

Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental Aneel 2010



ELEKTRO
Energia que vem da gente

Relatório de Sustentabilidade 2010



Apresentação.....	2
Destaques do ano.....	4
Mensagem do Presidente.....	5
Prêmios e reconhecimentos.....	7
Principais indicadores.....	9
Perfil.....	10
Ativos intangíveis.....	13
Princípios e diretrizes de sustentabilidade.....	15
Gestão empresarial.....	17
Gestão estratégica.....	22
Governança corporativa.....	26
Gestão de riscos.....	31
Inovação.....	34
Segurança e saúde.....	39
Eficiência energética e P&D.....	43
Desempenho operacional.....	50
Desempenho comercial.....	54
Desempenho econômico-financeiro.....	58
Desempenho social.....	70
Relacionamento com colaboradores.....	72
Relacionamento com clientes.....	79
Relacionamento com fornecedores.....	82
Relacionamento com órgãos reguladores e assuntos regulatórios.....	83
Relacionamento com a sociedade.....	84
Desempenho ambiental.....	86
Balanço Ibase.....	91
Sumário GRI.....	95
Informações corporativas.....	100
Sumário Aneel e Anexos.....	101
Créditos e Agradecimentos.....	123

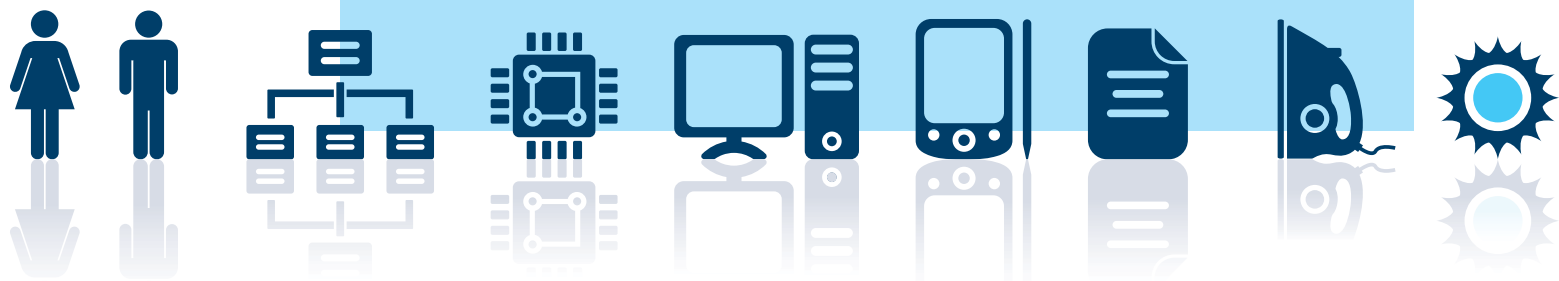


Eletricista realiza a substituição de lâmpada de iluminação pública

APRESENTAÇÃO

A Elektro divulga anualmente seu Relatório de Sustentabilidade para informar, com transparência e objetividade, seu desempenho econômico, social e ambiental ao mercado e aos demais públicos de interesse. Como companhia de capital aberto, a Empresa publica seus resultados desde 1998 e, a partir de 2005, passou a adotar as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI). (GRI 3.1, 3.3, 3.7)

Para a coleta das informações que integram este documento, foram consultados colaboradores das diferentes áreas da Elektro, dando prioridade a temas de maior relevância para os públicos de relacionamento.



Nível de Aplicação do Relatório		C	C+	B	B+	A	A+
CONTEÚDO DO RELATÓRIO	Perfil da G3	RESULTADO Responda aos itens 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4, 4.14 a 4.15;	Com Verificação Externa	RESULTADO Responda a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13; 4.16 a 4.17;	Com Verificação Externa	RESULTADO O mesmo exigido para o Nível B.	Com Verificação Externa
	Informações sobre a Forma de Gestão da G3	RESULTADO Não exigido.		RESULTADO Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador.		RESULTADO Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador.	
	Indicadores de Desempenho da G3 e Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial	RESULTADO Responda a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: Social, Econômico e Ambiental.		RESULTADO Responda a um mínimo de 20 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: Econômico, Ambiental, Direitos Humanos, Práticas, Trabalhistas, Sociedade, Responsabilidade pelo Produto.		RESULTADO Responda a cada Indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao Princípio da Materialidade de uma das seguintes formas: (a) respondendo ao Indicador; ou (b) explicando o motivo da omissão.	

*Suplemento Setorial em sua versão final.

Os indicadores apresentados referem-se às operações em toda a área de concessão, na Sede Corporativa, na Central de Atendimento ao Cliente e nos escritórios regionais. Os dados econômico-financeiros seguiram padrões definidos pelas normas brasileiras e internacionais de contabilidade (*International Financial Reporting Standards – IFRS*) e foram auditados pela *Deloitte Touche Tohmatsu*. As informações sociais e ambientais foram apuradas e validadas internamente, mas não submetidas à verificação externa. (GRI 3.5, 3.6, 3.8, 3.9, 3.13)

Os métodos de medição e o escopo das informações divulgadas não passaram por alterações significativas em relação aos relatórios anteriores. Eventuais reformulações de dados e indicadores serão informados e justificados no decorrer do documento. (GRI 3.10, 3.11)

A Empresa autodeclara ter atingido o nível B de aplicação da GRI neste documento, que não passou por verificação externa.

Esclarecimentos relativos a este Relatório e seu conteúdo podem ser obtidos no site da Elektro: www.elektro.com.br (GRI 3.4)

A Elektro deseja a todos uma boa leitura!

DESTAQUES DO ANO

- O exercício de 2010 foi marcado pela aquisição de equipamentos inovadores e dotados de tecnologia de última geração que, em sintonia com o redesenho de processos e atividades na Elektro, permitiram uma verdadeira revolução na distribuição de energia elétrica no Brasil.
- A Elektro encerrou 2010 com 25 novas Células de Expansão e Preservação (CEPs), responsáveis pela preservação dos ativos de rede de distribuição de energia elétrica e a expansão necessárias para o atendimento dos clientes.
- No ano, a Elektro recebeu o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), e ingressou no seleto grupo de empresas consideradas de classe mundial. Suas inovações e sua excelência na gestão também foram amplamente reconhecidas por uma série de premiações, como a Melhor Distribuidora de Energia Elétrica do Brasil entre as empresas com mais de 500 mil clientes, concedido pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), entre outras.
- Refletindo os excelentes resultados obtidos nos indicadores financeiros, operacionais e de eficiência da Elektro, a agência de classificação de riscos *Standard & Poor's* elevou o *rating* de crédito corporativo da Empresa para brAAA, o melhor da escala.
- A Elektro realizou sua quarta emissão de debêntures em 2010, alcançando demanda quatro vezes maior do que o volume disponível para o mercado e reduzindo as taxas iniciais indicadas para o financiamento. A Empresa captou R\$ 300 milhões, com o custo de CDI + 1,15% para a série de quatro anos e de CDI + 1,25% para a série de cinco anos.
- A Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC) da Elektro, indicador de qualidade setorial, registrou, pelo segundo ano consecutivo, o melhor nível da história da Empresa: 5,75 interrupções por ano.
- Em linha com os constantes investimentos para aprimorar a satisfação dos clientes, a Elektro lançou, em 2010, o Ligado, novo canal de relacionamento, que permite aos consumidores escolherem o meio de comunicação e quais informações desejam receber da Distribuidora. Por e-mail, mensagens no celular (SMS), telefone ou carta, os clientes podem receber gratuitamente avisos sobre desligamento programado, conta de luz, leitura e medição, alteração cadastral, dicas de segurança e uso adequado de energia elétrica, entre outros. Por essa e outras ações, a Empresa recebeu o Prêmio Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC) na categoria Região Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras residenciais, conferido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).





Carlos Marcio Ferreira
Diretor-Presidente da Elektro

MENSAGEM DO PRESIDENTE (GRI 1.1)

O ano de 2010 foi repleto de desafios e conquistas para a Elektro. Inovamos ao modernizar, com sucesso, nossos procedimentos. Investimos cerca de R\$ 95 milhões no Projeto Novas Tecnologias, que envolveu a aquisição de equipamentos de última geração e a completa transformação do processo de expansão e preservação das linhas de distribuição e subtransmissão. Com isso, garantimos mais qualidade de vida e segurança aos nossos colaboradores. Nosso valor número um, a Segurança, esteve presente em todas as etapas do projeto, desde a escolha das novas tecnologias até o desenvolvimento dos treinamentos, extensivos cerca de 900 colaboradores que passaram a fazer parte de nossa equipe. Além disso, 100% dos nossos gestores foram treinados na metodologia do Programa Comportamento pela Vida, que visa ao acompanhamento das atividades em campo e ao *feedback* imediato aos colaboradores, um importante passo em direção à meta de zero acidente.

Nossa área de concessão foi marcada, durante o ano todo, por fenômenos da natureza como enchentes, tornados e queimadas, tendo sido decretada Situação de Emergência e/ou de Calamidade Pública em 26 municípios por nós atendidos. Graças aos novos processos de construção de redes, conseguimos recuperar rapidamente o fornecimento de energia nas localidades afetadas e atingimos resultados positivos nos indicadores de qualidade do fornecimento, mesmo em condições bastante adversas. A Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC) foi de 5,75 interrupções, nosso melhor nível histórico. A Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) foi de 9,48 horas.

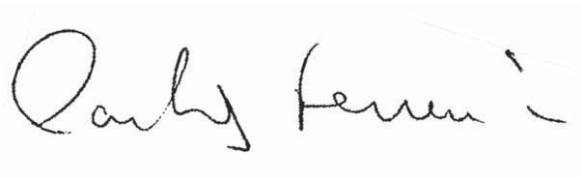
Em um ano de contínua recuperação econômica e retomada do consumo de energia pelo segmento industrial, registramos um crescimento de 8,0% nas receitas operacionais líquidas e obtivemos aumento no consumo de energia em todas as classes atendidas, totalizando 11.561 GWh de energia elétrica fornecida para 2.186 mil clientes, acréscimo de 5,1% em relação ao exercício anterior.

Nesse cenário, atingimos um EBITDA de R\$ 862,4 milhões. Com os excelentes resultados atingidos nos indicadores financeiros, operacionais e de eficiência, nosso *rating* de crédito corporativo foi elevado para brAAA, o melhor da escala, segundo a agência de classificação de riscos *Standard & Poor's*.

O nosso trabalho foi reconhecido e recebemos em 2010 importantes premiações. Conquistamos o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) e agora fazemos parte de um seletor grupo de empresas consideradas de classe mundial. Também fomos eleitos, pela quarta vez, a Melhor Distribuidora de Energia Elétrica do País e premiados pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee). Fechamos o ano com o primeiro lugar na categoria Região Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras residenciais, conquistando o Prêmio Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC).

Todos esses resultados foram possíveis pela dedicação de nossos *stakeholders* – colaboradores, clientes, fornecedores – e pelo apoio de nossos acionistas.

Agradeço a dedicação de todos. Juntos, vamos tornar a Elektro, cada vez mais, a distribuidora de energia elétrica mais admirada do País.



Carlos Marcio Ferreira
Diretor-Presidente

Premiações e reconhecimentos
recebidos pela Elektro



PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS (GRI 2.10)



Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) – A Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) destacou a Elektro pelo elevado nível de qualidade da gestão e busca constante pela excelência. O prêmio, considerado o maior reconhecimento à excelência na gestão das organizações sediadas no Brasil, foi conquistado em um universo em que foram avaliadas 40 empresas de 13 setores da economia. Com o reconhecimento, a Elektro pode ser considerada referência de excelência no mercado de energia.



Prêmio Abradee de Melhor Distribuidora de Energia Elétrica do País – A Elektro foi premiada, pela quarta vez, pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), como a Melhor Distribuidora de Energia Elétrica do Brasil, entre as empresas com mais de 500 mil clientes. O prêmio é o principal reconhecimento do setor de distribuição de energia elétrica no País.





Melhor Distribuidora da Região Sudeste na Pesquisa

Abradee de Satisfação dos Clientes – Reconhecimento alcançado pela Elektro em pesquisa realizada com consumidores de sua área de concessão, que avaliaram a Distribuidora como a melhor da Região Sudeste.

Prêmio Abradee de Melhor Gestão Operacional, Melhor Gestão Econômico-Financeira e Melhor em Responsabilidade Social do País

A Abradee destacou ainda a Elektro nas categorias Melhor Gestão Econômico-Financeira e Melhor em Responsabilidade Social. Além disso, a Distribuidora foi reconhecida, pela sexta vez, por ter a Melhor Gestão Operacional, item no qual são considerados aspectos como perdas de energia, continuidade do fornecimento, segurança de colaboradores, parceiros e da população, e um dos menores índices de inadimplência do setor de acordo com o critério Abradee.



Prêmio ABT

A Empresa conquistou o X Prêmio ABT nas categorias Responsabilidade Social e Soluções Tecnológicas, com os projetos Escola Inclusiva e Elektro e Voran – Customização a Serviço do Cliente. O prêmio reconhece empresas e profissionais que contribuem para a excelência no relacionamento com o cliente.



Prêmio Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc)

A Distribuidora alcançou o primeiro lugar na categoria Região Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras residenciais no reconhecimento conferido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). A premiação confere o grau de satisfação dos clientes e a sua percepção em relação à qualidade dos serviços prestados.



Prêmio Abraconee

A Distribuidora conquistou o prêmio Melhor Divulgação das Informações Contábeis – Exercício 2010, promovido pela Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica (Abraconee), na categoria empresa de capital aberto de grande porte. Foi avaliado o nível de transparência contábil entre companhias ligadas ao setor elétrico brasileiro.



Prêmio Nacional de Qualidade de Vida (PNQV)

A Empresa conquistou, pela segunda vez, o PNQV, na categoria Ação Continuada, da Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV). O objetivo do prêmio é destacar as organizações que estimulam hábitos saudáveis e a melhoria da qualidade de vida dos seus colaboradores. Os critérios de avaliação foram baseados no modelo da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), já consagrados para a verificação de excelência de gestão entre empresas.

Principais indicadores (GRI 2.8)

Econômico-financeiros (R\$ milhões)	2008	2009	2010	Varição % 10/09
Receita operacional bruta	3.720	4.467	4.934	10,4
Receita operacional líquida	2.512	3.120	3.369	8,0
Resultado do serviço	630	738	717	(2,8)
Margem do resultado do serviço ¹ (%)	25,1	23,6	21,3	(2,3) pp
EBITDA ²	754	872	862	(1,1)
Margem EBITDA ¹ (%)	30,0	27,9	25,6	(2,3) pp
Lucro líquido	392	568	450	(20,8)
Margem líquida ¹ (%)	15,6	18,2	13,4	(4,8) pp
Dividendos e juros sobre capital próprio declarados	371	461	426	(7,6)
Investimentos ³	249	271	345	27,3
Operacionais	2008	2009	2010	Varição % 10/09
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – (DEC) – horas	8,52	8,74	9,48	8,5
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – (FEC) – interrupções	6,02	5,94	5,75	(3,2)
Perdas de energia (%)	7,27	7,30	6,98	(0,3) pp
Comerciais	2008	2009	2010	Varição % 10/09
Número de clientes cativos	2.067.151	2.123.484	2.186.249	2,9
Número de clientes livres	32	31	56	80,6
Total de clientes (livres e cativos)	2.067.183	2.123.515	2.186.305	2,9
Compra de energia elétrica (GWh)	12.298	12.799	13.437	5,0
Energia elétrica distribuída a clientes finais ⁴ (GWh)	10.845	10.995	11.561	5,1
Receita de fornecimento de energia a clientes finais (R\$ milhões)	3.405	3.695	4.132	11,8
Receita de uso do sistema de distribuição ⁵ (R\$ milhões)	252	305	276	(9,5)
Ambientais	2008	2009	2010	Varição % 10/09
Quantidade de furtos de transformadores	288	33	25	(24,2)
Vazamento de óleo de transformadores (litros)	16.770	4.482	1.890	(57,8)
Resíduos contaminados com óleo coprocessado (toneladas)	423,7	104,2	80,1	(23,1)
Regeneração de óleo de transformadores energizados (litros)	342.675	294.548	335.240	13,8
Reciclagem de lâmpadas (unidades)	39.942	76.241	88.778	16,4
Consumo próprio de água (m ³)	42.287	46.008	47.889	4,1
Consumo próprio de energia elétrica (MWh)	8.773	9.051	9.719	7,4
Instalação de redes compactas (km)	50	79	44	(44,3)
Segurança	2008	2009	2010	Varição % 10/09
Fatalidades (Elektro)	0	0	0	0
Fatalidades (Contratadas)	1	1	1	0
Acidentes sem afastamento (Elektro e contratadas)	73	104	92	(11,5)
Acidentes com afastamento (empresas contratadas)	19	14	12	(14,3)
Fatalidades (população)	3	11	7	(36,4)
Lesões (população)	33	26	19	(26,9)
Sociais internos ⁶	2008	2009	2010	Varição % 10/09
Saúde (R\$ milhões)	9,3	11,5	12,4	7,8
Segurança e saúde no trabalho (R\$ milhões)	5,6	6,7	9,8	46,3
Educação ⁷ (R\$ mil)	662	608	337	(44,6)
Cultura (R\$ mil)	150	80	78	(2,5)
Capacitação e desenvolvimento profissional ⁸ (R\$ milhões)	5,1	5,4	8,9	64,8
Creches ou auxílio-creche (R\$ mil)	319	413	417	1,0
Participação nos lucros ou resultados (R\$ milhões)	12,9	16,8	18,5	10,1
Previdência privada (R\$ milhões)	3,9	4,2	4,6	9,5
Encargos sociais compulsórios (R\$ milhões)	43,5	48,5	54,4	12,2
Alimentação (R\$ milhões)	13,7	15,6	21,0	34,6
Sociais externos ⁶	2008	2009	2010	Varição % 10/09
Educação (R\$ milhões)	2,2	1,4	1,9	35,7
Cultura (R\$ milhões)	2,8	3,5	1,9	(45,7)
Outros (R\$ milhões)	4,9	5,2	5,3	1,9

1. Margens calculadas em relação à receita operacional líquida. | 2. Resultado do serviço + amortização da mais-valia e outras amortizações (demonstrações de resultados e demonstrações dos fluxos de caixa). | 3. Não inclui investimentos realizados com recursos de clientes. | 4. Volume de energia distribuída ao mercado cativo da Concessionária. | 5. Receita proveniente do uso do sistema de distribuição pelos consumidores livres e geradores na área de concessão. | 6. Referem-se aos investimentos realizados em cada item. | 7. Recursos investidos em reembolso de educação, bolsas de estudo e outros gastos com educação. | 8. Recursos investidos em treinamentos, cursos e gastos com capacitação de colaboradores. | pp – pontos percentuais.

Vista noturna de Votuporanga (SP)



PERFIL

Oitava maior distribuidora de energia elétrica do Brasil e a terceira do Estado de São Paulo

A Elektro Eletricidade e Serviços S.A. fornece energia para mais de 5,7 milhões de pessoas em sua área de concessão. Estão conectados à sua rede 2,2 milhões de clientes – dos segmentos residencial, industrial, comercial, rural, poder público, iluminação pública e serviços públicos. A Empresa faturou 11.561 GWh para o mercado cativo em 2010 e distribuiu 3.312 GWh para o mercado livre. Esse desempenho a consolida como a oitava maior distribuidora de energia elétrica do Brasil e a terceira maior no Estado de São Paulo. (GRI 2.1, 2.2, 2.5, 2.7)

A Sede Corporativa, o Centro de Operação da Distribuição (COD) e a Central de Atendimento ao Cliente (CAC) localizam-se em Campinas, e o Centro de Distribuição, na cidade de Sumaré, todos no Estado de São Paulo. Mantém escritórios em 4 regiões, 106 Células de Serviços de Rede (CSRs), responsáveis pela operação e gestão do sistema elétrico, e 25 Células de Expansão e Preservação (CEPs), que garantem a preservação dos ativos de rede de distribuição e o planejamento da expansão necessária para o atendimento qualificado dos clientes. (GRI 2.3, 2.4)





Sede Corporativa em Campinas (SP)

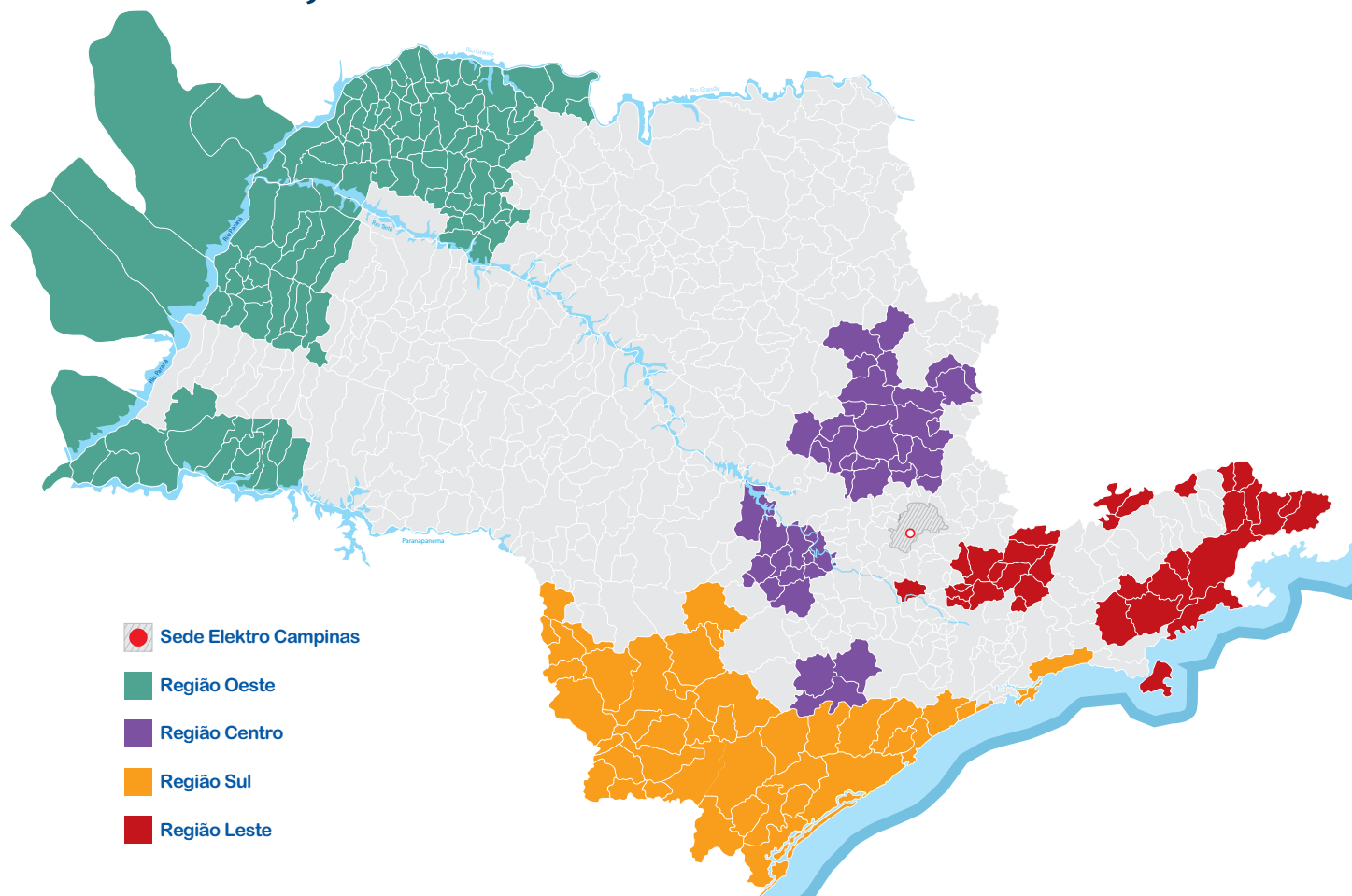
A abrangência, a dispersão geográfica e a diversidade socioeconômica são características marcantes da área de concessão da Elektro, que contempla 223 municípios do Estado de São Paulo e 5 do Estado do Mato Grosso do Sul. A Elektro mantém contrato de concessão assinado com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) com duração até 27 de agosto de 2028, quando poderá ser renovado por mais 30 anos, a critério da agência reguladora.

Em 19 de janeiro de 2011, a Elektro divulgou ao mercado um fato relevante, informando que seu acionista controlador indireto, a AEI, celebrou Contrato de Compra de Ações com a Iberdrola Energia do Brasil Ltda. Na reunião, em 22 de março de 2011, a Aneel anuiu a transferência do controle societário da Elektro após publicação da Resolução Autorizativa no Diário Oficial da União, o que se deu em 28 de março de 2011. Após a conclusão de todas as condições previstas no referido Contrato de Compra e Venda de Ações, a Iberdrola passará a deter indiretamente 99,68% do capital social e 99,97% do capital votante da Elektro. (GRI 2.62.9)

Composição acionária em 31 de dezembro de 2010

Acionista	Ações ordinárias		Ações preferenciais		Total de ações	
	Qtde.	Part. (%)	Qtde.	Part. (%)	Qtde.	Part. (%)
AEI Brazil Finance Ltd.	-	0,0%	66.744.382	65,51%	66.744.382	34,45%
AEI Investimentos Energéticos Ltda.	6.579.221	7,16%	-	0,0%	6.579.221	3,40%
EPC - Empresa Paranaense Comercializadora Ltda.	59.310.480	64,55%	-	0,0%	59.310.480	30,61%
ETB - Energia Total do Brasil Ltda.	25.964.606	28,26%	34.535.204	33,90%	60.499.810	31,22%
Acionistas Minoritários	26.665	0,03%	598.707	0,59%	625.372	0,32%
Total	91.880.972	100,0%	101.878.293	100,0%	193.759.265	100,0%
Participação sobre o total de ações		47,42%		52,58%		100,0%

Área de atuação



- 120 mil quilômetros quadrados de área de atuação
- 106,4 mil quilômetros de redes de distribuição
- 1.386 quilômetros de linhas de transmissão
- 228 municípios atendidos (sendo 223 em São Paulo e 5 no Mato Grosso do Sul)
- 2,2 milhões de clientes
- 5,7 milhões de pessoas atendidas
- Oitava maior distribuidora de energia elétrica do Brasil em MWh fornecido
- Terceira maior distribuidora de energia elétrica do Estado de São Paulo em MWh fornecido
- 126 subestações
- Três subestações móveis (duas de 138 kV/30 MVA e uma de 138/15 MVA)
- 3.167 MVA de potência instalada (2.283 MW de demanda)
- 156.479 transformadores de distribuição
- 1,7 milhão de postes
- 1.155 veículos operacionais

Colaboradores da Elektro



ATIVOS INTANGÍVEIS

Cultura de inovação, compromisso com segurança e saúde, capital humano, propriedade intelectual e conhecimento técnico são atributos que distinguem a Elektro de outras empresas do setor

A Elektro identifica como principais ativos intangíveis seu capital humano, sua propriedade intelectual e seu conhecimento técnico, diferenciais que são constantemente aperfeiçoados e a destacam entre as demais empresas do setor elétrico. Outros atributos que a distinguem são inovação, segurança e saúde, abordados em capítulos específicos, nas páginas 34 e 39, respectivamente.



Ativos intangíveis

Categoria	Tipo	Identificação/avaliação	Principais ativos
Capital humano	Competências e experiência	Ciclo de Desenvolvimento de Pessoas	Todos os colaboradores
	Sucessores	Ciclo de Desenvolvimento de Pessoas Mapa de Sucessão	Sucessores
Propriedade intelectual	Marcas e projetos	Durante a concepção de projetos	Marca Elektro, Instituto Elektro e Meninos Ecológicos, entre outros
Conhecimento técnico	Metodologias de trabalho	Atividades diárias	Manual Passo-Padrão
	Processos críticos	Identificação de ações corretivas e preventivas Práticas de Aprendizado do SEE	Mapas de processos, procedimentos, instruções e formulários
	Práticas de gestão	Indicadores de Processo	Sistema Empresarial Elektro (SEE)

Capital humano: A Elektro entende que seus colaboradores são essenciais para a criação de valor em sua atividade. Nesse sentido, adotou o Ciclo de Desenvolvimento de Pessoas para identificar as principais necessidades de treinamentos e capacitações. A Empresa busca oferecer um ambiente de trabalho que possibilite a criação e transferência do conhecimento, além de incentivar e valorizar o trabalho em equipe. Dessa forma, acredita que todos os seus colaboradores possam efetivamente contribuir para o desenvolvimento dos negócios, tanto em suas atividades diárias quanto com sugestões de melhorias. Para manter colaboradores capacitados para as funções críticas e de liderança, a Elektro mapeia seus principais sucessores. Eles participam de um amplo processo de desenvolvimento que permite prepará-los para assumir a nova função quando houver oportunidade.

Propriedade intelectual: As marcas e projetos importantes para a Elektro são mantidos e ampliados. Além de produtos e serviços, incluem ações de responsabilidade socioambiental que asseguram o desenvolvimento das comunidades de sua área de concessão e estreitam o relacionamento com seus públicos estratégicos.

Conhecimento técnico: A Empresa mantém sistemática de Controle de Documentos e Registros que inclui regras para introduzir novas metodologias de trabalho, práticas operacionais e gerenciais, assim como processos para aprovação, controle de acessos e regras de divulgação. Possui no Programa Top Elektron (*saiba mais na página 75*), a vertente Simples Ideias, Grandes Melhorias, de coleta diária de sugestões e ideias de colaboradores que proporcionem aperfeiçoamento e ganhos na operação, segurança ou financeiros. Os colaboradores que sugerem o maior número de ideias adotadas no ano e os que fornecem as colaborações mais inovadoras recebem uma bonificação e o amplo reconhecimento pela iniciativa. O Programa Top Elektron já recebeu 418 ideias. A Empresa também possui documentos como o Manual Passo-Padrão, que rege as atividades de campo e registra as metodologias adotadas e padronizadas para a execução de tarefas. Ele estabelece regras claras para os procedimentos operacionais, unifica e normaliza todas as atividades relacionadas com medição, operação, expansão e preservação de redes de distribuição e permite o monitoramento, a produtividade e a segurança. Esse controle de processos possibilita a adoção de melhorias contínuas, correção de eventuais desvios, o aumento da efetividade de treinamentos e a introdução de novos procedimentos nas capacitações oferecidas aos colaboradores, além da racionalização de recursos e o controle efetivo de riscos inerentes à atividade de distribuição de energia elétrica.

Cesta aérea híbrida –
a primeira da América Latina

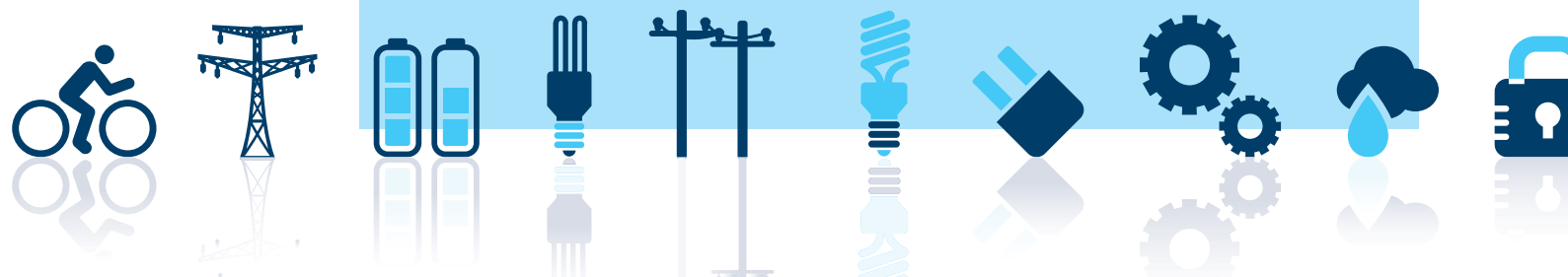


PRINCÍPIOS E DIRETRIZES DE SUSTENTABILIDADE (GRI 4.12)

Contribuir com o desenvolvimento do Brasil nos âmbitos social, econômico e ambiental faz parte da atuação da Elektro

A Empresa se compromete com várias iniciativas externas que visam ao desenvolvimento sustentável. Além da adoção, neste Relatório, dos indicadores de avaliação da *Global Reporting Initiative* (GRI), do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social e do Balanço Social do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase), apoia e subscreve:

Pacto Global – A Elektro participa da ação da Organização das Nações Unidas (ONU) para inspirar a responsabilidade social de empresas a partir da adesão aos dez princípios universais, relacionados a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e ética.

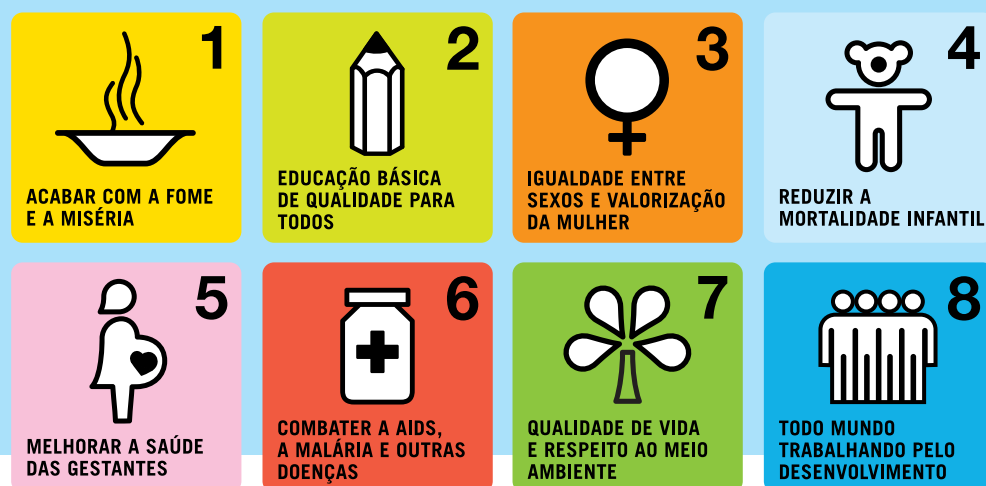




Empresa Amiga da Criança (Fundação Abrinq) – A Distribuidora é “Uma Empresa Amiga da Criança” e, como tal, assume compromissos em benefício da infância e da adolescência, por meio de ações sociais para o público interno e a comunidade. (GRI 4.13)

Objetivos de Desenvolvimento do Milênio – A Empresa se compromete com os princípios e as diretrizes do documento assinado por 191 países-membros da ONU, que prevê ações e metas até 2015 voltadas para oito temas: fome e miséria; educação básica; igualdade de gênero e valorização da mulher; mortalidade infantil e materna; combate a doenças infectocontagiosas; qualidade de vida; meio ambiente e foco no trabalho para o desenvolvimento.

8 jeitos de mudar o mundo



Matriz de sustentabilidade Elektro

Programa/Projeto/Ação	Princípios do Global Compact (Pacto Global)	Objetivos de Desenvolvimento do Milênio	Compromissos da Empresa Amiga da Criança (Fundação Abrinq)
Ciclo de Desenvolvimento de Pessoas	6	-	-
Comitê de Ética	1, 2, 3, 4, 5, 6 e 10	3, 7 e 8	1, 2 e 3
Comportamento pela Vida	6	8	-
Cruzetas ecológicas	7, 8 e 9	7	-
Destinação de Resíduos	7, 8 e 9	7	-
Elektro nas Escolas	4, 5 e 6	2, 7 e 8	2
Energia Comunitária Elektro	7, 8 e 9	7 e 8	-
Escola de Eletricistas	5 e 6	1 e 2	9
Escola Formare Elektro	4, 5 e 6	2, 7 e 8	9
Escola Inclusiva Elektro	4, 5 e 6	2, 7 e 8	2
Estudo de Clima Organizacional	3, 4, 5 e 6	3, 7 e 8	1, 2 e 3
Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos (IPAR)	-	7	-
Meninos Ecológicos	7, 8 e 9	7 e 8	9
Neutralização de Carbono	7, 8 e 9	7	-
Observação de Segurança e de Meio Ambiente	-	7	-
Redes Compactas	7 e 8	7	-
Universalização de Energia	1	1, 7 e 8	-
Prédios Públicos	7, 8 e 9	7 e 8	-

Discussão de Estratégia, Segurança e Comportamento (DESC)



GESTÃO EMPRESARIAL

Sistema Empresarial Elektro garante que as melhores práticas de gestão sejam continuamente adotadas e aperfeiçoadas por meio do engajamento e da participação ativa de colaboradores

Na Elektro, os processos operacionais e gerenciais são planejados e direcionados de acordo com o Sistema Empresarial Elektro (SEE), criado em 2005 para garantir que as melhores práticas de gestão sejam adotadas, replicáveis e alinhadas à estratégia empresarial. Essas práticas são constantemente revisadas e aperfeiçoadas a partir da Avaliação da Eficácia dos Sistemas de Gestão.



O SEE permite avaliar e determinar ganhos quantitativos e qualitativos proporcionados por um padrão gerencial sustentável, bem-estruturado e que conta com o engajamento e a participação ativa de administradores e colaboradores. Consolida um trabalho de busca pela excelência tanto nos processos internos como no relacionamento com os públicos estratégicos.

O SEE é composto por três modelos convergentes e com funções distintas, mas complementares: Negócio, Organização e Gestão.

Modelo de Negócios

Estabelece diretrizes e rumos da Organização em curto, médio e longo prazos, com base no Ciclo de Planejamento Estratégico (*saiba mais em Gestão Estratégica na página 22*). Engloba a definição de Valores, Missão, Visão e de metas que permitam avaliar objetivos e planos de ação.

Modelo de Organização

Determina a estrutura necessária – processos operacionais e gerenciais (cadeia de valor), ativos, equipamentos e estrutura organizacional – para que os objetivos estabelecidos sejam alcançados.

Modelo de Gestão

Define as práticas e regras de gestão relevantes para a Elektro, permitindo maior sinergia, assertividade e êxito nas diversas atividades realizadas, além de refletir o nível de maturidade do SEE. É composto por um conjunto de Sistemas de Gestão, que reúne práticas alinhadas com os objetivos estratégicos e articuladas pelo Sistema de Reuniões e Comitês. Dessa forma, garante padronização, aplicação, integração e aprendizado das práticas para cumprir a Missão da Elektro de distribuir energia elétrica com segurança e qualidade.





Sistemas de Gestão

Sistema de Reuniões e Comitês –

Confere agilidade ao processo decisório e alinhamento em torno da estratégia empresarial, integrando gestores, colaboradores e demais partes interessadas.

Governança Corporativa – Assegura conformidade com as diretrizes gerenciais, de leis e regulamentos aplicáveis e a proteção dos direitos dos acionistas e demais públicos de interesse.

Gestão de Riscos – Identifica, avalia e trata os diferentes riscos empresariais de forma padronizada e integrada à estratégia.

Gestão da Sustentabilidade – Garante a perenidade das operações e o equilíbrio nos aspectos social, ambiental e econômico para promover melhorias contínuas dos processos em todas as operações da Empresa.

Gestão de Clientes – Tem foco na eficiência do atendimento e do relacionamento com clientes. Possibilita o crescimento sustentável dos negócios e o fortalecimento da imagem da Empresa como reflexo da melhoria contínua dos serviços e da excelência nas práticas comerciais.

Gestão do Conhecimento – Procura desenvolver e manter um ambiente organizacional que estimule e facilite mapear, gerar, utilizar e reter conhecimentos, preservando o capital intelectual da Organização e garantindo a viabilidade da estratégia empresarial.

Gestão de Pessoas – Reúne iniciativas de capacitação, motivação, bem-estar, participação e desenvolvimento para garantir o alinhamento dos colaboradores à estratégia empresarial e a valorização permanente dos profissionais.

Gestão das Informações Gerenciais – Permite disponibilidade e confiabilidade das informações que subsidiam o processo decisório, conferindo agilidade e assertividade, atualização tecnológica dos sistemas e segurança das informações.

Gestão do SEE – Tem foco na melhoria contínua e no monitoramento dos processos estabelecidos. Sua aplicação garante aderência, coerência e integração das práticas, assim como a avaliação de sua real eficácia.

Certificações

A Elektro ampliou o escopo de certificação em 2010 do seu Sistema de Gestão de Saúde, Segurança e Meio Ambiente. No exercício, nove novas localidades foram inseridas na certificação de meio ambiente, segundo os requisitos da ISO14001:2004 e quatro novas localidades foram inseridas na certificação de saúde e segurança ocupacional, segundo os requisitos da OHSAS 18001:2007.

Em relação à manutenção da certificação, nove localidades mantiveram a certificação em saúde e segurança ocupacional (OHSAS 18001:2007) e quatro localidades em meio ambiente (ISO14001:2004). Além disso, a Central de Atendimento ao Cliente da Elektro conquistou a certificação em duas normas (ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007) e manteve a ISO 9001:2008. O Instituto Elektro manteve sua certificação na ISO 9001:2008. A Elektro manteve também a certificação de seus processos na ISO 9001:2008.

Escopos das Certificações:

OHSAS 18001:2007 / ISO 14001:2004 – Prestação de serviços de construção, manutenção e operação e distribuição de energia elétrica, atendimento ao cliente, suporte técnico, operacional e administrativo, envolvendo a Sede Corporativa Campinas, CAC (Centro de Atendimento ao Cliente), Região Oeste (CSR Andradina e Votuporanga), Região Centro (CSR Rio Claro, Limeira e Tatuí), Região Sul (CSR Guarujá e CSR Itanhaém), Região Leste (CSR Atibaia) e operação de subestações transformadoras de energia de 138 kV para 13,8 kV de Igaratá, Cabreúva II, Bertiooga III e Caieiras.

ISO 9001:2008 – Distribuição de energia elétrica na área de concessão da Elektro, incluindo projeto de expansão de redes.

ISO 9001: 2008 – Desenvolvimento, implementação e gestão de programas e projetos sociais (Instituto Elektro).

Missão, Visão e Valores

Todas as atividades da Elektro também estão alinhadas a um conjunto de valores e princípios destacados em sua Missão, sua Visão e seus Valores:

Visão

Ser a distribuidora de energia elétrica mais **admirada** do País.

Valores

Segurança, respeito, integridade, comunicação e excelência.

Missão

Distribuir energia elétrica com **segurança** e **qualidade** para o desenvolvimento e bem-estar das comunidades atendidas, gerando crescente valor para os clientes, colaboradores e acionistas.

Avanço tecnológico –
mobilidade em campo



Política de Gestão da Elektro

A Elektro Eletricidade e Serviços S.A., distribuidora de energia elétrica, está comprometida com a qualidade dos seus serviços, com a melhoria contínua e inovação de seus processos, tecnologias e sistemas de gestão, visando a garantir a satisfação de seus clientes, acionistas, colaboradores e comunidades.

Diretrizes

- Garantir que a condução dos negócios seja fundamentada em princípios éticos com transparência e equidade, respeitando os direitos humanos e a legislação;
- Garantir o mínimo impacto das operações da empresa sobre o meio ambiente, adotando medidas de proteção ambiental, de prevenção à poluição e de conservação dos recursos naturais;
- Adotar práticas empresariais socialmente responsáveis, contribuindo para o desenvolvimento e bem-estar da comunidade;
- Contribuir para o desenvolvimento das competências individuais e organizacionais, promovendo o crescimento profissional de seus colaboradores;
- Propiciar um ambiente de trabalho saudável e seguro, por meio do incentivo de práticas de prevenção e controle de riscos, buscando continuamente evitar acidentes e enfermidades/doenças ocupacionais;
- Prestar serviços aos clientes com segurança, qualidade, respeito e integridade;
- Estimular seus fornecedores e contratadas a adotarem estas diretrizes.

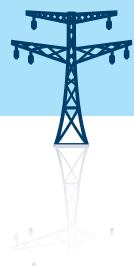


Prêmio Abradee 2010 –
Melhor Distribuidora do Brasil

GESTÃO ESTRATÉGICA

As diretrizes e os objetivos estratégicos definidos na Elektro são continuamente disseminados e discutidos com todos os colaboradores, o que permite uma condução participativa e inovadora dos negócios

Um mapa estratégico conduz as ações da Elektro em torno de temas e objetivos traçados em horizontes de curto, médio e longo prazos. Os objetivos estratégicos estão divididos em quatro temas – financeiro/regulatório, relacionamento com clientes, excelência operacional e pessoas –, abordados em um ciclo anual de planejamento, no qual são definidos diretrizes corporativas, indicadores (que serão desdobrados em cada área da Elektro), metas e principais projetos a serem executados na Empresa. Nessa etapa de planejamento, quando são formuladas as ações e diretrizes da Empresa para os próximos cinco anos, são consideradas análises do macroambiente, características do setor de energia elétrica e a avaliação de relevância desses aspectos para os diferentes públicos com os quais a Elektro se relaciona.



Em 2010, a comunicação dos resultados do ciclo de planejamento estratégico foi ampliada, de forma a amparar novas tecnologias, pessoas e processos incorporados ao longo do ano. Gestores da Sede Corporativa, em Campinas, e dos escritórios regionais participaram do *workshop* de estratégia para garantir a disseminação dos objetivos, sendo a liderança da Elektro a principal responsável por transmiti-los de forma clara e precisa. Assim, foi possível engajar os colaboradores no novo modelo de operação consolidado pela Empresa em 2010, que permitiu o aprimoramento da distribuição de energia elétrica no Brasil.

Mapa Estratégico	
Temas estratégicos	Objetivos estratégicos
Financeiro/Regulatório	Melhorar o retorno para os acionistas, garantindo a sustentabilidade do negócio.
Relacionamento com clientes	Melhorar a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados, com foco na qualidade, eficiência e comunicação.
Excelência operacional	Melhorar a excelência operacional por meio da otimização de processos e do uso de novas tecnologias.
	Implementar ações que visem ao comportamento seguro, mudanças de processos e inovações tecnológicas, objetivando acidente zero com colaboradores, parceiros e população.
	Melhorar os sistemas e práticas de gestão.
Pessoas	Aumentar a satisfação dos colaboradores para reter e atrair profissionais.

O principal desafio dos negócios na Elektro é obter ganhos contínuos de produtividade e máxima eficiência na distribuição de energia elétrica para promover a sustentabilidade das operações e a consequente geração de valor para acionistas, clientes e colaboradores. Nesse sentido, os planos estratégicos englobam programas de manutenção preventiva e uso de tecnologias inovadoras e que assegurem qualidade e segurança na gestão dos ativos.

Um dos principais desafios estratégicos identificados em 2010 envolveu o processo de revisão tarifária de 2011, de maneira a preservar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão e impulsionar a busca por novos patamares de eficiência.

Em 2010, em linha com seus objetivos estratégicos, a Elektro desenvolveu projetos e alcançou reconhecimentos expressivos, detalhados na página seguinte.

Realizações alinhadas às diretrizes estratégicas

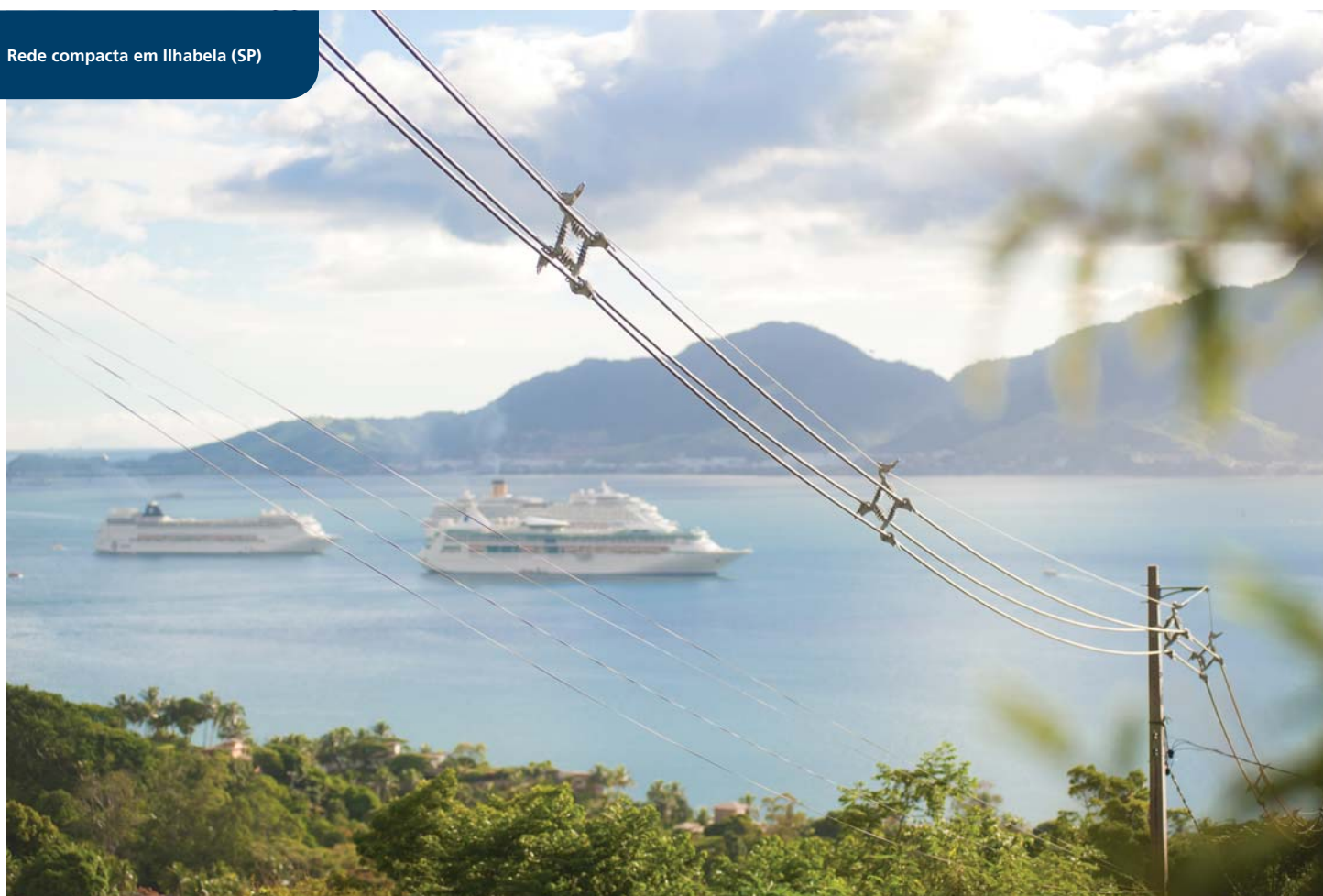
Objetivos	Ações e conquistas
Melhorar o retorno aos acionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento das obrigações impostas pelas novas legislações contábeis e regulatórias: <i>International Financial Reporting Standards</i> (IFRS), Instruções CVM 480 e 481 (registro de emissões de valores mobiliários e divulgação de informações precedentes à realização de assembleias gerais). • Melhorias na avaliação de <i>rating</i> de crédito pelo sétimo ano consecutivo, alcançando em 2010 a melhor classificação possível (brAAA, pela <i>Standard & Poor's</i>). • Saúde financeira refletida nos custos da dívida e no interesse do mercado na quarta emissão de debêntures da Elektro com demanda de quatro vezes o valor emitido de R\$ 300 milhões • Assinatura de aditivo ao contrato de concessão, corrigindo fórmula de cálculo do reajuste da tarifa sem obrigação de devolução de ganhos anteriores. • Prêmio de Melhor Divulgação das Demonstrações Contábeis de 2009 (Associação Brasileira dos Contadores do Setor Elétrico – Abraconee).
Melhorar a satisfação dos clientes	<ul style="list-style-type: none"> • A Elektro possui o menor custo de compra de energia entre as dez maiores distribuidoras do Brasil e também um dos menores índices de perdas de energia (Fonte: Aneel). • Lançamento do projeto Ligado, de relacionamento com o cliente. • A Central de Atendimento ao Cliente (CAC) cumpriu todos os indicadores Aneel e o Decreto 6.523, que estabeleceu regras para esse serviço. A CAC possui três certificações de qualidade: ISO 9001 (gestão), ISO 14001 (meio ambiente) e OHSAS 18001 (saúde e segurança). • Primeiro lugar na Região Sudeste no Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP), com índice de satisfação de 83,7%. A pesquisa é feita pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) com clientes residenciais. • Primeiro lugar na Região Sudeste no Índice Aneel de Satisfação do Cliente (IASC), com 72,16%. A pesquisa é realizada com clientes residenciais.
Melhorar a excelência operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Entrada em operação de um novo modelo de engenharia de construção e preservação de redes, com a instalação de 25 Células de Expansão e Preservação (CEPs) e incorporação de equipamentos de alta tecnologia – 55 <i>Diggers Derrick</i> (equipamentos de manutenção e construção de redes), 86 cestas aéreas e cerca de 900 pessoas. • Conclusão da implantação do novo processo de inspeção de medidores em instalações, envolvendo 66 veículos e 150 colaboradores. • Adoção de sistema de planejamento e otimização das atividades de construção e preservação de rede de distribuição – <i>Field Resource Advanced Planning Scheduling</i> (FRAPS). • Inauguração da Subestação Itapeva 2 com 63 mil novos clientes atendidos. • Desenvolvimento de diversas novas metodologias, materiais e ferramentais para aumentar ainda mais a segurança, qualidade e produtividade das equipes de campo, como uso de postes de fibra modulares, podas com uso de serra hidráulica nas cestas aéreas e compactador hidráulico para finalizar a instalação dos postes. • 20 mil quilômetros de rede e linhas inspecionados, 11 mil quilômetros de manutenção e 10 mil medidores substituídos.



Realizações alinhadas às diretrizes estratégicas

Melhorar a excelência operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Inovação: cesta isolada de 500 kV e cesta aérea híbrida (cesta funciona com motor ou eletricidade de bateria). • Plano Verão, com forte investimento em estrutura operacional para garantir a distribuição de energia elétrica nas férias e no Réveillon em 11 cidades do litoral paulista que integram a área de concessão da Distribuidora. • Redução da Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC) pelo oitavo ano consecutivo, sendo o indicador de 2010 o melhor da história da Elektro.
Implantar ações que visem ao comportamento seguro	<ul style="list-style-type: none"> • Treinamentos nas áreas de Segurança, Saúde e Meio Ambiente. Em 2010, 100% da liderança foi treinada no programa Comportamento pela Vida.
Melhorar os sistemas e as práticas de gestão	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporação do resultado da avaliação no Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) 2010 nas metas dos gestores, reforçando o compromisso com a excelência na gestão. • Integração e expansão dos Sistemas de Gestão ISO 14001 e OHSAS 18001, reforçando o compromisso com as condições no ambiente de trabalho e o respeito ao meio ambiente. • Conquista do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) 2010. • Treinamento de facilitadores no Modelo de Excelência na Gestão, da Fundação Nacional de Qualidade (FNQ).
Aumentar a satisfação dos colaboradores para reter e atrair profissionais	<ul style="list-style-type: none"> • 300 mil horas de treinamento nas novas tecnologias e processos incorporados às atividades. • Expansão da Escola de Eletricistas, que passou a contar com cinco instalações e oito turmas. • Criação da Carreira em Y, que permitirá o desenvolvimento de colaboradores com perfil técnico ou gerencial.

Rede compacta em Ilhabela (SP)





Instalação de rede elétrica em Cordeirópolis (SP)

GOVERNANÇA CORPORATIVA

No início do exercício de 2011, a Iberdrola Energia do Brasil Ltda. celebrou Contrato de Compra e Venda de Ações da Elektro com a AEI que, na data, era a acionista majoritária da Elektro

O modelo de governança corporativa da Elektro é orientado pelos compromissos com a ética e a transparência no relacionamento com acionistas, órgãos reguladores, colaboradores e demais públicos de interesse, e tem como base as melhores práticas de mercado. Para manter a confiabilidade nos processos decisórios, a Empresa segue os requerimentos da lei norte-americana *Sarbanes-Oxley*, que estabelece padrões e controles internos para a elaboração de relatórios financeiros.



Em 19 de janeiro de 2011, a Elektro divulgou ao mercado um fato relevante, informando que seu acionista controlador indireto, a AEI, celebrou Contrato de Compra de Ações com a Iberdrola Energia do Brasil Ltda. Em 22 de março de 2011, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) aprovou a transferência do controle societário da Elektro após publicação da Resolução Autorizativa no Diário Oficial da União, o que se deu em 28 de março de 2011. Após concluída a transação, a Iberdrola passará a deter indiretamente 99,68% do capital social e 99,97% do capital votante da Elektro.

O capital social subscrito e integralizado da Empresa ao final de 2010 era de R\$ 952.491.950,14, dividido em 193.759.265 ações, sendo 91.880.972 ordinárias e 101.878.293 preferenciais, todas nominativas e sem valor nominal.

Estrutura de governança (GRI 4.1)

Assembleia Geral de Acionistas, Conselho de Administração, Diretoria-Executiva e Conselho Fiscal são as instâncias de governança da Elektro. O Conselho de Administração e a Diretoria-Executiva possuem regimentos internos distintos, que disciplinam o funcionamento e relacionamento com os demais órgãos sociais, de forma a atuarem em absoluta consonância com os preceitos contidos no Estatuto Social da Elektro e a legislação em vigor. Seguindo recomendações do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), os regimentos abordam temas como escopo de atuação, composição, mandato, vacância, investidura, competência, deveres, arbitragem de conflitos de interesse e normas de funcionamento. (GRI 4.6)

A Assembleia Geral de Acionistas é o principal órgão de decisão, que determina o direcionamento das decisões estratégicas na Organização. São competências e responsabilidades do órgão aprovar as contas dos administradores relativas ao exercício social; avaliar, discutir e votar as demonstrações financeiras; determinar a destinação do lucro líquido e a distribuição de dividendos; eleger os membros do Conselho de Administração; e fixar a remuneração dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria-Executiva.

O Conselho Fiscal não possui funcionamento permanente, podendo ser instalado pela Assembleia Geral de Acionistas a pedido dos acionistas que representem, no mínimo, 10% das ações ordinárias ou 5% das ações sem direito a voto.

Conselho de Administração

Cabe ao Conselho de Administração fixar a orientação geral dos negócios, eleger e destituir o Diretor-Presidente e os Diretores-Executivos, fiscalizar a gestão, convocar a Assembleia Geral e aprovar o orçamento de cada exercício social. É composto por, no mínimo quatro e no máximo sete membros efetivos, com igual número de suplentes, eleitos em Assembleia Geral para mandatos de três anos, permitida a reeleição. Um membro efetivo e um suplente são eleitos pelos empregados por meio de processo eleitoral organizado pela Empresa em conjunto com entidades sindicais, assegurando a representatividade dos empregados nos processos decisórios.

Não há conselheiros independentes, assumindo a definição de conselheiro independente do Novo Mercado da BM&FBovespa. Em 2010, o Conselho mantinha cinco integrantes efetivos e cinco suplentes. (GRI 4.2, 4.3, 4.4)

Os membros do Conselho de Administração reúnem-se ordinariamente a cada quatro meses e extraordinariamente sempre que os interesses da Elektro assim exigirem. Em 2010, foram realizadas sete reuniões, sendo quatro ordinárias e três extraordinárias. (GRI 4.9)

Composição do Conselho de Administração em 31 de março de 2011

Nome	Cargo	Início do mandato	Término do mandato
Carlos Marcio Ferreira	Presidente do Conselho e membro efetivo	30/03/2010	Na 1ª Assembleia Geral Ordinária do ano de 2011
Juracy Pereira Mamede	Conselheiro efetivo (representante dos colaboradores)	02/04/2009	23/03/2012
João Gilberto Mazzon	Conselheiro efetivo interino	28/03/2011	Na 1ª Assembleia Geral Ordinária do ano de 2011
Vitor Cuminato Filho	Conselheiro efetivo interino	28/03/2011	Na 1ª Assembleia Geral Ordinária do ano de 2011
Marcio Henrique Fernandes	Conselheiro suplente	30/03/2010	30/03/2013
Luiz Sergio Assad	Conselheiro suplente	30/03/2010	30/03/2013
Maurício Antônio Penha	Conselheiro suplente (representante dos colaboradores)	02/04/2009	23/03/2012

Os currículos podem ser consultados em <http://www.elektro.com.br/ri/administracao.html>

Diretoria-Executiva

Órgão de deliberação colegiada, a Diretoria-Executiva possui como atribuições e responsabilidades diretas praticar todos os atos necessários ao funcionamento regular da Empresa, bem como garantir que eles estejam alinhados às deliberações adotadas na Assembleia de Acionistas, no Conselho de Administração e em suas próprias reuniões.

Eleitos pelo Conselho de Administração, os Diretores têm mandato de três anos, admitida a reeleição.

Composição da Diretoria em 31 de março de 2011

Nome	Cargo
Carlos Marcio Ferreira	Diretor-Presidente
Rodrigo Ferreira Medeiros da Silva	Diretor-Executivo Financeiro e de Relações com Investidores
Luis Eduardo de Oliveira Pinheiro	Diretor-Executivo de Operações
Luiz Sergio Assad	Diretor-Executivo de Assuntos Regulatórios e Institucionais
Max Xavier Lins	Diretor-Executivo Comercial e Suprimento de Energia
Jessica de Camargo Reaoch	Diretora Jurídica e de Compliance
Marcio Henrique Fernandes	Diretor-Executivo Administrativo

Os currículos podem ser consultados em <http://www.elektro.com.br/ri/administracao.html>

Remuneração

A remuneração dos administradores, aprovada em Assembleia Geral de Acionistas, totalizou R\$ 9.761mil em 2010, conforme apresentado abaixo: (GRI 4.5)

Remuneração dos administradores (R\$ mil)	2009	2010
Conselho de Administração	62	62
Pró-labore	62	62
Outros	-	-
Diretoria Estatutária	8.427	9.699
Remuneração fixa anual	4.426	5.412
Salário	2.460	2.891
Benefícios diretos e indiretos	416	422
Outros	1.550	2.099
Remuneração variável	3.088	4.264
Bônus	215	445
Participação nos resultados	2.873	3.819
Benefícios pós-emprego	11	24
Benefícios motivados pela cessação do exercício do cargo	901	0
Outros	-	-
Remuneração total dos administradores	8.489	9.761

* Mais informações sobre a remuneração dos administradores no Formulário de Referência da Empresa (disponível em <http://www.bmfbovespa.com.br/Cias-Listadas/Empresas-Listadas/ResumoDemonstrativosFinanceiros.aspx?codigoCvm=17485&idioma=pt-br>).

Comportamento ético (GRI 4.8)

Para aprimorar seu modelo de governança corporativa, a Elektro mantém órgãos de apoio ao Conselho de Administração e à Diretoria-Executiva, além de amparar suas atividades por um conjunto de crenças, valores e princípios organizacionais destacados em sua Missão, sua Visão e seus Valores e na Política de Gestão. A Distribuidora possui documentos, estruturas de controle e canais de denúncia que garantem o cumprimento das diretrizes de conduta ética que normatizam seus processos internos e asseguram sua adequação às leis vigentes, aos princípios e aos valores que norteiam a condução dos negócios, entre os quais se destacam:

Código de Conduta – Reúne as diretrizes a serem seguidas por todos os colaboradores, independentemente do cargo ou da função exercida, assegurando comportamentos éticos e responsáveis nas atividades diárias e no relacionamento com os públicos de interesse da Elektro.

Comitê de Ética – Responsável por assegurar o cumprimento do Código de Conduta da Empresa. É formado por seis representantes de diferentes áreas para mandatos de três anos. Além de suas atribuições regulares, os membros também analisam questões éticas, recebendo e investigando eventuais denúncias de não cumprimento do Código de Conduta ou supostos desvios de conduta por meio do site (www.elektro.com.br/anonimo), intranet, e-mail (comite.etica@elektro.com.br) e 0800 709 4584. Todos os casos são devidamente tratados pelos membros do Comitê de Ética, seguindo os princípios do Código de Conduta e observando o sigilo indispensável para cada caso. Em 2010, foram recebidas 73 denúncias relativas a assuntos dispostos no Código de Conduta da Elektro.

Comitê de Avaliação de Processos e Controles Internos da Elektro –

Composto pelo Diretor-Presidente, seis Diretores, Gerente-Executivo de Controladoria, Gerente de Gestão da Qualidade e Gerente-Executivo de Auditoria e Controles Internos, tem por objetivo garantir a aderência dos trabalhos de auditoria com os objetivos estratégicos e a adoção das medidas necessárias ao aprimoramento dos controles internos e da gestão na Organização.

Ouvidoria – Possui como função principal buscar, nas opiniões e manifestações apresentadas pelos clientes, as oportunidades necessárias de melhorias nos processos internos. A Ouvidoria recebe, por meio do site da Elektro (www.elektro.com.br), pelo telefone 0800 012 4050, pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseps) pedidos ou reclamações indeferidos ou julgados improcedentes anteriormente por outras áreas da Empresa; problemas não resolvidos nos demais canais de atendimento, sugestões para melhorar serviços prestados e elogios ao atendimento recebido. Todas as manifestações apresentadas são solucionadas com total imparcialidade, respeitando-se os direitos e deveres de ambas as partes. Em 2010, a Ouvidoria recebeu 1.510 manifestações, fechando o ano com 13% de reclamações consideradas procedentes.

Ações contra a corrupção

A Elektro, além de observar a legislação brasileira anticorrupção, segue também as diretrizes norte-americanas da *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA) ou Lei de Práticas de Corrupção Internacional. Em 2010, com exceção dos colaboradores que exercem atividades em campo, todos os colaboradores realizaram treinamento de combate à corrupção, com base nos requisitos da FCPA e como reforço ao Código de Conduta. Ainda com base nas definições previstas no Código de Conduta e na legislação norte-americana, a Empresa avalia todas as suas unidades de negócios em relação a riscos relacionados à corrupção. (GRI SO2 e SO3)

Compromisso
com a ética e a transparência é a base para
a condução do negócio



Colaboradores trabalhando no Centro de Operação da Distribuição (COD)

GESTÃO DE RISCOS (GRI 1.2)

De forma integrada e padronizada à sua estratégia, a Elektro gere seus principais riscos e garante a sustentabilidade de seus negócios em quaisquer situações, independentemente da gravidade

A Elektro mantém, desde 2005, um estruturado Sistema de Gestão de Riscos com o objetivo de identificar, avaliar e tratar os riscos empresariais de acordo com sua gravidade. Padronizado e integrado à estratégia, ele faz parte do Sistema Empresarial Elektro (SEE) e prevê etapas que garantem a sua efetividade e a continuidade dos negócios em diferentes cenários. (GRI 4.11)

Os riscos específicos e inerentes à atividade de distribuição de energia elétrica são identificados pelas áreas da Elektro e por meio de diferentes instrumentos – Sistema de Gestão da Qualidade, Processo Regulatório, Plano de Continuidade dos Negócios, e Sistema de Gestão de Segurança e Saúde e Meio Ambiente.



Após a identificação, os riscos são avaliados e tratados. Os de menor gravidade são administrados nos próprios Sistemas de Gestão da Empresa, que possuem mecanismos para desenvolver ações necessárias, de forma a mantê-los nos padrões estabelecidos pela Elektro. Para mitigar os de maior gravidade, que têm impacto na estratégia dos negócios, é acionado o sistema Gestão de Riscos Estratégicos (*Enterprise Risk Management*), pelo qual esses fatores são novamente analisados e, caso necessário, desenvolvidos planos de ação específicos para reduzir a exposição da Empresa a esses riscos. Eles também são acompanhados mensalmente por meio de indicadores (*key risk indicators*).

A Elektro mantém mecanismos para atenuar os seguintes riscos estratégicos:

Política de utilização de instrumentos financeiros e derivativos –

A utilização de derivativos tem como propósito único e específico proteger a Elektro de eventuais exposições a moedas ou taxas de juros. Em 31 de dezembro de 2010, a Empresa possuía uma transação envolvendo instrumentos financeiros derivativos, por meio de operação de *swap*, contratada em dezembro de 2010, com vencimento em julho de 2011. Tal instrumento visa mitigar em 100% o risco de variação cambial de captação em moeda estrangeira com início e vencimento nas mesmas datas do *swap*. E Elektro também possui pagamentos de compra de energia de Itaipu, que são atrelados aos pagamentos pela energia comprada de Itaipu, atreladas ao dólar norte-americano. Ao final de 2010, em virtude da adoção do IFRS, a variação cambial provocou impacto nas demonstrações de resultado. Não há, contudo, consequências econômicas, já que em função do modelo tarifário, e por efeitos da regulação exercida pela Aneel, essas variações (ativas e passivas) possuem realização ou exigibilidade líquidas e certas. Elas já estão contempladas no reajuste tarifário anual, conforme mecanismo da Conta de Compensação de Variação de Valores de Itens da Parcela A (CVA). A Empresa possuía, ainda, *hedge* natural com relação à dívida indexada à inflação (IGP-M), também em virtude do mecanismo de reajuste tarifário.

Continuidade da operação – Um sistema de monitoramento opera ininterruptamente e garante a excelência dos serviços prestados. No Centro de Operação da Distribuição (COD) são acompanhados, em tempo real, os fatores climáticos e identificadas as condições que possam oferecer riscos às operações, e emitidos alertas para as regiões em que as alterações climáticas possam ocorrer para que, assim, as ações preventivas sejam realizadas.

Para situações imprevistas de crises e/ou desastres que afetem a operação e representem riscos à continuidade dos serviços, a Empresa mantém o Plano de Continuidade do Negócio (PCN), que agrega ações desenvolvidas especificamente para situações de emergência, facilitando o seu gerenciamento e garantindo a continuidade das atividades, preservando a integridade do sistema, a segurança das pessoas e os equipamentos.

A Central de Atendimento ao Cliente (CAC) atua também de forma ininterrupta e integrada com o COD, onde ordens de serviço técnico registradas pelos clientes na rede de distribuição são informadas em tempo real, permitindo uma atuação rápida e o restabelecimento da condição normal do sistema.

Segurança com colaboradores e com a população – A Segurança é o valor número um da Elektro, que está ciente de que a distribuição de energia elétrica pode expor seus colaboradores, clientes e a população a riscos. Todas as práticas e ações para mitigar riscos relacionados à segurança desses públicos estão descritas em um capítulo específico sobre o tema (*saiba mais em Segurança e Saúde, na página 39*).

Seguros – A Distribuidora possui coberturas de seguro compatíveis com os riscos das atividades que desenvolve, como os operacionais e de multirrisco, de responsabilidade civil com terceiros e de responsabilidade civil com os administradores, conforme tabela abaixo:

Cobertura de riscos

Riscos	Importância segurada (R\$ mil)
Riscos operacionais e multirrisco	760.922
Responsabilidade civil terceiros	43.750
Responsabilidade civil administradores	26.250

Detalhes sobre a política de gestão de riscos da Elektro estão contempladas na Nota Explicativa nº 39 das Demonstrações Financeiras, na página 166.



Eletricistas realizam ação preventiva em linha de transmissão



Investimento na preservação do sistema elétrico e na segurança do colaborador

INOVAÇÃO (GRI 1.2)

O ano de 2010 foi marcado por uma verdadeira revolução em processos e atividades na Elektro, com a adoção pioneira de equipamentos e tecnologias de última geração, além de novas contratações e treinamentos

A cultura da inovação sustenta as ações da Elektro na busca pela eficiência operacional e no compromisso com a segurança de seus colaboradores, clientes e da comunidade. Em 2010, a Empresa concluiu um projeto pioneiro que revolucionou a distribuição de energia elétrica e os processos de preservação e expansão das redes de distribuição no Brasil. O projeto não incluiu somente a troca de equipamentos tradicionais por outros mais modernos e com tecnologia de última geração, englobou investimentos em infraestrutura e a contratação e capacitação de aproximadamente 900 colaboradores, promovendo uma verdadeira transformação nos processos com ganhos para a gestão da Empresa, as comunidades e a qualidade de vida dos colaboradores.



A Empresa investiu aproximadamente R\$ 95 milhões na transformação de processos e aquisição de equipamentos de última geração, que valorizaram o trabalho dos eletricitistas ao proporcionar ainda mais segurança e ergonomia na realização das atividades de campo. O projeto também levou em consideração as especificidades de cada região e os diversos estudos que antecederam a adoção de tecnologias para ampliar a produtividade e a qualidade dos serviços, reduzindo a exposição dos colaboradores a riscos de acidentes. O projeto não foi apenas um processo de mudança tecnológica, mas também cultural, em linha com as melhorias e inovações que a Elektro tem adotado rumo à excelência e à sustentabilidade dos negócios nos últimos anos. Os aprimoramentos permitiram ainda mais agilidade e qualidade no trabalho dos colaboradores da Elektro.

Antes da adoção das novas tecnologias e equipamentos, parte dos serviços de preservação e instalação de redes elétricas era realizada de forma manual, com a abertura de cavas e o levantamento de postes com mais de uma tonelada realizados pelos colaboradores, como ainda é comum no setor. A partir de 2010, a instalação e o levantamento dos postes passaram a ser realizados com os equipamentos inovadores, em um tempo bastante inferior se comparado com o gasto no processo anterior. Para garantir que os colaboradores estivessem aptos a operar os modernos veículos, de forma segura e produtiva, a Elektro ofereceu diversos treinamentos aos 900 novos colaboradores ao longo do ano. Além das aquisições para a frota, a Empresa passou a utilizar postes, cruzetas e mãos francesas de fibra de vidro, que podem ser reciclados. Também desenvolveu postes modulares, mais leves e que permitem realizar instalação em locais de difícil acesso com mais segurança e ergonomia.

Entre as tecnologias adotadas em 2010, destacam-se:

Digger Derrick – A Elektro foi pioneira no Brasil na ampla adoção desses equipamentos hidráulicos, utilizados em obras de expansão e preservação de rede e operados a distância por controle remoto. O uso, em conjunto de cestas aéreas com isolamento em até 46 kV, permite que troca de postes e substituição de cruzetas sejam realizadas sem a interrupção do fornecimento de energia aos clientes. A Elektro possui 55 *Diggers Derricks*.



Tecnologia – o *Digger Derrick* é comandado por um *joystick*, muito mais segurança e qualidade





Com o EZ Hauler é possível transportar e colocar postes com o uso do joystick, eliminando o esforço físico

EZ Hauler – Veículo dotado de esteiras deslizantes que possibilitam a construção e preservação de redes em locais de difícil acesso. Ideal para transporte e instalação de postes em pontos com vegetação densa, solo arenoso e/ou pantanoso. Além disso, escava o solo por meio de perfuratriz acoplada, evitando o trabalho manual, e é comandado a distância por controle remoto. Pode trabalhar com cesta aérea com isolamento de 46 kV. No ano, a Empresa adquiriu dois desses veículos.

Cesta aérea telescópica e articulada – Equipamento utilizado para obras de expansão e preservação de rede, presente em 22 veículos da frota da Elektro. Possui isolamento em até 46 kV, alcance de 13,7 metros e giro na caçamba de até 180°.



Eletricista realiza construção de rede elétrica



Software FRAPS – Com o Sistema de Planejamento e otimização das atividades de expansão e preservação da rede de distribuição é possível racionalizar o uso dos recursos disponíveis nas Células de Expansão e Preservação por meio da prévia parametrização com todas as variáveis envolvidas nesses processos (equipes, equipamentos, tempo médio de execução de cada atividade, deslocamento médio, especialidade das equipes, disponibilidade de material, etc.).

Cesta aérea híbrida – A aquisição da cesta aérea híbrida, a primeira a ser utilizada no setor elétrico na América Latina, é uma das demonstrações do pioneirismo da Elektro e de sua cultura de inovação. O equipamento opera com motor a diesel ou com motor elétrico alimentado por sistema de baterias. Ao usar energia elétrica em vez de motor de caminhão, o veículo economiza combustível fóssil e reduz a emissão de CO₂. A operação da cesta aérea híbrida também é muito mais silenciosa, já que não utiliza o motor do caminhão e sim o elétrico, cujo ruído é significativamente menor, trazendo comodidade aos clientes, principalmente durante a noite. O motor elétrico é carregado pelo movimento do veículo ou em qualquer tomada comum quando o caminhão estiver parado. A Elektro adquiriu uma cesta híbrida e irá mensurar seus resultados e seu potencial para eventual expansão.

Cesta aérea de linha de transmissão – O equipamento é usado na linha de transmissão com isolamento de até 500 kV e alcança 27 metros de altura. A cesta dupla equipada com guincho tem capacidade para 450 quilos. A Empresa possui um desses equipamentos e, em 2011, irá adquirir mais uma unidade de cesta de linha de transmissão de 18 metros, que será instalada em um caminhão 4x4 compacto.



Gator – veículo 4x4 especial para operação em local de difícil acesso

Gator – A Elektro mantém três veículos *off road* de pequeno porte para utilização em áreas de difícil acesso. Permite o transporte de transformadores, materiais e postes modulares de fibra de vidro ou aço.

Triturador de resíduos de vegetação – O protótipo, montado sobre uma carreta, une um triturador de resíduos de vegetação com uma caçamba para armazenamento. O objetivo é acoplar o equipamento nos veículos utilizados nas atividades de poda, garantindo um rápido processo de recolha, processamento e destinação dos resíduos.

Smart Grid (Rede Inteligente) – Na busca contínua por melhorias de processos, a Elektro desenvolveu projetos de Redes Inteligentes, com a utilização de tecnologia de medição avançada, entre elas, comunicação via radiofrequência (tecnologia RF Mesh) e via rede elétrica (tecnologia PLC). Com a inovação, a Concessionária poderá acessar remotamente e a qualquer tempo as informações dos medidores de clientes, assim como identificar falhas de fornecimento de eletricidade. As tecnologias estão sendo testadas inicialmente em Campos do Jordão, onde foram instalados 100 medidores inteligentes em clientes residenciais e automatizado um religador; e em Brasilândia e Atibaia, cidades nas quais os medidores comunicam-se pela rede elétrica, enviando sinais para dispositivo em subestação, onde os dados são transmitidos para que os colaboradores tenham acesso a informações sobre a qualidade da energia distribuída.

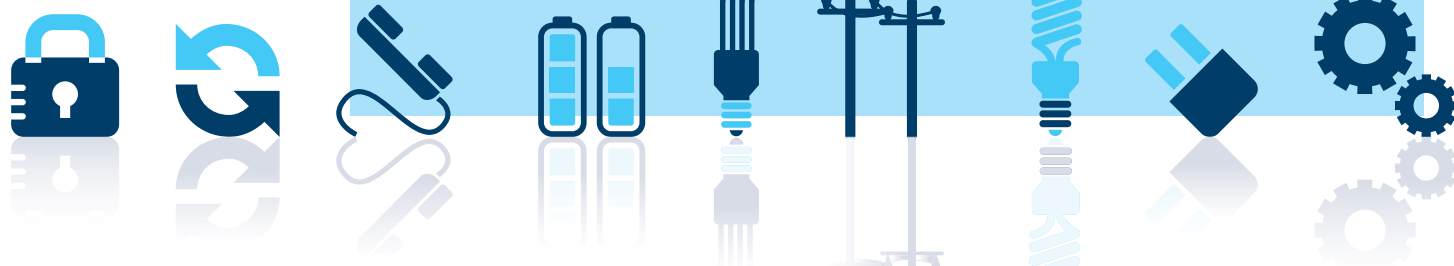
Capacitação, treinamento
e desenvolvimento contínuo



SEGURANÇA E SAÚDE

A Segurança é o valor número um da Elektro, que investe continuamente na promoção da saúde e do bem-estar de todos os seus colaboradores, parceiros e da comunidade

A distribuição de energia elétrica com segurança faz parte da Missão da Elektro. O tema também é o valor principal e o primeiro requisito de qualquer projeto ou atividade a ser adotado na Empresa. No desenvolvimento do novo modelo de distribuição, segurança e saúde foram aspectos determinantes para a decisão dos processos e das tecnologias a serem incorporados nas atividades dos eletricitas. Os trabalhos passaram a ser realizados com ganhos ergonômicos e, com os modernos e inovadores equipamentos utilizados nos processos de preservação e expansão de redes, os eletricitas não dependem mais da força física para realizar suas atividades.



O valor Segurança não está presente somente na rotina dos eletricitistas, mas na de todos os colaboradores, com permanente avaliação de temas como uso consciente de energia elétrica, adequação de procedimentos e aprimoramento no uso dos equipamentos. O tema faz parte da cultura de todos que atuam na Elektro. Os colaboradores seguram no corrimão ao subir e descer as escadas e só atravessam nas áreas externas pela faixa de pedestres. Além disso, para facilitar a saída dos colaboradores, todos os carros são estacionados de ré. Ainda, as mulheres são orientadas a não usarem saltos acima de 5 centímetros, em acordo com o Código de Vestimenta da Elektro. São mantidas ainda vagas especiais para gestantes e pessoas com deficiência.

A Empresa incentiva seus colaboradores à recusa de qualquer procedimento que possa ser considerado perigoso e oferece itens de engenharia de segurança, como ferramentas e equipamentos de proteção individual (EPIs) e coletiva (EPCs), conforme descrito em suas Diretrizes de Segurança, Saúde e Meio Ambiente. Possui um Comitê de Segurança e Saúde, instância que garante a análise de dados e definições das ações estratégicas que visam à disseminação desse valor como parte da cultura empresarial. Mantém três técnicos de segurança em cada uma das quatro regiões em que está localizada e, na Sede Corporativa, em Campinas, atuam um engenheiro de segurança, três analistas, uma médica do trabalho e duas enfermeiras do trabalho, entre outros profissionais especialistas na área. Ainda, a Empresa possui dois técnicos de segurança na Central de Atendimento ao Cliente (CAC).

A Empresa mantém também o Programa BIOERG, baseado em conceitos de ergonomia e biomecânica. Em 2010, ele englobou treinamento em biomecânica para eletricitistas; técnicos de segurança e instrutores de treinamento *e-learning* de ergonomia e ginástica laboral.

Desde 2005, a Elektro adota procedimento de Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos (IPAR), por meio do qual são mapeados todos os riscos relevantes das atividades de construção e preservação, ações preventivas nas redes e subestações e criados controles de segurança para mitigá-los.

Comportamentos

Em 2010, foi ampliado o Programa Comportamento pela Vida, com a capacitação de 100% dos líderes para observar comportamento seguro e fornecer retornos sobre melhorias no uso de equipamentos e em procedimentos. Eles assumiram como desafio cumprir os 5 Compromissos da Liderança com a Segurança, documento que prevê: ser atuante em campo, promovendo o alinhamento de forma positiva; não negociar a segurança; ser responsável pela melhoria e gestão da segurança dentro da área de atuação; promover Discussão de Estratégia, Segurança e Comportamento (DESC); e manter um sistema de indicadores e de reconhecimento positivo.

O compromisso dos líderes é fundamental para a disseminação do programa, que privilegia a abordagem de reforço positivo de atitudes seguras e inclui a identificação e eliminação de obstáculos que promovam atitudes de risco, visando à consequente redução do número de acidentes. A Elektro possui ainda o programa Observação de Segurança, que estimula os colaboradores a identificar riscos no ambiente de trabalho e a sugerir soluções que promovam melhorias, principalmente na prevenção

de acidentes graves. Em 2010, a expectativa da Empresa era de que fossem realizadas 10.600 observações de segurança, meta ultrapassada em 22%, com o total de 12.895 relatos de melhorias.

Outro programa é o Segurança em Foco, que proporciona a todos os colaboradores um momento para discutir com o gestor assuntos relacionados à segurança. A partir do debate são formulados questionários com temas de maior relevância, cujo resultado é divulgado anualmente para toda a Empresa.

Em 2010, foi lançado um manual com as Diretrizes de Segurança, Saúde e Meio Ambiente. Todos os colaboradores foram amplamente informados e capacitados sobre o conteúdo da cartilha – que engloba ações e comportamentos que garantem a integridade física e a saúde dos colaboradores, além de aspectos de preservação ambiental – e assinaram um termo de adoção de boas práticas em sua rotina de trabalho.

Ainda, para divulgar o valor Segurança em todo o setor elétrico, a Elektro foi uma das patrocinadoras da 4ª edição do Fórum Paulista de Segurança, Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho do Setor de Energia (Fopase), realizado pelo Sindicato da Indústria da Energia no Estado de São Paulo (SIESP). O evento abordou, entre outros assuntos, ergonomia no trabalho dos eletricitistas, ginástica laboral dirigida e a importância da atividade física.

Desempenho* (GRI LA7)

Força de trabalho**	2008	2009	2010
Total de acidentes de trabalho (c/ e s/ afastamento) – inclui acidentes com veículos	375	314	233
Total de acidentes de trabalho com afastamento	19	14	12
Total de acidentes de trabalho sem afastamento	73	104	92
Média anual de acidentes de trabalho por colaboradores	0,012	0,019	0,017
Taxa de frequência de acidentes (TF)	3,15	1,64	1,19
Taxa de gravidade de acidentes (TG)	1.108	682	665
Acidentes fatais***	1	1	1
População	2008	2009	2010
Taxa de gravidade de acidentes (TG) por choque elétrico na rede concessionária	2.746	12.316	7.636
Total de acidentes (inclui lesões leves e graves)	33	26	19
Nº de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	7	7	8*

* Melhorias em 2010 para garantir o acesso seguro de energia à população: Semana Nacional de Segurança em Parceria com a Abradee; palestras em escolas (parceria com a Abracopel); Elektro nas Escolas; panfletagem em feiras e aniversário das cidades, etc.; informação para agentes comunitários; Energia Comunitária; Unidade Móveis – uso correto de energia; informe de segurança nas faturas de energia.

** Força de trabalho inclui colaboradores da Elektro e das contratadas.

*** Força de trabalho de terceiros.

Comunidade

A segurança estende-se também para fora da Elektro que, em 2010, realizou várias iniciativas voltadas ao tema nas comunidades, com orientação sobre o uso seguro e adequado de energia elétrica. O destaque foi o Encontro de Segurança, realizado em parceria com a Associação Brasileira de Conscientização para os Perigos da Eletricidade (Abracopel) em dez cidades das Regiões Centro, Oeste, Leste e Sul para fornecer informações sobre o uso seguro da energia elétrica para a população.

Frota

Outra novidade, ainda na fase-piloto, é o Programa de Direção Segura. Em 2011, a iniciativa avaliará todos os colaboradores que realizam atividades que exigem a condução de veículos. Serão desenvolvidos treinamentos a partir da identificação de pontos de melhoria e, para incentivar e reconhecer bons comportamentos, haverá formação de multiplicadores entre os que apresentarem melhor desempenho na avaliação.

Além disso, a Elektro renovou sua frota em 2010 com a aquisição de 270 novos veículos, mais modernos e seguros. Assim como os demais da frota, eles são dotados com equipamentos que permitem o monitoramento de velocidade, quilometragem rodada e tempo de utilização, entre outras funcionalidades. Ainda para garantir a segurança e eficiência nos deslocamentos, o Centro de Operação da Distribuição (COD) e a Gerência de Frota monitoram todos os veículos em serviço. Com esses diferenciais, foi alcançada uma redução de 99% no número de infrações de velocidade na comparação com 2009, resultado que demonstra o compromisso da Empresa com a Segurança, seu valor número um, e com a redução nos custos de operação dos veículos.



Frota Elektro – Digger Derrick

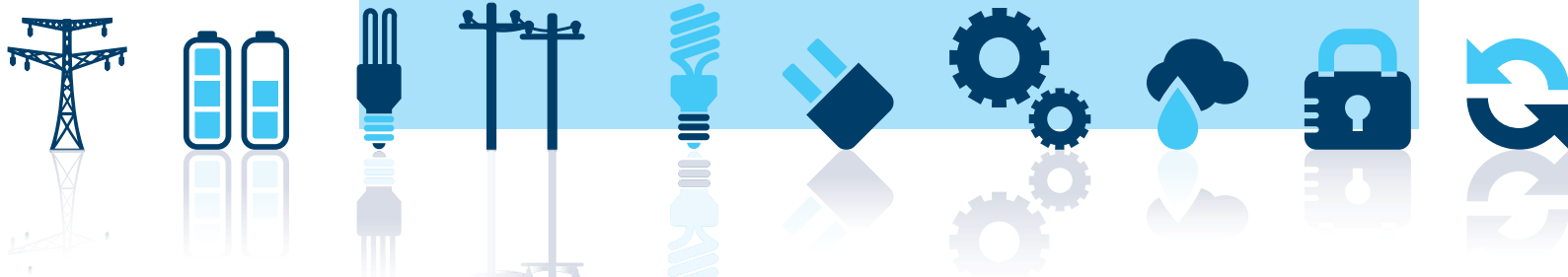


Operação em sistema elétrico

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E P&D

A Elektro investe em programas que garantem o uso seguro e racional da energia elétrica, além de promover iniciativas sociais e ambientais relacionadas às atividades que fazem parte de seu negócio

Eficiência energética é um tema que a cada dia ganha maior relevância para a sustentabilidade, por unir aspectos econômicos, sociais e ambientais. O diferencial nos programas dessa natureza desenvolvidos pela Elektro é a prioridade a iniciativas para o desenvolvimento e a melhoria da qualidade de vida de comunidades carentes. Eles envolvem ações em comunidades de baixa renda, projetos de eficiência em prédios públicos e filantrópicos e gestão energética de prefeituras, além de ações educacionais em escolas públicas.



Em 2010, esses projetos receberam recursos de R\$ 16,4 milhões, em acordo com a determinação da Aneel de as distribuidoras aplicarem 0,5% da receita operacional líquida em iniciativas de eficiência energética. Dessa forma, a Elektro alia uma obrigatoriedade legal a ações socioeducacionais, também realizadas com recursos próprios, que realmente agregam valor às comunidades de sua área de concessão, por meio dos seguintes projetos: (GRI EN7)

Baixa renda – Reúne intervenções de eficiência energética em domicílios e ações de conscientização e promoção do consumo racional e seguro de energia elétrica que, conseqüentemente, proporcionam a redução no valor da conta de energia. Em 2010, compreenderam reformas nas instalações elétricas em mais de 5 mil residências e troca de padrões de entrada em cerca de 4,5 mil domicílios. Foram também doados 1.142 refrigeradores com selo Procel de eficiência energética e 41 mil lâmpadas comuns trocadas por fluorescentes compactas, que consomem menos energia e podem diminuir o custo com iluminação em até 80%. O número total de equipamentos substituídos chega a 195.634, pois a Elektro desenvolve um projeto para troca de lâmpadas incandescentes por fluorescentes compactas. Em 2010, mais de 56 mil clientes foram beneficiados pela iniciativa.

Adicionalmente, a Empresa realiza com recursos próprios diversas ações sociais. No exercício, promoveu a capacitação de pedreiros e eletricitistas e ofereceu palestras de segurança e empreendedorismo, beneficiando 2.419 pessoas. Também foram reformadas associações de moradores, construídos *playgrounds* e escadarias, realizada a pavimentação de vielas e criadas brinquedotecas, entre outras obras que proporcionaram melhorias na qualidade de vida de cerca de 6 mil pessoas.

Projetos para comunidades de baixa renda

	2008	2009	2010
Domicílios atendidos para reforma das instalações elétricas, padronização (medidores, caixas de luz, etc.) e doação de lâmpadas fluorescentes compactas	57.678	56.235	56.538
Total de equipamentos eficientes substituídos (refrigeradores e lâmpadas)	182.311	188.741	195.634
Refrigeradores substituídos	1.172	1.252	1.142



Cliente beneficiada pelo Programa de Eficiência Energética em Franco da Rocha (SP)



Prédio público em Itupeva (SP)

Prédios públicos e filantrópicos – A Elektro beneficia instituições e prédios públicos com a eficiência energética do sistema de iluminação e orientação para uma correta gestão do consumo de energia, proporcionando redução da conta de energia elétrica. Em 2010 foram atendidos 82 edifícios, entre prédios públicos, entidades beneficentes (asilos e creches), escolas, hospitais e unidades da Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais (Apae).

Gestão Energética Municipal (GEM) – O projeto engloba a capacitação de colaboradores da administração pública municipal para o gerenciamento de contas e a promoção do uso racional e eficiente da energia elétrica. No ano, 12 profissionais da Prefeitura de Leme foram treinados em seis módulos promovidos pela Elektro com o apoio da Universidade de São Paulo (USP).

Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) – A Elektro desenvolveu em 2010 projetos que visam proporcionar ganhos em economia de consumo, compreendendo a automação e a troca de equipamentos dos Serviços Autônomos de Água e Esgoto das cidades de Araras, Porto Ferreira e Rio Claro. O objetivo é melhorar processos e reduzir o custo da energia.

Elektro nas Escolas – O projeto orienta alunos e capacita professores da rede pública sobre o uso seguro e eficiente da energia elétrica. Monitores especializados desenvolvem atividades práticas e lúdicas com os estudantes, com destaque para experimentos sobre energia e apresentação de vídeo com os caminhos percorridos pela eletricidade, desde a geração até as residências. As escolas recebem *kit* com material didático desenvolvido pela Procel/Elektrobras e a visita de Estações Móveis de Ensino – caminhões adaptados que contêm laboratório de eficiência energética para orientar sobre o uso racional e seguro da energia elétrica. Além disso, a Elektro mantém um portal educacional (www.elektro.com.br/elektronasescolas) para a troca de informações e realização de pesquisas escolares. Em 2010, como parte do projeto, foram doados 65.314 livros para 246 escolas, capacitados 1.275 professores e beneficiados 97.484 estudantes.

Pesquisa e Desenvolvimento (P&D)

A Elektro mantém diversas linhas de projetos de pesquisa e desenvolvimento, em colaboração com universidades e centros de pesquisa de todo o País. Os recursos para esse programa seguem a determinação regulatória para que as distribuidoras de energia elétrica destinem 1% da receita operacional líquida a projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) e de conservação de combate ao desperdício de energia, dos quais 0,2% para pesquisa e desenvolvimento, 0,5% para projetos de eficiência energética (detalhados anteriormente), 0,2% para o Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico Tecnológico (FNDCT) e 0,1% para o Ministério de Minas e Energia (MME). Em 2010, os investimentos em P&D somaram R\$ 4.021.610,72. Entre os programas iniciados ou em curso no exercício, destacam-se, por sua relevância para a sustentabilidade: (GRI EN26)

Monitoramento de cupins – Tem como principais objetivos identificar e monitorar espécies de cupins que causam danos à arborização urbana e aos postes de madeira; desenvolver novas tecnologias de controle, utilizando produtos naturais de baixa toxicidade; e montar um manual de orientação para as prefeituras sobre o manejo de árvores nas áreas infestadas por cupins. Com os resultados, a Elektro poderá prolongar a vida útil de postes, cruzetas e outros materiais sensíveis ao ataque desses insetos. Para a sociedade e o meio ambiente, os benefícios são a diminuição do uso de pesticidas; a redução de danos aos prédios urbanos; e a preservação dos postes já instalados, evitando o corte de novas árvores para reposição. O projeto tem parceria com uma fundação associada à Universidade Estadual Paulista (Unesp) e uma universidade pública vinculada à Secretaria de Ciência e Tecnologia do Estado de São Paulo.

Estudo de variabilidades climáticas – A iniciativa, realizada com a Fundação de Ciências, Aplicação e Tecnologias Espaciais (Funcate), a Neuron Engenharia e o Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (Inpe), busca avaliar variabilidades de condicionantes climáticos para a melhoria do gerenciamento dos recursos energéticos e de operação do sistema elétrico. Os benefícios para a Elektro e a sociedade são ganhos de eficiência do processo interno e do serviço prestado.



Prevenção de acidentes por abelhas e vespas – O programa engloba identificação dos principais locais em que esses insetos constroem seus ninhos, avaliação do comportamento de espécies e adoção de formas adequadas de manejo e remoção dos ninhos encontrados nas subestações e nos postes de linhas. Dessa forma, a Elektro aumentará a segurança dos colaboradores, com a consequente redução do número de acidentes e dos custos de preservação de redes nas áreas urbanas e rurais. A sociedade e o meio ambiente são favorecidos com a preservação de espécies de abelhas e vespas, insetos polinizadores e responsáveis pela produção de frutos e grãos nas áreas agrícolas. São parceiros no projeto uma fundação associada à Universidade Estadual Paulista (Unesp) e uma universidade pública vinculada à Secretaria de Ciência e Tecnologia do Estado de São Paulo.

Neutralização de emissões de gases causadores do efeito estufa (GEE) – O estudo avalia o desenvolvimento de alternativas para a redução/mitigação dessas emissões na Elektro. Inclui a quantificação das atuais emissões de GEE oriundas de fontes móveis e disjuntores de subestações e do atual sequestro de carbono ocasionado pelo plantio de mudas para neutralizar as emissões. Atuam no projeto a Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) e o Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (Ipen).

Óleo vegetal isolante – Objetiva avaliar o desempenho de óleo à base de milho em transformadores, religadores e chaves de distribuição, para o desenvolvimento de metodologia de monitoramento de aditivos antioxidantes e dos procedimentos de preservação. Também contribuirá para identificar os diversos aspectos que interferem na vida útil dos equipamentos. Com os resultados, a Elektro poderá aplicar novas tecnologias sustentáveis e aumentar a segurança operacional, já que o óleo é produzido a partir de fontes renováveis, é biodegradável e classificado como fluido de segurança. A sociedade ganha com a melhoria na qualidade do serviço prestado pela Empresa e mais segurança; e o meio ambiente é beneficiado com a utilização de isolante líquido produzido a partir de fontes renováveis, reduções dos volumes depositados em aterros industriais e do impacto ambiental decorrente de derramamentos. O projeto é executado em parceria com Diagno Materiais e Meio Ambiente, MINERALTEC – Tecnologia em Óleos Minerais Ltda. e WEG Equipamentos Elétricos S.A.

Projetos
de Eficiência Energética privilegiam iniciativas
que promovam a sustentabilidade

Projetos de P&D

Linha de pesquisa – Qualidade e confiabilidade	Parceiro
Qualienergy – Avaliação das características das novas estruturas de cargas não lineares, seu impacto na qualidade da energia e nas ações corretivas necessárias no sistema de distribuição da Elektro	Fundação de Ensino, Pesquisa e Extensão de Ilha Solteira (Fepisa), Unesp Ilha Solteira e M.FAP Consultoria
Linha de pesquisa – Planejamento e operação de sistemas elétricos	Parceiro
Estrutura LT – Estruturas Suportes para Linhas de Transmissão (LT) de Energia Elétrica da Elektro	Capacitam Tecnologia em Sistemas Elétricos
Gestão – Gestão do Programa de P&D da Elektro	M.FAP Consultoria
Mercados potenciais – Análise estrutural e modelagem prospectiva da evolução temporal e espacial do mercado da Elektro	Cernegel, Deltacore e Universidade Estadual de Campinas (Unicamp)
DiagSistEletrico – Análise técnica e estratégica visando à otimização de Desempenho do sistema elétrico da Elektro	Universidade de São Paulo (USP), Unesp, Fundação para o Desenvolvimento de Bauru (Fundeb), e Escola de Engenharia de São Carlos
Previsão de descarga atmosférica – Previsão de curto, médio e longo prazo da incidência de descargas atmosféricas na área de concessão da Elektro	Instituto de Pesquisas Espaciais (Inpe) e Fundação de Ciência, Aplicações e Tecnologia Espaciais (Funcate)
Sensores VNT – Desenvolvimento de sistema e protótipo operacional para sensoramento de ações durante a capacitação para manutenção em linha viva e o restabelecimento de redes de distribuição de energia elétrica	Unicamp, Fundação de Desenvolvimento da Unicamp (Funcamp) e Venturus
Geração distribuída – Desenvolvimento de metodologia para análise da Instalação, proteção e operação de geração distribuída na rede elétrica da Elektro	Casa França, Unicamp e Fundação de Desenvolvimento da Unicamp (Funcamp)
Otimização e planejamento da preservação e expansão – Sistema inteligente para otimização e planejamento das liberações para preservação e expansão em redes de distribuição da Elektro	USP São Carlos, Fundeb e Unesp Bauru



Projetos de P&D

Linha de pesquisa – Planejamento e operação de sistemas elétricos	Parceiro
Corona – Inspeção preditiva de isoladores por meio da emissão do efeito corona nas linhas de transmissão da Elektro	USP São Paulo e Contrel Engenharia
Alocação otimizada da proteção – Desenvolvimento de ferramenta computacional inteligente para alocação e realocação otimizada de equipamentos de proteção na rede elétrica da Elektro	Casa França, Unicamp e Funcamp
Sobretensões – Estudos do impacto das sobretensões de origem atmosférica nas redes de distribuição de energia da Elektro	Escola de Engenharia de São Carlos (EESC) e Fundação para o Incremento da Pesquisa e do Aperfeiçoamento Industrial (Fipai)
Restabelecimento – Desenvolvimento de sistema para restauração automática de rede para o sistema elétrico de distribuição da Elektro	Fundação para o Desenvolvimento da Unesp (Fundunesp), Unesp e Indra
Seccionadora – Desenvolvimento de subsistema de processamento digital de imagens para supervisão de chaves seccionadoras de 138 kV da Elektro	Centro de Desenvolvimento e Pesquisa em Telecomunicações (CPqD)
Linha de pesquisa – Medição e faturamento	Parceiro
Estatística de medidores – Sistema especialista para a monitoração do processo de degradação de medidores de energia elétrica na Elektro	TecnoMetrica Estatística, Unicamp, Universidade Estadual do Mato Grosso do Sul e Unesp
Postos tarifários – Plataforma inteligente para a previsão de faturamento da Elektro	Engenho Pesquisa, Desenvolvimento e Consultoria Ltda.
Estrutura tarifária – Metodologia para estabelecimento de estrutura tarifária para o serviço de distribuição de energia elétrica	Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)



DESEMPENHO OPERACIONAL

O uso de novas tecnologias e a melhoria de processos proporcionaram o aumento da produtividade, com ganhos ergonômicos e a garantia de uma prestação de serviço sempre qualificada

A Empresa destaca-se pelo constante investimento em novas tecnologias e pela melhoria de seus processos. Toda a atividade de preservação e expansão da rede de distribuição de energia elétrica da Elektro foi redesenhada e avaliada por equipes de colaboradores próprios. A mudança, que visou à busca da melhoria da segurança, qualidade e produtividade, foi possível com a adoção de novas tecnologias (equipamentos, ferramentais e *softwares*), que facilitaram, por exemplo, troca de poste em locais de difícil acesso, processo de abertura de vala para aterramento, instalação de rede compacta e troca de transformadores com o uso de cestas aéreas.

Além disso, foram instaladas 25 novas Células de Expansão e Preservação (CEPs) ao longo da área de concessão para garantir a uniformidade no atendimento aos clientes, a expansão



e preservação da rede de distribuição. As CEPs trabalham em regime de planejamento, o que garante a utilização racional e otimizada da força de trabalho das equipes e proporciona o cumprimento do plano de investimento da Elektro. A Empresa estabelece continuamente relevantes melhorias com base nos pilares Segurança, Qualidade e Produtividade, sendo que suas iniciativas são pioneiras no setor elétrico brasileiro e estabelecem um novo conceito em construção e preservação de redes de distribuição. Com o objetivo de garantir o aprimoramento de todo o processo de distribuição de energia elétrica no Brasil, a Elektro tem divulgado seu trabalho a outras distribuidoras nacionais e da América Latina.

Indicadores de qualidade

	2008	2009	2010
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – DEC (horas) – geral da Empresa	8,52	8,74	9,48
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – FEC – geral da Empresa	6,02	5,94	5,75

O novo modelo de gestão e a aplicação dos novos processos e ferramentas vêm se refletindo no indicador de Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), indicador de qualidade setorial que registrou o melhor nível da história da Elektro, pelo segundo ano consecutivo. Já a Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) foi afetada por condições climáticas adversas, como temporais e queimadas, que destruíram postes e torres de transmissão e dificultaram o deslocamento de equipes de campo para restabelecer o fornecimento de energia. A Elektro atuou rapidamente em situações como essas, mobilizando suas equipes de colaboradores para uma ação imediata e eficaz. Além disso, são realizados constantes investimentos na preservação dos ativos, o que minimiza efeitos de eventuais intempéries climáticas na rede de distribuição de energia elétrica.

	2008	2009	2010
Perdas globais de energia (técnica mais comercial) (%)	7,27	7,30	6,98

Até dezembro de 2010, as perdas globais apresentaram queda quando comparadas ao ano de 2009, encerrando o exercício em 6,98%. A redução observada é atribuída à retomada do setor industrial, cujas perdas são sensivelmente mais baixas do que as observadas nas demais classes de consumo, interferindo assim na base de cálculo do índice. A recuperação de perdas comerciais também contribuiu para o resultado observado.

O valor calculado em 2010 de perdas globais de energia incluiu dois itens que eram anteriormente expurgados por serem fatores fora do controle da Elektro: perdas no Sistema de Transmissão de Capão Bonito, que foram expurgados porque eram transitórios e seriam eliminados quando da entrada da SE Itararé II 230-1398 kV, e perdas nos sistemas auxiliares das subestações operadas pela Companhia de Transmissão de Energia Elétrica Paulista (CTEEP), conforme informado em relatórios anteriores. Apesar de serem itens não gerenciáveis pela Empresa, tais ajustes devem ser incorporados ao índice de perdas globais da Elektro, por ocorrerem em sua área de concessão e afetarem suas necessidades de compra de energia.

Garantia de fornecimento

A Elektro realizou em 2010 investimentos expressivos para garantir o fornecimento de energia elétrica nos períodos de maior consumo. Exemplos foram as ações nas cidades de Campos do Jordão, Santo Antônio do Pinhal e São Bento do Sapucaí, que recebem no mês de julho um fluxo maior de turistas e que fazem parte do Plano da Operação Inverno.

Na Operação Verão 2010-2011, foram investidos R\$ 23 milhões em estrutura especial destinada ao sistema elétrico de 11 cidades do litoral paulista para garantir o bem-estar dos consumidores. Eles aproveitaram as férias com tranquilidade graças ao trabalho de muitos colaboradores, que atuaram em pontos estratégicos para resolver qualquer tipo de ocorrência na rede elétrica no menor tempo possível.

Entre as melhorias realizadas durante o ano, destacam-se a construção de novos alimentadores e o aumento da capacidade de transformadores para suprir a demanda; a instalação de equipamentos de operação remota, que possibilitam que o restabelecimento do fornecimento de energia seja realizado a distância e em tempo real pelo Centro de Operação da Distribuição da Elektro (COD), localizado na Sede da Empresa em Campinas (SP); e a substituição de cabos comuns por redes compactas, que reduzem os desligamentos acidentais ocasionados por fenômenos climáticos (chuvas e descargas atmosféricas) e tornam compatível a convivência da vegetação com a rede elétrica. Com essas ações, a Elektro manteve a totalidade das linhas de transmissão em funcionamento, 100% dos alimentadores fornecendo energia e todas as subestações ligadas nesses períodos de maior consumo.

Eficiência frente a adversidades

No início de 2010, fortes chuvas alagaram a cidade turística de São Luiz do Paraitinga, localizada no Vale do Paraíba, a 182 quilômetros da cidade de São Paulo. Com as enchentes e os deslizamentos, vários pontos da rede de distribuição de energia elétrica foram danificados, criando um cenário de catástrofe. A agilidade e a organização dos colaboradores da Elektro foram fundamentais para que o fornecimento de energia elétrica pudesse ser restabelecido o mais rápido possível. Além disso, foi disponibilizada uma Unidade Móvel de Atendimento para garantir o atendimento rápido dos clientes. Houve grande mobilização dos colaboradores, que uniram esforços para remediar a situação e garantir o restabelecimento de energia elétrica com segurança e qualidade. Por meio do Programa de Eficiência Energética, a Elektro entregou ainda cerca de 150 geladeiras e auxiliou 250 famílias com a realização de melhorias nas instalações elétricas afetadas, efetuando a troca de tomadas, fiação, interruptores, soquetes e também com a doação de lâmpadas mais econômicas.

A interrupção no fornecimento de energia elétrica em São Luiz do Paraitinga teve início em 1º de janeiro e afetou 91% dos clientes do município. A Empresa adotou medidas emergenciais para garantir o início do restabelecimento de energia elétrica dos serviços essenciais, utilizando botes e veículos multifunção para executar a religação. Em 5 de janeiro, o fornecimento de energia já estava normalizado para mais de 70% dos consumidores e, dois dias depois, para toda a cidade.

Entre os meses de julho e setembro de 2010, municípios da área de concessão na Região Oeste também sofreram com um intenso período de queimadas. Os eventos mais graves aconteceram em Teodoro Sampaio e em Andradina. As equipes da Elektro recuperaram todos os postes e mais de 90% dos clientes foram religados em menos de 24 horas. Ainda nas cidades de Três Lagoas, Ilha Solteira e Andradina, mais de 40 torres da companhia responsável pela transmissão caíram devido a fortes temporais. A eficiência da logística para garantir a entrega e o recebimento de materiais, os equipamentos modernos e inovadores e o rápido deslocamento das equipes permitiram restabelecer a energia para clientes em locais isolados. Houve também a adequação dos PDAs para comunicação das equipes de Inspeção de Serviços de Medição (ISM) com o Centro de Operação e Distribuição, e da frequência dos rádios VHF dos veículos de outras cidades para operarem em Três Lagoas.

Eficiência na operação e no monitoramento

Ao final de 2010, a Elektro possuía todas subestações de energia elétrica com supervisão remota, sendo 65% totalmente digitalizadas, o que permite conhecer falhas nestas instalações e até resolver parte delas a distância, restabelecendo o fornecimento de energia.

Existe também a supervisão remota de 446 equipamentos (Religadores) instalados na Rede de Distribuição, que permite identificar a falta de energia com agilidade e, assim, iniciar rapidamente o processo de restabelecimento, com o menor transtorno possível aos consumidores. O sistema integrado permite ainda que o Centro de Operação da Distribuição, ao ser informado de ocorrências, envie ao local a equipe disponível mais próxima. A equipe de eletricitas registra em um PDA o material utilizado na rede de distribuição, o que gera uma demanda para a área de Suprimentos e a reposição ágil do seu estoque. Informações sobre a falha também vão para um banco de dados e alimentam ações preventivas. Com o investimento em tecnologia, a expectativa é reduzir o número de ocorrências de emergência em 2011.



Atendimento ao Cliente
em Campos do Jordão (SP)

DESEMPENHO COMERCIAL

Todos os segmentos atendidos pela Elektro apresentaram aumento no consumo de energia elétrica na comparação entre 2009 e 2010, resultado do maior ritmo de crescimento econômico do País

A Elektro encerrou o exercício de 2010 com 2.186 mil clientes, 3,0% mais que em dezembro de 2009, com a agregação de 63 mil novos consumidores. Houve forte ampliação do número de clientes atendidos no mercado livre: mais 80,6%, encerrando o ano com 56 unidades.

O consumo na área de concessão da Empresa foi de 14.873 GWh de energia elétrica, crescimento de 9,1% na comparação com 2009, sendo 11.561 GWh para o mercado cativo e 3.312 GWh para o mercado livre, evoluções de 5,1% e 25,1%, respectivamente.



Desconsiderando a migração de clientes para o mercado livre, o aumento no mercado cativo seria de 7,8%. A soma das demandas de uso do sistema de distribuição para clientes livres foi de 29.722 MW, crescimento de 28,7% na comparação com 2009.

O desempenho evidencia o maior ritmo de crescimento econômico do País, com ampliação da demanda em todos os segmentos de mercado.

A classe industrial no mercado cativo apresentou crescimento no consumo de 3,0% na comparação com o ano anterior, impactada negativamente pela saída de clientes cativos para o mercado livre durante o segundo semestre de 2010. Desconsiderando essa migração, o crescimento do consumo dessa classe seria de 10,3%, em linha com a evolução da produção industrial, que apresentou crescimento de 10,5% em 2010, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

O crescimento do consumo da classe comercial de 7,7% em 2010 foi afetado positivamente pelo acréscimo das vendas no varejo, provocado pelo aumento da renda média das famílias e pelo aumento do grau de confiança na economia. As vendas no varejo cresceram 10,9% comparadas ao ano de 2009, maior crescimento desde o início da série em 2001.

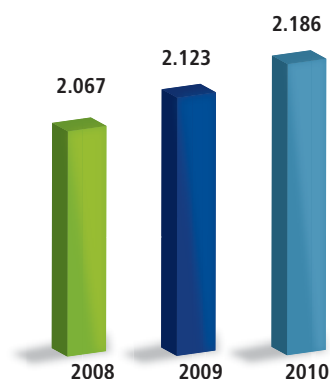
A classe residencial apresentou crescimento de 4,7% em relação ao consumo de 2009, influenciada pelo uso mais intenso de equipamentos de refrigeração por causa das altas temperaturas registradas nos meses de janeiro e fevereiro, além da melhoria das condições econômicas e de emprego verificadas.

Na classe rural, o aumento de 12,9% no consumo foi impulsionado pelo uso de aparelhos de irrigação na agricultura, em decorrência do menor volume de chuvas durante o ano – situação inversa à de 2009, quando o índice de precipitação pluviométrico foi 17,2% superior à média histórica.

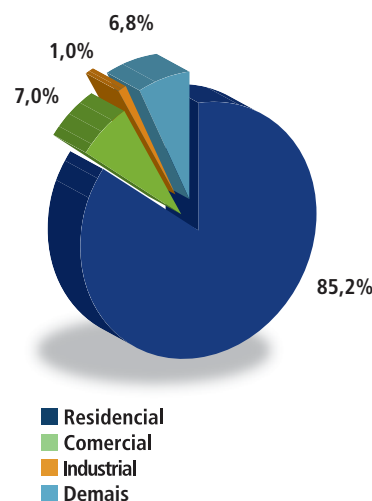
O crescimento do consumo em 2010 da classe de serviços públicos foi de 7,6% em virtude da baixa base de 2009, que foi afetada negativamente pela reclassificação de unidades consumidoras para outras classes.

Já as classes poder público e iluminação pública – que respondem por 6,2% do mercado da Elektro – aumentaram o consumo em 4,1% e 2,2%, respectivamente.

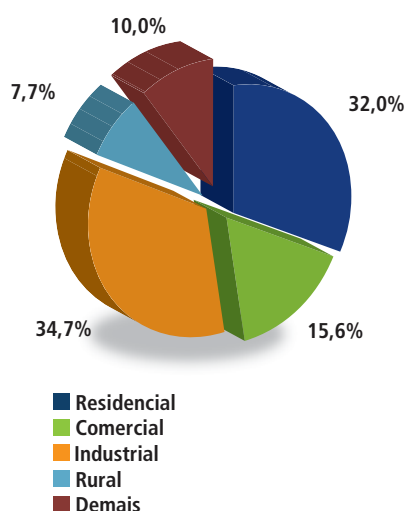
Evolução do número de clientes (milhares)



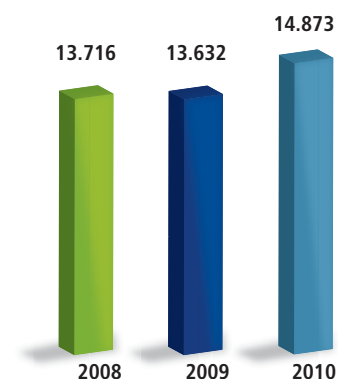
Segmentação dos clientes (total: 2,2 milhões)



Volume de fornecimento de energia a clientes finais (11.561,2 GWh)



Consumo total de energia elétrica na área de concessão (GWh)*



Fornecimento de energia a clientes finais	GWh (*)			R\$ milhões		
	2009	2010	Var. %	2009	2010	Var. %
Residencial	3.532,4	3.698,4	4,7%	1.462,5	1.622,2	10,9%
Industrial	3.890,1	4.006,9	3,0%	1.112,6	1.210,5	8,8%
Comercial	1.679,5	1.809,2	7,7%	625,7	717,2	14,6%
Rural	788,0	889,9	12,9%	162,2	198,4	22,3%
Poder público	274,9	286,3	4,1%	103,0	114,4	11,1%
Iluminação pública	422,8	432,3	2,2%	92,7	101,1	9,1%
Serviços públicos	407,4	438,2	7,6%	114,6	132,4	15,5%
Receita não faturada ⁽²⁾	-	-	-	21,8	35,8	64,2%
Fornecimento de energia a clientes finais	10.995,1	11.561,2	5,1%	3.695,1	4.131,8	11,8%

Uso do sistema de distribuição por clientes livres	GWh (*)			R\$ milhões		
	2009	2010	Var. %	2009	2010	Var. %
Soma das demandas de uso do sistema de distribuição ⁽¹⁾⁽³⁾	23.101,5	29.722,0	28,7	343,5	294,6	- 14,2%

Receita de fornecimento de energia + uso do sistema de distribuição (R\$ milhões)	2009	2010	Var. %
	4.038,6	4.426,4	9,6%

(*) Informações não revisadas pelos auditores independentes.

(1) A soma das demandas de uso do sistema de distribuição está apresentada como demanda faturada.

(2) Receita de fornecimento de energia elétrica entregue e não faturada ao consumidor, calculada com base na receita estimada, referente ao período após a medição mensal e até o último dia do mês.

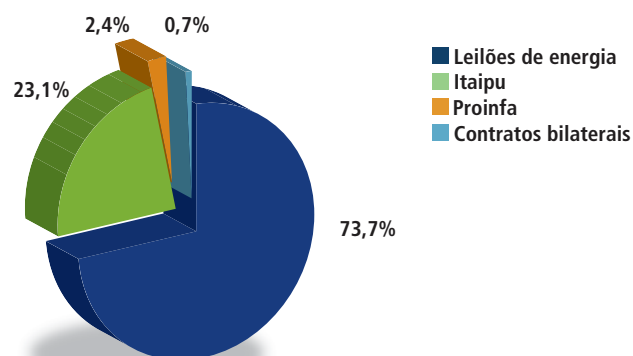
(3) Exclui os efeitos de acordo celebrado em 2009 com as geradoras CESP e a AES Tietê (TUSD-G) no valor de R\$ 62.261,00, referentes a períodos anteriores a 2009.

Compra de energia

Durante o ano de 2010, 73,7% do suprimento de energia para a Elektro foi realizado por meio de contratos provenientes de leilões de energia, no ambiente regulado. A energia compulsória proveniente de Itaipu representou 23,1% do total da energia comprada. O restante do portfólio de compra foi composto de 2,4% de energia oriunda de empreendimentos participantes do Programa de Incentivo a Fontes Alternativas (Proinfa) e 0,7% de contratos bilaterais.

Considerando as condições estabelecidas pelo atual marco regulatório para a contratação de energia pelas distribuidoras, principalmente por meio de leilões regulados pela Aneel, a Elektro participou ativamente de todos os mecanismos de compra de energia previstos na regulação e contratou suas necessidades de energia para o período de 2010 a 2012. A partir de 2013, há necessidade de contratação de energia, devido, principalmente, ao término da vigência dos contratos dos leilões de energia existente. Parte do volume necessário para atendimento do crescimento de mercado a partir de 2013 já foi adquirido nos leilões das usinas do Rio Madeira (Jirau e Santo Antônio) e de Belo Monte, sendo que o restante será recontratado em leilões específicos a serem realizados a partir de 2012, conforme previsto na legislação vigente.

Contratos de compra de energia



Colaboradores
capacitados atuam no
COD



DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

A Elektro encerrou 2010 com receita operacional bruta de R\$ 4,9 bilhões e receitas operacionais líquidas de R\$ 3,4 bilhões, aumentos de, respectivamente, 10,5% e 8,0% na comparação com 2009



Ambiente econômico

O ano de 2010 foi marcado pelo contínuo fortalecimento da economia brasileira e sua crescente relevância no cenário internacional. Após os impactos da crise financeira mundial de 2008, a retomada gradual da economia local foi influenciada pela expansão da atividade industrial, elevação do consumo interno, aumento na oferta de crédito, ampliação da confiança de consumidores e empresários e reequilíbrio da demanda global de países desenvolvidos no consumo de *commodities*, beneficiando as economias emergentes, entre elas o Brasil.

O ritmo de crescimento da atividade econômica mundial ainda é lento. As economias desenvolvidas mantêm baixas taxas de juros e contam com o suporte dos bancos centrais. Esse cenário externo, aliado aos juros altos praticados no Brasil, tem atraído investidores estrangeiros para o País. Paralelamente, o movimento de desvalorização do dólar norte-americano, também verificado em outros países, contribuiu para a valorização da moeda local e motivou medidas do governo brasileiro para inibir tal valorização. Ao longo de 2010, a moeda brasileira apresentou valorização de 4,31% frente ao dólar norte-americano, cotada a R\$ 1,6662/US\$, em 31 de dezembro de 2010, dentre as mais baixas cotações dos últimos dois anos. Somente no último trimestre do ano, o real valorizou 1,65% frente à moeda norte-americana.

No ano de 2010, o Índice Geral de Preços ao Mercado (IGP-M) registrou inflação de 11,32%, aumento de 13,0 pontos percentuais, na comparação com o mesmo período do ano anterior, quando apresentava deflação de 1,72%. Essa variação foi influenciada principalmente pelo aumento dos preços de matérias-primas brutas, alimentação, transporte e custo de mão-de-obra.

O Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) fechou o período em 5,91%, 1,60 ponto percentual acima do registrado no final de 2009, influenciado especialmente pela alta nos preços dos alimentos.

Diante desse cenário de elevação dos índices de inflação e do aumento da demanda, o Comitê de Política Monetária (Copom) decidiu elevar a taxa básica de juros (Selic) para 11,75% a.a., a partir de março de 2011, 3,0 pontos percentuais acima da taxa de encerramento de dezembro de 2009. O Conselho Monetário Nacional manteve a Taxa de Juros de Longo Prazo (TJLP) em 6,00% a.a., fixada neste nível até março de 2011, o mais baixo patamar desde sua criação, em 1984.

Em 2010, as exportações e importações apresentaram cifras recordes históricas e somaram, respectivamente, US\$ 201,916 bilhões (31,4% de incremento sobre 2009) e US\$ 181,638 bilhões (41,6% de aumento em relação a 2009). O superávit comercial encerrou o ano de 2010 com US\$ 20,278 bilhões, 19,8% abaixo do registrado no mesmo período do ano anterior (US\$ 25,275 bilhões). Os indicadores econômicos que mais influenciam os resultados da Elektro apresentaram a seguinte evolução:

Indicadores	Variação acumulada			
	4T10	4T09	2010	2009
Taxa de câmbio R\$/US\$ ⁽¹⁾	1,6662	1,7412	1,6662	1,7412
Valorização/(desvalorização cambial) – real em relação ao dólar	1,65%	2,08%	4,31%	25,49%
IGP-M	3,18%	- 0,11%	11,32%	- 1,72
IPCA	1,83%	1,06%	5,91%	4,31%
CDI	2,56%	2,08%	9,77%	9,84%
TJLP	1,47%	1,47%	6%	6,12%

⁽¹⁾ Cotação em 31 de dezembro de 2010.

Apresentação das demonstrações financeiras e convergência contábil

A promulgação das Leis nº 11.638/07 e 11.941/09 iniciou, para as sociedades abertas brasileiras, o processo de adoção e convergência às normas internacionais de relatório financeiro, conhecidas como IFRS.

Para todos os exercícios anteriores a 31 de dezembro de 2009, inclusive o exercício findo naquela data, a Elektro preparou suas Demonstrações Financeiras com base nas práticas contábeis adotadas no Brasil, observando as diretrizes contábeis da legislação societária brasileira até então vigentes.

As Demonstrações Financeiras para o exercício findo em 31 de dezembro de 2010 são as primeiras apresentadas em concordância com os novos pronunciamentos contábeis em IFRS e com os Pronunciamentos e Interpretações Técnicas emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), devidamente referendados pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM). A Elektro preparou seu balanço de abertura com a transição iniciada em 1º de janeiro de 2009. Para conhecer os principais ajustes efetuados pela Empresa para adequação às normas contábeis em IFRS, ver Notas Explicativas 2, 3 e 4 das Demonstrações Financeiras.

Resultados

Valores em R\$ milhões	2010	2009	Δ R\$	Δ %
		Reapresentado	2010/2009	
Venda de energia clientes finais	4.131,8	3.695,1	436,7	11,8%
Receita de construção	371,5	296,9	74,6	25,1%
Receita pelo uso do sistema de distribuição	294,6	405,7	(111,1)	- 27,4%
Outras receitas	136,4	69,5	66,9	96,3%
Receitas operacionais + construção	4.934,3	4.467,2	467,1	10,5%
Deduções às receitas operacionais	(1.565,4)	(1.346,8)	(218,6)	16,2%
Receitas operacionais líquidas	3.368,9	3.120,3	248,5	8,0%
Energia comprada para revenda ⁽¹⁾	(1.599,9)	(1.493,4)	(106,5)	7,1%
Custo de construção	(371,5)	(296,9)	(74,6)	25,1%
Gastos operacionais	(680,7)	(592,2)	(88,5)	14,9%
Resultado do serviço	716,7	737,9	(21,1)	- 2,9%
EBITDA ⁽²⁾	862,4	871,6	(9,2)	- 1,1%
Resultado financeiro	(72,5)	76,4	(148,9)	-
Lucro líquido	450,4	567,7	(117,3)	- 20,7%

⁽¹⁾ Líquido de crédito de PIS/COFINS.

⁽²⁾ Lucro do período antes do resultado financeiro, depreciação, amortização e da despesa de IR e CS.

Durante o ano de 2010, a receita operacional bruta da Elektro foi de R\$ 4,9 bilhões, registrando aumento de 10,5% quando comparada a 2009.

As receitas operacionais líquidas atingiram R\$ 3,4 bilhões, registrando crescimento de 8,0% em relação a 2009. O incremento observado deve-se a (i) reajustes tarifários de 2009 e 2010, com efeito médio para a Elektro de 4,98% e 8,91%, respectivamente e (ii) crescimento do consumo de energia em todas as classes, principalmente na residencial, comercial e industrial.

O custo da energia comprada para revenda cresceu 7,1% em comparação a 2009, devido ao incremento no volume comprado e aumento da tarifa média de energia nos reajustes dos contratos de compra. O resultado do serviço foi de R\$ 716,7 milhões, com decréscimo de 2,9% sobre o resultado de 2009.

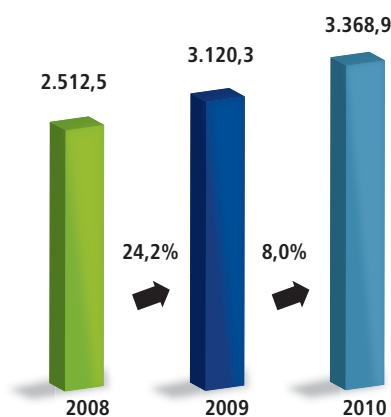
A Elektro encerrou o exercício com EBITDA¹ de R\$ 862,4 milhões, apresentando uma redução de 1,1% em relação a 2009. Essa variação ocorreu principalmente em função do registro de R\$ 67,4 milhões referente à provisão judicial em face do Departamento de Estradas e Rodagem do Estado de São Paulo (DER) e concessionárias de rodovias estaduais (ver Nota Explicativa nº 27.1 das Demonstrações Financeiras), parcialmente compensado pelo aumento no volume e receita de fornecimento de energia. Caso desconsiderado o efeito não recorrente da provisão judicial, o EBITDA de 2010 seria R\$ 929,8 milhões, com incremento de 6,7% sobre o resultado de 2009.

* O EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization) consiste no lucro líquido antes de receitas e despesas financeiras líquidas, imposto de renda e contribuição social, e depreciação e amortização. A administração da Elektro entende o EBITDA como uma medida gerencial de lucratividade, amplamente utilizada por investidores e analistas para avaliar e comparar o desempenho das empresas. O EBITDA não é uma medida de desempenho financeiro elaborada segundo as Práticas Contábeis Adotadas no Brasil, IFRS ou USGAAP.

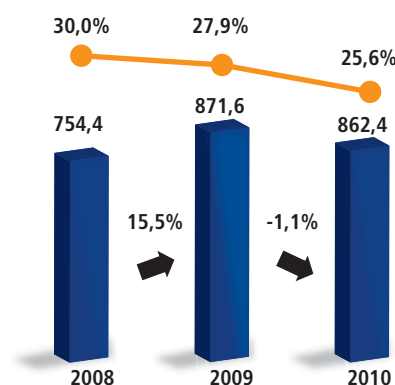
O resultado financeiro acumulado em 2010 foi uma despesa líquida de R\$ 72,5 milhões, apresentando variação negativa de R\$ 148,9 milhões frente à receita financeira líquida auferida em 2009, de R\$ 76,4 milhões, que foi impactada por um efeito não recorrente causado principalmente pela reversão de R\$ 95,8 milhões da provisão para contingência de PIS e COFINS incidentes sobre receitas financeiras, constituída nos termos previstos pela Lei Complementar nº 70/91 e Lei nº 9.718/98, alterada pela Lei nº 11.941 de 27 de maio de 2009 (ver Notas Explicativas 27.1 e 36 das Demonstrações Financeiras). Desconsiderado esse efeito não recorrente, o resultado financeiro, em 2009, seria uma despesa de R\$ 19,4 milhões, logo, a variação negativa, em 2010, de R\$ 53,1 milhões, foi devida, principalmente, à inflação medida pelo IGP-M, índice de reajuste da 1ª série da 2ª emissão de debêntures, que representa 16% da dívida da Elektro.

A Elektro registrou lucro líquido de R\$ 450,4 milhões em 2010, comparado com o resultado de R\$ 567,7 milhões do ano anterior. Caso fosse desconsiderado o efeito não recorrente da provisão judicial do DER, o lucro líquido de 2010 seria de R\$ 494,9 milhões. Em 2009, se desconsiderado o efeito não recorrente da reversão da provisão para contingência de PIS e COFINS incidentes sobre receitas financeiras, o lucro líquido seria de R\$ 504,5 milhões. Considerando o lucro líquido ajustado dos dois anos, a variação seria uma redução de 1,9%, principalmente em função da variação do resultado financeiro por causa da maior inflação medida pelo IGP-M.

Receitas operacionais líquidas (R\$ milhões)

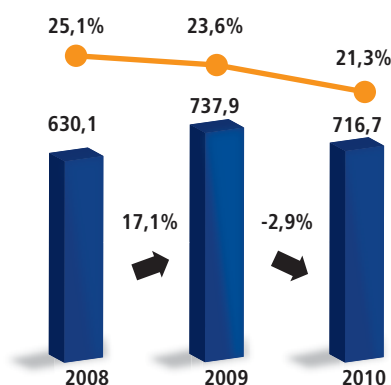


EBITDA (R\$ milhões)



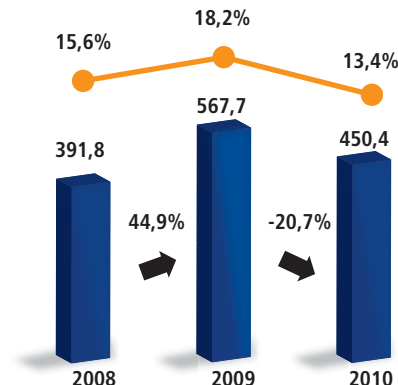
■ EBITDA ● Margem EBITDA (%) = EBITDA/Receita Operac. Líq.

Resultado do serviço (R\$ milhões)



■ Resultado do Serviço ● Margem Res. Serviço (%) = Res. Serviço/Receita Operac. Líq.

Lucro líquido (R\$ milhões)



■ Lucro Líquido ● Margem líquida (%) = Lucro Líq./Receita Operac. Líq.

Dividendos e juros sobre capital próprio

Em reunião do Conselho de Administração, realizada em 13 de agosto de 2010, foi aprovada a distribuição de dividendos intermediários no montante de R\$ 190,4 milhões, com base no lucro líquido do primeiro semestre de 2010, cujo pagamento foi realizado em três parcelas iguais, em 25 de agosto, 20 de outubro e 20 de dezembro de 2010.

Em reunião do Conselho de Administração, realizada em 10 de novembro de 2010, foi aprovada a distribuição e o pagamento de juros sobre capital próprio no montante de R\$ 67,6 milhões, referente ao exercício de 2010, pagos em 19 de janeiro de 2011.

A Administração da Elektro também propôs distribuição de dividendos no montante de R\$ 168,0 milhões, referente ao exercício de 2010 (já deduzidos os pagamentos efetuados de dividendos intermediários e juros sobre capital próprio), a ser submetida à aprovação em Assembleia Geral Ordinária dos acionistas a ser convocada oportunamente.

4ª emissão de debêntures

Em 15 de julho de 2010, a Elektro efetuou a 4ª emissão de debêntures simples, nominativas, escriturais, não conversíveis em ação, da espécie subordinada com conversão para quirografária após a liquidação da 3ª emissão de Debêntures, no montante total de R\$ 300 milhões, com vencimentos em 15 de julho de 2014 e 15 de julho de 2015, respectivamente 1ª e 2ª séries. A 1ª série, no valor de R\$ 180 milhões, será remunerada à taxa de CDI acrescida de 1,15% a.a. e a 2ª série, no valor de R\$ 120 milhões, à taxa de CDI acrescida de 1,25% a.a. O registro das debêntures na CVM (Comissão de Valores Mobiliários) ocorreu em 27 de julho de 2010 e a liquidação financeira ocorreu no dia 30 de julho de 2010.

Os recursos provenientes das debêntures foram integralmente utilizados para o resgate antecipado da 3ª emissão de debêntures, com vencimento em 18 de setembro de 2011. Em 30 de julho de 2010, a Elektro pagou aos debenturistas da 3ª emissão os valores referentes ao montante principal, remuneração (juros) e prêmio, conforme preço unitário ("PU") descrito a seguir:

- **Principal: R\$ 10.000,00**
- **Remuneração (juros): R\$ 133,437759**
- **Prêmio: R\$ 59,958021**

Estrutura de capital

Valores em R\$ milhões	31/12/2010			
	Curto prazo	Longo prazo	Total R\$ milhões	Total %
Empréstimos com terceiros	422,1	673,4	1.095,5	100%
Debêntures	219,9	298,7	518,6	47,3%
BNDES Finem/Finame	79,4	235,6	315,0	28,8%
Eletrobras	9,9	92	101,9	9,3%
Finep	6,6	35,8	42,4	3,9%
Moeda estrangeira ⁽¹⁾	100,9	–	100,9	9,2%
Arrendamento mercantil	5,4	11,3	16,7	1,5%
Total da dívida	422,1	673,4	1.095,5	100%
Perfil da dívida	39%	61%	100%	
Caixa, aplicações financeiras e caução de fundos ⁽²⁾			(224,8)	
Endividamento líquido			870,7	

⁽¹⁾ Convertido à taxa na data de fechamento do câmbio, em 29 de novembro, no valor de R\$1,7172/US\$.

⁽²⁾ Considera garantias específicas de dívidas, excluindo garantias caucionadas para compra de energia elétrica educacional e outros.

A Elektro encerrou o ano de 2010 com endividamento líquido de R\$ 870,7 milhões, resultado do endividamento total de R\$ 1.095,5 milhões e saldo de caixa, aplicações financeiras e caução de fundos de R\$ 224,8 milhões. A dívida de longo prazo corresponde a 61% do total do endividamento.

Durante o ano de 2010, a Empresa captou recursos para financiar seu programa de investimentos por meio de linhas de financiamento já existentes:

- **BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social): R\$ 77,9 milhões, por meio de agentes financeiros;**
- **Eletrobras: R\$ 9,9 milhões, relacionados ao Programa Luz para Todos e;**
- **Finep (Financiadora de Estudos e Projetos, vinculada ao Ministério da Ciência e Tecnologia): R\$ 9,1 milhões.**

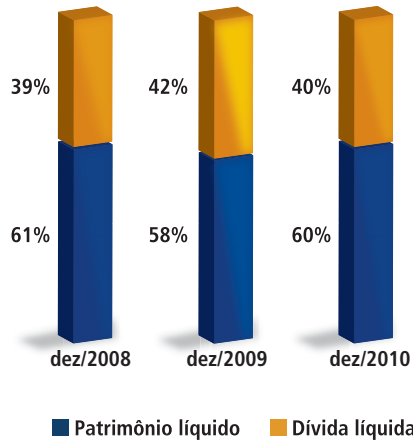
No mesmo período, para contratar novos investimentos, cujo financiamento não havia sido contratado anteriormente, a Elektro realizou novas captações no montante total de R\$ 4,3 milhões relacionados ao BNDES Finame. Adicionalmente, a Empresa captou em 3 de setembro e em 1º de dezembro de 2010, utilizando o instrumento financeiro da Lei nº 4.131, de 3 de setembro de 1962, linhas de financiamento de curto prazo denominadas em moeda estrangeira no montante total de R\$ 135 milhões (US\$ 77,9 milhões).

Objetivando a neutralização de qualquer risco cambial derivado dessa operação, a Elektro contratou uma operação de *swap*, com o mesmo prazo de vencimento, e sobre o mesmo valor da operação de empréstimo, resultando assim em uma operação denominada em moeda nacional com um custo final atrelado ao CDI.

A captação total de financiamentos no período, considerando o financiamento do programa de investimentos da Elektro e de linhas de curto prazo, atinge o montante total de R\$ 236,2 milhões.

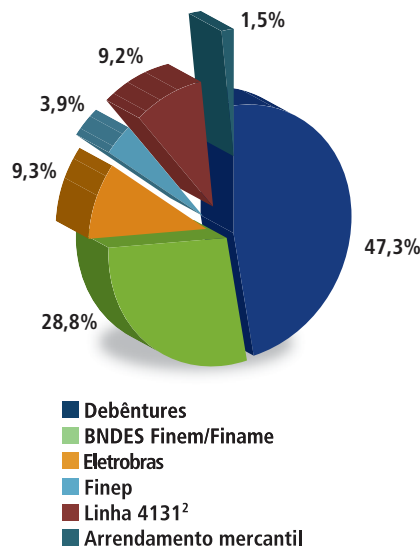
Ao final de 2010, o grau de alavancagem da Elektro era de 40%, patamar bastante prudente e que garante uma situação de liquidez confortável para a Empresa.

Estrutura de capital
Dívida líquida/Dívida líquida + patrimônio líquido

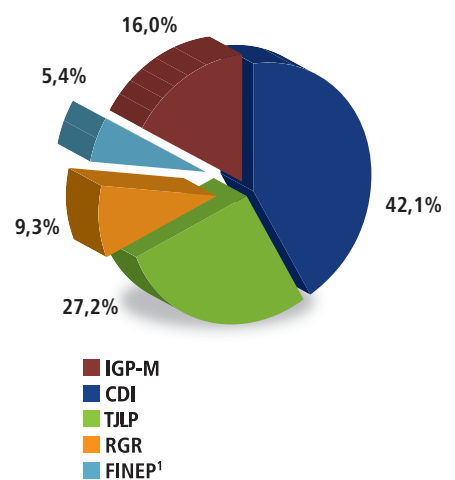


Ao final do ano, o endividamento total da Elektro apresentava as seguintes características:

Modalidade do financiamento
 (total: R\$ 1.095,5 milhões)



Indexação
 (total: R\$ 1.095,5 milhões)



¹ Considera recursos da Finep sem indexação.

² Linha contratada em moeda estrangeira com juros pré-fixados e protegida por meio de swap em CDI.

Classificação de risco

Em 1º de julho de 2010, a agência de classificação de riscos *Standard & Poor's* elevou o *rating* de crédito corporativo da Elektro de brAA+ para brAAA, o melhor *rating* da escala de crédito. A 2ª emissão de debêntures simples não conversíveis em ações, no valor de R\$ 750 milhões, manteve seu *rating* de brAAA. A 4ª emissão de debêntures simples não conversíveis em ações, no valor de R\$ 300 milhões, emitida em 15 de julho de 2010, também teve seu *rating* alterado de brAA+ para brAAA.

Política de utilização de instrumentos financeiros derivativos

De acordo com a política da Elektro, a utilização de derivativos tem como propósito único e específico proteger a empresa de eventuais exposições a moedas ou taxas de juros. A Elektro possui uma transação envolvendo instrumentos financeiros derivativos, por meio de operação de *swap*, que foi contratada em dezembro de 2010 com vencimento em julho de 2011.

Tal instrumento visa mitigar 100% o risco de variação cambial de captação em moeda estrangeira com início e vencimento nas mesmas datas do *swap*. O contrato de *swap* em referência consiste na troca de indexadores, nesse caso, de uma taxa de juros pré-fixada (variação cambial + 2,13% a.a.) para uma taxa de juros pós-fixada (101,1% do CDI) e eliminar o risco de variação cambial para a Elektro, com a definição da mesma taxa de câmbio da dívida como índice de atualização do *swap*.

A Empresa também possui pagamentos de compra de energia de Itaipu que são atrelados ao dólar norte-americano. Porém, essas variações cambiais estão contempladas no reajuste tarifário anual aplicável à Empresa, conforme mecanismo da Conta de Compensação de Variações de Itens da Parcela A (CVA).

Com relação à dívida indexada à inflação (IGP-M), a Elektro considera possuir *hedge* natural em virtude do mecanismo de reajuste tarifário previsto em seu contrato de concessão.

Em 2010,
a agência *Standard & Poor's* elevou o *rating*
de crédito corporativo da Elektro para brAAA

Fluxo de caixa

	Valores em R\$ milhões		Δ R\$ milhões
	2010	2009 Reapresentado	2010/2009
Lucro líquido do período	450,4	567,7	(117,3)
Depreciação e outras amortizações	145,7	133,7	12,0
Amortização e constituição de tributos diferidos	54,3	140,0	(85,7)
Juros e variação monetária e cambial	132,2	32,7	99,5
Constituição ativo – acordo TUSD-G	–	(113,8)	113,8
Outros	121,2	25,5	95,7
Despesas (receitas) que não afetam o caixa	453,4	218,1	235,3
Lucro líquido ajustado	903,8	785,8	118,0
Variação do capital de giro operacional	(138,2)	(180,3)	42,1
Geração operacional de caixa após imposto de renda, contribuição social e pagamento de juros	765,7	605,5	160,2
Adições ao intangível	(371,5)	(296,9)	(74,6)
Outros	6,3	15,0	(8,7)
Atividade de investimento	(365,2)	(281,9)	(83,3)
Amortização de principal	(594,2)	(372,2)	(222,0)
Captação de empréstimos	236,3	290,2	(53,9)
Captação de debêntures	297,8	298,5	(0,7)
Atividades de financiamento antes do pagamento de dividendos	(60,0)	216,5	(276,5)
Dividendos propostos e juros sobre capital próprio pagos	(400,9)	(461,3)	60,4
Atividade de financiamento após o pagamento de dividendos	(461,0)	(244,8)	(216,2)
Geração (consumo) líquido caixa	(60,5)	78,8	(139,3)
Saldo inicial do período (excluindo caução de fundo)	283,8	205,0	78,8
Saldo disponível de caixa do período (excluindo caução de fundo)	223,4	283,8	(60,4)

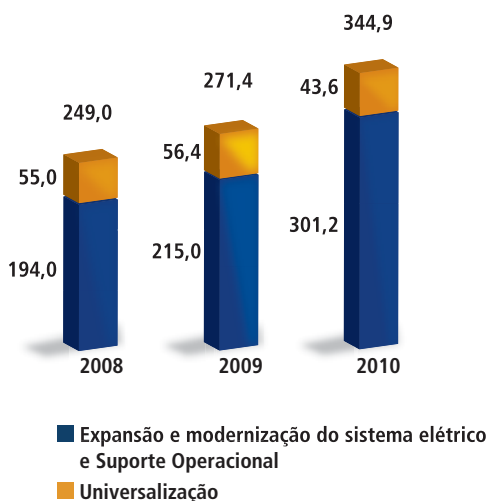
Em 2010, o consumo líquido de caixa foi de R\$ 60,5 milhões, R\$ 139,3 milhões de variação negativa em relação ao mesmo período de 2009. As principais justificativas foram:

- Aumento de R\$ 160,2 milhões na geração operacional de caixa, devido principalmente ao aumento no volume de energia fornecida a clientes finais e livres, atrelado ao incremento médio de 4,98% e 8,91% nos reajustes tarifários de agosto de 2009 e 2010, respectivamente;
- Acréscimo de R\$ 74,6 milhões nas adições ao intangível, em virtude do Projeto Novas Tecnologias;
- Maior desembolso de caixa, no montante de R\$ 222,0 milhões, referente à liquidação da 3ª emissão de debêntures da Elektro e amortização de arrendamento mercantil;
- Menor captação de empréstimos, no valor total de R\$ 53,9 milhões, basicamente por volumes inferiores de liberações do BNDES e Eletrobras em decorrência da absorção de atividades anteriormente financiadas;
- Redução de R\$ 60,4 milhões no pagamento de dividendos e juros sobre capital próprio, resultado do menor lucro líquido de 2010, quando comparado a 2009.

Investimentos e modernização

Em 2010, a Elektro investiu R\$ 354,8 milhões, dos quais R\$ 9,9 milhões realizados com recursos de clientes.

Evolução dos investimentos (R\$ milhões)



Os principais programas de investimentos foram:

- R\$ 301,2 milhões em expansão, melhorias, preservação do sistema elétrico e suporte operacional, dos quais: (i) R\$ 98,4 milhões foram investidos na preservação do sistema elétrico, (ii) R\$ 28,7 milhões em melhorias e atualizações tecnológicas, (iii) R\$ 94,9 milhões estão associados a novas ligações e à expansão de subestações e de linhas de transmissão e (iv) R\$ 79,2 milhões foram investidos em programas de Tecnologia da Informação e Infraestrutura.
- R\$ 43,6 milhões no Programa de Universalização, em cumprimento à Lei nº 10.438 de abril de 2002, segregados da seguinte forma:
 - R\$ 33,4 milhões referentes a Programas Rurais, relacionados aos projetos de eletrificação de áreas rurais que viabilizam o fornecimento de energia elétrica a 7.384 novos clientes, por meio do Programa Luz para Todos;
 - R\$ 10,2 milhões referentes a Programas de Universalização, que determinam o atendimento de novas ligações e o aumento de carga, sem ônus aos clientes com carga inferior a 50 kVA.

Os investimentos realizados no ano de 2010 foram superiores aos realizados no mesmo período de 2009, devido a maiores aportes em projetos de suporte operacional, principalmente aquisição de equipamentos para o Projeto Novas Tecnologias, como veículos e equipamentos de transporte, materiais e ferramentas, equipamentos de informática e ampliação e reforma de imóveis. Esse projeto visa aumentar a produtividade e a segurança dos colaboradores nas atividades de construção e manutenção de redes de distribuição por meio de equipamentos inovadores e desenvolvimento de nova metodologia operacional.

Houve aumento na expansão e incorporação de novas subestações, representando incremento de R\$ 26,1 milhões ao longo de todo o ano.

Distribuição do valor adicionado

O valor adicionado, que representa a distribuição da riqueza produzida pela Empresa durante o ano, totalizou R\$ 2,4 bilhões. Do total, 67,6% foram distribuídos ao governo, na forma de impostos e contribuições, o que mostra a relevância da empresa para a sociedade. Os 32,4% restantes foram distribuídos entre acionistas (17,2%), colaboradores (7,2%), financiadores (7,0%) e para lucros retidos (1,0%).

Demonstração do valor adicionado (DVA) (GRI EC1)		
	2010	2009 (Reapresentado)
Receitas	4.923.257	4.458.479
Vendas de energia e serviços	4.562.803	4.170.318
Receita de construção	371.477	296.867
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(16.520)	(12.590)
Outras receitas	5.497	3.884
Insumos adquiridos de terceiros	(2.511.787)	(2.213.294)
Energia comprada	(1.772.398)	(1.642.268)
Materiais	(31.009)	(27.233)
Serviços de terceiros	(120.279)	(117.296)
Custo de construção	(371.477)	(296.867)
Outros custos operacionais	(216.624)	(129.630)
Valor adicionado bruto	2.411.470	2.245.185
Depreciação e amortizações	(145.650)	(133.661)
Valor adicionado líquido	2.265.820	2.111.524
Receitas financeiras e variações monetárias	96.553	188.676
Valor adicionado a distribuir	2.362.373	2.300.200
Distribuição do valor adicionado	2.362.373	2.300.200
Pessoal	169.590	183.942
Impostos, taxas e contribuições	1.279.305	1.188.790
Federais	501.349	500.360
Estaduais	777.564	687.991
Municipais	392	439
Encargos do consumidor e outros	317.188	264.836
Despesas financeiras e variações monetárias e cambiais	166.540	109.969
Juros sobre capital próprio	67.639	67.559
Dividendos pagos	190.352	238.141
Dividendos propostos	149.238	203.886
Lucro retido	22.521	43.077

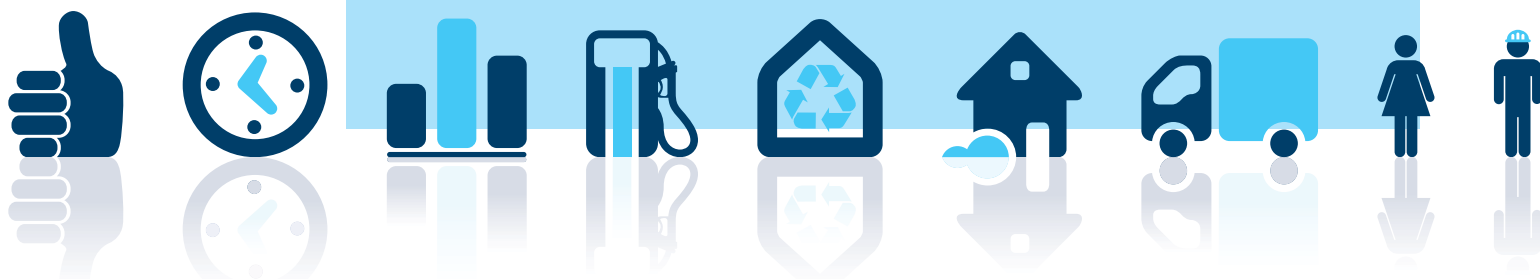
Aula inaugural da
Escola Inclusiva
Elektro



DESEMPENHO SOCIAL

O compromisso com o desenvolvimento sustentável e com a promoção de um relacionamento ético e duradouro com os *stakeholders* faz parte do dia a dia de trabalho de todos os colaboradores da Elektro

Anualmente, no Ciclo de Planejamento Estratégico (*saiba mais em Gestão Estratégica, na página 22*), a Elektro faz o mapeamento dos diversos públicos com os quais se relaciona, avaliando seus principais temas de interesse e expectativas, de forma a continuamente aperfeiçoar e ampliar o diálogo com suas partes interessadas. O estudo determina a adequação das estratégias, das práticas e dos canais de relacionamento, visando ampliar o relacionamento com cada público.



Relacionamento com partes interessadas (GRI 4.14, 4.15, 4.16, 4.17)

Stakeholder	Temas de interesse	Canal de comunicação/Prática de relacionamento
Cientes Grupo A	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade e eficiência na distribuição de energia • Investimento em inovação e tecnologia • Redução de custos e tarifas • Serviços de atendimento personalizados 	Atendimento exclusivo por um Gerente de Contas, espaço dedicado no site da Empresa, visitas a clientes, <i>newsletter</i> , Relatório de Sustentabilidade e Ouvidoria.
Cientes Grupo B	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade no atendimento e no serviço prestado • Qualidade e eficiência na distribuição da energia • Redução de tarifas • Segurança para a população no fornecimento de energia elétrica 	SMS, portal eletrônico na Internet (chat), postos de atendimento, espaços de Atendimento ao Cliente, Central de Atendimento ao Cliente (CAC), <i>website</i> Elektro, fatura de energia, contato com eletricitas, Ouvidoria, tendas e palestras na comunidade, unidade móvel de ensino e Relatório de Sustentabilidade.
Associações de clientes e prefeituras	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade no atendimento e no serviço prestado • Qualidade e eficiência na distribuição da energia • Redução de tarifas • Segurança para a população no fornecimento de energia elétrica 	SMS, portal eletrônico na Internet (chat), postos de atendimento, espaços de Atendimento ao Cliente, CAC, <i>website</i> Elektro, contato com eletricitas, Ouvidoria, consultores institucionais, tendas e palestras na comunidade e Relatório de Sustentabilidade.
Comunidades de baixa renda	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de inclusão social • Programas de eficiência energética • Ações de responsabilidade social (conscientização, geração de renda e profissionalização) 	Projeto energia comunitária, parcerias com os Correios, espaços de Atendimento ao Cliente, relacionamento com ONGs, contato com eletricitas, patrocínio de projetos de incentivo fiscal, relacionamento dos consultores institucionais, Instituto Elektro e Relatório de Sustentabilidade.
Sociedade	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança para a população no fornecimento de energia elétrica • Regularização de ligações irregulares • Consumo consciente • Transparência, governança corporativa e <i>compliance</i> • Investimentos na rede e infraestrutura • Prêmios e reconhecimentos 	Revista <i>Consumidor Moderno</i> , pesquisas de satisfação dos clientes, imprensa, patrocínio de eventos, Relatório de Sustentabilidade, relacionamento com as instituições ambientais, <i>website</i> da Elektro, patrocínio de projetos com incentivo fiscal, relacionamento dos consultores institucionais, Instituto Elektro, conta de luz, tendas e palestras na comunidade, CAC, espaços de Atendimento ao Cliente e unidade móvel de ensino.
Acionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir retorno adequado ao acionista e a sustentabilidade do negócio • Remuneração adequada pelo investimento realizado na Empresa 	Reuniões com representantes dos acionistas, Relatório de Sustentabilidade, Publicação legal, divulgações CVM e <i>website</i> de RI.
Governos	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas governamentais • Modicidade tarifária • Cumprimento da legislação 	Legislação, políticas setoriais de eficiência energética, pesquisa e desenvolvimento e subsídios, Ministério de Minas e Energia, órgãos reguladores e associações profissionais.
Órgão regulador	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria contínua dos indicadores de atendimento, continuidade e qualidade dos serviços de distribuição de energia elétrica • Elaboração de novos regulamentos • Desenvolvimento e cumprimento da legislação e da regulamentação vigentes • Fiscalização 	Contrato de concessão, resoluções da Aneel, audiências e consultas públicas, fiscalizações, reuniões, mediações, ofícios e Relatório Socioambiental Aneel.



Relacionamento com partes interessadas (GRI 4.14, 4.15, 4.16, 4.17)

Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE)	<ul style="list-style-type: none"> • Contabilização e liquidação do mercado de curto prazo • Celebração dos contratos de comercialização de energia no ambiente regulado • Modelagem dos pontos de medição no sistema de contabilização e liquidação • Contratos 	Reuniões, <i>workshops</i> , assembleias e correspondências.
Operador Nacional do Sistema (ONS)	<ul style="list-style-type: none"> • Operação do Sistema Interligado Nacional • Contratos de uso do sistema de transmissão • Acesso ao sistema de transmissão • Ampliações e reforços no sistema de transmissão 	Comunicação operacional com o COD, reuniões, <i>workshops</i> , assembleias e correspondências.
Contratadas, terceiros e fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> • Menores níveis de <i>Service Level Agreement (SLA)</i> • Remuneração adequada pelos serviços prestados • Suporte para o desenvolvimento 	Reuniões, visitas, gestão de contrato, avaliação de desempenho (SLAs) e <i>website</i> da Elektro.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional e satisfação dos colaboradores • Políticas adequadas de remuneração e benefícios • Gestão de carreira e desenvolvimento • Qualidade de vida • Segurança no trabalho 	Encontro Elektro, Pesquisa de Clima Organizacional, canais de denúncia, reuniões de equipe, gestão de Recursos Humanos e programa de reconhecimento.
Sindicato	<ul style="list-style-type: none"> • Acordo coletivo • Reajuste salarial • Condições de trabalho 	Reuniões presenciais, representantes sindicais e Relatório de Sustentabilidade.

Relacionamento com colaboradores

A essência do sucesso da Elektro vem das pessoas. O processo de Recursos Humanos (RH) evoluiu por meio de várias melhorias na comunicação interna e integração entre as áreas.

Para valorizar os cargos de especialista tanto quanto os de gestão, a Distribuidora adotou em 2010 o Programa de Carreira em Y, que visa alocar pessoas em posições de acordo com o perfil.

Ao final do exercício, a Elektro mantinha 3.525 colaboradores próprios, 17% mais que no ano anterior. Esse aumento deveu-se principalmente à adoção das novas tecnologias, que envolveu a aquisição de equipamentos de última geração e a completa transformação do processo de expansão e preservação das linhas de distribuição e subtransmissão. O projeto envolveu a contratação e o desenvolvimento de aproximadamente 900 pessoas.

O novo modelo operacional da Elektro permitiu que atividades antes executadas de forma manual e com uso da força física (por exemplo, a abertura de cavas para instalação de postes) passassem a ser realizadas com equipamentos de alta tecnologia, seguros e guiados por meio de controle remoto. Foram aplicados treinamentos específicos para a capacitação dos colaboradores, o que contribuiu também para

a diminuição da exposição ao risco de acidentes. Os novos colaboradores contaram com significativa melhoria nas suas condições de trabalho, cujas atividades passaram a ser realizadas de forma ainda mais segura e ergonômica.

A taxa acumulada de rotatividade no período foi de 11,77%, com 897 contratados e 390 desligados. O número médio de estagiários foi de 40, dos quais 18 foram efetivados ao longo de 2010 e 10 em janeiro de 2011. Para 2011, foram abertas 43 vagas no programa direcionado a estudantes universitários. (GRI LA1)

Força de trabalho por tipo de contrato (GRI LA1)

	2009	2010
Colaboradores próprios	3.018	3.525
Trabalhadores terceirizados	2.985	1.596

Colaboradores por região (GRI LA1)

	2009	2010
Sede	30,98%	26,75%
Centro	20,68%	16,51%
Leste	14,68%	17,08%
Oeste	15,44%	18,52%
Sul	18,22%	21,13%



Central de Atendimento ao Cliente
garante relacionamento de excelência

Composição do quadro de pessoal (GRI LA13)

	2009	2010
Categoria funcional		
Presidente	1	1
Diretor	6	6
Superintendente	2	2
Gerentes-Executivos	19	16
Gerentes	33	36
Supervisor	31	33
Consultor	35	32
Coordenadores	60	82
Nível operacional	1.448	1.828
Nível técnico/administrativo	970	1.038
Nível universitário	389	428
Aprendiz*	26	23
Gênero		
Homens	2.551	3.067
Mulheres	467	458
Cor/raça		
Amarela	32	38
Branca	2.555	2.877
Indígena	3	5
Parda	309	463
Negra	119	142
Faixa etária		
Até 30 anos	1.255	1.535
De 30 a 50 anos	1.591	1.818
Mais de 50 anos	172	172

*No ano a média do número de aprendiz no quadro de pessoal da Elektro foi 41.75.

Rotatividade (GRI LA2)

	2009	2010
Varição de quadro		
Número de admitidos	675	897
Número de demitidos	335	385
Taxa de rotatividade – total	18,83%*	11,77%
Rotatividade por gênero		
Homens	17,90%	19,96%
Mulheres	18,27%	12,76%
Rotatividade por faixa etária		
Até 30 anos	29,67%	26,42%
De 30 a 50 anos	10,02%	13,05%
Mais de 50 anos	15,50%	15,12%
Rotatividade por região		
Sede	15,74%	13,90%
Centro	13,25%	20,83%
Leste	22,75%	23,44%
Oeste	12,10%	23,26%
Sul	29,14%	16,76%

*Números de 2009 revisados para responder ao indicador em acordo com o solicitado pela GRI.



Desenvolvimento e integração

A gestão de desempenho e o estímulo à capacitação são premissas do Ciclo de Desenvolvimento de Pessoas, que se baseia nos resultados de uma avaliação 360° realizada a cada dois anos por pares, subordinados e gestores, e de um parecer anual de um Comitê de Gestores. Os resultados são confrontados e servem para definir ações de treinamento que promovam o desenvolvimento profissional de todos os colaboradores, que recebem *feedback* sobre as oportunidades de crescimento profissional na Elektro. (GRI LA12) Também é utilizado Modelo de Gestão por Competências, que permite o desenvolvimento de profissionais polivalentes e a agilidade na formação de novos gestores, resultando em altos índices de promoções. Em 2010, 64% das vagas abertas foram preenchidas por recrutamento interno. (GRI LA11)

Para qualificar as equipes de campo, cerca de 500 colaboradores participaram de cursos de formação de eletricitistas com base nas novas tecnologias incorporadas durante o ano, além de receberem treinamentos para operar o *Digger Derrick*, operação de guindauto e preservação com cestas aéreas.

Todos os novos colaboradores passam por um programa de integração, reformulado em 2010 para facilitar a adaptação e promover sinergia entre os recém-contratados e as equipes. Eles realizam capacitação *on-line* com base nas diretrizes do Código de Conduta – que inclui procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos –, assistem a um vídeo de divulgação das políticas e práticas da Empresa, entre outras ações. No exercício, 100% do quadro de colaboradores passou pelo treinamento. (GRI HR3) No ano, a média geral foi de 174 horas de treinamento por colaborador.

Anualmente, é realizada uma Pesquisa de Clima Organizacional para avaliar a percepção dos colaboradores em aspectos como ambiente de trabalho, gestão e oportunidades de crescimento profissional. Em 2010, foi adotada uma nova metodologia e lançada para gestores a ação “Falando de Clima”, com o objetivo de estimular a reflexão sobre o tema de forma dinâmica e com o uso de diferentes ferramentas, a exemplo de casos de sucesso, filmes e artigos. O evento estimulou a participação dos colaboradores em iniciativas para aprimorar o clima organizacional na Elektro. Em 2010, 88% deles participaram da pesquisa, demonstrando o engajamento do público nesse processo de melhoria contínua.

Ainda para envolver os colaboradores nos processos de gestão e disseminar a cultura da excelência, é mantido o programa Top Elektron, que reconhece e premia colaboradores que mais se destacaram nas categorias Educadores Elektro; Simples Ideias, Grandes Melhorias; Empregado Segurança; Destaque no Atendimento ao Cliente; e Comprometimento.

Colaboradores por nível de escolaridade (%)

	2009	2010
Analfabeto	0	0
Ensino fundamental incompleto	3,6	3,1
Ensino fundamental	4,4	4,3
Ensino médio incompleto	4,3	3,6
Ensino médio	57,7	60,9
Ensino superior incompleto	6,8	6,4
Ensino superior	20,3	18,9
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	2,9	2,8

Comunicação

A Elektro investe fortemente em tecnologia, inclusive para facilitar a comunicação entre as pessoas. Ferramentas como videoconferência, webconferência, teleconferência, rádio e e-mail permitem a interação rápida entre os públicos, de forma descentralizada e em toda a área de concessão da Empresa. Aos gestores (de coordenação à presidência), são disponibilizados aparelhos *Smartphones*, para que possam receber informações e acompanhá-las onde quer que estejam. Aos eletricitistas, são disponibilizados PDAs (*Personal Digital Assistants*), que facilitam a gestão das atividades e a comunicação com o Centro de Operação da Distribuição (COD), que coordena toda a operação da Empresa e garante a segurança desses profissionais. Essa ferramenta, adotada em 2009, permitiu a eliminação dos controles em papel, trazendo agilidade no encerramento dos serviços.

No ano também teve início um projeto-piloto em 20 veículos operacionais, que se transformaram em verdadeiros escritórios móveis, nos quais os colaboradores não necessitam utilizar VHF e podem se comunicar via satélite de baixa órbita e se conectar a Internet, entre outras diversas ações.

Visando à segurança,
os colaboradores foram treinados para
trabalhar com os novos equipamentos

Remuneração e benefícios

O sistema de remuneração e benefícios visa estimular o trabalho por resultados e a superação de metas por todos os colaboradores. Desde 2004, as faixas salariais são definidas a partir de uma pesquisa de mercado realizada por consultoria externa, baseando-se na comparação com empresas do mesmo porte no setor e fora dele. São mantidos e divulgados critérios claros para a movimentação salarial, e os colaboradores recebem participação nos lucros e resultados (PLR) – o que significou, em 2010, R\$ 18,5 milhões, valor 10,4% superior ao de 2009.

Os colaboradores próprios possuem uma série de benefícios, como assistência médico-odontológica, vale-transporte, vale-refeição, vale-alimentação e auxílio-creche. Podem ainda optar pela participação em plano de previdência privada, cuja complementação, a título de auxílio-previdenciário, é realizada pela Elektro. Em 2010, a Empresa fez aporte de R\$ 4,5 milhões para o plano de previdência. (GRI LA3 e EC3)

Proporção de salário-base entre homens e mulheres (GRI LA14)

Considerando-se 1,00 o salário médio dos homens, os salários das mulheres representam:

	2009	2010
Nível operacional	1,03	1,02
Nível técnico/administrativo	0,94	0,96
Nível universitário	1,00	1,03
Consultor	1,14	1,12
Liderança	1,02	1,10

Estar Bem Elektro

Por meio de iniciativas do programa, são estimuladas melhorias na saúde, qualidade de vida e bem-estar. Para colaboradores, a assistência em caso de doenças graves inclui educação, aconselhamento, prevenção e controle de risco e tratamento. Familiares têm acesso à educação nutricional e a avaliações de saúde, ações que não são estendidas a membros da comunidade. O programa possui três vertentes: (GRI LA8)

Vertente Saúde

Cuide-se – Com base em indicadores metabólicos e antropométricos, alguns grupos de colaboradores expostos ao risco do trabalho em altura são convidados a participar do programa com foco na redução/melhora do indicador alterado.

Atendimento nutricional – Orientações sobre alimentação aos colaboradores que apresentam indicadores críticos de saúde (colesterol, triglicérides, diabetes, obesidade, sobrepeso e hipertensão).

Cozinha Show – Educação nutricional aos colaboradores e seus familiares, que participam de encontros sobre alimentação saudável e passam por avaliação de peso, altura e Índice de Massa Corporal (IMC).

Vertente Movimento

Atividades físicas – Academia própria na Sede Corporativa e em unidades credenciadas nas Regiões atendem a todos os colaboradores próprios e, na Sede, também a terceiros. Adicionalmente, os colaboradores são incentivados a participar de campeonatos e grupos de corrida.

Ginástica laboral – Atividade diária realizada na Sede Corporativa e nos escritórios regionais para todos os colaboradores, na qual são trabalhados flexibilidade, autoconhecimento, alongamento de grupos musculares e interação entre equipes.

Vertente Cultura

A Elektro mantém equipes de teatro e coral, formadas por colaboradores e parceiros, e oferece aulas coletivas e individuais de música, violão e violino, entre outros instrumentos. Promove passeios culturais como forma de resgatar culturas, costumes, tradições e crenças das cidades visitadas, em programações para colaboradores e familiares.

Eletricistas durante ginástica laboral





Relacionamento com clientes

Com área de concessão que abrange 223 municípios no Estado de São Paulo e 5 municípios no Estado do Mato Grosso do Sul, a Elektro distribui energia elétrica para 2,2 milhões de clientes e atende a uma população de 5,7 milhões de pessoas.

A base de clientes apresenta crescimento médio de 2,9% ao ano desde 2006 – em 2010 foram incorporados cerca de 63 mil consumidores, 3,0% mais que no ano anterior –, sendo a maior concentração no segmento residencial. E como a base de clientes do segmento industrial é bastante diversificada, o consumo de energia elétrica na área de concessão é menos vulnerável às oscilações de determinados setores da economia.

As Diretrizes Comerciais e de Relacionamento com o Cliente demonstram o comprometimento da Elektro com a satisfação desse público. Elas têm como objetivo assegurar o equilíbrio e a justiça nas relações comerciais, apresentar soluções diferenciadas e segmentadas de mercado, garantir que as atividades diárias sejam cumpridas de acordo com o que foi prometido ao cliente e, principalmente, que todas as ações sejam focadas na satisfação dos consumidores para proporcionar credibilidade e a sustentabilidade dos negócios.

Além disso, todos os colaboradores têm sua atuação pautada pelos Princípios do Relacionamento com os Clientes, que determinam os seguintes aspectos:

Comunicação – ser claro e objetivo ao atender a solicitação do cliente.

Lealdade – informar somente o que tiver certeza, honrar os compromissos assumidos e prometer apenas o que puder ser cumprido.

Integridade – agir de maneira correta, imparcial e justa nas atividades diárias.

Educação – respeitar e tratar a todos sempre com cortesia.

Nortear – orientar as pessoas sobre o negócio e sobre os riscos e perigos da energia elétrica.

Transparência – ser claro nas informações prestadas para gerar confiança no relacionamento com os clientes.

Excelência – prestar um serviço de excelente qualidade e comprometer-se em tornar a Elektro a distribuidora mais admirada do Brasil.

Para garantir a qualidade e eficiência do relacionamento, atendendo às diferentes expectativas de cada segmento de consumidores, a Elektro adota uma estratificação comercial alinhada às determinações da Aneel e que inclui cinco grupos de clientes, classificados de acordo com o porte e a relevância. Dessa forma, a estrutura de atendimento e relacionamento busca refletir a heterogeneidade presente em sua base de clientes.

Base de clientes

Segmento	Nível 1	Características
Grupo A	Grandes Clientes	Grupos de unidades consumidoras cuja soma das demandas contratadas seja maior ou igual a 500 kW e que se enquadrem nos seguintes segmentos: alimentos e bebidas, concessionárias de energia, grandes consumidores, sucroalcooleiro/biomassa/geração, embalagem e plásticos, médios consumidores, automotivos e componentes industriais e construção civil e móveis, corporativos e os clientes livres.
	Grupo A	Clientes com demanda contratada inferior a 2MW e que não se enquadram nos perfis dos Grandes Clientes.
	Institucional Corporativo	Institucional: Poder público municipal, autarquias, fundações, hospitais, prefeituras e Santas Casas.
Grupo B		Conjunto de unidades consumidoras de uma mesma organização de identidade jurídica, que gerenciam sua infraestrutura de energia elétrica de forma corporativa ou centralizada.
	Grupo B	Clientes com fornecimento em baixa tensão, em sua maioria, clientes residenciais e rurais.

Aperfeiçoamento

O aprimoramento dos serviços tem por base a análise dos resultados de pesquisas de satisfação, informações provenientes dos canais de relacionamento e ações de engajamento. No primeiro semestre de cada ano é realizada a Semana do Cliente, evento que engloba palestras e atividades lúdicas para despertar o foco e mobilizar os colaboradores a respeito do compromisso com a excelência no relacionamento.

Já no segundo semestre, após a divulgação dos índices das pesquisas Abradee e Aneel, é promovida a Hora do Cliente, ocasião em que os colaboradores planejam ações de aperfeiçoamento a partir dos pontos de melhoria detectados nas pesquisas. A cada ano, a ação é realizada de forma diferente, sendo que em 2010 foi adotado um quadro em que cada colaborador assumiu um compromisso para melhorar o serviço prestado ao cliente. Com essas iniciativas, busca-se estimular a reflexão e fortalecer o sentimento de comprometimento com o avanço contínuo de resultados.

Oportunidades de melhoria nos processos internos a partir das opiniões e das manifestações dos clientes sobre um serviço ou atendimento são também identificadas pela Ouvidoria de Clientes, instância mantida pela Distribuidora desde janeiro de 2000.

Em 2010, a Elektro alcançou 83,7% no Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP), da Abradee, e 72,2% no Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc), o melhor na Região Sudeste para empresas com mais de 400 mil clientes.

Satisfação dos consumidores (GRI PR5)

Pesquisa	2008	2009	2010
Índice Aneel de Satisfação de Clientes (IASC) (%)	72,7	70,2	72,2
Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP) – Abradee (%)	82,7	87,0	83,7

Canais de atendimento

Uma equipe de colaboradores próprios na Central de Atendimento ao Cliente (CAC) garante a uniformidade e os padrões de qualidade no atendimento. A escala da CAC é dimensionada pelo Sistema de *Workforce Tephra*, que mitiga a curva de demanda com o número de colaboradores disponíveis, garantindo alto desempenho e monitoramento em tempo real das ligações.

Importante canal é o *website* na internet, por meio do qual é possível consultar débitos, solicitar segunda via das faturas, cadastrar contas em débito automático e alterar data de vencimento, entre outras solicitações. Os consumidores também têm à disposição um *chat* no portal eletrônico, no qual podem trocar mensagens, em tempo real, com os atendentes.

Os atendimentos são realizados ainda em 261 agências dos correios credenciadas, localizadas em todos os municípios da área de concessão, um parceiro e em 18 espaços de Atendimento ao Cliente.

Em 2010, foi criado um novo canal de relacionamento, o Ligado, que permite aos clientes escolherem o meio de comunicação (telefone, Internet, correspondência) e quais informações desejam receber da Elektro. (*saiba mais em Destaques do Ano, na página 4*).

Atendimento ao consumidor (GRI PR5)

	2008	2009	2010
Total de ligações oferecidas (Call Center)	6.117.480	6.009.650	5.836.435
Número de atendimentos nos escritórios regionais	584.603	987.571	770.906
Número de atendimento por meio da internet	2.005.982	2.292.222	2.961.723

Campanha – Entre as ações desenvolvidas no ano, foi lançada uma campanha de eficiência energética com o tema “Consumo consciente – é com você, é com a gente”. O objetivo foi a aproximação com os consumidores por meio de anúncios em rádios, jornais, *outdoors* e TVs das cidades da área de concessão. Também ocorreram palestras e eventos para disseminar a cultura de uso racional da energia elétrica. (GRI PR1)



Qualidade e excelência no atendimento ao cliente

Relacionamento com fornecedores

A Elektro busca firmar parcerias de longo prazo com seus parceiros comerciais. Para destacar a importância da qualidade no fornecimento de serviços e materiais, realiza anualmente o Prêmio Fornecedor Elektro, que reconhece empresas pelo Atendimento, Infraestrutura, Logística e Desempenho na Execução do Objetivo Contratado.

Em 2010, o encontro contou com a participação de cerca de 200 fornecedores, que foram sensibilizados sobre a importância do trabalho conjunto de todos os envolvidos na cadeia produtiva para entender o que é e como praticar a qualidade. Os parceiros comerciais assistiram a uma apresentação do maestro João Carlos Martins, que discorreu sobre o tema “Tocando uma empresa”.

Cláusulas referentes a direitos humanos constam de todos os contratos (de materiais – como postes, cruzetas, medidores, transformadores, equipamentos e acessórios – e das empreiteiras contratadas). (GRI HR1) Em 2010, a Elektro visitou 397 fornecedores (66,3% do total), de forma programada ou não, para monitorar a origem dos insumos adquiridos e realizar auditorias de qualidade e para homologação dos produtos e serviços. Todos os parceiros passaram por avaliações referentes a direitos humanos, sendo que em nenhum deles foi detectado risco de ocorrência de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo. (GRI HR2, HR6 e HR7)



Eletricista instala equipamento de proteção de rede

Relacionamento com órgãos reguladores

Em 2010, atendendo à demanda da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), as 63 empresas de distribuição de energia elétrica que atuam no Brasil assinaram aditivos aos seus contratos de concessão. O objetivo foi alterar a metodologia de cálculo do reajuste tarifário anual, a fim de assegurar a neutralidade dos encargos setoriais e evitar que variações de mercado beneficiem ou prejudiquem as concessionárias ou os consumidores.

Durante o ano, a Aneel conduziu a Audiência Pública 040/2010, que trata do estabelecimento de metodologias e critérios gerais para o terceiro ciclo de revisões tarifárias periódicas das concessionárias de distribuição de energia elétrica. A discussão foi aberta a contribuições enviadas pela sociedade e o tema continuará em discussão em 2011. A Aneel também abriu as Consultas Públicas 016 e 017/2010, além da Audiência Pública 046/2010, com o objetivo de colher subsídios para estabelecer os conjuntos elétricos das concessionárias de distribuição de energia elétrica e uma nova metodologia para estabelecer limites dos indicadores de duração e frequência de interrupção de fornecimento de energia (DEC e FEC). O documento que contemplará todas as alterações formuladas pela Agência no que tange à qualidade do fornecimento é o módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição. As propostas do órgão regulador e as contribuições da sociedade podem ser consultadas no site da Aneel (www.aneel.org.br).

A Aneel ainda publicou a Resolução nº 414/2010, que estabelece as novas condições gerais de fornecimento de energia elétrica e determina, entre outros aspectos, a obrigatoriedade de abertura de agências de atendimento presencial em todos os municípios das áreas de concessão da distribuidora; e a transferência, em até dois anos, dos ativos de iluminação pública de propriedade das distribuidoras para as prefeituras municipais. A Elektro avalia que a norma permite uma maior aproximação com os consumidores e melhorará as condições de prestação de serviço ao fornecer maior detalhamento dos direitos e das obrigações dos clientes e das concessionárias.

Durante o ano, além da Aneel, a Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Artesp) e a Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul (Agepan) realizaram fiscalizações na Elektro. Foram avaliados aspectos de programas como Luz Para Todos e de Universalização da Energia Elétrica, ressarcimento de danos, qualidade de tensão, Termos de Ocorrência de Irregularidade (TOI), econômico-financeiro – geral e itens de parcela A, e de procedimentos e indicadores técnicos no Mato Grosso do Sul. A Distribuidora entende que as fiscalizações são necessárias para aprimorar o serviço e manter um relacionamento transparente e ético com os órgãos reguladores.

Relacionamento com a sociedade (GRI SO1)

Desde 2003, a Empresa mantém o Instituto Elektro, responsável por identificar as necessidades e expectativas das comunidades para desdobrá-las em estratégias, indicadores, metas e planos de ação em projetos socioambientais. O Instituto é certificado no Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001 desde 2005. Destacam-se as seguintes iniciativas:

Escola Inclusiva Elektro – Promove a inclusão social de pessoas de baixa renda, com e sem deficiência, por meio da capacitação e preparação para o mercado de trabalho. É desenvolvida em parceria com a instituição social SORRI Campinas e oferece cursos de assistente administrativo e teleatendimento, com 15 alunos por turma. Em 2010, foram capacitadas 41 pessoas.

Escola Formare Elektro – Proporciona ensino profissionalizante na área administrativa para jovens entre 16 e 17 anos do entorno da Sede Corporativa. A iniciativa capacita dez jovens em curso com um ano de duração. O projeto é desenvolvido em parceria com a Fundação lochpe.

Escola Formare – Turma 2010



Elektro investe

no desenvolvimento
das comunidades
da sua área de
concessão

Eletricista no Centro de
Treinamento da Educação
Corporativa Elektro



Outro projeto mantido pela Elektro é a Escola de Eletricistas, que visa capacitar pessoas da comunidade nos processos operacionais da Empresa e em instituições de ensino reconhecidas, melhorando as chances de ingresso no mercado de trabalho e na própria Elektro. A cada turma são formados 40 eletricistas instaladores residenciais e de 16 a 20 eletricistas de distribuição, que podem atuar em atividades de construção e preservação de redes.

A Elektro também realiza projetos sociais na área de educação por meio do programa de eficiência energética (*saiba mais na página 43*) e incentivos fiscais (Lei Rouanet), Lei de incentivo aos Esportes e Fundos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente). No exercício, o valor proveniente de incentivos fiscais foi de aproximadamente R\$ 3 milhões, destinados a 11 projetos em diferentes áreas. (GRI EC4)

Vista noturna de Ilhabela
(SP)

DESEMPENHO AMBIENTAL

No exercício, a Empresa destinou R\$ 46,5 milhões a iniciativas de preservação ambiental, sendo R\$ 28,6 milhões investidos internamente e R\$ 17,9 milhões em programas e projetos externos

Em 2010, a Elektro aprimorou seu Sistema de Gestão Ambiental e de Saúde e Segurança com o objetivo de melhorar o planejamento e acompanhamento de processos e indicadores, assim como ampliar a abrangência das certificações de gestão. Como resultado, conquistou, em 14 localidades, 15 novas certificações e 13 manutenções da norma NBR ISO 14001:2004, que atesta o compromisso com o cumprimento de requisitos ambientais. Durante o processo, foram levantados os principais impactos ambientais que cada uma de suas atividades causa ao meio ambiente e a melhor forma de evitá-los.



Aspectos ambientais (GRI EN12 E EN14)	Impactos ambientais	Controle operacional
Emissão de fumaça preta (veículos a diesel)	Alteração da qualidade do ar, danos à saúde humana.	Manutenção preventiva, monitoramento (procedimento).
Emissão de gases (COx - Veículos)	Alteração da qualidade do ar, alteração da camada de ozônio, danos à saúde humana.	Indicador, Projeto P&D carbono.
Emissão de ruído (serviços de poda)	Incômodo ao homem.	EPI (Protetor auricular para colaboradores), manutenção dos equipamentos de poda.
Geração/Descarte de resíduos recicláveis	Alteração da qualidade do solo.	Procedimento, tratamento de resíduos, indicador.
Geração/Descarte de resíduos não-recicláveis	Alteração da qualidade do solo.	Procedimento, tratamento de resíduos, indicador.
Geração/Descarte de resíduos perigosos	Alteração da qualidade da água, alteração da qualidade do solo, danos à saúde humana, à flora e à fauna.	Procedimento, tratamento de resíduos, indicador.
Utilização de recursos naturais (água/energia elétrica)	Redução ou esgotamento de recursos naturais.	Água: torneiras temporizadas, indicador, licenças, energia elétrica: lâmpadas fluorescentes, indicador.
Utilização de recursos naturais (gasolina, álcool e diesel – veículos; diesel – geradores de energia; gasolina – equipamentos de poda; gás natural)	Redução ou esgotamento de recursos naturais.	Indicador.
Vazamento, derramamento de óleo, produto químico, efluente, combustível	Alteração da qualidade da água, alteração da qualidade do solo, danos à saúde humana.	Manutenção preventiva, kit de emergência, procedimento.

Outra iniciativa de destaque envolveu a elaboração de uma cartilha com Diretrizes de Segurança, Saúde e Meio Ambiente divulgada para todos os colaboradores da Empresa, que assinaram termo de compromisso com as diretrizes. Além disso, foi dado início a um sistema estruturado de observações de meio ambiente, buscando promover o engajamento dos colaboradores na comunicação de quaisquer irregularidades ambientais cometidas por colaboradores, parceiros ou população. Todas as Observações de Meio Ambiente são analisadas e planos de ações são definidos para eliminar e prevenir desvios ambientais.

A Empresa também promoveu a troca significativa de seu parque de microinformática com a aquisição de 600 estações de trabalho em linha com o conceito de TI Verde. Os novos equipamentos consomem até 90% a menos de energia, proporcionando ganhos ambientais e econômicos. O parque de computadores também foi renovado nos dois Data Centers da Elektro, que possuem certificação da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

O cuidado com o meio ambiente é reforçado pelo fato de sua área de concessão abrigar 80% das unidades de conservação do Estado de São Paulo. Nesse sentido, a Elektro promove o licenciamento de todas as suas atividades que tenham intervenção ambiental. Aspectos ambientais também são temas prioritários nos projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (*detalhados no capítulo Eficiência Energética e P&D, na página 43*). (GRI EN12 e EN14)

Todos os projetos realizados em áreas de preservação permanente e que demandem supressão de vegetação nativa, o que inclui a abertura de faixas de servidão (áreas sobre as quais passam as linhas de transmissão de energia elétrica, determinadas para preservar a segurança da comunidade e a preservação do ativo), são licenciados nos órgãos competentes.

No exercício, a Elektro destinou R\$ 46,5 milhões a iniciativas de promoção de responsabilidade ambiental, desenvolvimento e propagação de tecnologias que respeitam o meio ambiente. Desse total, R\$ 28,6 milhões foram investidos na operação da Empresa e R\$ 17,9 milhões em programas e projetos externos. (GRI EN30)

Responsabilidade socioambiental

Desde 1998, a Elektro mantém o programa Meninos Ecológicos, para formar monitores ambientais que divulguem conceitos de sustentabilidade em suas comunidades. Desenvolvido nos municípios de Votuporanga, Araras e Pariquera-Açu, capacita jovens para o plantio de mudas nativas doadas às prefeituras de municípios da área de concessão e utilizadas para a recuperação de áreas degradadas. São atendidos jovens de baixa renda entre 16 e 18 anos, que recebem bolsa-auxílio e orientações sobre preservação ambiental. Em 2010, o programa atendeu a 45 jovens – 15 em cada cidade.

Desde maio de 2010, a Empresa passou a utilizar papel branco certificado pelo Conselho de Manejo Florestal (*Forest Stewardship Council, FSC*) para a impressão das contas de energia elétrica, e papel certificado pela Cerflor (Programa Nacional de Certificação Florestal) para os holerites. A certificação FSC indica que a madeira tem origem em florestas plantadas de maneira sustentável.

Emissões

A Elektro monitora as emissões indiretas de seus veículos e desenvolve programas para mitigar o impacto ambiental provocado. No exercício, a frota consumiu 2.880.357 litros de diesel, 143.449 litros de gasolina e 1.025.245 litros de álcool, correspondendo à emissão de 8.191 toneladas de CO₂ equivalente. Para minimizar essas emissões, em 2010 foi instituída a Semana da Inspeção da Fumaça Preta, período em que são realizados a avaliação e o tratamento de não conformidades de todos os veículos movidos a diesel. (GRI EN16, EN18 e EN29)

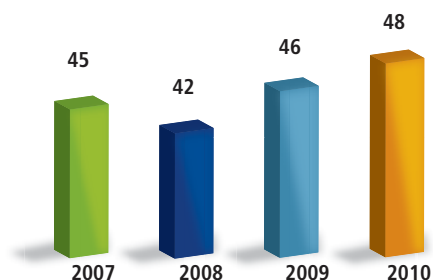
O consumo de gás freon R22, utilizado para a manutenção do sistema central de ar condicionado, representou a emissão de 78 quilos de CFC equivalentes. Pela característica das atividades da Elektro, não há outras emissões indiretas relevantes de gases causadores de efeito estufa. (GRI EN17, EN19 e EN20)

Consumo de água

A Sede Corporativa possui tecnologia para a gestão do consumo de água. Bacias com caixas acopladas permitem regular o volume de água utilizada em cada descarga e torneiras temporizadas, de acionamento mecânico, são equipadas com regularizadores de vazão. Toda a água consumida nos banheiros e para uso humano é proveniente de sistema de abastecimento público, com posterior descarte também em sistema público de tratamento de esgoto. Para a irrigação das áreas externas é utilizado poço artesiano, já existente na época da construção da propriedade.

Em 2010, o consumo total foi de 47.899 metros cúbicos (4,1% acima do registrado em 2009, devido ao aumento no número de colaboradores). Por fonte, 43.908 m³ foram provenientes da rede pública e 3.264 m³ de poço artesiano, 4% menos que em 2009, em decorrência do volume de chuvas, o que demandou pouco uso de água subterrânea para irrigação, e 717 m³ de água mineral. (GRI EN8, EN9 e EN21)

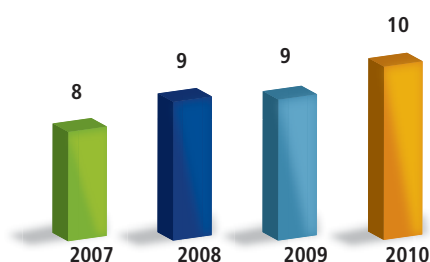
Consumo de água (mil m³)



Consumo de energia

O consumo próprio de energia somou 9.719.547 kWh (34.990,4 GJ), 7,4% acima do ano anterior. A variação decorre do crescimento no número de colaboradores e uso de ar-condicionado, principalmente na Sede Corporativa. Para minimizar esse impacto, foram instalados, em outubro de 2010, sistemas de desligamento automático das lâmpadas após às 19h, o que representou redução do consumo de energia elétrica de 15% nos meses de novembro e dezembro de 2010. A iluminação representa 4% do consumo total de energia elétrica da Sede, que é adquirida no mercado livre. (GRI EN4, EN5 e EN7)

Consumo de energia elétrica (mil MWh)



Resíduos e derramamentos

A Elektro aplicou R\$ 558.211,83 na destinação final de resíduos perigosos, encaminhados para empresas homologadas para essa atividade.

No ano, foram registradas 120 ocorrências com avaria, furto ou explosão de transformadores, o que correspondeu a derramamentos de 1.890 litros de óleo no solo. Todas as ocorrências foram contidas e os resíduos tratados e destinados adequadamente para coprocessamento. (GRI EN23)

Tratamento, destinação e geração de resíduos (GRI EN22)

Resíduos	2009	2010	Destinação
Papel (t)	ND	8,5	Reciclagem*
Sucatas metálicas (t)	819,6	862,7	Reciclagem
Baterias (t)	7,1	1,8	Devolvidas para o fabricante
Lâmpadas (mil unidades)	76,2	88,8	Descontaminação, com separação do vidro, alumínio e mercúrio, que são encaminhados para reciclagem
Resíduos contaminados por óleo – terra, panos e estopas; borra oleosa (t)	104,2	80,1	Coprocessamento em fornos de cimenteiras
Óleo isolante (l)	294.548	335.240	Reciclagem

*Indicador passou a ser acompanhado mensalmente em 2010

BALANÇO SOCIAL

Indicadores do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase)

1 - Base de Cálculo	2010 valor (mil reais)			2009 valor (mil reais)		
Receita Líquida (RL)	3.368.855			3.120.341		
Resultado operacional (RO)	644.282			814.322		
Folha de pagamento bruta (FPB)	278.784			246.109		
2 - Indicadores sociais internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	21.044	7,55%	0,62%	15.612	6,34%	0,50%
Transporte	603	0,22%	0,02%	717	0,29%	0,02%
Encargos sociais compulsórios	54.398	19,51%	1,61%	48.553 ⁽¹⁾	19,73%	1,56%
Previdência privada	4.561	1,64%	0,14%	4.194	1,70%	0,13%
Saúde	12.454	4,47%	0,37%	11.471	4,66%	0,37%
Segurança no trabalho	9.768	3,50%	0,29%	6.725	2,73%	0,22%
Educação	337	0,12%	0,01%	608	0,25%	0,02%
Cultura	78	0,03%	0,00%	80	0,03%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	8.867 ⁽²⁾	3,18%	0,26%	5.359	2,18%	0,17%
Creches ou auxílio-creche	417	0,15%	0,01%	413	0,17%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados	18.546	6,65%	0,55%	16.795	6,82%	0,54%
Total - Indicadores sociais internos	131.073	47,01%	3,89%	110.527	44,91%	3,54%
3 - Indicadores sociais externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	1.980	0,31%	0,06%	1.389	0,17%	0,04%
Cultura	1.980	0,31%	0,06%	3.516	0,43%	0,11%
Outros	5.264	0,82%	0,16%	5.176	0,64%	0,17%
Total das contribuições para a sociedade	9.224	1,43%	0,27%	10.081	1,24%	0,32%
Tributos (excluídos encargos sociais)	1.247.006	193,55%	37,02%	1.407.184	172,8%	45,10%
Total - Indicadores sociais externos	1.256.230	194,98%	37,29%	1.417.265	174,04%	45,42%
4 - Indicadores ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	28.648	4,45%	0,85 %	29.823	3,66%	0,96%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	17.857	2,77%	0,53%	19.026	2,34%	0,61%
Total dos investimentos em meio ambiente	46.505	7,22%	1,38%	48.849	6,00%	1,57%
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	<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 0 a 50% <input type="checkbox"/> cumpre de 51 a 75% <input checked="" type="checkbox"/> cumpre de 76 a 100%		<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 0 a 50% <input type="checkbox"/> cumpre de 51 a 75% <input checked="" type="checkbox"/> cumpre de 76 a 100%			



5 - Indicadores do Corpo Funcional	2010			2009		
Nº de empregados(as) ao final do período	3.525			3.018		
Nº de admissões durante o período	897			675		
Nº de demissões no período	390			335		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	1.596			2.985		
Nº de estagiários(as)	20 ⁽³⁾			22		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	538			546		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	458			467		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	10,85%			11,33%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	605			428		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	2,32%			2,00%		
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	47			46		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2010			2009		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	57			57		
Número total de acidentes de trabalho	12			15 ⁽⁴⁾		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	() não se envolve	() segue as normas da OIT	(x) incentiva e segue a OIT	() não se envolve	() segue as normas da OIT	(x) incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados	() são sugeridos	(x) são exigidos	() não são considerados	() são sugeridos	(x) são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	() apoia	(x) organiza e incentiva	() não se envolve	() apoia	(x) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa: 466.858	no Procon: 1.511	na Justiça: 855	na empresa: 322.281 ⁽⁵⁾	no Procon: 1.703	na Justiça: 1.162
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 23,8%	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 15%
Valor adicionado total a distribuir (R\$ mil):	Em 2010: 2.362.373			Em 2009: 2.300.200		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	67,6% governo 7,2% colaboradores(as) 18,2% acionistas 7,0% financiadores			63,2% governo 8,0% colaboradores(as) 24,0% acionistas 4,8% financiadores		
7 - Outras Informações	2010			2009		
1 – Quantidade de organizações sem fins lucrativos beneficiadas com desconto na conta de energia elétrica:	381			347		
Desconto total na conta de energia elétrica destinado a organizações sem fins lucrativos (R\$ mil):	5.264,4			4.638,0		

Comentários sobre o balanço social

As três bases de cálculo dos indicadores sociais e ambientais apresentaram as seguintes variações em 2010: incremento de 8,0% na receita líquida (RL) e de 13,3% na folha de pagamento bruta (FPB), e redução de 20,9% no resultado operacional (RO).

Os indicadores sociais internos tiveram incremento de forma generalizada em função do crescimento da força de trabalho própria da Empresa. Esse aumento deveu-se principalmente à adoção de novas tecnologias, que envolveu a aquisição de equipamentos de última geração e a completa transformação do processo de expansão e manutenção das linhas de distribuição e subtransmissão. A iniciativa aprimorou os processos, anteriormente executados por mão de obra terceirizada, passando a ser realizados com equipes próprias com maior segurança, qualidade e produtividade. O projeto envolveu a contratação de aproximadamente 900 pessoas.

O novo modelo operacional da Elektro permitiu que atividades antes executadas de forma manual e com uso da força física (por exemplo, a abertura de cavas para instalação de postes) passassem a ser realizadas com equipamentos de alta tecnologia, seguros e guiados por meio de controle remoto. Foram aplicados treinamentos específicos para a capacitação dos colaboradores, o que contribuiu também para a diminuição da exposição ao risco de acidentes. Os novos colaboradores contaram com significativa melhoria nas suas condições de trabalho, que passou a ser realizado de forma mais segura e ergonômica. Esta maior capacitação foi acompanhada de um aumento na remuneração paga pela Elektro quando comparada aos padrões salariais empregados pelas empresas contratadas.

Além dos efeitos do projeto acima, a folha de pagamento da Empresa também foi impactada pela negociação coletiva da data-base, que resultou em crescimento de 13,3% na folha de pagamento bruta e incremento nos custos com alimentação (34,8%), saúde (8,6%) e segurança no trabalho (45,2%).

Os investimentos em meio ambiente também tiveram continuidade no período. Do total de recursos direcionados no ano, 61,6% foram relacionados à produção/ operação da Elektro e 38,4% a programas e projetos socioambientais. Uma das iniciativas de maior destaque na área foi o Programa Meninos Ecológicos, que visa à capacitação de adolescentes de comunidades carentes na prática de viveiristas por meio da produção de mudas e da promoção de educação socioambiental. Desde a criação do programa, a Elektro já formou mais de 600 viveiristas e produziu mais de 2,5 milhões de mudas.

Em indicadores sociais externos, educação apresentou aumento de 42,5% nos investimentos em comparação com 2009. O desempenho resulta de um número maior de pessoas beneficiadas pelo programa Escola Inclusiva, que ampliou o número de turmas atendidas em 2010. A iniciativa visa ao treinamento e à capacitação de pessoas de baixa renda, com e sem deficiência, promovendo a inclusão social desses participantes. Além disso, o programa visa ampliar as oportunidades de emprego, já que diversas vagas foram incorporadas ao quadro funcional da Elektro.

A Empresa também investiu na Escola de Eletricistas, oferecendo para 280 alunos treinamento e capacitação em instalações elétricas residenciais e montagem de padrão de entrada nos municípios de Tatuí, Registro, Andradina, Limeira e Atibaia. Entre os participantes, 144 foram selecionados para continuar a formação como eletricistas de redes de distribuição, tornando-se aptos a ocuparem vagas na Elektro.

O Valor Adicionado, que representa a distribuição da riqueza produzida pela Empresa durante o ano, totalizou R\$ 2,4 bilhões. Do total, 67,6% foram distribuídos ao governo, na forma de impostos e contribuições, o que mostra a relevância da empresa para a sociedade. Os 32,4% restantes foram distribuídos entre acionistas (17,2%), colaboradores (7,2%), financiadores (7,0%) e (1,0%) para lucros retidos.

A Elektro é signatária do Pacto Global (ONU), Empresa Amiga da Criança (Fundação Abrinq) e promove os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ONU).

SUMÁRIO GRI (GRI 3.12)

		Comentário / Página
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
1.1	Declaração sobre a relevância da sustentabilidade para a empresa	5
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	31
PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1	Nome da organização	10
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	10
2.3	Estrutura operacional	10
2.4	Localização da sede	10
2.5	Número de países em que opera	10
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	11
2.7	Mercados atendidos	10
2.8	Porte da organização	9
2.9	Principais mudanças referentes a porte, estrutura ou participação acionária	11
2.10	Prêmios recebidos no período	7
PERFIL DO RELATÓRIO		
3.1	Período coberto pelo relatório	2
3.2	Data do relatório anterior	O último Relatório, referente ao exercício de 2009, foi publicado em abril de 2010.
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	2
3.4	Dados para contato	3
Escopo e limite do relatório		
3.5	Processo para definição do conteúdo	3
3.6	Limite do relatório	3
3.7	Limitações de escopo ou limite	2
3.8	Base para consideração de <i>joint ventures</i> e subsidiárias	3
3.9	Técnicas de medição de dados	3
3.10	Reformulações de informações publicadas anteriormente	3
3.11	Mudanças no escopo, limites ou método de medição	3
3.12	Sumário de conteúdo GRI	95
Verificação		
3.13	Verificação externa para o relatório	3



GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO		
Governança		
4.1	Estrutura de governança	27
4.2	Indicação caso o presidente do Conselho também seja um executivo	28
4.3	Número de membros independentes ou não executivos	28
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ao mais alto órgão de governança	28
4.5	Relação entre remuneração e desempenho	29
4.6	Processos para evitar conflitos de interesse	27
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos conselheiros	Conforme artigos 146 e 147 da Lei das S.A., os conselheiros de administração devem ser pessoas naturais, ser acionistas da Elektro e ter reputação ilibada.
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes	29
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	28
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social	Não há avaliação específica para os membros do Conselho de Administração.
Compromissos com iniciativas externas		
4.11	Aplicação do princípio da precaução	31
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas	15
4.13	Participação em associações	16
Engajamento dos <i>stakeholders</i>		
4.14	Relação de grupos engajados	71
4.15	Base para identificação e seleção	71
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i>	71
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i>	71

INDICADORES DE DESEMPENHO

DESEMPENHO ECONÔMICO E FORMA DE GESTÃO		
Desempenho econômico		
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	69
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão	77
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	85
Presença no mercado		
EC7	Procedimentos para contratação local	Os membros da alta gerência da Elektro são oriundos de recrutamento interno ou contratados com base na carreira desenvolvida. A Empresa não considera a origem como diferencial para a contratação.



DESEMPENHO AMBIENTAL E FORMA DE GESTÃO		
Energia		
EN4	Consumo de energia indireta	90
EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	90
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta	90
Água		
EN8	Total de água por fonte	89
EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	89
EN10	Água reciclada e reutilizada	A Elektro não reutiliza e/ou recicla água
Biodiversidade		
EN12	Impactos significativos na biodiversidade	87
EN14	Gestão de impactos na biodiversidade	87
EN15	Número de espécies ameaçadas	A Empresa não possui esse controle
Emissões, efluentes e resíduos		
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de GEE	89
EN17	Outras emissões indiretas	89
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões	89
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio	89
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas	89
EN21	Descarte total de água	89
EN22	Peso total de resíduos	90
EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	90
Produtos e serviços		
EN26	Iniciativas para mitigar impactos ambientais de produtos e serviços	Não há produtos e embalagens na atividade de distribuição de energia
EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados	
Conformidade		
EN28	Valor monetário de multas significativas	Em 2010, houve a lavratura de um Auto de Infração Ambiental, com penalidade de advertência e multa pecuniária não relevante, e um inquérito Civil, sendo que a Elektro apresentou defesa administrativa em todos, por não concordar com o teor
Transporte		
EN29	Impactos do transporte	89
Geral		
EN30	Investimentos e gastos em proteção ambiental	88

PRÁTICAS TRABALHISTAS, TRABALHO DECENTE E FORMA DE GESTÃO		
Emprego		
LA1	Trabalhadores por tipo de emprego contrato de trabalho e região	73
LA2	Rotatividade de empregados	74
LA3	Benefícios não oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	73
Relações entre os trabalhadores e a governança		
LA4	Empregados abrangidos por acordos	100% dos empregados
LA5	Prazo mínimo para notificação de mudanças operacionais	Não há prazo estabelecido.
Saúde e segurança no trabalho		
LA7	Acidentes e doenças ocupacionais	41
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco	77
Treinamento e educação		
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	75
LA12	Análises de desempenho	75
Diversidade e igualdade de oportunidades		
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança	74
LA14	Proporção de salário entre homens e mulheres	77



DIREITOS HUMANOS E FORMA DE GESTÃO		
Práticas de investimento e de processos de compra		
HR1	Contratos de investimentos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos	82
HR2	Contratos de fornecedores com cláusulas de direitos humanos	82
HR3	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	75
Não discriminação		
HR4	Casos de discriminação e medidas tomadas	Não foram registrados casos de discriminação no exercício
Trabalho infantil		
HR6	Operações com risco significativo de trabalho infantil	82
Trabalho forçado ou análogo ao escravo		
HR7	Operações com risco de trabalho forçado	82
Direitos indígenas		
HR9	Violação de direitos dos povos indígenas	Não foram registradas violações de direitos dos povos indígenas

SOCIEDADE E FORMA DE GESTÃO		
Comunidade		
SO1	Gestão do impacto das operações nas comunidades	
Corrupção		
SO2	Avaliação de risco relacionado à corrupção	
SO3	Treinamento em políticas anticorrupção	
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Não foram registrados casos de corrupção no exercício
Políticas públicas		
SO5	Participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i>	A Elektro participa dos processos públicos de regulamentação de políticas do setor de energia elétrica (audiências e consultas), expondo formalmente seu ponto de vista sobre os assuntos relacionados à sua atuação.
SO6	Contribuições a partidos políticos	A Elektro não realiza contribuições a partidos políticos
Concorrência desleal		
SO7	Ações por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	A Elektro não possui empresas concorrentes em sua atuação, definida no contrato de concessão com a União. Os valores das tarifas são definidos pela agência reguladora (Aneel)
Conformidade		
SO8	Multas e sanções não monetárias por não conformidade a leis e regulamentos	



RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO E FORMA DE GESTÃO		
Saúde e segurança do cliente		
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que são avaliados impactos de saúde e segurança	81
Rotulagem de produtos e serviços		
PR3	Exigência e procedimentos de rotulagem	Não há rotulagem no serviço de distribuição de energia elétrica
PR4	Não conformidade em relação à rotulagem	
PR5	Práticas e pesquisas relacionadas à satisfação do cliente	81
Comunicações de marketing		
PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários	A Empresa assegura que a comunicação com seus públicos seja ética e sem juízo de valor, de forma a fortalecer a cultura de responsabilidade. Assegura ainda a igualdade e garante que em seus canais de comunicação não seja feita qualquer referência estereotipada ou que atente contra a dignidade de pessoas de quaisquer credo, cor, raça, gênero, idade, origem geográfica, classe social, deficiência, aparência física e orientação sexual ou que as coloque em situação preconceituosa, constrangedora, desrespeitadora ou de risco, nem que incite à violência, explore o medo ou a superstição.
PR7	Casos de não conformidade com códigos voluntários	

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Nome da empresa:

Elektro Eletricidade e Serviços S.A.

Website: www.elektro.com.br

Endereço e telefone da Sede:

Rua Ary Antenor de Souza, 321

Jd. Nova América

Campinas/SP – CEP: 13053-024

Tel.: (19) 2122-1009

INFORMAÇÕES A ACIONISTAS E INVESTIDORES**Relações com Investidores:**

Diretor: Rodrigo Silva

Gerente: Simone Simão

Contato:

Tel.: (19) 2122-1487

E-mail: ri@elektro.com.br

Bolsa de Valores em que as ações são negociadas:

BM&FBovespa S.A. – Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros

Código de negociação das ações:

Ordinária: EKTR3 e Preferencial: EKTR4

Instituição financeira custodiante:

Banco Itaú S.A.

Auditores independentes:

Deloitte Touche Tohmatsu

Jornais de divulgação das informações:

Valor Econômico

Diário Oficial do Estado de São Paulo

Central de Atendimento ao Clientes (CAC):

Para Clientes de Baixa Tensão: 0800-701-01-02

Para Clientes de Média e Alta Tensão: 0800-701-0103

Portadores de deficiência auditiva e de fala:

0800-701-01-55 (necessária a utilização de aparelho telefônico especial adaptado para esta finalidade)

Ouvidoria: 0800-0124050

Locais de atendimento:

– Espaços de Atendimento ao Cliente:

Endereços disponíveis no site da Elektro (www.elektro.com.br)

– Agentes credenciados:

Agências próprias dos Correios nos Estados de São Paulo e Mato Grosso do Sul.

SUMÁRIO ANEEL E ANEXOS

Dimensão Geral	2
Mensagem da Administração	5
A Empresa	10
Perfil.....	10
Missão	20
Visão.....	20
Princípios e Valores	20
Organização e Gestão	17
Indicadores Operacionais e de Produtividade.....	103
Responsabilidade com partes interessadas.....	102
Dimensão Governança Corporativa	26
Dimensão Econômico-Financeira	58
Indicadores Econômico-Financeiros.....	104
Detalhamento do DVA	104
Distribuição da Riqueza (por partes interessadas).....	104
Distribuição da Riqueza (Governo e encargos setoriais).....	105
Inadimplência Setorial.....	105
Investimentos na Concessão	106
Outros Indicadores.....	106
Dimensão Social e Setorial	107
Indicadores Sociais Internos.....	107
Colaboradores	107
Informações Gerais.....	107
Remuneração, Benefícios e Carreira.....	107
Participação nos Resultados.....	107
Perfil da Remuneração	108
Desenvolvimento Profissional	108
Saúde e Segurança no Trabalho.....	108
Comportamento diante de demissões.....	109
Reclamações Trabalhistas.....	109
Preparação para aposentadoria.....	109
Trabalhadores terceirizados.....	109
Administradores	109
Balço Social.....	91
Indicadores Sociais Externos	110
Clientes.....	110
Fornecedores	111
Comunidade.....	112
Governo e Sociedade	113
Indicadores do Setor Elétrico	113
Universalização	113
Tarifa de Baixa Renda.....	113
Programa de Eficiência Energética	114
Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico.....	118
Dimensão Ambiental	121
Recuperação e preservação de áreas degradadas.....	121
Geração e tratamento de resíduos	121
Manejo de resíduos perigosos.....	121
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da Organização	122
Origem dos produtos – material de consumo.....	122
Educação e conscientização ambiental	122
PEEs destinados à formação de cultura em conservação e uso racional de energia.....	123
P&D.....	123
Cultura, Esporte e Turismo	123
Saúde.....	123

Responsabilidade com partes interessadas em 31/12/2010

Partes interessadas	Detalhamento	Canais de comunicação
Acionistas e investidores	EPC - Empresa Paranaense Comercializadora Ltda. ETB - Energia Total do Brasil Ltda. AEI Investimentos Energéticos Ltda. AEI Brazil Finance Ltd. Acionistas minoritários	Publicação Legal Reuniões E-mail Website de Relações com Investidores CVM
Clientes	2.186.305 clientes cativos 56 clientes livres Diferentes perfis: residencial, comercial, industrial, rural, iluminação pública, serviço público, poder público	Central de Atendimento ao Cliente Ouvidoria Agência virtual Agências próprias Agências dos Correios credenciadas
Fornecedores	Fornecedores de energia Fornecedores de serviços Fornecedores de materiais	Encontro com Parceiros Prêmio Fornecedor Elektro Newsletter trimestral
Empregados, colaboradores, estagiários, parceiros	3.525 colaboradores próprios 1.596 terceirizados	Informativos Estudo de Clima Organizacional Canal de denúncias Prêmio Top Elektron
Órgãos e programas públicos	Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica) Arseps (Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo) Agepan (Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul)	Diretoria de Assuntos Regulatórios e Institucionais
Organizações sociais, ambientais e comunidades	Instituto Elektro	Canais de comunicação interna (elektronet, conexão, jornal mural, site Elektro, e-mail instituto Elektro).

Indicadores Operacionais e de Produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, fornecimento, perdas)	2008	2009	2010
Número de consumidores atendidos - cativos	2.067.151	2.123.484	2.186.249
Número de consumidores atendidos - livres	32	31	56
Número de localidades atendidas (municípios)	228	228	228
Número de empregados próprios	2.678	3.018	3.525
Número de empregados terceirizados	3.508	2.985	1.596
Número de escritórios comerciais	243	243	280
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
Energia Comprada (GWh)	12.298	12.799	13.437
1) Itaipu	3.102	3.069	3.109
2) Contratos iniciais	0	0	0
3) Contratos bilaterais	318	264	97
3.1) Com terceiros	ND	ND	ND
3.2) Com parte relacionada	ND	ND	ND
3.3) Compra no curto prazo CCEE (mercado spot)	ND	ND	ND
4) Leilão (incluindo geradoras federais de 2002)	88	0	0
5) Proinfa	192	284	323
6) CCEAR (Contratos de compra e venda de energia elétrica no mercado regulado)	8.686	9.182	9.908
7) MCSD (Mecanismo de Compensação de Sobras e Déicits)	248	249	252
Perdas elétricas – Percentual total sobre o requisito de energia da Elektro (%)	7,27	7,30	6,98 ⁽¹⁾
Perdas técnicas – Percentual sobre o requisito de energia da Elektro (%)	5,82	5,82	5,82 ⁽¹⁾
Perdas não técnicas – Percentual sobre o requisito de energia da Elektro (%)	1,45	1,48	1,16 ⁽¹⁾
Perdas elétricas – Total percentual sobre o requisito de energia (%)	7,56	8,51	7,52 ⁽²⁾
Perdas técnicas – Percentual sobre o requisito de energia (%)	5,82	5,82	5,82 ⁽²⁾
Perdas não técnicas – Percentual sobre o requisito de energia (%)	1,74	2,69	1,70 ⁽²⁾
Energia fornecida (GWh) - Clientes Finais	10.845	10.995	11.561
Residencial	3.347	3.532	3.698
Industrial	4.052	3.890	4.007
Comercial	1.580	1.680	1.809
Rural	807	788	890
Poder público	230	275	286
Iluminação Pública	429	423	432
Serviço Público	400	407	438
Consumo Próprio	5	5	5
Subestações ⁽³⁾ (unidades)	119	121	126
Capacidade Instalada (MVA)	2.962	3.048	3.167
Linha de transmissão (km)	1.359	1.385	1.386
Rede de distribuição (km)	104.453	105.792	106.393
Transformadores de distribuição (unidades)	150.171	153.928	156.479
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA n° horas/ano)	3,66	3,61	3,65
Energia vendida por empregado (MWh/força de trabalho)	1.753	1.832	2.258
Número de consumidores por empregado (força de trabalho)	334	354	427
Valor adicionado/GWh vendido (R\$)	180,9	203,2	204,3
Duração Equivalente por Consumidor – DEC (horas) – geral da empresa – valor apurado ⁽⁴⁾	8,52	8,74	9,48
Frequência Equivalente por Consumidor – FEC (interrupções) – geral da empresa – valor apurado ⁽⁴⁾	6,02	5,94	5,75

(1) Valores revisados conforme atual metodologia de cálculo interna da Elektro.

(2) Valores revisados conforme metodologia simplificada da Aneel, estabelecida por meio do Ofício 351/2009, para aplicação no próximo ciclo de revisão tarifária.

(3) A Elektro ainda possui mais duas subestações móveis.

(4) Os indicadores não consideram os dias críticos, associados a situações de emergência, conforme definido pela resolução ANEEL no Prodist (Procedimentos da Distribuição). Caso considerado, os indicadores DEC e FEC de 31/12/2008 seriam 10,44 e 6,89, respectivamente. Os indicadores DEC e FEC de 31/12/2009 seriam 13,81 e 7,83, respectivamente. Os indicadores DEC e FEC de 31/12/2010 seriam 12,50 e 6,72, respectivamente. Os indicadores de 31/12/2009 não consideram também os efeitos do *blackout* ocorrido em 10 de novembro.

Detalhamento da DVA					
Geração de Riqueza (R\$ mil)					
	2009			2010	
	R\$ mil	%	Δ%	R\$ mil	%
Receita operacional (receita bruta de vendas de energia e serviços)	4.458.479	100%	10%	4.923.257	100%
Fornecimento de energia	3.696.481	83%	15%	4.240.451	86%
Residencial	1.404.136	31%	19%	1.667.335	34%
Residencial baixa renda	81.532	2%	22%	99.288	2%
Comercial	1.112.591	25%	9%	1.210.451	25%
Industrial	625.709	14%	15%	717.155	15%
Rural	162.182	4%	22%	198.378	4%
Iluminação pública	103.049	2%	11%	114.420	2%
Serviço público	92.707	2%	9%	101.059	2%
Poder público	114.575	3%	16%	132.365	3%
Energia de curto prazo	6.102	0%	430%	32.365	1%
Serviços	332.037	7%	2%	338.788	7%
Insumos (insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros, etc.)	(2.213.294)	-50%	13%	(2.511.787)	-51%
Resultado não operacional	-				
= Valor Adicionado Bruto	2.245.185	50%	7%	2.411.470	49%
(-) Quotas de reintegração (depreciação, amortização)	(133.661)	-3%	9%	(145.650)	-3%
= Valor Adicionado Líquido	2.111.524	47%	7%	2.265.820	46%
+ Valor Adicionado Transferido (receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	188.676	4%	-49%	96.553	2%
= Valor Adicionado a Distribuir	2.300.200	52%	3%	2.362.373	53%

Distribuição da riqueza - por partes interessadas				
	2009		2010	
	R\$ mil	%	R\$ mil	%
Empregados	183.942	8%	169.590	7%
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	1.453.626	63%	1.596.493	68%
Financiadores	109.969	5%	166.540	7%
Acionistas	552.663	24%	429.750	18%
= Valor Adicionado Distribuído (total)	2.300.200	100%	2.362.373	100%

Indicadores Econômico-Financeiros

Distribuição de riqueza - Governo e encargos setoriais	2008		2009		2010	
	R\$ mil	(%)	R\$ mil	(%)	R\$ mil	(%)
Tributos, taxas e contribuições						
ICMS	619.653	47,7	687.991	47,0	777.564	47,1
PIS/PASEP	61.378	4,7	66.561	4,5	77.286	4,7
COFINS	282.710	21,8	306.585	20,9	355.986	21,6
ISS	338	0,0	439	0,0	392	0,0
Recomposição de PIS e Cofins	8.022	0,6	(2.948)	(0,2)	7.746	0,5
Créditos de PIS e COFINS	(136.932)	(10,6)	(153.493)	(10,5)	(177.009)	(10,7)
CPMF e IOF	2.708	0,2	2.280	0,2	2.479	0,2
IRPJ a pagar do exercício	122.500	9,4	179.448	12,2	142.063	8,6
CSLL a pagar do exercício	43.247	3,3	67.209	4,6	51.816	3,1
Encargos setoriais						
RGR	20.097	1,5	25.609	1,7	22.371	1,4
CCC	73.865	5,7	110.711	7,6	155.598	9,4
CDE	115.295	8,9	128.516	8,8	134.079	8,1
Repasse de Encargos de Capacidade Emergência	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
CFURH	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
TFSEE	8.307	0,6	7.247	0,5	7.621	0,5
ESS	50.601	3,9	14.191	1,0	62.636	3,8
P&D	26.056	2,2	24.977	1,7	29.264	1,8
(=) Valor distribuído (TOTAL)	1.297.845	100,0	1.465.323	100,0	1.649.892	100,0

Inadimplência setorial	2008	2009	2010
	R\$ mil	R\$ mil	R\$ mil
Energia comprada (discriminar)	0,0	0,0	0,0
Encargos setoriais			
RGR	0,0	0,0	0,0
CCC	0,0	0,0	0,0
CDE	0,0	0,0	0,0
CFURH	0,0	0,0	0,0
TFSEE	0,0	0,0	0,0
ESS	0,0	0,0	0,0
P&D	0,0	0,0	0,0
Total (A)	0,0	0,0	0,0
Percentual de inadimplência	0,0	0,0	0,0
Total da inadimplência (A)/Receita Operacional Líquida	0,0	0,0	0,0

Investimentos na concessão	2008	2009	2010	Var.
	R\$ mil	R\$ mil	R\$ mil	%
Expansão da Distribuição/Transmissão (expansão, reforço)	102.864	120.414	148.433	23
Renovação da Distribuição/Transmissão	124.283	112.674	108.048	(4)
Subtransmissão	0	0	0	0
Outros	21.831	38.348	98.318	156
Total	248.978	271.436	354.799	31

Outros indicadores	2008	2009	2010	Var. (%)
Receita operacional bruta (R\$ mil)	3.719.874	4.467.185	4.934.280	10
Deduções da receita (R\$ mil)	(1.207.397)	(1.346.844)	(1.565.425)	16
Receita operacional líquida (R\$ mil)	2.512.477	3.120.341	3.368.855	8
Custos e despesas operacionais do serviço (R\$ mil)	(1.882.425)	(2.382.446)	(2.652.107)	11
Receitas irrecuperáveis (R\$ mil)	NA	NA	NA	NA
Resultado do serviço (R\$ mil)	630.052	737.895	716.748	(3)
Resultado financeiro (R\$ mil)	(140.232)	76.427	(72.466)	(195)
IRPJ/CSLL (R\$ mil)	(165.747)	(246.657)	(193.879)	(21)
Lucro líquido (R\$ mil)	391.787	567.665	450.403	(21)
Juros sobre o capital próprio (R\$ mil)	67.714	67.559	67.639	0
Dividendos distribuídos (R\$ mil)	(303.446)	(393.730)	(190.352)	(52)
Custos e despesas operacionais por MWh vendido (R\$ mil)	(0,17)	(0,22)	(0,23)	6
Riqueza (valor adicionado líquido) por empregado (R\$ mil)	694	700	643	(8)
Riqueza (valor a distribuir) por receita operacional (%)	52,6	51,5	47,9	(7)
EBITDA ou LAJIDA (R\$ mil)	754.381	871.556	862.398	(1)
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	30,0	27,9	25,6	(8)
Liquidez corrente	0,91	1,04	0,89	(14)
Liquidez geral	0,87	0,87	0,81	(6)
Margem bruta (lucro líquido/receita operacional bruta) (%)	10,5	12,7	9,1	(28)
Margem líquida (lucro líquido/receita operacional líquida) (%)	15,6	18,2	15,9	(13)
Rentabilidade do patrimônio líquido (lucro líquido/patrimônio líquido) (%)	31	43	33	(23)

Estrutura de capital	2008	2009	2010
Capital próprio (%)	43	43	42
Capital de terceiro oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	54	63	58
Inadimplência de clientes (contas vencidas até 90 dias/receita operacional bruta nos últimos 12 meses)	0,02	0,02	0,02

Indicadores Sociais Internos

Empregados/empregabilidade/administradores			
Informações Gerais	2008	2009	2010
Número total de empregados	2.678	3.018	3.525
Total de empregados (por faixa etária)			
Menores de 18 anos de idade (%)	0,93	0,86	0,57
Entre 18 e 30 anos de idade (%)	34,17	40,56	42,98
Empregados entre 31 e 40 anos de idade (%)	28,34	28,86	31,12
Empregados entre 41 e 45 anos de idade (%)	13,78	11,63	10,07
Empregados entre 46 e 50 anos de idade (%)	15,57	12,36	10,38
Empregados entre 51 e 60 anos de idade (%)	7,21	5,63	4,82
Empregados com mais de 60 anos de idade (%)	0,00	0,10	0,06
Percentual de mulheres em relação ao total de empregados (%)	17,7	15,5	13,0
Mulheres em cargos gerenciais (executivos) em relação ao total de cargos gerenciais (%)	22,9	19,2	20,6
Cargos de chefia e coordenação na empresa ocupados por mulheres em relação ao total de cargos (%)	6,9	4,7	8,5
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	1,57	1,39	1,28
Número de empregados (homens) negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	8,7	11,4	15,9
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos executivos em relação ao total de cargos de coordenação e chefias disponíveis (%)	0,0	0,0	0,0
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos de coordenação em relação ao total de cargos de coordenação e chefias disponíveis (%)	0,8	2,0	2,4
Total de estagiários	20	22	20
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	0,7	0,7	0,6
Empregados do programa de contratação de aprendizes em relação ao total de empregados (%)	0,1	0,2	0,1
Empregados com deficiência em relação ao total de empregados (%)	1,6	1,5	1,3

Remuneração, benefícios e carreira	2008	2009	2010
Remuneração			
Folha de pagamento bruta (R\$ mil)	219.356	246.109	278.784
Encargos sociais compulsórios (R\$ mil)	43.445	48.553	54.398
Benefícios			
Alimentação (R\$ mil)	13.660	15.612	21.044
Transporte (R\$ mil)	600	717	603
Previdência privada (R\$ mil)	3.869	4.194	4.561
Saúde (R\$ mil)	9.338	11.471	12.454
Educação (R\$ mil)	662	608	337
Cultura (R\$ mil)	150	80	78
Creches ou auxílio-creche (R\$ mil)	319	413	417

Participação nos resultados	2008	2009	2010
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	12.865	16.795	18.546
Percentual dos valores distribuídos (participação nos resultados) em relação à folha de pagamento bruta (%)	5,9	6,8	6,6
Percentual de ações da empresa em poder dos empregados (%)	0,0	0,0	0,0
Relação entre a maior pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participações nos resultados e bônus)	54	57	57
Divisão do menor salário da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e bônus)	1,8	1,3	1,2

Perfil da remuneração	2008	2009	2010
Até 3 salários mínimos (%)	27,06	40,32	49,36
De 3 a 10 salários mínimos (%)	57,64	49,14	42,27
De 10 a 20 salários mínimos (%)	11,71	7,79	6,15
Acima de 20 salários mínimos (%)	3,60	2,75	2,21
Por categoria (salário médio no ano corrente) - (R\$ mil)			
Cargos de diretoria	ND	ND	ND
Cargos gerenciais	ND	ND	ND
Cargos administrativos	ND	ND	ND
Cargos de produção	ND	ND	ND

Saúde e segurança no trabalho	2008	2009	2010
Média de horas extras por empregado/ano	ND	ND	ND
Número total de acidentes de trabalho com empregados	65	49	73
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados	198	146	32
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,047	0,043	0,021
Média de acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,056	0,061	0,024
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%)	0,00	0,00	0,00
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,79	0,74	0,42
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	1,45	0,64	0,81
Índice TF (taxa de frequência) total no período, para terceirizados/contratados	1,83	2,08	2,07
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ mil)	ND	ND	ND
Investimentos em programas de prevenção e tratamentos de dependência (drogas e álcool) (R\$ mil)	ND	ND	ND

Desenvolvimento profissional	2008	2009	2010
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total de empregados:			
Analfabetos (%)	0,0	0,0	0,0
Ensino Fundamental Incompleto (%)	1,8	3,6	3,1
Ensino Fundamental (%)	7,4	4,4	4,3
Ensino Médio Incompleto (%)	5,0	4,3	3,6
Ensino Médio (%)	50,1	57,7	60,9
Ensino Técnico (%)	ND	ND	ND
Ensino Superior Incompleto (%)	7,9	6,8	6,4
Ensino Superior (%)	24,7	20,3	18,9
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado) (%)	3,1	2,9	2,8
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	5.759,0	5.214,9	5.197,0
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	105,7	130,5	173,7

Comportamento diante de demissões	2008	2009	2010
Número de empregados ao final do período	2.678	3.018	3.525
Número de empregados demitidos ao final do período	331	335	385
Número de admissões durante o período	319	675	897
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	ND	ND	ND
Reclamações trabalhistas			
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	61.849	91.980	145.758
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	7.556	8.807	11.898
Número de processos existentes (trabalhistas)	521	741	928
Número de empregados vinculados nos processos	ND	ND	ND

Preparação para a aposentadoria	2008	2009	2010
Investimento em previdência complementar (R\$ mil)	3.869	4.194	4.562
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	2.274	2.184	2.440
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	ND	ND	ND

Trabalhadores Terceirizados	2008	2009	2010
Número de trabalhadores terceirizados/contratados (mulheres e homens)	3.508	2.985	1.596
Custo total (R\$ mil)	212.913	203.104	168.000
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	56,7	49,7	31,2
Perfil da remuneração de terceirizados- Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salário			
até X	ND	ND	ND
de X+1 até Y	ND	ND	ND
de Y+1 até Z	ND	ND	ND
Acima de Z	ND	ND	ND
Perfil da escolaridade- em relação ao total de terceirizados (%)			
Ensino Fundamental	ND	ND	ND
Ensino Médio	ND	ND	ND
Ensino Superior, Pós-Graduação	ND	ND	ND
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	176,00	37,22	63,17
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados/contratados	963,57	1.162,00	1.621,00

Administradores	2008	2009	2010
Remuneração e/ou honorários totais dos administradores (R\$ mil) (A)	ND	ND	ND
Número de Diretores (B)	8	7	7
Remuneração e/ou honorários médios dos administradores (R\$ mil) (A/B)	ND	ND	ND
Honorários de conselheiros de Administração (R\$ mil) (C)	ND	ND	ND
Número de conselheiros de Administração (D)	5	5	5
Honorários médios (R\$ mil) (C/D)	ND	ND	ND

Indicadores Sociais Externos

Cientes / consumidores

Excelência no atendimento	2008	2009	2010
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh)			
Residencial de baixa renda (%)	4,3	3,7	4,1
Residencial total (%)	30,9	32,1	32,0
Industrial (%)	37,4	35,4	34,7
Comercial (%)	14,6	15,3	15,6
Rural (%)	7,4	7,2	7,7
Iluminação pública (%)	4,0	3,8	3,7
Serviço público (%)	3,7	3,7	3,8
Poder público (%)	2,1	2,5	2,5
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC - Aneel (%)	72,7	70,2	72,2
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades (Abradee, Vox Populi e outras) (%)	82,7	87,0	83,7
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações oferecidas (Call Center)	6.117.480	6.009.650	5.836.435
Número de atendimentos nos escritórios regionais	584.603	987.571	770.906
Número de atendimento por meio da Internet	2.005.982	2.292.222	2.961.723
Percentual de reclamações em relação ao total de ligações atendidas pelo SAC (%)	9	9	15
Tempo médio de espera até o início de atendimento (segundos)	19	37	49
Tempo médio de atendimento (minutos)	03:31	03:21	03:43
Número de reclamações de consumidores encaminhadas:	319.809	325.768	470.081
à empresa	316.956	322.281	466.858
à Aneel (agências estaduais/regionais)	383	622	857
ao Procon	1.454	1.703	1.511
à Justiça	1.019	1.162	855
Reclamações - principais motivos			
Interrupção do Fornecimento de Energia Elétrica (%)	70,0	67,8	63,3
Tensão de Fornecimento (%)	4,0	3,9	0,1
Danos Elétricos (%)	1,0	1,0	2,9
Apresentação / Entrega de Contas (%)	1,0	1,0	1,6
Erro de Leitura (%)			1,5
Variação de Consumo (%)	0,2	0,4	0,1
Cobrança por Irregularidade (%)	0,9	0,8	0,0
Prazos (%)	2,0	4,2	4,9
Suspensão Indevida(%)	0,2	0,1	0,1
Tarifas (%)			0,1
Faturas (%)			0,5
Valores Mínimos Faturáveis (%)			0,0
Indisponibilidade de Agência / Posto de Atendimento (%)	20,7	20,7	0,0
Atendimento (%)			0,2
Alteração Cadastral (%)			0,1
Problemas de instalação interna na unidade consumidora(%)			0,0
Outros			24,6

Indicadores Sociais Externos

Cientes / consumidores

Excelência no atendimento	2008	2009	
Reclamações solucionadas			
Durante o atendimento (%)	96,1	98,0	99,8
Até 30 dias (%)			
Entre 30 e 60 dias (%)	3,0	1,0	0,1
Mais que 60 dias (%)	0,9	1,0	0,1
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	86	79	80
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	100	100	100
Quantidade de inovações implementadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor	27	33	34
Número de melhorias implementadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade			

Qualidade técnica dos serviços prestados	2008	2009	2010
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) - geral da empresa - valor apurado	8,52	8,74	9,48
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) - geral da empresa - valor limite	11,00	10,57	10,05
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC) - geral da empresa - valor apurado	6,02	5,94	5,75
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC) - geral da empresa - valor limite	9,59	9,17	8,76

Segurança no uso final de energia do consumidor	2008	2009	2010
Taxa de gravidade (TG) de acidentes com terceiros (população) por choque elétrico na rede concessionária	2.746	12.316	7.636
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	7	7	8

Indicadores sociais externos

Fornecedores

Seleção e avaliação de fornecedores (quanto a trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança etc.)	2008	2009	2010
Percentual dos fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%)	100	100	100
Percentual dos fornecedores desqualificados por não-conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa/total de fornecedores (%)	0	0	0
Percentual dos fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente/ total de fornecedores ativos (%)	0	0	0

Apoio ao desenvolvimento de fornecedores (quanto a trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança etc.)	2008	2009	2010
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores sobre o tema responsabilidade social	1	1	1
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	121.115	50.946	22.905

Indicadores sociais externos
Comunidade

Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2008	2009	2010
Número de reclamações da comunidade - impactos causados pelas atividades da empresa	ND	ND	ND
Número de melhorias implementadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade	27	33	33

Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros	2008	2009	2010
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	118.716	119.643	131.547
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	12.443	16.390	14.646
Número de processos judiciais existentes	927	1.031	1.319
Número de pessoas vinculadas nos processos	ND	ND	ND

Tarifa de baixa renda	2008	2009	2010
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda	391.516	374.846	381.668
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	22	21	21

Envolvimento da empresa com ação social	2008	2009	2010
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	2.237,0	1.389,0	1.980,0
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	0,0	0,0	0,0
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	2.785,1	3.516,0	1.980,0
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	0,0	0,0	499
Recursos aplicados em combate à fome e miséria (R\$ mil)	0,0	0,0	0,0
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	4.848,2	5.176,0	5.264,0
Valor destinado à ação social (não inclui obrigações legais, nem tributos, nem benefícios, vinculados à condição de funcionários da empresa) (R\$ mil)	9.870,3	10.081,0	9.723,0
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)	41,57	46,01	54,1
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie (%)	4,56	3,79	4,39
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio (%)	53,87	50,20	45,86
Percentual de empregados que realizam trabalho voluntário na comunidade externa à empresa em relação ao total de empregados (%)	29,2	10,8	1,0
Quantidade de horas médias mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de empregados:	960	960	800
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/ número de consumidores do segmento "baixa renda" (%)	13,3	13,1	29,7

Envolvimento da empresa em projetos culturais e esportivos (incentivos fiscais) ⁽¹⁾	2008	2009	2010
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	2.453,1	3.489,0	2.979,0
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	5	15	11
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil) ⁽²⁾	1.800,0	1.800,0	1.600,0

⁽¹⁾ Contempla Lei Rouanet, PROAC, FMDCA e lei de Incentivo ao Esporte.

⁽²⁾ Referente ao projeto de Cinema Itinerante Energia em Cena, que atende a população em geral.

Indicadores sociais externos

Governo e Sociedade

Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2008	2009	2010
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ mil)	0,0	0,0	2.979,0
Número de iniciativas, eventos, campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças e outros)	2	3	3
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)	58,4	50,6	39,5
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais sobre total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)	24,9	34,6	27,2

Indicadores do Setor Elétrico

Universalização

Universalização ⁽¹⁾	2008	2009	2010
Metas de atendimento	68.724	70.913	84.998
Atendimentos efetuados	68.691	70.566	81.950
Cumprimento de metas (%)	99,9	99,5	96,4
Total de municípios universalizados	218	NA ⁽²⁾	NA ⁽²⁾
Porcentagem de municípios universalizados (%)	95,6	NA ⁽²⁾	NA ⁽²⁾

⁽¹⁾ Atendimentos efetuados excluídos os pedidos enquadrados no PLPT.

⁽²⁾ Com a prorrogação do PLPT, o conceito de municípios universalizados não se aplica para o período de 2009/2010.

Programa Luz para Todos	2008	2009	2010
Metas de atendimento	7.590	7.500	7.500
Número de atendimentos efetuados (A)	7.590	7.564	7.384
Cumprimento de metas (%)	100	101	98

Programa Luz para Todos – origem dos recursos (R\$ mil)	2008	2009	2010
1) Governo Federal			
1.1) Conta de Desenvolvimento Energético - CDE	1.603,8	4.218,9	1.712,9
1.2) Reserva Global de Reversão - RGR	23.388,9	37.373,9	9.943,0
2) Governo Estadual	0,0	0,0	0,0
3) Próprios	15.198,0	0,0	14.546,8
4) Outros	0,0	0,0	0,0
Total dos recursos aplicados (B)	40.190,7	41.592,8	26.202,8
O&M (Operação e Manutenção)	0,0	0,0	0,0
Custo médio por atendimento (B/A)	5,3	6,5	3,5

Indicadores do Setor Elétrico

Tarifa de baixa renda	2008	2009	2010
Número de domicílios atendidos como "baixa renda"	391.516	374.846	381.668
Total de domicílios "baixa renda" em relação ao total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	22	21	21
Receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda (R\$ mil)	86.790	81.532	99.288
Total da receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	8	7	8
Subsídio recebido (Eletrobrás), relativo aos consumidores de baixa renda (R\$ mil)	0,0	0,0	0,0

Indicadores do Setor Elétrico

Programa de Eficiência Energética - PEE

Origem dos recursos – por classe de consumidores	2008	2009	2010
Residencial			
Sem ônus para o consumidor (R\$ mil) (A)	0,00	2.116,74	1.264,83
Com ônus para o consumidor (R\$ mil) (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (R\$ mil) (C)	0,00	2.116,74	1.264,83
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0,00	79.925	97.484
Investimento médio por consumidor (R\$ mil) (C/D)	0,00	0,03	0,01
Residencial de baixa renda			
Sem ônus para o consumidor (R\$ mil) (A)	10.981,90	12.103,71	11.985,44
Com ônus para o consumidor (R\$ mil) (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (R\$ mil) (C)	10.981,90	12.103,71	11.985,44
Total de unidades atendidas no segmento (D)	57.678	56.235	56.538
Investimento médio por consumidor (R\$ mil) (C/D)	190,40	215,23	211,99
População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)	230.712	224.940	226.152
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por habitante) (R\$ mil) (C/E)	47,60	53,81	53,00
Comercial			
Sem ônus para o consumidor (R\$ mil) (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (R\$ mil) (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (R\$ mil) (C)	0,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0,00	0,00	0,00
Investimento médio por consumidor (R\$ mil) (C/D)	0,00	0,00	0,00
Industrial			
Sem ônus para o consumidor (R\$ mil) (A)	0,00	204,57	1,00
Com ônus para o consumidor (R\$ mil) (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (R\$ mil) (C)	0,00	204,57	1,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	NA ⁽¹⁾	380 ⁽²⁾
Investimento médio por consumidor (R\$ mil) (C/D)	0,00	0,00	0,00
Rural			
Sem ônus para o consumidor (R\$ mil) (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (R\$ mil) (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (R\$ mil) (C)	0,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0,00	0,00	0,00
Investimento médio por consumidor (R\$ mil) (C/D)	0,00	0,00	0,00

⁽¹⁾ Não se aplica, pois em 2009 a Elektro não promoveu projetos de eficiência energética em unidades no segmento industrial, porém investiu em ações de orientação e realização de palestras técnicas e distribuição de manuais de eficiência energética.

⁽²⁾ Seminários de Eficiência Energética nas CIESP's de Limeira, Campinas, Bragança Paulista e São Paulo – Entrega dos Manuais Elektro de Eficiência Energética.

Indicadores do Setor Elétrico
Programa de Eficiência Energética - PEE

Origem dos recursos – por classe de consumidores	2008	2009	2010
Iluminação pública			
Sem ônus para o consumidor (R\$ mil) (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (R\$ mil) (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (R\$ mil) (C)	0,00	0,00	0,00
Total de kW instalados (F)	0,00	0,00	0,00
Investimento médio por kW instalado (R\$ mil) (C/F)	0,00	0,00	0,00
Serviço público			
Sem ônus para o consumidor (R\$ mil) (A)	0,00	0,00	1.302,62
Com ônus para o consumidor (R\$ mil) (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (R\$ mil) (C)	0,00	0,00	1.302,62
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0,00	0,00	3
Investimento médio por consumidor (R\$ mil) (C/D)	0,00	0,00	434,21
Poder público			
Sem ônus para o consumidor (R\$ mil) (A)	1.621,12	3.208,57	1.763,55
Com ônus para o consumidor (R\$ mil) (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (R\$ mil) (C)	1.621,12	3.208,57	1.763,55
Total de unidades atendidas no segmento (R\$ mil) (D)	113	151	82
Investimento médio por consumidor (R\$ mil) (C/D)	14,35	21,25	21,51

⁽¹⁾ Não se aplica, pois em 2009 a Elektro não promoveu projetos de eficientização energética em unidades no segmento industrial, porém investiu em ações de orientação e realização de palestras técnicas e distribuição de manuais de eficiência energética.

⁽²⁾ Seminários de Eficiência Energética nas CIESP's de Limeira, Campinas, Bragança Paulista e São Paulo – Entrega dos Manuais Elektro de Eficiência Energética.

Origem dos recursos – por tipo de projeto (R\$ mil)	2008	2009	2010
Gestão Energética Municipal			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	59,67
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	59,67
Educação - conservação e uso racional de energia			
Recursos investidos próprios	0,00	2.116,74	1.264,83
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	2.116,74	1.264,83
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

Total dos recursos em projetos de eficiência energética (R\$ milhões)	2008	2009	2010
Sem ônus para o consumidor	12,6	17,8	16,3
Com ônus para o consumidor	0,0	0,0	0,0
Total dos recursos	12,6	17,8	16,3

Participação relativa dos recursos em projetos de eficiência energética	2008	2009	2010
Por classe de consumidores			
Recursos no segmento residencial sobre total investido em PEE (%)	0	12	8
Recursos no segmento residencial de baixa renda sobre total investido em PEE (%)	87	69	73
Recursos no segmento comercial sobre total investido em PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento industrial sobre total investido em PEE (%)	0	1	0
Recursos no segmento rural sobre o total investido em PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento iluminação pública sobre o total investido em PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento serviço público sobre o total investido em PEE (%)	0	0	8
Recursos no segmento poder público sobre o total investido em PEE (%)	13	18	11
Por tipos de projeto			
Recursos no segmento Gestão Energética sobre o total de recursos em PEE (%)	0	1	0
Recursos no segmento Educação sobre total de recursos em PEE (%)	0	12	8
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre total de recursos em PEE (%)	0	0	0

Eficientização energética	2008	2009	2010
Residencial			
Energia economizada (em MWh) por ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0,00	0,00	0,00
Residencial de baixa renda			
Energia economizada (em MWh) por ano	12.816,74	12.539,81	13.164,99
Redução na demanda de ponta (em MW)	3,18	4,02	5,71
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	1.690,27	1.919,34	2.192,23
Comercial			
Energia economizada (em MWh) por ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0,00	0,00	0,00
Industrial			
Energia economizada (em MWh) por ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0,00	0,00	0,00
Rural			
Energia economizada (em MWh) por ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0,00	0,00	0,00
Iluminação pública			
Energia economizada (em MWh) por ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0,00	0,00	0,00
Serviço público			
Energia economizada (em MWh) por ano	0,00	0,00	1.554,70
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	443,66
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0,00	0,00	239,70
Poder público			
Energia economizada (em MWh) por ano	1.407,10	5.103,65	1.852,69
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,34	0,75	344,23
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	171,82	723,34	285,65
Aquecimento solar			
Energia economizada (em MWh) por ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0,00	0,00	0,00
Eficientização interna (na empresa)			
Energia economizada (em MWh) por ano	0,00	0,00	30,79
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0,00	0,00	13,59
Total do custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	1.862,09	1.862,09	2.731,18

Indicadores do Setor Elétrico

Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico – Projetos desenvolvidos pela Elektro

Linha de pesquisa – Qualidade e Confiabilidade	Parceiro
Qualienergy – Avaliação das características das novas estruturas de cargas não lineares, seu impacto na qualidade da energia e nas ações corretivas necessárias no sistema de distribuição da Elektro	Fundação de Ensino, Pesquisa e Extensão de Ilha Solteira (Fepisa), Unesp Ilha Solteira e M.FAP Consultoria
Linha de pesquisa – Planejamento e operação de sistemas elétricos	Parceiro
Estrutura LT – Estruturas Suportes para Linhas de Transmissão (LT) de Energia Elétrica da Elektro	Capacitam Tecnologia em Sistemas Elétricos
Gestão – Gestão do Programa de P&D da Elektro	M.FAP Consultoria
Mercados potenciais – Análise estrutural e modelagem prospectiva da evolução temporal e espacial do mercado da Elektro	Cernegel, Deltacore e Universidade Estadual de Campinas (Unicamp)
DiagSistEletrico – Análise técnica e estratégica visando à otimização de Desempenho do sistema elétrico da Elektro	Universidade de São Paulo (USP), Unesp, Fundação para o Desenvolvimento de Bauru (Fundeb), e Escola de Engenharia de São Carlos
Previsão de descarga atmosférica – Previsão de curto, médio e longo prazo da incidência de descargas atmosféricas na área de concessão da Elektro	Instituto de Pesquisas Espaciais (Inpe) e Fundação de Ciência, Aplicações e Tecnologia Espaciais (Funcate)
Sensores VNT – Desenvolvimento de sistema e protótipo operacional para sensoriamento de ações durante a capacitação para manutenção em linha viva e o restabelecimento de redes de distribuição de energia elétrica	Unicamp, Fundação de Desenvolvimento da Unicamp (Funcamp) e Venturus
Geração distribuída – Desenvolvimento de metodologia para análise da Instalação, proteção e operação de geração distribuída na rede elétrica da Elektro	Casa França, Unicamp e Fundação de Desenvolvimento da Unicamp (Funcamp)
Otimização e planejamento da preservação e expansão – Sistema inteligente para otimização e planejamento das liberações para preservação e expansão em redes de distribuição da Elektro	USP São Carlos, Fundeb e Unesp Bauru
Linha de pesquisa – Planejamento e operação de sistemas elétricos	Parceiro
Corona – Inspeção preditiva de isoladores por meio da emissão do efeito corona nas linhas de transmissão da Elektro	USP São Paulo e Contrel Engenharia
Alocação otimizada da proteção – Desenvolvimento de ferramenta computacional inteligente para alocação e realocação otimizada de equipamentos de proteção na rede elétrica da Elektro	Casa França, Unicamp e Funcamp
Sobretensões – Estudos do impacto das sobretensões de origem atmosférica nas redes de distribuição de energia da Elektro	Escola de Engenharia de São Carlos (EESC) e Fundação para o Incremento da Pesquisa e do Aperfeiçoamento Industrial (Fipai)
Restabelecimento – Desenvolvimento de sistema para restauração automática de rede para o sistema elétrico de distribuição da Elektro	Fundação para o Desenvolvimento da Unesp (Fundunesp), Unesp e Indra
Seccionadora – Desenvolvimento de subsistema de processamento digital de imagens para supervisão de chaves seccionadoras de 138 kV da Elektro	Centro de Desenvolvimento e Pesquisa em Telecomunicações (CPqD)
Linha de pesquisa – Medição e faturamento	Parceiro
Estatística de medidores – Sistema especialista para a monitoração do processo de degradação de medidores de energia elétrica na Elektro	TecnoMetrica Estatística, Unicamp, Universidade Estadual do Mato Grosso do Sul e Unesp
Postos tarifários – Plataforma inteligente para a previsão de faturamento da Elektro	Engenho Pesquisa, Desenvolvimento e Consultoria Ltda.
Estrutura tarifária – Metodologia para estabelecimento de estrutura tarifária para o serviço de distribuição de energia elétrica	Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)

Projetos de destaque nas linhas de pesquisa de maior relevância para a Responsabilidade Social

Monitoramento de cupins – Tem como principais objetivos identificar e monitorar espécies de cupins que causam danos à arborização urbana e aos postes de madeira; desenvolver novas tecnologias de controle, utilizando produtos naturais de baixa toxicidade; e montar um manual de orientação para as prefeituras sobre o manejo de árvores nas áreas infestadas por cupins. Com os resultados, a Elektro poderá prolongar a vida útil de postes, cruzetas e outros materiais sensíveis ao ataque desses insetos. Para a sociedade e o meio ambiente, os benefícios são a diminuição do uso de pesticidas; a redução de danos aos prédios urbanos; e a preservação dos postes já instalados, evitando o corte de novas árvores para reposição. O projeto tem parceria com uma fundação associada à Universidade Estadual Paulista (Unesp) e uma universidade pública vinculada à Secretaria de Ciência e Tecnologia do Estado de São Paulo.

Estudo de variabilidades climáticas – A iniciativa, realizada com a Fundação de Ciências, Aplicação e Tecnologias Espaciais (Funcate), a Neuron Engenharia e o Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (Inpe), busca avaliar variabilidades de condicionantes climáticos para a melhoria do gerenciamento dos recursos energéticos e de operação do sistema elétrico. Os benefícios para a Elektro e a sociedade são ganhos de eficiência do processo interno e do serviço prestado.

Prevenção de acidentes por abelhas e vespas – O programa engloba identificação dos principais locais em que esses insetos constroem seus ninhos, avaliação do comportamento de espécies e adoção de formas adequadas de manejo e remoção dos ninhos encontrados nas subestações e nos postes de linhas. Dessa forma, a Elektro aumentará a segurança dos colaboradores, com a consequente redução do número de acidentes e dos custos de preservação de redes nas áreas urbanas e rurais. A sociedade e o meio ambiente são favorecidos com a preservação de espécies de abelhas e vespas, insetos polinizadores e responsáveis pela produção de frutos e grãos nas áreas agrícolas. São parceiros no projeto uma fundação associada à Universidade Estadual Paulista (Unesp) e uma universidade pública vinculada à Secretaria de Ciência e Tecnologia do Estado de São Paulo.

Neutralização de emissões de gases causadores do efeito estufa (GEE) – O estudo avalia o desenvolvimento de alternativas para a redução/mitigação dessas emissões na Elektro. Inclui a quantificação das atuais emissões de GEE oriundas de fontes móveis e disjuntores de subestações e do atual sequestro de carbono ocasionado pelo plantio de mudas para neutralizar as emissões. Atuam no projeto a Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) e o Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (Ipen).

Óleo vegetal isolante – Objetiva avaliar o desempenho de óleo à base de milho em transformadores, religadores e chaves de distribuição, para o desenvolvimento de metodologia de monitoramento de aditivos antioxidantes e dos procedimentos de preservação. Também contribuirá para identificar os diversos aspectos que interferem na vida útil dos equipamentos. Com os resultados, a Elektro poderá aplicar novas tecnologias sustentáveis e aumentar a segurança operacional, já que o óleo é produzido a partir de fontes renováveis, é biodegradável e classificado como fluido de segurança. A sociedade ganha com a melhoria na qualidade do serviço prestado pela Empresa e mais segurança; e o meio ambiente é beneficiado com a utilização de isolante líquido produzido a partir de fontes renováveis, reduções dos volumes depositados em aterros industriais e do impacto ambiental decorrente de derramamentos. O projeto é executado em parceria com Diagno Materiais e Meio Ambiente, MINERALTEC – Tecnologia em Óleos Minerais Ltda. e WEG Equipamentos Elétricos S.A.

Indicadores do Setor Elétrico

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

Por tema de pesquisa (Manual P&D e Aneel)	Meta	2008	2009	2010
Eficiência energética (A)	ND	ND	ND	ND
Fonte renovável ou alternativa (B)	ND	ND	ND	ND
Meio ambiente (C)	ND	484.315,00	1.512.242,00	1.392.768,68
Qualidade e confiabilidade (D)	ND	291.134,00	111.820,00	189.725,96
Planejamento e operação (E)	ND	1.620.425,00	2.253.038,00	1.281.776,08
Supervisão, controle e proteção (F)	ND	1.037.954,00	1.302.881,00	605.221,25
Medição (G)	ND	401.952,00	867.112,00	552.118,75
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	ND	ND	ND	ND
Novos materiais e componentes (I)	ND	127.662,00	250.324,00	ND
Desenvolvimento de tecnologia de combate a fraude e furto (J)	ND	ND	ND	ND
Total de investimentos em P&D (K)	ND	3.963.442,00	6.297.416,00	4.021.610,72
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) / total investido em P&D (K) (%)	ND	ND	ND	ND
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) / total investido em P&D (K) (%)	ND	ND	ND	ND
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) / total investido em P&D (K) (%)	ND	12,2	24,0	34,6
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) / total investido em P&D (K) (%)	ND	7,3	1,8	4,7
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) / total investido em P&D (K) (%)	ND	40,9	35,8	31,9
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) / total investido em P&D (K) (%)	ND	26,2	20,7	15,0
Recursos aplicados em Medição (G) / total investido em P&D (K) (%)	ND	10,1	13,8	13,7
Recursos aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) / total investido em P&D (K) (%)	ND	ND	ND	ND
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) / total investido em P&D (K) (%)	ND	3,2	4,0	ND
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate a Fraude e Furto (J) / total investido em P&D (K) (%)	ND	ND	ND	ND

Indicadores ambientais

Recuperação e preservação de áreas degradadas	Meta	2008	2009	2010
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	ND	NA	NA	NA
Área preservada/total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)	ND	NA	NA	NA
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha)	ND	ND	ND	ND
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km) – rede compacta instalada no ano	ND	50	79	44
Percentual da rede protegida e isolada/total da rede na zona rural (%)	ND	2,96	3,00	3,35
Percentual da rede protegida e isolada/total da rede na zona urbana (%)	ND	13,58	15,45	16,21
Substituição de redes convencionais por redes protegidas e isoladas em toda área de concessão (%)	ND	6,08	6,60	7,05
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas e eficiência energética) (R\$ mil)	ND	26.168	48.849	45.902
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental	ND	ND	ND	ND
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	ND	8	4	2
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ mil)	ND	ND	ND	0

Geração e Tratamento de resíduos	Meta	2008	2009	2010
Emissão				
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆) emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes) ⁽¹⁾	ND	5.168	5.334	8.191
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em kg de CFC equivalentes)	ND	195	52	78
Efluentes				
Volume total de efluentes	ND	NA	NA	NA
Volume total de efluentes com tratamento	ND	NA	NA	NA
Percentual de efluentes tratados (%)	ND	NA	NA	NA
Resíduos sólidos				
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.)	ND	196	190	142
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa	ND	NA	NA	NA
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico)	ND	NA	NA	NA
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ mil)	ND	427,0	763,1	558,2
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos) (%)	ND	22,3	33,8	23,2
Gastos com destinação final de resíduos perigosos (R\$ mil)	ND	217,5	53,6	558,2
Gastos com destinação final de resíduos NÃO perigosos (R\$ mil)	ND	218	695	36,4
Furtos de transformador	ND	288	33	25

⁽¹⁾ O inventário dos gases de efeito estufa foi realizado com base nas emissões da frota da Elektro.

Manejo de resíduos perigosos	Metas	2008	2009	2010
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel) (%)	ND	100	100	100
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa (%)	ND	100	100	100
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras (%)	ND	0	0	100
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.)	ND	NA	NA	NA

Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização	Metas	2008	2009	2010
Energia elétrica				
Consumo total de energia por fonte:				
• hidrelétrica (kWh)	ND	ND	ND	ND
• combustíveis fósseis (kWh)	ND	ND	ND	ND
• fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (kWh)	ND	ND	ND	ND
Consumo total de energia (em kWh)	ND	8.773.074	9.050.678	9.719.547
Consumo de energia elétrica por empregado (em kWh)	ND	3.276	3.380	2.742
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido) 10 ⁻⁴	ND	8,08915	8,20134	8,40706
Combustível				
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por km rodado				
• gasolina e diesel (litros)	ND	1.969.850	1.980.653	3.023.807
• álcool (litros)	ND	687.717	852.140	1.025.245
• gás natural - GLP/GNV (m3)	ND	11.353	16.109	7.128
Água				
Consumo total de água por fonte (em m3):				
• abastecimento (rede pública)	ND	39.448	33.981	43.908
• fonte subterrânea (poço)	ND	2.839	12.027	3.264
• captação superficial (cursos d'água)	ND	NA	NA	NA
Consumo total de água (em m3)	ND	42.287	46.008	47.889
Consumo de água por empregado (em m3)	ND	16	16	14
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ mil)	ND	ND	ND	ND

Origem dos produtos – material de consumo	Metas	2008	2009	2010
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela empresa/total de material adquirido (%)	ND	ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, INMETRO etc.) (%)	ND	ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC etc.) (%)	ND	ND	ND	ND

Educação e conscientização ambiental	Metas	2008	2009	2010
Educação ambiental - organização				
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	ND	935	332	1.878
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados (%)	ND	35	12	53
Número de horas de treinamento ambiental/ total de horas de treinamento	ND	ND	ND	6.228
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	ND	ND	89,4
Educação ambiental - comunidade				
Número de unidades de Ensino Fundamental e Médio atendidas	ND	NA	180	246
Percentual de escolas atendidas/total de escolas da área de concessão (%)	ND	NA	NA	NA
Número de alunos atendidos	ND	NA	67.620	97.484
Percentual de alunos atendidos/total de alunos da rede escolar da área de concessão (%)	ND	NA	NA	NA
Número de professores capacitados	ND	0	908	1.265
Número de unidades de Ensino Técnico e Superior atendidas	ND	0	0	0
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão	ND	0	ND	ND
Número de alunos atendidos	ND	0	67.260	97.484
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	0	ND	ND
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	NA	2.600	1.265

Projetos de eficiência energética destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia	Metas	2008	2009	2010
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa	ND	57.678	56.235	56.538
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda	ND	14,53	15,00	14,81
Número de equipamentos eficientes doados ⁽¹⁾	ND	182.311	188.741	195.634
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	ND	6.468	6.145	5.374
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa ⁽²⁾	ND	201	381	155
PEEs Aquecimento Solar				
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	ND	0	0	0
PEEs Gestão Energética Municipal				
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	ND	0	0	1
Percentual de municípios atendidos/total de municípios da área de concessão (%)	ND	0,000	0,000	0,004

⁽¹⁾ Inclui lâmpadas econômicas, refrigeradores e aquecedores solares.

⁽²⁾ Inclui cursos de eletricidade básica, NR10, IOPE01 e STC.

Indicadores de Desempenho Ambiental para Empresas de Distribuição de Energia Elétrica	2008	2009	2010
Supressão vegetal (média mensal em m ²)	ND	ND	ND
Resíduo mensal oriundo de podas (m ³)	ND	ND	91.737
Incidência anual de queimadas	ND	ND	ND
Vazamentos de óleo ⁽¹⁾	304	54	120
Uso de fontes de energia alternativa em áreas protegidas ambientalmente (residências assistidas)	ND	ND	ND
Ações de Pesquisa e Desenvolvimento que favoreçam a prevenção da poluição	1 ⁽²⁾	1 ⁽²⁾	1 ⁽²⁾

⁽¹⁾ Ocorrências relacionadas a avaria, furto ou explosão de transformadores.

⁽²⁾ Refere-se ao projeto Carbono, com foco no desenvolvimento de alternativas de redução/mitigação das emissões dos Gases de Efeito Estufa (GEE) da Elektro.

Projetos de P&D voltados ao meio ambiente	Metas	2008	2009	2010
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	484,3	1.512,2	1.392.768,7
Número de patentes registradas no INPI	ND	0	0	0
Cultura Esporte e Turismo		2008	2009	2010
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	0,0	0,0	0,0
Saúde		2008	2009	2010
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	0,0	0,0	0,0

CRÉDITOS E AGRADECIMENTOS

EDIÇÃO

Elektro Eletricidade e Serviços S.A.

Comitê editorial

Ana Paula Barreto

Bianca Colombini

Bruno Moretti

Márcio Henrique Fernandes

Rodrigo Silva

Rogério Martins

Simone Simão

AGRADECIMENTOS

A todos os colaboradores Elektro envolvidos na elaboração do Relatório de Sustentabilidade.

TIRAGEM DESTA EDIÇÃO

300 exemplares em *pen drive*

Versão eletrônica disponível para download no portal eletrônico da Elektro

Copyright ©2010 Elektro Eletricidade e Serviços S.A.

www.elektro.com.br

ELEKTRO
Energia que vem da gente