

RELATÓRIO 2010 SUSTENTABILIDADE



i Principais Indicadores

Dados Gerais	2010	2009	2008	Variação 2009 2010
Número de clientes cativos	3.100.415	3.008.742	2.900.415	3,05%
Número de colaboradores próprios	1.676	1.705	1.747	-1,70%
Número de clientes por colaborador	1.850	1.765	1.660	4,81%
Vendas por colaborador (GWh)	5,9	5,6	5,2	5,35%
Número de subestações	131	128	126	2,34%
Potência instalada (MVA)	2.860	2.797	2.700	2,25%
Linhas de distribuição (km)	121.433	121.324	120.755	0,09%
Linhas de transmissão (km)	3.961	3.939	3.914	0,56%
DEC – Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (em horas)	17,10	16,54	15,5	3,38%
FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (em número de interrupções)	7,26	6,99	8,25	3,86%
TMA – Tempo Médio de Atendimento (em minutos)	184	160	160	15,00%

Dados Econômico-financeiros (R\$ mil)	2010	2009	2008	Variação 2009 2010
Receita Operacional Bruta	4.240.980	4.215.783	3.401.521	0,60%
Receita Operacional Líquida	2.860.068	2.914.838	2.214.523	-1,88%
Ebitda (Lajida)	719.961	906.429	691.685	-20,57%
Resultado do Serviço – Ebit	592.448	799.511	576.218	-25,90%
Resultado Financeiro – Exceto JSCP	-52.549	-69.449	-23.496	-24,33%
Lucro Líquido	448.292	586.949	466.313	-23,62%
Ativo Total	3.680.215	3.535.962	3.362.403	4,08%
Investimento	229.266	255.216	372.027	-10,17%
Dívida Bruta	1.317.974	1.293.802	1.318.124	1,87%
Dívida Líquida*	1.198.266	1.099.278	1.111.192	9,00%
Patrimônio Líquido	1.551.371	1.405.834	1.193.972	10,35%

Indicadores Econômico-financeiros	2010	2009	2008	Variação 2009 2010
Margem Ebitda	25,2%	31,1%	31,2%	-5,2
Margem Ebit	20,7%	27,4%	26,0%	-6,71
Margem Líquida	15,7%	20,1%	21,1%	-4,46
Cobertura de Juros (Ebitda/Resultado Financeiro) – em vezes	13,7	13,05	29,44	4,97
Dívida Líquida/Ebitda**	1,66	1,21	1,61	37,24
Índice de Endividamento Líquido	43,6%	43,9%	45,9%	-0,30

Ações	2010	2009	2008	Variação 2009 2010
Valor Patrimonial por Ação (R\$/ação)	20,79	18,84	17,53	10,35%
Lucro Líquido por Ação (R\$/ação)	6,01	7,87	6,25	-23,62%
Distribuição de Dividendos e JSCP	248.826	330.850	363.534	-24,79%

* Dívida líquida de disponibilidades, aplicações financeiras e títulos mobiliários.

** Ebitda 12 meses.

ii Mensagem do Presidente

Há quatro décadas e meia, a Companhia Energética de Pernambuco (Celpe) assumiu o compromisso de distribuir energia elétrica aos pernambucanos. À medida que as conquistas são consolidadas, os desafios são renovados. Alcançada a meta de universalizar o fornecimento no Estado, a concessionária manteve a obstinação em perseguir níveis cada vez mais elevados de excelência. Em 2010, a Empresa não abandonou o espírito empreendedor que a transformou em uma das maiores distribuidoras do País. Investiu mais de R\$ 229 milhões no sistema, oferecendo energia com qualidade, ética e sustentabilidade, contribuindo para o desenvolvimento do Estado.

Neste ano, a Celpe publica a décima edição do *Relatório de Sustentabilidade*. Um documento que relata de forma detalhada as ações e o comprometimento com os públicos de relacionamento.

O esforço coletivo, empenhado por colaboradores e parceiros, possibilitou o encerramento de 2010 com resultados financeiros satisfatórios. A Celpe findou o ano com um Lucro Líquido de R\$ 448,3 milhões, 23,6% inferior ao realizado no ano de 2009. O Ebitda (geração de caixa operacional) de R\$ 719,9 milhões foi 20,5% inferior ao ano anterior.

A Companhia foi classificada, pela agência internacional de risco Standard & Poor's, como *rating* BB+ na Escala Global e como brAA+ na Escala Nacional Brasil.

O mercado cativo de fornecimento registrou uma elevação de 5,09% em relação a 2009, havendo um crescimento da energia entregue no Estado em 8,56%. Pode-se destacar, ainda, a contínua evolução do número de clientes, tendo atingido a marca de 3,1 milhões de contratos ativos, dos quais 2,8 milhões são residenciais, em que cerca de 1,6 milhão é de consumidores de baixa renda.

Em 2010, a Celpe investiu na melhoria e na ampliação da sua rede de distribuição. Foi concluída a construção de três subestações de 69/13,8 kV: Macaparana, na Zona da Mata Norte do Estado; Afrânio, no Sertão; e Enseada dos Corais, no Litoral Sul. Destaca-se também a construção da primeira etapa da Subestação 138/69 kV Ouricuri e a ampliação de potência da Subestação Caxangá, na Região Metropolitana do Recife, além da construção da linha de distribuição de alta-tensão (69 kV) derivação Brejão/Brejão.

Os investimentos realizados possibilitaram, ainda, a realização de 85 mil novas ligações urbanas e 22 mil novas ligações rurais. O volume total de investimentos realizados desde a privatização da Companhia classifica a Celpe como um dos maiores investidores privados no Estado de Pernambuco.

Na gestão operacional, ressalta-se a continuidade na melhoria do desempenho na redução das perdas de energia, que alcançaram 15,16% em 2010, uma queda de 2,82% em relação às perdas registradas em 2009, de 15,60%. O Índice de Arrecadação foi de 99,86% das faturas vencidas no ano, o que reflete a seriedade da política de cobrança e o aperfeiçoamento das práticas de combate à inadimplência.

Vale salientar também o empenho organizacional na efficientização dos processos, disseminando o compromisso com a melhoria contínua e a inovação. Ações reconhecidas pelo *Prêmio da Qualidade e Gestão Pernambuco*, na categoria Ouro, concedido pelo *Programa Pernambucano da Qualidade* (Propeq).

No âmbito da Responsabilidade Social, evidencia-se a continuidade do investimento em projetos educacionais, culturais e ambientais. Merece destaque o programa de eficiência energética, que por meio do *Projeto Nova Geladeira* proporcionou, até o final de 2010, a doação de mais de 38 mil geladeiras e 512 mil lâmpadas fluorescentes compactas.

Na esfera ambiental, a Concessionária, em parceria com a Companhia Hidro Elétrica do São Francisco (Chesf), a Agência Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (CPRH), o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e Recursos Naturais (Ibama) e o Sindicato da Indústria do Açúcar e do Alcool no Estado de Pernambuco (Sindaçúcar-PE), participou da criação do Grupo de Trabalho para atuação junto às usinas de cana-de-açúcar, com o objetivo de reduzir o número de interrupções no fornecimento de energia elétrica motivadas pela queima do produto sob as linhas de transmissão.

Para discutir o tema da sustentabilidade com seus públicos de relacionamento, a Companhia promoveu a *3ª Conferência de Sustentabilidade Celpe/Neoenergia*. Com a participação de cerca de trezentas pessoas, a Empresa discutiu sobre seus projetos e práticas do negócio sob a ótica das três dimensões da sustentabilidade: econômica, social e ambiental. A conferência trouxe como tema *Transforme Palavras em Atitudes*.

A capacidade de superação da Celpe diante de situações adversas também foi demonstrada. A atuação nos municípios da Zona da Mata Sul, destruídos pelas enchentes no mês de junho, foi um exemplo de mobilização, solidariedade, competência e compromisso com a sociedade. A pronta e eficiente atuação da Empresa foi fundamental para o rápido restabelecimento da energia, possibilitando as condições mínimas necessárias para as comunidades atingidas superarem a calamidade e os desafios impostos pela tragédia.

Por estes resultados, a Celpe agradece o empenho de seus acionistas, do Conselho de Administração e Fiscal, de colaboradores, clientes, fornecedores e dos governos municipais, Estadual e Federal e reafirma seu compromisso com o desenvolvimento de Pernambuco e do Brasil.

Luiz Antônio Ciarlini
Diretor-Presidente da Celpe

iii Sobre este Relatório

O *Relatório de Sustentabilidade 2010* da Celpe segue as orientações do *Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental* da Aneel e as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI – versão G3), incluindo os Indicadores do Suplemento Setorial de Energia Elétrica da GRI.

A gestão da Responsabilidade Social e a coordenação do relatório são feitas pelo Departamento de Comunicação Institucional e Desenvolvimento Sustentável, ligado à Presidência da Empresa e vinculado à Assessoria de Sustentabilidade da Neoenergia. Área criada com o propósito de desenvolver estratégias e ações de sustentabilidade alinhadas para todas as empresas da *holding*, a Assessoria também é responsável pela uniformização dos relatórios de sustentabilidade das empresas e pela consolidação do *Programa de Responsabilidade Social Energia para Crescer*.

O relatório foi desenvolvido com a participação do Comitê de Responsabilidade Social da Celpe, cujos membros estão indicados nos anexos deste relatório. O Comitê é composto por colaboradores de todas as superintendências da Empresa, sendo responsável pelo acompanhamento e pela gestão dos indicadores econômicos, sociais e ambientais.

Durante todo o ano de 2010, o Comitê esteve atento aos fatos importantes que envolveram as operações da Celpe e os seus diversos públicos de relacionamento. Dessa forma, cada representante pôde obter subsídios para definir temas relevantes ocorridos no período coberto pelo relatório.

Outras ferramentas de consulta para definição de temas relevantes são as pesquisas realizadas em conjunto com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee). Entre os atributos avaliados, estão a satisfação dos clientes e os desempenhos econômico-financeiro, operacional e socioambiental.

Iniciativas globais como os Oito Objetivos do Milênio e o Pacto Global, propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU), são seguidas por este relatório, que detalha em seus diversos capítulos os projetos implementados pela Empresa em consonância aos princípios e às diretrizes em prol da sustentabilidade.

Este relatório é autodeclarado nível C, segundo as Diretrizes para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade da GRI – versão G3. Somente as informações contábeis foram verificadas por auditoria externa.

Todos os documentos produzidos pela Celpe estão disponíveis aos públicos de relacionamento através do site www.celpe.com.br/sustentabilidade/relatorios. O *Relatório de Sustentabilidade 2009*, último publicado pela Empresa, foi lançado aos públicos de relacionamento, em formato de revista com versão resumida, durante a 3ª Conferência de Sustentabilidade Celpe/Neoenergia.

iv	Sumário	
i	Principais Indicadores	02
ii	Mensagem do Presidente	03
iii	Sobre este Relatório	05
iv	Sumário	06
1	Dimensão Geral	09
1.1	Perfil	09
1.1.1	Setor Elétrico	09
1.1.2	Grupo Neoenergia	10
1.1.3	A Celpe	11
1.1.3.1	Reconhecimentos	15
2	Princípios Empresariais	16
2.1	Direcionadores	16
2.1.1	Missão, Visão e Valores	16
2.1.2	Compromissos com Iniciativas Externas	16
2.1.3	Políticas	18
2.1.4	Código de Ética	18
2.2	Gestão	19
2.2.1	Planejamento Estratégico	19
2.2.2	Gestão por Processos	20
2.2.3	Gestão de Riscos	20
2.2.4	Segurança das Informações	22
2.2.5	Ativos Intangíveis	23
2.3	Governança Corporativa	24
2.3.1	Conselho de Administração	24
2.3.2	Conselho Fiscal	24
2.3.3	Diretoria	24
2.3.4	Auditoria Interna e Controles Internos	25
2.3.5	Auditoria Externa	25
2.3.6	Comitês de Assessoramento à Diretoria	25
2.3.7	Sustentabilidade	26
2.4	Relações com Investidores	26
3	Desempenho de Mercado	27
3.1	Conjuntura Econômica	27
3.2	Ambiente Regulatório	27
3.2.1	Reajuste Tarifário	28
3.3	Participação no Mercado de Energia Elétrica	29
3.3.1	Evolução do Mercado de Distribuição de Energia	29
3.3.2	Compra de Energia	29
3.3.3	Comportamento do Mercado Cativo – Vendas de Energia	29
3.3.4	Evolução do Número de Clientes	30
3.3.5	Perdas	31
4	Desempenho Econômico-financeiro	32
4.1	Gestão Econômico-financeira	32
4.2	Receita da Distribuição de Energia Elétrica	32
4.3	Inadimplência	32
4.3.1	Arrecadação	33
4.4	Ebitda	33

4.5	Lucro Líquido	33
4.6	Distribuição do Valor Adicionado (DVA)	34
4.7	Investimentos e Indicadores do Setor Elétrico	34
4.7.1	Expansão de Rede	35
4.7.2	Modernização	35
4.7.3	Novas Ligações	36
4.7.4	Pesquisa e Desenvolvimento	36
4.7.5	Programa de Eficiência Energética	37
4.8	Endividamento	38
5	Desempenho Social	39
5.1	Gestão Social	39
5.1.1	Responsabilidade com Públicos de Relacionamento	39
5.1.2	Canais de Comunicação e Relacionamento	39
5.1.3	Liderança e Influência Social	41
5.2	Indicadores Sociais Internos	41
5.2.1	Comunicação Interna	41
5.2.2	Público Interno	42
5.2.2.1	Perfil	42
5.2.2.2	Clima organizacional	42
5.2.2.3	Recrutamento, comportamento frente a demissões e respeito à diversidade	42
5.2.2.4	Remuneração e participação nos resultados	43
5.2.2.5	Capacitação e desenvolvimento	44
5.2.2.6	Saúde, bem-estar e segurança ocupacional	44
5.2.2.7	Trabalhadores terceirizados	46
5.2.2.8	Relação com sindicatos	46
5.3	Indicadores Sociais Externos	47
5.3.1	Clientes e Consumidores	47
5.3.1.1	Satisfação do consumidor	50
5.3.1.2	Qualidade dos serviços prestados	50
5.3.1.3	Segurança no uso final	52
5.3.2	Fornecedores	53
5.3.2.1	Perfil	53
5.3.2.2	Seleção e qualificação	54
5.3.2.3	Desenvolvimento	55
5.3.2.4	Compromisso com os princípios e valores da Celpe	56
5.3.3	Comunidade	56
5.3.3.1	Baixa renda	56
5.3.3.2	Projetos sociais e patrocínios culturais	57
5.3.4	Acionistas	58
5.3.5	Governo e Sociedade	59
6	Desempenho Ambiental	60
6.1	Gestão Ambiental	60
6.2	Iniciativas para Reduzir o Impacto das Operações	61
6.2.1	Expansão do Sistema Elétrico	62
6.2.2	Materiais e Resíduos	62
6.2.3	Energia	63
6.2.4	Água	63
6.2.5	Emissões	63
6.3	Programas de Eficiência Energética	64
6.4	Educação e Conscientização Ambiental	65

7	Anexos	66
7.1	Balanço Social Modelo Ibase em Conjunto com a NBCT 15	66
7.2	Índice Remissivo GRI e Princípios do Pacto Global	69
7.3	Indicadores Quantitativos	75
7.3.1	Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade	75
7.3.2	Indicadores de Desempenho Econômico-financeiro	76
7.3.3	Indicadores Sociais Internos (Empregados)	78
7.3.4	Indicadores Sociais Externos (Clientes)	81
7.3.5	Indicadores Sociais Externos (Comunidade)	83
7.3.6	Indicadores Sociais Externos (Governo e Sociedade)	84
7.3.7	Indicadores Sociais Externos (Fornecedor)	85
7.3.8	Indicadores de Pesquisa e Desenvolvimento	86
7.3.9	Indicadores de Eficiência Energética	87
7.3.10	Indicadores de Meio Ambiente	90
7.4	Informações Corporativas	93
7.4.1	Conselhos	93
7.4.2	Diretoria-Executiva e Superintendências	93
7.4.3	Endereços: Físico e Eletrônico	94
7.4.4	Área a Ser Contatada para Esclarecimentos Adicionais	95
7.5	Créditos	95

1 DIMENSÃO GERAL

1.1 Perfil

Controlada pela Neoenergia S/A, a Companhia Energética de Pernambuco (Celpe), concessionária de distribuição de energia elétrica, é regulamentada e fiscalizada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), órgão vinculado ao Ministério de Minas e Energia (MME). A Companhia tem como funções estudar, projetar, construir e explorar os sistemas de distribuição e comercialização de energia elétrica aos consumidores finais, bem como realizar a geração de energia em sistema isolado para o Arquipélago de Fernando de Noronha.

Em 2010, a Celpe completou 45 anos, reafirmando seu compromisso de distribuir energia elétrica aos pernambucanos. A Companhia atende os 184 municípios de Pernambuco, o Distrito Estadual de Fernando de Noronha e o município de Pedras de Fogo, na Paraíba, abrangendo uma área de concessão de 102.745 km². São mais de 3,1 milhões de clientes, sendo 2,67 milhões residenciais, dos quais 60,64% são classificados como de baixa renda.

O edifício-sede da Empresa está localizado na Avenida João de Barros, 111, Boa Vista, na cidade do Recife, em Pernambuco. Numa área de 20 mil m² funcionam as áreas dos Processos de Apoio, Automação, Telecomunicação e Manutenção do Sistema Elétrico e o Centro de Operação Integrada (COI). Em outro prédio próprio, localizado no bairro do Bongi, também no Recife, encontram-se as áreas de Operação, os laboratórios de Controle da Qualidade e de Medição de Equipamentos e o Centro de Treinamento, disponível para realização de cursos e seminários, com salas de aula, auditório e campo de treinamento prático.

A Empresa conta com 6 escritórios regionais (Carpina, Cabo de Santo Agostinho, Caruaru, Garanhuns, Serra Talhada e Petrolina), 47 agências de atendimento, 131 subestações e a Usina Tubarão, que gera energia para o Distrito Estadual de Fernando de Noronha.

A natureza jurídica da Celpe é definida por uma sociedade de ações de capital aberto, listada na Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa). O capital social, de R\$ 590,2 milhões, é representado por ações ordinárias (ON), ações preferenciais "A" (PNA) e ações preferenciais "B" (PNB). Desse total, 89,6% pertencem ao Grupo Neoenergia; e 10,4%, a acionistas minoritários. O controle acionário é do Grupo Neoenergia, cujos acionistas são a Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ), 49%; o grupo espanhol Iberdrola, 39%; e o Banco do Brasil Investimentos (BBI), 12%. O contrato de concessão da Companhia, de nº 26/2000, firmado em 30 de março de 2000, tem vigência de 30 anos.

A Celpe não possui concorrentes diretos em sua área de concessão. Contudo, podem configurar concorrência os casos de migração de consumidores industriais para o mercado livre e aqueles em que o cliente é autorizado a produzir energia elétrica para uso próprio (autoprodutores). No entanto, a Celpe não perde completamente esses clientes, uma vez que os mesmos utilizam os serviços de transporte de energia elétrica e o sistema elétrico para garantir a continuidade do fornecimento.

A relevância econômica da Empresa para o Estado de Pernambuco pode ser representada pelo montante de R\$ 817 milhões destinados à arrecadação de ICMS.

1.1.1 Setor Elétrico

O atual modelo do setor elétrico, regulamentado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), é definido pelas leis nº 10.847 e nº 10.848, de 15 de março de 2004, e pelo Decreto nº 5.163, de 30 de julho de 2004, que definem aspectos técnicos e tarifários. As normas da Aneel buscam o equilíbrio entre

a atratividade do investidor, o bem-estar da sociedade e o respeito ao meio ambiente.

Os três principais objetivos são a garantia de segurança do suprimento de energia elétrica, a promoção da modicidade tarifária e a promoção da inserção social no setor elétrico brasileiro, principalmente por meio dos programas de universalização. O exercício do poder concedente é do Ministério de Minas e Energia (MME), e, no controle da produção, está o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS).

O modelo conta ainda com outras três instituições: a Empresa de Pesquisa Energética (EPE), responsável pela projeção da expansão dos sistemas de geração e transmissão; o Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico (CMSE), com a função de avaliar permanentemente a segurança do suprimento de energia elétrica; e a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), que administra a comercialização e a contratação de energia.

1.1.2 Grupo Neoenergia

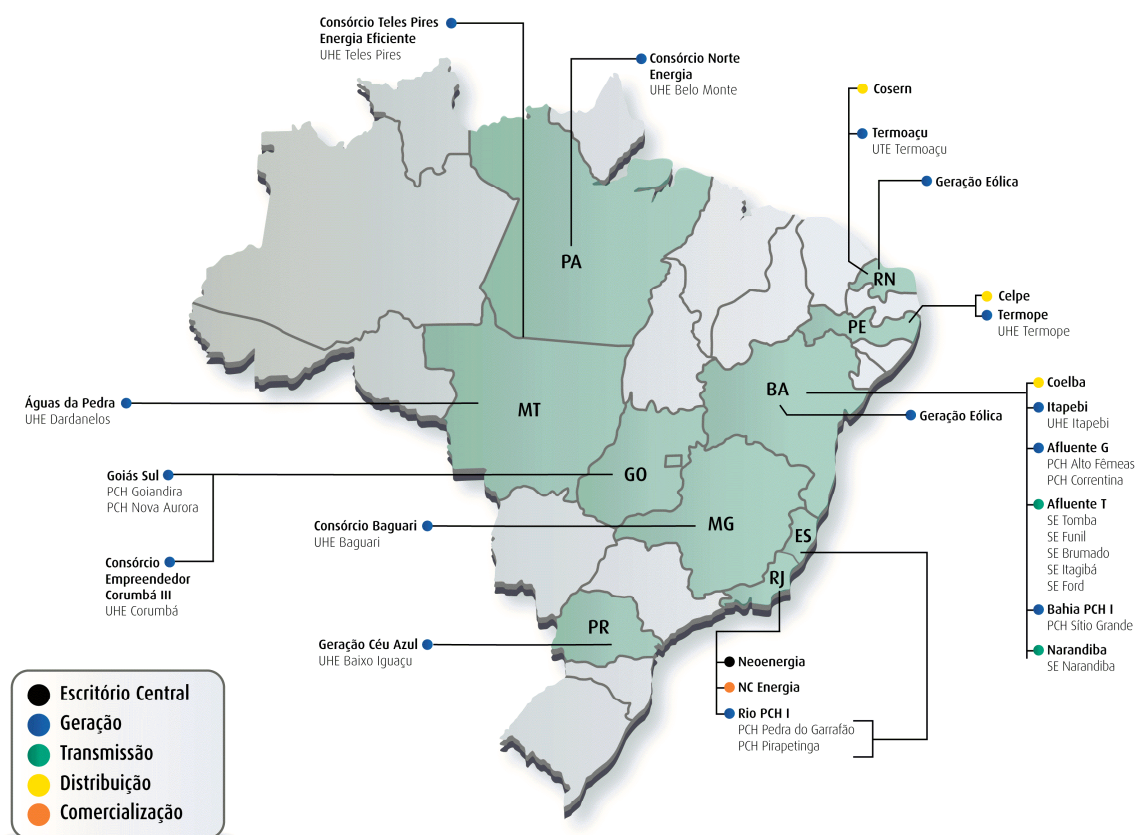
Com 14 anos de atuação no setor elétrico brasileiro e investimentos acumulados da ordem de R\$ 18,3 bilhões, o Grupo Neoenergia é um dos maiores do País, presente em dez estados, com empresas que atuam em toda a cadeia de produção de energia elétrica: geração, transmissão, comercialização e distribuição. Sua *holding* Neoenergia é a primeira *holding* privada do setor elétrico a receber o *investment grade* (grau de investimento), concedido pela agência de avaliação de risco Standard & Poor's.

É líder na distribuição, com a maior carteira de clientes do País, atendendo a 9,1 milhões de unidades consumidoras nos estados de Pernambuco, da Bahia e do Rio Grande do Norte, onde suas controladas – Celpe, Coelba e Cosern, respectivamente – detêm as concessões de fornecimento de energia elétrica.

As distribuidoras realizam o maior programa de investimentos em eletrificação rural do País, no âmbito do *Programa Luz para Todos*. Desde o lançamento do programa, em 2003, as empresas executaram 596.212 novas ligações de clientes, nas áreas rurais em seus estados.

Na geração, o Grupo investe no aumento da capacidade instalada por meio da construção de novos empreendimentos. Com novos ativos adquiridos em 2010, vai alcançar até 2018 a capacidade instalada de 4.056 MW. São exemplos de novos negócios as participações nas Usinas Hidrelétricas (UHE) Belo Monte (PA), de 11,2 mil megawatts (MW), e Teles Pires (MT), de 1.820 MW; e em dez parques eólicos no Nordeste, que serão construídos em parceria com a Iberdrola Renováveis.

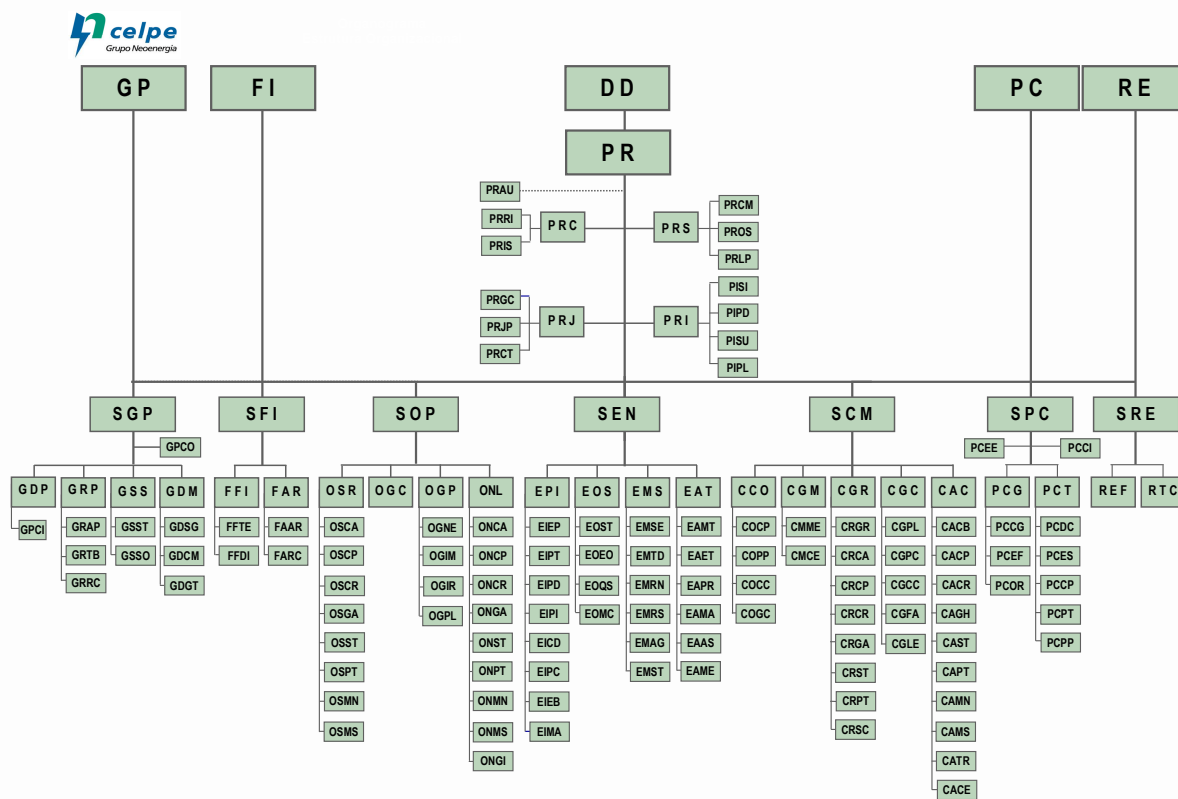
Os negócios do Grupo Neoenergia são pautados por uma gestão responsável, com foco no desenvolvimento sustentável das regiões onde suas empresas estão presentes. Orientada pela agenda do Instituto Ethos, investe em projetos com foco na educação, na cultura e no meio ambiente. O Grupo Neoenergia é signatário do Pacto Global das Nações Unidas, que defende princípios de direitos humanos, direitos do trabalho e de proteção ambiental e contra a corrupção.



1.1.3 A Celpe

A Celpe está organizada em sete superintendências e quatro gerências ligadas diretamente à Presidência. Todas as superintendências estão ligadas a diretorias executivas do Grupo Neoenergia. Veja a seguir o organograma:

PR – Presidência
 PRAU – Unidade de Auditoria
 PRC – Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável
 PRJ – Departamento Jurídico
 PRS – Departamento de Suprimentos
 PRI – Departamento de Tecnologia da Informação
 SGP – Superintendência de Gestão de Pessoas
 SFI – Superintendência Financeira e de Relações com Investidores
 SOP – Superintendência de Operações
 SEN – Superintendência de Engenharia
 SCM – Superintendência Comercial e Mercado
 SPC – Superintendência de Planejamento e Controle
 SRE – Superintendência de Regulação



História da Celpe

Constituída em 10 de fevereiro de 1965, a Celpe é resultado da fusão da Empresa Pernambuco Tramways and Power Company Limited com o Departamento de Águas e Energia (DAE), sendo denominada de Companhia de Eletricidade de Pernambuco. Em 1986, a Empresa mudou sua razão social para Companhia Energética de Pernambuco.

Em 17 de fevereiro de 2000, a Celpe foi adquirida em leilão na sede da Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, por R\$ 1,9 bilhão, pelo Consórcio Guaraniana, formado pela empresa Iberdrola Energia, pela Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ) e o BBI Banco de Investimentos S.A. Nessa época, a Celpe passou a ser administrada pela Iberdrola.

1913 – Em Paulo Afonso, o empreendedor Delmiro Gouveia adquire uma modesta usina hidrelétrica e uma fábrica de linhas para costura às margens da Cachoeira de Paulo Afonso, no Rio São Francisco. Logo depois, começa a fornecer energia para Alagoas, Pernambuco, Bahia e Sergipe. Em 1914, no Recife, um contrato entre o Governo de Pernambuco e a firma britânica Bruce Peebles & Co. Limited traz a exploração dos serviços de geração e distribuição de energia por meio da Empresa Pernambuco Tramways and Power Company Limited. Atende a residências, indústrias e iluminação pública com uma usina termelétrica localizada às margens do Rio Capibaribe.

1955 – A Empresa Pernambuco Tramways gera 20.500 kW, época em que a energia de Paulo Afonso já chegava ao Recife.

- 1965 – Em 10 de fevereiro de 1965, a Celpe é criada juridicamente, com a denominação de Companhia de Eletricidade de Pernambuco. Abrange 156 localidades no Estado, atendendo a um total de 112.132 clientes. Nessa época, tinha 462 empregados e um consumo de 141.170 MWh. O sistema elétrico obtém 14 linhas de 69 kV e 126 linhas de 13,8 kV.
- 1970 – A Companhia passa a ter 300 mil consumidores e mais de 1 milhão de MWh vendidos. Em 1972, tem início a construção do edifício-sede. A Fundação Celpe de Seguridade Social, a Celpos, tem seu projeto aprovado pela Empresa.
- 1980 – A Fundação Celpos é inaugurada em 1981. Nessa década, a Celpe elabora o *Programa Geral de Investimentos* e, com a Eletrobrás, implanta o *Plano Diretor de Informática*. Começam os estudos para exploração de energia solar. Em convênio com o governo francês, a Companhia instala um coletor solar no Centro de Operações do Bongi, um projeto pioneiro no Brasil.
- 1990 – Essa década traz mudanças significativas no setor elétrico brasileiro. A reestruturação do setor elege como prioridade a privatização das empresas distribuidoras de energia. Em 1999, a Celpe é considerada a melhor empresa distribuidora da Região Nordeste pelo Instituto Vox Populi. No mesmo ano, o Centro de Operação do Sistema é certificado pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) na NBR ISO 9002:94.
- 2000 – A privatização. Em 17 de fevereiro de 2000, a Companhia é comprada pelo Consórcio Guaraniana, formado pela Iberdrola, pela Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ) e pelo BBI Banco de Investimentos S.A. A Celpe passa a ser administrada pela Iberdrola.
- 2001 – Após apenas quinze meses de privatização, a Celpe enfrenta um grande desafio: o racionamento de energia. Reestrutura a equipe, amplia o atendimento e investe em comunicação com seus públicos.
- 2002 – A Companhia eletrifica 16.649 propriedades rurais com recursos do *Programa Luz do Campo*, dos governos Federal e Estadual. Aumenta a rede de fibra ótica, reforma agências, lança o *Programa de Responsabilidade Social – Energia para Crescer* e o Código de Ética Profissional. Recebe o 1º *Prêmio Balanço Social* com seu relatório de 2001, na categoria Norte-Nordeste, pelo Instituto Ethos, pela Aberje, pela Fides, pelo Ibase, pela Apimec e com o apoio da Bovespa. A ABNT certifica o edifício-sede com a ABNT NBR ISO 14001:96.
- 2003 – O Sistema Comercial (SIC) é implantado na Celpe, cadastro que proporciona o avanço da Empresa em todas as funções de atendimento. A ABNT certifica, na ABNT NBR ISO 14001:96, o Sistema de Gestão Ambiental da Usina Tubarão, no Distrito de Fernando de Noronha. É certificado o Centro de Operação Integrada (COI) no Sistema de Gestão de Qualidade, baseado na ABNT NBR ISO 9001:00.
- 2004 – A administração da Celpe passa por uma nova fase. A Guaraniana reestrutura sua gestão administrativa e passa a se chamar Neoenergia, o novo nome da *Holding*. A escolha do nome se baseou em uma consulta feita a todos os empregados de cada uma das empresas controladas, promovendo a gestão participativa. A Companhia aprova o Comitê de Ética. Nesse ano, também é lançada a conta de energia em formato braile. A Celpe assume o compromisso de apoiar os Oito Objetivos do Milênio da ONU e divulga esse compromisso e os projetos apoiados no Balanço Social.
- 2005 – A Companhia consolida sua gestão participativa quando da publicação da *Pesquisa de Clima Organizacional*, que passa a ser corporativa em todas as empresas da *Holding*, tendo a

participação de 1.326 empregados. Os itens com maior percentual de avaliação foram: segurança do trabalho (89%), credibilidade (74%) e motivação (67%).

- 2006 – A Celpe relança o *Programa de Responsabilidade Social – Energia para Crescer*, dando visibilidade e transparência à sociedade das ações sociais, dos benefícios e dos investimentos realizados nas comunidades em que atua, nas áreas de educação, cultura e meio ambiente. Esse programa está alinhado à Política de Responsabilidade Social e Sustentabilidade do Grupo Neoenergia. A Companhia se firma como *benchmark* na área de Responsabilidade Social, conquistando prêmios e certificações. O ano também é marcado pelo lançamento do Código de Ética corporativo para todas as empresas do Grupo Neoenergia.
- 2007 – O ano foi marcado pela adesão da Celpe aos Dez Princípios do Pacto Global da ONU, compromisso também assumido pelas demais empresas do Grupo Neoenergia. Pela primeira vez, a Empresa constrói seu *Balanco Social e Ambiental* seguindo as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI – versão G3). Outra ação que marcou o ano foi a unificação, para todas as empresas da *Holding*, do *Programa Energia da Vida*. O objetivo desse programa é incentivar, entre os colaboradores, a autogestão da saúde, reforçando o papel pessoal na prevenção de acidentes e na melhoria da qualidade de vida, contribuindo também para o progresso no clima organizacional. A Usina Tubarão, em Fernando de Noronha, é parcialmente destruída por um incêndio de grandes proporções.
- 2008 – A Celpe passa a atender 100% dos clientes urbanos de sua área de concessão. Realizou o *I Encontro Celpe de Stakeholders*, em que representantes de ONGs, governo, fornecedores, órgãos ligados ao meio ambiente, comunidade, imprensa, grandes clientes e conselho de consumidores avaliaram o *Balanco Social e Ambiental 2006* e teceram comentários, críticas e sugestões. É criado o Comitê de Responsabilidade Social na Celpe e no Grupo Neoenergia. A Usina de Tubarão é reconstruída no Distrito de Fernando de Noronha, apta a operar com biodiesel. O projeto de reformulação da unidade transformou um terreno contíguo à Usina em um bosque, integrando-a ao panorama de sua localização. Com crescimento dos ativos, o ano também apresentou crescimento nos investimentos realizados, no Lucro Líquido, na Receita, no número de clientes cativos, além das vendas realizadas no mercado livre de energia.
- 2009 – A construção das subestações de 69/13,8 kV Caetés e Inajá marcou o ano da Celpe. Para atendimento à Subestação Caetés e aumento da confiabilidade do sistema elétrico foram construídas as linhas de subtransmissão de 69 kV Garanhuns-Caetés e Heliópolis-Garanhuns. As potências das subestações Santa Cruz do Capibaribe, Gravatá e Massangano III foram ampliadas para 69/13,8 kV e Flores para 138/69 KV. A Celpe concluiu ainda a automação das subestações de Suape, Timbaúba, Jaboatão dos Guararapes e Vitória de Santo Antão. Outras ações de destaque foram a implementação do plano de comunicação do *Programa de Pesquisa e Desenvolvimento* (P&D), o envio à ONU do 1º Comunicado de Progresso (COP), em virtude da adesão aos Princípios do Pacto Global, e a realização da 2ª *Conferência de Sustentabilidade Celpe*.
- 2010 – Ao completar 45 anos de existência, a Companhia teve de mostrar sua capacidade de superação em situações críticas. Municípios da Zona da Mata Sul de Pernambuco foram atingidos pelas enchentes do mês de junho e a atuação eficiente da Empresa desde o primeiro momento foi fundamental para o imediato restabelecimento da energia, assim como para a rápida capacidade de reação das comunidades atingidas pela calamidade. Dando continuidade ao projeto de expansão e melhoria do sistema elétrico, a Celpe inaugurou as subestações de 69/13,8 kV de Macaparana, na Mata Norte de Pernambuco; Afrânio, no Sertão do São Francisco; e Enseada dos Corais, no Cabo de Santo Agostinho. Esta última com o objetivo de proporcionar uma melhor qualidade no fornecimento de energia na região do Complexo Industrial e Portuário de Suape. O *Programa de Pesquisa e Desenvolvimento* (P&D)

da Celpe concluiu seu 8º ciclo com investimentos de aproximadamente R\$ 5,1 milhões. No âmbito da Responsabilidade Social, destacaram-se o envio à ONU do 2º Comunicado de Progresso (COP), em virtude da adesão aos Princípios do Pacto Global; a realização da 3ª *Conferência de Sustentabilidade Celpe/Neoenergia*, no Recife. Assim como a continuidade do projeto *Nova Geladeira*, que, até o final de 2010, realizou a doação de mais de 38 mil geladeiras e 512 mil lâmpadas fluorescentes compactas. Na esfera ambiental, o ano foi marcado pela criação de um grupo de trabalho – reunindo a Celpe, a Companhia Hidro Elétrica do São Francisco (Chesf), a Agência Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (CPRH), o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) e o Sindicato da Indústria do Açúcar e do Alcool no Estado de Pernambuco (Sindaúcar-PE) – com o objetivo de atuar junto às usinas de cana-de-açúcar para a redução do número de interrupções no fornecimento de energia motivadas pela queima desse produto sob linhas de transmissão.

1.1.3.1 Reconhecimentos

A Celpe é empresa Amiga da Criança, selo concedido pela Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente.

Em 2010, recebeu o título de Empresa Cidadã concedido pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRCRJ), pelas informações sociais, ambientais e contábeis apresentadas no ano-base de 2009.

Também foi concedido à Companhia o troféu ouro no *Prêmio da Qualidade e Gestão de Pernambuco 2010* (PQGP), oferecido pelo *Programa Pernambucano de Qualidade* (Propeq), baseado nos critérios do Modelo de Excelência de Gestão, do *Prêmio Nacional de Qualidade*, criado pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

2 PRINCÍPIOS EMPRESARIAIS

Transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa são práticas definidas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa e seguidas pela Celpe. Esses princípios, somados aos valores empresariais e às práticas de gestão do Grupo Neoenergia, asseguram aos acionistas e demais públicos de relacionamento da Companhia um planejamento de negócios bem estruturado que permite o monitoramento do desempenho da Empresa.

Como parte do segmento de distribuição do Grupo Neoenergia, a Celpe unifica os processos e obtém ganhos de escala por meio do alinhamento de estratégias com as demais empresas controladas. A estrutura de governança tem como principal característica o modelo de gestão matricial, com a presença de diretores-executivos nas diretorias das empresas controladas e do Diretor-Presidente da *Holding* nos Conselhos de Administração das empresas.

2.1 Direcionadores

Os valores e princípios, assim como as diretrizes estratégicas da Neoenergia, orientam todos os colaboradores a exercerem suas atividades de forma ética, transparente e com foco nos resultados. Em 2011, a Missão, a Visão e os Valores, principais direcionadores vigentes desde 2005, serão reavaliados, de modo a assegurar a sua atualização e aderência. O processo contará com a colaboração da Assessoria de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia.

2.1.1 Missão, Visão e Valores

Missão

Ser uma empresa de referência na distribuição de energia. Ser a luz do Estado de Pernambuco, contribuindo para o seu desenvolvimento.

Visão

Universalizar o fornecimento de energia com qualidade até 2011.

Valores

Foco em resultado.

Espírito de equipe.

Conhecimento e comunicação.

Iniciativa e proatividade.

2.1.2 Compromissos com Iniciativas Externas

A Celpe participa de entidades ligadas à Responsabilidade Social que incentivam a adoção de práticas sustentáveis na gestão das empresas, a exemplo da parceria com a Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente e da participação no Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. A Empresa é articuladora do Instituto Ethos no Estado e, em 2010, colaborou na realização de seis eventos sobre o tema, com a adesão de empresas parceiras, ONGs e representantes da comunidade.

Desde 2004, a Empresa aderiu aos Oito Objetivos do Milênio, criados em 2000 pela Organização das Nações Unidas (ONU). Os Objetivos estabelecem índices mínimos de desenvolvimento sustentável global para a construção de uma sociedade inclusiva.

Signatária do Pacto Global desde 2007, a Companhia acredita na incorporação dos Princípios do Pacto em suas práticas de negócio. Os Princípios do Pacto são derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção.

Como parte do compromisso assumido junto à Organização das Nações Unidas (ONU), a Celpe publicou em 2010 o 2º *Comunicado de Progresso*. O documento expressa a posição assumida através de diversas práticas de gestão que, incorporadas ao cotidiano da Empresa, convergem, sobretudo, para o desenvolvimento sustentável.

Em 2010, a Companhia deu continuidade ao *Projeto Energia Verde*, que oportuniza ao cliente a compensação do CO₂ por ele emitido quando do consumo de energia elétrica, através do *Pacto pela Restauração da Mata Atlântica*. O projeto incentiva a troca de refrigeradores, condicionadores de ar e freezers usados e ineficientes por equipamentos novos com Selo Procel de economia de energia. Ao aderir, o cliente é convidado a fazer uma doação mensal para a Associação para a Proteção da Mata Atlântica do Nordeste (Amane), que reverte o investimento no plantio de árvores. O *Pacto pela Restauração da Mata Atlântica* é uma iniciativa de caráter coletivo, com duração indeterminada, envolvendo os diversos segmentos da sociedade comprometidos com a restauração florestal, tendo o objetivo de replantar 15 milhões de hectares até 2050.

Para 2011, a Celpe dará continuidade ao fortalecimento das iniciativas já adotadas e promoverá novos investimentos e projetos focados nos Princípios do Pacto Global de Direitos do Trabalho e de Proteção Ambiental.

Participação em associações dos setores empresarial e elétrico

A participação em associações do setor elétrico também favorece a troca de experiências e a melhoria contínua dos processos de gestão, essenciais para o desenvolvimento do negócio, fazendo dessa participação um dos mais importantes relacionamentos externos da Empresa.

A Celpe é vinculada ou associada às seguintes entidades:

Abraconee – Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica
Abradee – Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica
ABRH – Associação Brasileira de Recursos Humanos
Amcham – Câmara Americana de Comércio para o Brasil
Aneel – Agência Nacional de Energia Elétrica
BM&BOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Serviços
Cepel – Centro de Pesquisas de Energia Elétrica
CVM – Comissão de Valores Mobiliários
Fiepe – Federação das Indústrias do Estado de Pernambuco
Fundação Coge – Fundação Comitê de Gestão Empresarial
ONS – Operador Nacional do Sistema Elétrico
INSS – Instituto Nacional de Seguro Social
Instituto Abradee
Sesi – Serviço Social da Indústria
Senai – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

2.1.3 Políticas

A Companhia segue as Políticas de Gestão do Grupo Neoenergia, que orientam a força de trabalho na execução de suas atividades. Desde 2002, as auditorias dos Sistemas de Gestão verificam o grau de assimilação dos valores, dos princípios e das políticas. As Empresas Prestadoras de Serviço (EPSs) passam por fiscalizações que verificam se estão atuando alinhadas às diretrizes organizacionais estabelecidas em contrato.

Políticas

Integrada de Meio Ambiente e Qualidade da Gestão	Integra as diretrizes de Qualidade e de Meio Ambiente e tem como objetivo a orientação da força de trabalho na execução de suas atividades, garantindo o cumprimento de leis, regulamentos, padrões, requisitos, normas e procedimentos, considerando, no planejamento empresarial, os componentes para a preservação do meio ambiente e a promoção da satisfação do cliente.
Segurança da Informação	Destaca a importância da informação como patrimônio do Grupo e conscientiza os colaboradores para o cuidado com as informações, desde a criação até o armazenamento, a divulgação e o descarte. Os empregados do Grupo são orientados a conhecer os normativos relacionados ao tema. A política é corporativa para todas as empresas da <i>Holding</i> .
Saúde e Segurança	A Celpe cumpre a legislação sobre Segurança e Saúde Ocupacional e as Normas Regulamentadoras (NRs) e mantém processos para controle de riscos, prevenção de acidentes, melhoria contínua das condições de trabalho e preservação do meio ambiente. Garante a seus colaboradores e prestadores de serviços o direito de interromper suas tarefas sempre que são constatadas evidências de riscos graves e iminentes para a sua saúde e segurança pessoal ou de terceiros.
Responsabilidade Social e de Sustentabilidade	Orienta a definição de estratégias, processos de gestão e objetivos corporativos a partir da ótica da Responsabilidade Socioambiental.

2.1.4 Código de Ética

A Celpe adota, desde 2006, o Código de Ética Corporativo do Grupo Neoenergia, um documento que estabelece o comportamento ético do profissional nas relações com colegas de trabalho, clientes, acionistas, fornecedores, prestadores de serviço, mercado, entes públicos e órgãos reguladores. Um instrumento consolidado, sistematicamente auditado, revisado e divulgado com a finalidade de ser uma referência para a conduta pessoal e profissional de todos os colaboradores.

A Companhia possui, ainda, um Comitê de Ética que reúne representantes da Presidência e todas as superintendências para avaliar o documento, propor recomendações de melhoria e analisar sugestões e denúncias. Com o novo alinhamento da Missão, da Visão e dos Valores da Empresa, previsto para 2011, o Código passará por revisão, garantindo, assim, sua convergência aos valores empresariais.

Objeto de campanhas de comunicação interna em todos os canais disponíveis, como reuniões com o presidente, treinamentos, *e-mail* corporativo, *mousepads* e murais, o documento é amplamente divulgado, sendo, inclusive, parte integrante do *kit* de boas-vindas para novos colaboradores. Possui um canal interno de comunicação específico, etica@celpe.com.br, está divulgado na Intranet da Empresa e também está disponível para o público externo no *site* www.celpe.com.br. Fornecedores recebem o documento em conjunto com o contrato de prestação de serviços.

2.2 Gestão

2.2.1 Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico da Celpe leva em consideração aspectos socioambientais em sua definição, seus processos de gestão e seus objetivos corporativos que se desdobram em metas e planos de ação para as diversas áreas da Empresa.

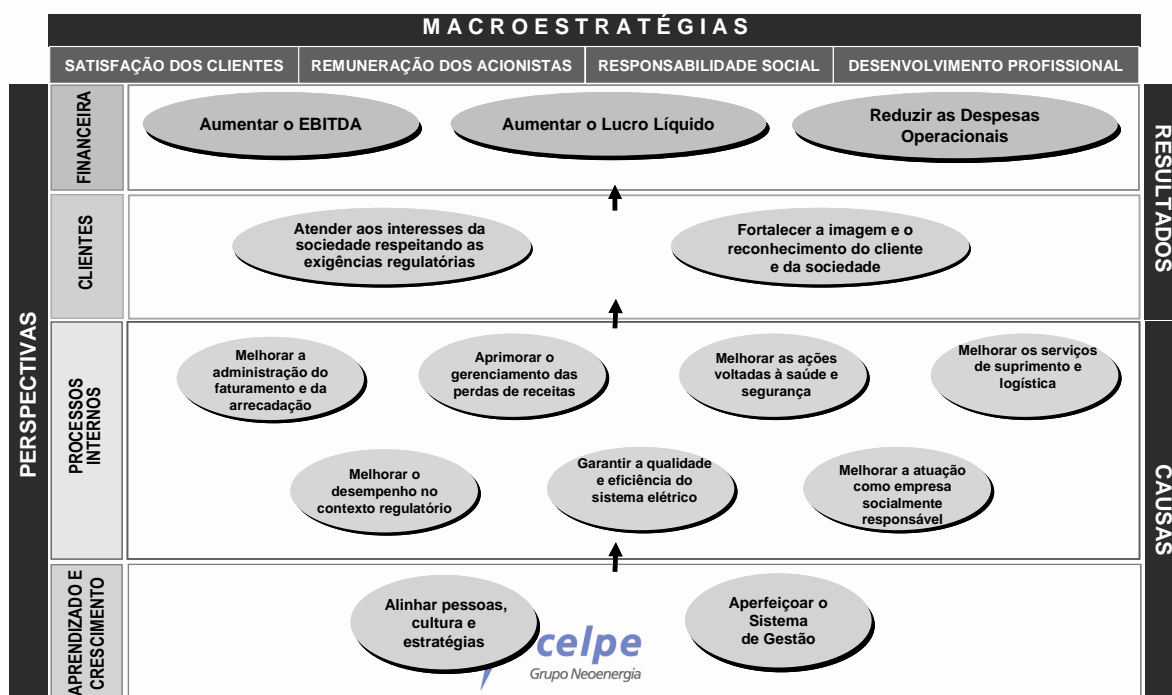
A análise do macroambiente e os estudos de mercado são realizados anualmente para a formulação do planejamento estratégico e do orçamento empresarial. A Celpe acompanha constantemente as mudanças regulatórias do setor, analisando as informações para adequar as normas estabelecidas às atividades. Também são utilizadas nesse processo as metodologias de *Benchmarking* e de Referencial Comparativo.

Por meio desse processo, são definidos investimentos gerais, compra de energia, despesas operacionais e faturamento por segmento de mercado, cujos estudos de previsão são realizados por ferramentas informatizadas.

Ao longo do ano, a Empresa avalia o cenário e a evolução de seus indicadores, possibilitando mudanças estratégicas em caso de necessidade. A análise é realizada por especialistas da Companhia que identificam e analisam as variáveis econômicas, demográficas e sociais nos âmbitos estadual e nacional que têm impacto no negócio da Empresa, considerando aspectos regulatórios e ambientais.

O ambiente interno é analisado utilizando os critérios de excelência da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) e o desempenho da Empresa, de forma a identificar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria, através da análise Swot (ameaças, oportunidades, pontos fortes e pontos fracos). Com base nessas informações, é elaborado o Mapa Estratégico, onde são definidas as macroestratégias e as estratégias corporativas. Essas ferramentas servem de base para a formulação de objetivos e indicadores estratégicos. Nesse processo, são envolvidos a Alta Direção, os departamentos da Organização e os colaboradores.

Para gerir os desafios enfrentados pela Empresa anualmente, entre os quais a necessidade de operar a rede elétrica e assegurar os níveis de qualidade diante das grandes mudanças climáticas, o plano estratégico é utilizado com foco nas perspectivas Financeira, de Clientes, Processos Internos e Aprendizado e Crescimento, utilizando-se o método do Balanced Scorecard (BSC).



2.2.2 Gestão por Processos

A Celpe adota a gestão por processos, mapeados e gerenciados por diretrizes, práticas e padrões de trabalho. A base dos processos principais é formada pelos clientes, pelo mercado, pela rede elétrica e pelos serviços prestados.

Os processos principais do negócio são: operação, gerenciamento das incidências e manutenção do sistema; prestação de serviços por terceiros; atendimento aos clientes; gerenciamento das reclamações; administração do faturamento e da arrecadação; realização de novas ligações; gerenciamento da compra, da utilização e da conexão do sistema elétrico; gerenciamento da perda de receitas; planejamento, ampliação e melhoria da rede elétrica; gerenciamento do sistema de medição e da geração de energia.

Os processos de apoio da Empresa são: realização da gestão estratégica; provisão, desenvolvimento e manutenção de pessoas; prestação de serviços de infraestrutura; gerenciamento da tecnologia da informação; administração contábil e tributária; gerenciamento de recursos econômico-financeiros; e gerenciamento de tarifas e riscos regulatórios.

O marco da gestão de processos foi a implantação do programa Seis Sigma, que tem como estratégia o trabalho estatístico voltado à eliminação de defeitos e desperdícios, desenvolvido para otimizar despesas e custeio, o que tem permitido o cumprimento do orçamento sem necessidade de aporte de recursos adicionais.

A padronização e o contínuo aperfeiçoamento das atividades são realizados por meio da prática das normas ISO 9001 e 14001, que certificam processos como recuperação de perdas, teleatendimento, faturamento, leitura, operação e redução da inadimplência. A Celpe ampliou o relacionamento entre as distribuidoras do Grupo para aprofundar o *benchmarking*.

Em 2010, a avaliação dos objetivos empresariais da Celpe teve como conceito MUITO BOM, o mesmo obtido no ano anterior. Esse conceito foi conquistado em um ano de muitos desafios internos e refletiu o esforço coletivo de todos os colaboradores da Empresa no sentido de manter a qualidade dos processos internos e os resultados econômico-financeiros.

2.2.3 Gestão de Riscos

A Celpe considera como mais significativos os riscos empresariais que afetam diretamente a descontinuidade do fornecimento de energia elétrica, os que impactam os objetivos estratégicos e a imagem da Empresa, além dos relativos à regulação do setor elétrico e decorrentes de impactos ambientais. Estes são identificados e monitorados pelas áreas responsáveis pela definição de ações preventivas que evitem ou minimizem adversidades.

Desde o processo de planejamento, a gestão de riscos é realizada com a utilização da metodologia Balanced Scorecard (BSC). A identificação, a classificação e a análise dos riscos SOX são processos contínuos, respeitando os princípios do Comitê das Organizações Patrocinadoras (Coso). A Empresa vem se adequando para atender aos requisitos da Lei Sarbanes-Oxley (SOX), buscando assegurar uma atuação transparente e criar um ambiente de aversão ao risco.

Por iniciativa da Empresa, são realizadas simulações para verificar se os controles estão adequados ou para identificar possíveis falhas no monitoramento dos riscos.

Como melhoria da prática de identificação de riscos, a partir de 2009, as avaliações e o levantamento da matriz dos processos com base na SOX, antes realizados por consultoria externa, passaram a ser feitos pela própria equipe técnica, que agregou o *know-how* dos processos anteriores.

Categoria do Risco	Detalhamento do Risco	Tratamento do Risco
Financeiro	Variação cambial - Decorre da possibilidade da perda por conta da elevação nas taxas de câmbio que aumenta os saldos de passivo de empréstimos e financiamentos em moeda estrangeira.	A Companhia possui operação de <i>hedge</i> cambial representando 100% do endividamento com exposição cambial.
	Encargo de dívida - Possibilidade de a Companhia incorrer em perdas por conta de flutuações nas taxas de juros ou outros indexadores da dívida.	A Companhia não tem pactuado contratos de derivativos para fazer <i>swap</i> contra esse risco, porém, monitora continuamente as taxas de juros de mercado com o objetivo de avaliar a eventual necessidade de contratação de derivativos para se proteger contra o risco de volatilidade dessas taxas.
Operacional	Crédito - Perda resultante da dificuldade de recebimento de valores faturados a consumidores, concessionárias e permissionárias.	Monitora as contas a receber de consumidores realizando diversas ações de cobrança, incluindo a interrupção do fornecimento, caso o consumidor deixe de realizar seus pagamentos.
	Vencimento antecipado - A Companhia possui contratos de empréstimos, financiamentos e debêntures com cláusulas restritas que, em geral, requerem a manutenção de índices econômico-financeiros (<i>covenants</i> financeiros). O descumprimento dessas restrições pode implicar em vencimento antecipado da dívida.	
	Escassez de energia - O sistema elétrico brasileiro é abastecido predominantemente pela geração hidroelétrica. Um período prolongado de escassez de chuva durante a estação úmida reduzirá o volume de água nos reservatórios dessas usinas, trazendo como consequência o aumento no custo da aquisição de energia no mercado de curto prazo e na elevação dos valores de encargos de sistema em decorrência do despacho das usinas termoeletricas.	A Companhia monitora as informações transmitidas pelo Operador Nacional do Sistema (ONS) quanto aos níveis dos reservatórios e a simulações efetuadas.
Saúde e Segurança	Descontinuidade do sistema elétrico.	Realização de manutenção preventiva, com mapeamento do plano anual de manutenção das subestações, linhas e redes; e adequação da logística das equipes de prontidão.
	Acidentes decorrentes das atividades da força de trabalho na rede elétrica e riscos elétricos com clientes e comunidades.	A prevenção de acidentes com a força de trabalho é realizada através da disseminação dos procedimentos de segurança, por meio de ações educativas, inspeções de campo, auditorias de saúde e segurança, treinamentos, acompanhamento das atividades e indicadores estratégicos. Também é elaborado e atualizado, anualmente, o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) de todas as instalações da Empresa. Com relação à prevenção de acidentes com a comunidade, são desenvolvidas ações educativas que levam informações para a população sobre os riscos de acidentes com energia elétrica.

Ambiental	Acidentes e impactos ambientais inerentes à atividade e riscos de derramamento de óleo durante o transporte para a Usina Tubarão.	Uma análise anual de processos e verificações <i>in loco</i> são realizadas, além de plano de emergência e treinamento para prevenção e simulação de combate a incêndio e derramamento de óleo, auditoria, análise de causas e tomada de ação corretiva e exigências ambientais nos contratos de prestação de serviços e procedimentos.
Regulação	Não atendimento dos requisitos regulatórios que geram multas.	Análise e revisão de procedimentos com impactos regulatórios e disseminação das alterações regulatórias na Empresa. Acompanhamento periódico das publicações nos <i>Diários Oficiais</i> que também contemplam os regulamentos da Aneel, bem como participação em audiências e consultas públicas.
Segurança das Informações	Acesso, manipulação, divulgação, descarte e armazenamento indevido de informações corporativas.	Controle de acesso por meio de senhas e perfis, termo de confidencialidade e disseminação da política de segurança da informação.

2.2.4 Segurança das Informações

Desde 2005, o gerenciamento da segurança das informações tem por base a Política de Segurança da Informação da Neoenergia. A política é aplicada tanto nos sistemas informatizados quanto nos meios convencionais de processamento, comunicação, acesso, manuseio, armazenamento, proteção e divulgação de informações na Empresa.

A Norma Geral de Segurança estabelece condições para que sejam adotadas medidas de prevenção à perda de informação e criem condições para que os recursos de informática sejam administrados de forma a garantir a continuidade do negócio, a exemplo de *backups* dos dados processados em todos os sistemas corporativos. Um conjunto de procedimentos estabelece regras com o objetivo de reduzir as vulnerabilidades, principalmente relacionadas a ataques de vírus, uso e composição de senhas, acessos indevidos e vazamento de informações. Nesse aspecto, os colaboradores das áreas estratégicas da Celpe assinam o Termo de Sigilo e Confidencialidade.

A confidencialidade, integridade e segurança das informações são asseguradas por ferramentas de Firewall e Proxy, que protegem acessos externos, IDS, antivírus e antispam, controle de navegação da Internet, sistema de consolidação de logs, entre outros, aplicados em toda a Empresa. Para atender a rede de comunicação de dados, complexa e extensa, em todo o Estado de Pernambuco, interligando agências e subestações no interior do Estado e na Região Metropolitana, são utilizados equipamentos de rede de alta tecnologia, garantidos pelos melhores fornecedores do mercado.

O controle dos ativos de TI é centralizado no Sistema *TrackIt* (Cliente-servidor/Oracle), que registra a entrada, saída ou alteração do parque tecnológico de TI, como também é utilizado para a gestão dos *softwares* adquiridos e instalados. Para a integração com as demais empresas do Grupo Neoenergia, existem *links* de dados e voz, formando uma grande rede de longa distância (WAN), permitindo a troca de informações e comunicação entre os sistemas.

A comunicação do Centro de Operação Integrada (COI) das subestações é realizada através de *links* próprios de fibra ótica, permitindo a automatização das subestações via Sistema Scada.

Para melhoria das práticas de controle das informações, foi implantado em 2009 o módulo CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente), que consolidou as informações dos clientes, possibilitando um melhor atendimento e a disponibilização de informações gerenciais consistentes, auditáveis e íntegras, devido à implantação do módulo BW (Data Warehouse corporativo e ferramentas de Business Intelligence).

A segurança física das informações é garantida pela transferência de boa parte delas para o Data Center externo, garantindo alta disponibilidade, incremento em sua segurança das informações, continuidade dos serviços e negócio e *backup* em outra cidade para evitar perdas. Também é utilizada a ferramenta Check-up Tool para análise de riscos dos processos, tecnologias e pessoas. Para manter o registro, a segurança da informação e a confidencialidade, são realizados, sistematicamente, o recadastramento e a redefinição da utilização de senhas da rede corporativa e de sistemas como CCS e SAP.

Nos contratos de serviços de TI, são inseridas cláusulas referentes à segurança da informação, acordos de nível de serviço, termo de confidencialidade e do código de ética. A prática está disseminada para toda a força de trabalho, que pode ter acesso, na Intranet, às informações sobre segurança das informações, com artigos, cartilha do usuário, campanhas internas e demais informações para conscientização de todos os colaboradores.

2.2.5 Ativos Intangíveis

Os critérios utilizados para a identificação dos ativos intangíveis da Celpe estão baseados na definição das suas estratégias, conforme apresentado no seu Mapa Estratégico, a partir das perspectivas do Balanced Scorecard (BSC). É nesse contexto que a Celpe considera como parte do seu capital os seguintes ativos intangíveis:

Capital Humano: formado por conhecimento, habilidade, atitude, talento, capacidade e experiência do corpo funcional, bem como pela liderança e pelos colaboradores com potencial para a liderança. A identificação e avaliação do capital humano são realizadas através do *Programa de Gestão de Desempenho* (PGD). O PGD avalia de forma integrada o desempenho individual dos colaboradores e executivos através dos resultados dos objetivos individuais, das competências funcionais e das competências de liderança. Os colaboradores com potencial de liderança são também identificados por meio do *Programa de Futuros Líderes*. Esse programa visa o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores alinhado ao desenvolvimento da Organização.

Capital da Inovação: composto por pesquisa e desenvolvimento, patentes obtidas e *know-how* tecnológico. Através do seu *Programa de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico* (P&D), a Celpe desenvolve projetos pautados pela busca de inovações para fazer frente aos desafios tecnológicos e de mercado. Com um investimento anual crescente, o P&D tem realizado pesquisas expressivas e pioneiras, sobretudo nas áreas de Engenharia, Meio Ambiente e Segurança do Trabalho. O programa de P&D tem possibilitado a implantação gradual de um ambiente de pesquisa na Celpe, estimulando continuamente a criatividade de seus colaboradores e executivos.

Capital Estrutural: formado por filosofia de gestão/negócio, processos, sistema de informação e direitos de uso de *software*. A filosofia de gestão da Empresa está baseada na definição da sua Missão, Visão e Valores, identificados em seu Planejamento Estratégico. Sua avaliação é feita anualmente com base nos mapas estratégicos e indicadores estratégicos, validados pela direção da Celpe e da Neoenergia, por meio de auditorias internas e externas. Quanto aos principais processos da Empresa, eles podem ser identificados no seu Sistema de Gestão de Normativos (SGN). Sua avaliação é feita pelo Sistema de

Registro de Ações (SRA) e também por auditorias internas e externas, possibilitando mensurar o número de conformidades do SGN com as práticas de trabalho. Assim como o SGN, outros sistemas de informação, como SAP, GSE, SIC, GPO, são priorizados na Empresa, tendo como base a criticidade da informação em relação às metas e estratégias corporativas que esses sistemas irão tratar.

Capital Relacional: formado por contrato de concessão da Empresa; pela sua marca; e pelo relacionamento com clientes, fornecedores, sociedade e acionistas. Um importante ativo da Celpe é o seu contrato de concessão, que dá o direito de distribuir energia elétrica na área de concessão até 2030. A marca é considerada pela Celpe como um transmissor da proposta de valor da Empresa, representando o símbolo identificável por todos aqueles que com ela se relacionam, sendo uma importante fonte de geração de valor para o negócio. O relacionamento com clientes, fornecedores, sociedade e acionistas está baseado em uma política de transparência. A avaliação desse relacionamento é feita periodicamente pela Celpe através dos canais de comunicação disponíveis.

2.3 Governança Corporativa

A estrutura de Governança é formada pela Diretoria, pelo Conselho de Administração e pelo Conselho Fiscal.

2.3.1 Conselho de Administração

O Conselho da Administração é integrado por cinco membros titulares e seus respectivos suplentes, eleitos para mandato de dois anos pela Assembleia Geral Ordinária de Acionistas. As reuniões ocorrem ordinariamente uma vez a cada bimestre e, extraordinariamente, sempre que necessário. Não há membros independentes, todos são representantes da Previ, Iberdrola Energia S.A., BBI Banco de Investimento S.A. e Neoenergia S.A. Em 2010, foram realizadas quinze reuniões. A administração é fiscalizada pelo Conselho Fiscal, que também examina os negócios e as operações de cada exercício. É formado por Marco Geovanne Tobias da Silva (Presidente); Gonzalo Pérez Fernández (Vice-Presidente); José Maurício Pereira Coelho, Marcelo Maia de Azevêdo Corrêa e Gonzalo Gómez Alcântara (Titulares); e Luciana Freitas Rodrigues, Mário José Ruiz-Tagle Larrain, Vinicius Balbino Bouhid, Lara Cristina Ribeiro Piau Marques e Adriano Marcelo Baptista (Suplentes).

2.3.2 Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é integrado por quatro membros titulares e seus respectivos suplentes eleitos pela Assembleia Geral Ordinária de Acionistas para mandatos de um ano. O Conselho Fiscal, de caráter permanente, reúne-se ordinariamente uma vez a cada trimestre e, extraordinariamente, sempre que julgar necessário, ou quando convocado, na forma da lei e do Estatuto Social. Sua composição conta com a participação de Carlos Alberto de Araújo (Presidente); Francesco Gáudio, Rubens Cardoso da Silva e Luiz Felipe Monteiro Constantino (Titulares); e Sylvania Godoi Ferreira, João Jackson Mesquita Quirino, Rodolfo Fernandes Rocha e Milton Baggio Carvalho (Suplentes). Em 2010, foram realizadas oito reuniões.

2.3.3 Diretoria

A Diretoria é responsável pela aplicação das diretrizes formuladas pelo Conselho de Administração e atribuições existentes no Estatuto Social. É formada por Luiz Antônio Ciarlini de Souza (Diretor-Presidente), Lady Batista de Moraes (Diretora de Gestão de Pessoas), Paulo Roberto Dutra (Diretor de

Planejamento e Controle), Solange Maria Pinto Ribeiro (Diretora de Regulação e Tarifas) e Erik da Costa Breyer (Diretor Financeiro e de Relações com Investidores).

2.3.4 Auditoria Interna e Controles Internos

Possibilitar a melhoria dos processos de gestão de riscos, controles internos e Governança Corporativa: esta é a função da auditoria interna, uma atividade de avaliação objetiva e independente que busca agregar valor e melhorar as operações da Companhia através de um enfoque sistemático e disciplinado. A unidade de Auditoria da Celpe é ligada à Presidência da Empresa, e as recomendações são acompanhadas pela Unidade de Controles Internos.

A Companhia, em conformidade com as melhores práticas de Governança Corporativa, tem utilizado a ferramenta SAP GRC – Governance, Risk and Compliance, que permite a gestão dos perfis de acesso ao Sistema SAP R3. Essa ferramenta analisa se os perfis de acessos estão em conformidade com os requisitos da Lei Sarbanes-Oxley (SOX), principalmente em relação à concessão de transações críticas e acessos, considerando as regras de segregação de funções em consonância com as melhores práticas do mercado.

Anualmente, a Celpe realiza a revisão das matrizes de riscos e controles, em conjunto com as áreas responsáveis pelos processos, exigidos pela Lei Sarbanes-Oxley. Também executa teste dos controles-chave identificados e, quando identificada uma não conformidade, elabora planos de ação para sua correção. O desenvolvimento contínuo das atividades de revisão dos processos e dos controles ocasiona uma melhoria na efetividade dos controles e, conseqüentemente, a redução da probabilidade de ocorrências.

2.3.5 Auditoria Externa

Seguindo as instruções da Comissão de Valores Mobiliários, a Companhia renovou contrato com a Ernst & Young Terco Auditores Independentes, em abril de 2009, para a prestação de serviços de auditoria de suas demonstrações contábeis, bem como a revisão de informativos contábeis, por um período de dois anos.

A política de atuação da Celpe, bem como das demais empresas do Grupo Neoenergia, quanto à contratação de serviços não relacionados à auditoria junto à Empresa, fundamenta-se nos princípios que preservam a independência do auditor. Por isso, desde a renovação do contrato, a Ernst & Young Terco prestou serviços não relacionados à auditoria independente inferior a 5% do valor do contrato.

2.3.6 Comitês de assessoramento à diretoria

O acompanhamento das atividades realizadas pelos diversos setores da Celpe e as principais decisões são realizados por meio de comitês.

O Comitê do Sistema Integrado de Gestão (SIG) é formado por representantes dos departamentos e das superintendências e promove reuniões anuais ou quando necessário, para elaborar a proposta do Planejamento Estratégico e o Relatório de Gestão e discutir assuntos sobre qualidade da gestão e meio ambiente.

O Comitê de Saúde e Segurança é formado por representantes das superintendências e do sindicato. Participa do planejamento, do controle e da gestão da prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.

Formado pelas diretorias de Planejamento e Controle e de Distribuição e pelas superintendências de Tecnologia da Informação e de Planejamento e Controle, o Comitê Executivo Sarbanes-Oxley (SOX) tem como objetivos acompanhar, avaliar e definir as ações de adequação à Lei Sarbanes-Oxley.

O Comitê de Ética, composto por representantes da Presidência e das superintendências, zela pelo cumprimento do Código de Ética e dissemina seus princípios entre os colaboradores.

O Comitê de Sucessão, denominado Comitê de Desenvolvimento de Pessoas (CDP), identifica colaboradores com potencial para assumir posições de liderança estratégicas no Grupo. É um sistema colegiado e participativo formado por representantes (superintendentes, gerentes e gestores) de todas as áreas, sendo composto por três tipos de membros: líder, representante e facilitador, que se reúnem bimestralmente ou quando necessário.

O Comitê de Responsabilidade Social é responsável por disseminar internamente a Política de Responsabilidade Social Empresarial do Grupo Neoenergia, o programa *Energia para Crescer* e o conceito de sustentabilidade. Também avalia as ações sociais da Empresa e os seus impactos sobre os diversos públicos de relacionamento. Esse comitê se reuniu nove vezes em 2010. Os representantes do Comitê da Celpe participam de reuniões mensais no Comitê da *Holding* para alinhar as práticas existentes nas empresas do Grupo, definir estratégias e acompanhar as ações.

O Presidente e os superintendentes participam semanalmente das Reuniões de Diretoria, em que são avaliados os resultados empresariais e o alinhamento das estratégias e definidas as medidas corretivas. A Empresa também forma grupos de trabalho, que são constituídos com objetivos específicos mediante demanda advinda de tomada de decisão. São formados por executivos e colaboradores que se reúnem quando necessário.

2.3.7 Sustentabilidade

A Celpe, como empresa do Grupo Neoenergia, trabalha continuamente para consolidar práticas de sustentabilidade em sua estratégia e atividades do negócio, tendo a Responsabilidade Social como uma de suas macroestratégias. Os processos internos e as práticas de gestão procuram convergir com os Indicadores Ethos Abradee de Responsabilidade Social, às diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI) e aos Princípios do Pacto Global da ONU e os Oito Objetivos do Milênio.

Está entre as macrodiretrizes da Empresa, a adoção de mecanismos de diálogo com seus *stakeholders* que viabilizem a expressão dos princípios e valores, considerando legítimos os interesses desses públicos em planos e práticas de negócio. São consideradas, também, a promoção da melhoria do seu desempenho nas dimensões econômica, social e ambiental e a articulação de redes de parceiros em torno da criação de valor socioambiental.

2.4 Relações com Investidores

A Celpe mantém suas informações transparentes e acessíveis para o mercado de capitais. Acionistas, analistas de mercado, instituições financeiras, agências de *rating* e instituições reguladoras de mercado têm acesso a informações atualizadas e relevantes sobre o desempenho da Empresa.

O Grupo Neoenergia realiza a cada trimestre uma *webconference* em que torna público um relatório de acompanhamento com os dados individuais e do Grupo. Também realiza reuniões com as principais instituições de relacionamento, como a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de Capitais (Apimec).

A Companhia possui um canal de comunicação através do endereço de correio eletrônico ri@celpe.com.br e por meio da área de Relações com Investidores nos sites corporativos (www.celpe.com.br, através de *link* Relações com Investidores, e www.neoenergia.com/ri) e, ainda, se utiliza de publicações nos jornais *Valor Econômico* e *Diário Oficial do Estado de Pernambuco*.

3 DESEMPENHO DE MERCADO

3.1 Conjuntura Econômica

A economia pernambucana superou o ritmo de expansão do País no ano de 2010 atingindo o melhor desempenho dos últimos 15 anos. Dados da Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco (Condepe/Fidem) revelam que o crescimento do PIB no Estado foi de 9,3% em relação a 2009. Nesse mesmo período, o PIB nacional cresceu 7,5% – o terceiro maior do mundo, atrás apenas da China e da Índia. Beneficiado pelo baixo índice do ano anterior, o crescimento acumulado do PIB nacional em 2010 é o mais elevado desde 1986 (também de 7,5%). Entre 2001 e 2010, o crescimento anual médio do País foi de 3,6%, acima do registrado na década anterior (1991–2000), quando o PIB a preços de mercado cresceu, em média, 2,6%.

Os números do ano de 2010 são de comemorar, principalmente porque a economia do Brasil e de Pernambuco resistiu firmemente aos efeitos da crise, mesmo convivendo com um cenário externo de incertezas. No Estado, esse resultado é consequência dos investimentos públicos e privados em andamento, que sustentaram o dinamismo da economia pernambucana em 2010 e deverão dar continuidade a essa expansão nos próximos anos, em um novo ciclo da economia. Quanto à expansão da base produtiva do Estado, destacam-se como fatores propulsores da economia grandes blocos de segmentos produtivos: refino, petroquímica e agregados; construção naval, automotivo e siderurgia; alimentos; hemoderivados; construção civil; logística e turismo.

Outro importante índice relatado pela Condepe/Fidem é a taxa de desemprego na Região Metropolitana do Recife, que atingiu o menor patamar dos últimos 12 anos. A média de pessoas desocupadas caiu de 19,2%, em 2009, para 16,2%, em 2010. O nível da ocupação na RMR cresceu 7,1% em 2010, e o contingente de ocupados aumentou pelo sétimo ano consecutivo, sendo estimado em 1,5 milhão de pessoas. Os setores da economia que mais contribuíram para o crescimento foram o da construção civil, que apresentou um acréscimo de 10%, e o da indústria, com um aumento de 9,8%.

3.2 Ambiente Regulatório

No Brasil, a energia elétrica é distribuída através de concessão ou permissão. A concessionária ou permissionária explora o serviço em um espaço delimitado, em regime de monopólio, ficando responsável pela operação, manutenção e expansão da rede de energia elétrica em sua área de ação. O controle de qualidade do serviço é baseado em normas técnicas e nos regulamentos e procedimentos aprovados pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

A Aneel estabelece, ainda, as tarifas de energia elétrica, buscando assegurar ao consumidor o pagamento de um valor justo e que garanta o equilíbrio econômico-financeiro da concessionária de distribuição. O modelo do setor elétrico brasileiro procura garantir o suprimento de energia elétrica, promover a adequação tarifária a todas as faixas de consumidores e promover a inserção social por meio, principalmente, dos programas de universalização de atendimento.

O marco regulatório, redefinido pelo Governo Federal nos anos de 2003 e 2004, prevê que esses objetivos sejam alcançados por meio da obrigatoriedade dos agentes operadores de todo o sistema em

garantir que a oferta seja sempre capaz de suprir as necessidades de consumo do País. O custo de contratação de usinas hidrelétricas e termelétricas necessárias para oferecer essa garantia é definido de forma a assegurar o melhor equilíbrio econômico-financeiro.

O equilíbrio conjuntural entre oferta e demanda, a constância do suprimento e a qualidade da energia oferecida são acompanhados por um grupo de organismos. O Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) controla a produção, a Empresa de Pesquisa Energética (EPE) projeta a expansão dos sistemas de geração e transmissão, o Comitê de Monitoramento do Sistema Elétrico (CMSE) acompanha e avalia a continuidade e a segurança do suprimento eletroenergético e a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) administra a comercialização e a contratação de energia.

A adequação tarifária, tecnicamente conhecida por *modicidade*, é estimulada por meio de leilões de preço de compra de energia elétrica pelas distribuidoras. Qualquer redução do custo de aquisição da energia elétrica nesses leilões deve ser repassada às tarifas dos consumidores cativos.

Em setembro de 2010, a Aneel aprovou as novas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica por meio da Resolução Normativa nº 414, em substituição à de nº 456, de novembro de 2000. Esse novo regulamento estabelece as disposições atualizadas e consolidadas a serem observadas na prestação e utilização do serviço público de energia elétrica, tanto pelas concessionárias e permissionárias como pelos consumidores. Essa resolução trouxe grandes impactos nos processos operacionais da Companhia. Como exemplos, destacam-se:

- Atendimento presencial em todos os municípios da área de concessão com tempo máximo de espera de 45 minutos.
- Redução dos prazos de ligação nova e religação de unidades consumidoras.
- Vedada a suspensão de fornecimento para faturas vencidas há mais de 90 dias.
- Realização de compensações financeiras a clientes que tiveram atraso na execução de serviços.
- Atualizações financeiras devem ser feitas através do IGPM.

Também em 2010, a partir da Lei Federal nº 12.212/2010, foram modificados os critérios para a garantia do direito à Tarifa Social de Energia Elétrica. O benefício estabelece descontos sobre a tarifa das distribuidoras de energia para consumidores residenciais inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e que tenham renda mensal de até meio salário-mínimo por pessoa ou que recebam o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC). A nova legislação exige que o beneficiário possua o Número de Inscrição Social (NIS), Número do Benefício (NB) ou o Número de Identificação do Trabalhador (NIT). Por esse motivo, as concessionárias de todo o País iniciaram o cadastramento dos consumidores. Adicionalmente, caso a família seja indígena ou quilombola e possua NIS, será concedido desconto de 100% até o limite de consumo de 50 kWh por mês.

3.2.1 Reajuste Tarifário

A Agência Nacional de Energia Elétrica, em 2010, determinou que as tarifas da Celpe fossem reajustadas, em média, em 5,74%, sendo 3,1% relativos ao reajuste anual econômico e 2,74% referentes aos componentes financeiros pertinentes. Os encargos setoriais e tributos continuam tendo uma grande participação nos custos da tarifa de energia elétrica, representando 34% da mesma. Já as despesas com a compra e transmissão de energia respondem por 40%. Cabe à Celpe os 26% restantes para cobrir os custos de operação, manutenção, administração do serviço e investimentos.

O efeito médio percebido pelos consumidores pernambucanos foi de -8,7%. Esse percentual variou de acordo com o nível de tensão ao qual o consumidor está conectado. Os consumidores de baixa tensão, Grupo B, composto principalmente pelos residenciais, perceberam um efeito em sua tarifa em torno de -10,19%. Este representa mais de 99,8% do total de consumidores da Celpe. Já os clientes do Grupo A,

dentre eles os industriais e comerciais de médio e grande porte, ligados em alta-tensão, perceberam uma variação média de -5,96% na nova tarifa.

No caso dos clientes da subclasse Residencial Baixa Renda, a redução foi maior, atingindo, em média, -14,48%. Conforme estabeleceram as leis nº 12.111/09 e nº 12.212/10, esses consumidores passaram a ter subsídio adicional, com isenção dos encargos da Conta de Consumo de Combustíveis Fósseis dos Sistemas Isolados (CCC) e do Programa de Incentivo às Fontes Alternativas de Energia Elétrica (Proinfa). Os clientes residenciais classificados como Baixa Renda contam com o benefício da Tarifa Social, que garante um desconto de até 65% sobre o valor da fatura. Esses consumidores correspondem a 52% do total de clientes da Empresa.

3.3 Participação no Mercado de Energia Elétrica

3.3.1 Evolução do Mercado de Distribuição de Energia

Durante o ano, a energia entregue no sistema elétrico da Celpe atingiu a marca de 10.838,3 GWh (mercado cativo + mercado livre + suprimento a concessionárias de fronteira), representando um crescimento de 8,56% em relação ao mesmo período do ano anterior. O mercado livre demandou a entrega de 674,5 GWh de energia, representando um acréscimo de 113,13% em relação ao ano de 2009, taxa justificada pela migração de diversas unidades consumidoras para o ambiente de livre contratação.

3.3.2 Compra de Energia

O principal insumo adquirido pela Companhia é a energia elétrica. A energia requisitada pela Celpe no ano correspondeu a 12.775,6 GWh, enquanto a energia contratada totalizou 12.317,8 GWh. O lastro contratual resultou em 100,55%, ficando dentro da faixa limite entre 100 e 103% estabelecida pela legislação.

3.3.3 Comportamento do Mercado Cativo – Vendas de Energia

O mercado cativo de fornecimento atingiu a marca de 10.038,5 GWh, uma elevação de 5,09% em relação a 2009.

Esse resultado ocorreu devido à intensificação no combate às perdas de energia e fraudes em medidores e ao bom momento das economias nacional e estadual. As medidas do Governo Federal para estímulo ao consumo, como a facilitação do acesso ao crédito, a redução dos juros e a redução do IPI para equipamentos da linha branca e itens da construção civil, também impactaram nesse resultado. Programas de transferência de renda, como o *Bolsa Família*, de âmbito nacional, e o *Chapéu de Palha*, de âmbito estadual, inseriram um grande contingente de pessoas no mercado consumidor, aumentando a renda média do trabalhador e contribuindo para o aumento da capacidade de consumo.

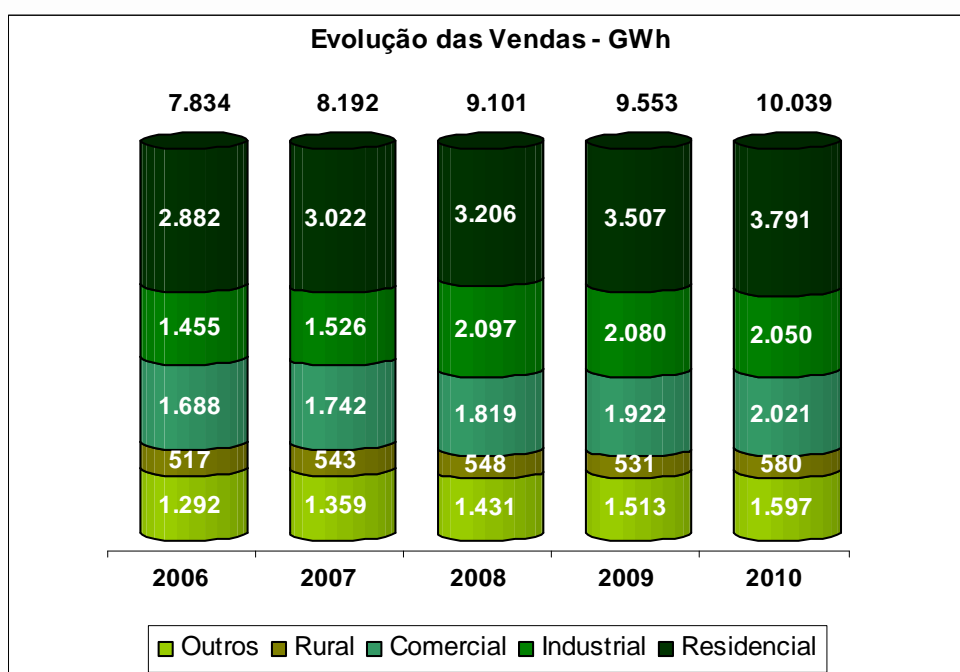
O consumo da classe residencial cresceu 8,11%. Essa classe representa 37% do mercado cativo total.

O mercado industrial, considerando os consumidores livres, também surpreendeu boa parte dos agentes econômicos no Estado. Mostrou uma rápida e forte recuperação ante a crise internacional, crescendo 12,34% em 2010.

Da mesma forma, a classe comercial, incluindo os consumidores livres, cresceu 6,82% em 2010, beneficiada pela melhoria de renda nacional/regional e pela expansão e incentivos ao crédito.

A classe rural mostrou boa recuperação em 2010, crescendo 9,16%. No ano anterior, o segmento, que é muito dependente das exportações do Vale do São Francisco, sofreu bastante com a queda da demanda internacional, revertendo o quadro em 2010.

A classe de Serviço Público também apresentou bom desempenho, crescendo 9,05% em 2010, influenciada pela expansão do Sistema de Abastecimento de Pirapama e da linha sul do metrô do Recife. A expansão das universidades federais e estaduais e das escolas técnicas e a inauguração de novas unidades de saúde na Região Metropolitana do Recife impulsionaram a classe de Poder Público em 2010, que fechou o ano com 7,97% de crescimento.



3.3.4 Evolução do Número de Clientes

A Celpe encerrou o ano de 2010 com 3.100.415 clientes ativos e um incremento em relação ao ano anterior de 3,05%. Considerando os critérios estabelecidos na Resolução Aneel nº 485/2002, que define o conceito de *consumidores de baixa renda*, estes correspondem a 60,64% da classe Residencial e 52,37% do total de clientes da Empresa.

Evolução do Número de Clientes Ativos (milhares*)

	2006	2007	2008	2009	2010	Participação 2010
Residencial	2.321	2.396	2.498	2.596	2.677	86,34%
Industrial	13	13	13	14	13	0,43%
Comercial	186	185	190	195	198	6,39%
Rural	159	166	171	175	181	5,83%
Outras Classes	27	27	28	29	31	1,00%
Total	2.707	2.787	2.900	3.009	3.101	100,00%

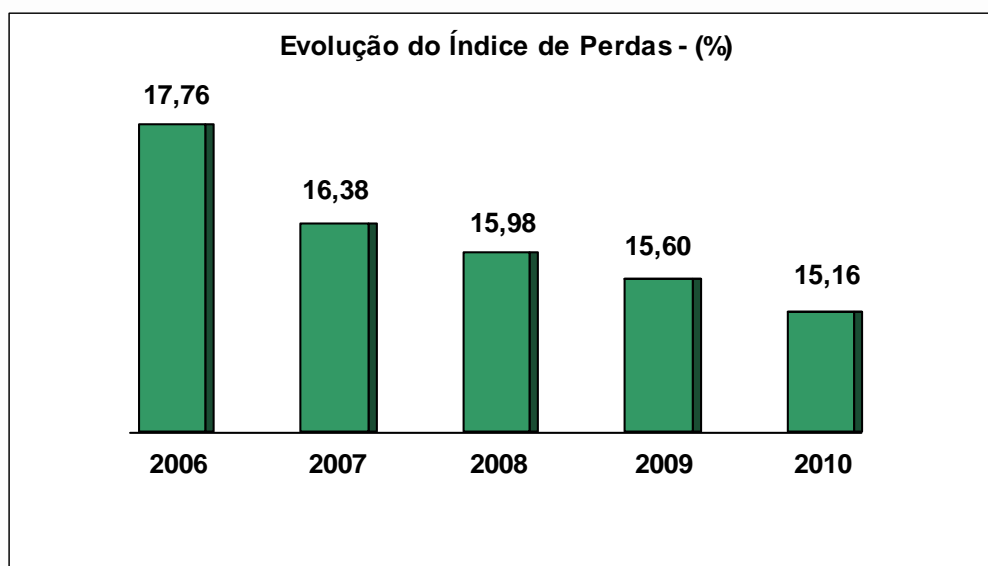
* Incluindo novos clientes sem o primeiro faturamento.

3.3.5 Perdas

O Índice de Perdas apresentou redução de 0,44% em relação ao realizado em 2009, encerrando o ano de 2010 em 15,16%. Este é o sexto ano consecutivo em que esse indicador apresenta redução.

Entre as ações realizadas para atingir esse resultado estão a intensificação das inspeções a unidades consumidoras, o acompanhamento de clientes cortados, a melhoria da gestão do processo de faturamento, o monitoramento e a telemedição de unidades consumidoras do Grupo A, a continuidade da regularização de unidades consumidoras clandestinas, além do acompanhamento e da apuração do consumo da iluminação pública.

O gráfico abaixo representa a evolução do Índice de Perdas, com redução do índice desde 2006.



4 DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

4.1 Gestão Econômico-financeira

A sustentabilidade econômica do negócio da Celpe é assegurada por dois pilares: a gestão econômico-financeira, realizada desde 2000 pela Superintendência de Planejamento e Controle (SPC), e a prática de controles internos, adotada desde 2005 e apoiada a partir de 2006 pelas diretrizes da Lei Sarbanes-Oxley (SOX).

Baseadas nas diretrizes do Planejamento Estratégico, elaborado de acordo com o Balanced Scorecard, essas atividades são desempenhadas pela Superintendência Financeira e de Relações com Investidores e pela Superintendência de Planejamento e Controle, aprovadas e acompanhadas pelos conselhos Fiscal e de Administração, com o apoio dos comitês. A gestão econômico-financeira é feita com o apoio do Modelo de Planejamento Empresarial (MPE), ferramenta que consolida o orçamento e as projeções. Essa gestão baseia-se na proatividade das ações e decisões e é suportada pelo acompanhamento de parâmetros financeiros, feito por diversas áreas da Empresa.

O acompanhamento do planejamento envolve todas as superintendências e departamentos e é, desde 2000, realizado mensalmente por meio de relatórios gerenciais anualmente revisados. Além dos relatórios, são convocadas reuniões mensais com a Alta Direção, nas quais o desempenho econômico-financeiro e dos principais indicadores e objetivos, inclusive o Lucro Líquido, o Ebitda e as Despesas Operacionais Gerenciáveis (DOG), diretamente afetados pelo orçamento, são apresentados e analisados por todos, com definição de planos de ação para correção dos desvios apresentados.

O acompanhamento do Orçamento de Investimento é feito por meio de reunião mensal do Comitê de Investimentos, que sinaliza e propõe ações preventivas ou corretivas, no caso de risco de desempenho indesejado dos níveis de investimentos.

4.2 Receita da Distribuição de Energia Elétrica

A receita de fornecimento em 2010, considerando apenas as vendas de energia ao mercado cativo, foi de R\$ 3.617,3 milhões. A seguir, o detalhamento da receita por classe de consumo:

Detalhamento de Receita de Fornecimento de Energia - R\$ Mil

	2006	2007	2008	2009	2010	Participação 2010
Residencial	1.150.464	1.202.953	1.244.184	1.411.182	1.423.979	39,4%
Industrial	455.461	497.018	659.456	718.983	680.828	18,8%
Comercial	715.357	768.788	792.894	870.010	868.478	24,0%
Rural	101.462	109.766	112.726	118.603	125.596	3,5%
Outras Classes	410.288	454.450	471.629	521.977	518.471	14,3%
Total	2.833.032	3.032.976	3.280.889	3.640.756	3.617.352	100,0%

4.3 Inadimplência

A inadimplência no setor de distribuição de energia é um grande desafio para as concessionárias em todo o Brasil. A Celpe vem trabalhando no sentido de mudar a cultura de seus clientes e consumidores, atuando com ações educacionais para o consumo correto e eficiente da energia. A Empresa disponibiliza diversos canais de relacionamento e pontos de arrecadação para facilitar a comunicação e o pagamento das faturas de energia.

4.3.1 Arrecadação

O Índice de Arrecadação (IAR) atingiu em 2010 o patamar de 99,86% sobre as faturas vencidas no ano, contribuindo para um índice acima do realizado no ano anterior em 0,25%. O processo de cobrança para recuperação de créditos realizou mais de 11,8 milhões de reaviso de débito aos clientes, 1 milhão de ações de cobrança em campo e 3,2 milhões de negativações. Em 2010, a Empresa desenvolveu um canal alternativo de cobrança através do envio de SMS.

Apesar dos esforços, a Provisão para Crédito de Liquidação Duvidosa (PCLD) sofreu um acréscimo de R\$ 15,06 milhões quando comparado com o ano anterior.

A rede de arrecadação da Celpe, incluindo a rede bancária, os pontos da rede Celpe Serviços e os demais agentes arrecadadores, totalizou 3.188 pontos de recebimento disponíveis em toda a área de concessão, incremento de aproximadamente 20% em relação a 2009. A Celpe, priorizando os seus clientes, disponibilizou várias formas de pagamento das faturas de energia: em guichês de caixa, autoatendimento, débito automático, Internet, cartão de débito e cartão de crédito nas agências de atendimento.

4.4 Ebitda

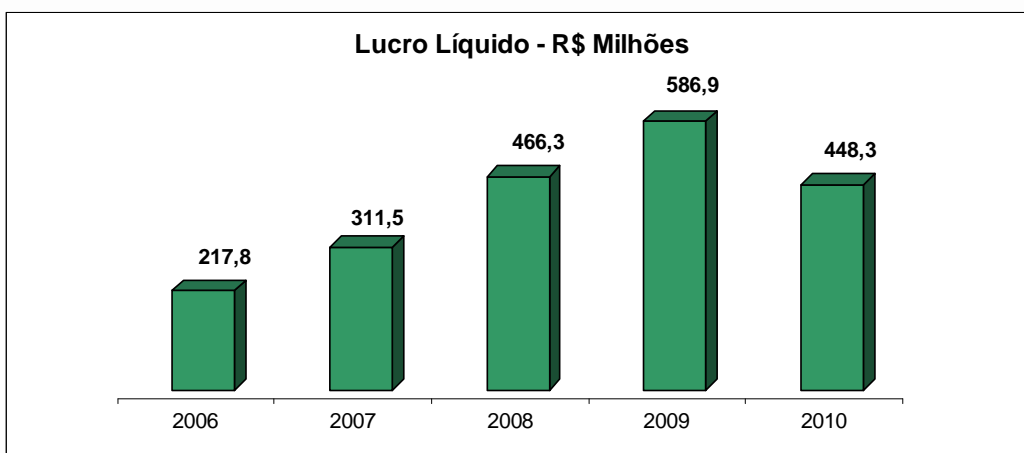
O Ebitda (Lucro antes dos Juros, Impostos, Depreciações e Amortização) atingiu R\$ 719,9 milhões, representando um decréscimo de 20,57% em relação ao ano anterior.

Conciliação do Ebitda - R\$ Mil

	2009	2010	Variação
Lucro Líquido	448.291	586.949	-23,62%
Amortização Ágio e Reversão PMIPL	21.260	22.342	-4,84%
Imposto de Renda e CSLL - Corrente e Diferido	70.347	120.771	-41,75%
Resultado na Alienação/Desativação de Bens e Direitos	(3.525)	(5.065)	-30,40%
Resultado Financeiro	52.550	69.449	-24,33%
Depreciação e Amortização	131.038	111.983	17,02%
Ebitda	719.961	906.429	-20,57%

4.5 Lucro Líquido

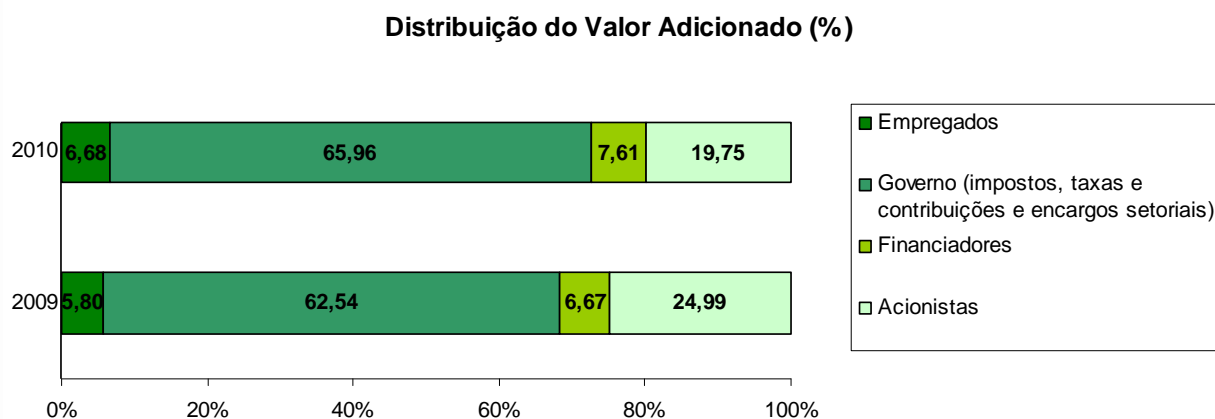
O Lucro Líquido da Celpe foi de R\$ 448,3 milhões, uma redução de 23,62% em relação ao realizado no ano de 2009. Houve uma redução de 4,46% na rentabilidade da Margem Líquida, que foi de 20,1% para 15,7%.



4.6 Distribuição do Valor Adicionado (DVA)

Essa demonstração tem como objetivo principal informar o valor da riqueza criada pela Empresa e a maneira como ela é distribuída entre colaboradores, governo, financiadores e acionistas.

Característica acentuada do segmento de distribuição de energia elétrica no Brasil é a significativa contribuição na arrecadação de impostos.



4.7 Investimentos e Indicadores do Setor Elétrico

No ano de 2010, o investimento total da Celpe foi de R\$ 229 milhões, conforme demonstrado na tabela a seguir.

Evolução dos Investimentos - R\$ Mil

	2006	2007	2008	2009	2010	Varição
Geração	2.638	2.845	7.933	2.252	1.289	-42,8%
Distribuição	324.363	160.587	278.846	195.170	189.276	-3,0%
Distribuição Associada à Transmissão	2.427	13.206	22.107	10.637	17.456	64,1%
Comercialização	1.944	1.830	5.948	21.013	1.273	-93,9%
Administração	12.020	18.391	57.193	26.144	19.972	-23,6%
Total	343.392	196.859	372.027	255.216	229.266	-10,2%

4.7.1 Expansão de Rede

Na expansão e melhoria do sistema elétrico, no ano de 2010 destacaram-se a construção das subestações de 69/13,8 kV: Macaparana, na Região da Zona da Mata Norte de Pernambuco, permitindo a conexão de parque eólico implantado naquele município; Afrânio, no Sertão do São Francisco, beneficiando os municípios de Afrânio, Santa Cruz, Santa Filomena e Dormentes; e Enseada dos Corais, no município do Cabo de Santo Agostinho, esta proporciona uma melhor qualidade no fornecimento de energia à Região do Complexo Industrial e Portuário de Suape, aumenta a oferta de energia junto a empreendimentos de porte, como o Projeto Praia do Paiva, e reforça o suprimento de energia elétrica em uma região de veraneio do litoral sul, onde o turismo durante os meses de verão, Carnaval e fins de semana faz a demanda local aumentar significativamente.

Foi realizada também a conclusão da primeira etapa da subestação 138/69 kV Ouricuri, abrangendo o setor de 138 kV daquela instalação e melhorando significativamente a qualidade do fornecimento nos municípios atendidos pelas subestações Ouricuri, Exú, Trindade e Araripina. Ressaltam-se ainda a construção da linha de distribuição de alta-tensão 69 kV derivação Brejão/Brejão, ampliando a oferta de energia para os municípios atendidos pelas subestações Brejão, Bom Conselho e Águas Belas, na Região do Agreste Meridional, e a ampliação de potência da Subestação Caxangá, na Região Metropolitana do Recife.

Foram deslocados vários trechos de linhas de distribuição de alta-tensão em 69 e 138 kV, em função de interferências com as obras do Projeto de Integração do Rio São Francisco, cujos eixos Norte e Leste cortam o Estado de Pernambuco no sentido sul-norte, Ferrovia Nova Transnordestina, interligando os Portos de Pecém/CE e Suape/PE e que cortará o Estado de Pernambuco no sentido oeste-leste, além de interferências com obras rodoviárias no Agreste e na Região Metropolitana do Recife.

Principais Ativos Elétricos

Distribuição de Energia	2006	2007	2008	2009	2010	Varição
Linhas de Subtransmissão (km)	3.843	3.868	3.914	3.939	3.961	0,56%
Subestações (Un.)	121	123	126	128	131	2,34%
Transformadores de Força (Un.)	247	251	254	259	261	0,77%
Potência Instalada (MVA)	2.457	2.557	2.700	2.797	2.860	2,25%
Linhas de Distribuição (km)	106.206	109.183	120.755	121.324	121.433	0,09%
Transformadores de Distribuição (Un.)	87.666	93.259	97.723	101.278	103.745	2,44%

4.7.2 Modernização

Durante o ano de 2010, a Celpe realizou a melhora da qualidade e da confiabilidade, além do aumento da capacidade de transmissão do *backbone* (rota principal) do sistema de telecomunicações via rádio digital da Região Agreste, disponibilizando canais de voz e dados para atender às necessidades de comunicações operacionais daquela região (automação de novas subestações, automação de chaves de

distribuição e qualimetria). A comunicação de gestão (ramais de voz) e a Celpenet da regional e agência de Garanhuns também receberam melhorias.

Foi concluída a renovação da automação da Subestação Gravatá, garantindo maior confiabilidade na operação da unidade e melhor atendimento à área. Ainda em subestações, a Companhia investiu na repotenciação de transformadores de potência que foram desativados por fim de vida útil ou sinistro. Esse processo assegura maior capacidade de carregamento contínuo, menores custos com manutenção, menor risco de incêndios, aumento da confiabilidade, maior tempo de vida útil e maior disponibilidade do equipamento. Até 2010 já foram repotenciadas unidades instaladas nas subestações Heliópolis, Porto de Galinhas, Suape, Pontezinha, Cabrobó e Pirapama I.

Outro importante trabalho na área de manutenção foi o desenvolvimento de um Banco Capacitor Móvel, motivado pela necessidade de realização de manutenções de bancos existentes sem perda das condições operacionais do sistema elétrico e da qualidade do fornecimento de energia. Esse equipamento proporciona um grande ganho em flexibilidade operacional, pois seu diferencial está na facilidade de utilização e mobilidade entre as diversas instalações. A aplicação do banco móvel é realizada nos barramentos de 13,8 kV de subestações, podendo sua potência variar de 1,2 Mvar até 4,8 Mvar. Considerando os resultados extremamente positivos alcançados pelo protótipo desenvolvido, o projeto deve ter continuidade em 2011.

4.7.3 Novas Ligações

A Celpe investe na inserção social aplicando recursos em novas ligações direcionadas para o atendimento de solicitações de fornecimento de energia de novos clientes, nos segmentos urbano e rural, em baixa e média tensão, com ou sem execução de obras de extensão da rede de distribuição.

Em 2010, a Companhia investiu cerca de R\$ 82,6 milhões no atendimento a 106.905 novos pedidos de clientes, sendo 85.031 urbanos e 21.874 rurais, além da regularização de 12.997 ligações clandestinas.

4.7.4 Pesquisa e Desenvolvimento

Buscar constantemente inovações para fazer frente aos desafios tecnológicos e de mercado, esse é o objetivo do *Programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D)* das concessionárias de energia elétrica.

Nesse sentido, as concessionárias de serviços públicos de distribuição, transmissão ou geração de energia elétrica; as permissionárias de serviços públicos de distribuição de energia; e as autorizadas à produção independente de energia devem aplicar, anualmente, um percentual mínimo de sua receita operacional líquida em projetos de P&D.

A obrigatoriedade na aplicação desses recursos está prevista em lei e nos contratos de concessão, cabendo a Aneel regulamentar o investimento no programa, avaliar e aprovar as condições para a execução das pesquisas e acompanhar seus resultados. A Aneel estabelece as diretrizes e orientações que regulamentam a elaboração de projetos de P&D, por meio do *Manual do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento do Setor de Energia Elétrica*.

Diferentemente da pesquisa acadêmica pura, que se caracteriza pela liberdade de investigação, os programas de P&D no setor de energia elétrica têm metas e cronogramas definidos.

A Celpe tem a convicção de que, através da execução de projetos de P&D, sejam eles nas áreas de Engenharia, Tecnologia, Meio Ambiente, Saúde e Segurança, Responsabilidade Social, entre outras, contribui com produtos e processos inovadores para a sociedade.

Durante o ano de 2010, foram investidos R\$ 2,9 milhões em projetos de P&D. A meta para 2011 é investir outros R\$ 5,6 milhões. As áreas que receberam investimentos em 2010 foram Supervisão, Controle e Proteção (R\$ 1,42 milhão); Pesquisa Estratégica (R\$ 695,7 mil); Distribuição (R\$ 664,6 mil); Medição, Faturamento e Combate às Perdas Comerciais (R\$ 74 mil); e Medição (R\$ 51,4mil).

A Companhia está atenta e empenhada em desenvolver novas tecnologias que possam assegurar uma melhor qualidade no fornecimento de energia elétrica para seus consumidores e que contribuam com o melhor desempenho do negócio. Entre os destaques no ano de 2010, está um “sistema de localização de falta de energia na rede de distribuição da Celpe”. Esse equipamento monitora a vida útil de baterias nas subestações de energia. Para não comprometer o serviço, a Celpe substitui os dispositivos a partir da média da vida útil. Com a nova tecnologia, será possível monitorar individualmente cada equipamento e substituir a partir da necessidade. Com isso, se descarta um menor número de baterias, contribuindo para a redução do impacto ao meio ambiente, ao mesmo tempo que diminui o custo operacional.

O *Plano de Comunicação para o Programa de P&D* da Celpe, iniciado em 2009, foi concluído no ano de 2010. Para o público interno, uma das ações realizadas com a finalidade de desmistificar o P&D foi o concurso *Inova Celpe*. O concurso demonstrou que todos podem contribuir, implantando uma cultura de inovação na Empresa e cumprindo o objetivo da prospecção de novas propostas de projeto.

Já para o público externo, foi realizada a campanha *Com Criatividade e Determinação, Você Vai Longe*. Direcionada para o público acadêmico e para empresas com base tecnológica, a campanha tem o intuito de captar novos projetos através de peças que têm como mote evidenciar as ideias de inventores que, antes de alcançarem seus grandes feitos, criaram inventos não tão geniais. Inspirada nos criadores Thomas Edison e Leonardo da Vinci, a intenção foi a de alcançar pessoas que tenham ideias inovadoras para desenvolver grandes ações em prol da sociedade, em parceria com a Celpe.

Em 2011, um dos projetos previstos para implantação desenvolverá um sistema supervisor de controle da operação do sistema elétrico em lugares isolados utilizando, predominantemente, fontes alternativas de energia, como é o caso do Arquipélago de Fernando de Noronha. O *software* que está em estudo, numa parceria com a Universidade Federal de Pernambuco, deverá ser capaz de ajudar no gerenciamento do despacho (tipo de matriz energética e quantidade) de energia elétrica para a ilha.

As informações sobre o Programa de P&D da Empresa estão disponíveis no *site* www.celpe.com.br, através do seguinte endereço: O Setor Elétrico/Pesquisa e Desenvolvimento/Programas de P&D.

4.7.5 Programa de Eficiência Energética

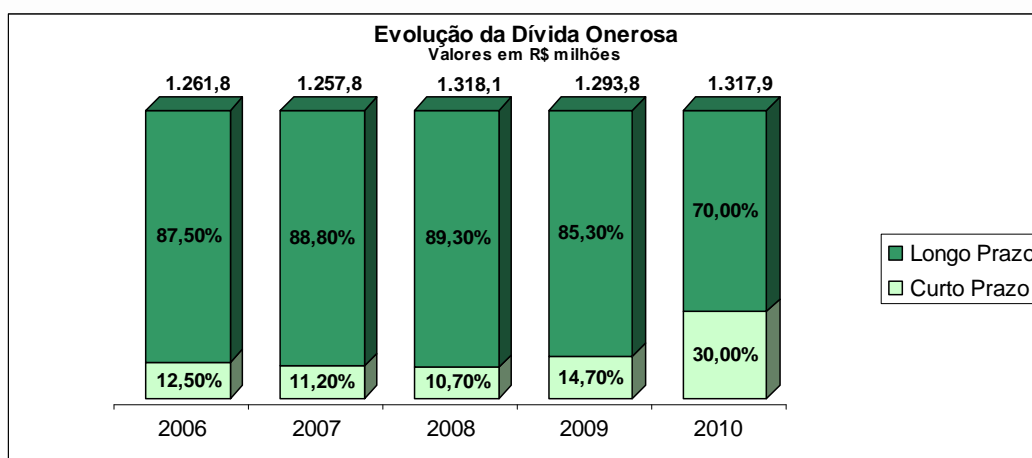
Uma das obrigações previstas no contrato de concessão firmado pelas empresas concessionárias do serviço público de distribuição de energia elétrica com a Aneel consiste em aplicar, anualmente, o montante de 0,5% de sua receita operacional líquida em ações que tenham por objetivo o combate ao desperdício da energia elétrica.

Em 2010, a Celpe investiu em projetos para atender as classes residencial, residencial baixa renda, industrial e Poder Público. A Empresa também direcionou recursos para projetos educacionais de conservação e uso racional de energia. No total, a Companhia disponibilizou R\$ 26,8 milhões para os projetos de eficiência energética ao longo do ano. O detalhamento dos projetos está descrito no Item 6.3 deste relatório.

4.8 Endividamento

O endividamento bruto da Celpe em 2010 totalizou R\$ 1.317,9 milhão, entre contratos de empréstimos e financiamentos, sendo que 30% vencem em curto prazo e 70% em longo prazo, com prazo médio ponderado de 2,4 anos. O endividamento líquido atingiu R\$ 1.198,2 milhão.

Durante 2010 a Companhia contratou recursos de R\$ 104,8 milhões para investir na expansão e melhoria do sistema de distribuição de energia elétrica. Esses recursos foram obtidos em agências de fomento e organismos multilaterais, como Eletrobrás, Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e Financiadora de Estudos e Projetos (Finep).



A posição da Celpe no *rating* de crédito corporativo se enquadra em brAA+ na Escala Nacional avaliada pela Standard & Poor's Ratings Services. A perspectiva estável do *rating* de crédito reflete a expectativa de que a Empresa continue no gerenciamento de passivos com alongamento do seu cronograma de amortização e redução de custo das dívidas. Com essa política, combinada à sua forte geração de caixa e liquidez, minimizam-se os riscos de refinanciamento.

5 DESEMPENHO SOCIAL

5.1 Gestão Social

Alinhada aos valores e princípios organizacionais, a Celpe coloca em prática sua atuação como empresa comprometida com a sustentabilidade. Para tanto, a Companhia é signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas e dos 10 Objetivos do Milênio, assumindo, assim, a meta de incorporar a conduta universal dessas duas iniciativas às estratégias do seu negócio.

A Política de Responsabilidade Social e de Sustentabilidade orienta as empresas do Grupo Neoenergia na definição de estratégias, processos de gestão e objetivos corporativos a partir dessa ótica. Já a Política de Saúde e Segurança do Trabalho, voltada para colaboradores e terceiros, busca a melhoria contínua nas práticas da Empresa quanto à qualidade de vida, saúde ocupacional e segurança no desenvolvimento das atividades. O detalhamento das iniciativas da Celpe está disponível nos itens 2.1.2 e 2.1.3 deste relatório.

5.1.1 Responsabilidade com Públicos de Relacionamento

O posicionamento estratégico como Empresa socialmente responsável levou a Celpe a um processo de melhoria na qualidade do relacionamento com as partes interessadas, considerando sempre as especificidades, peculiaridades, necessidades e exigências de cada *stakeholder*. A Companhia busca aprimorar, identificar e desenvolver novos canais de diálogo como forma de favorecer os diversos públicos em seus processos de tomada de decisão.

5.1.2 Canais de Comunicação e Relacionamento

A Celpe mantém diversos meios de comunicação como forma de estabelecer e facilitar relações continuadas e transparentes com seus colaboradores. Por meio destes, a Companhia visa manter seu público interno atualizado sobre suas ações e iniciativas, além de informar sobre assuntos que impactem no dia a dia da Organização.

Conheça os veículos de relacionamento com o público interno:

Canais de Comunicação Corporativos

Canal	Tipo	Frequência	Parte Interessada	Objetivos
Corrente Elétrica	E-mail	Por demanda	Executivos da Neoenergia	Veicular informações de gestão relacionadas a estratégias e resultados.
Carta do Presidente	E-mail ou Impresso	Por demanda	Público interno	Destacar informações estratégicas, mensagens comemorativas e de incentivo.
Neoenergia Informa	E-mail	Diário	Público interno	Manter os colaboradores atualizados com informações importantes para as atividades da Empresa.

Canais de Comunicação da Celpe

Canal	Tipo	Frequência	Parte Interessada	Objetivos
Carta do Presidente	E-mail ou Impresso	Por demanda	Público interno	Destacar informações estratégicas e mensagens comemorativas.
Circuito Interno	Jornal de Parede	Contínuo	Público interno	Veicular informações diversas sobre as atividades da Empresa e campanhas internas e contribuir na promoção da mudança cultural.
Intracelpe	Portal local (Intranet)	Contínuo	Público interno	Publicar informações sobre a estrutura e as atividades da Celpe.
Interligado	E-mail ou Impresso	Por demanda	Público interno	Divulgar informações para repasse imediato sobre negociação sindical e acordo coletivo.
Espaço Interativo	Painel	Contínuo	Público interno	Espaço para colher sugestões, opiniões e críticas de colaboradores sobre assuntos diversos estimulados pela Empresa.
Circuito Aberto	Painel	Contínuo	Público interno	Divulgar eventos culturais, educacionais e outras informações do ambiente externo da Empresa.
Agentes de Comunicação Interna	Colaboradores Parceiros	Contínuo	Público interno	Auxiliar a área de Comunicação Interna na disseminação de informações, realização de eventos e atualização dos canais Circuito Interno e Circuito Aberto.
Quadros de Parede	Quadros	Contínuo	Colaboradores, visitantes e partes interessadas	Divulgar as diretrizes organizacionais (Missão, Visão, Políticas).
Espaço Hiperlink	Computadores com acesso à Internet	Contínuo	Eletricistas do Bongi e do Cabo	Oportunizar o acesso dos eletricitistas às informações da Empresa, através da Intranet, e possibilitar o acesso à Internet.
TV	TV de 17" nos elevadores, na lanchonete e no Bongi	Contínuo	Público interno	Divulgar informações institucionais, promover o engajamento em ações estratégicas, além de disponibilizar <i>flashes</i> com notícias do Brasil e do mundo em tempo real.

A comunicação com os clientes é realizada por meio de diversas formas de relacionamento. Através do teleatendimento, canal de comunicação por ligação gratuita (0800), a Empresa registrou em 2010 mais de 447,5 mil clientes/mês, um aumento de 10,2% em relação ao ano de 2009. O serviço atua com um número específico para atendimento comercial e técnico e outro para as demais opções. A Companhia possui, ainda, um 0800 exclusivo para atender a pessoas com deficiência auditiva e de fala.

A *homepage* da Celpe (www.celpe.com.br), no segundo semestre de 2010, passou por uma renovação e uma agência virtual foi implantada, facilitando o acesso dos clientes aos serviços disponibilizados pela internet. Esse canal registrou aumento expressivo de 163% no número de atendimentos eletrônicos se comparado com o ano anterior, finalizando com uma média de 327,5 mil clientes/mês.

O atendimento presencial é realizado por 47 agências espalhadas em todo o Estado. Em 2010, a Empresa registrou nas agências 117,3 mil atendimentos/mês, bastante similar ao atendimento realizado pela Rede Celpe Serviços. Os 167 pontos distribuídos em todo o Estado de Pernambuco realizaram uma média de 106,2 mil atendimentos/mês. Os pontos Celpe Serviços, juntamente com a rede bancária e demais agentes arrecadadores, somaram 3.188 pontos de recebimento, assegurando ao cliente diversas formas de pagamento das faturas de energia elétrica.

Distribuídos entre agências de atendimento e pontos comerciais de grande circulação, os totens de autoatendimento permitem ao cliente de baixa renda solicitar serviços, consultar débitos, emitir segunda via de contas e registrar sugestões ou reclamações. Nos pontos de autoatendimento, o volume aumentou 15% em relação ao ano de 2009, com 64,2 mil clientes/mês.

Uma das formas de contato entre a Empresa e os clientes de baixa renda é o Agente Celpe. O agente é uma pessoa da própria comunidade, selecionada e treinada para orientar os clientes sobre o uso correto e eficiente da energia. Também realiza visitas personalizadas para negociação de débitos, atualização cadastral e identificação de oportunidades de efficientização a partir da troca de geladeiras, doação de

lâmpadas fluorescentes e reforma de instalações elétricas. O agente faz parte do *Programa de Atendimento a Comunidades Especiais*, garantindo um canal de atendimento específico para as populações urbana e rural de baixo poder aquisitivo. Um outro canal disponibilizado a esse público e criado em 2010 foi a Agência Móvel, que atendeu, aproximadamente, 2.500 clientes no primeiro ano de funcionamento.

Os grandes clientes contam com um canal exclusivo de atendimento de acordo com a área de atuação e demanda de energia, pelo qual analistas realizam visitas mensais com o objetivo de identificar oportunidades de novos negócios que possam atender às necessidades e expectativas desse público.

5.1.3 Liderança e Influência Social

A abrangência em todo o Estado, com forte capilaridade em regiões distantes, e a grande arrecadação de impostos são componentes físicos e econômicos da influência da Empresa em Pernambuco. A Celpe está atenta e consciente do seu papel no momento de crescimento da economia pernambucana. Por entender a importância da energia como propulsora do desenvolvimento do Estado, a Empresa tem investido na modernização e ampliação do sistema elétrico. A influência social da Companhia se destaca, ainda, nos programas de eletrificação para a população urbana e rural de baixo poder aquisitivo e na disseminação de conceitos ligados à sustentabilidade, a partir dos projetos de educação para o consumo consciente da energia elétrica.

5.2 Indicadores Sociais Internos

Em 2010, a Celpe manteve diversos programas voltados ao desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores. A Companhia adota um modelo de gestão que conta com a participação ativa destes na definição de seus objetivos estratégicos. A Empresa entende que as soluções de problemas devem contar com a contribuição dos funcionários, por meio de processos internos que afetem o desempenho junto a todos os públicos de relacionamento.

A Política de Gestão de Pessoas da Celpe, alinhada ao Grupo Neoenergia, assegura oportunidades iguais de aprendizado e crescimento profissional; promove a remuneração de forma justa, equilibrada e competitiva; e garante condições adequadas de saúde, segurança e ambiente de trabalho. Focada no reconhecimento de seus colaboradores, a Empresa desenvolve uma cultura organizacional de oportunidades e favorecimento ao contínuo crescimento por meio da atração, manutenção e retenção de talentos. A relação com os colaboradores tem como princípios a ética e o respeito, buscando sempre soluções transparentes.

5.2.1 Comunicação Interna

A comunicação interna do Grupo Neoenergia busca ser assertiva e manter os colaboradores informados em tempo real acerca de todas as mudanças por que passam a *Holding* e as empresas do Grupo. O programa de comunicação interna foi revisto após as informações coletadas em pesquisa com grupos focais montados para avaliação dos canais de comunicação interna. A partir dos resultados foram realizadas mudanças na programação visual e linguagem do *Circuito Interno*, o jornal de parede da Empresa.

Outros canais que passaram a ser utilizados para disseminação das informações entre os colaboradores foram a TV e o *Neoenergia Informa*, newsletter diária do Grupo que inclui notícias locais. Esses veículos passaram a integrar o plano de comunicação para oferecer mais e melhores notícias sobre a Empresa, principalmente dentro dos temas Pessoas, Negócio e Sustentabilidade.

Mais informações sobre os canais de comunicação da Celpe e da Neoenergia com os seus colaboradores podem ser encontradas no Item 5.1.2.

5.2.2 Público Interno

5.2.2.1 Perfil

A força de trabalho da Empresa é formada, em grande parcela, por eletricitistas, técnicos e engenheiros, profissões que, historicamente, são exercidas por homens. Isso se reflete diretamente no quadro de colaboradores, dos quais apenas 20% são mulheres.

A maior parte dos colaboradores (40,69%) se encontra na faixa de idade entre 41 e 50 anos. Do universo total, 29,65% têm nível superior e 12,05%, algum tipo de pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado). A maior parte (48,45%) tem o Ensino Médio e 9,84% concluíram o Ensino Fundamental. Não há analfabetos na força de trabalho.

5.2.2.2 Clima organizacional

A identificação das necessidades e expectativas das pessoas é feita principalmente por meio da Pesquisa de Clima e da Consultoria Interna. Desde 2001 e a cada dois anos, a Celpe desenvolve a Pesquisa de Clima. Na última edição, em 2009, houve uma mudança na metodologia e, além do nível de satisfação de seus colaboradores, mediu-se também o nível de engajamento no trabalho.

Em relação aos assuntos referentes à Gestão de Pessoas, as superintendências contam com o atendimento do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, representado pelas consultoras internas. A partir dos resultados de desempenho e do diagnóstico de Gestão de Pessoas, são desenvolvidas soluções em treinamento, desenvolvimento, carreira e remuneração. Esses resultados subsidiam também a construção de planos de ação para melhoria no clima organizacional e na operacionalização do plano de sucessão.

Com relação à força de trabalho terceirizada, desde 2008 a principal forma de avaliação do bem-estar, da satisfação e da motivação dos seus empregados se dá a partir da quantidade e da natureza de reclamações, sugestões e elogios recebidos através do Fala Parceiro, que possui um 0800 destinado a eles.

5.2.2.3 Recrutamento, comportamento frente a demissões e respeito à diversidade

Durante o processo seletivo, a Celpe garante a igualdade de condições de todos os participantes, focando o melhor atendimento e a adequação do candidato ao perfil do cargo. Os recrutamentos e as seleções são realizados tendo como base a Política de Pessoas e a *Cartilha de Gestão de Pessoas*, disseminadas em toda a Empresa desde 2006.

O Comitê de Desenvolvimento de Pessoas avalia potenciais sucessores de cargos estratégicos e assegura que as decisões obedeçam a critérios igualitários, justos e transparentes. O comitê busca o mérito e o profissionalismo nos processos de seleção, assegurando que os colaboradores com potencial tenham oportunidades para desenvolver as competências que lhes permitam assumir o cargo de liderança designado.

Durante o ano de 2010, o Grupo Neoenergia estruturou o programa *Meu Momento*, com foco na preparação dos colaboradores para a aposentadoria. Um projeto-piloto foi desenvolvido na distribuidora da Bahia, a Coelba, e, para 2011 estão programadas três turmas na Celpe. Composto de palestras, *workshops* e treinamentos, o programa é conduzido por especialistas e consultores que discutem, nos encontros, os principais assuntos relacionados à aposentadoria, entre eles: INSS, previdência privada, gerenciamento de despesas, além de temas como empreendedorismo, Terceiro Setor e qualidade de vida.

Para ajudar na construção de um projeto para o futuro, o *Meu Momento* estimula os participantes a avaliarem sua trajetória, a verem o que lhes dá satisfação e a desenharem um plano com base num mapeamento de talentos e interesses elaborado durante os encontros. O programa acontece em quatro etapas: Sensibilização, Momento de Vida, Qualidade de Vida e Projeto de Vida.

A Empresa respeita a diversidade e não permite qualquer tipo de discriminação por razão de raça, cor, sexo, ideologia, nacionalidade, religião ou qualquer outra condição pessoal, física ou social de seus profissionais. Por isso, realiza periodicamente um programa de sensibilização sobre diversidade através de campanha de comunicação interna e palestras educativas. Também há equipamentos acessíveis para as pessoas com deficiência, como o elevador para cadeirantes no edifício-sede, rampas e comando de voz nos elevadores.

Em 2010, foram contratados 95 novos colaboradores e 115 foram desligados.

5.2.2.4 Remuneração e participação nos resultados

A remuneração dos colaboradores é definida a partir de referências, como os valores praticados pelo mercado e pelo setor para cada função. A remuneração de cada cargo é determinada pelo seu nível de complexidade e de responsabilidade. No ato de contratação, a Celpe respeita a diversidade e busca a equidade salarial. A estrutura de cargos e salários não faz distinção de sexo.

A Empresa vem aplicando e aperfeiçoando o sistema de remuneração e já utiliza o conceito de remuneração total, que corresponde a uma parte fixa e uma parte variável. A remuneração fixa segue princípios básicos, como a remuneração compatível com as competências do cargo e as condições do mercado de trabalho, a atração e retenção de talentos competentes e o desenvolvimento e a carreira dos colaboradores. A remuneração variável é obtida a partir dos resultados empresariais e individuais: participação nos lucros e resultados (PLR), destinada a todos os colaboradores; e remuneração variável para executivos (RV), que tem por base os resultados ponderados e financeiros corporativos.

A remuneração dos administradores é definida na Assembléia-geral de Acionistas.

A remuneração total dos colaboradores atingiu a marca de R\$ 129,43 milhões em 2010, um crescimento de 2,91% em relação aos R\$ 125,66 milhões de 2009. A Empresa investiu em benefícios para o colaborador, como educação, previdência privada, alimentação e transporte. Os investimentos podem ser consultados nos anexos deste relatório.

Além dos benefícios determinados pela legislação trabalhista, o acordo coletivo prevê auxílio-creche, assistência aos colaboradores com filhos portadores de necessidades especiais, previdência complementar, bolsa de estudos para cursos de graduação e pós-graduação, plano de saúde, 180 dias de licença-maternidade e participação nos lucros e resultados, que, em 2010, atingiu a marca de R\$ 17,25 milhões, o equivalente a 13,73% da folha de pagamento bruta.

5.2.2.5 Capacitação e desenvolvimento

A identificação das necessidades de capacitação e desenvolvimento é realizada continuamente a partir da solicitação de cada colaborador e do levantamento realizado nas avaliações, compondo o *Programa Anual de Capacitação e Desenvolvimento*. No ano de 2010, o *Programa Anual de Treinamento* da Celpe obteve um índice de 85% na realização do previsto e contemplou eventos de natureza técnica e comportamental.

Os levantamentos realizados se materializam em ações como o *Projeto Travessia*, voltado para o corpo de empregados terceirizados, que atingiu em 2010 a marca de 29 mil horas de treinamentos, focados principalmente nas áreas de sistema elétrico de potência, novas ligações, construção urbana, manutenção e plantão e segurança nas operações. O objetivo é melhorar a qualidade dos serviços prestados e reduzir o número de acidentes.

A Empresa possui diversos programas que reúnem ações de gestão de pessoas voltadas ao desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores próprios, de forma a identificar e valorizar talentos, aperfeiçoar os investimentos em treinamento, melhorar o clima organizacional e proporcionar a perspectiva de carreira.

O *Programa de Gestão de Desempenho* consiste na avaliação do desempenho individual por meio da análise dos resultados dos objetivos e das competências de cada colaborador; o *Programa de Desenvolvimento de Lideranças* (PDL) desenvolve competências de liderança; o *Programa de Treinamento e Desenvolvimento*; a *Gestão do Clima Organizacional* mede o clima organizacional e implanta melhorias; e o *Plano de Sucessão* busca identificar colaboradores com potencial para assumir posições estratégicas de liderança.

A Celpe prepara sua força de trabalho operacional, atividade-fim da Empresa, através da educação continuada e formação de novos eletricitistas. A educação consiste na reciclagem conforme NR-10, sendo levantadas as demandas de treinamento com base em novos procedimentos ou novas tecnologias que foram implantadas no sistema elétrico.

Voltado para os estagiários, o projeto *Descobrimos Talentos* contribui para promover o desenvolvimento comportamental e técnico desses profissionais em formação, através de treinamentos, palestras e *workshops*, além de ações pontuais que contribuem para a satisfação e consequente motivação. Em 2010, o programa beneficiou 155 estagiários.

Além da capacitação *in company*, todo colaborador pode ser contemplado no *Programa de Incentivo à Educação*, que propicia formação de nível superior ou técnico nas áreas de interesse da Empresa, proporcionando o desenvolvimento pessoal e profissional. A Companhia subsidia parcialmente os cursos de graduação, pós-graduação e idiomas, conforme a necessidade do cargo.

5.2.2.6 Saúde, bem-estar e segurança ocupacional

A atividade de distribuição de energia elétrica exige uma atuação preventiva permanente quanto aos riscos com o pessoal próprio, os empregados terceirizados e a comunidade. Para isso, a Política de Saúde e Segurança da Neoenergia garante condições de segurança, higiene e saúde ocupacional em cumprimento à legislação vigente, de forma a proteger a integridade física e a saúde dos colaboradores e prestadores de serviço.

Em 2010, todas as exigências legais referentes à saúde e à segurança foram cumpridas, incluindo o desenvolvimento de ações com foco na melhoria das condições de trabalho e qualidade de vida que foram, em várias ações, estendidas aos prestadores de serviço.

Com relação à segurança no ambiente de trabalho, em 2010, a Celpe registrou 29 acidentes de trabalho com colaboradores próprios, sendo 16 acidentes típicos com afastamento, 7 sem afastamento e 6 acidentes de trajeto. A média é de 0,02 acidentes de trabalho por colaborador ao ano. Com terceirizados, foram 86 acidentes ao longo de 2010. Do total de acidentes com pessoal próprio e terceiros, 5,22% resultaram em morte e 88% em afastamento temporário.

Na Celpe, a segurança do trabalho, a saúde ocupacional e a qualidade de vida são temas tratados de forma transversal, e a sua gestão é realizada de forma contínua e integrada. Há o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt), que conta com o apoio de duas brigadas de incêndio, o Comitê de Saúde e Segurança, além de oito Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas), cobrindo todos os departamentos da Empresa, na capital e no interior do Estado.

Além disso, as diretrizes da Política de Saúde e Segurança são fornecidas a todas as empresas prestadoras de serviços na ocasião da contratação.

A Companhia desenvolve todo um programa direcionado à qualidade de vida, o *Energia da Vida*. O programa tem como objetivo contribuir para a melhoria do clima organizacional, através do estímulo à adoção de práticas saudáveis, à mudança de comportamentos de risco e à gestão pessoal da saúde e da qualidade de vida.

Dentre as ações desenvolvidas pelo programa, destacam-se:

- *Programa de Orientação Materno-Infantil*: iniciado em 2010, o programa é direcionado às colaboradoras gestantes; às que se encontram pós-licença-maternidade, até o 12º mês do nascimento da criança; e às esposas de colaboradores. O programa oferece orientações sobre os aspectos que englobam o processo gestacional e os cuidados após o nascimento, contribuindo para a melhoria da saúde física e emocional de cada participante. A ideia é contribuir com informações sobre cuidados com o bebê, a vacinação, a higiene para prevenção de doenças, o desenvolvimento cognitivo e emocional da criança, a nutrição adequada e a importância do aleitamento materno. O programa ainda orienta sobre planejamento familiar, prevenção do câncer de mama e de colo de útero, gravidez de risco, importância do exame pré-natal, nutrição, benefícios sociais e segurança no lar. Em seu primeiro ano, o programa realizou sete encontros com palestras ministradas por especialistas nas áreas de pediatria, ginecologia, psicologia, enfermagem, nutrição e fisioterapia.
- *Ginástica Laboral*: tem como objetivo a prevenção de doenças osteomusculares e o estímulo à prática de atividades físicas, contribuindo para a integração e a melhoria do clima organizacional. Atende aproximadamente seiscentas pessoas, entre empregados, estagiários e prestadores de serviços.
- *Massagem Terapêutica*: consiste em atendimentos semanais, através da terapia oriental do *shiatsu*. Visa o alívio das tensões da vida moderna. São realizadas 760 sessões por mês.
- *Prevenção ao Tabagismo*: aborda as questões e os problemas relacionados ao tema, de forma leve e educativa. O colaborador que deseja participar tem o tratamento custeado em parte pela Empresa e participa de entrevistas, sessões de psicoterapia e avaliação médico-social. Está direcionado a todos os empregados dependentes do tabaco.
- *Vacinação*: no ano de 2010, foram realizadas campanhas de imunização, voluntariamente, para os colaboradores da capital e do interior do Estado, contra gripe comum, gripe tipo A, hepatite A e reforço de tétano. As duas últimas imunizaram cerca de 480 funcionários e terceiros das empresas do Grupo Neoenergia envolvidos na reconstrução das áreas atingidas pelas enchentes na Zona da Mata Sul de Pernambuco. Os resultados apresentados consolidam a ação preventiva realizada pelo

oitavo ano consecutivo. Em 2010, foram vacinados, aproximadamente, 70% dos empregados próprios e estagiários, totalizando 1.306 pessoas.

- **Doação de Sangue:** é realizada em parceria com o Hemocentro de Pernambuco (Hemope), anualmente, com duas coletas nos períodos de maior baixa nos estoques, quando acontecem grandes festividades como Carnaval e São João. Participam, voluntariamente, colaboradores, estagiários, prestadores de serviços e visitantes. Em 2010, 108 pessoas foram consideradas aptas para a doação, e a Celpe foi reconhecida como Empresa Amiga do Hemope por ser há 20 anos parceira da instituição.
- **Feira de Qualidade de Vida e Meio Ambiente:** essa é uma ação que envolve colaboradores, estagiários, prestadores de serviço e visitantes, com atendimentos/atividades em oficinas voltadas para os cuidados com o corpo; a orientação alimentar; a massagem terapêutica; ações de respeito ao meio ambiente, como o incentivo à reciclagem de material; oportunidades de lazer, turismo, esporte, entre outros. Durante o evento, no edifício-sede da Empresa, foi realizada a Oficina Cozinha Brasil, com apoio do Sesi, onde os participantes receberam orientações quanto ao reaproveitamento dos alimentos.
- **Vida Leve:** programa de educação para o peso saudável, com o objetivo de preservar a condição de saúde dos colaboradores. Durante o ano de 2010, a ação passou por uma reestruturação com a reavaliação de 80% dos envolvidos. Dentre as sugestões apontadas durante o processo, está a inclusão do programa *Vigilantes do Peso* em 2011, que atenderá colaboradores, familiares, estagiários e terceiros que queiram trabalhar a reeducação alimentar como forma de obter uma vida mais saudável.
- **Campanhas Socioeducativas:** foram realizadas campanhas diversas sobre a gripe H1N1, a dengue, a Aids, além de outras ações voltadas para a prevenção de doenças e agravos à saúde, tais como: saúde do homem, diabetes e hipertensão.
- A Companhia também participa do projeto *Indústria Saudável*, desenvolvido pelo Sesi, que visa mapear a presença de doenças crônicas, como diabetes e hipertensão, e trabalhar ações de prevenção. Em 2010, 71% dos trabalhadores próprios passaram pela avaliação.

5.2.2.7 Trabalhadores terceirizados

As empresas que atuam a serviço da Celpe exercem atividades como operação e manutenção do sistema elétrico, execução de projetos de instalações elétricas e deslocamento de rede. Junto aos clientes, os trabalhadores terceirizados realizam o atendimento; solucionam reclamações; efetuam a leitura, o faturamento e a arrecadação pelo fornecimento de energia realizado; desenvolvem e implantam a conexão de novas unidades consumidoras; executam ações para prevenir e eliminar perdas comerciais. No Distrito de Fernando de Noronha, também há atuação na geração de energia elétrica.

O número de trabalhadores terceirizados – formado, entre outros, por eletricitas, atendentes, leituristas, analistas, agentes de visita e teleatendentes – representa 76% do total da força de trabalho da Companhia, totalizando 5.498 colaboradores (eram 5.477 em 2009).

5.2.2.8 Relação com sindicatos

O Acordo Coletivo de Trabalho, que formaliza os termos de negociações trabalhistas firmados entre a Celpe e o Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Urbanas no Estado de Pernambuco (Sindurb/PE), é negociado todos os anos, com validade de um ano. O acordo contempla todos os profissionais da

Empresa. A conclusão do acordo coletivo 2009/2010 concedeu um ganho real no salário dos colaboradores e um abono com valor acima dos anos anteriores, além de reajustes em patamares acima dos índices de inflação para os valores do tíquete-alimentação/refeição e das despesas de viagens.

5.3 Indicadores Sociais Externos

O ano de 2010 foi marcado pela consolidação de práticas de sustentabilidade nas atividades da Celpe. A Companhia deu continuidade às ações do Comitê de Responsabilidade Social e realizou nove reuniões para avaliar os projetos e as oportunidades de melhoria com foco na gestão sustentável.

A Celpe publicou, pelo quarto ano consecutivo, o *Relatório de Sustentabilidade* da Empresa, seguindo as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), e divulgou o 2º *Relatório de Progresso* à ONU, em decorrência da adesão aos Dez Princípios do Pacto Global, ocorrida em 2007.

Durante o ano, a Empresa realizou a 3ª *Conferência de Sustentabilidade Celpe/Neoenergia*, evento que passou a ser corporativo da *Holding*. Com o tema *Transforme Palavras em Atitudes*, a Companhia mobilizou o Estado em prol da discussão de práticas sustentáveis nas dimensões econômica, social e ambiental. Na oportunidade, as demais empresas do grupo Neoenergia e empresas parceiras convidadas também explanaram seus cases de sucesso e práticas de negócios. Em 2011, o encontro deverá acontecer na Bahia.

A Empresa atuou também, em parceria com a Global Reporting Initiative (GRI), na realização do *workshop* para a construção do Anexo Nacional Brasileiro da GRI. O anexo é um projeto-piloto de desenvolvimento de orientações adicionais para a publicação de relatórios de sustentabilidade que incluam as especificidades de cada país. Um dos *workshops*, realizado na sede da Celpe, incluiu a discussão sobre os problemas que o Brasil, em particular a Região Nordeste, enfrenta relacionados com a sustentabilidade e quais as melhores maneiras de adicioná-los às diretrizes do G3, último modelo de relatório empresarial desenvolvido pela GRI.

5.3.1 Clientes e Consumidores

O atendimento às necessidades dos clientes e consumidores da Celpe é tratado de forma prioritária. Cotidianamente, ocorrem interações com esse público que permitem à Celpe medir a qualidade da prestação dos serviços por meio de indicadores técnicos e comerciais. Dessa forma, a Empresa promove a melhoria contínua de seus processos.

A Celpe atingiu o número de 3.101.415 clientes em 2010, um acréscimo de 3,05% em relação ao ano anterior. A Companhia atendeu a solicitações de fornecimento de energia elétrica de novos clientes, nos segmentos urbano e rural, em baixa e média tensão, com ou sem execução de obras de extensão da rede de distribuição. Os investimentos em novas ligações atenderam a 106.905 novos pedidos de clientes, sendo 85.031 urbanos e 21.874 rurais, e regularizou 12.997 ligações clandestinas, com investimentos correspondentes a R\$ 82,6 milhões.

Para efeito de atendimento, os clientes são segmentados em clientes corporativos – atendidos pelo Departamento de Clientes Corporativos –, grandes clientes industriais, comerciais, rurais e Poder Público federal, estadual e municipal, compreendendo as unidades de consumo de alta e baixa tensão; e os clientes atendidos pelo Departamento de Atendimento a Clientes, formado por unidades de consumo de baixa tensão residenciais, de baixa renda, rurais, pequenos comércios e indústrias.

Evolução do Número de Clientes Ativos (Milhares*)

	2006	2007	2008	2009	2010	Participação 2010
Residencial	2.321	2.396	2.498	2.596	2.677	86,34%
Industrial	13	13	13	14	13	0,43%
Comercial	186	185	190	195	198	6,39%
Rural	159	166	171	175	181	5,83%
Outras Classes	27	27	28	29	31	1,00%
Total	2.707	2.787	2.900	3.009	3.101	100,00%

* Incluindo novos clientes sem o primeiro faturamento.

Considerando os critérios estabelecidos na Resolução Aneel nº 485/2002, que define o conceito de *consumidores de baixa renda*, estes correspondem a 60,64% da classe Residencial e 52,37% do total de clientes da Celpe.

A extensa abrangência da área de concessão da Empresa faz com que a Celpe tenha uma grande estrutura de atendimento. Os clientes têm à sua disposição diversos canais de relacionamento, conforme mencionado no Item 5.1.2.

As necessidades e expectativas dos clientes da Celpe são identificadas por meio de pesquisas qualitativas e quantitativas. A pesquisa da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) é realizada nacionalmente pelo instituto de pesquisa Innovare e focada em clientes residenciais de baixa tensão, para apurar o Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP) e outros índices; e a pesquisa da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), realizada anualmente com as 64 distribuidoras brasileiras de energia, apura o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc). A Celpe ainda participa da Pesquisa de Avaliação de Provedores de Serviços de Utilidade Pública em Pernambuco, realizada pelo instituto Vox Populi, além de pesquisas com clientes corporativos realizadas por uma empresa de consultoria.

As evidências dessas pesquisas são analisadas em conjunto com o resultado dos *workshops* internos realizados para identificar os pontos de insatisfação dos clientes. Participam desses encontros, executivos e colaboradores da linha de frente do atendimento (atendentes, leituristas, teleatendentes e eletricitas). Esse processo dá origem ao plano de *marketing* da Celpe e se desdobra em planos de ações específicos. O objetivo desse instrumento é a melhoria contínua dos serviços prestados, procurando corrigir as não conformidades e disseminar as melhores práticas para toda a Organização.

Destacam-se algumas medidas adotadas pela Empresa em 2010, decorrentes das solicitações dos clientes nas pesquisas de satisfação:

- Abertura de duas novas agências (Caruaru e Metropolitana), de forma a aumentar o número de pontos de atendimento para os clientes e diminuir o tempo de espera.
- Reforma de três agências de atendimento (Palmares, Barreiros e Petrolina), visando atender, de forma mais confortável e eficaz, a população local.
- Maior controle e monitoramento constante do 0800 das Empresas Prestadoras de Serviços (EPSs). As sugestões/reclamações dos funcionários das EPSs são estudadas e enviadas às empresas para que tomem providências, além da atualização do *site* direcionado aos parceiros para possibilitar maior comunicação entre as EPSs e a Celpe.
- Criação de rotina de reunião com os líderes das empresas parceiras e coordenadores das regionais para apresentação de indicadores Celpe e realização de palestra sobre atendimento ao cliente e liderança. O material apresentado é disponibilizado para que essas pessoas multipliquem o conhecimento.
- Criação de um novo programa de *marketing* de incentivo interno, como a realização do *Desafio Celpe 2010*, para motivação das áreas de cobrança, redução de perdas e leitura.

- Desenvolvimento de programa para os parceiros e do *Prêmio Empresa Parceira*, cujo objetivo é reconhecer e aprimorar os trabalhos executados pelas empresas prestadoras de serviços, além de fazer com que elas estejam alinhadas às exigências contratuais e à política interna da Companhia. A premiação acontecerá no primeiro semestre de 2011.
- Capacitação dos profissionais do atendimento através de consultoria externa, assim como capacitação dos multiplicadores, gerando uma rotina de capacitação de atendimento.
- Criação de um projeto-piloto de aviso de desligamento programado através de rádio. A Empresa avisa antecipadamente os desligamentos para manutenção preventiva na rede elétrica por meio da publicação em jornais de grande circulação.
- Capacitação de executivos da Empresa em mídia *training*, com a finalidade de ampliar as habilidades de porta-voz da Celpe no relacionamento com a imprensa.
- Implantação da venda do padrão de ligação nova em um projeto-piloto no município de Carpina, evitando instalação errada e visita improdutivo por parte da Empresa.
- Confecção de placas para divulgação à população das obras de melhoramento e manutenção.
- Criação de folheto com mapa, endereço, telefones e todos os serviços oferecidos pelos postos credenciados Celpe Serviços. Foram disponibilizados nas agências e entregues ao pessoal de campo para entrega ao cliente, visando divulgação do Celpe Serviços.
- Inauguração de Agência Móvel para levar atendimento comercial aos moradores de bairros afastados da Região Metropolitana do Recife. A agência itinerante oferece, entre outros serviços: alteração de carga, autoleitura, consulta de débitos, alteração de data de vencimento da conta, débito automático, denúncia de fraude, alteração cadastral, emissão de segunda via da conta, cadastramento na tarifa social, troca de titularidade, desligamento de unidade consumidora.

As principais necessidades dos clientes da Celpe, segundo as pesquisas, são: energia com qualidade (nível de tensão adequado e continuidade do fornecimento); rapidez na volta da energia elétrica quando falta; aviso antecipado no caso de desligamento programado; disponibilidade de locais de pagamento; e facilidade de acesso às informações.

Um grande desafio enfrentado pela Empresa em 2010 demonstrou sua capacidade de superação em situações críticas. No mês de junho, fortes chuvas atingiram 68 municípios da Zona da Mata Sul de Pernambuco. Destes, 12 decretaram estado de calamidade pública, atingindo aproximadamente 27 mil desabrigados e mais de 55 mil desalojados. Na região, 14 mil casas foram destruídas, 142 pontes ficaram comprometidas e 4.478 km de estradas foram danificadas.

Para recuperar a rede elétrica – aproximadamente 390 mil unidades consumidoras foram atingidas – a Companhia destacou 570 profissionais, entre eletricitas, técnicos e analistas. Dentre a força de trabalho, destaca-se a contribuição de profissionais das distribuidoras da Bahia e do Rio Grande do Norte, a Coelba e a Cosern, que deram apoio no trabalho de reconstrução. Foram substituídos 680 postes e 144 quilômetros de cabos de alta e baixa tensão, além de 45 trafos – 183 refletores, que substituíram a iluminação pública emergencialmente – e nove mil medidores.

Ações permanentes de comunicação por meio da mídia reforçam a segurança e a qualidade no atendimento, divulgam a oferta de novos serviços e informam benefícios e facilidades no pagamento de contas, além de alertar continuamente o público sobre os riscos de ligações clandestinas. As mensagens da Celpe são veiculadas na Internet, TV, rádio, jornais, *outdoors*, *backbus*, revistas, abrigo de ônibus e no metrô do Recife. Mensagens publicitárias institucionais e de Responsabilidade Social e informações úteis são divulgadas na fatura de energia elétrica.

A política de comunicação da Celpe segue as diretrizes do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar), do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária, do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e do Código de Defesa do Consumidor, além de normativos específicos do setor elétrico, priorizando as melhores práticas em comunicação empresarial e o melhor atendimento às necessidades dos clientes.

Desde 1996, os clientes são representados pelo Conselho de Consumidores de Energia Elétrica de Pernambuco, criado para ouvir os cidadãos sobre questões ligadas ao fornecimento, às tarifas e à adequação dos serviços ao consumidor final. O conselho é composto de um titular e um suplente, que representam as classes Residencial, Comercial, Industrial, Rural, do Poder Público e do Procon estadual.

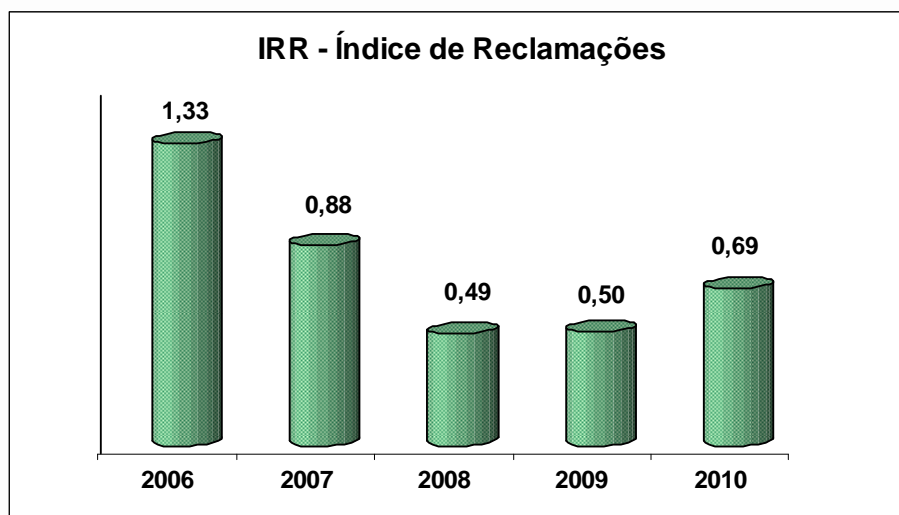
5.3.1.1 Satisfação do consumidor

De acordo com a Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), o Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP) dos serviços prestados pela Celpe foi de 68,6%. Já o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc), medido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), ficou em 63,38%.

Em 2010, foram realizados pelo *call center* 447,5 mil atendimentos por mês, sendo 345,2 mil no atendimento humano, com tempo médio de 3,8 minutos, e 102,2 mil através da Unidade de Resposta Audível (URA), com tempo médio de 0,91 minutos.

Nas agências, foram realizados mais de 117,3 mil atendimentos por mês e, na rede Celpe Serviços, a média mensal foi de 106,2 mil clientes. Os totens de autoatendimento receberam 64,2 mil clientes por mês, enquanto o *site* da Celpe atingiu a marca de 327,5 mil atendimentos por mês.

No gráfico abaixo, um detalhamento do Índice de Reclamações (IRR), quociente entre o número acumulado de reclamações procedentes no ano pelo valor médio de contratos ativos no mesmo ano. O resultado de 2010 foi um pouco maior se comparado ao ano de 2009.

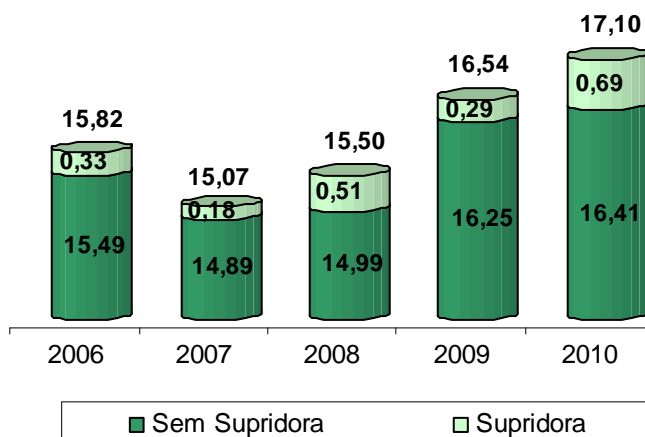


5.3.1.2 Qualidade dos serviços prestados

O índice Duração Equivalente de Interrupção (DEC) foi de 16,41 horas em 2010, enquanto a Frequência Equivalente de Interrupção (FEC) atingiu a marca de 6,68 interrupções. Os dois resultados obtidos classificam a Empresa entre as melhores distribuidoras do Nordeste, abaixo da média nacional e com limites inferiores aos determinados pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

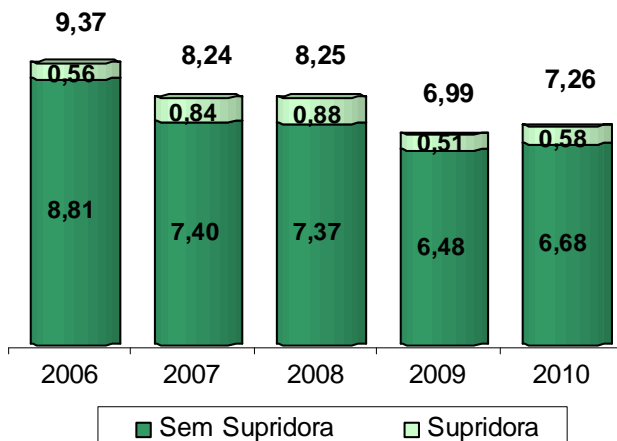
DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Cliente)

Duração Média das Interrupções por clientes/ano - horas

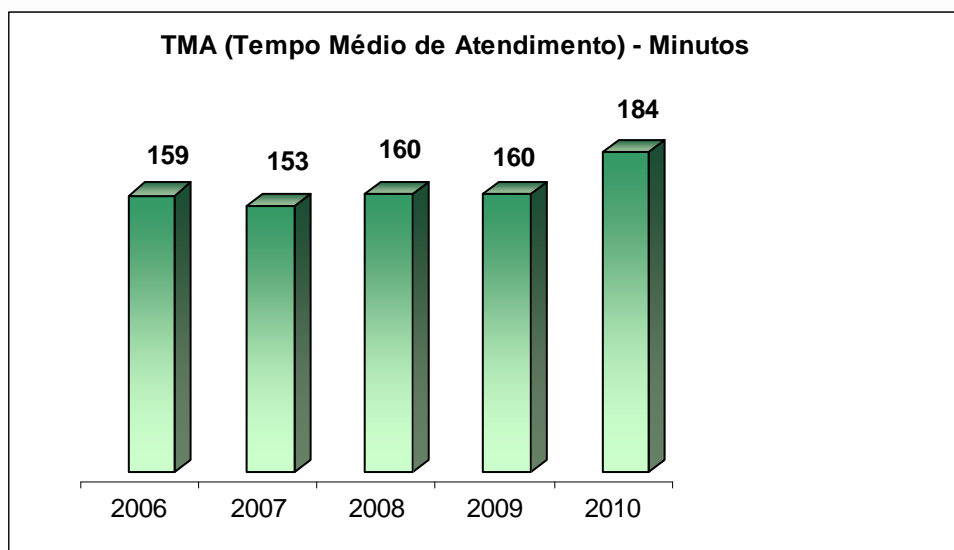


FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Cliente)

Número médio das interrupções por clientes/ano - vezes



Visando atingir padrões de qualidade superiores, baseados em tempos de atendimento dentro das metas corporativas, a Celpe investiu no gerenciamento estratégico de equipes, principalmente implementando o plano de otimização da logística de viaturas no plantão. Essas atividades possibilitaram atingir um Tempo Médio de Atendimento (TMA) de 184 minutos.



5.3.1.3 Segurança no uso final

A Companhia cumpre a legislação sobre Segurança e Saúde Ocupacional, as Normas Regulamentadoras (NRs) e orienta seus colaboradores próprios e terceirizados a interromperem suas tarefas diante de riscos graves e iminentes para a sua saúde e segurança pessoal ou de terceiros. Os níveis de regularidade, continuidade, eficiência e segurança da Celpe são garantidos a partir da adoção de tecnologia de ponta, equipamentos e métodos que atendem às normas técnicas brasileiras.

Devido aos riscos inerentes à atividade de distribuição de energia elétrica, a Empresa desenvolve uma série de ações de prevenção dirigida aos clientes e consumidores, como palestras e orientações em escolas, associações de moradores, comunidades próximas a subestações e empresas, sempre difundindo o conceito do uso seguro e eficiente da energia. Em comunidades rurais beneficiadas com a eletrificação, a Celpe também desenvolve essas ações.

A Concessionária participa anualmente da *Semana Nacional de Segurança da População com Energia Elétrica*, realizada pela Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee) com a participação de 35 distribuidoras de todo o País. Em 2010, o tema da campanha foi *Segurança: Siga em Frente com essa Ideia!* e teve como objetivo alertar sobre atividades cotidianas que podem representar perigo aos usuários, como a instalação de antenas de TV, brincadeiras com pipas e reformas ou construção de imóveis, por exemplo. Outro tema de destaque é o furto de energia elétrica (macaco ou gato), que, além de ser uma ação arriscada, constitui crime previsto no Código Penal brasileiro, sujeito à multa e prisão.

A Companhia promoveu palestras educativas e distribuição de cartilhas com informações sobre os perigos do mau uso da energia elétrica. Cinco comunidades do Recife receberam visita da Agência Móvel de Atendimento, que, além de oferecer o atendimento comercial, contou com instrutores da Companhia para alertar a população sobre o uso seguro e eficiente de energia elétrica.

Durante o ano de 2010, a Empresa participou do *I Festival de Pipas*, realizado pelo Sesc, no Recife. No evento, os profissionais do Departamento de Saúde e Segurança orientaram os visitantes sobre os riscos com a energia elétrica nas ruas, em especial, os cuidados que se deve ter ao empinar pipas próximo à rede elétrica. Além de alertar e conscientizar o público presente no evento, a equipe da Celpe distribuiu panfletos com orientações. Cerca de 150 pessoas estiveram no festival.

A Celpe também sediou o encontro da Associação Brasileira de Conscientização para os Perigos da Eletricidade (Abracopel), que abordou, dentro do tema *Segurança nas Instalações Elétricas Prediais*, as Normas Regulamentadoras de Segurança (NR-6 e NR-10). Além do público externo, o evento contou com a presença dos colaboradores da Empresa, que participaram das palestras.

A Empresa também atua na expansão das redes protegidas e multiplexadas. A proteção dos cabos elétricos evita acidentes por contato com as árvores, reduzindo a necessidade de poda da arborização e melhorando o desempenho e a confiabilidade do sistema elétrico.

O nível de qualidade e segurança das prestadoras de serviço é avaliado pelo Sistema de Gestão Integrada da Fiscalização de Serviços (Gifs). O compromisso com saúde e segurança é mantido por meio do controle de riscos, prevenção de acidentes, melhoria contínua das condições de trabalho e preservação do meio ambiente.

5.3.2 Fornecedores

A Celpe mapeia seus potenciais fornecedores através das áreas contratantes, pesquisa de mercado, participação em feiras de negócios, consultas à Internet, entre outros. Há casos em que essa identificação ocorre por iniciativa dos próprios fornecedores que solicitam cadastramento no banco de fornecedores da Companhia.

A Celpe repudia o trabalho forçado, infantil e degradante na sua cadeia de suprimentos e, para erradicar esse tipo de situação, o contrato de prestação de serviços contempla cláusula referente à proibição de trabalho infantil, degradante e forçado, de acordo com o Código de Ética da Companhia. O Departamento de Gestão de Contratos acompanha diretamente a atuação dos fornecedores com relação ao trabalho forçado, infantil e degradante por meio das fiscalizações mensais, realizadas desde 2007 nos locais de trabalho.

Hoje, a Companhia conta com 10.478 fornecedores, incluindo os de pequenas compras. Excluindo os fornecedores de pequenas compras, o número passa para 4.834 cadastrados.

5.3.2.1 Perfil

A Celpe possui fornecedores de três categorias: de Materiais e Equipamentos, de Obras e Serviços e de Energia Elétrica.

O cadastro de novos fornecedores passa por uma rigorosa checagem de documentações a fim de selecionar e manter o relacionamento da Empresa com fornecedores de alta qualificação. Esse procedimento consegue, na maioria dos casos, antecipar alguns problemas que possam ocorrer durante ou após os processos de contratações, tais como multas regulatórias por não cumprimento de requisitos ambientais, reclamações trabalhistas, entre outros.

As necessidades e expectativas dos fornecedores são identificadas durante a negociação contratual, onde são verificados requisitos necessários para o atendimento dos serviços exigidos. Além disso, a Celpe mantém um relacionamento aberto com os fornecedores por meio de diversos canais.

Canais de Comunicação com os Fornecedores

Canais	Fornecedores	Início/Frequência	Objetivos
Reuniões com fornecedores	Todos	2000/Mensal	Vários temas (qualificação, recepção, alterações dos procedimentos e das diretrizes).
Contatos telefônicos e e-mails	Todos	2000/Diário	Solicitação de propostas, informações, agendamento de reuniões, esclarecimentos.
E-mails do módulo QM SAP/R3	Materiais e Equipamentos	2007/Mensal	Resultados da avaliação e solicitação de reunião para <i>feedback</i> .
Visitas técnicas	Materiais e Equipamentos	2005/Mensal	Inspeção e qualificação de fornecedores.
Relatório Técnico	Materiais e Equipamentos	2007/Quando necessário	Relato de defeitos de fabricação.
CADterceiros	Serviços (Contratos Âncora)	2007/Mensal	Cadastro de terceiros.
Revista Conectados	Serviços (Contratos Âncora)	2008/Trimestral	Informações sobre práticas das EPSs, segurança, qualidade de vida e diretrizes da Celpe.
0800 Fala Parceiro	Serviços (Contratos Âncora)	2008/Diário	Para prestadores de serviços realizarem denúncias de abuso ou questões éticas.
gestãodecontratos@celpe.com.br	Serviços (Contratos Âncora)	2008/Diário	Para prestadores de serviços informarem opiniões e sugestões.

5.3.2.2 Seleção e qualificação

Na seleção, a Companhia utiliza critérios como a credibilidade do fornecedor, sua saúde financeira e seu porte (capacidade). Os fornecedores de materiais e equipamentos são selecionados, qualificados e avaliados com base na pesquisa de mercado ou análise de cadastro encaminhado pelo próprio fornecedor. São duas as etapas, sendo a primeira através da análise de documentos fiscais e jurídicos, documentação técnica, relatórios de ensaios de protótipo, atestados técnicos emitidos por outras empresas, análise de desempenho de produto, manuais da qualidade, certificações ISO. A saúde financeira da empresa é avaliada com base no índice de liquidez e também é utilizado o balanço financeiro.

A segunda é uma visita de avaliação industrial da fábrica, para levantar o potencial e a capacidade técnica do fornecedor para as linhas de produtos que se propõe a fornecer. Através da análise dos processos adotados na produção, materiais utilizados na confecção do equipamento e verificação do sistema da qualidade, inclusive sua capacidade produtiva, o fornecedor é avaliado. Na análise do material, é verificado se o mesmo encontra-se dentro das normas da ABNT ou outras normas reconhecidas e se está de acordo com o que foi especificado para a compra.

A escolha dos fornecedores de obras e serviços é feita através da análise de documentos fiscais e jurídicos, documentação técnica, atestados de comprovação de prestação de serviços, emitidos por outras empresas, e qualificação técnica do quadro de pessoal. A avaliação técnica é realizada através de uma visita à sede da empresa a ser contratada para o caso de serviços estratégicos.

A utilização desses critérios possibilita realizar uma análise rigorosa das empresas que poderão vir a ser prestadoras de serviço da Celpe, selecionando as que possuem um alto padrão de qualidade. Desde 2006, na qualificação de fornecedores de materiais e equipamentos, além da análise prévia em fábrica, quando necessária, também é realizada uma análise dos fornecedores baseada em três aspectos: preço, prazo e qualidade.

Para os fornecedores de materiais e equipamentos, desde 2007 a Empresa realiza avaliações industriais periódicas com os objetivos de aumentar o grau de confiabilidade nos materiais e equipamentos, mitigar os riscos de defeitos e diminuir o número de inspeções de qualidade, o que reduz os custos na aquisição de material. A análise do material verifica o atendimento aos critérios estabelecidos nas especificações técnicas, além das normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), da Comissão Eletrotécnica Internacional (IEC) e da American National Standards Institute (Ansi).

As empresas prestadoras de serviços, com contratos âncora, são avaliadas durante a vigência do contrato. Estas visam propor melhorias e minimizar não conformidades dos serviços executados. A avaliação dessas empresas abrange duas categorias: a administração-geral e a gestão dos processos internos. As empresas que não são âncora são avaliadas pelo gestor do contrato em conjunto com o Departamento de Suprimentos.

Desde 2001, os fornecedores de energia elétrica são avaliados no cumprimento dos montantes contratuais. A Celpe monitora os índices de reajustes propostos pelos fornecedores de energia com o objetivo do correto faturamento e buscando não gerar despesas desnecessárias aos seus consumidores. No que diz respeito à qualidade da energia elétrica, realiza estudos das condições operativas do sistema elétrico a cada quatro meses, estabelecendo de forma acordada os limites dos níveis de tensão adequados.

A Celpe realiza, também, o monitoramento dos níveis de tensão, interagindo com o fornecedor no caso de ocorrência de fornecimento fora dos limites preestabelecidos. Desde 2001, o Centro de Operação Integrada (COI) monitora os níveis de tensão em tempo real, e a operação do sistema elétrico é feita ininterruptamente a fim de assegurar a continuidade e qualidade do fornecimento. A Celpe monitora também os índices de continuidade do fornecimento através de módulo de cálculo de indicadores associado ao programa Georede, que quantifica os valores de DEC e FEC do fornecedor.

Anualmente são realizadas, em média, cinco auditorias de saúde e segurança nas empresas prestadoras de serviço âncora. Além das auditorias de saúde e segurança, a Empresa também realiza auditorias administrativas e trabalhistas nas empresas prestadoras de serviços, com a finalidade de minimizar as questões que envolvem responsabilidade solidária e subsidiária nas ações trabalhistas envolvendo empregados de prestadoras de serviço.

5.3.2.3 Desenvolvimento

A Celpe atua como parceira das empresas prestadoras de serviço disponibilizando o Centro de Treinamento, assim como algumas vagas em cursos para executivos e colaboradores. Além disso, o Departamento de Gestão de Contratos (DGC) desenvolve juntamente com as empresas prestadoras um plano de treinamento, considerando os requisitos necessários ao pleno desempenho das atividades terceirizadas em conjunto com aspectos comportamentais e de saúde e segurança.

Para atuar no desenvolvimento das capacitações, a Companhia lançou, em 2007, o *Projeto Travessia*. A iniciativa tem o objetivo de qualificar os colaboradores das empresas prestadoras de serviço conforme as normas vigentes para atuar no Sistema Elétrico de Potência nas áreas de Corte e Religação, Ligação Nova, Manutenção e Construção. A qualificação foi modulada em treinamentos de Eletricidade Básica e capacitações específicas nas áreas de atuação.

O *Travessia* está ligado com alguns dos principais objetivos da Celpe, como a prestação de serviço contínuo e de qualidade para a sociedade, a eliminação de riscos à saúde dos funcionários, colaboradores terceirizados e da sociedade, bem como a diminuição das perdas de energia elétrica.

Entre os resultados do projeto está a maior qualidade na prestação de serviços elétricos, que pode ser medida por meio da melhoria dos indicadores técnicos; o atendimento à legislação vigente NR-10; a redução do risco de acidentes de trabalho; o impacto social indicado pela melhoria do nível de qualificação dos trabalhadores; o fortalecimento da imagem da Celpe perante a sociedade; a redução do número de penalidades aplicadas às empresas prestadoras de serviço por não cumprimento às normas e aos procedimentos vigentes. Em três anos, o projeto contou com 2.971 participações.

Também em 2010, o Departamento de Gestão de Contratos realizou, entre outros, o treinamento de Linha Viva 230 kV para 30 funcionários, incluindo próprios e terceiros. O curso capacitou os eletricitistas já com experiência em Linha Viva de 13,8 kV para atuar em linhas com maior capacidade. Foram 120 horas-aula divididas entre o Centro de Treinamento da Empresa e em uma linha de transmissão no município de Garanhuns.

5.3.2.4 Compromisso com os princípios e valores da Celpe

Desde 2003, a Celpe, com o intuito de envolver os fornecedores e garantir o comprometimento com os princípios e valores organizacionais, realiza várias práticas para disseminar as Diretrizes Organizacionais e Políticas.

Nos contratos, são anexados os seguintes documentos: o *Manual de Procedimento de Saúde e Segurança*, que tem o objetivo de garantir que todos os seus fornecedores cumpram as regras estabelecidas pelo Ministério do Trabalho e pela Organização; o *Código de Ética*, que descreve as questões que envolvem situações relacionadas à conduta e à ética no ambiente de trabalho e nas relações dos colaboradores com os seus diferentes públicos e a sociedade em geral; o *Manual de Comportamento Ambiental*, que apresenta as Políticas de Meio Ambiente do Grupo Neoenergia e descreve práticas ambientalmente responsáveis no que tange ao manejo de resíduos, coleta seletiva e produtos perigosos, uso racional dos recursos naturais, prevenção e atendimento a emergências, além de conceitos gerais sobre a questão ambiental; o *Parecer Ambiental*, que apresenta a referência de todas as normas e procedimentos ambientais inerentes ao serviço que deverá ser prestado; a *Política de Segurança da Informação*, que tem como objetivo mostrar todas as regras para uso da informação no ambiente organizacional; além das *Condições Gerais de Fornecimento de Energia*, que aponta todas as regras e procedimentos para o fornecimento de energia elétrica em todos os segmentos atendidos pela Organização.

5.3.3 Comunidade

5.3.3.1 Baixa renda

Para o atendimento das necessidades dos clientes classificados como baixa renda, que representa 52,37% do total de clientes, a Celpe criou no ano de 2000 a Unidade de Atendimento a Comunidades Especiais (Cace). Ela conta com uma equipe preparada e multidisciplinar que atua de forma ativa e diferenciada, disponibilizando um canal de comunicação permanente com as populações urbanas e rurais de baixo poder aquisitivo.

A Empresa atualiza os conhecimentos dessas comunidades sobre saúde, segurança e utilização racional de energia com programas de educação para o consumo consciente. Atualmente, a Cace está presente em 150 comunidades da Região Metropolitana do Recife e desenvolve uma série de projetos, dentre os quais destacamos:

- *Luz no Empreendedorismo*: trabalha com a metodologia Educação para a Sustentabilidade, visando a formação de líderes comunitários a partir dos princípios da Carta da Terra. Tem por objetivos incentivar a produção artesanal nas comunidades como forma de desenvolvimento da cultura local; integrar parceiros na Rede de Sustentabilidade para Artesãos, estimulando parcerias e fortalecendo o relacionamento com as comunidades; e favorecer a comunicação entre a Celpe e os seus clientes. Em 2010, foram realizadas atividades educativas envolvendo 12 entidades sociais da Região Metropolitana do Recife e 73 artesãos, além de oficinas e exposições nas datas festivas do calendário, como Carnaval, Páscoa e Dia das Mães.

- *Ação Integrada e Mutirão de Regularização:* têm por objetivo a realização de atendimentos diferenciados nas comunidades de baixo poder aquisitivo. A partir de 2010, através da Agência Móvel, todos os serviços comerciais disponíveis nas agências de atendimento são oferecidos à população. Os mutirões são realizados em locais distantes das agências de atendimento. São oferecidos serviços educacionais sobre uso seguro e eficiente da energia, comerciais e de regularização, tais como: palestras educativas, atendimentos personalizados, cadastro na tarifa social, troca de titularidade, negociação de débito, serviços de ligação, manutenção, cobrança e religação mediante pagamento das faturas ou sinal do plano de parcelamento. O *Ação Integrada* promove um grande evento de cidadania, possibilitando à população local o acesso a emissão de documentos, exames médicos, palestras educativas e atividades culturais e recreativas.
- *Formação de Agentes Multiplicadores:* tem como objetivo capacitar profissionais que interagem continuamente com comunidades de baixa renda, tornando-os aptos a disseminar informações sobre a Celpe. É realizado através de parcerias com entidades dos diversos segmentos da sociedade, tais como: prefeituras, através das secretarias de Saúde e Assistência Social (Cras), e conselhos de Desenvolvimento Rural Sustentável.
- *Agente Celpe:* mobiliza e treina moradores da própria comunidade para a realização de ações educacionais sobre o uso eficiente e seguro da energia, além de atendimento domiciliar e comercial e inscrição para troca de refrigeradores e doação de lâmpadas eficientes. O programa atendeu 108 comunidades, nos municípios de Olinda, do Recife, de Jaboatão dos Guararapes, de São Lourenço da Mata e de Paulista. Em 2010, 12.704 visitas foram realizadas e 1.565 pessoas participaram das 47 palestras educativas.
- *Telecentros Comunitários:* realizado em parceria com o Banco do Brasil, proporciona a inclusão digital da população de baixa renda. O programa proporciona acesso *on-line* aos serviços da Celpe. Já foram instalados 21 telecentros comunitários em todo o Estado de Pernambuco. Equipados com cerca de dez microcomputadores e uma impressora, os telecentros promovem nas comunidades cursos, treinamentos, digitalização de documentos, incentivo à pesquisa e preparação de trabalhos escolares. Os telecentros contribuem para o combate à exclusão digital, a geração de emprego e renda e o exercício pleno da cidadania. Através dessa iniciativa, a Celpe participa da Rede de Inclusão Digital, com o propósito de fortalecer e ampliar o movimento de inclusão sociodigital no Estado de Pernambuco.

5.3.3.2 Projetos sociais e patrocínios culturais

Seguindo a Política de Responsabilidade Social e de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia, a Celpe desenvolve o programa *Energia para Crescer*, apoiando projetos sociais sustentáveis nas comunidades onde atua, respeitando os costumes e as culturas locais, buscando a inclusão social e o alinhamento aos Oito Objetivos do Milênio e aos Dez Princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas. A iniciativa resulta em um diálogo permanente e de qualidade com seus públicos de relacionamento, agrega valor ao negócio e contribui para uma sociedade mais justa.

O *Energia para Crescer* investe em comunidades por meio de projetos sociais próprios e em parceria com organizações não governamentais, nas áreas de Educação, Cultura e Meio Ambiente.

Na área educacional, foram apoiados projetos para o empreendedorismo e para a melhoria da qualidade do ensino. O destaque fica por conta da parceria com a ONG Junior Achievement Pernambuco e o Instituto Ayrton Senna. Através do projeto *Educação pela Arte*, o Instituto Ayrton Senna beneficia duas entidades no Estado, o Ária Social e o Movimento Pró-Criança. Juntas, as duas atendem cerca de 1.500 crianças e adolescentes. Já a ONG atendeu, em 2010, cerca de 11 mil jovens, em 11 municípios de Pernambuco.

Desde 2004, junto aos clientes, a Celpe desenvolve a *Campanha Clarear*, que consiste na arrecadação de doações nas contas de energia. Os valores são repassados a quatro entidades – Movimento Pró-Criança, Associação Beneficente Criança Cidadã (ABCC), Organização de Auxílio Fraternal (OAF) e Pastoral da Criança – que atendem crianças e adolescentes em situação de risco social. Mais de R\$ 2 milhões foram doados pelos clientes à campanha e repassados à Instituição no ano de 2010.

Outra parceria firmada em 2010 foi com a Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais (Apae). Com essa iniciativa, a Celpe abre mais uma possibilidade de doação social por parte dos clientes através da fatura de energia. A iniciativa visa oferecer melhorias no tratamento de pessoas com deficiência que fazem parte da associação.

Ainda no campo social, a Celpe deu continuidade ao projeto de adoção da Praça Osvaldo Cruz e promoveu a comemoração das festividades de Natal. A área, transformada em espaço de lazer e entretenimento para a comunidade, é mantida e conservada pela Empresa desde 2007. Pelo segundo ano consecutivo, a decoração "Noite iluminada: a luz própria do Natal" foi eleita pela Prefeitura do Recife a mais bonita, criativa, original e iluminada de 2010.

Durante o ano, a Celpe aplicou R\$ 85 milhões em ações sociais. Foram recursos direcionados à eletrificação para população rural e carente (R\$ 25,7 milhões), à cultura (R\$ 30,2 milhões), ao Fundo Estadual de Desenvolvimento Social (R\$ 28,3 milhões), à educação (R\$ 215 mil), à saúde e ao saneamento (R\$ 182 mil), aos esportes (R\$ 5 mil), entre outras atividades.

Dos recursos destinados ao setor cultural, R\$ 100 mil foram investidos por meio da Lei Rouanet na produção do documentário *Sons da Esperança*, sobre a Orquestra Cidadã dos Meninos do Coque. Outros R\$ 800 mil foram investidos por meio da Lei do Audiovisual na longa-metragem *Gonzaga de Pai para Filho*, cinebiografia de Luiz Gonzaga.

Além dos filmes, outro grande destaque da área cultural foi o patrocínio ao projeto *Paço do Frevo*, para criação de um espaço permanente de celebração do frevo no Estado. O objetivo é promover a cultura pernambucana e consolidar o complexo turístico Recife-Olinda, através da revitalização de um dos edifícios tombados do Bairro do Recife, onde será implantado o espaço.

5.3.4 Acionistas

Pautada pelas boas práticas de Governança Corporativa, a Celpe atua junto ao mercado de capitais, mantendo com acionistas, analistas de mercado, instituições financeiras, agências de *rating* e instituições reguladoras de mercado um relacionamento baseado na transparência.

As informações são disponibilizadas por meio dos *sites* corporativos www.neoenergia.com/ri e www.celpe.com.br, *link* Relações com Investidores, e nos jornais *Valor Econômico* e *Diário Oficial do Estado de Pernambuco*. A Companhia possui, ainda, um canal de comunicação através do endereço eletrônico ri@celpe.com.br.

No fechamento de cada trimestre, o Grupo Neoenergia realiza uma *webconference* e publica um relatório de acompanhamento com os dados consolidados e individualizados por empresa. Promove, ainda, reuniões com as principais instituições de relacionamento, além de apresentações nas Reuniões da Associação dos Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de Capitais (Apimec), no Rio de Janeiro, em São Paulo, em Belo Horizonte e em Fortaleza.

O *Relatório de Administração e Demonstrações Contábeis* da Empresa é publicado, anualmente, entre os meses de janeiro e fevereiro do ano subsequente ao exercício social encerrado.

5.3.5 Governo e Sociedade

A maior contribuição da Celpe para o governo e a sociedade ocorre por meio da arrecadação e do repasse de tributos municipais, estaduais e federais. O montante significativo de 65,96% do valor adicionado distribuído pela Empresa foi destinado a esses públicos estratégicos.

Seus programas voltados aos clientes de baixa renda incluem ações educativas sobre economia de energia elétrica e projetos sociais com foco em geração de emprego e renda e empreendedorismo.

A Celpe não faz doações para partidos políticos e instituições relacionadas.

6 DESEMPENHO AMBIENTAL

6.1 Gestão Ambiental

A Celpe adota um Sistema de Gestão Ambiental que leva em consideração o desenvolvimento sustentável, através da sinergia do desenvolvimento econômico com atividades que promovem a melhoria da qualidade de vida e a preservação das riquezas naturais e culturais.

A Companhia insere em sua gestão ações para identificar e solucionar eventuais impactos de seus serviços, seus processos e suas instalações sobre os ecossistemas e a sociedade. Consciente de suas responsabilidades como distribuidora de energia elétrica, a Empresa assume o compromisso com o meio ambiente e a sustentabilidade e busca compatibilizar o negócio com as exigências dos órgãos ambientais e a conscientização da população sobre o tema.

As estratégias da Companhia são definidas levando-se em conta a questão ambiental, desde o planejamento das obras e a execução dos projetos até a manutenção das linhas de transmissão, distribuição e subestações. A Celpe não utiliza materiais e insumos provenientes de exploração ilegal de recursos naturais.

A Política de Meio Ambiente da Empresa foi estruturada em 2002 e alinhada com a Política do Grupo Neoenergia em 2005. É disseminada aos públicos interno e externo através de fôlderes, divulgação no *site* e em palestras e eventos, além de ser anexada aos contratos dos fornecedores. Em 2007, a Política de Meio Ambiente foi integrada à Política de Qualidade, sendo nomeada como Política Integrada de Gestão.

A Celpe divulga entre os colaboradores o *Manual de Comportamento Ambiental*, documento que traz orientações com relação à conduta dos profissionais em questões que envolvem o meio ambiente. O manual também é distribuído entre os demais *stakeholders* da Empresa (fornecedores, clientes, sociedade, órgãos ambientais, entre outros) e contempla, além da Política de Meio Ambiente, os principais procedimentos e condutas que são recomendados aos profissionais em seu dia a dia de trabalho.

Em 2010, o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) manteve sua certificação, com base na versão ABNT NRB ISO 14001:2004. Os processos abrangidos pelo SGA são: no edifício-sede, atividades administrativas, de saúde e segurança no trabalho, aquisição de produtos e serviços, manutenção predial, planejamento de linhas de transmissão e subestações, recrutamento e desenvolvimento profissional; na Usina Tubarão, em Fernando de Noronha, o processo de geração de energia, além da manutenção das subestações Pina, Beberibe, João de Barros, Dom Avelar e São Caetano.

A Empresa mantém todas as suas subestações, redes de distribuição, linhas de transmissão e a Usina Termoeletrica Tubarão, em Fernando de Noronha, regularizadas e licenciadas pelo órgão ambiental estadual. O processo de licenciamento faz parte da rotina da Companhia, bem como sua renovação, que acontece anualmente. As subestações e linhas de transmissão são objeto de licenciamento simplificado, não sendo necessária a obtenção de Licença Prévia (LP) nem o Estudo de Impacto Ambiental/Relatório de Impacto Ambiental (EIA/RIMA). Além da emissão das licenças, o órgão ambiental estadual concede autorizações específicas para os serviços de potencial impacto ambiental.

Para acompanhar as ações em prol da melhoria contínua dos processos, a Celpe conta com um Comitê de Meio Ambiente, formado por representantes da Alta Administração e de diversas superintendências. É um grupo multidisciplinar que atua como multiplicador da cultura de prevenção de impactos ambientais em suas áreas de atuação.

6.2 Iniciativas para Reduzir o Impacto das Operações

A Empresa possui mecanismos que realizam o controle e a identificação de ocorrências que podem causar impacto ambiental e garante a tomada de decisões adequadas nos processos gerais de planejamento, construção e manutenção.

No Arquipélago de Fernando de Noronha, o Sistema de Gestão Ambiental da Celpe permitiu conciliar as características naturais da ilha com a necessidade de desenvolvimento sustentável. No processo de geração de energia, o compromisso com a preservação do meio ambiente está direcionado à redução dos impactos socioambientais ocasionados pela operação da Usina Termoelétrica.

A Usina Tubarão, reinaugurada em agosto de 2009, é uma das mais modernas usinas geradoras de energia elétrica do País. Nela, nenhum equipamento é manuseado mecanicamente. Os novos transformadores trabalham a seco e não utilizam mais o óleo isolante, eliminando o risco de contaminação do solo. A usina também opera com biodiesel (5% de óleos vegetais), combustível que diminui a quantidade de emissão de gases poluentes para a atmosfera. Entretanto, a Celpe está buscando alternativas, em parceria com os fabricantes das máquinas, para viabilizar a utilização de biodiesel com concentração cada vez maior de óleos vegetais, reduzindo ainda mais a emissão de CO₂.

A Empresa, semestralmente, realiza o monitoramento ambiental das emissões atmosféricas dos geradores da usina para verificar a conformidade com os padrões permissíveis na legislação em vigor. A usina monitora os processos de geração, consumo de combustível, prevenção e combate de incêndios. O ar nas salas dos geradores é constantemente analisado e, em caso de alteração, a central aciona automaticamente a liberação do gás para combate ao incêndio. Os geradores, isolados em compartimentos antichamas, estão instalados a mais de oito metros dos tanques de combustível. Silenciosos, permitem a passagem do ar e a retenção do som, reduzindo os ruídos emitidos abaixo dos limites estabelecidos pela legislação.

Nas áreas urbanas, a Companhia acompanha o controle de vegetação, seja para proporcionar maior vitalidade à árvore, seja para reduzir os conflitos existentes entre a arborização e o sistema elétrico. As podas das árvores que conflitam com o sistema elétrico em áreas urbanas e a manutenção e abertura das faixas de servidão no Estado de Pernambuco são realizadas por equipe técnica capacitada, supervisionadas por um engenheiro florestal/agrônomo das empresas prestadoras de serviço da Celpe, sob o monitoramento da Unidade de Meio Ambiente.

A Empresa conta com a tecnologia de um *software* que identifica e rastreia padrões correspondentes ao desenvolvimento de problemas de natureza ecológica que possam gerar conflitos entre os elementos arbóreos e as redes elétricas aéreas, o EQM Ambiental. Fonte de consulta capaz de subsidiar a tomada de decisão referente aos processos gerais de planejamento, construção e manutenção, o aplicativo possibilita o monitoramento de pontos críticos para a operação em linhas de transmissão, redes de distribuição ou subestações.

Outra ação de maior importância no sentido de inibir impactos ambientais negativos é a utilização das redes protegidas e multiplexadas. Os cabos elétricos protegidos evitam os acidentes por contato com árvores, reduzindo a necessidade de poda da arborização e melhorando o desempenho e a confiabilidade do sistema elétrico. As áreas próximas a parques, praças ou de concentração de árvores centenárias na capital e no interior são priorizadas na implantação dessas redes.

Com o objetivo de assegurar a melhor qualidade na distribuição e transmissão de energia elétrica em todo o território pernambucano, em 2009 foi iniciado o programa *Controle de Queimadas*. O programa foi desenvolvido em parceria pela Celpe, pela Chesf, pelo Sindaúcar, pelo CPRH e pelo Ibama/Prevfogo, com o objetivo de reduzir o crescente número de ocorrências relacionadas à presença de fogo na

extensão das faixas de segurança das linhas de transmissão da Celpe e da Chesf, em áreas com cultivo de cana-de-açúcar.

Em 2010, foram desenvolvidas ações conjuntas de informação, sensibilização e monitoramento, em parceria com as usinas produtoras de cana do Estado. Como resultados das ações realizadas, houve uma significativa redução da ocorrência de queimadas. No período de 2008/2009, registramos 27 ocorrências. Já no ano de 2010, apenas 01 ocorrência foi verificada.

6.2.1 Expansão do Sistema Elétrico

Os aspectos ambientais, desde a prevenção até o tratamento dos impactos ambientais, são levados em conta em todo o planejamento estratégico da Celpe, principalmente na realização dos investimentos em obras e na operacionalização dos projetos.

A obtenção de licenciamentos para a expansão do sistema elétrico da Celpe leva em consideração todas as variáveis ambientais, desde a definição do local de uma subestação até o traçado de linhas de transmissão e redes primárias.

Critérios técnicos bem definidos são levados em consideração no processo de expansão. A construção de linhas e redes é associada a uma série de atributos ambientais e compromissos assumidos pela Empresa em relação à qualidade, ao controle ambiental, à intensidade e à localização dos serviços realizados.

O desenvolvimento, a apresentação e a solicitação de autorização ou licença para o programa de controle de vegetação incluem estudos de solos, clima, vegetação e acessos de toda a área de concessão, que é objeto também de um planejamento anual de podas.

6.2.2 Materiais e Resíduos

A correta destinação dos resíduos gerados nas atividades desenvolvidas na Empresa e a coleta seletiva são uma preocupação da Companhia e de seus parceiros. A iniciativa consiste na planejada distribuição de coletores, campanhas de sensibilização e constante busca de alternativas sustentáveis de destinação final dos resíduos, de modo que empregados, terceirizados, estagiários e comunidade participem dessa ação. Os resíduos são gerenciados, coletados e destinados de acordo com suas características.

Coletores destinados a resíduos recicláveis de papel estão distribuídos em toda a Empresa. Há também coletores para resíduos de vidro, metal e plástico reciclável. Como a geração desses resíduos é pequena, a quantidade de coletores desses materiais foi reduzida. Em alguns locais, esses coletores foram substituídos por coletores de não recicláveis. Dois coletores para pilhas e baterias também são disponibilizados no edifício-sede da Empresa.

Para o gerenciamento de resíduos, a Celpe possui normas internas em que estabelece as obrigações e ações a serem tomadas pela empresa contratada para o destino final de cada tipo de resíduo. Entre os tratamentos dos resíduos da Empresa, está o condicionamento de todo o óleo mineral isolante dos transformadores e o refino do óleo lubrificante proveniente da geração de energia em Fernando de Noronha.

Em 2010, o consumo de resíduos sólidos classe II (não perigosos) na Celpe atingiu a ordem de 195,19 toneladas, cerca de 9% inferior ao registrado em 2009. Foram aplicados cerca de R\$ 77 mil com a

destinação final desses resíduos. Para o tratamento e a destinação final dos resíduos classe I (perigosos), foram utilizados cerca de R\$ 59 mil.

Em 2010, a Empresa recebeu 36 autuações por disposição de resíduo proveniente da atividade de poda de árvores na cidade do Recife, que resultaram em multas no valor total de R\$ 118 mil.

Desde 2005, a Celpe implantou o *Programa 8S* na busca pela melhoria contínua dos seus processos, por meio de redução do desperdício e conservação dos recursos naturais. O programa também ressalta o trabalho em equipe com repercussão na produtividade e na lucratividade. Desde 2008, atinge, anualmente, toda a Empresa, chegando às regionais e às agências de atendimento. A atividade conta com o Dia D, determinado para as ações de descarte, limpeza e organização.

6.2.3 Energia

O consumo total de energia foi superior aos 13,6 GWh em 2010, sendo a hidrelétrica a principal fonte, com cerca de 8 GWh, seguida por combustíveis fósseis, com aproximadamente 5,3 GWh, e fontes alternativas, com 336,7 MWh. O consumo de energia por kWh distribuído (vendido) foi de 0,001275.

Nas instalações, o consumo de energia foi de 12.445.387,95 kWh, o que representa 7.506,26 kWh por colaborador. Durante o ano de 2010, a instalação de sensores de presença em algumas áreas da Companhia, a realização de campanha para racionalizar o uso de equipamentos eletroeletrônicos e manutenções no sistema elétrico foram algumas das ações realizadas para reduzir o consumo interno de energia elétrica.

6.2.4 Água

O consumo de água nas instalações da Celpe, em 2010, foi de 116,48 m³, aproximadamente 70 m³ por empregado. Tal recurso foi proveniente da rede de distribuição pública (80.809 m³) e da exploração de água subterrânea (35.676 m³). Cabe ressaltar que, semestralmente, é realizada a análise físico-química e bacteriológica das águas provenientes de fontes subterrâneas.

O consumo de água e energia é monitorado de acordo com os parâmetros do Sistema de Gestão Ambiental da Celpe. Para o uso da água com maior eficiência, foi realizada a substituição das torneiras comuns por temporizadas e feitas manutenções no sistema hidráulico da Empresa. Todas as atividades foram traçadas com o objetivo de reduzir o consumo. No edifício-sede da Companhia, também há o aproveitamento da água das chuvas nos jardins e no espelho-d'água existente.

6.2.5 Emissões

A Companhia realiza algumas ações para a redução de emissões de dióxido de carbono (CO₂) e outros gases do efeito estufa. Um opacímetro, adquirido em 2007, realiza a mensuração dos níveis de fumaça preta dos veículos a diesel da frota própria. A vistoria é realizada semestralmente, e os veículos identificados com emissões acima do padrão são encaminhados para manutenção corretiva.

A Celpe monitora a qualidade do ar decorrente da emissão de gases dos geradores da Usina Tubarão, no Arquipélago de Fernando de Noronha. Além do monitoramento da qualidade do ar, cujos resultados estão de acordo com os parâmetros estabelecidos pela legislação vigente, a Empresa realiza um estudo de dispersões das emissões gasosas, que consiste em identificar a influência na qualidade do ar da região causada pelo empreendimento. O estudo de alta tecnologia confirmou, em 2010, que os

poluentes emitidos não afetam as comunidades vizinhas e apresentam valores muito abaixo dos padrões estabelecidos pela legislação, não causando nenhum impacto ambiental com suas emissões gasosas.

No ano de 2009, o Grupo Neoenergia, estimulado pelo cenário mundial de esgotamento dos recursos naturais e aquecimento global, lançou o *Projeto Energia Verde*. A iniciativa visa promover a restauração florestal de 15 milhões de hectares até 2050 e tem o propósito de compensar as emissões de CO₂ na atmosfera por meio da restauração da Mata Atlântica e incentivar a troca de eletrodomésticos velhos por novos, mais eficientes e com o selo Procel de economia. Em 2010, a Empresa deu continuidade ao projeto, que faz parte do *Programa de Eficiência Energética*.

6.3 Programas de Eficiência Energética

Uma das obrigações previstas no contrato de concessão firmado pelas empresas concessionárias do serviço público de distribuição de energia elétrica com a Aneel consiste em aplicar, anualmente, o montante de 0,5% de sua receita operacional líquida em ações que tenham por objetivo o combate ao desperdício da energia elétrica.

Com a intenção de despertar no consumidor a conscientização ambiental e o uso adequado e eficiente da energia, durante o ano de 2010, a Celpe deu continuidade ao *Projeto Energia Verde*. Através da adesão ao projeto, o consumidor pode neutralizar suas emissões de CO₂ por meio de colaborações que contribuem com o reflorestamento da Mata Atlântica. Em contrapartida, o cliente recebe bonificações na conta de energia ao trocar seus eletrodomésticos usados por modelos eficientes com o selo Procel de economia. Como resultado desse projeto, houve 2.798 clientes inscritos no ano, a bonificação de 3.036 clientes pela troca do eletrodoméstico, a doação de 13.990 lâmpadas aos clientes inscritos e a arrecadação de R\$ 339 mil em doações para o reflorestamento da Mata Atlântica.

O *Projeto de Venda Subsidiada de Refrigeradores Novos* com o selo Procel de economia para clientes de baixo poder aquisitivo, moradores de bairros populares, com a facilidade de financiamento através do Banco Popular do Brasil foi encerrado em maio de 2010. No ano, foram vendidas 3.420 geladeiras, das quais 70% do valor do equipamento foi subsidiado pela Celpe e o restante, pago pelo cliente em até 18 meses. A economia estimada na conta de energia com a troca do eletrodoméstico é de, aproximadamente, R\$ 30,00 por mês.

Em continuidade ao programa *Celpe nas Comunidades de Baixa Renda*, a Empresa acumulou a doação de 38.286 geladeiras e a substituição de 512.076 lâmpadas fluorescentes compactas. Só em 2010 foram doadas 21.221 mil geladeiras e 86.005 mil lâmpadas. Todas as geladeiras vendidas e doadas no *Programa de Eficiência Energética* têm baixo consumo e usam gás isobutano, não agressor da camada de ozônio. Conforme convênio assinado com o Ministério do Meio Ambiente, a Celpe descarta o gás CFC das geladeiras substituídas.

A Celpe manteve, em 2010, o *Projeto Educação com Energia*, que utiliza a metodologia pedagógica do Procel nas escolas. O trabalho educacional foi realizado através de uma unidade móvel de ensino, o Caminhão da Eficiência, equipada com experimentos e tecnologia de ponta, para o melhor entendimento de crianças e jovens quanto aos conceitos de conservação de energia, meio ambiente e prevenção a riscos elétricos. O projeto atuou nos municípios do Recife, de Olinda e do Cabo de Santo Agostinho e atendeu um total de 63 escolas, atingindo um público de 641 professores e 19.561 alunos.

A partir de um convênio firmado com o Instituto Americano de Pesquisa (AIR) e a Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional (USAID), foram capacitados quanto ao uso eficiente de energia elétrica quinhentos jovens de comunidades populares advindos do *Projeto Enter Jovem*. O foco desse treinamento foi a capacitação e a empregabilidade de jovens que recentemente concluíram o

ensino médio. Alguns desses jovens capacitados trabalham desde julho de 2010 diretamente com projetos de eficiência energética da Celpe.

No segmento setor público, incluindo ações em instituições sem fins lucrativos, foi finalizada a substituição de aparelhos condicionadores de ar com selo A do Procel/Inmetro, nos hospitais Barão de Lucena, Regional Arcoverde, Geral de Prazeres, Jesus Nazareno, Universitário Oswaldo Cruz e no Centro Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (Cefet), onde também foi trocado todo o sistema de iluminação. Foi realizada também a substituição de chuveiros elétricos por sistemas de aquecimento solar para a água no Hospital Infantil Maria Lucinda e no Abrigo Cristo Redentor.

6.4 Educação e Conscientização Ambiental

A partir de campanhas de comunicação interna e externa, a Celpe orienta seus públicos quanto ao uso racional de recursos naturais e bens materiais e à destinação adequada de resíduos.

A Política Integrada de Gestão da Celpe, que estabelece os compromissos com o meio ambiente, é divulgada a todos os novos colaboradores e prestadores de serviços. Anualmente, durante a *Semana Interna de Prevenção aos Acidentes de Trabalho e Meio Ambiente* (Sipatma), a Empresa realiza a *Feira de Qualidade de Vida e Meio Ambiente*, destinada ao público interno e a prestadores de serviços. A Celpe também promove palestras e atividades para disseminar a cultura da sustentabilidade ambiental entre os colaboradores, visando contribuir para a construção de hábitos ambientalmente corretos.

A promoção de eventos para discutir sustentabilidade ambiental com órgãos públicos, fornecedores e comunidade também é uma iniciativa da Companhia. O principal objetivo dessas conferências, realizadas anualmente, é conscientizar e suscitar o interesse desse público para o assunto. Um exemplo foi a realização da *3ª Conferência de Sustentabilidade Celpe/Neoenergia*, com a participação de aproximadamente trezentos *stakeholders*.

Em 2010, a Celpe promoveu o treinamento de 439 colaboradores nos programas de educação ambiental, o que representa 27% do efetivo da Empresa, com investimentos na ordem de R\$ 48 mil.

7 ANEXOS

7.1 Balanço Social Modelo Ibase em Conjunto com a NBCT 15

PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E DE 2009 (INFORMAÇÃO ADICIONAL)

1 - Base de cálculo		2010				2009			
		R\$ mil				R\$ mil			
Receita Líquida (RL)		2.860.068				2.501.300			
Resultado Operacional (RO)		455.122				425.694			
Folha de Pagamento Bruta (FPB)		129.430				125.663			
Valor Adicionado Total (VAT)		2.269.848				2.144.824			
		% sobre				% sobre			
2 - Indicadores sociais internos		R\$ mil	FPB	RL	VAT	R\$ mil	FPB	RL	VAT
Alimentação		6.693	5,33%	0,27%	0,31%	6.551	5,21%	0,26%	0,31%
Encargos sociais compulsórios		32.709	26,03%	1,31%	1,53%	32.577	25,92%	1,30%	1,52%
Previdência privada		21.754	17,31%	0,87%	1,01%	11.261	8,96%	0,45%	0,53%
Saúde		3.836	3,05%	0,15%	0,18%	9.062	7,21%	0,36%	0,42%
Segurança e saúde no trabalho		1.262	1,00%	0,05%	0,06%	960	0,76%	0,04%	0,04%
Educação		214	0,17%	0,01%	0,01%	303	0,24%	0,01%	0,01%
Cultura		0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional		1.899	1,51%	0,08%	0,09%	1.049	0,83%	0,04%	0,05%
Creches ou auxílio-creche		336	0,27%	0,01%	0,02%	68	0,05%	0,00%	0,00%
Esporte		8	0,01%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Participação nos lucros ou resultados		17.258	13,73%	0,69%	0,80%	18.526	14,74%	0,74%	0,86%
Transporte		696	0,55%	0,03%	0,03%	736	0,59%	0,03%	0,03%
Outros		1.601	1,27%	0,06%	0,07%	3.107	2,47%	0,12%	0,14%
Total - Indicadores sociais internos		88.266	70,23%	3,53%	4,11%	84.200	66,98%	3,35%	3,91%
		% sobre				% sobre			
3 - Indicadores sociais externos (1)		R\$ mil	RO	RL	VAT	R\$ mil	RO	RL	VAT
Educação		215	0,05%	0,01%	0,01%	257	0,06%	0,01%	0,01%
Cultura		30.290	7,12%	1,21%	1,41%	24.069	5,65%	0,96%	1,12%
Saúde e saneamento		182	0,04%	0,01%	0,01%	136	0,03%	0,01%	0,01%
Esporte		5	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,00%	0,00%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar		0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Fundo de desenvolvimento social		28.390	6,67%	1,14%	1,32%	14.733	3,46%	0,59%	0,69%
Eletificação para população rural e carente		25.704	6,04%	1,03%	1,20%	40.117	9,42%	1,60%	1,87%
Outros		232	0,05%	0,01%	0,01%	1.253	0,29%	0,05%	0,06%
Total das contribuições para a sociedade		85.018	19,97%	3,41%	3,96%	80.566	18,91%	3,22%	3,76%
Tributos (excluídos encargos sociais)		1.237.790	290,77%	49,49%	57,71%	1.229.531	288,83%	49,16%	57,33%
Total - Indicadores sociais externos		1.322.808	310,74%	52,90%	61,67%	1.310.097	307,74%	52,38%	61,09%
		% sobre				% sobre			
4 - Indicadores ambientais (1)		R\$ mil	RO	RL	VAT	R\$ mil	RO	RL	VAT
4.1 - Investimentos relacionados com a produção/operação da Empresa									
Desapropriação de terras		738	0,17%	0,03%	0,03%	618	0,15%	0,02%	0,03%
Rede compacta ou linha verde		27.200	6,39%	1,09%	1,27%	22.022	5,17%	0,88%	1,03%
Poda de árvores		4.719	1,11%	0,19%	0,22%	4.014	0,94%	0,16%	0,19%
Passivos e contingências ambientais (Usina Tubarão)		0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Programa de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico		3.213	0,75%	0,13%	0,15%	6.408	1,51%	0,26%	0,30%
Conservação de energia		359	0,08%	0,01%	0,02%	1.603	0,38%	0,06%	0,07%
Educação ambiental		49	0,01%	0,00%	0,00%	40	0,01%	0,00%	0,00%
Outros projetos ambientais		201	0,05%	0,01%	0,01%	2.394	0,56%	0,10%	0,11%
Total dos investimentos relacionados com a produção/operação da Empresa		36.479	8,56%	1,46%	1,70%	37.099	8,72%	1,48%	1,73%
4.2 - Investimentos em programas e/ou projetos externos									
Projetos de educação ambiental em comunidades		11.079	2,60%	0,44%	0,52%	13.784	3,24%	0,55%	0,64%
Preservação e/ou recuperação de ambientes degradados		14.938	3,51%	0,60%	0,70%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Outros		25	0,01%	0,00%	0,00%	22	0,01%	0,00%	0,00%
Total dos investimentos em programas e/ou projetos externos		26.042	6,12%	1,04%	1,22%	13.806	3,25%	0,55%	0,64%
Total dos investimentos em meio ambiente		62.521	14,68%	2,50%	2,92%	50.905	11,97%	2,03%	2,37%
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a Entidade		36				49			
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente (R\$ Mil)		119				6			
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação para aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a Empresa:		() não possui metas		() cumpre de 51% a 75%		() não possui metas		() cumpre de 51% a 75%	
		() cumpre de 0% a 50%		(X) cumpre 76% a 100%		() cumpre de 0% a 50%		(X) cumpre 76% a 100%	

5 - Indicadores do corpo funcional			em unidades		em unidades	
Número de empregados(as) ao final do período			1.676		1.705	
Número de admissões durante o período			95		42	
Número de desligamentos durante o período			124		84	
Número de empregados(as) terceirizados(as)			5.498		5.477	
Número de estagiários(as)			98		97	
Número de empregados(as) acima de 45 anos			804		780	
Número de empregados(as) por faixa etária, nos seguintes intervalos:						
menores de 18 anos			0		4	
de 18 a 35 anos			551		535	
de 36 a 45 anos			321		386	
de 46 a 60 anos			801		776	
acima de 60 anos			3		4	
Número de empregados(as) por nível de escolaridade, segregados por:						
analfabetos			0		0	
com ensino fundamental			165		217	
com ensino médio/técnico			812		788	
com ensino técnico			0		0	
com ensino superior			497		522	
pós-graduados			202		178	
Número de mulheres que trabalham na Empresa			345		358	
Percentual de cargos de chefia ocupados por mulheres			30		29	
Número de homens que trabalham na Empresa			1.331		1.347	
Percentual de cargos de chefia ocupados por homens			70		71	
Número de negros(as) que trabalham na Empresa			522		513	
Percentual de cargos de chefia ocupados por negros(as)			21		18	
Número de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais			60		60	
Remuneração bruta segregada por:						
empregados			127.019		122.489	
administradores			2.412		3.173	
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial			2010		2009	
Relação entre a maior e a menor remuneração na Empresa			25,62		26,13	
Número total de acidentes de trabalho			115		99	
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Empresa foram definidos por:	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a Empresa:	() não se envolve	() segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT	() não se envolve	() segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
A participação nos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de Responsabilidade Social e Ambiental adotados pela Empresa:	() não são considerados	() são sugeridos	(X) são exigidos	() não são considerados	() são sugeridos	(X) são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a Empresa:	() não se envolve	() apoia	(X) organiza e incentiva	() não se envolve	() apoia	(X) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):						
na Empresa			193.130		71.444	
no Procon			2.495		1.245	
na Justiça			11.797		8.667	
Percentual de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:						
na Empresa			97,10		100,00	
no Procon			96,70		100,00	
na Justiça			82,42		64,49	

	2010	2009
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça (R\$ Mil):		
no Procon	43	7
na Justiça	8.464	4.466
Ações empreendidas pela Entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações:	<p>1. Divulgação de relatórios semanais de reclamações e reunião entre as áreas envolvidas para identificação de oportunidades de melhoria.</p> <p>3. Melhoria dos procedimentos comerciais.</p> <p>4. Aumento na fiscalização dos serviços.</p> <p>5. Ajustes no sistema comercial.</p> <p>6. Capacitação de colaboradores.</p> <p>7. Estreitamento no relacionamento com os órgãos de defesa do consumidor.</p> <p>A gestão de todas as reclamações é consolidada na Unidade de Teleatendimento e Gestão de Reclamações, através de reuniões mensais com as áreas executoras. São analisadas as causas associando-as aos tipos de serviço, de forma a identificar necessidades de reciclagem, revisão dos instrumentos normativos e implementação das melhorias nos processos internos. Essas ações têm por objetivo reduzir o número de reclamações registradas e consideradas procedentes.</p>	
Número de processos trabalhistas:		
movidos contra a Entidade	591	416
julgados procedentes	240	192
julgados improcedentes	23	55
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça:	7.497	5.539
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2010: 2.269.848	Em 2009: 2.144.824
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	65,96% Governo 8,74% Acionistas 7,61% Terceiros 8,79% Retido	6,35% Colaboradores(as) 65,3% Governo 8,04% Terceiros 4,88% Retido
7 - Outras informações		
CNPJ: 10.835.932/0001-08, Concessionária de serviço público de energia elétrica - Pernambuco.		
Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: Liane Cyreno Tavares de Souza, Fone: (81) 3217-5132, e-mail: liane.cyreno@celpe.com.br.		
Esta empresa não utiliza mão de obra infantil ou trabalho escravo, não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual de criança ou adolescente e não está envolvida com corrupção.		
Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.		
Informações examinadas pelos auditores independentes.		
(1) Informações não examinadas.		

7.2 Índice Remissivo GRI e Princípios do Pacto Global

A Matriz de Indicadores do Relatório da Celpe é apresentada abaixo. Na elaboração do documento, foram utilizados quatro grupos de indicadores, desenvolvidos por entidades nacionais e internacionais referências no tema: o *Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental da Aneel*; os *Dez Princípios do Pacto Global*, da Organização das Nações Unidas (ONU); os *Oito Objetivos do Milênio*; e as *Diretrizes da Terceira Versão (G3)* da Global Reporting Initiative (GRI), incluindo o *Suplemento Setorial de Energia Elétrica*.

A estrutura principal da matriz de indicadores é definida pela Global Reporting Initiative.

ESTRATÉGIA E ANÁLISE

ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
3.1.1	1 a 10	7 e 8	1.1		Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização (como diretor-presidente, presidente do Conselho de Administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.	ii. Mensagem do Presidente
3.1.1	1 a 10	7 e 8	1.2		Descrição dos principais impactos, dos riscos e das oportunidades.	2.2.3

PERFIL ORGANIZACIONAL

ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
3.1.2			2.1		Nome da organização.	1.1
3.1.2		7 e 8	2.2		Principais marcas, produtos e/ou serviços. A organização relatora deverá indicar a natureza e seu papel na oferta desses produtos e serviços e até que ponto faz uso de terceirização.	1.1, 3.3, 5.2.2.7, 5.3.2
3.1.2			2.3		Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e <i>joint ventures</i> .	1.1, 1.1.3
3.1.2			2.4		Localização da sede da organização.	1.1
3.1.2			2.5		Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	1.1
3.1.2			2.6		Tipo e natureza jurídica da propriedade.	1.1
3.1.2			2.7		Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).	1.1, 3.3, 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.3.4, 5.3.1
4.1.2, 3.3.1, 3.4.1, 3.2, 3.1.2		8	2.8		Porte da organização, incluindo: • Número de empregados. • Vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público). • Capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido (para organizações do setor privado). • Quantidade de produtos ou serviços oferecidos. • Ativo total. • Proprietários beneficiários (incluindo a identificação e o percentual de participação dos principais acionistas).	i. Principais Indicadores
3.2			2.9		Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária, incluindo: • Localização ou mudanças nas operações, inclusive abertura, fechamento e expansão de unidades operacionais. • Mudanças na estrutura do capital social e outra formação de capital, manutenção ou alteração nas operações (para organizações do setor privado).	1.1.3
3.1.1		8	2.10		Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.	1.1.3.1

PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO

ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
2.3			3.1		Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas.	ii. Mensagem do Presidente
2.3			3.2		Data do relatório anterior mais recente (se houver).	iii. Sobre este Relatório
2.3			3.3		Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	iii. Sobre este Relatório
3.1.3			3.4		Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	7.4.4
2.2		7 e 8	3.5		Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: • Determinação da materialidade. • Priorização de temas dentro do relatório. • Identificação de quais <i>stakeholders</i> a organização espera que usem o relatório.	iii. Sobre este Relatório, 5.
3.1.2			3.6		Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, <i>joint ventures</i> , fornecedores).	iii. Sobre este Relatório, 1.1
3.1.2			3.7		Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	iii. Sobre este Relatório, 1.1
3.1.2			3.8		Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.	iii. Sobre este Relatório, 1.1
			3.9		Técnicas de medição de dados e bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.	iii. Sobre este Relatório, 7.3, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7, 7.3.8, 7.3.9 e 7.3.10.
			3.10		Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, na natureza do negócio, em métodos de medição).	Não existiram
			3.11		Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	Não existiram
			3.12		Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	7.2
			3.13		Política e prática atuais relativas à verificação do relatório.	iii. Sobre este Relatório

GOVERNANÇA, COMPROMISSO E ENGAJAMENTO

ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
GOVERNANÇA CORPORATIVA						
3.2	1, 2 e 10	8	4.1		Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.	2.3, 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.3.4, 2.3.5, 2.3.6
3.2	1, 2 e 10		4.2		Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor-executivo (e, se for o caso, suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).	2.3
3.2	1, 2 e 10		4.3		Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.	2.3.1
3.2	1, 2 e 10	8	4.4		Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança.	5.1.2, 5.3.4
3.2	1, 2 e 10	7 e 8	4.5		Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria-executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenhos social e ambiental).	5, 5.2.2.4, 6, 7.3.3
3.2	1, 2 e 10	8	4.6		Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	2.1, 2.1.4
3.2	1, 2 e 10	7 e 8	4.7		Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança a fim de definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.	2.2.1
3.2	1 a 10	3, 7 e 8	4.8		Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.	2.1, 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4
3.2	1, 2 e 10	8	4.9		Procedimentos do mais alto grau de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização dos desempenhos econômico, social e ambiental, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.	2.1.2, 2.2, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3,
2, 3.1, 4	1 a 10		4.11		Explicação de como a organização aplica o princípio da precaução.	2.1.3, 2.2.3
	3.1.2	1 a 10	4.12		Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	2.1.2
3.1.2	1 a 10	8	4.13		Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização: • Possui assento em grupos responsáveis pela Governança Corporativa. • Integra projetos ou comitês. • Contribui com recursos de monta, além da taxa básica como organização associada. • Considera estratégica sua atuação como associada.	2.1.2
3.1.3	1 a 10	8	4.14		Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	iii. Sobre este Relatório, 3.3.4, 5.1.1, 5.2.2, 5.2.2.7, 5.2.2.8, 5.3.1, 5.3.2, 5.3.3, 5.3.4, 5.3.5, 6.1
3.1.3	1 a 10		4.15		Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar.	iii. Sobre este Relatório, 5.1.1
3.1.3	1 a 10	8	4.16		Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i> , incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupos de <i>stakeholders</i> .	iii. Sobre este Relatório, 3.3.4, 5.1.1, 5.2.2, 5.2.2.7, 5.2.2.8, 5.3.1, 5.3.2, 5.3.3, 5.3.4, 5.3.5, 6.1
3.1.3	1 a 10	8	4.17		Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> e que medidas a organização tem adotado para tratá-los.	iii. Sobre este Relatório, 5.2.2, 5.2.2.7, 5.2.2.8, 5.3.1, 5.3.2, 5.3.3, 5.3.4, 5.3.5

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO

ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
	1 a 10	8			Informações sobre a forma de gestão.	2.2
3.3.1, 3.4.1, 3.4.2		1 a 8	EC1		Valor econômico direto, gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	i. Principais Indicadores, 4., 7.1, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.5, 7.3.6
3.5	7	7	EC2		Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.	2.2.1, 2.2.3
3.4.1			EC3		Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	5.2.2.3, 5.2.2.4
3.3.1		8	EC8		Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro Bono.	4.7, 4.7.1, 4.7.2, 4.7.3, 4.7.4, 4.7.5, 5.3.3.1, 5.3.3.2, 6.3

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL

ANEEL		PACTO GLOBAL		OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO		GRI		DIRETRIZES DA GRI		ITEM DO SUMÁRIO	
						ESSENCIAL		ADICIONAL			
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE											
		1 a 6						Informações sobre a forma de gestão.		2.2, 5.1	
ASPECTO: EMPREGO											
3.4.1						LA1		Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.		i. Principais Indicadores, 5.2.2.7, 7.1, 7.3.3	
3.4.1		1 a 6		1 e 3		LA2		Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.		5.2.2.3, 7.3.3	
3.4.1		6		1 a 8				LA3		Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.	
ASPECTO: RELAÇÃO ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA											
		1 a 3		1 a 6		LA4		Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.		5.2.2.8	
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO											
		1		5 e 6				LA6		Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos de gestores e de trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	
3.4.1		1		5 e 6		LA7		Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.		5.2.2.6, 7.1, 7.3.3	
3.4.1		1		2 a 7		LA8		Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.		5.2.2.5, 5.2.2.6, 5.3.3.1, 6.3, 6.4	
		1		1 a 7				LA9		Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	
ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO											
3.4.1		1		2 e 8		LA10		Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.		5.2.2.5, 7.3.3	
3.4.1		1		8				LA11		Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.	
3.4.1		1, 2 e 6		8				LA12		Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	
ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES											
3.2		1, 2 e 6		3		LA13		Composição dos grupos responsáveis pela Governança Corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.		2.3, 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 5.2.2.1, 7.1, 7.3.3	
DIREITOS HUMANOS											
		1 a 6						Informações sobre a forma de gestão.		2.1, 2.2, 5.1	
ASPECTO: PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE PROCESSOS DE COMPRA											
3.2, 3.4.2		1, 2, 4, 5 e 6		1 a 8		HR1		Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.		5.3.2, 7.1, 7.3.7	
3.2, 3.4.2		1, 2, 4, 5 e 6		1 a 8		HR2		Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.		5.3.2, 7.3.7	
ASPECTO: TRABALHO INFANTIL											
3.4.2		1, 2 e 5		2, 4 e 8		HR6		Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.		5.3.2, 7.1, 7.3.7	
ASPECTO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO											
3.4.2		1, 2 e 4		1 e 2		HR7		Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.		5.3.2, 7.1, 7.3.7	
SOCIEDADE											
		1 a 10						Informações sobre a forma de gestão.		2.1, 2.2, 5.1	
ASPECTO: COMUNIDADE											
3.4.2		1 e 7		7 e 8		SO1		Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo entrada, operação e saída.		5.3.3, 5.3.3.1, 5.3.3.2, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4	
ASPECTO: CORRUPÇÃO											
3.4.2		10		8		SO2		Descrição de políticas, procedimentos e mecanismos de concordância para organizações e funcionários voltados a suborno e corrupção.		2.1.4	
3.4.2		10		8		SO3		Percentual de empregados treinados em políticas e procedimentos anticorrupção.		5.2.2.5	

ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS

3.4.2	1 a 10	8	SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	5.3.3, 5.3.3.1, 5.3.5
-------	--------	---	-----	--	-----------------------

ASPECTO: CONFORMIDADE

			SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos.	6.1, 7.1, 7.3.10
--	--	--	-----	--	------------------

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

1 e 8				Informações sobre a forma de gestão.	2.2, 6.1
-------	--	--	--	--------------------------------------	----------

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

3.4.2	1	7 e 8	PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando a melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.	5.3.1.3
3.4.2	1	7 e 8	PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminado por tipo e resultado.	7.1, 7.3.4

ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS

3.4.2		8	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	5.3.1.1
-------	--	---	-----	---	---------

ASPECTO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING

		8	PR6	Programas de adesão às leis, às normas e aos códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	5.3.1, 5.3.3.2
		8	PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminado por tipo e resultado.	Não existiram

INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
ASPECTO: ENERGIA						
3.5.1	8	7	EN3		Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.	7.3.10
3.5.1	8 e 9	7		EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia ou que usem energia gerada por recursos renováveis e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas.	6.3
ASPECTO: ÁGUA						
3.5.1	8	7	EN8		Total de retirada de água por fonte.	7.3.10
ASPECTO: BIODIVERSIDADE						
3.5.1	8	7		EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.	6.1, 6.2, 7.3.10
3.5.1	7, 8 e 9	7		EN 13	Habitats protegidos ou restaurados	6.1, 6.2, 6.4
ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS						
3.5.1	8	7	EN16		Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	7.3.10
3.5.1	8 e 9	7	EN18		Iniciativas para reduzir as emissões de gases causadores de efeito estufa e reduções obtidas.	6.2.5, 6.3
3.5.1	8	7	EN 22		Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	6.2.2, 7.3.10
3.5.1	7, 8 e 9	7	EN 24		Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da <i>Convenção da Basileia</i> e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.	6.2.2, 7.3.10
ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS						
	8 e 9	7	EN26		Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	5.3.1.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1
3.5.1	8	7	EN28		Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	7.1, 7.3.10
ASPECTO: TRANSPORTE						
	8	7		EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.	6.1, 6.2, 6.2.1
ASPECTO: GERAL						
3.5.1	7, 8 e 9	7		EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	7.1, 7.3.10

Indicadores GRI do Suplemento Setorial de Energia Elétrica

INDICADORES GRI DO SUPLEMENTO SETORIAL DE ENERGIA ELÉTRICA

PERFIL ORGANIZACIONAL

Informações sobre o perfil organizacional específicas ao setor de energia elétrica

EU1	Capacidade instalada, discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório.	i.Principais Indicadores, 7.3.1
EU3	Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais.	3.3.4
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório.	i.Principais Indicadores, 7.3.1

SEÇÃO ECONÔMICA

Informações econômicas sobre a forma de gestão específica ao setor de energia elétrica

Aspecto: Disponibilidade e Confiabilidade

EU6	Forma de gestão para assegurar a disponibilidade e confiabilidade do fornecimento de eletricidade a curto e longo prazos.	2.2.1, 2.2.2, 4.7, 4.7.1, 4.7.2
-----	---	---------------------------------

Aspecto: Gerenciamento pelo Lado da Demanda (GLD)

EU7	Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial.	4.7.5, 6.3, 7.3.9
-----	--	-------------------

Aspecto: Pesquisa e Desenvolvimento

EU8	Atividades e despesas referentes a pesquisa e desenvolvimento visando a confiabilidade do fornecimento de eletricidade e a promoção do desenvolvimento sustentável.	1.1.3, 4.7.4, 7.3.8
-----	---	---------------------

Aspecto: Descomissionamento de Usinas

EU9	Provisão para descomissionamento de usinas nucleares.	A Celpe não possui usina nuclear.
-----	---	-----------------------------------

Indicadores de desempenho econômico específicos ao setor de energia elétrica

Aspecto: Disponibilidade e Confiabilidade

EU10	Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de eletricidade a longo prazo, discriminada por fonte de energia e sistema regulatório.	3.1, 3.2, 3.3, 7.3.1
------	--	----------------------

Aspecto: Eficiência do Sistema

EU12	Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia.	3.3.5
------	---	-------

SEÇÃO SOCIAL

Informações sobre forma de gestão referente a práticas trabalhistas e trabalho decente

Aspecto: Emprego

EU14	Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada.	5.2.5.5, 5.3.2.2, 5.3.2.3, 7.3.7
EU15	Porcentagem de empregados com direito à aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos, discriminada por categoria funcional e região.	5.2.2.3, 7.1, 7.3.3
EU16	Políticas e exigências referentes à saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e subcontratados.	2.1.3, 5.2.2.6, 5.3.2.4

Indicadores referentes a práticas trabalhistas

Aspecto: Emprego

EU17	Dias trabalhados por trabalhadores terceirizados e subcontratados envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção.	Trabalham o ano todo em sistema de rodízio
EU18	Porcentagem de trabalhadores terceirizados e sub-contratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança.	5.3.2.3

Informações sobre forma de gestão referentes à sociedade

Aspecto: Comunidade

EU19	Participação de <i>stakeholders</i> em processos decisórios relacionados a planejamento energético de desenvolvimento de infraestrutura.	5.3.3.1, 5.3.5, 6.3
EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento.	5.3.3.1, 6.2

Aspecto: Prevenção e Preparação para Emergência e Desastres

EU21	Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programas de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração.	2.2.3, 6.1, 6.2
------	--	-----------------

Informações sobre forma de gestão referentes a responsabilidade pelo produto

Aspecto: Acesso

EU23	Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, que visam melhorar ou manter o acesso à eletricidade e ao serviço de assistência ao consumidor.	3.2, 3.2.1, 4.7.3, 6.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6
------	---	---

Aspecto: Prestação de Informações

EU24	Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpõem ao acesso à eletricidade e ao serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro.	3.2.1, 5.3.1.3, 5.3.3.1
------	--	-------------------------

Aspecto: Saúde e Segurança Pública

EU25	Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes relativos a doenças.	7.1, 7.3.3
------	---	------------

Aspecto: Acesso

EU26	Percentual da população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados.	4.7.3, 7.3.5, 7.3.6
EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia.	5.3.1.2, 7.3.1
EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia.	5.3.1.2, 7.3.1

7.3 Indicadores Quantitativos

7.3.1 Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade

DADOS TÉCNICOS (INSUMOS, CAPACIDADE DE PRODUÇÃO, VENDAS, PERDAS)	2010	2009	2008
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	3.100.415	3.008.742	2.900.415
Número de Consumidores Atendidos – Livres	32	17	13
Número de Localidades Atendidas (Municípios)	186	186	186
Número de Empregados Próprios	1.676	1.705	1.747
Número de Empregados Terceirizados	5.498	5.477	5.277
Número de Escritórios Comerciais (Agências de Atendimento)	47	45	45
Energia Gerada (GWh)	13	12	12
ENERGIA COMPRADA (GWh)	12.317,64	11.703,56	11.161,85
1) Itaipu	-	-	-
2) Contratos Iniciais	-	-	-
3) Contratos Bilaterais	3.419,89	3.421,88	3.432,79
3.1) Com Terceiros	-	-	0,53
3.2) Com Parte Relacionada	3.419,89	3.421,88	3.432,27
4) Leilão ¹	-	242,03	1.860,19
5) Proinfra	270,01	233,93	160,04
6) CCEAR ²	9.280,01	8.274,52	6.152,46
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déicits (MCSD)	(652,26)	(468,80)	(443,63)
PERDAS ELÉTRICAS GLOBAIS (GWh)	1.937	1.845	1.814
Perdas Elétricas – (%) Total sobre o Requisito de Energia	15,16%	15,60%	15,98%
Perdas Técnicas – (%) Total sobre o Requisito de Energia	8,96%	8,88%	9,23%
Perdas Não Técnicas – (%) Total sobre o Requisito de Energia	6,20%	6,72%	6,75%
ENERGIA VENDIDA (GWh)	10.026	9.538	9.089
Residencial	3.791	3.507	3.206
Industrial	2.050	2.080	2.097
Comercial	2.021	1.922	1.819
Rural	580	531	548
Poder Público	558	516	487
Iluminação Pública	428	433	402
Serviço Público	598	548	528
Subestações (em Unidades)	131	128	126
Capacidade Instalada (MVA)	2.860	2.797	2.700
Linhas de Subtransmissão (em km)	3.961	3.939	3.914
Linhas de Distribuição (em km)	121.433	121.324	120.755
Transformadores de Distribuição (em Unidades)	103.745	101.278	97.723
Venda de Energia por Capacidade Instalada	2,95	3,41	3,37
Energia Vendida por Empregado (MWh)	5.982,10	5.593,99	5.202,62
Número de Consumidores por Empregado	1.850	1.765	1.660
Valor Adicionado ³ /GWh Vendido	226,42	224,89	225,10
DEC (com Supridora)	17,10	16,54	15,50
FEC (com Supridora)	7,26	6,99	8,25
DEC (sem Supridora)	16,41	16,25	14,99
FEC (sem Supridora)	6,68	6,48	7,37

Notas:

¹ Inclusive Leilão das Geradoras Federais (Ano 2002).

² Contratos de Compra e Venda de Energia Elétrica no Ambiente Regulado.

³ Obtido da Demonstração de Valor Adicionado (DVA).

7.3.2 Indicadores de Desempenho Econômico-financeiro

GERAÇÃO DE RIQUEZA (R\$ MIL)	2010			2009	
	R\$ MIL	%	Δ%	R\$ MIL	%
RECEITA OPERACIONAL					
(Receita bruta de vendas de energia e serviços)	4.240.980	-	0,60	4.215.782	-
FORNECIMENTO DE ENERGIA	3.617.154	100,00	(0,65)	3.640.755	100,00
Residencial	1.194.226	33,02	0,70	1.185.975	32,57
Residencial Baixa Renda	229.753	6,35	2,02	225.207	6,19
Comercial	868.478	24,01	(0,18)	870.010	23,90
Industrial	680.828	18,82	(5,31)	718.983	19,75
Rural	125.398	3,47	5,73	118.603	3,26
Iluminação Pública	106.700	2,95	(8,74)	116.915	3,21
Serviço Público	178.963	4,95	4,43	171.377	4,71
Poder Público	232.807	6,44	(0,38)	233.685	6,42
ENERGIA DE CURTO PRAZO	92.903	-	131,94	40.055	-
Serviços	-	-	-	-	-
Suprimento	(1)	-	(97,95)	(41)	-
Fornecimento Não Faturado	(8.305)	-	(313,49)	3.890	-
Transferência para Atividade de Distribuição	(2.033.430)	-	(4,13)	(2.120.953)	-
Ativos Regulatórios/CVA	(2.612)	-	(241,04)	1.852	-
Disponibilização do Sistema de Distribuição	2.128.259	-	(2,08)	2.173.568	-
Encargos CBEE	-	-	(100,00)	(3)	-
Subvenção à Tarifa Social Baixa Renda	150.274	-	(6,93)	161.459	-
Outras receitas	296.739	-	(5,86)	315.199	-
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(22.912)	-	122,97	(10.276)	-
(-) Insumos (insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros, etc.)	(1.939.200)	-	5,66	(1.835.368)	-
RESULTADO NAO OPERACIONAL	3.525	-	(30,41)	5.065	-
(=) Valor Adicionado Bruto	2.282.393	-	(3,91)	2.375.204	-
(-) Quotas de Reintegração (Depreciação, Amortização)	(131.038)	-	17,02	(111.983)	-
(=) Valor Adicionado Líquido	2.151.355	-	(4,94)	2.263.221	-
(+) Valor Adicionado Transferido (Receitas Financeiras, Resultado da Equivalência Patrimonial)	118.492	-	37,99	85.872	-
(=) Valor Adicionado a Distribuir	2.269.847	-	(3,37)	2.349.093	-

DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA	2010		2009	
	R\$ MIL	(%)	R\$ MIL	(%)
Empregados	151.516	6,68	136.273	5,80
Governo (Impostos, Taxas e Contribuições e Encargos Setoriais)	1.497.194	65,96	1.469.135	62,54
Financiadores	172.848	7,61	156.737	6,67
Acionistas	448.291	19,75	586.949	24,99
(=) VALOR ADICIONADO DISTRIBUIDO (TOTAL)	2.269.849	100,00	2.349.093	100,00

DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA – GOVERNO E ENCARGOS SETORIAIS	2010		2009	
	R\$ MIL	(%)	R\$ MIL	(%)
TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES				
ICMS	817.126	54,58	813.867	55,40
PIS/Pasep	65.051	4,34	60.399	4,11
Cofins	299.170	19,98	278.315	18,94
ISS	1.880	0,13	1.147	0,08
IRPJ (a Pagar do Exercício)	33.736	2,25	85.767	5,84
CSSL (a Pagar do Exercício)	36.611	2,45	35.004	2,38
INSS (sobre Folha de Pagamento)	17.371	1,16	18.261	1,24
CPMF	-	-	-	-
Outros	22.512	1,50	23.597	1,61
ENCARGOS SETORIAIS				
RGR	28.825	1,93	28.093	1,91
CCC	114.678	7,66	75.367	5,13
CDE	21.024	1,40	19.395	1,32
CFURH	-	-	-	-
TFSEE	6.053	0,40	5.560	0,38
ESS	-	-	-	-
P&D	12.753	0,85	12.182	0,83
Outros	20.404	1,36	12.180	0,83
VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL)	1.497.194	100,00	1.469.135	100,00

INADIMPLÊNCIA SETORIAL	2010		2009
	R\$ MIL	Δ%	R\$ MIL
ENERGIA COMPRADA	-	-	-
ENCARGOS SETORIAIS	-	-	-
RGR	-	-	-
CCC	-	-	-
CDE	-	-	-
CFURH	-	-	-
TFSEE	-	-	-
ESS	-	-	-
P&D	-	-	-
Total (A)	-	-	-
Percentual de Inadimplência	-	-	-
Total da Inadimplência (A)/Receita Operacional Líquida	-	-	-

INVESTIMENTOS	2010		2009
	R\$ MIL	Δ%	R\$ MIL
Expansão da Distribuição/Transmissão (Expansão Reforço)	110.197,79	(23,16)	143.409,33
Renovação da Distribuição/Transmissão	81.637,39	66,37	49.071,10
Subtransmissão	24.943,40	55,67	16.023,50

OUTROS INDICADORES	2010		2009
	VALOR	Δ%	VALOR
Receita Operacional Bruta (R\$)	4.240.980	0,60	4.215.783
Deduções da Receita (R\$ mil)	(1.380.912)	6,15	(1.300.945)
Receita Operacional Líquida (R\$ mil)	2.860.068	(1,88)	2.914.838
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ mil)	(2.267.620)	7,20	(2.115.327)
Receitas Irrecuperáveis ¹ (R\$ mil)	-	-	-
Resultado do Serviço (R\$ mil)	592.448	(25,90)	799.511
Resultado Financeiro (R\$ mil)	(52.549)	(24,33)	(69.449)
IRPJ/CSSL (R\$ mil)	(91.607)	(35,99)	(143.113)
Lucro Líquido (R\$ mil)	448.292	(23,62)	586.949
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ mil)	(84.776)	5,84	(80.100)
Dividendos Distribuídos (R\$ mil)	(113.692)	(17,95)	(138.570)
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ mil)	22,6	2,01	22,1
Riqueza (Valor Adicionado Líquido) por Empregado (R\$ mil)	1.284	(3,30)	1.327
Riqueza (Valor a Distribuir) por Receita Operacional (%)	53,5	(3,95)	55,7
Ebitda ou Lajida (R\$ mil)	719.961	(20,57)	906.429
Margem do Ebitda ou Lajida (%)	25,2	(19,05)	31,1
Liquidez Corrente	1,0	(31,92)	1,5
Liquidez Geral	1,0	5,32	0,9
Margem Bruta (Lucro Líquido/Receita Operacional Bruta) (%)	10,6	(24,08)	13,9
Margem Líquida (Lucro Líquido/Receita Operacional Líquida) (%)	15,7	(22,16)	20,1
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (Lucro Líquido/Patrimônio Líquido) (%)	28,9	(30,79)	41,8
Estrutura de Capital	-	-	-
Capital Próprio (%)	42,2	6,03	39,8
Capital de Terceiros Oneroso (%) (Empréstimos e Financiamentos)	-	-	-
Inadimplência de Clientes (Contas Vencidas até 90 Dias/Receita Operacional Bruta nos Últimos 12 Meses)	-	-	-

7.3.3 Indicadores Sociais Internos (Empregados)

INFORMAÇÕES GERAIS	2010	2009	2008
Número total de empregados	1.676	1.705	1.747
Empregados até 30 anos de idade (%)	18,08%	19,65%	22,75%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	19,57%	16,36%	14,13%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	40,69%	45,45%	47,22%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	21,66%	18,53%	15,90%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	20,58%	21,00%	20,61%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	29,53%	28,95%	26,97%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	4,71%	4,87%	4,92%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	26,43%	25,22%	25,36%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	21,48%	17,76%	17,11%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	5,85%	5,69%	5,50%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	1,07%	1,17%	0,69%
Empregados portadores de deficiência	60	60	58
REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E CARREIRA (R\$ MIL)	2010	2009	2008
REMUNERAÇÃO			
Folha de pagamento bruta	129.430	125.663	118.947
Encargos sociais compulsórios	32.709	32.577	29.921
BENEFÍCIOS			
Educação	214	303	233
Alimentação	6.693	6.551	5.574
Transporte	696	736	723
Saúde	3.836	9.062	3.327
Previdência Privada (Fundação Celpos)	21.754	11.261	6.395
Outros (segurança e saúde no trabalho, capacitação e desenvolvimento profissional, creches ou auxílio-creche, esporte, participação nos lucros ou resultados, outros)	22.364	23.710	22.600
PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS	2010	2009	2008
Investimento total em programa de participação nos resultados da Empresa (R\$ mil)	17.258	18.526	18.687
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	13,33%	14,74%	12,30%
Ações da Empresa em poder dos empregados (%)	-	-	-
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela Empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	24	16	20
Divisão da menor remuneração da Empresa pelo salário-mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	13	18	17
PERFIL DA REMUNERAÇÃO – PERCENTUAL DE EMPREGADOS EM CADA FAIXA DE SALÁRIO (R\$)	2010	2009	2008
Até R\$ 1.600,00	12,71%	14,55%	16,82%
De R\$ 1.600,00 até R\$ 2.000,00	12,89%	21,58%	21,63%
De R\$ 2.000,00 até R\$ 3.000,00	38,13%	31,55%	30,58%
Acima de R\$ 3.000,00	36,28%	32,32%	30,97%
Por Categorias (salário médio no ano corrente) – (R\$)			
Cargos de diretoria	20.568,49	19.224,68	19.224,68
Cargos gerenciais	9.364,73	8.733,46	8.486,14
Cargos de analista	4.452,12	4.170,90	3.924,88
Cargos técnicos	2.624,88	2.412,98	2.297,66
Cargos administrativos	2.107,24	1.999,41	1.920,14
Cargos de produção	1.903,04	1.786,55	1.683,28

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL	2010	2009	2008
Perfil da escolaridade – discriminar (em %) em relação ao total dos empregados			
Ensino fundamental	9,84%	12,73%	12,54%
Ensino médio	48,45%	46,22%	46,99%
Ensino superior	29,65%	30,62%	31,14%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	12,05%	10,44%	9,33%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	2.113	1.352	1.146
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por	157,15	146,30	99,30
Executivos	22,71	34,30	34,50
Analistas	15,64	40,90	26,30
Técnicos/coordenadores	17,70	35,90	20,20
Auxiliares administrativos e operacionais	101,10	35,20	18,30
COMPORTAMENTO FRENTE A DEMISSÕES			
Número de empregados próprios ao final do período	1.676	1.705	1.747
Número de admissões de empregados próprios durante o período	95	42	113
Reclamações trabalhistas de empregados próprios iniciadas por total de demitidos no período (%)	42,61%	n.d.	n.d.
Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)			
Montante pago em processos judiciais (R\$ mil)	7.497	5.539	3.707
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	20.710	16.841	13.058
Número de processos existentes	1.421	1.239	1.255
Número de processos movidos contra a Entidade durante o ano	591	416	394
Número de empregados vinculados nos processos	367	475	568
PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA			
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	21.754	11.261	6.395
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	1.623	1.663	1.693
Número de beneficiados pelo programa de preparação para a aposentadoria	0	0	0
TRABALHADORES TERCEIRIZADOS			
Número de trabalhadores terceirizados/contratados	5.498	5.477	5.277
Custo total dos contratos de prestação de serviço (R\$ mil)	205.080	145.499	161.184
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	76,63%	76,47%	75,13%
Perfil da remuneração – Percentual de empregados em cada faixa de salário (R\$)			
Até R\$ 500,00	16,93%	34,80%	32,80%
De R\$ 501,00 a R\$ 730,00	55,57%	50,78%	31,25%
De R\$ 731,00 a R\$ 1.000,00	20,48%	7,83%	7,60%
Acima de R\$ 1.000,00	4,42%	3,10%	1,84%
Não informado	2,60%	3,49%	26,51%

Perfil da escolaridade em relação ao total de terceirizados – discriminar (em %)

Alfabetização de adultos	0,00%	0,00%	0,00%
Analfabeto	0,95%	2,04%	13,26%
Ensino Fundamental - 1º Ano/Alfa	0,35%	0,02%	0,00%
Ensino Fundamental - 2º Ano/1ª Série	0,33%	0,31%	0,00%
Ensino Fundamental - 3º Ano/2ª Série	0,40%	0,16%	0,00%
Ensino Fundamental - 4º Ano/3ª Série	3,95%	4,80%	0,00%
Ensino Fundamental - 5º Ano/4ª Série	3,73%	3,56%	0,00%
Ensino Fundamental - 6º Ano/5ª Série	0,87%	0,58%	0,00%
Ensino Fundamental - 7º Ano/6ª Série	0,53%	0,24%	0,00%
Ensino Fundamental - 8º Ano/7ª Série	4,18%	4,82%	0,00%
Ensino Fundamental - 9º Ano/8ª Série	11,53%	14,99%	0,00%
Ensino Médio - 1º Módulo	0,42%	0,27%	0,00%
Ensino Médio - 2º Módulo	0,80%	0,44%	0,00%
Ensino Médio - 3º Módulo	11,66%	8,80%	0,00%
Ensino Médio - 4º Módulo	53,15%	51,03%	0,00%
Primário incompleto	0,00%	0,00%	5,37%
Primário completo	0,00%	0,00%	3,51%
Ensino Médio completo	0,00%	0,00%	40,49%
Ensino Médio incompleto	0,00%	0,00%	4,81%
Ensino Fundamental completo	0,00%	0,00%	18,20%
Ensino Fundamental incompleto	0,00%	0,00%	6,25%
Ensino Superior completo	2,95%	2,78%	2,30%
Ensino Superior incompleto	3,77%	4,80%	5,26%
Pós-graduação completa	0,20%	0,18%	0,29%
Pós-graduação incompleta	0,09%	0,05%	0,06%
Outros (mestrado e/ou doutorado, completo e/ou incompleto)	0,16%	0,13%	0,12%
Não informado	0,00%	0,00%	0,08%
Índice TG (taxa de gravidade) da Empresa no período, para empregados	180	185	245
Índice TG (taxa de gravidade) da Empresa no período, para terceirizados/contratados	3.542	2.036	2.433

ADMINISTRADORES

	2010	2009	2008
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)	102,84	96,12	96,12
Número de diretores (B)	5	5	5
Remuneração e/ou honorários médios (A/B)	20,57	19,22	19,22
Honorários de conselheiros de administração (R\$ mil) (C)	5,83	1,91	1,91
Número de conselheiros de administração (D)	5	5	5
Honorários médios (C/D)	1,17	0,38	0,38

7.3.4 Indicadores Sociais Externos (Clientes)

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO	2010	2009	2008
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): Percentual Total			
Residencial (excluído o residencial baixa renda)	24,95%	24,02%	23,26%
Residencial baixa renda	12,82%	12,70%	11,96%
Comercial	20,13%	20,11%	19,99%
Industrial	20,42%	21,78%	23,04%
Rural	5,78%	5,56%	6,02%
Iluminação pública	4,26%	4,53%	4,42%
Serviço público	5,96%	5,74%	5,80%
Poder Público	5,55%	5,41%	5,35%
Consumo próprio	0,14%	0,16%	0,16%
Revenda	0,00%	0,00%	0,00%
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	63,38%	64,25%	65,30%
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias (especificar: Abradee)	68,86%	76,30%	72,20%
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas	5.579.604	5.250.941	5.600.688
Número de atendimentos nos escritórios regionais (agências)	1.346.671	1.616.822	1.407.179
Número de atendimentos por meio da Internet	3.927.881	2.160.963	1.126.665
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	3,50%	1%	1%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.) - teleatendimento	0,80	0,68	0,37
Tempo médio de atendimento (min.) - teleatendimento	3,18	2,77	2,20
Número de reclamações de consumidores encaminhadas			
À Empresa (geral)	193.130	71.444	43.870
À Empresa (procedentes)	99.842	14.440	13.580
À Aneel – agências estaduais/regionais (geral)	3.278	3.653	2.564
Ao Procon (geral)	2.495	1.245	980
À Justiça (geral)	11.797	8.667	11.231
Reclamações – Principais motivos			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	13,74%	4,26%	2,27%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	0,22%	7,82%	6,79%
Reclamações referentes a interrupções (%)	0%	1,52%	0,70%
Reclamações referentes à emergência (%)	n.d.	2,17%	3,56%
Reclamações referentes ao/à consumo/leitura (%)	70,15%	7,86%	0,96%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,03%	5,03%	5,83%
Reclamações por conta não entregue (%)	2,43%	8,38%	7,14%
Reclamações referentes a serviço mal-executado (%)	1,01%	5,25%	5,19%
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	2,08%	14,68%	12,42%
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	0%	4,46%	9,31%
Outros (erro de endereçamento) (%)	5,52%	9,57%	11,57%
Reclamações solucionadas			
Durante o atendimento (%)	n.d.	n.d.	n.d.
Até 30 dias (%)	84,10%	99,59%	99,87%
Entre 30 e 60 dias (%)	7,76%	0,20%	0,07%
Mais que 60 dias (%)	8,14%	0,21%	0,06%
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	52%	20%	31%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	100%	100%	100%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor	1	1	1

QUALIDADE TÉCNICA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	2010	2009	2008
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da Empresa – valor apurado (com supridora)	17,10	16,54	15,50
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da Empresa – limite (sem supridora)	16,41	16,25	14,99
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da Empresa – valor apurado (com supridora)	7,26	6,99	8,25
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da Empresa – limite (sem supridora)	6,68	6,48	7,37
SEGURANÇA NO USO FINAL DE ENERGIA DO CONSUMIDOR	2010	2009	2008
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede da Concessionária	11.971	13.083	12.833
Taxa de Frequência (TF) de acidentes na comunidade (clientes e consumidores)	5,39	3,85	3,77
Número de acidentes na comunidade (clientes/consumidores)	52	33	32
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	10	6	6

7.3.5 Indicadores Sociais Externos (Comunidade)

GERENCIAMENTO DO IMPACTO DA EMPRESA NA COMUNIDADE DO ENTORNO	2010	2009	2008
Número de reclamações da comunidade por impactos causados pelas atividades da Empresa	n.d.	n.d.	n.d.
Número de melhorias implantadas nos processos da Empresa a partir das reclamações da comunidade	n.d.	n.d.	n.d.
ENVOLVIMENTO DA EMPRESA EM SINISTROS RELACIONADOS COM TERCEIROS	2010	2009	2008
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	5.881	3.583	3.758
Valor provisionado no Passivo (R\$ mil)	5.744	3.595	2.401
Número de processos judiciais existentes	140	127	119
Número de pessoas vinculadas nos processos	217	18	26
TARIFA DE BAIXA RENDA	2010	2009	2008
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda	1.623.531	1.584.030	1.458.660
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	60,64%	61,32%	51,01%
ENVOLVIMENTO DA EMPRESA COM AÇÃO SOCIAL	2010	2009	2008
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	215	257	386
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	182	136	157
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	30.290	24.069	19.373
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	5	1	168
Recursos aplicados no Fundo Estadual de Desenvolvimento Social (R\$ mil)	28.390	14.733	25.500
Recursos aplicados em eletrificação para população rural e carente (R\$ mil)	25.704	40.117	96.391
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	232	1.253	987
Total do investimento em ação social (R\$ mil)	85.018	80.566	142.962
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios) vinculados à condição de funcionários da Empresa (%)	-	-	-
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)	-	-	-
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie (%)	69,77%	50,21%	32,58%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio	30,23%	49,79%	67,42%
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à Empresa/total de empregados (%)	n.d.	n.d.	n.d.
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela Empresa para trabalho voluntário de funcionários	-	-	-
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento baixa renda (%)	53,94%	39,21%	35,91%
ENVOLVIMENTO DA EMPRESA EM PROJETOS CULTURAIS (LEI ROUANET)	2010	2009	2008
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	450	830	-
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	3	1	-
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil) - Nome do projeto: <i>Paço do Frevo</i>	250	830	-

7.3.6 Indicadores Sociais Externos (Governo e Sociedade)

GERENCIAMENTO DO IMPACTO DA EMPRESA NA COMUNIDADE DO ENTORNO

	2010	2009	2008
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ mil)	-	-	-
Número de iniciativas/eventos/campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício do voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças, etc.)	14	12	10
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)	1.524	773	799
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)	1%	1%	-

UNIVERSALIZAÇÃO

	2010	2009	2008
Metas de atendimento	-	-	82.428
Atendimentos efetuados (nº)	106.905	119.407	129.945
Cumprimento de metas (%)	-	-	157,65
Total de municípios universalizados	186	186	186
Municípios universalizados (%)	100,00	100,00	100,00

PROGRAMA LUZ PARA TODOS

	2010	2009	2008
Metas de atendimento	-	-	25.000
Número de atendimentos efetuados (A)	-	8.818	25.125
Cumprimento de metas (%)	-	-	100,50%

Origem dos Recursos Investidos (R\$ Mil)

	2010	2009	2008
Governo Federal	-	-	-
Conta de Desenvolvimento Energético (CDE)	-	10.241	-
Reserva Global de Reversão (RGR)	6.717	-	-
Governo Estadual	-	-	-
Recursos Próprios	-	31.518	89.100
Outros	-	-	-
Total dos recursos aplicados (B)	-	35.020	99.000
O&M	-	-	-
Custo médio por atendimento (B/A)	-	3,97	3,94

TARIFA BAIXA RENDA

	2010	2009	2008
Número de domicílios atendidos como baixa renda	1.623.531	1.584.030	1.458.660
Total de domicílios baixa renda do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	60,64%	61,32%	51,01%
Receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda (R\$ mil)	300.121	207.247	184.256
Total da receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ mil)	18,41%	13,73%	12,98%
Subsídio recebido (Eletrobrás), relativo aos consumidores baixa renda (R\$ mil)	148.813	188.373	120.537

7.3.7 Indicadores Sociais Externos (Fornecedor)

SELEÇÃO E AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	2010	2009	2008
Fornecedores inspecionados pela Empresa/total de fornecedores (%)	-	-	-
Fornecedores não qualificados (não conformidade com os critérios de Responsabilidade Social da Empresa)/total de fornecedores (%)	-	-	-
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente/total de fornecedores ativos (%)	-	-	-
APOIO AO DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES	2010	2009	2008
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	501	1.495	1.161
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	57.149	126.960	75.480

7.3.8 Indicadores de Pesquisa e Desenvolvimento

Recursos Aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico (R\$ Mil)

POR TEMAS DE PESQUISA (MANUAL DE P&D – ANEEL)	Meta 2011	2010	2009	2008
Eficiência Energética (A)	-	-	-	-
Fonte Renovável ou Alternativa (B)	785,13	-	261,78	-
Meio Ambiente (C)	-	-	-	-
Qualidade e Confiabilidade (D)	2.132,21	-	-	-
Planejamento e Operação (E)	360,21	-	-	-
Supervisão, Controle e Proteção (F)	1.834,24	1.427,18	1.439,96	175,63
Medição (G)	-	51,49	197,26	146,68
Transmissão de Dados via Rede Elétrica (H)	-	-	-	79,06
Novos Materiais e Componentes (I)	-	-	-	-
Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e ao Furto (J)	-	-	-	-
Transmissão de Energia Elétrica (L)	-	-	305,67	283,71
Distribuição de Energia Elétrica (M)	-	664,64	1.805,19	1.126,65
Pesquisa Estratégica (N)	33,39	695,79	2.459,94	1.950,29
Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais (O)	120,85	74,08	-	-
Redes Inteligentes (P)	365,64	-	-	-
TOTAL DE INVESTIMENTOS EM P&D (K)	5.631,67	2.913,18	6.469,80	3.762,02
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre o total investido em P&D (K) (%)	13,94%	-	4,05%	-
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre o total investido em P&D (K) (%)	37,86%	-	-	-
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre o total investido em P&D (K) (%)	6,40%	-	-	-
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre o total investido em P&D (K) (%)	32,57%	48,99%	22,26%	4,67%
Recursos aplicados em Medição (G) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	1,77%	3,05%	3,90%
Recursos aplicados em Transmissão de Dados via Rede Elétrica (H) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	2,10%
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e ao Furto (J) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Transmissão de Energia Elétrica (L) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	4,72%	7,54%
Recursos aplicados em Distribuição de Energia Elétrica (M) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	22,81%	27,90%	29,95%
Recursos aplicados em Pesquisa Estratégica (N) sobre o total investido em P&D (K) (%)	0,59%	23,88%	38,02%	51,84%
Recursos aplicados em Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais (O) sobre o total investido em P&D (K) (%)	2,15%	2,54%	-	-
Recursos aplicados em Redes Inteligentes (P) sobre o total investido em P&D (K) (%)	6,49%	-	-	-

7.3.9 Indicadores de Eficiência Energética

Origem dos Recursos por Classe de Consumidores (R\$ Mil)

RESIDENCIAL	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor (A)	1.827	318	-
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos recursos no segmento (C)	1.827	318	-
Total de unidades atendidas no segmento (D)	2.695	104	-
Recurso médio por consumidor (C/D)	1	3	-
RESIDENCIAL BAIXA RENDA	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor (A)	22.886	11.237	6.443
Com ônus para o consumidor (B)	584	1.235	-
Total dos investimentos no segmento (C)	23.469	12.472	6.443
Total de unidades atendidas no segmento (D)	85.336	119.570	94.974
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,28	0,10	0,07
População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)	426.680	597.850	474.870
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	0,06	0,02	0,01
COMERCIAL	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor (A)	-	-	9
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	-	-	9
Total de unidades atendidas no segmento (D)	-	-	1
Investimento médio por consumidor (C/D)	-	-	9
INDUSTRIAL	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor (A)	-	17	259
Com ônus para o consumidor (B)	-	24	57
Total dos investimentos no segmento (C)	-	41	316
Total de unidades atendidas no segmento (D)	1	2	2
Investimento médio por consumidor (C/D)	-	21	158
RURAL	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor (A)	-	-	-
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	-	-	-
Total de unidades atendidas no segmento (D)	-	-	-
Investimento médio por consumidor (C/D)	-	-	-
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor (A)	-	-	-
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	-	-	-
Total de kW instalados (F)	-	-	-
Investimento médio por kW instalado (C/F)	-	-	-
SERVIÇO PÚBLICO	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor (A)	-	365	870
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	-	365	870
Total de unidades atendidas no segmento (D)	-	3	3
Investimento médio por consumidor (C/D)	-	122	290

PODER PÚBLICO	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor (A)	364	907	1.740
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	364	907	1.740
Total de unidades atendidas no segmento (D)	6	12	15
Investimento médio por consumidor (C/D)	61	76	116

Origem dos Recursos por Tipo de Projeto (R\$ Mil)

GESTÃO ENERGÉTICA MUNICIPAL	2010	2009	2008
Recursos investidos próprios	-	-	-
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	0	0	0

EDUCAÇÃO - CONSERVAÇÃO E USO RACIONAL DE ENERGIA	2010	2009	2008
Recursos investidos próprios	922	994	247
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	922	994	247

AQUECIMENTO SOLAR (CHUVEIROS ELÉTRICOS E PISCINA)	2010	2009	2008
Recursos investidos próprios	11	242	184
Recursos investidos de terceiros	-	48	156
Total dos recursos	11	290	340

RURAL	2010	2009	2008
Recursos investidos próprios	-	-	-
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	-	-	-

TOTAL DOS RECURSOS EM PROJETOS DE EFICIÊNCIA	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor	26.009	14.079	9.752
Com ônus para o consumidor	584	1.308	213
Total dos recursos	26.593	15.387	9.965

Participação Relativa dos Recursos em Projetos de Eficiência Energética (R\$ Mil)

POR CLASSES DE CONSUMIDORES	2010	2009	2008
Recursos no segmento Residencial sobre o total investido no PEE (%)	7	2,07	0,00
Recursos no segmento "baixa renda" sobre o total investido no PEE (%)	88,25	81,06	64,66
Recursos no segmento Comercial sobre o total investido no PEE (%)	-	-	0,09
Recursos no segmento Industrial sobre o total investido no PEE (%)	-	0,27	3,17
Recursos no segmento Rural sobre o total investido no PEE (%)	-	-	-
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre o total investido no PEE (%)	-	-	-
Recursos no segmento Serviço Público sobre o total investido no PEE (%)	-	2,37	8,73
Recursos no segmento Poder Público sobre o total investido no PEE (%)	1,37	5,89	17,46

POR TIPOS DE PROJETOS	2010	2009	2008
Recursos no segmento Gestão Energética sobre o total de recursos no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Educação sobre o total de recursos no PEE (%)	3,47	6,46	2,48
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre o total de recursos no PEE (%)	0,04	1,89	3,42

Eficientização Energética

RESIDENCIAL	2010	2009	2008
Energia economizada (em MWh)/ano	1.309,92	84,42	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,56	0,03	-
Custo evitado com a energia economizada	194.287,33	12.521,17	-

RESIDENCIAL BAIXA RENDA	2010	2009	2008
Energia economizada (em MWh)/ano	20.305,06	20.637,16	17.811,18
Redução na demanda de ponta (em MW)	3,82	5,68	5,30
Custo evitado com a energia economizada	3.099.770,46	3.060.903,57	n.d

COMERCIAL	2010	2009	2008
Energia economizada (em MWh)/ano	-	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	-
Custo evitado com a energia economizada	-	-	-

INDUSTRIAL	2010	2009	2008
Energia economizada (em MWh)/ano	-	-	913,76
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	0,14
Custo evitado com a energia economizada	-	-	n.d

RURAL	2010	2009	2008
Energia economizada (em MWh)/ano	-	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	-
Custo evitado com a energia economizada	-	-	-

ILUMINAÇÃO PÚBLICA	2010	2009	2008
Energia economizada (em MWh)/ano	-	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	-
Custo evitado com a energia economizada	-	-	-

SERVIÇO PÚBLICO	2010	2009	2008
Energia economizada (em MWh) / ano	-	-	2.353,68
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	0,30
Custo evitado com a energia economizada	-	-	n.d

PODER PÚBLICO	2010	2009	2008
Energia economizada (em MWh)/ano	2.988,95	-	1.669,54
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,12	-	0,66
Custo evitado com a energia economizada	448.820,73	-	n.d

AQUECIMENTO SOLAR	2010	2009	2008
Energia economizada (em MWh)/ano	-	-	60,71
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	0,06
Custo evitado com a energia economizada	-	-	n.d

EFICIENTIZAÇÃO INTERNA (NA EMPRESA)	2010	2009	2008
Energia economizada (em MWh)/ano	-	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	-
Custo evitado com a energia economizada	-	-	-

7.3.10 Indicadores de Meio Ambiente

RECUPERAÇÃO DE ÁREAS DEGRADADAS	Meta 2011	2010	2009	2008
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	-	-	-	-
Área preservada/total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)	-	-	-	-
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha)	-	-	-	-
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	1.313,46	3.239,91	2.997,00	3.196,85
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana	58,75%	12,94%	12,08%	13,21%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)	n.d.	31.920	22.022	49.880
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental	-	-	-	-
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	n.d.	36	49	69
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ mil)	n.d.	118	6	-

Geração e Tratamento de Resíduos

EMIÇÃO	Meta 2011	2010	2009	2008
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	n.d.	n.d.	3,07	2,60
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	-	-	-	-

EFLUENTES	Meta 2011	2010	2009	2008
Volume total de efluentes	-	-	-	-
Volume total de efluentes com tratamento	-	-	-	-
Percentual de efluentes tratados (%)	-	-	-	-

SÓLIDOS	Meta 2011	2010	2009	2008
Quantidade anual (em toneladas) de consumo/descarte de papel	21,84	22,29	67,75	41,59
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, detritos, entulho, etc.)	191,29	195,19	213,86	552,30
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a Empresa	100%	100%	100%	100%
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à Empresa (projeto específico)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ mil)	-	-	-	14
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$ mil)	n.d.	77	43	66

MANEJO DE RESÍDUOS PERIGOSOS	Meta 2011	2010	2009	2008
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel)	100%	100%	100%	100%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na Empresa	100%	100%	100%	100%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras	n.a	n.a	n.a.	n.a.
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento, etc.) (R\$ mil)	n.d	59	7	30

Uso de Recursos no Processo Produtivo e em Processos Gerenciais

CONSUMO TOTAL DE ENERGIA POR FONTE	Meta 2011	2010	2009	2008
Hidrelétrica (em kWh)	8.411.117,22	8.018.444,21	10.322.288,49	9.363.814,24
Combustíveis fósseis	6.056.445,89	5.301.683,02	5.096.002,51	4.622.814,11
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar, etc.)	348.006,15	336.767,22	150.126,66	136.186,68
Consumo total de energia (em kWh)	14.815.569,27	13.656.894,45	15.568.417,66	14.122.815,03
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,001315	0,001275	0,001540	0,001550

CONSUMO TOTAL DE COMBUSTÍVEIS FÓSSEIS PELA FROTA DE VEÍCULOS DA EMPRESA POR QUILOMETRO RODADO	Meta 2011	2010	2009	2008
Diesel	842.330	951.357	946.005	960.372
Gasolina	256.356	261.587	188.169	589.340
Álcool	117.033	119.421	202.886	164.308
Gás natural	0	0	0	0

CONSUMO TOTAL DE ÁGUA POR FONTE (EM M³)	Meta 2011	2010	2009	2008
Abastecimento (rede pública)	85.051	80.809	77.293	69.508
Fonte subterrânea (poço)	37.549	35.676	53.812	17.744
Captação superficial (cursos d'água)	0	0	0	0
Consumo total de água (em m3)	122.309	116.485	131.105	87.252
Consumo de água por empregado (em m3)	74	70	77	50
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ mil)	n.d.	n.d.	nd	nd

ORIGEM DOS PRODUTOS - MATERIAL DE CONSUMO	Meta 2011	2010	2009	2008
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela Empresa/total de material adquirido	n.d	n.d.	n.d.	n.d.
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro, etc.)	n.d	n.d.	n.d.	n.d.
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros)	n.d	n.d.	n.d.	n.d.

NA ORGANIZAÇÃO	Meta 2011	2010	2009	2008
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	453	439	561	267
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	30,00%	27,00%	32,90%	15,28%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	0,2	0,04	0,15	0,10
Recursos aplicados (R\$ mil)	40	48	40	48
NA COMUNIDADE	Meta 2011	2010	2009	2008
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	150	63	52	-
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	n.d.	n.d.	n.d.	-
Número de alunos atendidos	26.250	19.561	12.796	-
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	n.d.	n.d.	n.d.	-
Número de professores capacitados	900	641	506	-
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	-	-	-	-
Percentual de escolas atendidas de ensino técnico e superior/número total de escolas de ensino técnico e superior da área de concessão	-	-	-	-
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	-	-	-	-
Percentual de alunos de ensino técnico e superior atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	-	-	-	-
Recursos aplicados (R\$ mil)	1218	499	967	-
PEEs DESTINADOS À FORMAÇÃO DA CULTURA EM CONSERVAÇÃO E USO RACIONAL DE ENERGIA	Meta 2011	2010	2009	2008
Número de domicílios do segmento Baixa Renda atendidos pelo programa	104.325	64.123	119.570	173.250
Percentual de domicílios do segmento Baixa Renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento Baixa Renda	6,43%	3,95%	7,55%	11,88%
Número de equipamentos eficientes doados	169.650	162.494	167.486	60.035
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	-	-	-	-
Número de profissionais eletricitas treinados pelo programa	-	1	-	-
PEEs de aquecimento solar	-	-	3	17
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	3	-	-	17
PEEs de gestão energética municipal	-	-	-	-
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	-	-	-	-
Percentual de municípios atendidos sobre o total de municípios da área de concessão	16,13	19,89	43,01	1,61
P&D VOLTADOS AO MEIO AMBIENTE	Meta 2011	2010	2009	2008
Recursos aplicados (R\$ mil)	-	-	-	-
Número de patentes registradas no INPI	-	-	-	-
CULTURA, ESPORTE E TURISMO	Meta 2011	2010	2009	2008
Recursos aplicados (R\$ mil)	-	-	-	-
SAÚDE	Meta 2011	2010	2009	2008
Recursos aplicados (R\$ mil)	-	-	-	-

7.4 Informações Corporativas

7.4.1 Conselhos

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente

Marco Geovanne Tobias da Silva

Vice-Presidente

Gonzalo Pérez Fernández

Titulares

Gonzalo Gómez Alcântara
José Maurício Pereira Coelho
Marcelo Maia de Azevêdo Corrêa

Suplentes

Adriano Marcelo Baptista
Lara Cristina Ribeiro Piau Marques
Luciana Freitas Rodrigues
Mario José Ruiz-Tagle Larrain
Vinicius Balbino Bouhid

CONSELHO FISCAL

Presidente

Carlos Alberto de Araújo

Titulares

Francesco Gáudio
Luiz Felipe Monteiro Constantino
Rubens Cardoso da Silva

Suplentes

João Jackson Mesquita Quirino
Rodolfo Rocha
Silvania Godoi Ferreira
Milton Baggio Carvalho

7.4.2 Diretoria-Executiva e Superintendências

DIRETORIA-EXECUTIVA

Luiz Antônio Ciarlini de Souza

Diretor-Presidente

Lady Batista de Moraes

Diretora de Gestão de Pessoas e Administração

Solange Maria Pinto Ribeiro

Diretora de Regulação

Erik da Costa Breyer

Diretor-Financeiro e de Relações com Investidores

Paulo Roberto Dutra

Diretor de Planejamento e Controle

SUPERINTENDÊNCIAS

Luiz Carlos Teixeira

Superintendente de Gestão de Pessoas

Eduardo Baroni Júnior

Superintendente de Regulação

Luiz Jorge Lira Neto

Superintendente Financeiro e de Relações com Investidores

Ismael da Silva Gomes

Superintendente de Planejamento e Controle

Ricardo de Vasconcelos Galindo

Superintendente de Operações

Paulo Freitas de Araújo

Superintendente Comercial e de Mercado

Ary Pinto Ribeiro Filho

Superintendente de Engenharia

7.4.3 Endereços: Físico e Eletrônico

Holding

Neoenergia S/A

Endereço: Praia do Flamengo, 78 | 4º andar | Flamengo

Rio de Janeiro – RJ

CEP: 22210-030

CNPJ: 01.083.200/0001-18

Inscrição Estadual: 770598.65

Telefone: 55 (21) 3235-9800

Fax: 55 (21) 3235-9884

Site: www.neoenergia.com

Distribuição de Energia

Companhia Energética de Pernambuco – Celpe

Endereço: Avenida João de Barros, 111 | Boa Vista

Recife – PE

CEP: 50050-902
CNPJ: 10.835.932/0001-08
Inscrição Estadual: 005493.93
Telefone: 55 (81) 3217-5100 / (81) 3217-5130
Fax: 55 (81) 3217-5984
Site: <http://www.celpe.com.br/>

Geração e Distribuição de Energia

Usina Termelétrica Tubarão

Endereço: Avenida Alameda do Boldró, s/n | Centro
Fernando de Noronha – PE
CEP: 53990-000
Telefone: 55 (81) 3619-1150
Fax: 55 (81) 3619-1150
Site: www.celpe.com.br

7.4.4 Área a Ser Contatada para Esclarecimentos Adicionais

Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável

Endereço: Avenida João de Barros, 111 | Boa Vista
Recife - PE
CEP: 50050-902
Telefone: 55 (81) 3217-5130
Fax: 55 (81) 3217-5984
Site: <http://www.celpe.com.br/>

7.5 Créditos

Coordenação-Geral

Liane Cyreno Tavares de Souza
liane.cyreno@celpe.com.br
Gerente do Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável

Consolidação de Indicadores da Global Reporting Initiative (GRI) e Revisão Final

Mirella Pessoa de Melo
mirella.pessoa@celpe.com.br
Analista de Comunicação e Responsabilidade Social
Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável

Sílvia Porto
silvia.porto@celpe.com.br
Analista de Comunicação e Marketing
Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável

Apuração de Indicadores da Global Reporting Initiative (GRI)

Comitê de Responsabilidade Social da Celpe

Alexandre Emmanuel de Araújo Paschoal
Bruna Santos Moreira
Caio Márcio Lima dos Santos

Danielle Christine Othon Lacerda
Débora Basílio
Deyse Lúcia de Carvalho Leal
Erinaldo Azevedo de Andrade
Francisco de Assis de Carvalho Júnior
Ivana Regina Alves Saraiva
José Vianeí Galdino Júnior
Karina Soares
Liane Cyreno Tavares de Souza
Luiz do Rêgo Bezerra
Marcelo Porto
Maria José dos Santos Dias
Marcílio Quintino Correia da Silva
Mirella Pessoa de Melo
Priscila Ferreira de Carvalho Simões
Sidney Silva
Sérgio Wanderley
Sérgio Miranda
Silvânia Gonçalves Figueiredo
Sílvia Porto
Simone de Carvalho Silva e Lima
Sully Freire
Teresa Cristina Câmara Malaquias
Thiago Dias Caires
Wider Basílio Santos

Redação e Edição

Signo Comunicação

Revisão do Texto

Consultexto

Agradecimento

A todos os colaboradores e parceiros envolvidos na elaboração deste relatório.