

Relatório de Sustentabilidade 2010

I. Principais indicadores

Dados Gerais	2010	2009(a)	2008	Variação 2010/2009
Número de clientes cativos (em milhares)	1.132.956	1.074.228	1.014.329	5,47%
Número de colaboradores próprios	746	733	737	1,77%
Número de clientes por colaborador	1.533	1.466	1.376	4,57%
Vendas por colaborador (GWh)	5,2	5,6	5,2	-7,14%
Número de subestações	58	56	56	3,60%
Potência instalada (MVA)	1.101	1.032	1.001	6,70%
Linhas de distribuição (km)	42.936	41.628	39.722	3,10%
Linhas de transmissão (km)	2.053	2.048	2.002	0,20%
DEC – Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (em horas)	12,71	14,20	13,73	-10,49%
FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (em número de interrupções)	6,98	7,89	8,22	-11,53%
TMA – Tempo Médio de Atendimento (em minutos)	158	153	142	3,26%

Dados Econômico-financeiros – R\$ mil

Receita Operacional Bruta	1.625.513	1.469.736	1.165.257	10,60%
Receita Operacional Líquida	1.150.843	1.060.161	796.266	8,60%
EBITDA (LAJIDA)	331.506	312.169	262.604	6,20%
Resultado do Serviço – EBITDA	267.756	277.940	227.235	-3,70%
Resultado Financeiro – Exceto JSCP	33.960	23.807	20.171	42,60%
Lucro Líquido	253.664	244.788	212.344	3,60%
Ativo Total	1.500.690	1.466.970	1.255.233	2,30%
Investimento	142.662	131.403	123.336	8,60%
Dívida Bruta	518.072	413.961	423.798	25,10%
Dívida Líquida*	447.978	296.825	364.858	50,90%
Patrimônio Líquido	719.912	658.190	556.484	9,40%

Indicadores Econômico-financeiros

Margem EBITDA	28,8%	29,4%	33,0%	-0,6 p.p.
Margem EBIT	23,3%	26,2%	28,5%	-2,9 p.p.
Margem Líquida	22,0%	23,1%	26,7%	-1,0 p.p.
Cobertura de Juros (EBITDA/Resultado Financeiro) – em vezes	-9,76	-13,11	-13,02	-25,50%
Dívida Líquida/EBITDA**	1,35	0,95	1,39	42,10%
Índice de Endividamento Líquido	38,4%	31,0%	39,6%	7,3 p.p.

Ações

Valor Patrimonial por Ação (R\$/ação)****	4.283	3.937	3.311	8,8%
Lucro Líquido por Ação (R\$/ação) ****	1,51	1,46	1,26	3,6%
Distribuição de Dividendos e JSCP	195	163	163	19,6%

* Dívida líquida de disponibilidade, aplicações financeiras e títulos e valores mobiliários

** EBITDA 12 meses

pp – Pontos percentuais

II. Sobre este relatório

O presente Relatório de Sustentabilidade relata os principais resultados da Cosern ocorridos durante o ano de 2010. A Empresa utiliza anualmente, desde 2006, 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 ainda os indicadores do Suplemento Setorial de Energia Elétrica. A Cosern também segue reconhecidas iniciativas globais propostas pela Organização das Nações Unidas (ONU), como os Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio e o Pacto Global – dez princípios ligados a Direitos Humanos, do Trabalho, do Meio Ambiente e Anticorrupção.

A coordenação do relatório e a gestão das ações de responsabilidade social são realizadas pelo Departamento de Comunicação Institucional e Desenvolvimento Sustentável, ligado à Presidência da Empresa e à Assessoria de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia. Por meio desses vínculos facilita o diálogo e a gestão das práticas de desenvolvimento sustentável, que incluem a elaboração e publicação do Relatório de Sustentabilidade da Cosern, com a participação de colaboradores de todas as superintendências da Empresa, responsáveis pelo acompanhamento e gestão dos indicadores econômicos, sociais e ambientais.

Durante 2010, a Cosern acompanhou os fatos importantes que envolveram suas operações e seus diversos públicos de relacionamento. Desta forma, obteve subsídios para definir temas relevantes ocorridos no período coberto pelo relatório. O processo se utiliza de consultas a pesquisas de satisfação realizadas em conjunto com o órgão regulador Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e a 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.

A Cosern obteve a primeira colocação do país no Índice Aneel de Satisfação do Consumidor – Prêmio IASC 2010, entre as empresas que atendem acima de 400 mil consumidores. Este fato coloca a Empresa em posição de destaque positivo na prestação de serviços.

O presente 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.

O último relatório da Empresa, denominado Relatório de Sustentabilidade 2009, e todos os documentos produzidos ficam disponíveis para acesso aos diversos públicos de relacionamento da Empresa por meio do site www.cosern.com.br/energiaparacrescer/relatoriodesustentabilidade.

III. Mensagem do Presidente

A prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica tem contornos que vão além da dimensão de negócio. Trata-se de uma atividade com sensíveis reflexos na qualidade de vida das pessoas, nos resultados das empresas, no meio ambiente e no desenvolvimento socioeconômico das comunidades. Necessariamente deve estar inserida em um contexto de permanente promoção da sustentabilidade.

Para a Cosern, esta é uma tarefa que exige uma gestão responsável, a permanente busca da qualidade do serviço, investimentos na expansão do sistema elétrico e em programas socioambientais. Exige também o empenho e o compromisso dos colaboradores e parceiros, alinhados com a missão da Companhia: ser empresa de referência na distribuição de energia e contribuir com o desenvolvimento do Estado do Rio Grande do Norte.

A esse compromisso atribuímos os resultados financeiros, sociais e ambientais alcançados em 2010 e apresentados neste Relatório. Com essas conquistas reafirmamos nosso empenho em apoiar e desenvolver ações em favor dos Dez Princípios do Pacto Global da ONU, fato que vem ocorrendo desde o ano de 2007.

As demonstrações financeiras estão em conformidade com o novo padrão contábil estabelecido pelo International Accounting Standards Board – IASB e na Instrução CVM nº 457, de 13 de julho de 2007, que determina a aplicação da nova prática contábil a partir do exercício encerrado em 2010. O ano de 2009 também é reapresentado sob as mesmas práticas contábeis para comparabilidade.

Em 2010, a receita operacional líquida cresceu 8,6%, tendo o lucro líquido atingido R\$ 254 milhões. O mercado de distribuição da Cosern cresceu 8,9%, com a venda de 4.521 GWh. Em 2010, registrou-se a entrada de 59 mil novas unidades consumidoras atingindo-se a marca de 1,1 milhão de clientes ativos, dos quais 468 mil beneficiados com a Tarifa Social de Baixa Renda.

Para elevar a qualidade dos serviços, foram investidos R\$ 142,7 milhões em melhoria operacional e aumento da capacidade de fornecimento. Foram agregados 69 MW ao sistema elétrico, com a construção das subestações Lagoa D'Anta e Barrocas, ampliação da Subestação São José do Mipibu, além das reformas das subestações Caicó e Nova Cruz.

A Cosern prosseguiu no investimento em programas de responsabilidade socioambiental, com destaque para a promoção da cultura, da educação e a doação de 5.468 geladeiras e 12.273 lâmpadas fluorescentes compactas às comunidades de baixa renda.

Como reconhecimento pela qualidade dos serviços, a Empresa conquistou a melhor pontuação no Índice Aneel de Satisfação do Consumidor em 2010, entre as distribuidoras que atendem mais 400 mil consumidores.

Os indicadores DEC e FEC, que medem a duração e frequência das interrupções de energia elétrica, apresentaram redução de 10,49% e 11,53% respectivamente, quando comparados com os do ano anterior, situando-se entre os melhores da Região Nordeste em 2010.

Para 2011, está programado o maior volume de investimentos já realizado pela Cosern, da ordem de R\$ 151 milhões, para expansão e melhoria do sistema elétrico e projetos de pesquisa e desenvolvimento. Tais investimentos confirmam o compromisso de continuar contribuindo para o crescimento sustentável do Estado do Rio Grande do Norte.

Este Relatório expressa nossos agradecimentos à confiança dos acionistas, ao empenho de nossos colaboradores e parceiros, bem como, ao reconhecimento dos nossos consumidores, com quem dividimos os desafios e os resultados de 2010.



José Roberto Bezerra de Medeiros
Diretor-presidente da Cosern

IV. Sumário

01. Dimensão Geral	9
1.1. Perfil.....	10
1.1.1. Setor Elétrico	10
1.1.2. Grupo Neoenergia	10
1.1.3. A Empresa	11
1.1.4. Reconhecimentos	12
02. Princípios Empresariais.....	14
2.1. Direcionadores.....	15
2.1.1. Missão, Visão e Valores	15
2.1.2. Compromissos com Iniciativas Externas.....	16
2.1.3. Políticas.....	17
2.1.4. Código de Ética	17
2.2. Gestão.....	18
2.2.1. Planejamento Estratégico.....	18
2.2.2. Gestão por Processos	20
2.2.3. Gestão de Riscos	20
2.2.4. Segurança das Informações.....	21
2.2.5. Ativos Intangíveis.....	21
2.3. Governança Corporativa.....	22
2.3.1. Conselho de Administração	22
2.3.2. Comitês de Assessoramento ao Conselho.....	22
2.3.3. Conselho Fiscal	22
2.3.4. Diretoria.....	23
2.3.5. Auditoria Interna	23
2.3.6. Auditoria Externa.....	23
2.3.7. Sustentabilidade	23
2.4. Relações com Investidores	24
03. Desempenho de Mercado	25
3.1. Conjuntura Econômica.....	26

3.2. Ambiente Regulatório.....	26
3.2.1. Reajuste Tarifário.....	28
3.3. Participação no Mercado de Energia Elétrica.....	28
3.3.1. Evolução do Mercado de Distribuição de Energia.....	28
3.3.2. Compra de Energia	28
3.3.3. Comportamento do Mercado Cativo – Vendas de Energia	29
3.3.4. Evolução do Número de Clientes.....	29
3.3.5. Perdas	30
04. Desempenho Econômico-Financeiro.....	31
4.1 Gestão Econômico-Financeira	32
4.2 Receita da Distribuição de Energia Elétrica	32
4.3 Inadimplência	33
4.3.1 Arrecadação	33
4.4 EBITDA	33
4.5 Lucro Líquido.....	34
4.6 Demonstração do Valor Adicionado – DVA	34
4.7 Investimentos e Indicadores do Setor Elétrico	35
4.7.1 Expansão de Rede.....	35
4.7.2 Modernização	36
4.7.3 Universalização e Luz para Todos	36
4.7.4 Pesquisa e Desenvolvimento	36
4.7.5 Programa de Eficiência Energética	37
4.8 Endividamento	38
05. Desempenho Social	39
5.1 Gestão Social – Práticas Trabalhistas, Direitos Humanos, Responsabilidade pelos Serviços e Sociedade	40
5.1.1 Responsabilidade com Públicos de Relacionamento	40
5.1.2 Canais de Comunicação e Relacionamento	41
5.1.3 Liderança e Influência Social.....	42
5.2 Indicadores Sociais Internos	42
5.2.1 Comunicação Interna.....	43

5.2.2 Público Interno.....	44
5.3 Indicadores Sociais Externos.....	50
5.3.1 Clientes e Consumidores	50
5.3.2 Fornecedores	54
5.3.3 Comunidade.....	55
5.3.4 Acionistas	60
5.3.5 Governo e Sociedade	61
06. Desempenho Ambiental.....	62
6.1 Gestão Ambiental	63
6.2 Iniciativas para Reduzir o Impacto das Operações.....	63
6.2.1 Expansão do Sistema Elétrico	64
6.2.2 Materiais e Resíduos.....	64
6.2.3 Energia	65
6.2.4 Água	65
6.2.5 Emissões	65
6.3. Programas de Eficiência Energética.....	66
6.3.1 Residencial	66
6.3.2 Administração Pública	66
6.4 Educação e Conscientização Ambiental	67
07. Anexos	68
7.1 Balanço Social Ibase em conjunto com a NBCT-15.....	69
7.2 Indicadores Quantitativos.....	72
08. Matriz de Indicadores e Índice GRI.....	90
09. Informações Corporativas	100
9.1 Conselhos	101
9.2 Diretoria Executiva e Superintendências.....	101
9.3 Endereços: Físico e Eletrônico	102
9.4 Área a ser contatada para esclarecimentos adicionais.....	103
9.5 Créditos.....	103

01. Dimensão Geral

1 Dimensão Geral

1.1. Perfil

1.1.1. Setor Elétrico

Segmento de infraestrutura mais universalizado do país, o setor elétrico brasileiro é regulado pelas Leis Federais 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.

Esse marco regulatório estabelece as regras de funcionamento das atividades de geração, transmissão, distribuição e comercialização, com o objetivo de garantir o atendimento das necessidades de consumo de energia, a modicidade tarifária e a promoção da inserção social por meio de programas de universalização.

Para garantir o suprimento de consumo, os agentes operadores contratam energia de usinas hidrelétricas e termoeletricas. O estímulo à modicidade tarifária é feito por meio de leilões de energia realizados pelas distribuidoras. Os consumidores cativos recebem automaticamente o repasse de qualquer redução no custo de aquisição da energia praticado nesses leilões.

O setor elétrico opera sob concessão, autorização ou permissão do Estado. O poder concedente é exercido pelo Ministério de Minas e Energia. Vinculada ao Ministério, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) regulamenta aspectos técnicos e tarifários e fiscaliza as atividades do setor.

Desse modelo também fazem parte o Operador Nacional do Sistema (ONS), que coordena e controla a operação das instalações de geração e transmissão de energia elétrica no Sistema Interligado Nacional (SIN); a Empresa de Pesquisa Energética (EPE), responsável pelo planejamento do setor elétrico em longo prazo; o Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico (CMSE), que avalia a segurança do suprimento de energia elétrica; e a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), que organiza o mercado de energia elétrica no Sistema Interligado.

No Brasil, o fornecimento de energia elétrica é realizado por 99 distribuidoras, sendo 63 concessionárias (estatais e privadas) e 26 cooperativas de eletrificação rural, que fazem a conexão e o atendimento ao consumidor.

Do total de 68,6 milhões de unidades consumidoras, 58,3 milhões (85%) são consumidores residenciais. Os consumidores industriais representam 572,3 mil ligações, enquanto comércio, serviços e demais atividades somam 4,96 milhões de consumidores. Na área rural, as ligações somam 3,91 milhões.

Duas distribuidoras do Grupo Neoenergia, a Coelba (Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia) e a Celpe (Companhia Energética de Pernambuco), estão entre as dez maiores distribuidoras do país em volume de clientes.

1.1.2. Grupo Neoenergia

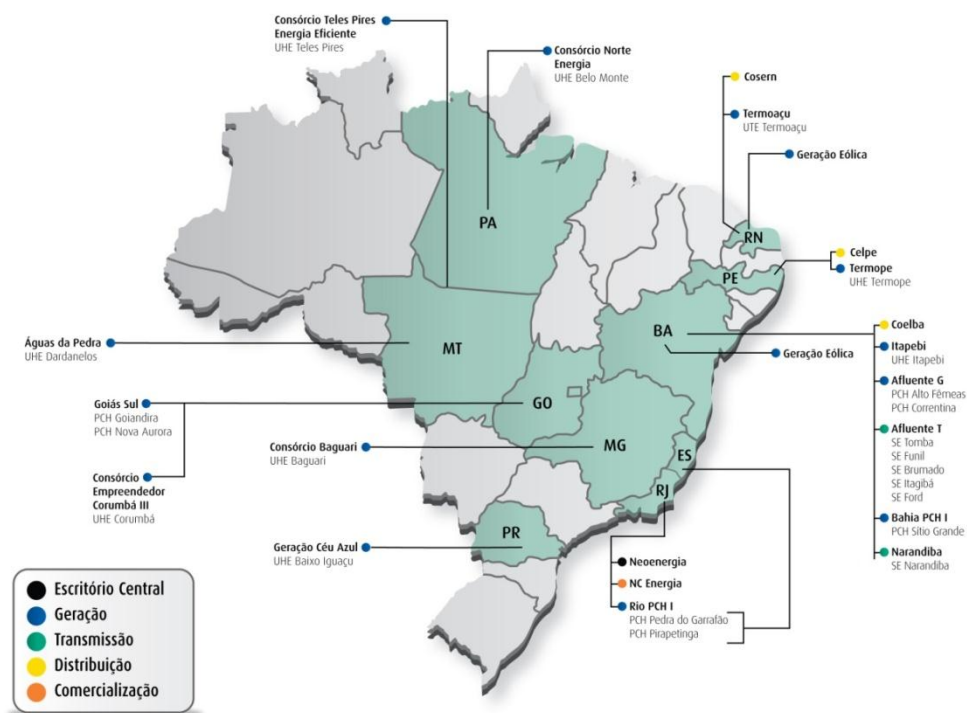
Com quatorze anos de atuação no setor elétrico brasileiro e investimentos acumulados da ordem de R\$ 18,3 bilhões, o Grupo Neoenergia é um dos maiores do país, presente em dez Estados, com empresas que atuam em toda a cadeia de produção de energia elétrica: geração, transmissão, comercialização e distribuição. 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 maior carteira de clientes do país, atendendo a 9,1 milhões de unidades consumidoras nos Estados da Bahia, de Pernambuco e do Rio Grande do Norte, onde suas controladas Coelba, Celpe e Cosern 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 na Usina Hidrelétrica (UHE) Belo Monte (PA), de 11,2 mil megawatts (MW), Teles Pires (MT), de 1.820 MW, e 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. Orientado 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, de proteção ambiental e contra a corrupção.



1.1.3. A Empresa

A Companhia Energética do Rio Grande do Norte (Cosern) é uma concessionária de serviço público que estuda, projeta, constrói e explora sistemas de produção, transmissão, transformação, distribuição e comercialização de energia elétrica e outras fontes alternativas de energia, renováveis ou não, e serviços correlatos.

A Empresa é uma sociedade de capital aberto controlada pela *holding* Neoenergia S.A., maior grupo privado de energia do Norte e Nordeste e terceira maior *holding* do país.

Única distribuidora de energia elétrica do Rio Grande do Norte, a Cosern foi criada em dezembro de 1961 e controlada pelo Governo do Estado até dezembro de 1997, quando foi privatizada e adquirida majoritariamente pelo Grupo Neoenergia S.A.

A concessão foi outorgada pelo Decreto de 30 de dezembro de 1997 e regulada pelo Contrato de Concessão de Distribuição nº. 08, firmado em 31 de dezembro de 1997 com vigência até 31 de dezembro de 2027. A sede da Companhia está localizada na Rua Mermoz, 150, Baldo, Natal, Rio Grande do Norte.

Com atividades regulamentadas e fiscalizadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), a Cosern distribui energia elétrica a um total de 1.132.956 clientes de 167 municípios potiguares, que juntos representam uma população de 3,17 milhões de habitantes numa área total de 53 mil Km². O mercado consumidor é calculado em 3,83 GWh.

Para atender esse mercado, a estrutura operacional da Companhia conta com um centro de operações, 13 escritórios regionais, 64 agências de atendimento, 58 subestações, 42.936 km de linhas de distribuição, 2.053 km de linhas de transmissão, 76 transformadores de força e 39.772 transformadores de distribuição que totalizam 1.101 MVA de potência instalada. Essa estrutura é operada diretamente por 746 colaboradores.

A Companhia também atende consumidores parcial e totalmente livres do Estado do Rio Grande do Norte desde 2003. Os clientes livres têm autorização para comprar energia no mercado livre e os autoprodutores podem produzir energia para consumo próprio. Mas continuam na qualidade de clientes da Cosern quando utilizam os serviços de transporte de energia elétrica e sistema elétrico para garantir a continuidade do fornecimento.

A Empresa caminha lado a lado com o desenvolvimento do Estado do Rio Grande do Norte, para o qual tem grande importância econômica: o valor recolhido pela Cosern a título de ICMS (R\$ 260,4 milhões em 2010) representa quase 10% do total arrecadado de janeiro a novembro no Estado.

Como sociedade por ações de capital aberto listada na Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa), o capital social da Cosern, de R\$ 179,78 milhões, reúne ações ordinárias (ON), ações preferenciais (PNA) e ações preferenciais (PNB). Desse total, 84,45% pertencem ao Grupo Neoenergia e 15,6% a acionistas minoritários (Iberener, com 7,01%; Uptick Participações S.A., com 5,82%; Previ, com 1,54% e demais acionistas com 1,18% de participação).

Preço justo para o consumidor, transparência e qualidade da gestão são compromissos abraçados pela Cosern, que está alinhada com as diretrizes e objetivos estratégicos do Grupo Neoenergia. A eficiência operacional, a gestão financeira, a satisfação do consumidor, o desenvolvimento profissional e a busca segura e sustentável da rentabilidade fazem parte de sua estratégia.

1.1.4. Reconhecimentos

Prêmio IASC 2010 - Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC) – A Cosern conquistou o primeiro lugar entre as empresas que atendem mais de 400 mil consumidores. A Empresa também alcançou a segunda melhor pontuação entre as 11 distribuidoras de energia do Nordeste, com 73,36, superando a média nacional (64,41) e a do Nordeste (63,10). A Cosern ficou em quinto lugar na categoria maior evolução de desempenho 2009/2010 entre as distribuidoras do país, com percentual de 10,38%.

Prêmio ABRADEE 2010 - Pela segunda vez, a Cosern alcançou o primeiro lugar do Prêmio na categoria Gestão Econômico-financeira, entre as concessionárias com mais de 500 mil consumidores. A Empresa

foi considerada a terceira melhor Distribuidora de Energia Elétrica da Região Nordeste e avançou três posições na avaliação nacional, passando do 13º lugar, em 2009, para o 10º lugar, em 2010.

Investment Grade - Em março de 2010, a Cosern tornou-se a primeira companhia privada do setor elétrico brasileiro a receber o grau de investimento em escala global da agência de classificação de risco Standard & Poor's. O *rating* BBB – na Escala Global e brAAA na Escala Nacional Brasil é um reconhecimento pelo histórico da Cosern na melhoria da administração financeira e operacional, crescimento do mercado e adequada estratégia de investimentos.

Troféu Marca de Valor - A Cosern recebeu a comenda Marca de Valor, concedida pelo jornal Correio da Tarde por sua atuação no cenário socioeconômico potiguar. Das três empresas contempladas com o troféu Marca de Valor, a Cosern foi destaque por oferecer um serviço essencial à população e pela contribuição para o desenvolvimento do Estado do Rio Grande do Norte. A homenagem ocorreu em maio de 2010, durante evento no Centro de Convenções de Natal nas comemorações alusivas aos quatro anos de atividades do jornal.

Prêmio Benchmarking Ambiental 2010 - Instituto Mais – O projeto de eficiência energética Energia Verde conquistou em julho de 2010 o quinto lugar na 8ª edição do *Ranking Benchmarking Ambiental*, iniciativa do Instituto Mais que destaca os 27 projetos com as melhores práticas sustentáveis implantadas por empresas brasileiras. O *ranking* é uma iniciativa do Instituto Mais que em 2010 recebeu a inscrição de 93 projetos. A premiação foi entregue ao Grupo Neoenergia por ter implantado o projeto Energia Verde na Cosern, Coelba e Celpe. A solenidade ocorreu durante a Feira Internacional para Intercâmbio de Boas Práticas Socioambientais, em São Paulo.

Prêmio SBPC Cultural - O patrocínio da Cosern à reedição e publicação de cinco obras do folclorista e historiador Luiz da Câmara Cascudo foi reconhecido como iniciativa de apoio à preservação da cultura potiguar e crescimento social do Estado com o Prêmio SBPC Cultural, concedido pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)). A premiação aconteceu durante a 62ª edição da Reunião Anual da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (SBPC).

Troféu Top of Mind - Como empresa que mais investe na cultura do Rio Grande do Norte, a Cosern foi premiada com o troféu *Top of Mind* Natal 2010, na categoria especial. A premiação, concedida pela Revista Foco, foi baseada na 9ª edição da Pesquisa *Top of Mind*, realizada pelo Instituto Índice Pesquisa, que indicou as marcas e empresas mais lembradas pelo consumidor natalense em 26 setores da economia.

Revista Exame - Ranking das 1000 maiores e melhores – A Cosern alcançou o 327º lugar entre as 500 empresas em vendas do Brasil em 2009, segundo pesquisa da Revista Exame, publicada na edição especial de julho de 2010 com o *ranking* das 1000 Maiores e Melhores empresas brasileiras em diversos setores da economia. A Cosern também conquistou o destaque entre as 100 maiores empresas da região Norte-Nordeste do Brasil.

02. Princípios Empresariais

2 Princípios Empresariais

Os valores empresariais do Grupo Neoenergia e suas práticas de gestão embasam o planejamento consistente e responsável dos negócios da Cosern. O monitoramento do desempenho da Empresa observa os princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, recomendados pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa.

O alinhamento de estratégias entre as empresas controladas do Grupo Neoenergia possibilita a unificação de processos e a obtenção de ganhos de escala. Esse alinhamento é viabilizado pela gestão matricial, em que diretores executivos e o presidente da *holding* participam respectivamente das Diretorias e dos Conselhos de Administração das empresas controladas.

2.1. Direcionadores

Todos os colaboradores da Cosern são orientados a realizar suas atividades com ética, transparência e foco nos resultados, em consonância com valores, princípios e diretrizes estratégicas do Grupo Neoenergia. A missão, visão e os valores, principais direcionadores vigentes desde 2005, encontram-se em fase de reavaliação, processo que contará com o apoio 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 e a energia do Estado do Rio Grande do Norte, 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

Como empresa do Grupo Neoenergia, a Cosern tem um compromisso com a construção de uma sociedade mais justa, mais inclusiva e sustentável. Esse compromisso está expresso em diversas iniciativas:

Pacto Global e Metas do Milênio

A Cosern e as demais empresas do Grupo Neoenergia formalizaram em 2007 sua adesão aos 10 princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), referentes aos direitos humanos, direitos do trabalho, defesa do meio ambiente e combate à corrupção. O Pacto Global também estabelece Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) para se alcançar o desenvolvimento social:

- 1) Acabar com a fome e a miséria;
- 2) Educação básica de qualidade para todos;
- 3) Igualdade entre sexos e valorização da mulher;
- 4) Reduzir a mortalidade infantil;
- 5) Melhorar a saúde das gestantes;
- 6) Combater a aids, a malária e outras doenças;
- 7) Qualidade de vida e respeito ao meio ambiente;
- 8) Todo mundo trabalhando pelo desenvolvimento.

Em 2010, a Companhia publicou pelo quinto ano consecutivo o Relatório Socioambiental, elaborado conforme as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). Divulgou também seu segundo Comunicado de Progresso à ONU, relatando as ações e práticas de gestão voltadas para o desenvolvimento social, como compromisso assumido em 2007 ao aderir aos 10 princípios do Pacto Global.

Participação em Entidades de Responsabilidade Social

A Cosern participa e mantém parcerias com entidades voltadas para a promoção da responsabilidade social, por meio de projetos que buscam melhorar a qualidade do ensino, erradicar o trabalho infantil, promover a inclusão social e incentivar a geração de renda.

Entre essas parcerias estão a Fundação Abrinq, para projetos em defesa da criança e do adolescente e o Pacto Nacional pela Integridade e Contra a Corrupção, campanha de responsabilidade empresarial liderada pelo Instituto Ethos.

Participação em Associações dos Setores Empresarial e Elétrico

O relacionamento com associações do setor empresarial e elétrico e organismos reguladores contribui para o crescimento dos negócios, a promoção do diálogo, o foco no interesse de todas as partes e na difusão do conhecimento. Entre as instituições com as quais a Cosern mantém esse relacionamento, destacam-se:

- Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE);
- Associação Brasileira dos Contadores das Empresas do Setor de Energia Elétrica (ABRACONEE);
- Comitê Brasileiro da CIER (BRACIER);
- Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS);
- Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte (FIERN).

2.1.3. Políticas

Políticas de gestão, alinhadas com os valores e princípios da Companhia e anualmente avaliadas, orientam a execução de atividades da Cosern. A Companhia também monitora o alinhamento e o cumprimento dessas políticas por parte das empresas prestadoras de serviço.

Auditorias realizadas desde 2002 avaliam a assimilação dessas políticas, bem como dos valores e princípios do Grupo Neoenergia. Entre as políticas vigentes estão:

Saúde e segurança

A Cosern está atenta à legislação referente a Segurança e Saúde Ocupacional e Normas Regulamentadoras. O controle de riscos, prevenção de acidentes, a melhoria contínua dos processos de trabalho e a preservação ambiental fazem parte desta política. Os colaboradores e prestadores de serviço têm o direito de interromper suas tarefas sempre que forem constatadas evidências de riscos graves e iminentes para a saúde, segurança pessoal ou de terceiros.

Segurança da Informação

A informação é um importante ativo do Grupo Neoenergia e esta política orienta os colaboradores de todas as empresas controladas sobre criação, armazenamento, divulgação e descarte de dados.

Qualidade

O conceito de qualidade da Cosern engloba o respeito à legislação, normas e regulamentos, a melhoria contínua do desempenho empresarial, a comunicação com as partes interessadas e a satisfação dos clientes.

Meio Ambiente

A Cosern respeita e cumpre a legislação, normas e regulamentos referentes ao meio ambiente e apoia projetos e inovações tecnológicas que favoreçam o uso eficiente dos recursos naturais. Os aspectos ambientais fazem parte do planejamento dos negócios.

Responsabilidade Social e Sustentabilidade

A Companhia segue as diretrizes de Responsabilidade Social do Grupo Neoenergia e promove ações que disseminam o conceito de sustentabilidade, a política de responsabilidade social do Grupo e o programa de responsabilidade social Energia para Crescer.

2.1.4. Código de Ética

O Código de Ética, baseado nos valores e princípios do Grupo Neoenergia, é uma referência para a conduta pessoal e profissional dos colaboradores da Cosern nas relações com colegas, clientes, acionistas, fornecedores, prestadores de serviços, mercado, entes públicos e órgãos reguladores.

Todos os colaboradores recebem um exemplar do Código de Ética no momento da admissão, quando participam do Programa de Ambientação do Novo Empregado. O Código de Ética também é abordado em reuniões trimestrais em todos os Postos de Atendimento da Cosern e divulgado nos veículos de comunicação interna, como o jornal Circuito Interno, painéis internos e intranet.

O público externo pode acessar o Código na *home page* www.cosern.com.br e na central de *downloads* do item Relação com Investidores do Grupo Neoenergia. O documento também é divulgado para os

grandes clientes, para o Conselho de Consumidores e empregados das prestadoras de serviços.

O Comitê de Ética, formado por colaboradores de várias áreas, zela pelo cumprimento do Código de Ética e recomenda ações para divulgar e internalizar seus princípios éticos e morais. O Comitê realiza reuniões periódicas para discutir situações concretas que lhe sejam apresentadas e garante o sigilo sobre as informações recebidas.

Os colaboradores podem denunciar violações ao Código e sugerir melhorias por meio do endereço eletrônico etica@cosern.com.br e pelo espaço Fale com o Comitê de Ética, disponível na intranet. A identidade dos colaboradores que utilizam esses canais é preservada.

O público externo pode registrar denúncias, reclamações e sugestões relacionadas ao Código pelo teleatendimento gratuito e pelo correio eletrônico (faleconosco@cosern.com.br) e ainda recorrer à Agência Reguladora de Serviços Públicos do Rio Grande do Norte (ARSEP).

2.2. Gestão

A melhoria de desempenho e a busca de resultados relevantes nas dimensões econômica, social e ambiental motivam a gestão da Cosern, que como as demais empresas do Grupo Neoenergia, adota a sustentabilidade em seu Planejamento Estratégico.

A gestão por processos é o modelo adotado pela Cosern para consolidar uma gestão competente e responsável. O modelo de gestão por processos permeia todas as atividades finais e de suporte da Cosern para garantir a qualidade do serviço de distribuição de energia elétrica e atender às exigências dos órgãos regulamentadores e necessidades dos clientes. Tal modelo exige o mapeamento de todos os processos, gerenciados por diretrizes, práticas e padrões de trabalho.

A Companhia adota uma atitude de respeito aos legítimos interesses de seus diversos públicos e interlocutores, com os quais busca manter canais de diálogo permanentes e formar parcerias que conduzam à criação de valor socioambiental.

2.2.1. Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico da Cosern define estratégias, processos de gestão e objetivos corporativos que incluem objetivos, metas e planos de ação para cada área da Companhia ao mesmo tempo em que conferem consistência à identidade e cultura organizacional. Os aspectos socioambientais são contemplados no Planejamento Estratégico, alinhado com as demais empresas do Grupo Neoenergia.

A elaboração do Planejamento Estratégico e do Orçamento Empresarial é feita a partir da análise anual do macroambiente e estudos de mercado, Metodologia de *Benchmarking* e Referencial Comparativo. As alterações regulatórias do setor elétrico são constantemente monitoradas e a Companhia analisa como compatibilizar essas normas com suas atividades.

O cenário macroeconômico e seus indicadores são monitorados ao longo do ano, o que possibilita realizar mudanças estratégicas quando necessário. Especialistas da Cosern e consultores externos trabalham nesse monitoramento, que identifica mudanças econômicas, demográficas e sociais e considera aspectos regulatórios e ambientais que possam ter reflexo nos negócios da Companhia.

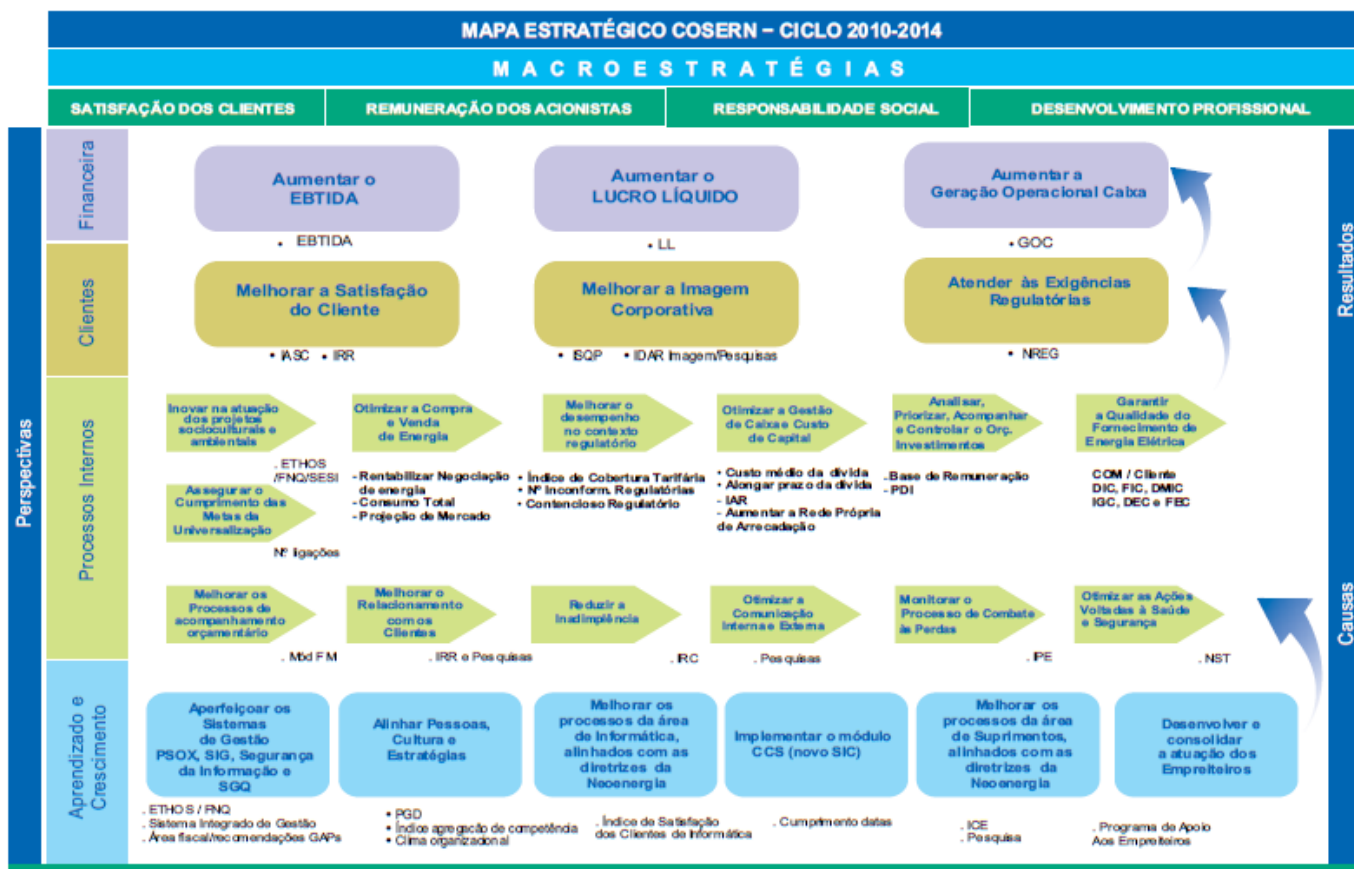
Com esses instrumentos a Companhia toma decisões relacionadas a investimentos, compra de energia, despesas operacionais e faturamento por segmento de mercado. Ferramentas informatizadas auxiliam nos estudos de previsão de mercado.

A análise SWOT (Pontos Fortes e Fracos, Ameaças e Oportunidades) é utilizada para identificar oportunidades de melhoria em macroambiente e mercado. A Companhia informa seus planos de ação aos fornecedores que são parceiros no cumprimento de suas metas.

Crerios de excelência da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) norteiam a análise do ambiente interno. O método SWOT também avalia o desempenho da Companhia buscando identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria. Participam desse processo a alta direção, departamentos e colaboradores.

O Mapa de Macroestratégias, desenhado a partir do método *Balanced Scorecard* (BSC), expressa os desafios estratégicos da Cosern para os próximos anos: satisfação dos clientes, equilíbrio econômico-financeiro que permita a remuneração dos acionistas, responsabilidade social e desenvolvimento profissional.

O Plano Estratégico, revisado anualmente para um período de cinco anos, alinha esses desafios às mudanças externas, a partir das perspectivas Financeira, Clientes, Processos Internos e Aprendizado e Crescimento.



2.2.2. Gestão por Processos

Todos os processos da Cosern são mapeados e gerenciados por diretrizes, práticas e padrões de trabalho dentro do modelo de gestão por processos. A padronização e o contínuo aperfeiçoamento das atividades da Empresa são realizados por meio de reuniões de melhores práticas entre as distribuidoras do Grupo.

As operações da Companhia dividem-se em três grupos:

- **Processos principais do negócio:** estão relacionados ao desempenho e capacidade da rede elétrica e relacionamento com os clientes. Esses processos envolvem operação, gerenciamento das incidências e manutenção do sistema; prestação de serviços a terceiros; atendimento aos clientes; gerenciamento das reclamações; administração do faturamento e arrecadação; realização de novas ligações; gerenciamento da compra, da utilização e da conexão do sistema elétrico; gerenciamento das perdas de receitas; planejamento, ampliação e melhoria da rede elétrica e geração de energia.
- **Processos de apoio:** são aqueles que sustentam a atividade-fim, entre eles, estão a 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.
- **Processo estratégico:** visa prevenir a Companhia da exposição a riscos e está detalhado no item a seguir.

2.2.3. Gestão de Riscos

Com atuação principalmente preventiva, o gerenciamento de risco está presente em todos os níveis da Companhia, em conformidade com a política de governança corporativa da Cosern.

O controle, mitigação dos riscos e os planos de prevenção estão a cargo da Unidade de Controles Internos que abrange as áreas financeira, operacional, de mercado, tecnológica, de segurança da informação e legal. Além disso, a Companhia adota as regras da seção 404 da Lei Sarbanes-Oxley (SOX) para analisar e mitigar riscos do negócio e prevenir fraudes.

Todos os anos, a Companhia revisa as matrizes de riscos e controles exigidos pela SOX e executa o teste de controles-chave identificados. Planos de ação são formulados para corrigir eventuais casos de não conformidade.

Com a ferramenta SAP GRC (*Governance, Risk and Compliance*), a Unidade de Controles Internos verifica se os perfis de acesso e utilização do sistema de gestão empresarial SAP R3 estão de acordo com os requisitos da SOX, especialmente nos casos de concessão de transações críticas e acessos conforme as regras de segregação de funções.

O acompanhamento das taxas de *rating* das instituições financeiras, a observância das políticas de aplicação financeira, disponibilidades e estratégias de proteção dos ativos da Companhia fazem parte das rotinas de monitoramento do risco financeiro.

O gerenciamento do risco operacional é auxiliado por um elevado grau de automatização e normatização dos processos, em conformidade com os padrões ISO 9001:2008. Auditorias internas e externas

identificam as não conformidades e recomendam os planos de ação, monitorados pela Unidade de Controles Internos.

Indicadores de clientes e consumo de energia fornecem os dados para a análise de riscos de mercado. Ao detectar variações fora do padrão de consumo, a Companhia aciona a área competente para identificar as causas e adotar as providências legais em caso de fraude.

A Superintendência de Regulação da Cosern atua na prevenção e minimização de possíveis riscos regulatórios. A área desenvolve estudos e participa dos fóruns setoriais da Aneel, ABRADEE e ARSEP, com o objetivo de influenciar positivamente a regulação do setor.

A área de Pesquisa e Desenvolvimento e Eficientização Energética é responsável pelo gerenciamento dos riscos tecnológicos, elaborando trabalhos sobre novas tecnologias no setor e aplicando as inovações que possam otimizar os processos envolvidos.

Planos de manutenção e políticas de seguros para os ativos principais são as ferramentas para controlar os riscos legais e materiais do negócio. Os riscos de acidentes pessoais são gerenciados pelos programas de prevenção do Departamento de Saúde e Segurança que estabelece metas corporativas de desempenho nessa área.

2.2.4. Segurança das Informações

A Cosern investe constantemente em *softwares* e *hardwares* para proteger suas informações e treina colaboradores e prestadores de serviços para prevenir e monitorar os riscos de segurança de seus dados.

2.2.5. Ativos Intangíveis

A Cosern identifica seus ativos intangíveis classificando-os como capital humano, capital da inovação, capital estrutural e capital relacional.

O capital humano refere-se às habilidades, atitudes, talentos, capacidades e experiência do corpo funcional, liderança de seus líderes e potenciais líderes.

O capital da inovação é identificado pelo avanço no nível de maturidade de gestão, *know-how* tecnológico, sobretudo nas áreas de qualidade de energia e automação.

O capital estrutural compreende a definição da missão, visão e valores da Empresa (filosofia de gestão), processos, sistema de informação e direitos de uso de *software*.

O capital relacional é formado pelo contrato de concessão da Empresa (e seu direito de cobrar pelo serviço de fornecimento de energia), sua marca, a lealdade da clientela, o relacionamento com clientes, fornecedores, sociedade e acionistas.

2.3. Governança Corporativa

O Conselho de Administração, o Conselho Fiscal e os Comitês de Assessoramento de Auditoria, Financeiro e Remuneração integram a estrutura de Governança da Cosern.

2.3.1. Conselho de Administração

O Conselho de Administração estabelece a estratégia geral dos negócios da Cosern, supervisiona a administração da Companhia, elege os diretores executivos e aprova os orçamentos anuais e de investimentos.

É formado por oito membros com mandato de dois anos. Sete conselheiros representam os acionistas controladores e o oitavo é representante dos empregados. Não há membros independentes: todos são representantes da Previ, Iberdrola e do BB Banco de Investimento S.A.

2.3.2. Comitês de Assessoramento ao Conselho

Os comitês de Auditoria, Financeiro e Remuneração assessoram o Conselho de Administração e têm por objetivo garantir as boas práticas de governança corporativa. Os três comitês têm caráter permanente, informativo e consultivo. Cada comitê é formado por três conselheiros e respectivos suplentes, sem funções executivas.

Ao Comitê de Auditoria cabe fiscalizar e verificar o processo de auditoria interna; supervisionar e avaliar o cumprimento de ações e propor planos de organização da área; coordenar o trabalho de auditores externos; revisar informações econômico-financeiras, avaliar demonstrações contábeis e os pareceres dos auditores externos.

Entre as responsabilidades do Comitê Financeiro estão a emissão de pareceres sobre o processo de seleção de fornecedores de serviços financeiros para contratos acima de R\$ 1,5 milhão; o exame de questões financeiras que exijam estudo ou detalhamento adicional sobre seu impacto; a análise de propostas encaminhadas pelo Conselho de Administração e o estabelecimento de parâmetros para o orçamento e a programação financeira anual da Companhia.

A avaliação do desempenho de toda a Diretoria e a proposta de remuneração dos principais executivos são atribuições do Comitê de Remuneração, que se reúne a cada três meses. O Comitê também auxilia o Conselho de Administração na Política de Remuneração dos empregados e propõe políticas e estratégias para a área de recursos humanos. Também cabe ao Comitê de Remuneração recomendar ações para sucessão de diretores executivos e superintendentes.

2.3.3. Conselho Fiscal

No Conselho Fiscal atuam três representantes dos acionistas controladores e um representante dos minoritários, todos com mandato de um ano. Os conselheiros fiscalizam a gestão dos negócios da Companhia.

2.3.4. Diretoria

A Diretoria Executiva é responsável pela implementação das diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração e atribuições previstas no Estatuto Social.

Integram a diretoria:

José Roberto Bezerra de Medeiros (Diretor-presidente)

Lady Batista de Moraes (Diretora de Gestão de Pessoas e Administração)

Paulo Roberto Dutra (Diretor de Planejamento e Controle)

Solange Maria Pinto Ribeiro (Diretora de Regulação)

Erik da Costa Breyer (Diretor Financeiro e de Relações com Investidores)

2.3.5. Auditoria Interna

A Unidade de Auditoria, ligada à Presidência, realiza uma avaliação independente e objetiva para agregar valor e melhorar as operações da Companhia, buscando elevar a eficácia dos processos de gestão de riscos, controles internos e governança corporativa. Suas recomendações são acompanhadas pela Unidade de Controles Internos.

2.3.6. Auditoria Externa

A Cosern contratou a Ernst & Young Auditores Independentes, em abril de 2009, para realizar a auditoria de suas demonstrações contábeis, bem como a revisão de informativos contábeis, por um período de dois anos.

Para preservar a independência da auditoria externa, desde esse momento a contratada não prestou serviços não relacionados à auditoria independente que superassem 5% do valor do contrato.

2.3.7. Sustentabilidade

A sustentabilidade faz parte da estratégia de negócio da Cosern, que segue as diretrizes da Política de Responsabilidade Social e Sustentabilidade do Grupo Neoenergia.

Em todas as suas atividades, a Companhia busca imprimir um modelo de gestão socialmente responsável para prestar serviço de qualidade, buscar resultado financeiro (e, portanto, a perenidade do negócio) e ao mesmo tempo promover o desenvolvimento humano e a preservação dos recursos ambientais.

O relacionamento ético e transparente com todos os seus públicos é fundamental para o sucesso desse modelo. Os planos e práticas de negócio da Cosern estão atentos aos interesses desses públicos com os quais a Companhia busca parcerias para a criação de valor socioambiental.

Em 2010, a Companhia ratificou seu compromisso com a disseminação e fortalecimento dos princípios de sustentabilidade previstos no Pacto Global das Nações Unidas (ONU).

Nesse ano, a Cosern encaminhou ao site internacional www.unglobalcompact.org o seu Relatório de Sustentabilidade 2009, elaborado conforme as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), relatando

as práticas que contribuem para o desenvolvimento social e confirmam sua adesão desde 2007 aos 10 Princípios do Pacto Global. O relatório é uma prestação de contas das práticas de gestão pautadas pelo respeito ao meio ambiente, responsabilidade social e rentabilidade para os acionistas.

No âmbito do programa Energia para Crescer, a Companhia patrocina e incentiva projetos e ações sociais que contribuem para o bem estar da sociedade e confirmam sua liderança como empresa que mais investe na cultura do Rio Grande do Norte.

A gestão e coordenação dos projetos de Responsabilidade Social da Cosern seguem as diretrizes do Comitê de Responsabilidade Social do Grupo Neoenergia e estão sob a responsabilidade do Departamento de Comunicação Institucional (PRC), vinculado à Assessoria de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia. O Comitê avalia esses projetos e seus impactos sobre os diversos públicos de relacionamento.

Além de divulgar a Política de Responsabilidade Social do Grupo e o programa Energia para Crescer, a Cosern dissemina interna e externamente os temas de responsabilidade empresarial e social e capacita seus colaboradores para o atendimento aos indicadores Ethos, GRI e Pacto Global em suas atividades.

Em maio de 2010, a Cosern proferiu palestra sobre o projeto Energia Verde durante o II Fórum de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa e I Seminário de Consumo Consciente, realizado na Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte (FIERN). Nesse fórum, a Cosern promoveu o “Encontro com os Parceiros”, que estimulou a discussão sobre sustentabilidade e divulgou seus projetos sociais aos mais de 40 parceiros participantes.

A Cosern participou também da elaboração da Cartilha de Responsabilidade Social da FIERN e da 3ª Conferência de Sustentabilidade da Neoenergia, realizada na Celpe, em Recife. Iniciativa conjunta das distribuidoras do Grupo, a conferência discutiu temas como consumo consciente, sustentabilidade empresarial e valor da biodiversidade.

A Empresa também estimula práticas ambientalmente sustentáveis da comunidade por meio dos projetos do Programa de Eficiência Energética, como o Energia Verde e o Energia Social Nova Geladeira (veja Capítulo 6).

2.4. Relações com Investidores

A Cosern busca o reconhecimento do mercado como empresa cidadã, ética, adepta das boas práticas de governança corporativa e comprometida com o retorno aos seus acionistas e com o crescimento do país. Com este objetivo, a Companhia divulga aos investidores e ao público externo os relatórios trimestrais e anuais e os informes enviados para a Bovespa e CVM.

Essas informações podem ser obtidas por meio da área de Relações com Investidores (telefone 55-84-3215-6015), por *e-mail* (ri@cosern.com.br) e pelo *site* corporativo (www.cosern.com.br – *link* Relações com Investidores).

Os canais de comunicação e relacionamento com o mercado são ampliados com a divulgação trimestral de Relatório sobre o desempenho do Grupo Neoenergia, realização de *conference call* trimestral para apresentação do relatório e reuniões *one-to-one* com as principais instituições de relacionamento, como a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de Capitais (Apimec).

03. Desempenho de Mercado

3 Desempenho de Mercado

3.1. Conjuntura Econômica

A economia brasileira cresceu 7,5% em 2010, a maior alta do Produto Interno Bruto desde 1986, puxada sobretudo pela expansão do mercado doméstico. Impulsionado pelo crescimento da renda (valorização do salário mínimo e programas de transferência de renda), do emprego e da oferta de crédito, o consumo das famílias registrou expansão de 7% na comparação com 2009 e respondeu por 60,6% do PIB.

Em 2010, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) apurou a menor taxa de desemprego (6,7%) das regiões metropolitanas em oito anos. O índice de formalização do emprego aumentou de 44,7% em 2009 para 46,3%, equivalente a 10,19 milhões de carteiras de trabalho assinadas no país.

A indústria nacional cresceu 9,9% segundo a Confederação Nacional da Indústria. As exportações também cresceram: 11,5%, mas longe de acompanhar a alta das importações, de 36,2%, para a qual contribuiu a valorização de 4,31% do real frente ao dólar, quando comparada a 2009.

O desempenho da economia refletiu-se no consumo de energia elétrica. Segundo a Empresa de Pesquisa Energética (EPE), vinculada ao Ministério de Minas e Energia, o consumo do país cresceu 7,8% em 2010, chegando a 419.082 GWh, com destaque para o segmento industrial, cujo consumo cresceu 10,6%. A classe residencial registrou alta de 6,3% e a comercial, 5,9%.

A inflação manteve níveis preocupantes. O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), inflação oficial medida pelo IBGE, fechou 2010 em 5,91%, resultado 1,60 ponto percentual acima da taxa de 2009, quando o índice ficou em 4,31%. A inflação medida pelo Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M), índice que reajusta as tarifas públicas, entre elas as do setor elétrico, teve alta de 11,32% em 2010, a maior desde 2004. Nesse contexto, o Comitê de Política Monetária (Copom) elevou gradualmente a taxa básica de juros (Selic) de 9,05% a.a. em 2009 para 10,75% a.a. em 2010.

Cenário potiguar

A economia do Rio Grande do Norte encerrou o ano de 2010 mostrando claros sinais de recuperação, após um longo período de chuvas em 2008 e 2009. Em 2010, as exportações do Estado somaram US\$ 284 milhões (aproximadamente R\$ 475 milhões), apresentando um crescimento de 10% em relação ao ano anterior, uma vez que as negociações de vendas para o exterior em 2009 somaram R\$ 430 milhões.

O comércio potiguar registrou aumento de 9,9% no volume de vendas em comparação com o ano anterior, em um cenário econômico favorável, de aquecimento da construção civil e do turismo.

Um dos grandes reflexos do aquecimento econômico do Rio Grande do Norte foi o aumento das contratações no mercado de trabalho em 2010, alavancada pela abertura de novas lojas e os investimentos em construção civil puxados pelo programa federal Minha Casa Minha Vida. O total de admitidos superou em 28.699 o volume de demitidos, um saldo de vagas 341,6% maior que o de 2009.

3.2. Ambiente Regulatório

A Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) regula e fiscaliza as atividades de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica em todo o país.

Além de conceder, permitir e autorizar instalações e serviços de energia, a Aneel determina o valor das tarifas do setor elétrico, fixadas de modo a garantir o equilíbrio econômico-financeiro das concessionárias de distribuição e estabelecer uma tarifa justa para o consumidor.

A agência também é responsável por zelar pela qualidade do serviço, exigir investimentos e assegurar a universalização dos serviços por meio de programas de investimentos e de subsídios para a população de baixa renda (como o Programa Luz Para Todos) e tarifas adequadas à faixa de consumo. A participação da Cosern no Luz Para Todos encerrou-se em 2009.

Condições de fornecimento

Em 15 de setembro de 2010, a Aneel publicou no Diário Oficial da União a Resolução Normativa nº. 414, que atualiza as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, a serem observadas na prestação e utilização do serviço público de energia elétrica.

As mudanças que deverão trazer maiores impactos aos processos operacionais da Cosern são as seguintes:

- Determina implantação de atendimento presencial em todos os municípios da área de concessão;
- Impede a suspensão do fornecimento após o decurso do prazo de 90 dias, contado da data da fatura vencida e não paga, salvo comprovado impedimento da sua execução por determinação judicial ou outro motivo justificável, ficando suspensa a contagem pelo período do impedimento. Além disso, a distribuidora deve emitir nova notificação, caso não efetue a suspensão do fornecimento no prazo máximo de 10 dias úteis;
- A distribuidora não poderá condicionar o atendimento de pedidos de religação, de aumento de carga, de contratação de fornecimentos especiais ou de serviços à quitação de débitos referentes a outras unidades consumidoras de titularidade do solicitante;
- Os prazos para atendimento de pedidos de ligação e religação, tanto urbana quanto rural, foram reduzidos;
- Estabelecimento de compensações aos consumidores em função de não cumprimento de prazos no atendimento comercial em geral (como execução de obra, ligação nova, religação etc.);
- As regras de leitura e faturamento ficaram mais flexíveis no sentido de reduzir perdas comerciais;
- Critérios para definição de responsabilidade financeira da distribuidora em obras de expansão e/ou reforço do sistema de distribuição;
- No caso de procedimentos irregulares, modifica regras para cálculo do consumo a ser recuperado e limita período máximo de cobrança de 36 meses, última inspeção ou 6 meses quando o seu início não for comprovado tecnicamente ou pelo histórico de consumo;
- Na concessão do benefício tarifário ao irrigante, o débito em outra unidade consumidora de mesma titularidade não suspende a concessão do benefício;
- Estabelece a abertura de contratos para consumidores potencialmente livres; e

- Estabelece a obrigatoriedade de transferência dos ativos de Iluminação Pública para as prefeituras em até 24 meses.

Termo aditivo ao Contrato de Concessão

Em 13 de abril de 2010, a Cosern assinou o terceiro aditivo ao Contrato de Concessão nº 008/97 que, conforme proposta da Aneel, alterou os procedimentos de cálculo de reajuste tarifário a partir de fevereiro/2010, para estabelecer a neutralidade dos encargos setoriais em função das variações de mercado.

Os Contratos de Concessão e o regime econômico das concessões de distribuição de energia elétrica alocam para as distribuidoras os riscos da variação do mercado, implicando em possibilidades de ganhos e perdas.

Os efeitos do referido aditivo foram percebidos no processo de reajuste em 2010 da Cosern, com o efeito de redução de 0,24% do índice de reajuste em relação às regras anteriores.

3.2.1. Reajuste Tarifário

As tarifas de energia elétrica praticadas pela Cosern tiveram reajuste médio de 9,95%, válido para o período entre 22 de abril de 2010 e 21 de abril de 2011. O índice inclui 7,25% referentes ao reajuste tarifário anual e 2,7% referentes a componentes financeiros pertinentes.

O efeito médio percebido pelos consumidores foi de 7,09%. Esse efeito varia conforme o nível de tensão ao qual o consumidor está conectado. Para os consumidores do Grupo B (baixa tensão), que representam mais de 99,5% dos consumidores da Cosern, principalmente os residenciais, o efeito percebido ficou em torno de 7,04%.

Para os clientes do Grupo A ligados em alta tensão (industriais e comerciais de médio e grande portes), o efeito percebido foi de 7,18% na nova tarifa.

3.3. Participação no Mercado de Energia Elétrica

3.3.1. Evolução do Mercado de Distribuição de Energia

Em 2010, o mercado de distribuição de energia da Cosern cresceu 8,94% em relação ao ano anterior, o equivalente a 371 GWh, somando 4.521 GWh no ano. Desse total, 85% referem-se ao consumo do mercado cativo. Houve uma expansão do mercado livre: a participação dos clientes livres subiu de 1% em 2009 para 15% em 2010.

3.3.2. Compra de Energia

Ao longo de 2010, a Cosern participou de dois MCSDs – Mecanismo de Compensação de Sobras e Déficits – para adquirir energia. O primeiro foi um MCSD Troca – Livre, com entrega a partir de 1º de junho de 2010. O segundo, um MCSD 4% (em que pode haver redução de até 4% do montante inicial contratado nos leilões de energia), com entrega a partir de 1º de janeiro de 2011. A Cosern também comprou energia, com entrega a partir de janeiro de 2015, através dos leilões A-5 e UHE Belo Monte.

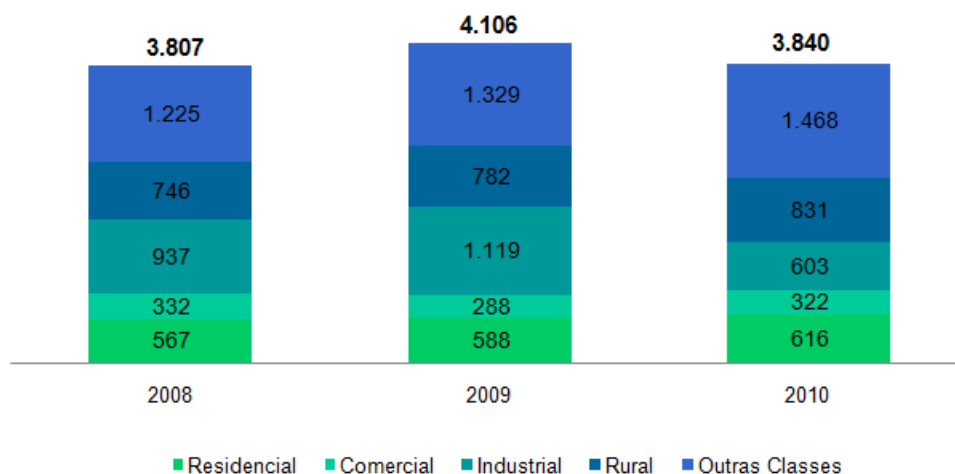
3.3.3. Comportamento do Mercado Cativo – Vendas de Energia

A saída de clientes para o mercado livre causou uma redução de 6,51%, correspondentes a 267 GWh, no mercado cativo da Cosern em 2010.

Entre esses clientes estão as quatro unidades da Petrobras (Polo de Guamaré, Alto do Rodrigues, Canto do Amaro e Riacho da Forquilha), Vicunha, Coteminas e Itapetinga, o que resultou em uma redução de 46,12% da classe industrial, com consumo de 603 GWh (ante 1.119 GWh do ano anterior).

Por causa da falta de chuvas e altas temperaturas registradas, a classe residencial teve crescimento de 10,4% em relação a 2009, com consumo de 1.468 GWh. A classe rural cresceu 11,69%, com consumo de 322 GWh. A classe comercial cresceu 6,27% (consumo de 831 GWh).

Evolução das Vendas (GWh)



3.3.4. Evolução do Número de Clientes

Em 2010, a Cosern registrou a entrada de 58.728 clientes, um acréscimo de 5,47% na sua base. Assim, ao final de 2010, a base de clientes da Companhia era formada por 1.132.956 contratos ativos. Entre os 968 mil clientes residenciais, 469 mil eram de baixa renda.

Dos novos clientes, 52.559 eram da classe residencial, 3.548 da classe comercial, 1.610 da classe rural e 1.011 das demais classes.

Em milhares	2010	2009	2008	Participação em 2010
Residencial	968	915	873	85,4%
Comercial	75	71	68	6,6%
Industrial	5	5	5	0,4%
Rural	66	65	52	5,8%
Outras Classes	19	18	17	1,7%
Número Total de Clientes	1.133	1.074	1.014	100,0%

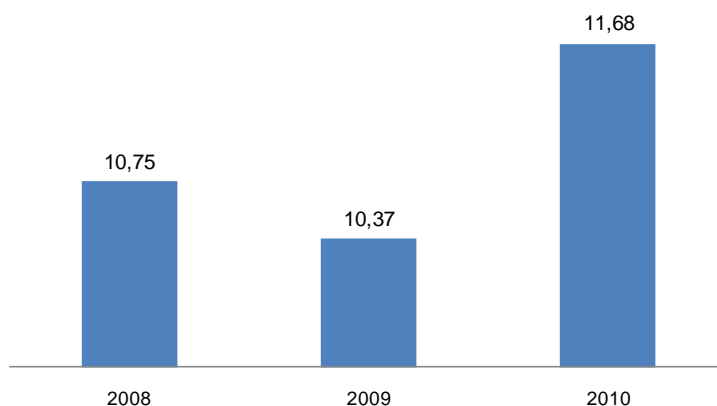
3.3.5. Perdas

O índice de perdas de energia registrado em 2010 chegou a 11,68% em relação à energia injetada (carga própria mais mercado livre), superior aos 10,37% registrados em 2009. Ainda assim, o resultado é considerado excelente na comparação com outras distribuidoras da região Nordeste.

O aumento foi causado pelo acúmulo de refaturamentos referentes ao segundo semestre de 2009, que foram realizados apenas em 2010 em função da entrada em operação do novo sistema comercial SAP/CCS em agosto de 2009.

Investimentos para melhorar o sistema de medição e a eficácia das ações adotadas contribuíram para o sucesso do Plano de Redução de Perdas de 2010 que recuperou diretamente cerca de 9,87 GWh no ano.

Evolução do Índice de Perdas (%)



Telemedição do Grupo A

A Cosern concluiu em 2010 o plano de telemedição dos clientes do Grupo A (alta tensão). A telemedição permite o monitoramento *on-line* das perdas, análise de curva de carga de cada unidade, adequação do calendário e programação remota dos medidores.

Tendência das empresas do setor, a telemedição possibilita diagnosticar perdas de forma mais dinâmica, agregando aspectos relacionados ao controle, à análise e ao monitoramento dos clientes. A Cosern instalou medição remota em 2.337 unidades consumidoras do Grupo A. A expectativa da Companhia é atingir 100% dos clientes desse grupo até 2012.



04. Desempenho Econômico-Financeiro

4 Desempenho Econômico-Financeiro

4.1 Gestão Econômico-Financeira

A Cosern realiza sua gestão seguindo as premissas definidas pelo Grupo Neoenergia. O planejamento direciona e acompanha as ações objetivando o cumprimento dos resultados definidos no seu Mapa de Macroestratégias. Por atuar em setor regulado pelo governo federal, a Cosern está sujeita ao cumprimento de níveis determinados de qualidade e continuidade do fornecimento de energia elétrica, adicionalmente, tem como grande desafio, a redução das perdas técnicas e comerciais. Essa redução de perdas em conjunto com a melhoria da arrecadação tem como objetivo o equilíbrio da relação entre a energia comprada e a energia distribuída. A eficiência da gestão se traduz em retorno para todos os *stakeholders*, que se beneficiam de melhores resultados econômico-financeiros.

Os investimentos realizados visam a melhoria dos serviços prestados aos nossos clientes no Rio Grande do Norte. Somados aos recursos próprios, o governo federal e estadual participa com financiamentos e subsídios em novas subestações, redes de distribuição e na universalização do serviço de fornecimento de energia elétrica. Os impactos dos resultados da Empresa podem ser percebidos através da análise da Demonstração do Valor Adicionado – DVA. A estratégia de gestão da Cosern, suas políticas de governança corporativa e os resultados alcançados trazem retorno aos colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, clientes e investidores. Consciente de sua responsabilidade, a Empresa busca adotar as melhores práticas de mercado visando atender as legislações regulatórias, trabalhistas, fiscais, tributárias e ambientais.

Entre os excelentes resultados da Cosern em 2010, destaca-se o aumento de 8,6% da receita operacional líquida, encerrando o ano em R\$ 1,15 bilhão. A geração operacional de caixa, medida pelo EBITDA, alcançou R\$ 331,6 milhões, superior ao ano anterior em 6,2%. A margem bruta em 2010 foi de 40,3% e a margem do EBITDA, de 28,8%.

Os principais fatores que contribuíram para esse desempenho, detalhado a seguir, foram o aumento das vendas de energia em 371 GWh, apresentando crescimento de 8,9% na energia distribuída, o incremento de 59 mil novos clientes e o reajuste tarifário de 9,95% em abril de 2010.

4.2 Receita da Distribuição de Energia Elétrica

A Cosern registrou em 2010 receita da ordem de R\$ 1,358 bilhão com a distribuição de energia, dos quais 95,8% no mercado cativo. No mercado livre, o faturamento somou R\$ 56,4 milhões (4,2% da receita), concentrado principalmente na classe industrial.

Detalhamento da Receita da Distribuição de Energia – R\$ Mil

	2010	2009	2008	Participação em 2010
Residencial	531.713	443.975	399.579	40,8%
Comercial	336.793	292.700	272.243	25,9%
Industrial	175.273	278.715	227.465	13,5%
Rural	66.496	47.705	46.690	5,1%
Outras Classes *	192.235	168.378	157.627	14,8%
Total Fornecimento	1.302.510	1.231.473	1.103.604	95,8%
Total Ambiente Livre	56.419	15.432	24.154	4,2%
Total da Distribuição	1.358.929	1.246.905	1.128.178	100,0%

*Excluída a Receita não faturada.

4.3 Inadimplência

Entre as ações adotadas para recuperação dos créditos estão a suspensão do fornecimento de energia elétrica, registro dos inadimplentes no Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) e na Centralização de Serviços Bancários S.A. (SERASA), além da emissão de duplicatas mercantis, protesto de promissórias, melhoria do cadastro de clientes e atuação nas esferas judiciais.

4.3.1 Arrecadação

A arrecadação bruta de R\$ 1,557 bilhão superou em 11,21% a registrada em 2009 e reflete as ações adotadas pela Companhia para redução da inadimplência e recuperação de créditos.

O Índice de Arrecadação (IAR), correspondente ao valor total arrecadado com energia e títulos em relação aos valores faturados por fornecimento de energia, chegou a 102,7% em 2010, contra 101,4% no ano anterior.

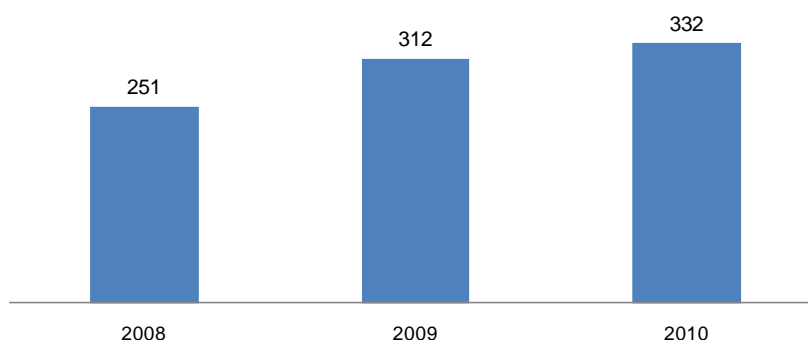
4.4 EBITDA

O EBITDA (Lucro Antes de Juros, Impostos, Amortização e Depreciação) chegou a R\$ 331,5 milhões em 2010, o que representa um aumento de 6,2% quando comparado com o total de R\$ 312,2 milhões em 2009. A margem do EBITDA de 2010 foi de 28,8% ante os 29,4% de 2009.

Conciliação do EBITDA – R\$ Mil

	2010	2009	Variação %
Lucro Líquido do Exercício	253.664	244.788	3,6
Amortização Ágio e Reversão PMIPL	8.965	8.933	0,4
Imposto de Renda e Contribuição Social – corrente e diferido	39.077	48.026	-18,6
Alienação/Desativação de Bens e Direitos	18.558	1.186	1.464,8
Resultado Financeiro	(33.950)	(23.870)	42,6
Depreciação e Amortização	45.192	33.043	36,8
EBITDA	331.506	312.169	6,2

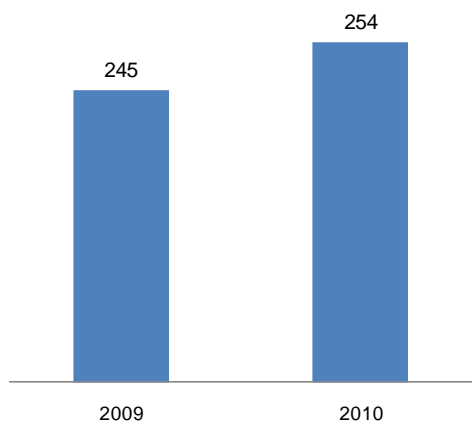
EBITDA – R\$ Milhões



4.5 Lucro Líquido

Em 2010, a Cosern registrou lucro líquido de R\$ 253,7 milhões, 3,6% superior a 2009 (R\$ 244,8 milhões).

Lucro Líquido – R\$ Milhões*

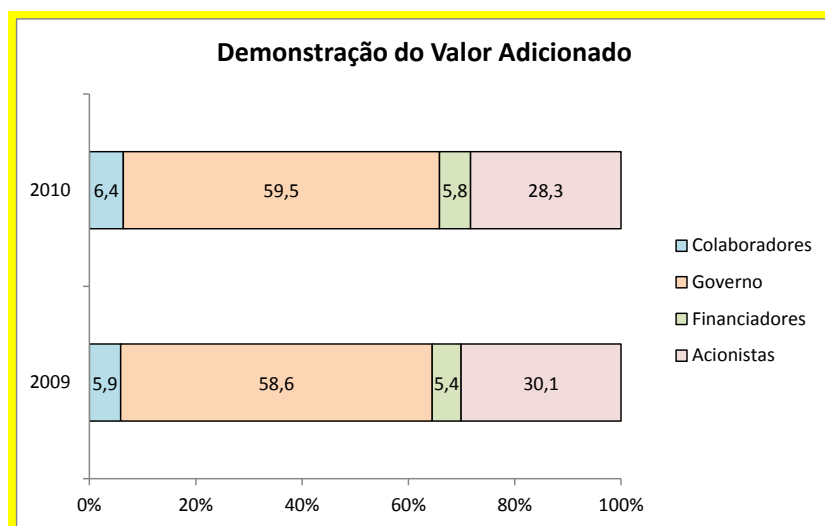


*2009 Reapresentado.

4.6 Demonstração do Valor Adicionado – DVA

A Demonstração do Valor Adicionado somou R\$ 895,64 milhões em 2010, um acréscimo de 10,14% em relação a 2009 (R\$ 813,15 milhões). Do valor gerado pela Cosern, a maior parte (R\$ 532,70 milhões, ou 59,48% do total) foi destinada ao pagamento de impostos, taxas, contribuições e encargos sociais. Somente para o ICMS foram destinados R\$ 260,41 milhões. Para o PIS/Cofins, foram R\$ 131,59 milhões.

Foram destinados R\$ 253,66 milhões (28,32%) aos acionistas, R\$ 52,34 milhões (5,84%) a financiadores e R\$ 56,93 milhões (6,36%) aos colaboradores.



4.7 Investimentos e Indicadores do Setor Elétrico

A Cosern investiu R\$ 142,7 milhões na melhoria dos padrões de qualidade operacional e na capacidade de fornecimento da energia elétrica aos seus clientes em 2010. Desse total, R\$ 137,6 milhões foram provenientes de recursos próprios e R\$ 5,1 milhões, de recursos de terceiros e subvenções.

Evolução dos Investimentos – R\$ Mil

	2010	2009	2008	Variação %
Distribuição	132.645	112.786	100.449	17,6
Comercialização	126	-	-	0,0
Administração e Outros	9.891	18.617	22.887	-46,9
Total	142.662	131.403	123.336	8,6

4.7.1 Expansão de Rede

Os investimentos destinados à expansão da rede resultaram em um aumento de 6,7% na capacidade instalada, que passou de 1.032 MW para 1.101 MW. O número de subestações subiu para 58.

A Empresa investiu na construção das Linhas de Distribuição (LD) em 69 kV Tangará – Lagoa D'Anta (25,2 km em cabo 336,4 CAA) e para a continuação da construção da LD Acari – Caicó C2 (50,3 km em cabo 336,4 CAA).

Destaca-se ainda a realização do seccionamento da LD Mossoró III – Mossoró I, para adicionar um novo suprimento à Subestação Barrocas e melhorar a qualidade da energia elétrica entregue aos consumidores do município de Mossoró.

A Cosern alocou recursos para a construção da subestação Lagoa D'Anta (10/12,6 MVA) e Barrocas (20/26,6 MVA), a ampliação da Subestação São José do Mipibu (2º transformador de 10/12,5 MVA), a reforma da Subestação Caicó, com substituição de transformadores de corrente (TC) e chaves, e para a instalação de uma conexão de transformador (CT) de 69 kV na Subestação Nova Cruz.

Foram construídos 916 km de redes de média tensão (13,8 kV) e 392 km de redes de baixa tensão 380/220 Volts, além da implantação de 26.654 postes, permitindo assim 77.872 novas ligações.

Principais Ativos Elétricos

Distribuição de Energia	2010	2009	2008	Variação %
Linhas de Subtransmissão (km)	2.053	2.048	2.002	0,2
Subestações (unidades)	58	56	56	3,6
Transformadores de Força (unidades)	76	73	74	4,1
Potência Instalada (MVA)	1.101	1.032	1.001	6,7
Linhas de Distribuição (km)	42.936	41.628	39.721	3,1
Transformadores de Distribuição (unidades)	39.772	37.698	32.582	5,5

4.7.2 Modernização

A Cosern também executou melhorias diversas em sua rede para aumentar a confiabilidade do sistema. Foram substituídos 36 relés microprocessados, contemplando novas funcionalidades na proteção de linhas de transmissão e redes de distribuição, tais como neutro sensível e localizador de falta. Ao longo da rede de distribuição foram instalados dez religadores telecomandados e 15 chaves seccionalizadoras telecomandadas.

Em 2010, também foram comprados os equipamentos para substituição em janeiro de 2011 da remota de automação na Subestação Jardim de Piranhas.

Com o objetivo de obter maior agilidade na coleta dos dados nas ocorrências do sistema elétrico, foi disponibilizado o acesso remoto aos relés digitais em mais 13 subestações. A medida também possibilita a alteração remota de parâmetros dos relés de proteção quando necessário.

Para os clientes do Grupo A, foram instalados 1.500 equipamentos de telemedição em 2010, o que permite a leitura remota e o monitoramento em tempo real dos dados da medição, a otimização dos procedimentos comerciais e de combate às perdas de energia elétrica. Com essa medida, a Cosern totalizou 2.616 clientes do Grupo A telemedidos.

Também foram instalados 25 canais de comunicação *backup* para aumentar a disponibilidade de comunicação das subestações com o Centro de Operações e Informações (COI). A medida possibilitou uma redução de custo de pessoal e aumentou a confiabilidade da operação do sistema elétrico.

O serviço de teleatendimento ganhou maior estabilidade com a aquisição de nova central telefônica exclusiva para transbordo das ligações do teleatendimento Cosern para a empresa prestadora de serviço de *contact center*.

4.7.3 Universalização e Luz para Todos

A Cosern colabora com a inserção social por meio dos programas de universalização e do Luz para Todos. A participação da Empresa no programa de universalização Luz para Todos encerrou-se em 2009, quando realizou 10.053 ligações, acumulando um total de 52.525 unidades consumidoras ligadas.

4.7.4 Pesquisa e Desenvolvimento

Todos os anos, as concessionárias e permissionárias de distribuição, geração e transmissão de energia elétrica devem aplicar um percentual mínimo da receita operacional líquida no Programa de Pesquisa e Desenvolvimento do Setor de Energia Elétrica.

Para a Cosern, o programa é uma oportunidade de estimular a pesquisa e responder aos desafios tecnológicos do setor. Entre esses desafios está a busca de soluções inovadoras para mitigar os impactos ambientais gerados pelas atividades de geração, transmissão, comercialização e distribuição de energia elétrica.

A elaboração dos projetos de P&D segue as diretrizes e regulamentações constantes no Manual de Programa de Pesquisa e Desenvolvimento do Setor de Energia Elétrica, da Aneel. Tais projetos devem apresentar cronograma e metas bem definidas.

Em 2010, a Cosern investiu mais de R\$ 300 mil no pagamento das consultorias, materiais, equipamentos e das horas de dedicação da equipe no desenvolvimento de projetos de Pesquisa e Desenvolvimento.

Nesse ano foi concluído o projeto de pesquisa “Análise da Inserção de Novos Fluidos, Econômica e Tecnicamente Mais Eficientes, em Disjuntores”, que integrou os programas dos ciclos 2006/2007,

2007/2008 e 2008/2009. O projeto foi realizado em parceria com o Centro de Gestão de Tecnologia e Inovação (CGTI) e a B&G Pesquisa e Desenvolvimento em Sistemas Elétricos.

Em parceria com outras concessionárias, a Cosern iniciou a execução do projeto cooperado de “Metodologia para Estabelecimento de Estrutura Tarifária para o Serviço de Distribuição de Energia Elétrica”, com previsão de conclusão em meados de 2011.

Em 2010, a Companhia também esteve empenhada na prospecção e submissão, à avaliação inicial da ANEEL, de novos temas para projetos de P&D. O resultado desse trabalho foi o envio para a avaliação inicial de 16 novos projetos com a obtenção de nove aprovações até janeiro de 2011.

As informações sobre os programas de pesquisa e desenvolvimento da empresa estão disponíveis no portal eletrônico www.cosern.com.br.

4.7.5 Programa de Eficiência Energética

O ano de 2010 foi marcado pela execução do Programa de Eficiência Energética 2010 (PEE 2010), destinado a reduzir desperdícios e estimular o uso racional da energia. A Cosern investiu mais de R\$ 8,0 milhões (referentes a 0,5% de sua receita operacional líquida) no programa. Os projetos realizados em 2010 resultaram em uma economia anual de energia elétrica de mais de 5.863 MWh e a uma redução de demanda na ponta de 1,68 MW.

4.7.5.1 Tecnologia da Informação

Em 2010, a Cosern concluiu a substituição do antigo sistema comercial pelo SAP/CCS. A troca visa estabelecer novos patamares de produtividade e maximizar o resultado operacional. Entre as melhorias e benefícios que justificaram o projeto estão:

- Modernização da plataforma de TI, consolidando sistemas periféricos num ambiente integrado, redução do custo total de propriedade (TCO), do risco de escassez de mão de obra e do risco de não conformidades (ANEEL, SOX);

- Melhoria da gestão dos equipamentos de medição, incluindo remotas de comunicação e roteadores entre outros, com benefícios no cadastro e controle logístico de suas utilizações;

- Redefinição das etapas de consistência dos processos de leitura e faturamento das contas de energia, e consequente mitigação de erros para redução dos refaturamentos;

- Melhoria do faturamento de obras realizadas a pedido dos clientes e redução no tempo da contabilização da arrecadação, com maior consistência e controle (SOX) devido à integração do novo sistema ao módulo financeiro/contábil do SAP/R3 preexistente;

- Melhoria do atendimento aos clientes e do processo de cobrança com implantação de módulo Gestão de Relacionamento com Cliente (CRM);

- Melhoria do processo de combate às perdas comerciais com a implantação do módulo BW (*Data Warehouse* corporativo e ferramentas de *Business Intelligence*);

- Melhoria da Gestão Corporativa com a disponibilização de informações consistentes, integradas e auditáveis, também devido à implantação do módulo BW, viabilizando maior agilidade e qualidade no processo de tomada de decisões.

4.8 Endividamento

Em 2010, a Cosern recebeu o grau de investimento em escala global da agência de classificação de risco Standard & Poor's, com *rating* BBB – na Escala Global e brAAA na Escala Nacional Brasil.

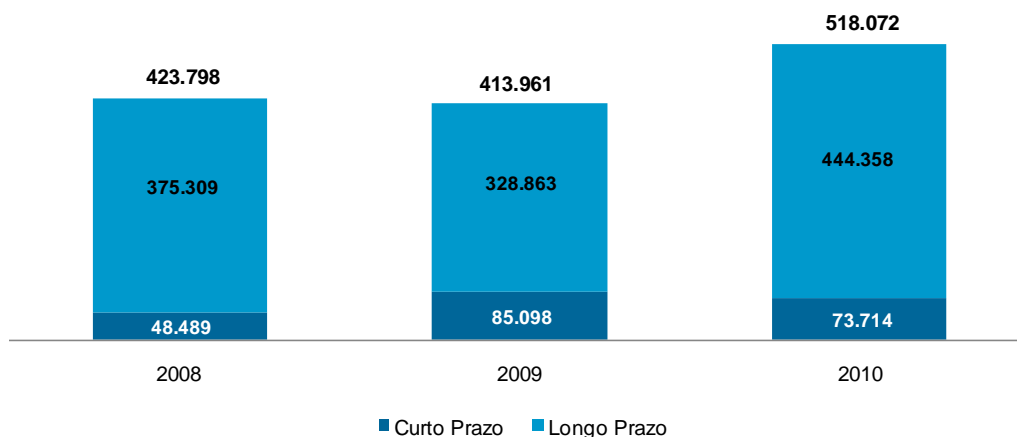
A Companhia deu prosseguimento à estratégia adotada nos anos anteriores e manteve o seu endividamento no longo prazo, utilizando recursos de bancos e agências de fomento para financiar seus planos de investimento, visando captar recursos com custos mais baixos e com prazos mais aderentes ao retorno de longo prazo dos investimentos em distribuição.

Em 2010, a Companhia recebeu, aproximadamente, R\$ 55,2 milhões em financiamentos de órgãos como FINEP e BNDES, recursos específicos para projetos de investimentos na concessão.

Os contratos de empréstimos, financiamentos e debêntures totalizaram R\$ 518,0 milhões em 2010, ficando 25,15% acima de dezembro de 2009, no valor de R\$ 413,9 milhões, representando 71,95% do patrimônio líquido.

Em dezembro de 2010, o prazo médio da dívida foi reduzido para 2,97 anos, contra 2,98 anos em dezembro de 2009, com o custo da dívida da carteira de passivos onerosos de aproximadamente 97,50% do CDI em 30 de dezembro de 2010.

Evolução do Endividamento Bruto – R\$ Mil



05. Desempenho Social

5 Desempenho Social

5.1 Gestão Social – Práticas Trabalhistas, Direitos Humanos, Responsabilidade pelos Serviços e Sociedade

Em 2010, a Cosern obteve importantes avanços junto com o Grupo Neoenergia e demais distribuidoras no âmbito da estruturação dos processos e implementação das práticas da responsabilidade socioambiental. Por meio da Assessoria de Desenvolvimento Sustentável e do Comitê de Responsabilidade Social da Neoenergia, o Grupo buscou consolidar as diretrizes, processos e práticas, bem como obter o engajamento de todas as suas empresas.

A Cosern, por meio do seu programa de responsabilidade social, Energia para Crescer, materializa o compromisso de contribuir para o desenvolvimento sustentável em sua área de atuação, fortalecendo a relação com as suas partes interessadas. O programa segue a Agenda de Responsabilidade Social Empresarial do Instituto Ethos, que considera sete temas de atuação: Valores, Transparência e Governança; Público Interno; Meio Ambiente; Fornecedores; Consumidores e Clientes; Comunidade; Governo e Sociedade. A educação, o meio ambiente, a cultura e os projetos ligados à distribuição de energia elétrica são focos de atuação junto às comunidades. É por meio do Programa Energia para Crescer que a Empresa cumpre seu papel de agente de transformação e contribui para a sustentabilidade da sociedade. A Cosern é signatária do Pacto Global das Nações Unidas, dissemina e contribui com as Oito Metas do Milênio e também é associada ao Instituto Ethos.

Ao adotar estes princípios voluntários, atender a legislação trabalhista e regulação setorial do Brasil, a Cosern norteia sua gestão para atender os aspectos ligados a seu desempenho em relação a Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente, Direitos Humanos, Sociedade e Responsabilidade pelos Serviços Prestados.

Em 2010, pela primeira vez, os Relatórios de Sustentabilidade das distribuidoras do Grupo, referentes a 2009, tiveram a mesma concepção e conteúdos padronizados. Foram concebidos com base nos modelos propostos pela Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, pela *Global Reporting Initiative* – GRI e pelo Instituto Ethos, já incluindo as exigências para o Comunicado de Progresso – COP do Pacto Global, demonstrando o amadurecimento do processo de informação, transparência e prestação de contas de seus compromissos com a sociedade.

Os comunicados estão publicados no site internacional do Pacto Global (<http://www.unglobalcompact.org/participants/search>) no portal das Nações Unidas na internet e relatam as ações realizadas pelas empresas relacionadas aos dez princípios do Pacto, nos temas Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção e, metas assumidas para evolução dos compromissos.

5.1.1 Responsabilidade com Públicos de Relacionamento

Como empresa socialmente responsável, a Cosern investe na melhoria do relacionamento com todos os seus *stakeholders*. A Empresa está atenta às especificidades, peculiaridades, necessidades e exigências de cada público e reconhece como legítimos os seus interesses.

A Companhia busca desenvolver novos canais de diálogo para favorecer esses públicos nos processos de tomada de decisão e está empenhada na criação de valor sustentável para as partes interessadas.

5.1.2 Canais de Comunicação e Relacionamento

A política de comunicação da Cosern prioriza as melhores práticas em comunicação empresarial e o melhor atendimento às necessidades dos clientes. Essa política atende as diretrizes do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar), do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária, do Estatuto da Criança e do Adolescente e do Código de Defesa do Consumidor.

A Empresa investe em campanhas de comunicação na mídia (TV, rádios, jornais, *outdoors*) focadas na segurança e na qualidade do atendimento. Por meio dessas campanhas, também divulga a oferta de novos serviços, benefícios e facilidades no pagamento de contas. O risco das ligações clandestinas é outro tema destacado nessas campanhas.

A fatura de energia elétrica enviada ao consumidor também é uma plataforma de divulgação de mensagens institucionais.

Entre os canais de relacionamento, destaca-se o Conselho de Consumidores, por meio do qual a Cosern ouve os clientes sobre questões ligadas ao fornecimento, tarifas e adequação dos serviços. O Conselho é formado por um presidente, um vice-presidente, um secretário executivo e conselheiros que representam as classes residencial, comercial, industrial, rural, do poder público e do Procon estadual.

Canais de Comunicação Externa

CANAIS DE COMUNICAÇÃO				
VEÍCULOS DE DIVULGAÇÃO	DESDE	PÚBLICO ATENDIDO	INFORMAÇÃO DIVULGADA	FREQUÊNCIA
Televisão e Jornal Impresso	1998	Todos os segmentos de Clientes	Marca, produto, Imagem, serviço, cuidados com a energia, direitos e deveres.	De acordo com o plano de comunicação
Homepage Internet	1998	Todos os segmentos de Clientes	Marca, produto, Imagem, serviço, cuidados com a energia, direitos e deveres.	Permanente
Cartas de relacionamento	1995	Todos os segmentos de Clientes	Marca, produto, Imagem, direitos e deveres.	Permanente
Canais de Atendimento aos Clientes	1995	Todos os segmentos de Clientes	Marca, produto, Imagem, serviço, cuidados com a energia, direitos e deveres.	Permanente
Feiras e Eventos	1998	Todos os segmentos de Clientes	Marca, produto, Imagem, serviço, cuidados com a energia, direitos e deveres.	De acordo com o calendário de Evento
Palestras nas Escolas	1999	Clientes do Grupo B	Marca, produto, Imagem, serviço, cuidados com a energia, direitos e deveres.	De acordo com o calendário de Evento
Conta de Energia	1961	Todos os segmentos de Clientes	Marca, produto, Imagem, serviço, cuidados com a energia, direitos e deveres, Indicadores de qualidade, atendimento, Campanhade saúde pública, Tarifas, premiações .	Mensal
Cartilhas, fôlderes	1998	Todos os segmentos de Clientes	Marca, produto, Imagem, serviço, cuidados com a energia, direitos e deveres, Indicadores de qualidade, atendimento, Campanhade saúde pública, Tarifas, premiações .	Permanente

Canais de Comunicação Interna

CANAIS DE COMUNICAÇÃO				
CANAL	TIPO	FREQUÊNCIA	PÚBLICO-ALVO	OBJETIVOS
Corrente Elétrica	E-mail	Por Demanda	Executivos da Cosern	Veicular informações de gestão relacionadas a objetivos, estratégias e resultados.
Cosern Informa	E-mail	Por Demanda	Colaboradores da Cosern	Divulgar comunicados importantes para as atividades da empresa.
Circuito Interno	Jornal de Parede	Contínuo, com renova Quinzenal	Colaboradores da Cosern	Veicular informações diversas sobre atividades, campanhas internas e estimular a adesão dos colaboradores à cultura da empresa.
Intracoser	Portal Local (Intranet)	Contínuo	Colaboradores da Cosern	Comunicar diversas informações sobre as atividades e disponibilizar um espaço para que todas as superintendências possam disponibilizar on-line suas informações e matérias.
Energia Já	Boletim de notícias impresso	Por Demanda	Colaboradores da Cosern	Informações para repasse imediato, atingindo a todos os colaboradores.
Clarão	E-mail e Jôu Impresso	por Demanda	Colaboradores da Cosern	Divulgar informações para repasse imediato sobre negociação com o Sindicato.
Espaço Interativo	Painel	Contínuo	Colaboradores da Cosern	Contribuição dos colaboradores e respostas aos posicionamentos da Empresa.
Circuito Aberto	Painel	Por Demanda	Colaboradores da Cosern	Divulgar cartazes sugeridos pela comunidade, eventos culturais, cursos e outras informações que podem ser de interesse dos colaboradores, mas que não se enquadram nos cartazes do circuito interno.
Campanhas Internas	Cartazes, Faixas, Banners, Folders, Cartilhas e etc...	Por Demanda	Colaboradores da Cosern	Disseminar as diretrizes da organização sobre ética, meio ambiente, qualidade, segurança, entre outros.
Quadro de parede	Quadros	Todos os segmentos de Clientes	Colaboradores, visitantes, partes interessadas	Divulgar as diretrizes organizacionais (missão, visão, valores etc).
Carta do Presidente	E-mail e Jôu impressa	Por Demanda	Colaboradores da Cosern	Destacar informações estratégicas e mensagens comemorativas com palavras do presidente da empresa.

5.1.3 Liderança e Influência Social

A Cosern ocupa posição de destaque na economia e na vida da população potiguar. Esta liderança está relacionada à prestação de um serviço público essencial como a distribuição de energia elétrica, à abrangência e capilaridade de suas atividades, inclusive em regiões distantes do Estado, e à participação da Companhia na arrecadação de impostos.

Essa liderança é reforçada pelos programas e ações dirigidos às comunidades de baixa renda, à sustentabilidade, à cadeia de valor e demais públicos de relacionamento. A Companhia é reconhecida também como a empresa que mais investe em cultura no Rio Grande do Norte.

5.2 Indicadores Sociais Internos

A Cosern considera os colaboradores da Companhia como fundamentais no alcance dos objetivos estratégicos e na busca de soluções que elevem a qualidade do relacionamento com os diversos públicos da Empresa. Por essa razão, seu modelo de gestão prioriza a participação ativa do público interno.

Oportunidades iguais de aprendizado e desenvolvimento profissional, remuneração justa, equilibrada e competitiva e condições avançadas de saúde, segurança e ambiente de trabalho compõem sua política de gestão de pessoas, alinhada ao Grupo Neoenergia.

Com o auxílio dessa política, a Cosern desenvolve uma cultura organizacional baseada em oportunidades, atração, manutenção e retenção de talentos e promove um relacionamento ético e de respeito com os colaboradores e a busca de soluções negociadas.

Essa política está expressa na Cartilha de Gestão de Pessoas, criada em 2006, distribuída a todos os colaboradores e publicada na intranet. O documento descreve o sistema de gestão de pessoas, políticas de desenvolvimento, remuneração, benefícios e administração de pessoal. A cartilha é entregue no momento da admissão, durante o Programa de Integração do Novo Colaborador.

5.2.1 Comunicação Interna

Diversas ações e canais de comunicação interna viabilizam os processos de informação e integração dos colaboradores da Cosern, estimulando a motivação e consolidando a identidade e cultura corporativas. Os canais foram desenvolvidos com base em uma pesquisa de comunicação interna realizada em 2006 pela Neoenergia nas empresas controladas. Em 2009 foi realizada pesquisa complementar, o que gerou um plano de ação para melhoria do processo em 2010.

Foi lançada uma revista corporativa mensal para todo o Grupo Neoenergia, chamada Nossa Energia, e também criado um boletim eletrônico diário, o Neoenergia Informa. Outros canais já existentes tiveram revistos seus *layouts* e conteúdos.

Dentre eles, estão o correio eletrônico Corrente Elétrica, o jornal de parede Circuito Interno e o quadro de avisos Circuito Aberto, voltado à divulgação de eventos culturais e comunitários. No Espaço Interativo, os colaboradores podem participar com suas opiniões. O quadro funcional conta também com a Intranet Neoenergia, portal de intranet do Grupo Neoenergia, e o Intranet Cosern, canal de intranet local.

Os colaboradores recebem ainda informações por meio do impresso Energia Já, Carta do Presidente, palestras, Balanço Social e Ambiental da Empresa, Relatório de Acompanhamento Mensal dos Objetivos e Reunião Semestral com o Presidente. Já o informativo Clarão é específico para divulgar aos colaboradores as notícias referentes a negociações coletivas, realizadas entre a Empresa e o sindicato da categoria. Ele é enviado por *e-mail* e impresso para os colaboradores que não usam o correio eletrônico da Empresa.

Outra estratégia prevista no plano de ação criado em decorrência da pesquisa de 2009 foi a criação do Grupo Estratégico de Comunicação Interna. São colaboradores representantes de todas as superintendências da Empresa, indicados pela própria área, cujo foco de atuação atende às necessidades de geração de conteúdo estratégico para a área de comunicação interna.

Dentre as atribuições desse grupo estão: fazer leituras de cenários; sugerir pautas relacionadas à área que representa para os canais de comunicação interna; avaliar, por meio de pré-testes, campanhas, eventos e outras ações de comunicação interna, e dar suporte a ações de incentivo na empresa, por meio da disseminação face a face das informações na área que representa.

Campanhas internas estimulam a participação dos colaboradores na discussão de temas ligados ao negócio da Empresa e ao seu próprio bem-estar. Em 2010, a área de Comunicação mobilizou os colaboradores nas seguintes campanhas: Implantação do novo Sistema Comercial SAP/CCS, Dia “D” do programa 5S, Programa de Gestão do Desempenho – PGD, Dia Internacional da Mulher, Dia Mundial da Água, Recebimento do *Investment Grade* pela Standard & Poor’s, Resultados da Empresa no ano de 2009, Páscoa, Homenagem ao Dia das Mães, Mobilização para Vacinação contra a Gripe, Semana do Meio Ambiente, Dia Mundial Sem Tabaco (31 de maio), Torcida pela Seleção Brasileira na Copa, Solidariedade aos Colaboradores da Celpe atingidos pelas enchentes em Pernambuco, Dia dos Pais e Dia do Eletricista.

Além das campanhas, eventos internos celebram conquistas na Empresa e promovem a integração entre os colaboradores, como a festa de São João, a comemoração do Dia das Crianças com a participação da família dos colaboradores, a Festa de Final de Ano, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes – Sipat, o Culto Evangélico e a Missa de Confraternização.

5.2.2 Público Interno

5.2.2.1 Perfil

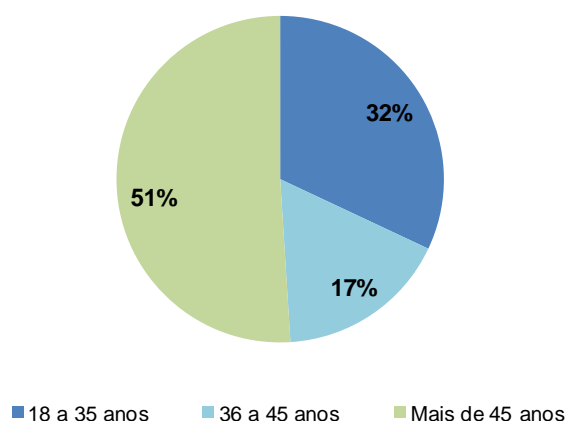
Como empresa prestadora de serviço público de distribuição de energia elétrica, a força de trabalho da Cosern é formada principalmente por eletricitas, técnicos e engenheiros. Os homens são maioria (74,26%) no quadro com 746 colaboradores diretos. As 192 mulheres representam 25,74% do total.

Além dos colaboradores diretos, a Cosern contava, no final de 2010, com 1.632 terceirizados e 17 estagiários.

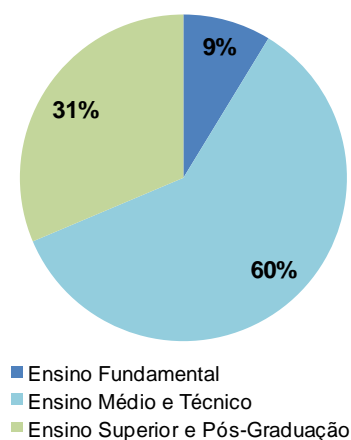
Com relação à escolaridade, os colaboradores diretos da Cosern estão assim distribuídos: 65 têm ensino fundamental, 447 têm o ensino médio e técnico, 234 têm formação superior e pós-graduação.

Os 381 colaboradores com idade acima de 45 anos representam 51% do quadro funcional. Na faixa etária dos 18 aos 35 anos, estão 238 colaboradores (32%) e na faixa dos 36 aos 45 anos, 127 (17%).

Idade



Escolaridade



5.2.2.2 Clima Organizacional

A Cosern está atenta à satisfação e à motivação de seus colaboradores e a cada dois anos realiza em conjunto com as demais empresas do Grupo Neoenergia, a Pesquisa de Clima Organizacional, com o objetivo de melhorar o ambiente interno, a produtividade e os resultados, além de reter talentos.

A pesquisa, realizada em uma etapa quantitativa e qualitativa, mede o nível de satisfação e de engajamento do quadro funcional, buscando aferir quanto os colaboradores falam bem da Empresa, seu desejo de continuar fazendo parte da organização e sua contribuição para o sucesso do negócio. Está prevista outra Pesquisa de Clima Organizacional para 2011.

Com base nos resultados da pesquisa de 2009, divulgados no início de 2010, a área de Gestão de Pessoas e as áreas de clientes traçaram os Planos de Ação por Superintendência para as áreas com resultados insatisfatórios.

Ações voltadas para a melhoria da qualidade de vida destacam-se entre as principais iniciativas:

AÇÕES	METAS
<i>PCMSO</i>	
Vacinação contra Gripe	Vacinar 90% dos Colaboradores
Caminhada da Saúde	Realizar 2(duas) caminhadas anualmente
Ginástica Laboral	Reduzir as doenças ocupacionais; Melhorar a performance física com alongamentos
Feira da Saúde	Realizar 3(três) feiras durante o ano com práticas de vacinação, exames laboratoriais e palestras.
Massagem shiatsu	Reduzir as tensões provocadas no trabalho
Programa de Reeducação Alimentar	Reduzir o IMC da Força de Trabalho e promover uma reeducação alimentar
Estudo de Epidemiologia	Avalia a saúde dos 100% dos empregados
Distribuição de Protetor Solar FPS - 30	Minimizar a Ação Danosa dos Raios Solares
<i>PPRA</i>	
Inspeções de Segurança nos Postos de Trabalho	Corrigir, orientar e adotar procedimentos que garantam a execução das atividades de forma segura.
Distribuição de EPI	Distribuir 100% aos empregados que trabalham em área de risco.
Informativo 30 Minutos de Segurança	Emitir 12 edições e distribuir em todos os setores da COSERN
Acompanhamento às CIPA's	Treinar, acompanhar e orientar nas gestões, SIPAT, elaboração de Mapas de Riscos, etc.
Premiação dos PA's sem Acidentes	Garantir a motivação para o trabalho sem acidente em 100% dos PA's
Sala de Orientação de Segurança	Treinamento, reciclagem e informação sobre questões de Segurança, Procedimentos Seguros, Atitudes Corretas e condições de Segurança no Trabalho
Sistema de Combate a Incêndio	Monitoramento mensal em todas as Unidades Extintoras da COSERN
Reforma nas Instalações internas físicas dos prédios sedes	Facilitar e Garantir a locomoção e Integridade física dos Portadores de Necessidades Especiais
Nível de Segurança do Trabalho	Medir o desempenho da Força de Trabalho apartir dos dados estatísticos depurados
Reforma e Ambientação na sala dos Eletricistas	Garantir o bem estar

5.2.2.3 Recrutamento, Comportamento Frente a Demissões e Respeito à Diversidade

Crítérios claros e transparentes previstos na Norma de Recrutamento e Seleção da Cosern garantem igualdade e justiça nos processos de contratação e promoção dos colaboradores. A contratação ou promoção considera, além das habilidades e competências, as necessidades da área, experiência exigida e o perfil funcional esperado.

Para valorizar o quadro funcional e estimular o desenvolvimento profissional, a Cosern prioriza o recrutamento interno. Desse recrutamento também podem participar colaboradores de outras empresas

do Grupo Neoenergia. A Cosern recorre ao mercado quando não é possível encontrar o candidato internamente.

Como resultado de sua política de gestão de pessoas e retenção de talentos, o tempo médio de trabalho na Cosern é de 17,64 anos. A Empresa também está atenta ao índice de rotatividade no ambiente interno. Em 2010, o *turn over* foi de 7,17%.

Diversidade

O respeito à diversidade faz parte da filosofia da gestão de pessoas da Cosern. Inspirada em seu Código de Ética e nos princípios da Declaração dos Direitos Humanos, a Companhia periodicamente realiza campanhas antidiscriminatórias entre seus colaboradores.

A participação de mulheres no número total de colaboradores tem se mantido estável. Em 2010, elas representaram 25,74% do quadro funcional. Em 2009, eram 26,3%. Em 2008, 26,05% e, em 2007, 26,40%.

Nos cargos de direção houve um aumento da presença feminina em 2010: as mulheres ocuparam 23% desses cargos. Nos anos anteriores esse percentual era de 21% (2009); 22% (2008) e 20% (2007).

As mulheres negras somaram 14,08% do total de empregados em 2010. Em 2009, esse índice era de 14,99%. Em 2008, 15% e em 2007, 15,46%.

Em 2010, os empregados negros eram maioria no quadro funcional, ocupando 61,66% das posições, 64,17% em 2009; 65% em 2008.

A diversidade racial também está presente nos cargos gerenciais: em 2010, 48,81% eram ocupados por colaboradores negros. Nos anos anteriores, esse percentual era de 51,43% (2009), 48% (2008) e 42,35% (2007).

Em 2010, havia 28 portadores de deficiência física entre os colaboradores da Cosern.

5.2.2.4 Remuneração e Participação nos Resultados

Em 2010, a folha de pagamento bruta da Cosern atingiu R\$ 43,27 milhões, um aumento de 8,27% em relação a 2009. A remuneração dos colaboradores é calculada segundo valores praticados pelo mercado e no setor para cada categoria funcional. A remuneração global dos administradores é definida na Assembleia Geral de Acionistas.

Os colaboradores também participam do programa de participação nos lucros e resultados da Cosern, que distribui essa remuneração variável conforme o cumprimento de metas operacionais e financeiras previamente estabelecidas.

O programa prevê a distribuição de até 2% do valor do EBITDA, caso em que o alcance dos objetivos corporativos recebe avaliação “excelente”. Participam do programa os colaboradores que trabalharam pelo menos 30 dias no ano e o valor recebido é proporcional aos dias trabalhados. Em 2010, o valor médio recebido pelos colaboradores da Cosern chegou a R\$ 6.950,00.

Benefícios

Além do previsto na legislação trabalhista, uma ampla carteira de benefícios é oferecida aos colaboradores da Cosern com o objetivo de propiciar apoio e tranquilidade necessários para o desempenho das atividades:

Auxílio Pré-escola

O auxílio pré-escola é oferecido aos colaboradores com dependentes de até sete anos matriculados em instituições de ensino conveniadas. No caso de instituição não conveniada, os colaboradores têm direito ao reembolso das mensalidades até o valor de R\$ 217,00.

Auxílio-creche

Dependentes de até sete anos de colaboradoras ou de empregados separados que detenham a guarda legal dos filhos têm direito a creches conveniadas. No caso de matrícula em creche não conveniada, os colaboradores recebem reembolso das mensalidades até o valor de R\$ 456,88.

Programa Educacional

A Cosern destina uma verba anual com o objetivo de custear parcialmente os estudos de formação dos seus colaboradores nos ensinos médio, técnico e superior.

Licença-maternidade de 180 dias

A Cosern prorroga em 60 dias o período legal da licença-maternidade de suas colaboradoras.

Plano de Saúde e Odontológico

Os colaboradores da Cosern participam do Plano de Saúde Unimed, que dá direito a assistência médica-hospitalar extensiva aos dependentes. O plano é subsidiado pela Empresa, que custeia, em média, 60% do valor do plano. Todos os empregados e seus dependentes têm direito a assistência odontológica, totalmente custeada pela Cosern, por meio de um convênio com a Uniodonto.

Financiamento para Compra de Medicamentos, Óculos ou Tratamento Ortodôntico

Colaboradores da Cosern recebem adiantamento para compra de óculos de grau, medicamentos e tratamento ortodôntico. O valor do adiantamento é descontado em dez parcelas.

Assistência ao Filho Excepcional

Colaboradores que tenham dependente excepcional têm direito ao ressarcimento de despesas com serviços especializados, entre eles os de prótese e órtese. A Cosern também garante a permanência do filho excepcional com mais de 21 anos no plano de saúde.

Previdência Privada

Em 2010, a Cosern investiu R\$ 1,75 milhão na Fundação Cosern de Previdência Complementar (FASERN), por meio da qual oferece complementação previdenciária aos colaboradores. A Fundação administra o Plano de Benefícios Previdenciários (BD) e o Plano Misto de Benefícios Previdenciários (CD).

Vale-refeição/Alimentação

Cada colaborador da Cosern recebe, desde novembro de 2010, vale-refeição/alimentação mensal de R\$ 388,30, que totaliza crédito anual de R\$ 4.659,60. Os colaboradores podem escolher entre o vale-refeição, o vale-alimentação ou uma parte dos dois benefícios, mediante participação no valor de 2% (para os menores salários) até 10% conforme a faixa salarial.

Refeição e Lanche em Serviço Extraordinário

O colaborador que trabalha em horário extraordinário tem direito ao reembolso equivalente a tíquete-refeição mais 50% desse valor. O lanche é concedido para o trabalho mínimo de duas horas. A refeição, para o serviço de quatro horas.

Complementação do Auxílio-doença e Acidentário

Para o colaborador que está afastado e recebendo benefícios previdenciários como o auxílio-doença ou acidentário, a Cosern paga uma complementação para igualar ao valor do salário que ele receberia se estivesse trabalhando. A complementação é paga até o máximo de 30 meses no caso de auxílio-doença. Para acidentes de trabalho e doenças irreversíveis não há prazo limite para receber o benefício.

Indenização por Acidente de Trabalho

A Cosern paga, em uma única parcela, indenização referente a acidente de trabalho reconhecido pelo INSS e que gere pagamento de aposentadoria por invalidez ou pensão por morte. O valor da indenização é estabelecido em acordo coletivo de trabalho.

Auxílio-funeral

O benefício é pago ao colaborador e aos dependentes em caso de falecimento, garantido o benefício aos cônjuges sobreviventes ou aos seus filhos até 24 anos.

Seguro de Vida em Grupo

Colaboradores têm participação em uma apólice de seguro de vida em grupo. A Empresa custeia em média 50% da contribuição mensal. O prêmio da apólice corresponde a 25 remunerações do empregado. O cônjuge participa automaticamente da apólice com a cobertura de 50% do que couber ao segurado principal.

Horário Flexível

Colaboradores submetidos ao sistema automatizado de controle de frequência têm direito a jornada flexível. Para efeito de compensação, o saldo do horário é limitado em oito horas por mês.

5.2.2.5 Capacitação e Desenvolvimento

A Cosern monitora constantemente o desenvolvimento pessoal e profissional de seus colaboradores. Entre os instrumentos para realizar esse monitoramento estão as avaliações de desempenho aplicadas aos ocupantes de cargos funcionais e lideranças.

Responsável pela capacitação e desenvolvimento do quadro funcional, a área de Consultoria Interna realiza um levantamento adicional de necessidades de treinamento não identificadas nessas avaliações.

A identificação de necessidades dá origem ao Programa Anual de Capacitação e Desenvolvimento, feito em sintonia com os objetivos corporativos, a missão, visão e valores da Empresa e as metas e planos de ação de cada área.

Para estabelecer as competências funcionais requeridas para cada cargo, a Cosern considera as qualificações inerentes a cada posição. A definição do Plano Anual de Treinamento é precedida por consulta às pessoas para confirmarem suas necessidades, com a possibilidade de negociar com seu líder imediato a alteração de seus cursos.

A força de trabalho também é capacitada para atender adequadamente necessidades geradas por inovações tecnológicas e/ou implementação de novos processos.

A Consultoria Interna também participa da elaboração de planos de ação para melhoria do clima organizacional e da execução do Plano de Sucessão. Em 2010, a Cosern investiu R\$ 932 mil em desenvolvimento profissional e educação, com média de 138,5 horas de treinamento por empregado.

5.2.2.6 Saúde, Bem-estar e Segurança Ocupacional

Dentro do Programa Energia da Vida, a Cosern investe constantemente na melhoria de procedimentos e condições de trabalho, visando o respeito à vida, saúde e integridade física de todos os seus colaboradores. Em 2010, esses investimentos somaram R\$ 1,178 milhão.

A Companhia adota uma posição de vanguarda em relação aos preceitos de Saúde e Segurança no Trabalho e fiscaliza as condições de segurança oferecidas pelas empresas prestadoras de serviço.

Os colaboradores diretos e os empregados das prestadoras de serviço são orientados a interromper tarefas diante de riscos graves e iminentes para a saúde, integridade física pessoal e de terceiros.

As práticas nesta área seguem as Políticas de Saúde e Segurança da Cosern, focadas no controle de riscos, na prevenção de acidentes, na melhoria contínua das condições de trabalho e na preservação do meio ambiente, gerando melhorias expressivas a cada ano.

Em parceria com as Comissões Internas para Prevenção de Acidentes/Saúde Ocupacional (Sede, Neópolis e Mossoró), o Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho da Empresa atua na construção de um ambiente de trabalho seguro e que contribua para a redução dos acidentes. As CIPAs representam todo corpo funcional próprio e sua composição é de integrantes indicados pela Diretoria da Empresa e membros eleitos pelos colaboradores.

Entre as várias ações de destaque do Programa Energia da Vida de 2010, destacam-se:

- Acompanhamento do Nível de Segurança do Trabalho – NST;
- Auditoria de segurança junto às prestadoras de serviços terceirizados;
- Treinamentos e inspeções de segurança em turmas próprias e de empresas prestadoras de serviço;
- Perfil de saúde dos colaboradores;
- Campanha de vacinação contra a gripe;
- Ginástica laboral;
- Massagem *shiatsu*;
- Acompanhamento às CIPAs, realização das SIPATs e Feira da Saúde;
- Caminhadas, “Caminhando com Energia”, com a participação dos colaboradores e seus familiares.

Além disso, a Empresa investe em mutirões de segurança, no Informativo 30 Minutos de Segurança, no desenvolvimento de novas tecnologias/metodologias, no seminário de melhores práticas de empresas prestadoras de serviço e rodeios de eletricitistas.

5.2.2.7 Trabalhadores Terceirizados

Os trabalhadores das empresas contratadas executam serviços que auxiliam a Cosern a manter o foco na sua atividade fim. Em 2010, um total de 1.632 trabalhadores terceirizados estava a serviço da Companhia, 10,19% a mais que em 2009.

Estes trabalhadores fazem o atendimento de solicitações, reclamações dos clientes, realizam leitura, faturamento e arrecadação do fornecimento de energia, implantam a ligação de novas unidades consumidoras e ações para prevenir perdas comerciais.

5.2.2.8 Relação com Sindicatos

A Cosern respeita o direito dos colaboradores à livre associação sindical e mantém um relacionamento ético com o Sindicato dos Eletricistas do Rio Grande do Norte (Sintern).

A Empresa realiza anualmente negociações de:

- Plano Médico;
- Distribuição da PLR;
- Acordo coletivo de trabalho que contempla diversos temas entre eles Saúde e Segurança;
- Calendário Laboral.

A Cosern procura manter o Sindicato informado sobre ações relacionadas à Gestão de Pessoas, o direito à associação sindical é garantido a todos os colaboradores, periodicamente é realizado o processo de ambientação para o novo colaborador e neste processo é concedido espaço para o Sindicato se apresentar e convidar os novos integrantes para se associarem. Do quadro atual, 70% são sindicalizados.

5.3 Indicadores Sociais Externos

5.3.1 Clientes e Consumidores

A satisfação dos clientes inspira a Cosern na realização de investimentos e na melhoria contínua de seus processos para prestar um serviço de qualidade aos consumidores de energia elétrica. Por essa razão, o atendimento e o relacionamento com clientes são considerados prioridade.

Pesquisas de satisfação qualitativas e quantitativas realizadas anualmente auxiliam a Cosern a identificar as necessidades desses clientes e consumidores. Entre esses levantamentos estão a Pesquisa da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE) e a Pesquisa da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), além das pesquisas em canais de relacionamento.

Indicadores técnicos e comerciais permitem mensurar a qualidade dos serviços prestados aos clientes. No caso dos clientes corporativos, esse acompanhamento também é favorecido pelo contato direto com este público.

Os canais de relacionamento com os clientes registraram em 2010 cerca de 2,66 milhões de atendimentos, o que corresponde a um aumento de 5,59% em relação a 2009.

A maioria desses atendimentos, cerca de 80%, foi realizada por meio do Teleatendimento, com tempo médio de espera de 1,4 minuto e tempo médio de atendimento de 3,91 minutos. Clientes também podem buscar informações ou solicitar serviços por meio da *homepage* www.cosern.com.br.

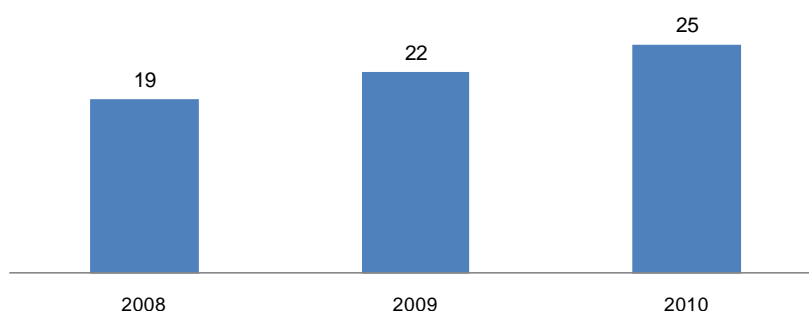
A estrutura de atendimento é formada por 13 Agências de Atendimento Presencial que em 2010 atenderam em média 44.312 clientes/mês. Também integra essa estrutura a Rede Credenciada Cosern Serviços, com 273 estabelecimentos credenciados entre os 167 municípios do Estado. Analistas especializados prestam atendimento personalizado aos clientes corporativos.

A Companhia também obteve a Certificação ISO 9001 do processo da Gestão de Reclamações, padronizando os procedimentos no tratamento das reclamações.

Outro destaque foi a operação do novo sistema comercial SAP/CCS, do qual participam a Cosern e as demais distribuidoras do Grupo Neoenergia, que busca estabelecer novos patamares de atendimento e produtividade para os clientes.

A transição de sistemas de informática de grande porte ocasiona algumas irregularidades até que ocorra sua completa estabilização por meio da correção de problemas que surgem ao longo da implantação. Desta forma, o projeto impactou o número de reclamações procedentes, conforme gráfico a seguir:

Número de Reclamações – Em Milhares



5.3.1.1 Satisfação do Consumidor

A busca da excelência na oferta do serviço de distribuição de energia elétrica aos cidadãos do Rio Grande do Norte alcançou importantes reconhecimentos em 2010.

A Cosern obteve a primeira colocação do país no Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC). Na pesquisa Aneel para o Prêmio IASC 2010, a pontuação da Cosern ficou em 73,36%, resultado acima da média nacional de 64,41%. A pesquisa é realizada anualmente com as 64 distribuidoras brasileiras de energia.

Pelo segundo ano consecutivo, a Empresa alcançou o primeiro lugar na categoria Gestão Econômico-Financeira na Pesquisa ABRADÉE 2010, entre as 29 empresas que compõem o segmento das distribuidoras com mais de 500 mil consumidores.

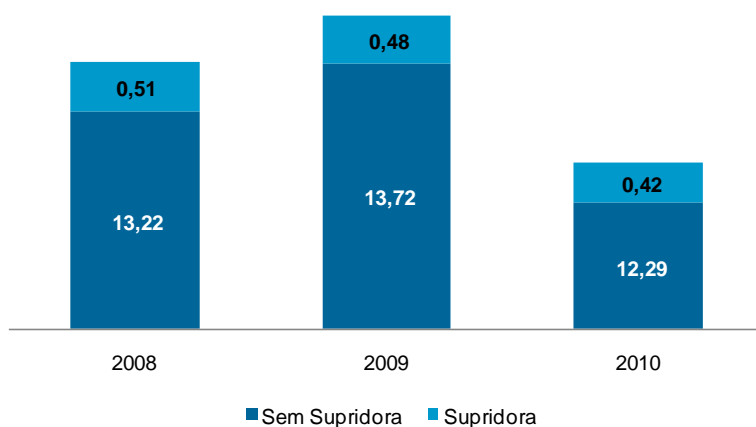
Segundo a Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica, em 2010, a Cosern atingiu Índice de Satisfação com a Qualidade percebida (ISQP) de 77,71%, isto é, este percentual de clientes estava satisfeito ou muito satisfeito com os serviços prestados pela Companhia.

A Cosern também monitora a satisfação dos clientes com a realização de pesquisas em suas agências, Rede Credenciada Cosern Serviços, teleatendimento, autoatendimento e *web*.

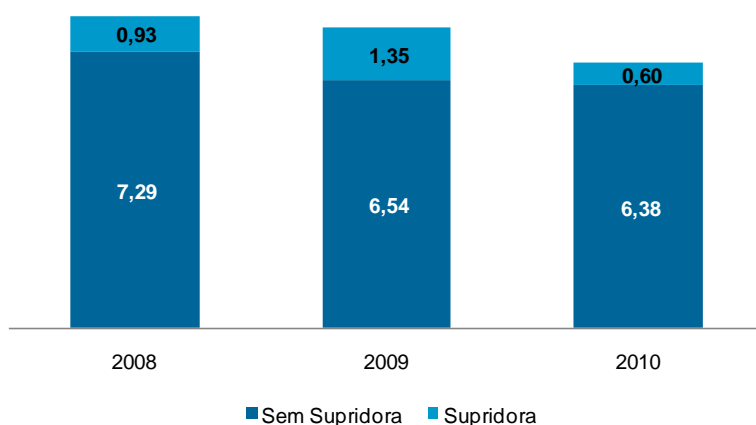
5.3.1.2 Qualidade dos Serviços Prestados

No ano de 2010, o sistema de distribuição da Cosern registrou para o indicador DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor) valor igual a 12,71 horas e para o FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor), valor igual a 6,98 interrupções.

Duração Equivalente de Interrupção por Cliente – DEC

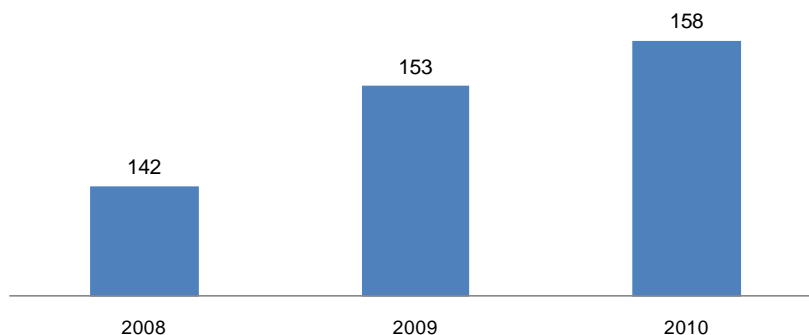


Frequência Equivalente de Interrupção por Cliente - FEC



Os valores dos indicadores de continuidade DEC e FEC, desconsiderada a contribuição das interrupções originadas pela transmissora, foram iguais a 12,29 horas e 6,38 interrupções, respectivamente, estando esses entre os melhores indicadores da Região Nordeste. Com este resultado, o DEC ficou 10% e o FEC 2% abaixo das metas estabelecidas.

Tempo Médio de Atendimento – TMA - Minutos



O TMA (Tempo Médio de Atendimento) em 2010 foi de 157,9 minutos, ficando 3% abaixo da meta estabelecida para este indicador.

Em relação ao nível da tensão de fornecimento, foi mantido o Índice de Unidades Consumidoras com Tensão Crítica (ICC) igual a zero durante o ano de 2010. Este indicador representa a qualidade da tensão de fornecimento aos clientes que são selecionados de forma amostral pela Aneel, tendo a Empresa apresentado padrões dentro dos estabelecidos pelo órgão regulador.

Os indicadores evidenciam uma permanente busca pela excelência na qualidade dos serviços prestados. Um dos instrumentos dessa busca são os Seminários Internos de Melhores Práticas, nos quais a Cosern troca experiências com outras concessionárias nacionais e avalia oportunidades de melhoria.

5.3.1.3 Segurança no Uso Final

Os riscos inerentes ao serviço de distribuição de energia elétrica exigem a adoção de tecnologias, materiais, equipamentos, instalações e métodos que garantam a segurança de clientes e consumidores, além dos níveis de regularidade, continuidade e eficiência. Com esse objetivo, a Cosern utiliza tecnologias atualizadas e observa estritamente as normas técnicas brasileiras.

A preocupação com a segurança também está presente na expansão da rede. A Companhia instala cabos elétricos protegidos para evitar acidentes por contato com árvores, reduzindo necessidade de poda e melhorando o desempenho e confiabilidade do sistema elétrico.

O Sistema de Gestão Integrada da Fiscalização de Serviços (Gifs) avalia trimestralmente o nível de qualidade e segurança das prestadoras de serviço da Cosern.

A Cosern também promove campanhas para difundir o uso seguro e eficiente da energia elétrica junto a clientes e consumidores, por meio de palestras e orientações em escolas, associações de moradores, comunidades próximas a subestações e empresas.

Essa atividade de conscientização também acontece nos eventos institucionais, feiras de negócios e junto a comunidades rurais beneficiadas com a eletrificação.

A Empresa também veicula mensagens e orientações sobre o uso seguro da eletricidade nos seus vários canais de comunicação, como a *homepage*, o *call center* e a fatura de energia enviada ao consumidor.

5.3.1.4 Projetos socioeconômicos

Em 2010, a Cosern investiu R\$ 77 mil no patrocínio de iniciativas de significativo impacto para o desenvolvimento socioeconômico de municípios e regiões do Estado, tais como:

Feira Industrial e Comercial da Região Oeste (FICRO) – Maior feira de negócios do Rio Grande do Norte, o evento reúne as principais empresas do Estado e de outras regiões do país em vários segmentos da economia. Em 2010, a feira contou com cerca de 300 estandes e mais de 130 mil visitantes e movimentou cerca de R\$ 20 milhões em negócios.

Feira Internacional de Fruticultura Irrigada (Expofruit) – Realizada no campus da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA), em Mossoró (RN), o evento reúne anualmente os mais expressivos segmentos ligados à fruticultura irrigada e se constitui numa vitrine das frutas produzidas na região para o mercado nacional e internacional. A feira também é importante ferramenta na alavancagem da economia para as regiões do Oeste e do Vale do Assú.

Festa do Boi - Uma das principais atrações da agropecuária potiguar, a tradicional Festa do Boi, realizada no Parque Aristóфанes Fernandes, em Parnamirim (RN), compreende dois eventos geradores de uma alta movimentação financeira: a Exposição de Animais e Máquinas Agrícolas e a tradicional Feira do Comércio e Indústria do RN, com a Rodada de Negócios.

Durante os eventos da Festa do Boi, a Cosern distribuiu mais de 15 mil cartilhas educativas sobre o uso seguro e racional de energia, realizou palestras sobre eficiência energética para os clientes do Grupo A (alta tensão). A Companhia disponibilizou um *game* interativo com perguntas e respostas sobre o uso consciente de energia aos mais de 10 mil clientes visitantes que, ao acertarem determinado número de questões, recebiam brindes institucionais.

5.3.2 Fornecedores

5.3.2.1 Perfil

A Cosern mantém um relacionamento de parceria com seus 10.478 fornecedores, classificados em três segmentos: fornecedores de energia elétrica, de materiais e serviços. A Companhia disponibiliza três canais de relacionamento com os fornecedores: a *homepage*, o Sistema de Compras (*e-procurement*) e o Sistema de Cadastramento de Terceiros (cadterceiros@cosern.com.br).

5.3.2.2 Seleção e Qualificação

A Cosern realiza auditorias periódicas para monitorar o cumprimento, pelas prestadoras, das condições contratuais, analisando inclusive o respeito aos direitos humanos, entre eles a proibição do trabalho infantil e do trabalho forçado. Se for constatado algum descumprimento, as empresas auditadas são notificadas e podem ser multadas ou ter o contrato rescindido. Em 2010, nas auditorias realizadas em 6 Empresas Prestadoras de Serviços (EPSs) âncoras, não foram identificadas nenhuma irregularidade.

A satisfação do cliente, o tempo médio de atendimento, inconformidades do atendimento e avaliação da agência e do atendente fornecem os indicadores pelos quais os fornecedores de serviços de atendimento são avaliados.

5.3.2.3 Compromisso com os Princípios e Valores da Cosern

A Cosern estimula seus fornecedores a se alinharem aos valores e compromissos do Grupo Neoenergia, com destaque para a responsabilidade socioambiental, a redução da quantidade e frequência de acidentes e a melhoria de desempenho em relação à qualidade, custos, confiabilidade e cordialidade.

Ainda na fase de cadastro, os fornecedores devem tomar ciência das condições e compromissos éticos da Cosern em relação aos direitos humanos e trabalhistas e ao meio ambiente.

No momento da contratação, os fornecedores devem se comprometer formalmente a respeitar e atender esses compromissos.

5.3.3 Comunidade

A responsabilidade corporativa e a sustentabilidade são a base do relacionamento da Cosern com a comunidade e motivam projetos sociais que contribuem para o desenvolvimento da sociedade.

Por meio dos seus canais de relacionamento, pesquisas, exposição na mídia, participação em reuniões e fóruns de discussão e do dia a dia de sua atividade, a Empresa identifica as necessidades e expectativas da comunidade.

Essas necessidades e expectativas são consideradas na revisão anual do Programa de Responsabilidade Social Energia para Crescer, por meio do qual a Cosern promove projetos voltados à educação, inclusão social, cultura e meio ambiente.

5.3.3.1 Tarifa Social

Como empresa socialmente responsável, a Cosern dedica especial atenção ao programa de atendimento dos consumidores classificados como baixa renda, que têm direito à tarifa de energia elétrica subsidiada.

Em 2010, os 469 mil consumidores nessa faixa representaram 48,45% do total de clientes residenciais e 41,39% do total de clientes da Cosern.

Os clientes classificados como de baixa renda são recebidos, orientados e cadastrados nas agências de atendimento e no serviço de teleatendimento da Cosern. Esses clientes são classificados em três grupos e têm direito à tarifa social de Baixa Renda:

Clientes com o Cartão Social: aqueles que possuem o cartão Bolsa Família do Governo Federal.

Cliente com média de consumo móvel inferior a 80 kWh: o sistema automaticamente analisa o contrato e dá a tarificação do benefício de Baixa Renda. No entanto, o cliente perde o benefício se ultrapassar essa média ou possuir, em um ciclo de 12 meses, mais de um consumo superior a 120 kWh.

Autodeclarados: são os clientes cadastrados em um dos programas sociais do Governo Federal, mas que ainda não receberam o cartão. Nesse caso, o cliente deve preencher e assinar uma declaração em uma das agências de atendimento da Cosern, se responsabilizando pelas informações prestadas.

Diante dessa declaração, a Cosern pode fazer o cadastramento no sistema e conceder o benefício em caráter provisório. Ao assinar a declaração, o cliente se responsabiliza pelo cadastramento definitivo quando receber o cartão.

A Cosern também investe em programas de eficiência energética e preservação do meio ambiente (como o Projeto Energia Social Nova Geladeira), voltados às comunidades de baixa renda. (veja Capítulo 6).

Segurança nas Comunidades

A Companhia realiza eventos, investe em campanhas publicitárias e projetos para conscientizar clientes e população em geral para a prevenção de acidentes com a rede elétrica. Entre essas iniciativas estão os projetos Circo da Luz e Caminhos de Luz.

A Cosern também oferece gratuitamente desde 2003 o curso de formação “Eletricista de Redes e Linhas”, único no Estado, com carga horária de 280 horas em seis módulos teóricos e práticos. O objetivo é oferecer conhecimentos mínimos e capacitar profissionais autônomos da comunidade. O curso inclui os participantes no cadastro reserva da Companhia, de acordo com a ordem de classificação.

5.3.3.2 Projetos Sociais e Patrocínios Culturais

O compromisso da Cosern com as melhores práticas de gestão socioambiental está expresso nos diversos projetos e ações sociais apoiados, incentivados e patrocinados pela Empresa dentro do Programa de Responsabilidade Social Energia para Crescer, com recursos próprios ou por meio das leis de incentivo à cultura. Em 2010, os investimentos sociais e culturais da Cosern somaram R\$ 2,7 milhões.

PROJETOS APOIADOS COM RECURSOS PRÓPRIOS

Para os projetos patrocinados com recursos próprios foram destinados R\$ 424 mil.

a) Sociais

Nas ações do programa Energia para Crescer, a Empresa destinou recursos próprios para o patrocínio de iniciativas de reconhecida contribuição para a promoção da inclusão social, exercício da cidadania e melhoria da qualidade de vida de classes econômicas menos favorecidas do Estado, conforme descritos a seguir.

Fundação Abrinq – Por meio de doações, a Cosern dá apoio às atividades desenvolvidas pela instituição na defesa dos direitos da infância e da adolescência. Desde 2003, a Cosern é reconhecida como Empresa Amiga da Criança pelo trabalho realizado em prol dos direitos das crianças e adolescentes potiguaras.

Casa Durval Paiva – Em 2010, a Cosern manteve a parceria com a Casa Durval Paiva de Apoio à Criança com Câncer, por meio da campanha interna de arrecadação de notas fiscais e cupons, doadas voluntariamente pelos empregados e depositadas nas urnas disponíveis nas instalações da Empresa.

A Cosern também divulgou a Campanha de Divulgação do Diagnóstico Precoce do Câncer Infantil nas faturas de energia, alcançando mais de 1 milhão de pessoas.

Programa Caminhos da Justiça – Desde 1997, a Cosern mantém parceria com a juíza Lena Rocha, titular da 1ª Vara Criminal da Zona Norte, em Natal, para continuidade do Programa Caminhos da Justiça dedicado à reintegração social de apenados. Em 2010, a Cosern doou R\$ 16 mil ao programa, voltado a ações educativas, capacitação profissional e valorização pessoal.

Ações com o Sistema FIERN - A Cosern participou de uma série de ações desenvolvidas pelo Sistema FIERN (SESI-SENAI-IEL), em parceria com empresas e instituições públicas e privadas do Estado. Dentre essas ações, destaca-se o projeto Ação Global, realizado em maio de 2010 nos municípios de Parnamirim e Mossoró.

Durante o projeto foram realizados mais de 4.500 atendimentos nas duas cidades em atividades nas áreas de cultura, esporte, lazer, saúde, cidadania, educação. Nesses eventos, a Cosern distribuiu ainda 4.500 lâmpadas e mais de 18 mil cartilhas educativas.

Outro projeto de destaque foi o Criança 2000, realizado em três municípios do Rio Grande do Norte, que teve público total estimado em 2 mil pessoas. Nesses eventos, a Cosern exibiu vídeo institucional dos seus projetos sociais e distribuiu mais de 6 mil pôsteres e cartilhas com orientações de segurança e uso racional de energia elétrica para que os participantes atuem como multiplicadores dessas informações.

Projeto Caminhos de Luz – A Cosern deu continuidade ao Projeto Caminhos de Luz, junto à comunidade Jardim Progresso, no bairro de Nossa Senhora da Apresentação, região de reconhecida carência econômico-financeira da cidade de Natal.

Por meio da parceria com o Sistema FIERN/SESI/SENAI, a Cosern promoveu ações de cidadania, educação, esporte, cultura e ofereceu cursos de capacitação profissional e palestras de orientação sobre a tarifa social de baixa renda e conscientização sobre o uso seguro e eficiente da energia elétrica.

Ainda na área social, nas ações do Programa Energia para Crescer, a Empresa incentivou eventos voltados à promoção da saúde e qualidade de vida, destinando recursos da ordem de R\$ 32 mil, para realização da Corrida 10K Natal 2010, em parceria com o jornal Diário de Natal; a Meia Maratona de Natal, apoiada pelo jornal Tribuna do Norte.

b) Cidadania

A Cosern destinou mais de R\$ 70 mil dos recursos próprios para as seguintes iniciativas de incentivo ao exercício da cidadania e da promoção social:

IV Congresso Internacional de Direito do Trabalho (CIDT) – Realizado pela Associação dos Magistrados do Trabalho da 21ª Região (Amatra 21), o congresso de 2010 teve como tema central “A ordem econômica e a crise das relações sociais”. O congresso promoveu uma análise dos reflexos da crise econômica mundial de 2008 e 2009 do ponto de vista jurídico e das relações sociais contemporâneas.

53º Encontro Nacional do Colégio de Corregedores Gerais de Justiça (Encoge) – O evento realizado em abril debateu temas de interesse da Justiça Estadual brasileira e contou com a participação de representantes do Conselho Nacional de Justiça, desembargadores corregedores, juízes corregedores e assessores de 25 estados brasileiros. Durante o evento, foram destacadas as experiências de sucesso no estado, como os projetos “Justiça na Praça” e “Justiça na Escola”.

Semana Nacional de Conciliação – Campanha Estadual de Conciliação do TJRN – Realizada de 29 de novembro a 3 de dezembro, o objetivo desta iniciativa do Conselho Nacional de Justiça é estimular a conciliação e incentivar o cidadão a realizar acordos amigáveis. Por meio dos Tribunais de Justiça Estaduais (TJ), o objetivo da campanha é fazer da conciliação uma economia de recursos e de promoção da paz social. Durante a campanha, a Cosern realizou 96 acordos, além de contribuir com o Conselho para realização do seu objetivo de preservar a garantia constitucional do acesso à Justiça.

IV Congresso de Gestão Pública RN (Congesp) – O foco do congresso é a geração e disseminação de conhecimento em gestão pública e o incentivo à formulação e prática de políticas públicas que atendam melhor às demandas da sociedade por serviços públicos. O evento é realizado pela Secretaria da

Administração e dos Recursos do Estado do Rio Grande do Norte em correalização com o Conselho Regional de Administração (CRA).

c) Educacionais

Em 2010, a Cosern destinou R\$ 89 mil dos recursos próprios para a manutenção das parcerias de reconhecido destaque no fomento à educação e formação de crianças e jovens:

Casa do Menor Trabalhador – Desde 2002, a Cosern reconhece como ações de desenvolvimento social as iniciativas de educação, inclusão digital e profissionalização, realizadas pela Casa do Menor Trabalhador no apoio a crianças e adolescentes entre 14 e 24 anos em situação de risco social no estado. Em 2010, as doações mensais da Cosern totalizaram R\$ 22 mil destinados à melhoria e manutenção das instalações físicas da Casa do Menor, onde os jovens participam dos cursos de qualificação profissional.

ADIC/RN - A Cosern manteve o patrocínio ao Projeto da Associação para o Desenvolvimento de Iniciativas da Cidadania (ADIC/RN). O projeto oferece oficinas socioeducativas, aulas de reforço escolar, oficinas de mamulengo, capoeira e teatro, cursos de inglês e informática e oficinas de cidadania com as mães. Em 2010, a Cosern doou 260 camisas/uniformes às crianças e jovens das comunidades do Passo da Pátria e do centro de Natal, para que pudessem participar das atividades.

Instituto Ayrton Senna – A Cosern destinou em 2010 mais de R\$ 67 mil para a continuidade do Programa Educação pela Arte. O programa apoia o projeto Arte e Ação, realizado pela ONG Centro Cultural Casa da Ribeira junto a estudantes de 14 a 18 anos de escolas públicas de Natal.

O projeto promove a integração dos jovens e busca desenvolver o potencial artístico dos adolescentes, trabalhando três aspectos do ensino da arte: fazer arte, apreciar arte e multiculturalismo.

d) Culturais

Cosern destinou R\$ 60 mil em recursos próprios para a realização das seguintes iniciativas de incentivo a educação e reconhecimento da cultura potiguar:

- Relançamento de cinco obras do folclorista e historiador potiguar Luiz da Câmara Cascudo, reeditadas e publicadas pela Editora da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (EDUFRN), durante a 62ª edição da Reunião Anual da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (SBPC);
- Edição do Anuário 2011, viabilizado pela TV Ponta Negra;
- Concurso de Dramas Circenses, idealizado pelo projeto Circo da Luz, que prevê a encenação em palcos ou picadeiros de circos dos três melhores textos dramáticos inscritos, foi lançado em agosto de 2010 e se estenderá até 2011 nas comemorações dos 10 anos do Circo da Luz, integrando as ações de disseminação da cultura, através de apresentações de dança, teatro e música.

e) Socioculturais

Espetáculos – A Cosern destinou ainda recursos próprios da ordem de mais de R\$ 70 mil, em 2010, para patrocínio de projetos de fomento à disseminação da cultura potiguar. Nesse setor se destaca o evento Mossoró Cidade Junina, dentro do qual é realizado o espetáculo teatral “Chuva de Balas no País de Mossoró”, já tradicional no calendário cultural da cidade. O evento reúne várias atrações culturais, *shows* de música regional, quadrilhas juninas, feiras de artesanato, comidas típicas e forró.

A Companhia também patrocinou o Projeto Praia Shopping Musical “O São João em Natal” com apresentações de artistas potiguaras em comemoração aos festejos juninos, e o CD “Outras Coisas”, da cantora Krystal.

Outro projeto de destaque foi o espetáculo “Baby, eu te amo!”, que conta a história dos 60 anos da Rádio Difusora de Mossoró, apresentado em dezembro no Teatro Padre Alfredo Simonetti, pelo Grupo de Teatro O Pessoal do Tará.

PROJETOS COM APOIO DAS LEIS DE INCENTIVO À CULTURA

Baseada nas diretrizes do Programa Energia para Crescer e nas recomendações do Comitê de Responsabilidade Social da Neoenergia, em 2010, a Cosern patrocinou 17 projetos culturais através das Leis de Incentivo à Cultura, cujos investimentos totalizaram mais de R\$ 2 milhões.

a) Lei Câmara Cascudo de Incentivo Fiscal

Por meio da Lei Câmara Cascudo (Lei Estadual nº 7799/99), a Cosern patrocinou 15 projetos nos segmentos musical, artes plásticas, artes cênicas, literatura e artesanato, que somaram um investimento de R\$ 1,5 milhão, dos quais, R\$ 300 mil em recursos próprios e R\$ 1,2 milhão provenientes de renúncia fiscal

Projetos Socioculturais

Circo da Luz – Projeto itinerante que percorre os municípios potiguaras levando espetáculos de música, teatro, dança, arte popular, folclore e exposições. O projeto promove também oficinas de artes, treinamentos sobre os serviços da Cosern e orientações sobre o uso eficiente e seguro da energia elétrica e meio ambiente. Em 2010, o projeto chegou à sua nona edição tendo passado por 108 municípios.

Transforme-se – Projeto promove a ressocialização de detentas do Pavilhão Feminino do Complexo Penal Dr. João Chaves, em Natal. As detentas trabalham na confecção de bolsas artesanais e ecologicamente corretas. O projeto é realizado em parceria com a Faculdade de Natal (FAL).

Artes da Vila – Iniciado em 2008, também em parceria com a FAL, este projeto visa ao desenvolvimento cultural e profissional em artesanato para os agentes culturais da Vila de Ponta Negra.

Oratório de Santa Luzia – Festa religiosa, já tradicional no calendário cultural da cidade de Mossoró, conta a história de Santa Luzia, de Siracusa (Itália), que se tornou símbolo da luta pelos pobres. Espetáculo apresentado no pátio da Igreja de Santa Luzia, padroeira da cidade, em um show de luzes e imagens, envolvendo cerca de 70 atores e figurantes.

Cena Aberta – Projeto abre espaço para a apresentação de artistas e montagem de *shows* e espetáculos na Casa da Ribeira Educação & Cultura, otimizando a utilização do espaço e facilitando o acesso do público a bens culturais por meio de ingressos simbólicos.

Além desses, a Companhia investiu na produção audiovisual “Dô mó Valô”, projeto que fomenta a cultura do Estado com a criação de 24 programas de um minuto veiculados na InterTV Cabugi. O projeto valoriza aspectos locais como a literatura de cordel, xilogravuras, côco de zambê e dança da Araruna.

A Cosern também apoiou a 3ª e 4ª edições da Caminhada Histórica do Natal, evento que já faz parte do calendário cultural da cidade, promovendo um passeio pelo acervo cultural e histórico da capital potiguar. Entre os 25 pontos turísticos visitados pela Caminhada estão o Memorial Câmara Cascudo, Museu Café Filho, Palácio da Cultura, Praça 7 de Setembro e Solar Bela Vista.

Projetos Educacionais

A Cosern patrocinou eventos consagrados calendário cultural do Estado: Feira do Livro de Mossoró; Circuito Potiguar do Livro; Prêmio Cosern de Literatura de Cordel, eventos já consagrados no calendário cultural do Estado.

A Companhia também apoiou o projeto “Teatro a Bordo”, do grupo Clowns de Shakespeare; “Natal Também Civiliza-se”, que prevê a edição e publicação de um livro para auxiliar professores de História sobre a memória da cidade do Natal; e o livro “Serras Potiguaras”, que traz fotos inéditas de paisagens serranas da região Oeste do estado.

Projetos Musicais

A Cosern patrocina desde 2007 o projeto MPBeco, que abre espaço para novos artistas. Em 2010, como parte da programação do evento, a promoção da 4ª edição do Festival de Música Popular MPBeco recebeu um público estimado em 5 mil pessoas por apresentação. Ao final do evento, que tem caráter competitivo é gravado um DVD com a apresentação dos finalistas.

Além disso, a Empresa apoiou a turnê de lançamento do CD “No Ar”, da cantora Valéria Oliveira, com shows em Natal e São Paulo, e incluiu ainda a produção do disco de vinil.

b) Lei Federal Rouanet

Natal em Natal 2010 – Com recursos da Lei Rouanet (Lei Federal nº 8.313/91) no valor de R\$ 500 mil, a Cosern manteve o patrocínio ao projeto, tradicional série de eventos culturais alusivas ao período natalino. Durante o evento também se comemora o aniversário da capital do estado, fundada em 1599.

O projeto inclui shows musicais, produções teatrais e um grande desfile temático, organizados pela Prefeitura do Natal, através da Fundação Cultural Capitania das Artes (Funcarte). Os eventos são abertos à população, como forma de promoção do acesso à cultura.

c) Lei Federal do Audiovisual

Projeto Cinematográfico – A Cosern destinou R\$ 245 mil para o patrocínio do projeto “Meu País”, um longa metragem de coprodução internacional com a Itália. Ficção de gênero dramático aborda a inclusão social de pessoas com deficiência, com perspectiva de alcance de público em salas de cinema, *home* vídeo e televisão aberta.

5.3.4 Acionistas

A transparência e a observância das boas práticas de governança corporativa marcam a atuação da Cosern junto ao mercado de capitais e pauta seu relacionamento com acionistas, analistas de mercado, instituições financeiras, agências de *rating* e instituições reguladoras.

Faz parte da rotina desse relacionamento as *webconferences* trimestrais realizadas pelo Grupo Neoenergia e a divulgação dos dados consolidados e individualizados por empresas.

O Grupo também promove reuniões *one-to-one* com as principais instituições de relacionamento, além de apresentações nas reuniões da Apimec (Associação dos Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de Capital). Em 2010, essas reuniões aconteceram nas APIMEC RJ – 09/03/2010; APIMEC SP – 11/03/2010; APIMEC MG – 12/03/2010.

As informações econômico-financeiras são divulgadas por meio da área de Relações com Investidores (telefone 55-84-3215-6015), *e-mail* (ri@cosern.com.br), na *homepage* corporativa (www.cosern.com.br – *link* Relações com Investidores) e por meio dos relatórios e informes trimestrais e anuais enviados para a Bovespa e CVM.

5.3.5 Governo e Sociedade

A Cosern participa ativamente dos debates sobre temas de interesse social em diversos fóruns no Estado e faz com que essas informações cheguem aos comitês de gestão.

A prestação de serviço público de distribuição de energia faz com a Empresa exerça um papel fundamental como agente facilitador de políticas públicas que propiciam condições ao bem estar da população. A universalização da energia possibilita o acesso a bens e equipamentos de conforto, saúde, segurança, telefonia, internet entre outros benefícios.

Por meio de seu Relatório de Sustentabilidade, publicado anualmente, a Cosern realiza sua prestação de contas com a sociedade. A página da empresa na internet também é um canal de interatividade que pode ser acionado pelos *stakeholders* e o público em geral.

o6. Desempenho Ambiental

6 Desempenho Ambiental

6.1 Gestão Ambiental

O compromisso com a sustentabilidade e com as gerações futuras permeia a gestão ambiental da Cosern, voltada a ações que identifiquem, mitiguem e solucionem eventuais impactos de suas atividades sobre o meio ambiente. A Companhia não utiliza materiais e insumos provenientes de exploração ilegal de recursos naturais.

Desde 2005, a Companhia segue uma Política de Meio Ambiente alinhada com a mesma do Grupo Neoenergia. Classificada como diretriz em 2007, ela foi integrada à Política de Qualidade em 2008, possibilitando redução de custos e otimização de processos.

A Política de Meio Ambiente integra os contratos dos fornecedores da Cosern e é amplamente divulgada ao público interno e externo por meio de cartilhas, pôlderes, cartazes, intranet, campanhas, internet, palestras e eventos externos.

Por meio dos projetos de eficiência energética Energia Verde e Energia Social as distribuidoras do Grupo Neoenergia estimulam a comunidade a praticar o consumo racional de energia e a proteção do meio ambiente.

Em 2010, a Companhia implantou o Sistema de Gestão Ambiental (SGA), encarregado de controlar todos os processos da empresa e elaborar planos de ação para extinguir ou minimizar eventuais impactos decorrentes do planejamento de obras, a manutenção das linhas de transmissão, distribuição e subestação e os processos administrativos.

Em consequência dessa gestão ambiental, em 2010, a Cosern não recebeu qualquer autuação ou penalidade por violação de normas ambientais.

6.2 Iniciativas para Reduzir o Impacto das Operações

A Cosern realiza preliminarmente o mapeamento das necessidades de licenciamento ambiental para suas instalações (redes elétricas e subestações), distribuição de energia elétrica e processos de construção, operação e manutenção. A identificação imediata de ocorrências que possam causar impacto ambiental auxilia na tomada de decisões adequadas nesses processos.

Entre os instrumentos de controle está o Relatório de Controle Ambiental e Relatório Ambiental Simplificado, com recomendações para a compensação ambiental associada à recuperação de áreas degradadas, educação ambiental nas comunidades e capacitação dos trabalhadores das empresas prestadoras de serviço. Em 2010, os estudos e compensações ambientais somaram um investimento de R\$ 61,10 mil. Os investimentos de gerenciamento ambiental (arborização, manejo sustentável com equipamentos e redes protegidas) somaram R\$ 1,313 milhão.

Os projetos de expansão da rede e construção de subestações priorizam a conservação dos recursos naturais e o atendimento às exigências dos órgãos ambientais. Esses projetos contam com consultoria externa especializada para realizar estudos dos impactos ambientais e os diversos relatórios ambientais exigidos (controle, simplificado e de riscos envolvidos).

Nesses projetos, a Companhia adequa o trajeto de suas redes aéreas para evitar prejuízos à fauna e à flora. A Cosern também adota na construção de linhas de distribuição de 69 kV um padrão que reduz a necessidade de podas nas árvores próximas à rede aérea. A rede ecológica (rede protegida isolada, também conhecida como rede verde) soma 1.771 km, equivalentes a 28,52% da rede de distribuição em área urbana.

Outra iniciativa para reduzir o impacto ambiental de suas operações é a compra de energia de fontes renováveis nos leilões de energia elétrica realizados pela Câmara de Comercialização de Energia (CCEC).

6.2.1 Expansão do Sistema Elétrico

Da prevenção ao tratamento dos impactos ambientais, a obtenção de licenciamentos para a expansão do sistema elétrico, a Cosern considera todos os aspectos antes mesmo de decidir a localização de uma nova subestação ou do traçado de linhas de distribuição.

Além do controle ambiental, a expansão da rede obedece parâmetros de qualidade, intensidade e localização de serviços realizados. Estudos de solo, clima, vegetação e acessos acompanham os pedidos de autorização quando a supressão vegetal para expansão da rede for inevitável.

Esse compromisso está presente tanto no Planejamento Estratégico, quanto nos investimentos e execução das obras. A Companhia está permanentemente atenta ao cumprimento das exigências legais, o que contribui para manter um bom relacionamento com os órgãos ambientais das três esferas do governo e buscar oportunidades de parceria.

Em 2010, a Cosern obteve o licenciamento ambiental para a construção da Subestação Lagoa D'anta, ampliação da Subestação Jiqui, construção da linha de distribuição 69 kV – Baraúna/Votorantim e reforma da linha de distribuição 69 kV Almino Afonso/Marcelino Vieira (Trecho Catolé do Rocha).

6.2.2 Materiais e Resíduos

Coleta seletiva, reciclagem e reaproveitamento de materiais são rotinas ambientais adotadas pela Cosern para dar destinação adequada a resíduos gerados em suas atividades e reduzir impactos ambientais.

A Cosern realiza coleta seletiva de lixo desde 2002. Os 942 kg de resíduos recolhidos mensalmente são doados à Associação dos Catadores de Materiais Recicláveis (Ascamar).

Em 2010, a Empresa deu continuidade ao Projeto Logisverde onde promoveu o reuso de 23% das 1.827 bobinas de madeira dos condutores e cabos elétricos adquiridos pela empresa. O índice superou a meta de 20% estabelecida para 2010 e representa um salto de 16% do executado em 2009, ano de implantação do projeto. Naquele ano, foram reutilizadas 7% das bobinas.

Os carretéis das bobinas são devolvidos aos fornecedores para reutilização, evitando o descarte no meio ambiente e a derrubada de árvores para fabricação de novas bobinas (para cada duas bobinas fabricadas, uma árvore é derrubada). A Companhia também ampliou o trabalho de conscientização junto às prestadoras de serviços e seus colaboradores sobre a importância do projeto.

Outro destaque de 2010 é a realização de um estudo pioneiro no Brasil para substituir gradativamente o óleo mineral (poluente), utilizado como isolante nos religadores, transformadores e reguladores de

tensão, pelo óleo vegetal, que se decompõe na natureza. Atualmente a Companhia recolhe e processa o óleo mineral isolante.

A Cosern mantém outros programas de controle de produção de resíduos, como a coleta de sobras de fios e cabos de cobre e alumínio, resultantes das atividades de construção e manutenção de linhas e redes. A coleta permite o reaproveitamento dessas sobras e contribui para a limpeza da área.

A Companhia também vem ampliando suas exigências junto aos fornecedores de materiais. Em 2010, 18,16% do material adquirido possuía algum tipo de Selo Verde ou do tipo Procel/Inmetro. Em 2009, esse índice era de 18% e, em 2008, 14%.

6.2.3 Energia

Em 2010, as atividades da Cosern exigiram o consumo total de 4.634,87 GWh de energia. A hidrelétrica foi a principal fonte, com 3.070,71 GWh. O consumo de energia por kWh distribuído foi de 4.520,50 GWh.

O consumo de fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar) somou 1.564,15 GWh, mais que em 2009, quando foram consumidos 1.518 GWh.

As perdas comerciais de energia elétrica foram de 2,87% e as perdas técnicas, 8,81%. As perdas globais foram de 11,68%.

6.2.4 Água

O uso racional da água, recurso vital para a manutenção dos ecossistemas e qualidade de vida da população, faz parte dos compromissos ambientais da Cosern. A Empresa controla o desperdício desse recurso natural e investe em tecnologias ambientais para evitar a contaminação do solo freático.

Em 2010, o consumo de água da Cosern foi totalmente abastecido por fonte subterrânea, em um total de 7.111 m³, volume inferior a 2009, quando foram consumidos 7.525 m³.

Torneiras com vazão temporizada auxiliam no controle do desperdício. Um sistema de contenção instalado no almoxarifado evita a contaminação do solo e lençóis freáticos pelo óleo isolante que eventualmente venha a ser drenado dos transformadores de distribuição ali armazenados.

6.2.5 Emissões

A redução da emissão de gases causadores do efeito estufa, preconizada pelos protocolos de Kyoto e Montreal, é outro compromisso ambiental observado pela Cosern. Internamente, a Empresa realiza uma vistoria semestral de sua frota para identificar e encaminhar para manutenção corretiva os veículos a diesel com emissão de fumaça preta acima do padrão.

Outra iniciativa para compensar as emissões de CO₂ na atmosfera é a participação da Cosern no projeto de eficiência energética Energia Verde, do Grupo Neoenergia. O projeto oferece bônus de desconto de até R\$ 500 creditados nas contas de energia para trocar eletrodomésticos por equipamentos mais eficientes e com o Selo Procel de economia de energia. O projeto é oferecido a clientes com consumo acima de 100 kWh mensais.

A adesão ao Projeto permite ao consumidor neutralizar suas emissões de CO₂ por meio de contribuições na conta de energia que são revertidas para projeto de reflorestamento da Mata Atlântica no Parque das

Dunas, em Natal. Ao aderir ao projeto, o consumidor recebe cinco lâmpadas eficientes e durante dois anos pode receber até dois bônus na conta de energia para trocar seus eletrodomésticos antigos por modelos eficientes.

Dependendo da faixa de consumo, os consumidores participantes podem doar até R\$ 240 para o projeto de reflorestamento. O valor é debitado da conta de energia e pode ser parcelado em até 24 vezes.

Em 2010, foram substituídos mais de 800 equipamentos ineficientes, concedidos R\$ 340 mil em bônus aos consumidores participantes do projeto e arrecadados mais de R\$ 74 mil em contribuições doadas nas contas de energia.

As contribuições arrecadadas foram repassadas ao “Projeto de Reflorestamento das Áreas Remanescentes de Mata Atlântica no Parque Estadual Dunas de Natal - Jornalista Luiz Maria Alves” que investiu na ampliação da área de produção de mudas. Foram construídos 10 viveiros no Parque com capacidade de armazenagem de cerca de 20.000 mudas, das quais 5.000 já se encontram em fase de manutenção e controle da germinação.

O projeto viabilizou ainda o plantio de 400 espécies nativas na área do Parque das Dunas às margens da via costeira de Natal, no evento “Mutirão Renove o Verde”, com a participação de alunos do Curso de Tecnologia em Gestão Ambiental da Universidade Potiguar (UnP), parceira e executora do projeto de reflorestamento.

6.3. Programas de Eficiência Energética

6.3.1 Residencial

Dentro do Programa de Eficiência Energética da Cosern, destaca-se o Projeto Energia Social, que orienta os consumidores classificados como baixa renda sobre eficiência energética e segurança.

De caráter educativo, o projeto contribui para divulgar o uso eficiente e seguro da energia elétrica e a mudança de hábitos de consumo, principalmente entre os consumidores classificados como baixa renda.

O projeto Energia Social Nova Geladeira cobriu 16 municípios de baixo Índice de Desenvolvimento Humano – IDH do Estado do Rio Grande do Norte e promoveu palestras educacionais sobre o uso eficiente da energia elétrica e promoveu a troca, através de doação, de 12.273 lâmpadas incandescentes por fluorescentes compactas, que consomem menos energia.

Também foram substituídas 5.468 geladeiras em estado precário por geladeiras eficientes, que utilizam gás refrigerante ecologicamente correto. Os equipamentos antigos são destruídos e o gás clorofluorcarbono (CFC-R12) recolhido para ser reaproveitado, favorecendo a preservação da camada de ozônio.

6.3.2 Administração Pública

Em 2010, a Cosern executou a eficientização das instalações do Hospital Universitário Onofre Lopes, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN), da Secretaria de Saúde do Estado do Rio Grande do Norte e de um conjunto de entidades filantrópicas de Natal.

A Companhia também iniciou a eficientização dos semáforos sob a responsabilidade da Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana (Semob), com a substituição dos focos com lâmpadas incandescentes por focos à LED. O projeto deverá ser concluído em março de 2011.

6.4 Educação e Conscientização Ambiental

O uso eficiente da energia elétrica e a coleta seletiva de lixo estão entre os temas divulgados nas campanhas de comunicação do Grupo Neoenergia para conscientizar o público interno e externo sobre o uso racional dos recursos naturais, bens materiais e a destinação adequada de resíduos.

A sustentabilidade ambiental é tema de palestras e atividades realizadas pela Unidade de Meio Ambiente para conscientizar colaboradores e internalizar hábitos ambientalmente corretos.

Em 2010, a Cosern realizou o *workshop* de Manejo da Vegetação Urbana na Manutenção do Sistema Elétrico em Natal, Mossoró e Assú. O *workshop* contou com 91 participantes entre eletricitistas, engenheiros, técnicos da Empresa e representantes dos órgãos ambientais do município.

Em junho, a Semana do Meio Ambiente realizada em Mossoró e Natal, com palestras e distribuição de sementes e folhetos informativos, mobilizou vários participantes. Os programas de educação ambiental totalizaram 37 horas de treinamento ambiental, atingiram 114 empregados e representaram um investimento de R\$ 7,7 mil.

Os projetos do programa de eficiência energética Energia Verde e Energia Social Nova Geladeira também trabalham a questão ambiental. Em 2010, foram realizadas no âmbito desses projetos palestras sobre uso eficiente e seguro de energia elétrica para um público de mais de 5.000 participantes.

07. Anexos



7 Anexos

7.1 Balanço Social Ibase em conjunto com a NBCT-15

1 - BASE DE CÁLCULO	2010	2009
Receita Líquida (RL)	1.150.843	1.060.161
Resultado Operacional (RO)	301.706	301.747
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	43.978	39.957
Valor Adicionado Total (VAT)	895.638	813.152

2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS (1)	% sobre FBB	% sobre RL	% sobre VAT	% sobre FBB	% sobre RL	% sobre VAT
Alimentação	3.288	7,48	0,29	2.822	7,06	0,27
Encargos sociais compulsórios	13.501	30,70	1,17	12.691	31,76	1,20
Previdência privada	-513	-1,17	-0,04	1.571	3,93	0,15
Saúde	1.775	4,04	0,15	1.759	4,40	0,17
Segurança e saúde no trabalho	1.178	2,68	0,10	793	1,98	0,07
Educação	702	1,60	0,06	201	0,50	0,02
Cultura	210	0,48	0,02	19	0,05	0,00
Capacitação e desenvolvimento profissional	829	1,89	0,07	501	1,25	0,05
Creches ou auxílio-creche	424	0,96	0,04	207	0,52	0,02
Esporte	3	0,01	0,00	9	0,02	0,00
Participação nos lucros ou resultados	7.294	16,59	0,63	7.825	19,58	0,74
Transporte	361	0,82	0,03	343	0,86	0,03
Outros	817	1,86	0,07	637	1,59	0,06
Total	29.870	67,92	2,60	29.378	73,52	2,77

3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Educação	67	0,02	0,01	100	0,03	0,01
Projeto Arte e Ação - Parceria Instituto Ayrton Senna	67	0,02	0,01	100	0,03	0,01
Cultura	2610	0,87	0,23	2238	0,74	0,21
Projetos Lei Câmara Cascudo	1528	0,51	0,13	1410	0,47	0,13
Patrocínios diretos	337	0,11	0,03	160	0,05	0,02
Projetos Lei Rouanet	500	0,17	0,04	500	0,17	0,05
Projetos Lei Audiovisual	245	0,08	0,02	168	0,06	0,02
Fundo de Desenvolvimento Social	38	0,01	0,00	106	0,04	0,01
Luz para Todos	0	0,00	0,00	33686	11,16	3,18
Universalização	0	0,00	0,00	10926	3,62	1,03
Caminhos da Justiça	16	0,01	0,00	11	0,00	0,00
Parceria Casa do Menor Trabalhador	22	0,01	0,00	95	0,03	0,01
Total das Contribuições para a Sociedade	2715	0,90	0,24	2444	0,81	0,23
Tributos (Exceto Encargos Sociais)	431616	143,06	37,50	394920	130,90	34,32
Total - Indicadores sociais externos	434331	143,96	37,74	397364	131,71	34,55

4 - INDICADORES AMBIENTAIS	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Rede compacta com linha verde	324	0,11	0,03	2281	0,76	0,28
Poda de árvores	997	0,33	0,09	802	0,27	0,10
Programa de pesquisa e desenvolvimento	538	0,18	0,05	925	0,31	0,11
Conservação de energia	8399	2,78	0,73	4206	1,39	0,40
Educação ambiental	8	0,00	0,00	8	0,00	0,00
Outros projetos ambientais	61	0,02	0,01	43	0,01	0,00
Total dos investimentos relacionados com a operação da empresa	10327	3,42	0,90	8264	2,74	1,02
Total dos investimentos em meio ambiente	10327	3,42	0,90	8264	2,74	1,02

Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade	2	1
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente	-	-
Passivos e contingências ambientais.	14	14
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	(x) Não possui Metas () Cumpre de 0 a 50%, () Cumpre de 51 a 75% () Cumpre de 76 a 100%	(x) Não possui Metas () Cumpre de 0 a 50%, () Cumpre de 51 a 75% () Cumpre de 76 a 100%

5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2010	2009
Nº de empregados(as) ao final do período	746	734
Nº de admissões durante o período	40	26
Nº de desligamentos durante o período	25	30
Nº de empregados(as) terceirizados	1.632	1.481
Nº de estagiários(as)	15	10
Nº de empregados por faixa etária:		
menores de 18 anos	0	0
de 18 a 35 anos	224	218
de 36 a 45 anos	128	130
de 46 a 60 anos	384	377
acima de 60 anos	10	9
Nº de empregados por nível de escolaridade:		
analfabetos	0	0
com ensino fundamental	65	72
com ensino médio	294	297
com ensino técnico	153	132
com ensino superior	215	216
pós- graduados	19	17
Nº de empregados por sexo:		
homens	553	541
mulheres	193	193
% de cargos de chefia por sexo:		
homens	74%	79%
mulheres	26%	21%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	466	472
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	49%	51%
Nº de empregados portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	29	28

Remuneração bruta segregada por:		
Empregados	29.493	30.283
Administradores	1.498	1.663

6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL	2010	2011
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	35	28
Nº total de acidentes de trabalho	30	42
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:	(X) direção e gerências () todos(as) empregados (as) () todos(as) + Cipa	(X) direção e gerências () todos(as) empregados (as) () todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), 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, responsabilidade social e ambiental são adotados:	() não são considerados () são sugeridos (X) são exigidos	() não são considerados () são sugeridos (X) são exigidos
Quanto à participação dos empregados em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve () apóia (X) organiza e incentiva	() não se envolve () apóia (X) organiza e incentiva

Contencioso Cível:	2010	2009
Nº total de reclamações e críticas de consumidores(as):		
na empresa	67	244
no Procon	236	82
na justiça	3.335	1.193
% das reclamações e críticas solucionadas:		
na empresa	96%	90%
no Procon	100%	100%
na justiça	36%	69%
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça (2)	916	467

Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações:

1 - Em 2010 foram realizados cerca de 2 milhões e 662 mil atendimentos distribuídos pelos canais de relacionamento representando um acréscimo de 5,59%, em relação ao número de atendimento realizados no ano anterior. Desse total cerca de 80%, dos atendimentos foram realizados pelo Teleatendimento. A média mensal de atendimento nas Agências de Atendimento Presencial de 2010 foi de 44.312.

2 - O Departamento de Atendimento a Clientes visitou importantes prefeituras renovando 50 convênios para a arrecadação da CIP, o que garante a adimplência das faturas da iluminação pública.

3 - Destacamos a Certificação ISO 9001 do processo da Gestão de Reclamações e ainda a operação do novo sistema comercial SAP CCS, que impactou sensivelmente o número de reclamações.

Contingências e passivos trabalhistas:	2010	2009
Número de processos trabalhistas:		
movidos contra a entidade	286	394
julgados procedentes	22	71
julgados improcedentes	4	16
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça	1.507	795

Valor adicionado total a distribuir (R\$)	Em 2010: 895.638	Em 2009: 813.152
--	-------------------------	-------------------------

Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	59,48% governo 6,36% colaboradores(a) 28,32% acionistas 5,84% terceiros retido (0)	58,60% governo 5,87% colaboradores(a) 30,10% acionistas 5,43% terceiros retido (0)
--	---	---

7 - OUTRAS INFORMAÇÕES

CNPJ:08.324.196/0001-81, setor energético - RN.

i. A Cosern já apresenta-se em conformidade com o Decreto no. 3.298/99 (que regulamenta a Lei nº. 7.853/89), seção IV, art. 36, sobre o preenchimento dos cargos com pessoas portadoras de deficiência nas empresas com 100 (cem) ou mais funcionários(as).

ii. As metas estabelecidas para 2011 visam a melhoria contínua das informações, bem como engajamento da empresa com a Responsabilidade Social.

iii. Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: Fabiana Felix Teixeira Barbosa, tel: (84)3215-6122, e-mail: fabiana.felix@cosern.com.br.

iv. 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.

v. Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.

(1) Informações não examinadas pelos auditores independentes.

7.2 Indicadores Quantitativos

Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade

Dados Gerais	2010	2009	2008
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	1.132.951	1.074.228	1.014.329
Número de Consumidores Atendidos – Livres	14	6	6
Número de Localidades Atendidas (municípios)	167	167	167
Número de Empregados Próprios	739	733	737
Número de Empregados Terceirizados	1.632	1.481	1.725
Número de Escritórios Comerciais	13	13	17
Energia Gerada (GWh)	0	0	0
Energia Comprada (GWh)	4.634,88	5.107,23	4.675,70
1) Itaipu	0,00	0,00	0,00
2) Contratos Iniciais	0,00	0,00	0,00
3) Contratos Bilaterais	775,30	779,64	269,28
3.1) Com Terceiros	775,30	0,00	0,00
3.2) Com Parte Relacionada	0,00	779,64	269,28
4) Leilão ⁷	0,00	0,00	395,28
5) PROINFA	104,40	97,58	66,39
6) CCEAR ⁸	3.606,68	4.095,12	3.809,32
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	148,50	134,89	135,43
Perdas Elétricas Globais (GWh)	597,90	480,22	491,71
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	11,68	10,37	10,75
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	8,81	8,79	8,78
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	2,87	1,58	1,97
Energia Vendida (GWh)	3.834,49	4.102,10	3.802,95
Residencial	1.467,78	1.328,70	1.225,19
Industrial	603,09	1.119,42	937,49
Comercial	830,68	781,66	745,73
Rural	322,08	288,36	332,54
Poder Público	224,42	213,14	196,59
Iluminação Pública	146,59	142,45	142,30
Serviço Público	239,85	228,38	223,10
Subestações (em unidades)	58	56	56
Capacidade Instalada (MVA)	1.101	1.032	1.001
Linhas de Transmissão (em km)	2.053,00	2.048,00	2.002,00
Rede de Distribuição (em km)	42.936	41.628	39.722
Transformadores de Distribuição (em unidades)	39.772	37.698	32.582
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*Nº horas/ano)	3,48	3,97	3,80
Energia Vendida por Empregado (MWh)	5,20	5,60	5,16
Número de Consumidores por Empregado	1.533	1.466	1.376
Valor Adicionado ⁹ / GWh Vendido	233,57	198,23	194,52
DEC	12,71	14,2	13,73
FEC	6,98	7,90	8,22

7 Inclusive Leilão das Geradoras Federais (Ano 2002).

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

9 Obtido da Demonstração de Valor Adicionado – DVA.

Indicadores Econômico-Financeiros

	2010	2009	Δ%
Geração de Riqueza (R\$ Mil)			
Receita Operacional (Receita bruta de vendas de energia e serviços)	1.625.513	1.469.736	10,60%
Fornecimento de Energia	1.302.511	1.231.473	5,77%
Residencial normal	485.876	404.425	20,14%
Residencial baixa renda	45.837	39.550	15,90%
Comercial	336.793	292.700	15,06%
Industrial	175.273	278.715	-37,11%
Rural	66.496	47.705	39,39%
Iluminação pública	31.130	27.945	11,40%
Serviço público	66.917	58.559	14,27%
Poder público	94.189	81.874	15,04%
Energia de Curto Prazo	19.848	25.491	-22,14%
Serviços	303.154	212.772	42,48%
(-) Insumos (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(743.938)	(688.278)	8,09%
(-) Resultado Não Operacional	(18.558)	(1.186)	1464,76%
(-) Provisão para Crédito de Liquidação Duvidosa	(8.169)	(1.691)	383,09%
(=) Valor Adicionado Bruto	854.848	778.581	9,80%
(-) Quotas de Reintegração (depreciação, amortização)	(45.192)	(33.043)	36,77%
(=) Valor Adicionado Líquido	809.656	745.538	8,60%
+ Valor Adicionado Transferido (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	85.982	67.614	27,17%
(=) Valor Adicionado a Distribuir	895.638	813.152	10,14%
	2010	2009	Δ%
Distribuição da Riqueza – Por Partes Interessadas (R\$ Mil)			
Empregados	56.930	47.688	19,38%
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	532.704	476.523	11,79%
Financiadores	52.340	44.153	18,54%
Acionistas	253.664	244.788	3,63%
(=) Valor Adicionado Distribuído (Total)	895.638	813.152	10,14%
	2010	2009	Δ%
Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais			
TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES			
ICMS	260.419	235.647	10,51%
PIS/Pasep	23.474	20.845	12,61%
Cofins	108.123	94.879	13,96%
ISS	523	528	-0,95%
IR corrente	11.499	19.073	-39,71%
IR diferido	5.756	7.304	-21,19%
CSSL corrente	19.750	19.020	3,84%
CSSL diferida	2.072	2.629	-21,19%
Amortização ágio e reversão PMIPL	8.965	8.933	0,36%
INSS (sobre folha de pagamento)	7.220	7.238	-0,25%

Outros (CPMF, IPVA, IPTU)	708	612	15,69%
Encargos Setoriais			
RGR	7.689	8.240	-6,69%
CCC	49.941	31.883	56,64%
CDE	8.935	8.177	9,27%
CFURH			-
TFSEE	2.064	2.139	-3,51%
ESS			-
P&D	12.647	9.220	37,17%
Proinfa	2.919	158	1.747,47%
Encargos CBEE	-	(2)	-
Valor Distribuído para o Governo	532.704	476.523	11,79%

	2010	2009	Δ%
Inadimplência Setorial			
Energia Comprada (discriminar)	0	0	0
Encargos Setoriais	0	0	0
RGR	0	0	0
CCC	0	0	0
CDE	0	0	0
CFURH	0	0	0
TFSEE	0	0	0
ESS	0	0	0
P&D	0	0	0
Total (A)	0	0	0
Percentual de inadimplência	0	0	0
Total da inadimplência (A)/receita operacional líquida	0	0	0

	2010	2009	Δ%
Investimentos			
Expansão da Distribuição/ Transmissão (expansão reforço)			
Renovação da Distribuição/Transmissão			
Subtransmissão			

	2010	2009	Δ%
Outros Indicadores			
Receita Operacional Bruta (R\$ Mil)	1.625.513	1.469.736	10,60%
Deduções da Receita (R\$ Mil)	474.670	(409.575)	-215,89%
Receita Operacional Líquida (R\$ Mil)	1.150.843	1.060.161	8,55%
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ Mil)	883.087	782.221	12,89%
Receitas Irrecuperáveis ¹ (R\$ Mil)			
Resultado do Serviço (R\$ Mil)	267.756	277.940	-3,66%
Resultado Financeiro (R\$ Mil)	33.950	23.807	42,61%

IRPJ/ CSSL (R\$ Mil)	(72.905)	(71.851)	1,47%
Lucro Líquido (R\$ Mil)	253.664	244.788	3,63%
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ Mil)	35.123	33.786	3,96%
Dividendos Distribuídos (R\$ Mil)	195.497	163.407	19,64%
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ Mil)	(23,0)	(19,0)	20,76%
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ Mil)	1.085	1.016	6,85%
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	55,1	55,3	-0,41%
EBITDA ou LAJIDA (R\$ Mil)	331.506	312.169	6,19%
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	28,8	29,4	-2,19%
Liquidez Corrente (AC/PC)	1,2	1,0	28,49%
Liquidez Geral (AC+RLLP)/(PC+ELP)	0,4	0,5	-9,83%
Margem Bruta (lucro líquido / receita operacional bruta) (%)	15,6	16,7	-6,30%
Margem Líquida (lucro líquido / receita operacional líquida) (%)	22,0	23,1	-4,72%
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/ patrimônio líquido) (%)	35,2	37,2	-5,26%
Estrutura de Capital			
Capital próprio (%)	58%	61%	-4,92%
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	42%	39%	7,69%

Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias / receita operacional bruta nos últimos 12 meses)

¹ De acordo com os valores informados para efeito de Revisão tarifária, nos termos do item I.4.2 da Resolução Normativa no 234, de 7 de novembro de 2006.

Indicadores Sociais Internos

Empregados/ empregabilidade/administradores	2010	2009	2008
a) Informações Gerais			
Número total de empregados	746	734	735
Empregados até 30 anos de idade (%)	16,0%	17,7%	19,7%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	23,9%	21,3%	19,6%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	32,7%	40,9%	44,4%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	27,5%	20,2%	16,3%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	25,7%	26,3%	26,1%
Mulheres em cargos gerenciais (executivos) - em relação ao total de cargos gerenciais (%)	23,0%	21,0%	22,0%
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	14,1%	15,0%	15,0%
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	47,6%	49,2%	50,0%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais (executivos) em relação ao total de cargos gerenciais (%)	48,8%	51,4%	48,0%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	2,3%	1,5%	5,0%
Empregados do programa de contratação de aprendizes	3,0%	2,2%	2,7%
Empregados portadores de deficiência	28	28	28
b) Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)			
Remuneração			
Folha de pagamento bruta	43.267	39.957	35.833
Encargos sociais compulsórios	18.615	12.691	9.216
Benefícios			
Educação	230	201	208
Alimentação	3.288	2.822	2.414
Transporte	361	343	404
Saúde	1.743	1.759	1.492
Fundação	1.752	1.571	1.028
Segurança e saúde no trabalho	1.190	793	855
Capacitação e desenvolvimento profissional	702	501	548
Auxílio creche	305	207	69
Participação nos lucros ou resultados	7.293	7.825	7.152
Incentivo a aposentadoria e PIDV	0	0	959
Outros (Esporte, Cultura, Seguro de vida em grupo, Auxílio funeral, Auxílio moradia, Auxílio filho excepcional)	968	665	470
c) Participação nos resultados			
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ Mil)	7.293	7.825	7.152
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	16,9%	19,6%	20,0%
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	1%	1%	1%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	21,46	19,34	19,39
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	9,20	10,09	9,96
d) Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada			
Até R\$ 1.600,00	29,09%	53,68%	47,69%
De R\$ 1.600,00 até R\$ 2.000,00	18,23%	6,81%	9,78%
De R\$ 2.000,00 até R\$ 3.000,00	21,18%	18,66%	19,70%
Acima de R\$ 3.000,00	31,50%	20,84%	22,83%
Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$			
Cargos de diretoria (Neoenergia e Presidência Cosern)	14.531,93	12.292,99	12.292,99
Cargos gerenciais (Executivos - Gerentes, Gestores e Superintendentes)	8.310,72	7.999,45	7.401,89
Cargos de Analistas (Analistas)	3.961,49	4.047,64	3.775,96
Cargos técnicos (Técnicos)	2.761,37	2.764,81	2.488,01
Cargos administrativos (Administrativos)	1.848,87	1.813,46	1.573,83
Cargos de produção (Operacionais)	1.376,71	1.437,13	1.338,43

Empregados/ empregabilidade/administradores	2010	2009	2008
e) Saúde e segurança no trabalho			
Média de horas extras por empregado/ano		72,09	83,61
Número total de acidentes de trabalho com empregados	15	19	22
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados / contratados	13	13	26
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,02	0,02	0,02
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,01	0,01	0,02
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0	0	0,0004
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0	0,0004	0,0004
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	10,68	13,22	15,14
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/ contratados	4,63	3,94	7,87
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ Mil)	0	0	0
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ Mil)	0	0	0
f) Desenvolvimento profissional			
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino fundamental	8,71%	8,99%	0,05%
Ensino médio	59,92%	38,01%	44,00%
Ensino superior	28,69%	28,88%	28,00%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	2,68%	3,00%	2,00%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (milhão)	932	734	600
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	138,50	108,01	123,3
g) Comportamento frente a demissões			
Número de empregados ao final do período	746	734	738
Número de admissões durante o período	41	25	30
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	140,00%	0	21,73%
Reclamações trabalhistas			
Montante reinvidicado em processos judiciais (R\$ Mil)	39.954	15.323	123.944
Valor provisionado no passivo	15.017	13.820	33.963
Número de processos existentes	271	95	4
Número de empregados vinculados nos processos	746	213	-
h) Preparação para a aposentadoria			
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	1.752	1.571	1.028
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	746	734	738
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	0	0	0
i) Trabalhadores Terceirizados			
Número de trabalhadores terceirizados / contratados	1.632	1.481	1.718
Custo total (R\$ Mil)	ND	ND	ND
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	68,6	68,4	70,0
Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários Faixas (R\$)			
Até X	ND	ND	ND
De X+1 a Y	ND	ND	ND
De Y+1 a Z			
Acima de Z	ND	ND	ND

Empregados/ empregabilidade/administradores	2010	2009	2008
i) Trabalhadores Terceirizados			
Perfil da escolaridade			
Analfabetos	ND	ND	ND
Ensino fundamental	ND	ND	ND
Ensino médio	ND	ND	ND
Ensino superior	ND	ND	ND
Pós-graduação	ND	ND	ND
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	ND	105	ND
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados / contratados	ND	1.980	ND
	2010	2009	2008
j) Administradores			
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ Mil) (A)	72,66	61,46	61,46
Número de diretores (B)	5	5	5
Remuneração e/ou honorários médios A/B	14,53	12,29	12,29
Honorários de conselheiros de administração (R\$ Mil) (C)	27,00	58,64	24,00
Número conselheiros de administração (D)	11	11	8
Honorários médios C/D	2,45	5,33	3,00

Indicadores Setoriais Externos

Clientes/ Consumidores	2010	2009	2008
a) Excelência no Atendimento			
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total			
Residencial	38,28	32,39	32,22
Residencial baixa renda	10,41	9,13	9,18
Industrial	15,73	27,29	24,65
Comercial	21,66	19,06	19,61
Rural	8,40	7,03	8,74
Poder público	5,85	5,20	5,17
Iluminação pública	3,82	3,47	3,74
Serviço público	6,26	5,57	5,87
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – Aneel	73,36	66,19	78,00
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias (ABRADEE, Vox Populi e outras)	77,10	78,9	70,74
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas (Call center)	2.187.995	2.160.749	1.862.768
Número de atendimentos nos escritórios regionais		352.410	491.666
Número de atendimentos por meio da internet	1.404	1.070	734
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	7,81%	13,78%	2,93%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	1,4	0,8	0,9
Tempo médio de atendimento (min.)	3,91	2,95	2,15
Número de reclamações de consumidores encaminhadas			
À Empresa	170.956	297.656	515.339
À Aneel – agências estaduais / regionais	2.985	3.317	2.265
Ao Procon	186	131	125
À Justiça	3.157	1.196	1.117
Reclamações – Principais motivos			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	29,63%	3,76%	1,67%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	0,28%	ND	0,11%
Reclamações referentes a interrupções (%) ¹	0,00%	-	-
Reclamações referentes a emergência (%)	0,00%	86,34%	94,31%
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%) ³	38,52%	7,28%	2,71%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,05%	0,02%	0,02%
Reclamações por conta não entregue (%)	21,62%	1,19%	0,52%
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	0,00%	-	-
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	3,77%	0,62%	0,31%
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%) ²	0,04%	-	-
Outros (danos materiais, postura, cobrança indevida, religação, etc) (%)	6,08%	0,57%	0,34%

Clientes/ Consumidores	2010	2009	2008
a) Excelência no Atendimento			
Reclamações solucionadas			
Durante o atendimento (%)	ND	ND	ND
Até 30 dias (%)	ND	ND	100%
Entre 30 e 60 dias (%)	0	0	0
Mais que 60 dias (%)	0	0	0
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	49%	67%	69%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	44%	33%	31%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor. ³	ND	ND	ND
b) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados			
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Valor apurado.	12,71	14,2	13,73
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Limite.	18,61	19,82	21,06
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor apurado.	6,98	7,89	8,22
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite.	15,54	16,73	18,03
c) Segurança no Uso Final de Energia do Consumidor			
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária.	2104	1157	1265
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros.	8	13	8
Fornecedores			
2010 2009 2008			
Quanto a trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança no trabalho etc.			
a) Seleção e avaliação de fornecedores			
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%)	ND	ND	ND
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%)	ND	ND	ND
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente / total de fornecedores ativos	ND	ND	ND
b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores			
Número de participação em capacitações	ND	ND	ND
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	ND	ND	ND

Comunidade	2010	2009	2008
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno			
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa.	ND	263.800	480.447
Número de melhoras implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade.	1	ND	ND
b) Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros			
Montante reivindicado em processos judiciais	25.776.930	21.626.998	17.294.550
Valor provisionado no passivo (R\$ Mil)	3.251.012	3.050.000	2.700.000
Número de processos judiciais existentes	104	91	83
Número de pessoas vinculadas nos processos	ND	ND	ND
c) Tarifa de Baixa Renda			
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda.	468.000	458.290	451.124
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	48,3%	50,1%	52%
d) Envolvimento da empresa com ação social			
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	67	100	799
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	0	0	0
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	2.610	2.238	3.333
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	38	0	0
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa (%)).	38.000	44.718	51.182
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%).	ND	ND	ND
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie.	ND	ND	ND
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio.	0	0	0
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%).*	0	0	ND
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários.	0	0	ND
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento “baixa renda” (%).	ND	ND	30%
e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet)			
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	500	500	1.000
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	1	1	2
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)*	500	500	600
f) Envolvimento da empresa em projetos culturais (Leis Câmara Cascudo e Audio Visual)			
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	1.773	1.578	1.906
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	16	13	14
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)*	300	300	500

*Casa Talento - Orquestra e Escola de Música Márcia Pires

Governo e Sociedade	2010	2009	2008
Gerenciamento do Impacto da Empresa na Comunidade de Entorno			
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ Mil)	0	0	0
Número de iniciativas/eventos/campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças, etc.)	30	45	19
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ Mil)	ND	ND	293
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/total de recursos destinados aos investimentos sociais	84%	85%	5,70%
Lei Rouanet	500	500	1,95%
Lei Câmara Cascudo	1528	1.410	3,72%
Lei do Audiovisual	245	168	0,00%
Conselho da Criança e do Adolescente	0	0	0,00%
Universalização			
Metas de atendimento	0	0	21.054
Atendimentos efetuados (nº)	0	0	21.742
Cumprimento de metas (%)	0	0	103,3
Total de municípios universalizados	0	0	167
Municípios universalizados (%)	0	0	100,0
Programa Luz para Todos			
Metas de atendimento	0	10.000	8.000
Número de atendimentos efetuados (A)	0	10.000	8.201
Cumprimento de metas (%)	0	100	103
Origem dos Recursos Investidos			
Governo Federal			
Conta de Desenvolvimento Energético - CDE	0	1.653,62	2.135,94
Reserva Global de Reversão - RGR			96,62
Governo Estadual	0	-	-
Próprios	0	25.658,25	15.830,25
Outros	0	-	-
Total de recursos aplicados (B)	0	27.312	18.063
O&M	0		-
Custo médio por atendimento (B/A)	0	2,73	2,20
Tarifa Baixa Renda			
	2010	2009	2008
Número de domicílios atendidos como "baixa renda".	467.812	458.290	451.124
Total de domicílios "baixa renda" do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%).	48,59%	49,99%	44,28%
Receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" (R\$ Mil).	66.193.684,16	54.985.501,78	49.789.849,94
Total da receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ Mil).	10,93%	10,85%	10,86%
Subsídio recebido (ELETROBRÁS), relativo aos consumidores "baixa renda" (R\$ Mil).	38.249.657,06	37.055.118,46	32.187.958,73

Indicadores do Setor Elétrico

Programa de Eficientização Energética (PEE)	2010	2009	2008
Origem dos Recursos – Por Classe de Consumidores (R\$ Mil)			
Residencial			
Sem ônus para o consumidor (A)	370,00	408,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos no segmento (C)	370,00	408,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	682,00	154	0
Recurso médio por consumidor (C/D)	0,54	2,65	0,00
Residencial Baixa Renda			
Sem ônus para o consumidor (A)	6.004,00	3.512,00	1.299,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	6.004,00	3.512,00	1.299,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	5.468,00	2.855	15.000
Investimento médio por consumidor (C/D)	1,10	1,23	0,09
População atendida (no habitantes total residencial + baixa renda) (E)	12.273	12.000	60.000
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	0,49	0,29	0,02
Comercial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	0,00
Industrial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	0,00
Rural			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	0,00
Iluminação Pública			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00
Total de kW instalados (F)	0,00	0,00	0,00
Investimento médio por kW instalado (C/F)	0,00	0,00	0,00
Serviço Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	661,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	661,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	2
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	330,50
Poder Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	1.145,05	0,00	236,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	1.145,05	0,00	236,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	8	0	1
Investimento médio por consumidor (C/D)	143,13	0,00	236,00

Programa de Eficientização Energética (PEE)	2010	2009	2008
Origem dos Recursos – Por Tipo de Projeto (R\$ Mil)			
Gestão Energética Municipal			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Educação – Conservação e Uso Racional de Energia			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Rural			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Programa de Eficientização Energética (PEE)	2010	2009	2008
Total dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ Mil)			
Sem ônus para o consumidor	7.519,05	3.920,00	2.196,00
Com ônus para o consumidor	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	7.519,05	3.920,00	2.196,00

Programa de Eficientização Energética (PEE)	2010	2009	2008
Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ Mil)			
Por classes de consumidores			
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	9,44	10,41	0,00
Recursos no segmento "Baixa Renda" sobre Total investido no PEE (%)	79,85	89,59	59,15
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Industrial sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Rural sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Serviço Público sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	30,10
Recursos no segmento Poder Público sobre Total investido no PEE (%)	15,23	0,00	10,75
Por tipos de projetos			
Recursos no segmento Gestão Energética sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	0,00
Recursos no segmento Educação sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	0,00
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	0,00

Programa de Eficientização Energética (PEE)	2010	2009	2008
Eficientização Energética			
Residencial			
Energia economizada (em MWh) / ano	802	181	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	266	60	0
Custo evitado com a energia economizada	300	27	0
Residencial Baixa Renda			
Energia economizada (em MWh) / ano	2.546	2.976	2.758
Redução na demanda de ponta (em MW)	506	816	974
Custo evitado com a energia economizada	730	443	287
Comercial			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Industrial			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Rural			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Iluminação Pública			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Serviço Público			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	1.407
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	217
Custo evitado com a energia economizada	0	0	136
Poder Público			
Energia economizada (em MWh) / ano	901	0	238
Redução na demanda de ponta (em MW)	283	0	55
Custo evitado com a energia economizada	285	0	23
Aquecimento Solar			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Eficientização Interna (na empresa)			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Total			
Energia economizada (em MWh) / ano	4.249	3.157	4.403
Redução na demanda de ponta (em MW)	1.055	876	1.246
Custo evitado com a energia economizada	1.315	470	446

Pesquisa e Desenvolvimento	Meta 2011	2010	2009	2008
Recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico R\$ Mil				
Por temas de pesquisa (Manual de P&D – ANEEL)				
Eficiência energética (A)	0	0	0	0
Fonte renovável ou alternativa (B)	0	0	0	0
Meio ambiente (C)	279	331	251	366
Qualidade e confiabilidade (D)	0	0	0	0
Planejamento e operação (E)	70	66	0	330
Supervisão, controle e proteção (F)	0	0	0	0
Medição (G)	90	84	0	0
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	0	0	0	0
Novos materiais e componentes (I)	80	77	568	832
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)	0	0		0
Total de investimentos em P&D (K)	519	558	819	1.528
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (K) (%)	53,76	59,32	30,65	23,95
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (K) (%)	13,49	11,83	0,00	21,60
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Medição (G) sobre Total investido em P&D (K) (%)	17,34	15,05	0,00	0,00
Recursos aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (K) (%)	15,41	13,80	69,35	54,45
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00

Indicadores Ambientais

Indicadores Ambientais	Meta 2011	2010	2009	2008
Recuperação de Áreas Degradadas				
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	ND	10,77	2	45
Área preservada / total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)	ND	0,091	0,017	0,37
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha).	ND	ND	ND	ND
Mudas de árvores doadas e/ou plantadas em projetos de parceria	ND	50	350	450
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km).	ND	1.771	1.748	1.587
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana.	ND	28,52%	20,17%	18,42%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas). (R\$ Mil)	ND	1.313,03	877	1.653
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança	ND	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais.	ND	2	0	3
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas	ND	0	0	10
Geração e tratamento de resíduos				
Emissão				
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC)	ND	ND	ND	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes).	ND	ND	ND	ND
Efluentes				
Volume total de efluentes	ND	ND	ND	ND
Volume total de efluentes com tratamento	ND	ND	ND	ND
Percentual de efluentes tratados (%)	ND	ND	ND	ND
Sólidos				
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.).	ND	ND	ND	ND
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa.	ND	ND	ND	
- Papel (em toneladas)	ND	11,3	9,1	18,8
- Aço Galvanizado e ferro (em toneladas)	ND	86,15	8,8	38,9
- Fios e cabos elétricos (em toneladas)	ND	72,71	110,1	125,7
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico).	ND	ND	ND	ND
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ Mil)	ND	ND	ND	ND
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos).	ND	ND	ND	ND
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos. (R\$ Mil)	ND	ND	ND	ND
Manejo de resíduos perigosos				
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel).	NA	NA	NA	NA
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa	NA	NA	NA	NA
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras.	NA	NA	NA	NA
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.) (R\$)	ND	ND	ND	NA

Indicadores Ambientais	Meta 2011	2010	2009	2008
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização				
Consumo total de energia por fonte:				
Hidrelétrica (em kWh)	ND	3.070.717.259	3.589.003.251	4.221.274.709
Combustíveis fósseis (litros)				
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (em kWh)	ND	1.564.159.756	1.518.233.924	454.265.481
Consumo total de energia (em kWh)	ND	4.634.877.015	5.107.237.924	4.675.540.190
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	ND	4.520.503.618	4.149.615.157	4.081.445.276
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado.				
Diesel	ND	487.946	496.867	452.027
- Total de km rodados por ano	ND	4.006.301	4.157.420	3.706.439
Gasolina	ND	136.905	138.272	151.716
- Total de km rodados por ano	ND	1.672.002	1.691.921	1.897.245
Alcool	ND	0	0	1.911
- Total de km rodados por ano	ND	0	0	17.005
Gás natural	ND	0	0	0
- Total de km rodados por ano	ND	0	0	0
Consumo total de água por fonte (em m³):				
Abastecimento (rede pública)	ND	0	0	0
Fonte subterrânea (poço)	ND	7.111	7.525	7.886
Captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA	NA
Consumo total de água (em m³)	ND	7.111	7.525	7.886
Consumo de água por empregado (em m³)	ND	9,62	10,28	10,7
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo. (R\$ Mil)	ND	NA	ND	ND
Origem dos Produtos – material de consumo				
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela empresa / total de material adquirido.	ND	0%	0%	0%
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro etc.).	ND	18,16%	18%	14%
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros).	ND	0%	0%	0%
Educação e conscientização ambiental				
Educação ambiental – Na organização				
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental.	ND	114	29	16
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados.	ND	15,28%	4,00%	2,00%
Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento.	ND	37	12	128
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	7,7	2,5	3,3
Educação ambiental – Comunidade				
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas.	ND	0	ND	0
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	ND	0	ND	0%
Número de alunos atendidos.	ND	0	ND	0
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	ND	0	ND	0%
Número de professores capacitados.	ND	0	ND	0
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas.	ND	0	ND	0
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	ND	0	ND	0%

Indicadores Ambientais	Meta 2011	2010	2009	2008
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	ND	0	ND	0
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	ND	0	ND	0%
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	0	ND	0
PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia				
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa.	ND	5.468	10.018	1.920
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa	ND	1%	2,20%	0,44%
Número de equipamentos eficientes doados.				
- Lâmpadas	ND	12.273	30.000	1.144
- Padrão de Entrada	ND	0	ND	0
- Geladeiras	ND	5.468	2.855	139
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação.	ND	0	1.500	330
Número de profissionais eletricitas treinados pelo programa.	ND	0	0	12
PEEs Aquecimento solar	ND	0	0	0
Número de sistemas de aquecimento solar instalados.	ND	0	0	0
PEEs Gestão energética municipal	ND	0	0	0
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética	ND	0	0	0
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão.	ND	10%	8%	0%
P&D Voltados ao Meio Ambiente				
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	251	331	251	366
Número de Patentes registradas no INPI	0	0	0	0
Cultura, Esporte e Turismo				
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	ND	ND	ND
Saúde				
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	ND	260,56	374,9

o8. Matriz de Indicadores e Índice Remissivo GRI

8. Matriz de Indicadores e Índice Remissivo GRI

O Relatório da Cosern apresenta sua Matriz de Indicadores que utiliza quatro grupos de indicadores desenvolvidos por entidades nacionais e internacionais referências no tema: *Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental da Aneel*; *Dez Princípios do Pacto Global*, da Organização das Nações Unidas (ONU); *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.	III. Mensagem do Presidente
3.1.1	1 a 10	7 e 8	1.2		Descrição dos principais impactos, dos riscos e das oportunidades.	2.2.1 até 2.2.4
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
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, 5.2.2.1
3.1.2			2.3		Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e <i>joint ventures</i> .	1.1.3
3.1.2			2.4		Localização da sede da organização.	1.1.3
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.	1.1.2, 1.1.3
3.1.2			2.6		Tipo e natureza jurídica da propriedade.	1.1.3
3.1.2			2.7		Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).	1.1.3, 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, 1.1.3
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).	III. Mensagem do Presidente, 3.2
3.1.1		8	2.10		Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.	1.1.4

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. Sobre este Relatório
2.3			3.2		Data do relatório anterior mais recente (se houver).	II. Sobre este Relatório
2.3			3.3		Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	II. Sobre este Relatório
3.1.3			3.4		Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	6.5
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.	II. Sobre este Relatório
3.1.2			3.6		Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, <i>joint ventures</i> , fornecedores).	II. Sobre este Relatório, 1.1.3
3.1.2			3.7		Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	II. Sobre este Relatório, 1.1.3
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.	II. Sobre este Relatório, 1.1.3
			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.	Todas as tabelas do item 7. Anexos
			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).	III. Mensagem do Presidente, 7. Anexos
			3.11		Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	III. Mensagem do Presidente, 7. Anexos
			3.12		Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	8. Matriz de Indicadores e Índice GRI
			3.13		Política e prática atuais relativas à verificação do relatório.	II. 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
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).	O presidente do Conselho de Administração não exerce função na Diretoria Executiva
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
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.	2.1.4, 2.3.5, 2.3.6, 2.4
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 desempenho social e ambiental).	5.2.2.4, 2.2, 2.3.2
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.	2.1.4, 2.3.5
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.	2.3.1
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.	2.1.1, 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 do desempenho 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, 2.2.1, 2.2.3
2, 3.1, 3.4	1 a 10		4.11	Explicação de, se e como a organização aplica o princípio da precaução.	2.2.1, 2.2.3, 2.2.4, 2.3.5, 2.3.6, 2.3.7
3.1.2	1 a 10	8	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.	II. Sobre este Relatório, 2.1.2, 2.4, 5
3.1.3	1 a 10		4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar.	II. Sobre este Relatório, 2.1.2, 2.4, 5
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> .	II. Sobre este Relatório, 2.1.2, 2.4, 5
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.	II. Sobre este Relatório, 2.1.2, 2.4, 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.	Capítulo 2, 4.1
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, 4.6
3.5	7	7	EC2		Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.	2.2.3, 6.1, 6.2, 6.2.5
3.4.1			EC3		Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	5.2.2.4
3.3.1		8	EC8		Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra estrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades <i>pro Bono</i> .	5.3.3.2

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.			Capítulo 2, 5.1	
ASPECTO: EMPREGO							
3.4.1			LA1		Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	I. Principais Indicadores, 5.2.2.1	
3.4.1	1 a 6	1 e 3	LA2		Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	5.2.2.1, 5.2.2.3	
3.4.1	6	1 a 8		LA 3	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.	5.2.2.4	
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		LA 6	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.	5.2.2.6	
3.4.1	1	5 e 6	LA7		Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.	7. Anexos: Indicadores Sociais Internos item e) Saúde e Segurança no Trabalho	
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.		5.2.2.6
	1	1 a 7		LA 9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.		5.2.2.6
ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO							
3.4.1	1	2 e 8		LA 10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.	5.2.2.5	
3.4.1	1	8		LA 11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.	5.2.2.4, 5.2.2.5	
3.4.1	1, 2 e 6	8		LA 12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	5.2.2.4	
ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES							
3.2	1, 2 e 6	3		LA 13	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.	2.3.1, 2.3.4, 5.2.2.1	
DIREITOS HUMANOS							
1 a 6			Informações sobre a forma de gestão.			Capítulo 2	
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.	5.3.2.2, 5.3.2.3	
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	5.3.2.2, 5.3.2.3	
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.	5.3.2.2, 5.3.2.3	
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.	5.3.2.2, 5.3.2.3	
SOCIEDADE							
1 a 10			Informações sobre a forma de gestão.			Capítulo 2	
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.	Todo item 5.3.3	
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, 2.2.3, 2.2.4, 2.3.5, 2.3.6, 2.3.7	
3.4.2	10	8	SO3		Percentual de empregados treinados em políticas e procedimentos anticorrupção.	2.1.4, 5.3.2.3	

ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS						
3.4.2	1 a 10	8	SO5		Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i> .	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.	Anexos 7.1
RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO						
	1 e 8				Informações sobre a forma de gestão.	Capítulo 2
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		PR 2	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 de resultado.	Anexos 7.1
ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS						
3.4.2		8		PR 5	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.	5.1.2
		8		PR 7	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo e resultado.	Não existiram
ASPECTO: CONFORMIDADE						
INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL						
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
	7, 8 e 9	7 e 8			Informações sobre a forma de gestão.	Capítulo 2, 6.1
ASPECTO: ENERGIA						
3.5.1	8	7		EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.	6.2.3
3.5.1	8 e 9	7		EN 6	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.	6.2.4
ASPECTO: BIODIVERSIDADE						
3.5.1	7, 8 e 9	7		EN 13	Habitats protegidos ou restaurados	6.2
3.5.1	8	7		EN 14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.	6.2, 6.2.5
ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS						
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
3.5.1	8	7		EN 22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	6.2.2
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.	6.2
ASPECTO: CONFORMIDADE						
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.	Anexos 7.1
ASPECTO: TRANSPORTE						
	8	7		EN 29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.	Todo item 6.2
ASPECTO: GERAL						
3.5.1	7, 8 e 9	7		EN 30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	Anexos 7.1

INDICADORES GRI - SUPLEMENTO SETORIAL - ENERGIA ELÉTRICA			ITEM DO SUMÁRIO
PERFIL ORGANIZACIONAL			
Informações sobre perfil organizacional específicas ao setor de energia elétrica			
EU1	Capacidade instalada, discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório.		I. Principais Indicadores, 4.7.1, 7.2
EU3	Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais.		I. Principais Indicadores, 3.3.3, 3.3.4, 7.2
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório.		I. Principais Indicadores, 4.7.1, 7.2
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 prazo.		3.3, 4.7, 5.3.1,
Aspecto: Gerenciamento pelo Lado da Demanda (GLD)			
EU7	Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial.		3.3
INDICADORES GRI - SUPLEMENTO SETORIAL - ENERGIA ELÉTRICA			ITEM DO SUMÁRIO
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.		4.7.4, 7.2 Indicadores do Setor Elétrico
Aspecto: Descomissionamento de Usinas			
EU9	Provisão para descomissionamento de usinas nucleares.		A Cosern 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, 3.3, 7.2
Aspecto: Eficiência do Sistema			
EU12	Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia.		3.3.5, 7.2
SEÇÃO AMBIENTAL			
Obs.: Ver comentários específicos ao setor de energia elétrica referentes a forma de gestão de aspectos ambientais da G3			
SEÇÃO SOCIAL			
Setor de energia elétrica: 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		5.2.2.5, 5.3.2.2, 7.1
EU15	Porcentagem de empregados com direito a aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos, discriminada por categoria funcional e região.		7.2
EU16	Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e sub-contratados.		2.1.3, 5.2.2.6
Indicadores específicos ao setor de energia elétrica referentes a práticas trabalhistas e comentários sobre indicadores da G3			
Aspecto: Emprego			
EU17	Dias trabalhados por trabalhadores terceirizados e sub-contratados envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção.		Trabalham o ano todo em sistema de rodizio
EU18	Porcentagem de trabalhadores terceirizados e sub-contratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança.		5.2.2.6
Setor de energia elétrica: informações sobre forma de gestão referentes a sociedade			
Aspecto: Comunidade			
EU19	Participação de <i>stakeholders</i> em processos decisórios relacionados a planejamento energético de desenvolvimento de infra-estrutura.		5.3.3
EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento.		6.2.1
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.		6.2
Indicadores específicos ao setor de energia elétrica referentes a sociedade e comentários sobre indicadores da G3			
Setor de energia elétrica: informações sobre forma de gestão referentes a responsabilidade pelo produto			
Aspecto: Acesso			
EU23	Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor.		5.3.3.1

Aspecto: Prestação de Informações		
EU24	Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpõem ao acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro.	Todo item 5.3.3
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.	Anexos 7.1 e 7.2 Indicadores Sociais Externos
INDICADORES GRI - SUPLEMENTO SETORIAL - ENERGIA ELÉTRICA		
		ITEM DO SUMÁRIO
Aspecto: Acesso		
EU26	Percentual da população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados.	4.7.3
EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia.	I. Principais Indicadores, 5.3.1.2, 7.2 Indicadores Sociais Externos
EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia.	I. Principais Indicadores, 5.3.1.2, 7.2 Indicadores Sociais Externos

09. Informações Corporativas

9.1 Conselhos

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente

Joilson Rodrigues Ferreira

Vice-Presidente

Gonzalo Perez Fernandez

Titulares

Clayton Ferraz de Paiva

Marcelo Maia de Azevedo Corrêa

Luciana Freitas Rodrigues

Gonzalo Gómez Alcántara

Pedro Damásio da Costa Neto

José Maurício Pereira Coelho

Suplentes

Mário José Ruiz-Tagle Larrain

Cássio Valério Medeiros Soares de Souza

Zenóbio do Rêgo Filho

Vinícius Balbino Bouhid

Mário Magalhães de Souza

Mônica Romero Monteiro Marinho

Roberto Medeiros dos Santos

CONSELHO FISCAL

Presidente

Rodolfo Fernandes da Rocha

Rogério Magno Panca

Paulo César Simplicio da Silva

Manuel Jeremias Leite

Suplentes

Francisco Gaudio

Hudson de Azevedo

Luciene Souza Simões

Vanessa Montes de Moraes

9.2 Diretoria Executiva e Superintendências

DIRETORIA-EXECUTIVA

José Roberto Bezerra de Medeiros

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

Bruno Cavalcanti Coelho
Superintendente de Gestão de Pessoas

Estevam Mosca Neto
Superintendente de Regulação

Alexandre Martins Vita
Superintendente Financeiro e de Relações com Investidores

José Lenine Bandeira Servija
Superintendente de Planejamento e Controle

Walmary Pereira Nunes
Superintendente de Operações

Paulo Fernando de Miranda Medeiros
Superintendente Comercial e de Mercado

Dário Soares Vale
Superintendente de Engenharia

9.3 Endereços:

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

Distribuidora

Companhia Energética do Rio Grande do Norte – Cosern

Endereço: Rua Mermoz, 150 | Centro
Natal – RN
CEP: 59025-250
CNPJ: 08.324.196/0001-81
Inscrição Estadual: 200.551.99-0
Telefone: 55 (84) 3215-6100 / (84) 3215-6115
Site: www.cosern.com.br

9.4 Área a ser contatada para esclarecimentos adicionais

Departamento de Comunicação Institucional

Endereço: Rua Mermoz, 150 | Centro
Natal – RN
CEP: 59025-250
Telefone: 55 (84) 3215-6440
Fax: 55 (84) 3215-6439
Site: www.cosern.com.br

9.5. Créditos

Coordenação Geral

Karine Severo Teixeira
Gerente de Comunicação Institucional

Martha Pereira Xavier
Gestora de Marketing e Responsabilidade Social

Coordenação Editorial e Apuração dos Indicadores da Global Reporting Initiative – GRI

Sueli Câmara
sueli.camara@cosern.com.br
Unidade de Marketing e Responsabilidade Social

Equipe Editorial

Elton Leôncio Nery
Superintendência de Gestão de Pessoas
José Luiz Varela Barca
Superintendência de Regulação e Mercado
Alexandre Alves
Superintendência Financeira e de Relações com Investidores
Francisca Goreth de Lima Silva
Superintendência de Planejamento e Controle
Eberth Mastroiani Martins
Superintendência de Operações
Kenny Michelle B. de Oliveira
Superintendência Comercial
André Luiz Abreu de Araújo
Superintendência de Engenharia
Clayton Urbano Freire
Comunicação Interna
Wagner Ferreira
Departamento Jurídico
Luciano Guimarães Lobo
Departamento de Suprimentos

Redação, Edição e Projeto Gráfico.

TheMediaGroup

Agradecimento

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