

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>



**coelce**

uma empresa **endesa brasil**

Relatório Anual de Sustentabilidade 2010

coelce 10



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Coelce

# Relatório Anual de Sustentabilidade 2010

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

# Principais indicadores |GRI 2.8|

	2006	2007	2008	2009	2010
<b>MERCADO</b>					
Energia faturada (GWh) <sup>(1)</sup>	6.877	7.327	7.656	7.816	8.815
Nº de consumidores ativos (mil)	2.543	2.689	2.842	2.965	3.095
Consumo residencial médio (KWh/mês)	94	95	98	96	106
Tarifas médias de fornecimento <sup>(2)</sup> (R\$/MWh)	283	262	260	272	292
Residencial	300	279	275	293	318
Residencial baixa renda	192	182	181	199	217
Comercial	340	313	310	317	340
Industrial	241	223	223	231	243
Rural	207	187	187	203	211
<b>ECONÔMICO-FINANCEIROS</b>					
Resultados (R\$ mil)					
Receita operacional bruta	2.336.960	2.431.347	3.256.051	3.251.614	3.910.631
Receita operacional líquida	1.567.575	1.702.377	2.458.419	2.419.287	2.849.706
EBITDA <sup>(3)</sup> (R\$ mil)	532.623	462.991	589.289	648.745	807.040
Resultado do serviço – EBIT <sup>(4)</sup>	423.061	351.911	458.695	532.005	662.746
Resultado financeiro	(10.748)	(7.836)	(50.925)	(43.058)	(83.361)
Lucro líquido	298.258	244.751	344.122	394.739	471.903
Lucro líquido por ação <sup>(5)</sup>	3,83	3,14	4,42	5,07	6,06
<b>MARGENS (%)</b>					
Margem EBITDA	34,0%	27,2%	24,0%	26,8%	28,3%
Margem EBIT	27,0%	20,7%	18,7%	22,0%	23,3%
Margem líquida	19,0%	14,4%	14,0%	16,3%	16,6%
<b>FINANCEIROS</b>					
Ativo total (R\$ mil)	2.510.593	2.569.250	2.612.942	2.753.112	3.075.973
Patrimônio líquido (R\$ mil) <sup>(6)</sup>	780.464	850.449	999.445	1.131.233	1.356.814
Investimentos (R\$ mil)	343.098	396.908	473.307	332.514	445.747
Liquidez (Ativo circulante/ Passivo circulante)	0, 75	0, 73	0, 80	0, 94	0, 67
Retorno sobre patrimônio líquido (%)	39,4%	30,0%	39,4%	39,4%	39,4%
Dívida financeira bruta (R\$ mil)	489.001	565.741	819.131	938.872	885.366
Dívida financeira líquida (R\$ mil)	424.349	553.377	803.293	738.636	840.406
Dívida financeira líquida/ patrimônio líquido	54,4%	65,0%	80,4%	65,3%	61,9%
<b>AÇÕES <sup>(7)</sup></b>					
Valor de mercado das ações PNA (R\$/ação) <sup>(7)</sup>	22,90	21,50	22,48	30,85	28,25
Valor de mercado das ações PNB (R\$/ação) <sup>(7)</sup>	20, 46	21,70	19,70	27,00	27,00
Valor de mercado das ações ON (R\$/ação) <sup>(7)</sup>	26,80	31,65	18,90	32,50	28,30
Distribuição de resultados (R\$ mil)	283.345	244.751	263.096	213.000	332.644
Valor de mercado companhia (R\$ mil)	1.966.290	2.162.111	1.573.500	2.474.900	2.474.900
Nº de ações PNA (mil) <sup>(8)</sup>	56.245.389	28.123.352	28.131.352	28.164.488	28.164.488
Nº de ações PNB (mil) <sup>(8)</sup>	3.329.337	1.664.010	1.656.010	1.622.874	1.622.874
Nº de ações ON (mil) <sup>(8)</sup>	96.135.875	48.067.937	48.067.937	48.067.937	48.067.937
Nº total de ações (mil) <sup>(8)</sup>	155.710.600	77.855.299	77.855.299	77.855.299	77.855.299



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

	2006	2007	2008	2009	2010
<b>CORPO FUNCIONAL</b>					
Nº de colaboradores próprios	1.313	1.297	1.278	1.298	1.308
Nº de colaboradores terceirizados	6.376	6.837	7.662	7.042	7.261
Nº de estagiários	193	176	186	184	193
Nº de jovens-aprendizes	8	21	24	36	31
Nº total de colaboradores	7.882	8.310	9.150	8.560	8.793
<b>PRODUTIVIDADE</b>					
Consumidores por empregado	1.937	2.073	2.224	2.285	2.981
Energia vendida por empregado (MWh)	5.238	5.649	5.991	6.021	6.739
Custos por cliente (R\$) <sup>(9)</sup>	104	116	117	120	140
Perdas de energia (%)	13,00	12,35	11,72	11,57	12,17
DEC (horas) <sup>(10)</sup>	11,42	9,40	8,18	7,67	7,54
FEC (quantidade) <sup>(11)</sup>	9,11	7,87	6,78	5,91	5,61
<b>INDICADORES SOCIOAMBIENTAIS (R\$ MIL)</b>					
Investimentos em meio ambiente	17.029	21.022	27.419	27.419	42.538
Investimentos sociais internos	54.945	55.928	61.879	59.358	66.123
Total de contribuições para a sociedade	154.546	153.314	223.886	85.604	198.009
<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MIL)</b>					
Pessoal e encargos	75.582	81.162	117.580	121.043	125.878
Impostos, taxas e contribuições	858.930	779.155	871.964	990.016	1.214.206
Juros e aluguéis	112.505	108.761	86.480	116.228	170.172
Juros sobre capital próprio e dividendos	283.345	244.751	263.129	213.000	332.644
Retenções (incentivos fiscais e reserva de lucros)	46.545	69.985	75.394	121.447	139.259

<sup>(1)</sup> Dados de 2009 revisados

<sup>(2)</sup> Inclui ICMS

<sup>(3)</sup> EBITDA reflete o lucro bruto antes das receitas e despesas financeiras líquidas, do Imposto de Renda e da Contribuição Social, das depreciações e amortizações. Utilizado como medida de desempenho pela administração da Coelce, o EBITDA não é adotado pelas práticas contábeis brasileiras ou americanas.

<sup>(4)</sup> EBIT reflete o lucro bruto antes das receitas e despesas financeiras líquidas, do Imposto de Renda e da Contribuição Social. Utilizado como medida de desempenho pela administração da Coelce, o EBIT não é adotado pelas práticas contábeis brasileiras ou americanas.

<sup>(5)</sup> Dado de 2006 ajustado para fins de comparação, devido a grupamento ocorrido em 2007, na proporção de 2 mil para uma ação.

<sup>(6)</sup> Em cumprimento às recomendações da Aneel, em 2005 foi alterada a contabilização do ágio oriundo da incorporação da controladora.

<sup>(7)</sup> Valores referentes às últimas cotações do exercício.

<sup>(8)</sup> Em milhares de ações em 2006. A partir de 2007, com grupamento de ações, está em unidades.

<sup>(9)</sup> Pessoal + material + serviços de terceiros + programa de eficiência energética + outras despesas operacionais.

<sup>(10)</sup> Duração equivalente da interrupção por cliente.

<sup>(11)</sup> Frequência equivalente da interrupção por cliente.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

# Perfil

A Companhia Energética do Ceará (Coelce) distribui energia elétrica a 8,5 milhões de habitantes em todos os 184 municípios cearenses, em um território de 149 mil quilômetros quadrados. É a terceira maior distribuidora da Região Nordeste em volume comercializado e, em 2010, pelo segundo ano consecutivo, foi considerada a melhor do Brasil pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee). | [GRI 2.1, 2.2, 2.5](#) |

Além da sede em Fortaleza, possui uma central de atendimento emergencial em Messejana, que presta serviços para toda a Região Metropolitana, seis unidades administrativas em diferentes regiões do Estado e 201 lojas de atendimento, sendo duas unidades móveis. Em dezembro de 2010, registrava mais de 3 milhões de clientes, segmentados em classes residencial (2,3 milhões), rural (325,1 mil), comercial (159,4 mil), institucional (39,6 mil) e industrial (5,8 mil). As principais comunidades com as quais se relaciona são de baixo desenvolvimento socioeconômico, sendo que a maioria é enquadrada na categoria baixa renda, em que os clientes recebem descontos na conta de energia por meio de subsídios federais. Em 2010, essa parcela correspondia a 73% do total de clientes residenciais e 60% de toda a carteira de clientes. | [GRI 2.4, 2.3, 2.7](#) |

Ao final do período, empregava 8.793 colaboradores, sendo 1.308 próprios, 7.261 de empresas parceiras, 193 estagiários e 31 jovens-aprendizes. As principais atividades executadas pelos prestadores de serviços envolvem projeto e execução de obras de infraestrutura e de redes de distribuição elétrica e manutenção de redes. | [GRI 2.2, 2.8](#) |

Serviços personalizados, como seguros, assistência residencial, título de capitalização e planos odontológicos, que eram oferecidos pela Ampla, passaram a ser responsabilidade de outra empresa da Endesa Brasil, a Prátil, criada em 2010. | [GRI 2.9](#) |

O volume total de venda e transporte de energia na área de concessão da Coelce em 2010 foi de 8.815 GWh, alta de 12,8% em relação ao ano anterior, cujo volume foi de 7.816 GWh. A receita líquida também evoluiu, para R\$ 2.850 milhões, com aumento de 18% em comparação ao ano anterior; a geração de caixa, expressa pelo EBITDA, foi de R\$ 807 milhões (R\$ 648,7 milhões em 2009) e o lucro líquido atingiu R\$ 472 milhões, 19,5% acima do ano anterior. | [GRI 2.8](#) |

Sociedade anônima de capital aberto, com ações negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa), a Coelce é controlada pela Endesa Brasil S.A., por meio da *holding* Investluz S.A., que detém 56,6% do capital total e 91,66% do capital votante. | [GRI 2.6](#) |

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Endesa Brasil

Uma das cinco maiores empresas privadas do setor elétrico brasileiro, a Endesa Brasil é uma *holding* de companhias que atuam em distribuição, geração, conversão e transmissão de energia. Além da Coelce, controla a Ampla, distribuidora que atua no interior do Estado do Rio de Janeiro, as geradoras Endesa Cachoeira (hidrelétrica, no Estado de Goiás) e Endesa Fortaleza (termelétrica a gás, instalada em Caucaia, no Estado do Ceará) e a conversora e transmissora Endesa Cien, com unidade em Garruchos, no Estado do Rio Grande do Sul.

Por meio da Enersis, a Endesa Brasil é controlada pela Endesa S.A., a maior empresa de energia da Espanha e principal companhia privada de energia da Península Ibérica e da América Latina, com ativos em oito países (Espanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Marrocos, Peru e Portugal). A Endesa S.A., por sua vez, tem 92% de seu capital detido pela Enel SpA, maior companhia elétrica da Itália e a segunda maior da Europa em capacidade instalada, com operações em 23 países de quatro continentes.



## Visão, Missão, Valores

Os resultados que a Coelce alcança a cada ano têm como base de sustentação um sólido conjunto de Valores corporativos, que são disseminados e vivenciados na prática pelos colaboradores. A Missão e a Visão da companhia também destacam a importância de trabalhar com a máxima eficiência, valorizar o público interno, respeitar o meio ambiente e buscar a satisfação de clientes e acionistas. | GRI 4.8 |

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

O ano de 2004 foi o início de uma profunda mudança na empresa, marcada pela introdução do plano "Escalada" (2004-2007), de direcionamento estratégico. Em 2007, foi realizada reflexão estratégica para traçar novos desafios e que resultou no plano "Ser Coelce" (2008-2011).

Em 2010, a companhia atingiu, antecipadamente, um dos objetivos mais importantes estabelecidos em sua Visão: foi eleita pela segunda vez consecutiva a melhor distribuidora de energia do Brasil, segundo a Abradee. Por esse motivo, a Visão foi reformulada e, a partir de 2010, passou a incluir o foco também em Sociedade.

## VISÃO

*A Coelce quer ser até 2011 uma das três melhores distribuidoras de energia elétrica do Brasil*

**Gente:** Estar entre as melhores empresas para se trabalhar no Brasil;

**Cliente:** Ter clientes muito satisfeitos;

**Resultado:** Estar entre as cinco melhores empresas em competitividade; e

**Sociedade:** Presença no dia a dia das pessoas para a melhoria da sua qualidade de vida.

## MISSÃO

Coelce: Gente e energia para um mundo melhor!

*Energia orientada para um relacionamento próximo e transparente com nossos clientes, crescendo junto com o Ceará e gerando valor para os acionistas através da satisfação e do compromisso de todo o nosso time.*

## VALORES

### Respeitamos a vida

Por meio das atitudes:

- *Segurança em tudo o que fazemos*
- *Compromisso com a sociedade e o meio ambiente*
- *Respeito às pessoas*

### Somos simples

Por meio das atitudes:

- *Simplicidade nas ações*
- *Transparência e confiança nas relações*

### Criamos valor

Por meio das atitudes:

- *Inovação em processos e negócios*
- *Compromisso e profissionalismo*
- *Parcerias sustentáveis*
- *Tratar custos como donos do negócio*



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Reconhecimentos |GRI 2.10|

- **Prêmio Abradee de Melhor Distribuidora de Energia Elétrica do Brasil –**  
Pelo segundo ano consecutivo, a Coelce foi classificada como a Melhor Distribuidora de Energia Elétrica do Brasil, além de ocupar a liderança na categoria de Avaliação do Cliente, no prêmio concedido pela Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee). Destacou-se ainda como a Melhor Distribuidora do Nordeste (quinta vez consecutiva) e ocupou o 1º lugar em Gestão Operacional.
- **Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil / Guia Exame–Você S.A. –**  
Pelo quinto ano consecutivo, integrou a relação de 150 companhias elaborado pelo *Guia Exame–Você S.A.* Conquistou a nona posição do *ranking*, com Índice de Felicidade no Trabalho de 84,3 (82,5 em 2009), sendo a única companhia do Nordeste e do setor elétrico a figurar nesse selecionado grupo. Entre as empresas de médio porte (com até 1.500 colaboradores), conquistou a terceira colocação.
- **Melhores Empresas para Trabalhar / Época e Great Place to Work –** A Coelce foi listada entre as 100 Melhores Empresas para se Trabalhar no Brasil, na pesquisa da revista *Época* e *Great Place to Work*, dentre as 774 empresas concorrentes, posicionando-se no 55º lugar. Integrou ainda a relação das melhores do Ceará (4º lugar) e como destaque para pessoas com necessidades especiais no Estado.
- **Prêmio Cier de Calidad – Satisfacción de Clientes –** A Coelce conquistou, pela segunda vez, esse reconhecimento concedido pela Comissão de Integração Energética Regional (Cier), organismo internacional do setor energético na América Latina. Obteve o melhor Índice de Satisfação do Cliente com a Qualidade Percebida (IscaI) do grupo de empresas com mais de 500 mil consumidores, com destaque para a melhor avaliação nos aspectos de responsabilidade social.
- **Prêmio Nacional de Qualidade –** Finalista do PNQ, promovido pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) para valorizar as organizações com excelência da gestão no Brasil.
- **Prêmio Socioambiental Chico Mendes –** O programa Ecoelce, que troca resíduos recicláveis por descontos na conta de energia, foi premiado pelo Instituto Chico Mendes em reconhecimento a iniciativas de desenvolvimento sustentável por meio da promoção da vida humana e da conservação ambiental.
- **Prêmio Corresponsables –** O Ecoelce foi um dos cinco projetos de grandes empresas premiados pela entidade espanhola Fundación Corresponsables, que busca valorizar as instituições que ampliam a cultura de responsabilidade social.
- **Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) –** Pelo quinto ano consecutivo, a Coelce permaneceu na lista da Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa) de empresas comprometidas com governança e equilíbrio econômico, social e ambiental.
- **Certificado Empresa Cidadã –** Prêmio concedido pelo Conselho Regional de Contabilidade do Rio de Janeiro (CRC-RJ), que reconhece empresas que realizam investimento em ações de responsabilidade socioambiental.
- **Rumo à Credibilidade 2010 –** Pela segunda vez, o relatório de sustentabilidade da Coelce foi eleito como um dos dez melhores publicados no Brasil, de acordo com a pesquisa “Rumo à Credibilidade 2010”, elaborada pela Fundação Brasileira para o Desenvolvimento Sustentável (FBDS) em parceria com a consultoria inglesa SustainAbility.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

- **Prêmio Aberje** – Em 2010, a Coelce foi a empresa mais premiada pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje). Na etapa nacional, recebeu prêmios em três categorias de comunicação: Programas voltados à Sustentabilidade Empresarial; Relacionamento com a Imprensa; e Programas, Projetos e Ações Culturais. Na etapa regional Norte e Nordeste, além das categorias premiadas nacionalmente, venceu ainda em Campanhas de Comunicação e Marketing, Empresa Destaque do Ano e Profissional do Ano – em reconhecimento ao trabalho de Danielle Luz, gerente de Comunicação.
- **Prêmio Finep de Inovação:** A Iniciativa “Deu Certo” e a gestão do programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) contribuíram para a Coelce ser classificada como a segunda melhor empresa do Nordeste em Gestão da Inovação. A premiação é dada pela Financiadora de Estudos e Projetos do Ministério da Ciência e Tecnologia (Finep).
- **Prêmio Contribuintes do Ceará** – Terceiro ano de reconhecimento pela contribuição ao desenvolvimento estadual, por meio do recolhimento correto e regular do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços (ICMS).
- **Prêmio Delmiro Gouveia** – A Coelce recebeu, pelo terceiro ano seguido, o título de Maior Empresa do Ceará, que reúne os critérios de vendas, patrimônio, ativos, resultado final, impostos gerados e número de funcionários. A iniciativa é da Bolsa de Valores de São Paulo no Estado do Ceará.
- **Selo de Responsabilidade Cultural 2010** – Reconhecimento pela contribuição para o desenvolvimento e a valorização da diversidade cultural do Ceará. O selo é promovido pela Secretaria de Cultura do Estado.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

# Mensagem da Administração [GRI 1.1]



**Abel Alves Rochinha**  
Presidente



**Mario Santos**  
Presidente dos Conselhos  
de Administração da Coelce  
e da Endesa Brasil

Entendemos que o sucesso da companhia é resultado do equilíbrio do atendimento a quatro perspectivas – clientes, colaboradores, sociedade e acionistas. E foi exatamente a coesão entre elas que nos ajudou a construir um ano de 2010 histórico e um dos melhores já vividos pela Coelce. Para começar, pelo segundo ano consecutivo, os cearenses colocaram a companhia no topo da lista das melhores distribuidoras de energia elétrica do País, prêmio recebido da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee). Além do título de melhor do Brasil em distribuição, trouxemos para casa também o reconhecimento inédito em excelência na gestão operacional, que demonstra nosso compromisso com a qualidade do fornecimento de energia elétrica para todo o Ceará.

Prova disso foi a conquista dos melhores indicadores de qualidade da nossa história. Reduzimos significativamente a duração e a frequência das interrupções do fornecimento de energia durante o ano – DEC (7,54 horas) e FEC (5,6 vezes), respectivamente. Para isso, fizemos melhorias e ampliações na rede de distribuição; aprimoramos o atendimento emergencial, a engenharia e a operação; e reforçamos a manutenção do sistema elétrico do Estado. Esses investimentos nos renderam uma das conquistas que mais nos enchem de orgulho: 92,2% dos cearenses afirmaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o nosso serviço.

Mas ninguém consegue nada sozinho, não é mesmo? Ainda mais quando se tem em casa um time de colaboradores de peso como o que temos na Coelce. Gente de fibra, dedicada, competente e, acima de tudo, apaixonada pelo que faz. Pessoas das quais cuidamos com ações de integração e valorização profissional. Ainda em 2010, inclusive, implantamos um novo método de avaliação desses talentos, o Gestão de Rendimento, para reconhecer de forma mais democrática e justa aqueles que se destacam em suas atividades e funções.

Como resposta, nosso pessoal nos colocou entre as 10 Melhores Empresas para Trabalhar do Brasil, do *Guia Exame – Você S/A*. Inclusive, fomos a única companhia do Nordeste e do setor elétrico a figurar nesse seleto grupo. Em 2010, também ficamos entre as 100 Melhores Empresas para se Trabalhar da revista *Época*, em pesquisa desenvolvida pelo Great Place to Work, instituto de referência internacional no tema. Mas há algo que ainda incomoda, que é a questão da segurança. Apesar das melhorias trazidas pelo Saber Viver, programa de segurança que tem como proposta uma nova cultura de respeito e valorização da vida dentro e fora da companhia e que considera a família peça fundamental para a felicidade das pessoas, foram registrados em 2010 dois acidentes fatais com eletricitistas parceiros. Fatos que mostram o quanto ainda precisamos avançar nessa área.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Por falar em gente, o povo do Ceará foi um grande parceiro em 2010. O projeto Luz Solidária, por exemplo, que combina eficiência energética com solidariedade, estimulou entre os cearenses a troca de eletrodomésticos de alto consumo de energia por equipamentos mais eficientes. Ao fazer isso, os clientes receberam descontos e escolheram projetos sociais apoiados pela Coelce para com eles dividirem os bônus recebidos. Dessa forma, foram beneficiadas 54 belas iniciativas com focos permanentes na geração de renda e no desenvolvimento do Estado, incentivando o microempreendedorismo. Ao todo, houve um expressivo aporte de R\$ 6 milhões. Em meio ambiente, também tivemos bons resultados. Ampliamos o Ecoelce, programa socioambiental que propõe a troca de resíduos recicláveis por descontos na conta de luz, que alcançou a impressionante marca de 311 mil clientes cadastrados no fim de 2010. A exemplo do frentista Clodoberto dos Santos Azevedo, do bairro Siqueira, são muitos os cearenses que conseguem, com as constantes trocas, pagar a sua energia com lixo.

Do ponto de vista dos acionistas, nossa receita líquida evoluiu para R\$ 2.850 milhões, o que representa acréscimo de 18% em relação ao ano anterior. Além disso, a geração de caixa, expressa pelo Ebitda, foi de R\$ 807 milhões, 24,4% superior à de 2009, e o lucro líquido atingiu os R\$ 472 milhões, com variação de 19,5% se comparado ao ano anterior. Contamos ainda com um amplo portfólio de projetos para atender às necessidades do mercado de energia e com o respaldo de um dos grupos energéticos mais importantes em nível mundial, a ENEL-ENDESA, por meio da nossa matriz Enersis.

E na tentativa de aperfeiçoar nossos processos e garantir mais produtividade e retorno a todos esses públicos, para nós, estratégicos, criamos em 2010 a Área de Qualidade da Gestão – exatamente para fortalecer nossas práticas de gestão, conforme os princípios do Modelo de Excelência de Gestão (MEG®) da Fundação Nacional de Qualidade (FNQ). Tanto empenho em azeitar processos nos rendeu, no ano, o posto de única empresa da Região Nordeste finalista de uma das mais importantes premiações do País nas áreas de melhoria da qualidade da gestão e aumento da competitividade das organizações: o Prêmio Nacional de Qualidade (PNQ).

De verdade, acreditamos que tudo isso só foi possível porque equilibramos de maneira coesa as quatro perspectivas que direcionam nosso trabalho – clientes, colaboradores, sociedade e acionistas – e assumimos de forma plena o conceito de sustentabilidade em nosso planejamento estratégico, com responsabilidade, transparência, criatividade, respeito à vida e criação de valor. São compromissos expressos também por nossa adesão ao Pacto Global das Nações Unidas e pelos Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável que conduzem as ações da Coelce. Enfim, como algo que é inerente à nossa atividade, ao nosso exercício do dia a dia. Aproveitamos a oportunidade para agradecer todos que, de uma forma ou de outra, ajudaram na conquista dos expressivos resultados de 2010 e dizer que o nosso compromisso de contribuir para o desenvolvimento sustentável do Estado está mais firme do que nunca em 2011!



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

# Apresentação do relatório

A Coelce reforça o seu compromisso com a transparência e a confiança no relacionamento com os seus públicos estratégicos ao apresentar o seu Relatório Anual de Sustentabilidade 2010. A maioria dos dados contém uma base histórica de três anos e análise dos responsáveis pelas áreas para uma melhor avaliação sobre as atividades, práticas sustentáveis e oportunidades de aperfeiçoamento. Por meio de entrevistas, os principais líderes da Coelce, inclusive o presidente, também contribuíram na análise dos dados e na definição de metas para os próximos anos.

Desde 2003, a companhia publica seu desempenho anual como prestação de contas para a sociedade. Nos dois primeiros anos, o documento era em formato de Balanço Social. A partir de 2005, passou a atender às diretrizes propostas pela Global Reporting Initiative (GRI), organização que formulou uma série de indicadores que contemplam os aspectos econômicos, sociais e ambientais do negócio. O modelo é o mais utilizado por empresas e organizações em todo mundo e serve como ferramenta de gestão na busca do desenvolvimento sustentável. A companhia adota, desde 2007, a versão G3 das diretrizes GRI, e responde também aos indicadores do suplemento setorial direcionado ao mercado de energia (sigla EU). [\[GRI 3.3\]](#)

O documento apresenta o desempenho nas dimensões econômica, social e ambiental e segue ainda as diretrizes de conteúdo recomendadas pela Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca). Os dados e as atividades correspondem ao período de 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2010 e abrangem todas as unidades operacionais da área de concessão no Estado do Ceará. A companhia não mantém subsidiárias nem *joint ventures*. O relatório é divulgado anualmente, sendo que o último foi publicado em maio de 2010. [\[GRI 3.1, 3.2, 3.6, 3.8\]](#)

A estrutura do relatório segue o padrão de todas as empresas da Endesa no Brasil e é baseada nos Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável disseminados pela Endesa. Também aborda as iniciativas da companhia para atender aos princípios do Pacto Global e apresenta o modelo de balanço social proposto pelo Instituto Brasileiro de Análise Sociais e Econômicas (Ibase).

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

*“É importante essa iniciativa de reunir tantas instituições, de tantas áreas – educação, saúde, cultura, meio ambiente –, pois a gente acaba formando uma rede, uma espécie de família. O Relatório de Sustentabilidade deve contemplar os efeitos dessas parcerias, pois o resultado de cada instituição presente no processo de consulta certamente foi alterado sensivelmente por causa dessa parceria com a Coelce.”*

**Ana Márcia Diógenes Lima,**  
coordenadora do Fundo das Nações  
Unidas para a Infância (Unicef)

Os dados financeiros seguem, pelo primeiro ano, as normas internacionais de contabilidade (International Financial Reporting Standards – IFRS), o que determinou algumas alterações em resultados publicados em 2009. Outras referências são certificações de qualidade (ISO 9000, ISO 14001 e OHSAS 18001) e normas brasileiras aplicadas a relações trabalhistas. Eventuais alterações de dados publicados em documentos anteriores estão indicadas nas páginas em que são apresentados. [|GRI 3.9, 3.10, 3.11|](#)

A verificação externa dos dados é restrita às Demonstrações Financeiras e ao Balanço Ibase, sob responsabilidade da auditoria externa Deloitte Touche Tohmatsu. Adicionalmente, a cada ano ocorre uma auditoria externa para verificar o cumprimento das Normas e Procedimentos da Sarbanes-Oxley. Os demais indicadores são passíveis de auditorias internas periódicas, por intermédio do Sistema de Auditoria Corporativa (SAC). Os dados referentes à qualidade técnica do sistema elétrico, assim como os programas subsidiados pelo governo, são constantemente monitorados pelos órgãos reguladores – Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce). [|GRI 3.13|](#)

Dúvidas relacionadas ao Relatório Anual de Sustentabilidade, críticas ou comentários podem ser encaminhados para a área de Responsabilidade Social Corporativa e Meio Ambiente da Coelce, por meio dos contatos: [drpinho@endesabr.com.br](mailto:drpinho@endesabr.com.br) ou (85) 3453-4821. [|GRI 3.4|](#)

#### Conteúdo [|GRI 3.5|](#)

Pelo terceiro ano consecutivo, a Coelce empenhou-se em ouvir seus principais parceiros estratégicos para os quais o relatório é dirigido, de acordo com orientação da GRI. Com o objetivo de definir os temas que deveriam ser abordados no documento e identificar principais preocupações, realizou processo de consulta a esses públicos, que constou de avaliação da publicação anterior e discussão sobre assuntos de maior importância. Realizada com o apoio de consultoria externa, a sondagem foi baseada em dois encontros presenciais, um com públicos externos e outro com público interno, contatos por e-mail e telefone. Além de fortalecer a participação desses grupos na identificação e validação de assuntos para o relatório 2010, os painéis representaram uma oportunidade de diálogo e envolvimento desses públicos na gestão da sustentabilidade e na preparação da Coelce para o tratamento e a divulgação do seu desempenho sobre esses aspectos.

O processo foi iniciado a partir do mapeamento dos principais públicos de relacionamento com a companhia, levando-se em conta a sua representatividade e a vinculação com os assuntos relevantes para a sustentabilidade da empresa. Esses aspectos são contemplados na definição dos Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável que orientam a atuação das empresas Endesa (*mais informações no capítulo Compromissos*). [|GRI 4.15|](#)

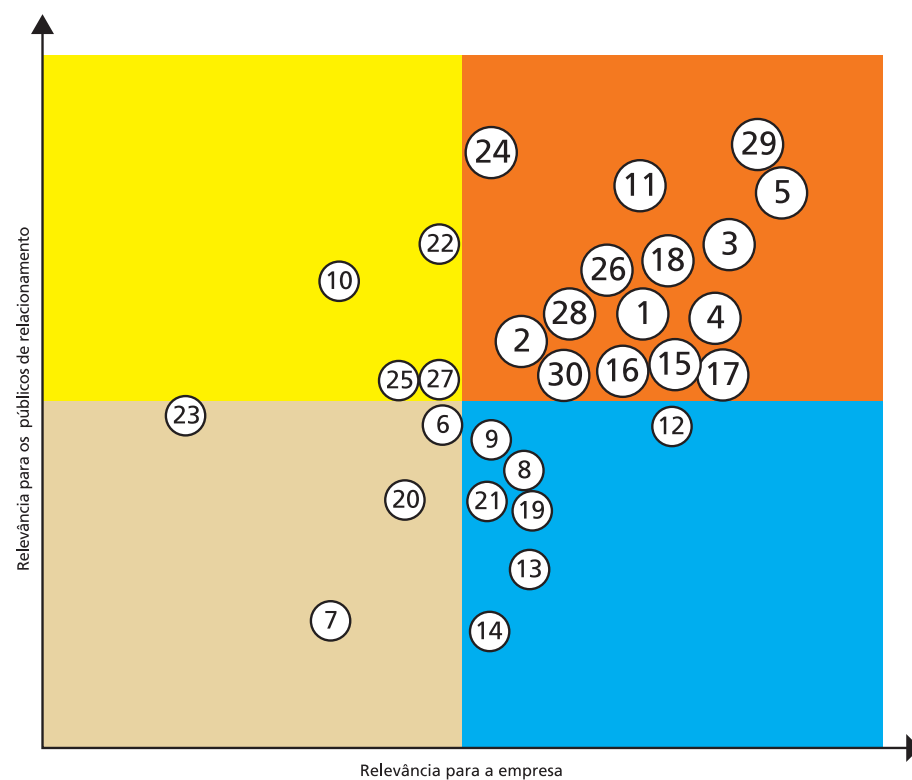
No total, participaram 123 pessoas, sendo 73 de públicos externos (clientes, fornecedores, acionistas, investidores, órgãos públicos, associações comunitárias e organizações não governamentais) e 50 de públicos internos (colaboradores próprios e parceiros, estagiários e diretores), que deram sua perspectiva sobre a importância de 30 temas. Os assuntos avaliados foram selecionados com base no planejamento estratégico da companhia, em preocupações manifestadas em consultas realizadas em anos anteriores e em aspectos destacados pela imprensa em notícias sobre a empresa publicadas em 2010.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

A partir dos resultados, foi composta a matriz de materialidade, uma representação gráfica que posiciona cada tema de acordo com a importância que lhe foi atribuída. Todos os participantes tiveram suas opiniões ponderadas de forma similar, com exceção de membros da diretoria, com o dobro no peso na avaliação. Por essa matriz, os temas de maior relevância estão apontados no quadrante superior direito, destacando-se satisfação dos clientes (item 29) e eficiência e segurança na oferta de energia (item 5). Os de menor importância são indicados no quadrante inferior esquerdo.

Matriz de materialidade



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Principais temas e preocupações |GRI 4.17|

	MUITO IMPORTANTE	INDICADORES GRI	PRINCÍPIOS PACTO GLOBAL
29	Satisfação do cliente	4.17, PR5	
5	Eficiência e segurança na oferta de energia	EU6, EU12, EU28, EU29	
3	Governança corporativa (transparência, ampla divulgação de informações)	4.1 a 4.10	1 a 10
11	Gestão dos impactos das operações da empresa sobre a sociedade	SO1	
24	Saúde e segurança dos colaboradores próprios e parceiros	LA6, LA7, LA8, LA9, EU16, EU18	1 e 3
18	Eficiência energética	EU7	7 e 8
4	Práticas anticorrupção	SO2, SO3, SO4	10
17	Fontes renováveis de energia	EN3	9
26	Acesso a serviços e produtos para clientes especiais (deficientes, analfabetos, idosos)	EU24	1 e 2
1	Compromissos com iniciativas externas (ex. Pacto Global, Pacto Anticorrupção, etc.)	4.12	
15	Consumo de recursos naturais (água, energia)	EN1, EN2, EN3, EN4, EN8	8 e 9
16	Cuidados ambientais na oferta de produtos e serviços	EN26	7, 8 e 9
30	Saúde e segurança do cliente	PR1	1
28	Oferta de informações claras e acessíveis	EU24	1 e 2
2	Critérios na seleção de fornecedores e em investimentos	HR1, HR2, HR5, HR6, HR7, EN26	1 e 2
IMPORTANTE			
22	Qualidade de vida dos colaboradores	LA8	1
10	Resultados econômico-financeiros	EC1	
27	Canais de atendimento	PR5	
25	Treinamento e desenvolvimento	LA10, LA11, LA12, EU14	6
MEDIANAMENTE IMPORTANTE			
12	Investimento na comunidade, em infraestrutura e serviços de benefício público	EC8, EU23	
8	Perdas de energia, regularização de ligações clandestinas	EU12	
9	Pesquisa e desenvolvimento	EU8	
19	Educação sobre serviços energéticos	EU7	
21	Geração de emprego	LA1, LA2, EC7, EU14, EU17	6
13	Biodiversidade	EN11 a EN15	7 e 8
14	Mudanças climáticas	EC2, EU5	
POUCO IMPORTANTE			
6	Impactos riscos e oportunidades	1.2, 4.11, EU6, EU21, EC2	1 a 10
20	Diversidade e igualdade de oportunidades	LA13, LA14	1 e 6
23	Trabalhadores terceirizados	LA1, EU16, EU17, HR2, HR5, HR6, HR7	6
7	Incentivos governamentais	EU4	



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Níveis de aplicação

A Coelce autodeclara que este relatório atende ao Nível A de aplicação das diretrizes GRI G3, o que foi confirmado em exame realizado pela Global Reporting Initiative. Para isso, cumpriu os requisitos apontados no quadro abaixo:

### Níveis de aplicação GRI G3

	C	C+	B	B+	A	A+
<b>Perfil da G3</b> RESULTADO	Responder 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		Responder 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		O mesmo exigido para o nível B	
<b>Informações sobre a forma de gestão da G3</b> RESULTADO	Não exigido	Com verificação externa	Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador	Com verificação externa	Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	Com verificação externa
<b>Indicadores de Desempenho da G3 &amp; Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial</b> RESULTADO	Responder a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, econômico e ambiental.		Responder a um mínimo de 20 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: econômico, ambiental, dir. humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto.		Responder 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



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

# Estratégia e gestão

A adequação dos processos para atender ao Modelo de Excelência da Gestão já proporcionou um avanço na gestão da companhia. A Área de Qualidade da Gestão contribuiu para adequar metodologias complementares a fim de fortalecer o plano estratégico Ser Coelce. Lançado em 2008, para um período de quatro anos, é composto por 10 objetivos e 31 indicadores direcionados à busca da excelência. Seguindo suas diretrizes, a empresa promove relacionamento próximo e transparente com os clientes, investe em melhorias técnicas e operacionais, desenvolvimento profissional dos colaboradores e fortalecimento das parcerias com empresas prestadoras de serviços e fornecedoras de materiais. A estratégia também atende aos Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável adotados globalmente pela Endesa.

## Qualidade crescente na gestão

O planejamento estratégico, Ser Coelce, recebeu adaptações para seguir o conceito de aprendizado determinado pelo Modelo de Excelência da Gestão (MEG®), com a aplicação da ferramenta PDCA (*Plan, Do, Check, Action* – Planejar, Realizar, Checar e Agir, em caso de irregularidades).

“O resultado principal do MEG é que você para de apagar incêndio, de cuidar só do dia a dia, e começa a pensar de forma organizada lá na frente. Antes do MEG, nosso olhar era mais romântico, fazíamos com criatividade. Quando começamos a trabalhar de forma sólida com um modelo de gestão, acabamos por sistematizar essa conquista de resultados. Passa da vontade das pessoas para a disciplina das pessoas, com organização da rotina”, afirma o presidente da Coelce, Abel Rochinha.

Destaque em 2009 no Critério Cliente, a Coelce consagrou-se finalista em 2010 do Prêmio Nacional de Qualidade (PNQ). Para a companhia, a participação no PNQ permite um diagnóstico da gestão que capacita para a autoavaliação, comprometimento das pessoas, visão sistêmica e reconhecimento do mercado e da sociedade.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

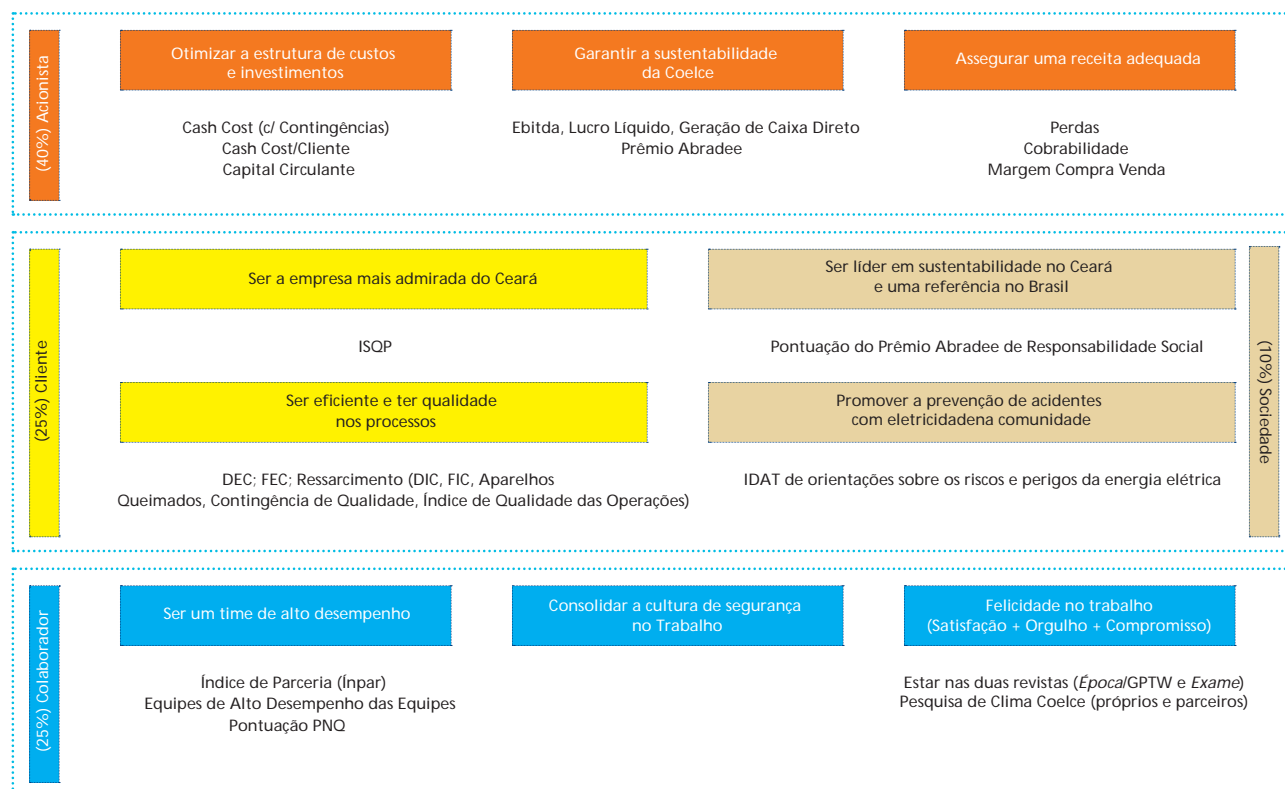
## Plano estratégico Ser Coelce

Tanto o momento de formulação do plano estratégico quanto os encontros de reflexão têm a presença de representantes de todas as áreas da companhia, pelo entendimento de que as contribuições são essenciais para o desdobramento das estratégias em planos de ação assertivos.

Por conta da crise econômica, ainda acirrada no ano de 2009, houve a necessidade de alteração no processo de planejamento estratégico, que passou a ter informes trimestrais, para o caso de readequações. Essa revisão trimestral da estratégia é uma prioridade para todas as empresas Endesa. O foco em 2011 será manter a atuação forte em qualidade para suportar o crescimento da demanda e manter a rede robusta, além de investimentos na segurança dos profissionais.

As metas dos gestores estão alinhadas aos planos da *holding* Endesa Brasil, com pesos diferenciados aos indicadores mais estratégicos. Em 2009, inclusive, foi criado um *ranking* para destacar o bom desempenho dos gestores, que é apresentado na reunião mensal de resultados da Endesa Brasil. Como parte desse processo, surgiu o plano estratégico Ser Coelce.

### Plano Ser Coelce



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Principais desafios do Ser Coelce |GRI 1.2|

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS & INDICADORES	META 2010	REALIZADO 2010	META 2011
<b>COLABORADORES</b>			
<b>Ser um time de alto desempenho</b>			
Inpar (%)	35%	50%	40%
Pontuação PNQ	570	625	637
Equipes de Alto Desempenho (%)	70%	67%	70%
<b>Consolidar a cultura de Segurança no Trabalho</b>			
Índice de Frequência - Global (acidentes/hora)	2,74	4,81	3,20
Acidentes Graves + Fatais (nº de acidentes)	5,00	4,00	4
<b>Felicidade no Trabalho (Satisfação + Orgulho + Compromisso)</b>			
Estar nas duas revistas ( <i>Época/GPTW</i> e <i>Exame</i> )	2,00	2,00	2,00
<b>CLIENTES</b>			
<b>Ser a empresa mais admirada do Ceará</b>			
ISQP (%)	5	1	3
<b>Ter excelência nos serviços aos nossos clientes</b>			
DEC (horas/ ano)	7,56	7,54	7,40
FEC (vezes/ ano)	5,82	5,61	5,51
Índice de Qualidade das Operações (pesquisa)	80%	93%	80%
<b>SOCIEDADE</b>			
<b>Ser líder em sustentabilidade no Ceará e uma referência no Brasil</b>			
Prêmio Abradee de Responsabilidade Social (pesquisa)	5,00	3,00	3,00
Promover a prevenção de acidentes com eletricidade na comunidade			
IDAT de orientações sobre os riscos e perigos da energia elétrica (posição <i>ranking</i> )	84,10	95,20	84,10
<b>ACIONISTAS</b>			
<b>Otimizar a estrutura de custos e investimentos</b>			
Cash Cost/Cliente (R\$ milhões)	212,54	209,68	172,05
<b>Garantir a Sustentabilidade da Coelce</b>			
Prêmio Abradee (pesquisa)	4,00	1,00	3
<b>Assegurar uma receita adequada</b>			
Perdas (%)	12,12%	12,12%	12,39%
Cobrabilidade (%)	99,61%	100,0%	99,90%



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Eficiência e produtividade

As empresas que integram a Endesa direcionam esforços para a eficiência e a produtividade, atuando por processos. Alguns projetos foram iniciados pela controladora, na Espanha, e migraram para a Endesa Brasil impactando as atividades de todas as empresas da *holding*.

- **Projeto *Lean*** – Lançado em 2009, tem o objetivo de eliminar o desperdício nas diversas etapas que compõe a cadeia produtiva do negócio, abrangendo todas as áreas: unidades operacionais, apoio, fornecedores e parceiros. É sustentado por três pilares: sistemas operacionais, sistema de gestão e cultura organizacional. Em longo prazo, o projeto resultará em mais eficiência, produtividade e qualidade nos serviços. No final de 2010, todas as áreas de obras da Coelce estavam desenvolvendo atividades dentro dos conceitos do *Lean*, com resultado na ordem de R\$ 2,8 milhões. Na manutenção, os indicadores adotados pelo conceito de produção enxuta foram produtividade, resserviços e melhoria do *call center*, entre outros, com ganho de R\$ 1,6 milhão no ano. Em 2011, o objetivo é integrar novas áreas da empresa no projeto, consolidando a mudança cultural de eliminação de desperdícios.
- **Gestão de Materiais** – Em fevereiro de 2010, teve início o piloto do novo modelo de gestão centralizada de materiais, de forma a permitir melhorar a programação, otimizar compras e evitar quebras e sobre-estoques nos almoxarifados dos parceiros e da Coelce. No ano, o novo modelo foi implantado nas empresas parceiras Loprese, B&Q, Cosampa e Proinco. Para as demais, cuja adoção não estava prevista para 2010, foram desenvolvidas outras ações para permitir uma melhor gestão dos materiais.
- **Centro de Serviços Compartilhados (CSC)** – Essa estrutura corporativa tem como principais objetivos obter ganhos de produtividade, agilidade e flexibilidade para enfrentar os desafios de mercado, bem como prover a excelência operacional e a utilização de melhores práticas nos processos de suporte ao negócio. O modelo de gestão do CSC é amparado por três pilares básicos: Acordos de Nível de Serviços e Acordos de Nível de Serviços Reversos; Apuração e Repasse de Custos; e Relacionamento com Clientes. Desde sua implantação, em 2009, o CSC vem apresentando ganhos de eficiência nos processos que migraram das empresas: pagamentos; administração de folha de pagamentos e benefícios; serviços gerais e patrimônio; e inteligência em segurança empresarial corporativa.
- **Canal de Benchmarking** – Disponível na intranet da Endesa Brasil, foi criado para ajudar os colaboradores a analisar e/ou documentar boas práticas. Reúne as principais análises e indicadores consolidados por trimestre. A ferramenta também permite que qualquer colaborador registre práticas e *benchmarks* observados em visitas a outras empresas ou em levantamentos em associações, fóruns, etc.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

# Compromissos

## Política de Sustentabilidade Endesa

Para a Coelce e todas as empresas Endesa, sustentabilidade é a integração das oportunidades sociais e ambientais em sua estratégia e seu modelo de gestão, possibilitando o alcance dos objetivos do negócio e a maximização da criação de valor em longo prazo para todos os públicos com os quais se relaciona.

A companhia entende sustentabilidade como um conceito tridimensional, em que se integram três linhas que afetam o seu comportamento responsável em termos sociais, econômicos e ambientais. Assume que os princípios derivados desse conceito devem integrar-se de forma plena e efetiva nos seus valores, em sua missão e visão de negócios e nos seus processos decisórios.

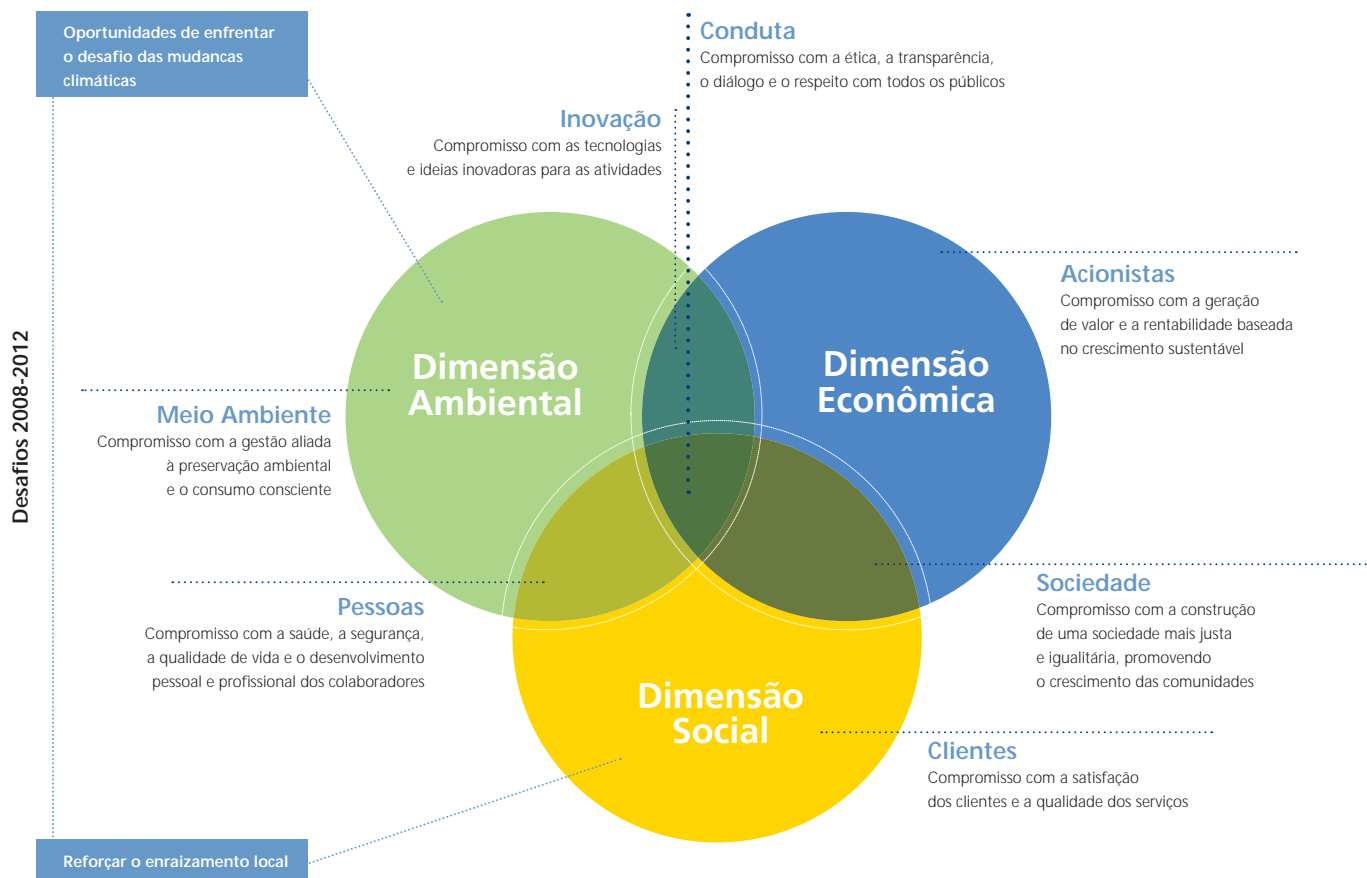
Essa concepção global e integrada está claramente expressa nos Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável estabelecidos em 2003 e que constituem a base de sua Política de Sustentabilidade. São sete linhas básicas, que refletem as obrigações e responsabilidades assumidas voluntariamente pela Endesa em relação a clientes, acionistas, pessoas, sociedade, conduta, inovação e meio ambiente.

O plano estratégico de sustentabilidade estabelecido para o período 2008 a 2012 incluiu dois desafios a serem vencidos pela companhia: a luta contra as mudanças climáticas e o reforço do enraizamento nos territórios e países em que opera. Essas são consideradas questões críticas em que a Endesa deve melhorar seu desempenho nos próximos anos para garantir o êxito duradouro da companhia. Esse plano foi baseado em um amplo processo de consulta a públicos internos e externos. [\[GRI 4.8\]](#)

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Sete compromissos para um desenvolvimento sustentável



## Apoio a iniciativas externas |GRI 4.12|

**Pacto Global e Objetivos do Milênio** – Desde março de 2005, a Coelce é signatária do Pacto Global, iniciativa promovida pela Organização das Nações Unidas (ONU) para ampliar a responsabilidade socioambiental de empresas e instituições. São dez princípios estabelecidos nas áreas de Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção Ambiental e Anticorrupção.

Dentre as diversas ações promovidas em 2010, destaca-se o início do Programa Conversa com Empresas, alinhado com o décimo princípio do Pacto Global (Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina). Em parceria com a Controladoria Geral da União (CGU), a Coelce promoveu um encontro em sua sede, em Fortaleza, para debater a importância de manter um ambiente íntegro, compartilhando as boas práticas no relacionamento entre os setores público e privado. A programação trouxe temas como a ética e cidadania na formação cultural brasileira, a experiência do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos e as ações da CGU, como a disseminação do manual *A Responsabilidade Social das Empresas no Combate à Corrupção*, o Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas e o Cadastro Empresa Pró-Ética. Esse encontro ocorreu em 14 de dezembro de 2010 e contou com cerca de 70 participantes, entre representantes de empresas, da Federação das Indústrias do Estado do Ceará (Fiec), fornecedores e clientes da Coelce. Em 2011, o programa será estendido a outros municípios cearenses.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

*“Desde 2003, a CGU vem realizando diversas ações no âmbito da prevenção da corrupção e, em 2010, buscamos a parceria da Coelce e realizamos evento sobre ética e o papel das empresas no combate à corrupção. Fomos prontamente atendidos pela Coelce e espero que os frutos se multipliquem.”*

**Claudio Henrique Fontenelle Santos,**  
Controladoria Geral da União (CGU)

No ano, a Coelce promoveu treinamento em procedimentos anticorrupção para 2% do total de seus colaboradores, totalizando 19 pessoas, todos não gestores. [\[GRI SO3\]](#) A Coelce também apoia os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODMs), que servem como um indicador importante de adesão ao Pacto Global. Estipulada pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), a iniciativa é formada por oito objetivos a serem atingidos pelos países até o ano de 2015, por meio de ações concretas dos governos e da sociedade.

**Integridade** – A Coelce faz parte do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, que regulamenta o relacionamento das empresas com o poder público, tratando de temas como sonegação fiscal, crime organizado e lavagem de dinheiro. A iniciativa é organizada pelo Instituto Ethos, em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), o Escritório das Nações Unidas contra Drogas e Crime (UNODC) e o Comitê Brasileiro do Pacto Global, entre outras entidades.

**Combate ao trabalho escravo** – A partir de 2005, todos os contratos de fornecedores e prestadores de serviços possuem cláusulas de proibição de trabalho escravo ou degradante. A companhia também apoia o Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo, promovido conjuntamente pelo Instituto Ethos, Organização Internacional do Trabalho (OIT) e a ONG Repórter Brasil. As empresas apoiadoras devem exercer políticas de responsabilidade social ligadas ao combate à escravidão.

**Combate ao trabalho infantil** – A companhia é parceira da Fundação Abrinq desde 2009 e destina recursos para os fundos estadual e municipal dos Direitos de Crianças e Adolescentes. O combate ao trabalho infantil consta como cláusula obrigatória na contratação de prestadores de serviços e fornecedores.

**Participação em entidades** – A Coelce participa regularmente de reuniões com representantes de associações empresariais e setoriais e de entidades que defendem temas sociais ou de proteção ao meio ambiente. Entre as entidades que apoia ou das quais participa estão: Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), Associação Brasileira das Sociedades de Capital Aberto (Abrasca), Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa), Associação Brasileira de Contadores de Empresas Elétricas (Abraconee), Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento no Mercado de Capitais (Apimec), Instituto Brasileiro de Relações com Investidores (Ibri), Instituto Brasileiro dos Executivos em Finanças (Ibef), Federação das Indústrias do Estado do Ceará (Fiec), Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, Instituto Brasileiro de Análise Sociais e Econômicas (Ibase) e Comissão Interinstitucional de Educação Ambiental (Ciea). [\[GRI 4.13\]](#)

#### Políticas públicas [\[GRI SO5\]](#)

A comercialização de energia elétrica é uma atividade regulamentada e regida por políticas públicas, exigindo da Coelce participação em vários fóruns e debates com governos e instituições. Em 2010, a companhia participou de reunião com o ministro de Minas e Energia, quando foi discutida a legislação aplicada à tarifa social baixa renda. O encontro teve a participação de distribuidoras de todo o País em razão dos impactos que a nova legislação representa sobre a base de clientes. Esse benefício passa a ser oferecido somente aos consumidores inscritos no Cadastro Único do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome que atendam a condições específicas. Essa mudança, embora ocasione ajuste significativo nos cadastros das distribuidoras, auxilia no combate a fraudes e perdas comerciais, pois proporciona maior acesso à tarifa social pelos consumidores de baixa renda. Os impactos, em uma primeira avaliação, serão acomodados na operação normal da Coelce.



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

A empresa participou mensalmente das reuniões do Comitê Gestor Estadual do Programa Luz para Todos que, dentre as diversas atribuições, avalia as demandas da sociedade e define as obras de eletrificação rural a serem priorizadas, acompanha a execução física e financeira das obras e identifica e articula ações de desenvolvimento rural integrado que possibilitem o uso social e produtivo da energia elétrica. A companhia também esteve presente nas reuniões mensais com a Arce, que acompanha o serviço de distribuição de energia elétrica no Ceará, por meio de convênio firmado com a Aneel. Nos encontros foram debatidos os mais variados assuntos relacionados às atividades de distribuição de energia elétrica.

Outra maneira de contribuir é representada pelo apoio a projetos educacionais desenvolvidos no Ceará por ONGs, com foco na prevenção das DST/Aids e combate à violência contra a mulher. Estes projetos foram apoiados com o uso de recursos incentivados pelo Sistema Estadual da Cultura, totalizando R\$ 165.150,00.

### Normas e padrões

- **ISO 14001** – A Coelce mantém a certificação ISO 14001, norma de gestão ambiental concedida pela primeira vez em 2006. O escopo compreende construção, operação, manutenção do sistema de transmissão e distribuição de energia elétrica e suas atividades de apoio, abrangendo 80% das instalações da companhia e 74% da capacidade instalada. Inclui: 14 unidades administrativas, 53 subestações e 131 linhas de transmissão.
- **ISO 9001** – No encerramento de 2010, os processos de faturamento, atendimento, ligações novas de baixa-tensão, resposta ao cliente, operações técnicas e planejamento e engenharia estavam certificados por essa norma de qualidade. Os primeiros processos foram certificados em 2005.
- **OHSAS 18001** – O Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional da Coelce é certificado desde 2006 pela OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series), conjunto de procedimentos e controles para promover e preservar a segurança nas atividades de trabalho. No final de 2010, o escopo da certificação compreendia 62,5% das unidades administrativas e 10,1% das subestações, com 77,9% colaboradores inseridos no sistema de gestão.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

A photograph of two women standing in an office environment, both smiling. The woman on the left has dark curly hair, wears glasses, an orange button-down shirt, and white pants. The woman on the right has long brown hair and is wearing a black top and blue jeans. A large white speech bubble with a black tail is positioned in the center, containing the word 'CONDUTA' in blue capital letters. The background shows an office with cubicles, desks, and colorful decorations hanging from the ceiling.

CONDUTA

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>



Compromisso com  
a ética, a transparência,  
o diálogo e o respeito  
com todos os públicos

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

O compromisso da Coelce com conduta ética e as melhores práticas de governança foi reconhecido, pelo quinto ano consecutivo, com a inclusão de suas ações no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da Bovespa, que reúne papéis de empresas que demonstram práticas de desenvolvimento sustentável. Como controlada por Endesa S.A e Enel SpA, que negociam ações na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE), a Coelce cumpre todos os requerimentos da Lei Sarbanes-Oxley, de forma a manter padrões de excelência nos controles internos e na divulgação de relatórios financeiros.

## Governança corporativa

O Conselho de Administração e a Diretoria estimulam a adoção de diretrizes e indicadores que permitam acompanhar a evolução do desempenho da companhia nos aspectos econômico, social e ambiental. Todo o mês ocorre uma reunião de apresentação dos resultados do plano estratégico Ser Coelce, com avaliação do desempenho nas perspectivas de clientes, colaboradores, acionistas e sociedade, sendo a participação aberta a todos os colaboradores da empresa.

Trimestralmente, a Diretoria-Executiva apresenta ao Conselho de Administração os resultados do período anterior, incluindo ações ambientais e sociais de destaque (ex.: auditorias, certificações, programas específicos, matérias jornalísticas, etc.). Para embasar essa análise, são adotados relatórios de gestão, princípios de contabilidade aceitos no Brasil e normas internacionais de contabilidade (International Finance Reporting Standards – IFRS). Os indicadores referentes à qualidade do serviço e dos programas de eficiência energética, pesquisa e desenvolvimento, universalização e Luz para Todos seguem os parâmetros definidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). O processo inclui ferramentas elaboradas por instituições nacionais e internacionais, a exemplo dos princípios do Pacto Global, as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), o modelo Ibase de Balanço Social e o questionário Ethos/Abradee. Esse sistema inclui a discussão sobre riscos e oportunidades identificados como de maior relevância para o alcance dos resultados. [|GRI 4.9|](#)

Com as informações consolidadas, são elaborados informativos mensais, enviados aos gestores. O êxito das estratégias é avaliado pela área de Planejamento e Controle, com a cooperação da área de Finanças e Relações com Investidores. Aspectos econômicos, ambientais e sociais também são analisados a cada trimestre pelo Conselho de Administração. Decisões e informações relevantes são comunicadas aos órgãos reguladores do setor, como a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e Aneel.



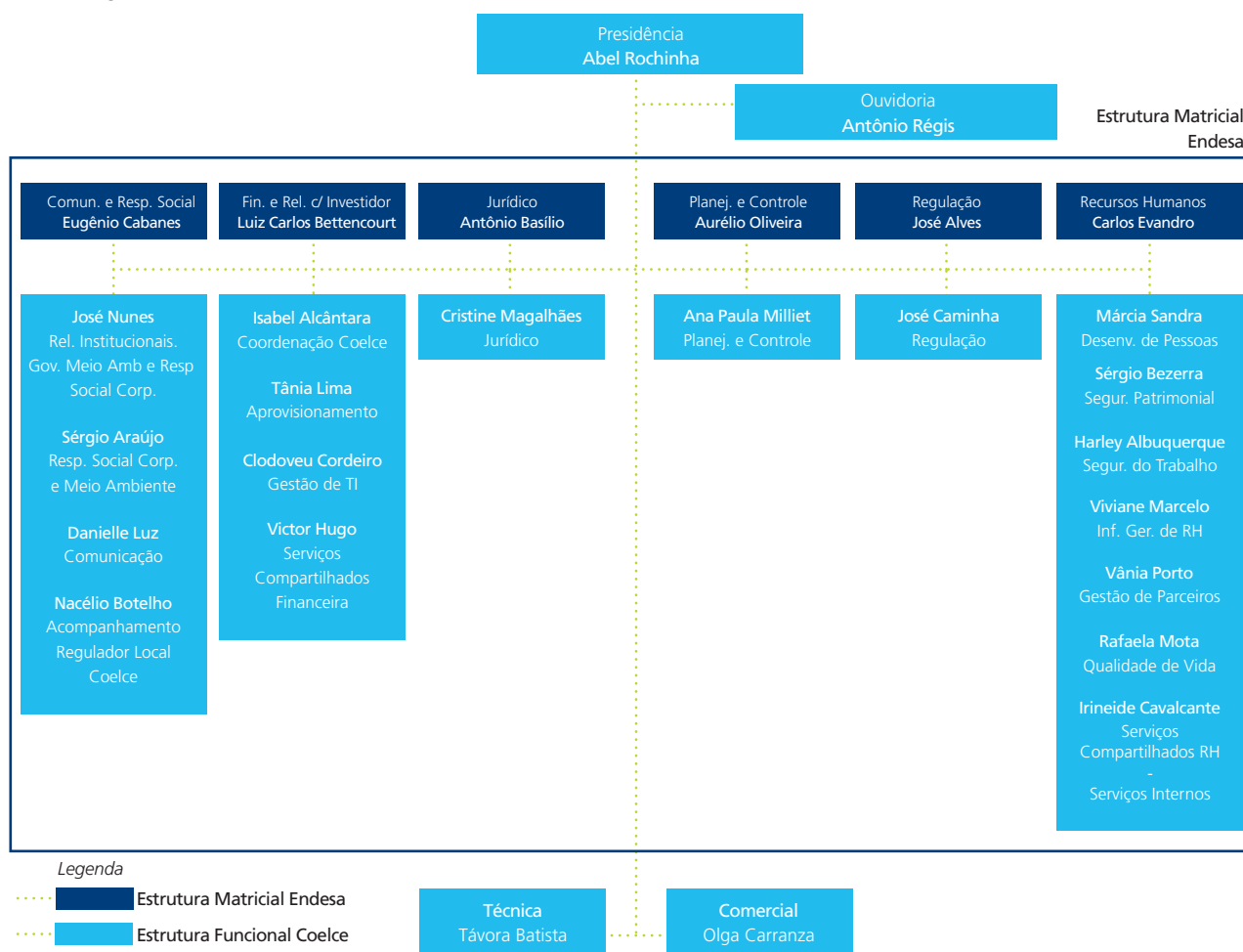
# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### Estrutura de governança |GRI 4.1|

A estrutura de governança da Coelce é integrada por órgãos que atuam em sinergia para o alcance de resultados econômicos, financeiros, sociais e ambientais, com base no planejamento estratégico corporativo. Algumas áreas de apoio – como Financeiro, Aprovisionamento (Suprimentos), Recursos Humanos, Comunicação, Regulação, Jurídico e Planejamento e Controle – são centralizadas na sede da Endesa Brasil, em Niterói (RJ), atendendo a todas as empresas que integram a *holding*. Essa estrutura permite que as áreas operacionais coloquem o foco em ganhos de eficiência e avanços dos negócios.

### Estrutura organizacional



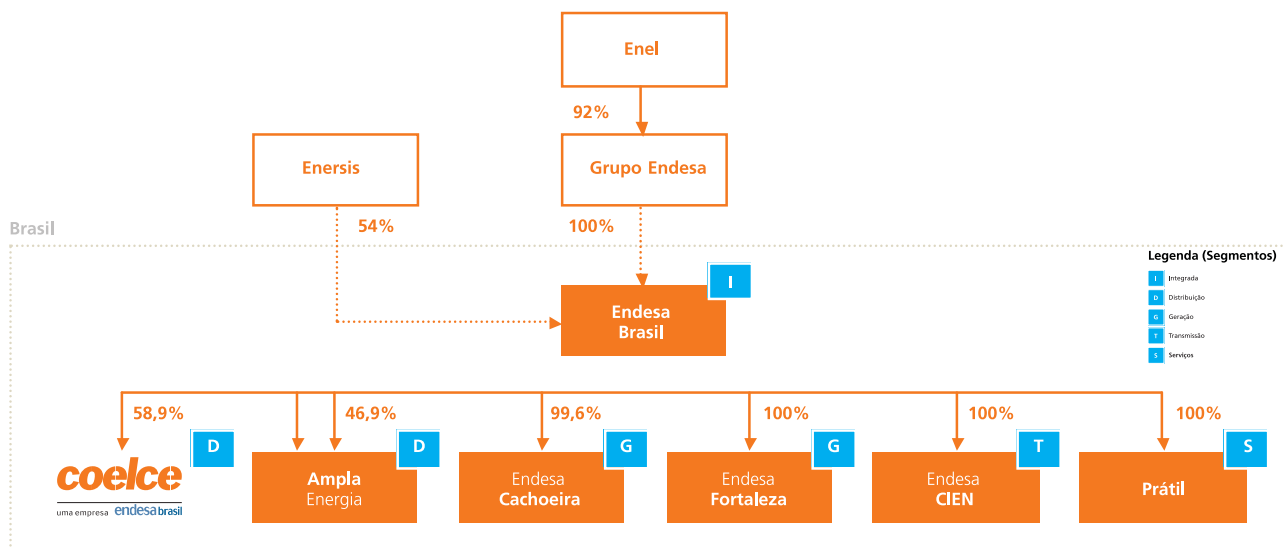
### Assembleia de Acionistas

Constituída por todos os acionistas, é órgão soberano nas decisões sobre matérias de interesse da companhia, consideradas convenientes à sua defesa e ao seu desenvolvimento. Dentre outras competências, fixadas por lei e pelo Estatuto Social, aprova as demonstrações financeiras, elege o Conselho de Administração e é responsável por deliberar e verificar a legitimidade e legalidade das ações realizadas pelos demais órgãos da Administração. Reuniu-se ordinariamente em abril de 2010 e extraordinariamente em novembro, ocasião em que aprovou a ampliação da Diretoria-Executiva de 9 para até 11 membros, alteração do Estatuto Social para ajustar quantidade de ações preferenciais "A" e "B", em razão de conversão de ações ocorrida em 2009, e criação de reserva estatutária de reforço de capital de giro, entre outras providências.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

#### Organograma societário simplificado



#### Conselho de Administração

Responsável pela orientação geral dos negócios e acompanhamento da execução dos programas adotados. É constituído de 11 membros, e até igual número de suplentes, sendo um presidente e um vice-presidente, eleitos em Assembleia Geral para mandatos de três anos, sendo permitida a reeleição. Os atuais integrantes têm mandato até a assembleia que analisará as contas relativas ao exercício a ser encerrado em 31 de dezembro de 2012. Todos são homens, brancos, sendo três (ou 27%) com idades entre 30 e 50 anos e oito (ou 73%) com mais de 50 anos. Em 2010, foram realizadas seis reuniões de Conselho. [\[GRI LA13\]](#)

O presidente do Conselho é contratado e exerce exclusivamente essa função também no Conselho de Administração na *holding* Endesa Brasil e na Ampla Energia e Serviços S.A., sem desempenhar atividade executiva nas companhias. São mantidos quatro conselheiros independentes, considerados de acordo com o código de melhores práticas do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), como não manter nenhum vínculo com a sociedade, exceto eventual participação de capital inferior a 5%. Eles representam públicos estratégicos – como consumidores, lojistas e acionistas minoritários – e recebem remuneração fixa por reunião, definida em Assembleia Geral Ordinária, sem vinculação com o desempenho da companhia. Um dos membros independentes do Conselho é eleito pelos empregados acionistas da companhia, conforme previsão estatutária. [\[GRI 4.2, 4.3, 4.5\]](#)

A premissa para a elegibilidade dos conselheiros é disporem de qualificação técnica e experiência profissional adequada para estabelecer as estratégias e fiscalizar seu andamento, segundo os princípios da sustentabilidade e os objetivos da companhia. [\[GRI 4.7\]](#)

Em conformidade com a Lei das Sociedades por Ações, os administradores não podem votar em assembleias de acionistas ou atuar em quaisquer negócios ou operações em que possa existir conflito de interesses. Todas as decisões são tomadas por maioria de votos, sem que caiba ao presidente o voto de desempate. [\[GRI 4.6\]](#)

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Ao final de 2010, dois conselheiros titulares eram executivos da Coelce, José Alves de Mello Franco (diretor de Regulação) e Aurélio de Oliveira (diretor de Planejamento e Controle), e dois eram executivos da Endesa Brasil, Marcello Llévènes (diretor-presidente da *holding*) e Albino Motta da Cruz (diretor Técnico da Ampla). Dentre os suplentes, eram executivos da companhia: José Távora Batista (diretor Técnico), Luiz Carlos Laurens Ortins de Bettencourt (diretor de Relações com Investidores), José Nunes de Almeida Neto (diretor de Relações Institucionais e Comunicação) e José Caminha Araripe Junior (responsável por Regulação). Ainda dentre os suplentes, Antonio Basílio Pires e Albuquerque ocupava o cargo de diretor Jurídico da *holding* e Luciano Alberto Galasso Samaria era diretor Comercial da Ampla.

A principal instância para que acionistas apresentem recomendações ou sugestões ao Conselho é a Assembleia de Acionistas. Além disso, qualquer pessoa pode se comunicar com o Conselho de Administração por meio de correspondências enviadas à sede da Coelce, pelo e-mail [investor@coelce.com.br](mailto:investor@coelce.com.br) ou por meio das reuniões realizadas com acionistas em que são apresentados as estratégias e os resultados da companhia. Os assuntos relevantes são levados para discussão na reunião do Conselho de Administração ou Assembleia Geral. Os principais temas discutidos em 2010 foram: revisão tarifária, desempenho operacional, econômico e financeiro, manutenção da Coelce no Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBovespa, desempenho dos projetos socioambientais da Coelce, com destaque para o Ecoelce, entre outros.

Para os colaboradores, existe um representante no Conselho de Administração. O tema mais discutido em 2010 foi o acordo coletivo dos empregados. [\[GRI 4.4\]](#)

### Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é de funcionamento não permanente, conforme Estatuto Social, estando atualmente instalado. O órgão é composto por três membros efetivos e mesmo número de suplentes. O atual Conselho Fiscal tem dois membros indicados pelos acionistas majoritários e um pelos acionistas preferenciais. Sua competência abrange, dentre outras atividades, fiscalizar os atos dos administradores; fornecer parecer sobre o relatório anual da administração; opinar sobre a proposta dos órgãos da administração; examinar as Demonstrações Financeiras. Em 2010, o Conselho Fiscal reuniu-se cinco vezes. Todos seus integrantes recebem remuneração mensal, não vinculada ao desempenho dos negócios, definida em Assembleia Geral. [\[GRI 4.5\]](#)

### Diretoria-Executiva

Responde pela administração da companhia, de acordo com as diretrizes definidas por Conselho de Administração. Com a criação da diretoria de Assessoria Tributária e da divisão da diretoria Financeira e de Relações com Investidores, passou a ser composta pelo presidente e dez vice-presidentes, com mandatos de três anos, sendo permitida a reeleição. Dos 11 integrantes, 10 são brancos e um é negro, sendo nove homens e duas mulheres, seis (ou 55%) com idades entre 30 e 50 anos e cinco (ou 45%) com mais de 50 anos. [\[GRI LA13\]](#)

A remuneração dos administradores é composta de uma parcela fixa e outra variável, relacionada ao comportamento de indicadores e metas estabelecidos para toda a companhia e para áreas específicas e de acordo com o plano estratégico Ser Coelce, que avalia desempenhos nas perspectivas de colaboradores, clientes, sociedade e acionistas. A Assembleia Geral Ordinária de abril de 2010 aprovou a remuneração global anual dos administradores, entre valores fixos e variáveis, no montante máximo de R\$ 8 milhões. [\[GRI 4.5\]](#)

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### Comitês de apoio à Administração |GRI 4.1|

Em reforço à sua estrutura organizacional, a Coelce mantém dez comitês e grupos de trabalho para auxiliar na execução e fiscalização de seu plano estratégico.

#### Comitês de apoio

NOME DO COMITÊ	ATRIBUIÇÕES
Segurança do trabalho	Define as estratégias das ações de saúde e segurança, acompanha o plano anual da Política da Segurança, coordena a implementação de ações em favor da segurança laboral e acompanha o programa corporativo Saber Viver.
Gestão da marca	Acompanha e analisa os projetos com impacto na imagem da empresa.
Inovação	Define critérios, aprova e acompanha o desenvolvimento de projetos de inovação dos programas "Deu Certo" e Pesquisa & Desenvolvimento.
Sustentabilidade	Acompanha e analisa todos os projetos associados à Área de Sustentabilidade e Meio Ambiente e coordena o Sistema de Gestão Ambiental.
Segurança da informação	Acompanha e analisa o plano anual de segurança da informação. Emite diretrizes para gestão da tecnologia da informação.
Riscos financeiros e patrimoniais	Acompanha e analisa a gestão em conformidade com a Norma de Riscos Financeiros e Patrimoniais.
Ética	Analisa e delibera assuntos propostos conforme princípios do Código de Ética.
Econômico	Analisa e prioriza os recursos orçamentários, em observância aos objetivos estratégicos.
Gestão de crise	Acompanha, analisa e responde às ocorrências máximas no sistema elétrico e de apoio. Avalia os reflexos e gerencia os procedimentos a serem adotados para minimizar os impactos desses casos sobre o público externo.
Auditoria interna local / Corporativo	Zela pelo adequado controle interno dos processos e de todo o negócio, além de contribuir para a mitigação dos riscos.

- **Relações com investidores** – O mercado de capitais, os acionistas e investidores contam com uma área de relacionamento por meio da qual podem obter informações e esclarecer dúvidas, com profissionais localizados no Rio de Janeiro e em Fortaleza. O *site* <http://www.coelce.com.br/ri.htm> divulga periodicamente análises dos indicadores econômico-financeiros e operacionais.
- **Auditoria independente** – As demonstrações econômico-financeiras são auditadas pela Deloitte Touche Tohmatsu, contratada em 2010. Além da auditoria externa, a empresa não presta nenhum outro serviço para a Coelce, garantindo o princípio da independência.

### Comportamento ético |GRI 4.8|

Em dezembro de 2010, os Conselhos de Administração de todas as companhias da Endesa Brasil aderiram às Normas Éticas da Endesa S.A., como complemento ao processo de unificação de códigos de ética e conduta que estava em andamento nas empresas de geração e distribuição. Essas normas são compostas pelo Código de Ética, pelo Plano de Tolerância Zero à Corrupção e pelas Diretrizes 231, baseadas no decreto italiano 231/01 que estabelecem um Programa de Cumprimento com a identificação dos comportamentos esperados das partes relacionadas das subsidiárias não italianas da Enel SpA. Essas regras entram em vigor em 2011 e seu cumprimento ocorrerá sempre no que for aplicável e em conformidade com a legislação vigente no Brasil.



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

O Código de Ética da Endesa S.A. define as responsabilidades e os compromissos éticos associados ao desempenho das atividades empresariais por parte dos seus administradores, colaboradores, parceiros e fornecedores. Apresenta a conduta social da companhia em face dos diferentes públicos com os quais se relaciona (acionistas, clientes, fornecedores, governo e sociedade). O Plano de Tolerância Zero à Corrupção consiste no compromisso de lutar contra a corrupção, de acordo com princípios do Pacto Global e critérios recomendados pela organização não governamental Transparência Internacional. Todas as questões de conformidade com leis e regulamentos são acompanhadas pela Diretoria Jurídica, com a finalidade de avaliar e aplicar a melhor solução na busca da melhoria contínua.

A partir de 2011, em todos os processos de contratação, os novos colaboradores deverão declarar por escrito que estão de pleno acordo com as diretrizes do Código de Ética e do Plano de Tolerância Zero à Corrupção. Durante o ano, a Coelce promoveu diversas iniciativas para a plena disseminação das Normas Éticas, que também reforçam a proibição de trabalho escravo ou forçado, a exploração de mão de obra infantil e a violação dos preceitos do Estatuto da Criança e do Adolescente em toda a cadeia produtiva. As diretrizes seguem, ainda, os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Organização Internacional do Trabalho (OIT), e os Objetivos do Milênio, das Nações Unidas.

## Ferramentas de controle

Para que o correto encaminhamento seja dado às ações identificadas como antiéticas pela companhia, a Coelce dispõe de diferentes instâncias de avaliação e controle.

- **Auditoria interna** – Equipe responsável por garantir o bom funcionamento dos sistemas de controles internos, com a missão de prover o Conselho de Administração e a Diretoria-Executiva de uma segurança razoável de que os sistemas de controle interno estão bem-concebidos, efetivamente administrados e contribuem para a criação de valor. Para tanto, possui um programa anual de auditoria coordenado em nível corporativo que fiscaliza o cumprimento de normas e procedimentos, reforçando sua autonomia de atuação em relação à Diretoria de cada empresa integrante da Endesa. A auditoria interna está ligada administrativamente à *holding* Endesa Brasil e, desde 1997, atua de forma matricial, com dependência funcional à Endesa S.A., na Espanha. Esse modelo assegura independência da área para o desenvolvimento de suas atividades e permite intercâmbio constante de práticas e conhecimentos. As auditorias internas são planejadas considerando, entre outros aspectos, risco de fraude e corrupção aos quais estão sujeitos os processos internos e, ao longo do tempo, abrangem todas as áreas da companhia. Em 2010, 100% das unidades de negócios foram avaliadas por meio de auditorias internas. [\[GRI SO2\]](#)
- **Comitê de Ética** – É formado pelo presidente, por diretores, Auditoria e Ouvidoria Interna, reunindo-se sempre que necessário ou a cada semestre para avaliar ocorrências que representem violação ao Código de Ética.
- **Canal Ético** – Canal de comunicação disponível na intranet e internet para denúncias sobre práticas corporativas inadequadas referentes a contas e auditorias, confidencialidade, apropriação indevida, conflitos de interesses, meio ambiente, saúde e segurança e problemas entre prestadores de serviço e fornecedores. Criado pela Endesa S. A., na Espanha, para atender às exigências da Lei Sarbanes-Oxley e conduzido por empresa independente, é totalmente confidencial. Em 2010, a Coelce recebeu denúncia de corrupção envolvendo uma empresa prestadora de serviços e, por não conformidade com os seus princípios éticos, não renovou o contrato. [\[GRI SO4\]](#)

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

- **Unidade de Controle Interno** – Formada por uma comissão interna, composta por 11 avaliadores (supervisores e analistas técnicos), oito legitimadores (gerentes) e cinco certificadores (diretores), tem como atribuição avaliar, legalizar e certificar os controles internos que afetam as informações dos demonstrativos financeiros da empresa. Foi criada para atender aos requisitos da Lei Sarbanes-Oxley.
- **Ouvidoria interna** – Órgão responsável por receber críticas, sugestões e denúncias de colaboradores relacionadas a comportamentos divergentes da ética da companhia ou que descumpram valores, políticas ou processos internos. A identidade do colaborador é mantida em sigilo absoluto e é função da Ouvidoria encaminhar o caso aos responsáveis e acompanhar seu desfecho. Os contatos podem ser feitos pessoalmente, por e-mail ou telefone.

## Gestão de riscos |GRI 1.2|

A Coelce mantém equipes especializadas e rigorosos monitoramentos para identificar, antecipar e mitigar os riscos inerentes à atividade de distribuição de energia elétrica. Em dezembro de 2010, a Endesa Brasil lançou o projeto de Gestão de Riscos, que pretende mapear as áreas e funções existentes em cada empresa e promover o cruzamento e a sinergia entre os departamentos e as companhias que integram a *holding*. O objetivo é criar rotinas para minimizar os riscos potenciais aos negócios, segregar funções para gestão dos perfis de acesso ao sistema SAP, mais uma ferramenta para melhoria da gestão e minimização de fraudes. Estima-se que o projeto esteja concluído em 2012, com a plena utilização do módulo de *Governance, Risk and Compliance* (GRC) do sistema de gestão.

## Riscos setoriais |GRI EU6|

O cenário de oferta e demanda de energia para o Ceará é avaliado de forma constante por equipes especializadas da Coelce, a fim de readequar os investimentos, se necessário, para assegurar o abastecimento. São aplicados modelos econométricos para definir a quantidade ótima de contratação, a partir de estimativas que incorporam variáveis macroeconômicas e setoriais capazes de afetar a evolução do consumo.

Para evitar interrupções e oscilações de energia similares às ocorridas em sua área de concessão em 2010, a Coelce passou a investir em ações em parceria com empresas fornecedoras da energia elétrica que será distribuída, como a Companhia Hidroelétrica do São Francisco (Chesf). As medidas abrangem lavagem das redes, intensificação de manutenção e colaboração técnica. De cada cinco incidentes registrados no período de 1º de setembro a 4 de outubro de 2010, apenas um teve origem na rede da Coelce, o que representa cerca de 20% dos eventos. Os 80% restantes ocorreram, principalmente, em razão das queimadas na Região Centro-Oeste, que afetaram o Sistema Interligado Nacional (SIN) e provocaram falta de suprimento para a distribuidora.

- **Mercado** – Apesar de o contrato de concessão garantir a exclusividade no fornecimento de energia elétrica no Estado do Ceará, a evolução do consumo depende, principalmente, do comportamento da economia. Em parceria com governos locais e ONGs, a Coelce desenvolve programas com foco em educação, capacitação profissional, geração de renda e empreendedorismo. Com emprego e mais qualidade de vida da população, são reduzidos os níveis de inadimplência. O marco regulatório do setor energético também dispõe de mecanismos compensatórios, que preservam o equilíbrio econômico-financeiro da concessão.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

- **Regulatórios** – Como concessionária do serviço público, a Coelce deve cumprir as exigências estabelecidas pelos órgãos reguladores. A área de Regulação e Mercado monitora os trâmites legais, participa de debates públicos com a Aneel e orienta os procedimentos para atender às novas regras que surgem, a fim de evitar multas ou outras penalidades.

## Riscos da empresa

- **Financeiros** – Uma política de riscos financeiros orienta a atuação da Coelce e de todas as empresas que integram a Endesa Brasil, de modo a resguardar os negócios de possíveis perdas decorrentes de suas transações e operações financeiras passivas e ativas, assim como de *hedge*. A área de finanças, por meio de relatórios periódicos, mostra a posição de risco assumida pelas empresas, subsidiando a decisão sobre operações e eventuais ações corretivas necessárias à mitigação dos riscos. A política estabelece regras para a contratação de operações financeiras, inclusive de *hedge*; elegibilidade de garantias em contratos operacionais; gestão de caixa para administrar riscos de liquidez; cobertura de câmbio; aplicações financeiras exclusivamente em bancos com *rating* de grau de investimento e volume de ativos de no mínimo R\$ 50 bilhões, entre outros aspectos que visam resguardar a companhia das volatilidades de mercado. Os controles internos e o processo de preparação e divulgação das informações financeiras seguem as determinações da Lei Sarbanes-Oxley, como forma de assegurar a conformidade dos indicadores.
- **Operacionais** – A distribuição de energia elétrica está sujeita a interrupções por fatores imprevisíveis e acidentais, por falha ou inadequação de processos, sistemas ou pessoas, além do furto de energia e de infraestrutura ou atos de vandalismo. Para minimizar esses riscos, a empresa mantém sistemas de vigilância eletrônica e desenvolve ações conjuntas com órgãos de segurança pública para coibir furtos em sua rede de distribuição. Há manutenção preventiva em todas as unidades, como forma de evitar quebras inesperadas de equipamentos ou falhas de operação. Já os riscos operacionais decorrentes de erros ou fraudes são controlados por meio da certificação e do monitoramento de processos de trabalho considerados críticos, de acordo com os preceitos da Lei Sarbanes-Oxley.

### Gestão para assegurar a disponibilidade do fornecimento de energia |GRI EU6|

FORMAS DE GESTÃO DE RISCO	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES
Equilíbrio da oferta e demanda	São elaborados estudos anuais do sistema de distribuição de alta e média-tensão, com previsão de mercado dentre cinco e dez anos. Também são avaliadas as solicitações de atendimento de acréscimos e de novas cargas, conciliando o aspecto econômico com critérios técnicos e ambientais.
Manutenção	1) Práticas de longo prazo: plano anual de inspeções; plano anual de termografia; monitoramento das condições do óleo isolante dos transformadores; 2) Práticas de curto prazo: retirada de vazamentos em transformadores; atendimento de irregularidades nos equipamentos do sistema elétrico.
Gestão da carga de pico	Acompanhamento sistemático do carregamento máximo em linhas de transmissão, transformadores de potência e alimentadores. A condição dos equipamentos é informada às áreas de Operação do Sistema, Planejamento de Sistema e Previsão de Mercado para que realizem seus estudos e previsões necessários para a operação do sistema e o planejamento da expansão.
Investimento ou desinvestimento	Estudos de previsão de mercado, oferta e demanda futura de energia.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

- **Emergências e desastres** – Os riscos são definidos a partir de uma metodologia de análise que permite calcular o impacto e o perigo de instalações elétricas do sistema de alta-tensão. Esse resultado é apresentado em um mapa gráfico, que orienta a gestão operacional e o planejamento dos investimentos da rede elétrica, buscando mitigar ou evitar instalações com elevado risco de operação. Os impactos negativos podem estar relacionados à interrupção de fornecimento de energia elétrica, com perda de produtividade da classe industrial, risco de queima de aparelhos eletroeletrônicos e falta de segurança dos indivíduos em razão da falta de iluminação pública, dentre outros.

A Coelce mantém um Centro de Controle de Sistema (CCS), subordinado à Diretoria Técnica, responsável pela operação e pelo controle de todo o sistema elétrico do Ceará, monitorando a meteorologia e identificando com rapidez as quedas de energia. Além dos procedimentos normais, há um Manual para Ocorrência de Emergência Máxima, para os casos no qual um grande número de clientes possa ser atingido pela suspensão do fornecimento. Nesses casos, aciona-se o Comitê Gestão de Crise, formado pelo Comitê Executivo da empresa e representantes das Áreas Técnica, Comercial e Institucional, que sistematizará as ações nas áreas de operação, manutenção, engenharia, comunicação e Central de Relacionamento.

Em 2010, o Plano para Ocorrência de Emergência Máxima da Coelce foi reconhecido como um dos três melhores trabalhos apresentados no V Seminário Nacional de Operadores do Sistema e Instalações Elétricas (Senop), promovido pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico, no qual participaram 17 empresas de geração, transmissão e distribuição do Brasil. [\[GRI EU21\]](#)

- **Ambientais e sociais** – O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) da Coelce inclui controle e monitoramento das atividades, orientando a execução dos processos operacionais com base nos requisitos exigidos pela certificação ambiental ISO 14001 e por normas técnicas ambientais em vigor. Nos processos de compra de materiais e na contratação de serviços são consideradas as orientações da área de Responsabilidade Social e Meio Ambiente. A Coelce se compromete a operar de maneira a garantir a máxima segurança para a sociedade, além de acompanhar e averiguar os acidentes que envolvem a população, buscando contribuir com soluções para que as ocorrências não se repitam. A gestão de riscos baseia-se no Princípio de Precaução, determinando que a ausência de certeza científica formal não deve postergar ações de prevenção à ameaça de danos sérios ou irreversíveis de degradação ambiental ou à saúde humana. Esse aspecto é considerado no Sistema de Gestão Ambiental e na Política de Sustentabilidade da companhia. [\[GRI 4.11\]](#)
- **Patrimoniais** – A Coelce segue as políticas corporativas da Endesa S.A para a proteção de ativos por meio da contratação de seguros. Também provisiona contingências relacionadas à responsabilidade civil por acidentes e danos a terceiros.

## Relacionamento com partes interessadas

A Coelce identifica como públicos estratégicos seus acionistas, clientes, colaboradores próprios e parceiros, fornecedores, moradores das comunidades do entorno, organizações da sociedade civil, representantes de governo, entidades de classe, imprensa e concorrentes. Essa definição é resultado de reflexão interna para identificar todos os públicos que direta e indiretamente tenham algum vínculo com a companhia, de sua estratégia – que estabelece objetivos e metas nas perspectivas de acionistas, clientes, colaboradores e sociedade – e dos compromissos assumidos na Política de Sustentabilidade, expressa pelos Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável. [\[GRI 4.14\]](#)



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Nesse processo, a Coelce determinou que é essencial estabelecer canais de comunicação e participação específicos para cada público, como reforço à transparência no relacionamento e à condição de prestadora de um serviço público essencial para o bem-estar e o desenvolvimento socioeconômico da população. Ações de engajamento são mantidas para todos os públicos, levando-se em conta representatividade e vinculação com os assuntos relevantes para a sustentabilidade da empresa; exceção são os concorrentes, com os quais o contato ocorre em entidades de classe para a discussão de temas de interesse setorial. [\[GRI 4.15\]](#)

Para todos os públicos, uma ação específica de engajamento integra o processo de preparação do Relatório Anual de Sustentabilidade, quando são convidados representantes de todas as partes interessadas para estabelecer a relevância dos temas abordados (*mais informações no capítulo Sobre o Relatório*). [\[GRI 4.16\]](#)

De forma permanente, a distribuidora realiza pesquisas de identificação das necessidades e particularidades de cada grupo, investindo na regionalização de suas campanhas no interior do Ceará. Também aproveita para divulgar informações sobre os produtos e serviços, com foco no uso racional e seguro da energia elétrica e sobre os riscos de acidente provocados pela má utilização do serviço. Nesse sentido, retomou em 2010 a campanha “Você pergunta, a Coelce responde”. A série de filmes para TV e testemunhais em rádio teve como objetivo informar e esclarecer dúvidas a respeito de desligamento programado, direitos e deveres do consumidor, segurança e economia de energia.

O portal da companhia ([www.coelce.com.br](http://www.coelce.com.br)) foi reformulado em 2010, com o objetivo de oferecer mais serviços aos clientes. A possibilidade de conseguir uma segunda via da conta de energia, por exemplo, é uma das opções mais solicitadas, além do parcelamento de débitos. Várias ações publicitárias foram realizadas para divulgar a novidade, a fim de atingir a meta de migrar 25% do atendimento ao cliente da Central de Relacionamento (contato telefônico) para o ambiente virtual.

#### Engajamento das partes interessadas [\[GRI 4.14, 4.16, 4.17\]](#)

PARTE INTERESSADA	DESCRIÇÃO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO	AÇÕES DE ENGAJAMENTO EM 2010
Clientes	2,9 milhões de clientes, divididos nas seguintes classes de consumo: residencial, comercial, industrial, rural, poderes públicos, iluminação pública, serviços públicos e revenda	Website institucional   Conta de energia   Campanhas na mídia   Folhetos explicativos   Redes sociais   201 Lojas de Atendimento   Agência Interativa   Canal Ético   Central de Relacionamento   Projeto Coelce nos Bairros   Conselho de Consumidores   Contatos com órgãos de defesa do consumidor   Ouvidoria   Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial   Pesquisa Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc)   Pesquisas de satisfação aplicadas pela empresa   Escreva para o Presidente   Ouvidoria na Comunidade   Redes sociais   Visitas a grandes clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniões mensais do Conselho de Consumidores</li> <li>- Encontro de aplicação do teste de materialidade para o Relatório Anual de Sustentabilidade</li> </ul>
Acionistas e Investidores	Acionistas preferenciais e ordinários   Potenciais investidores e analistas de mercado	Website institucional   Portal de Relacionamento com Investidores   Informações financeiras trimestrais   Relatório Anual de Sustentabilidade   Área de Relações com Investidores   E-mail: <a href="mailto:investor@coelce.com.br">investor@coelce.com.br</a>   Pesquisa Indicador de Lideres de Opinião (ILO) Externo   Reuniões do Conselho de Administração   Assembleia de Acionistas   Reuniões do Conselho Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniões trimestrais de divulgação de resultados</li> <li>- Encontro de aplicação do teste de materialidade para o Relatório Anual de Sustentabilidade</li> </ul>
Governo	Órgãos da administração direta e indireta nos âmbitos federal, estadual e municipais	Website institucional   Informações financeiras trimestrais   Relatório Anual de Sustentabilidade   Relatório Socioambiental da Aneel   Área de Regulação e Mercado   Área de Clientes Institucionais   Área de Coordenação e Acompanhamento Regulador Local   Canal Ético   Pesquisa Indicador de Lideres de Opinião (ILO) Externo   Reuniões de gestores com representantes governamentais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encontro de aplicação do teste de materialidade para o Relatório Anual de Sustentabilidade</li> </ul>

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

PARTE INTERESSADA	DESCRIÇÃO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO	AÇÕES DE ENGAJAMENTO EM 2010
Colaboradores	1.308 empregados   7.261 parceiros   193 estagiários   31 jovens-aprendizes	Intranet   <i>Website</i> institucional   Informativos Linha Direta, Dica Cultural, Dica Ambiental e Por Dentro do Ser Coelce   Revista Família Coelce   Fotorreportagens   Clipping de notícias   Contracheque   Campanhas internas   Café da Manhã dos 100 dias   Canal Ético   Fale com o RH   Reflexão Estratégica   Pesquisa de Clima Laboral   Pesquisa de Comunicação Interna   Programa Boas-Vindas   Reuniões com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes   Reuniões com sindicatos   Reuniões dos Times Estratégicos   Reunião mensal do Ser Coelce   <i>Road show</i> Saber Viver   Semear Talentos   Ouvidoria Interna	- Reunião mensal de apresentação dos resultados - Pesquisa bianual de Clima Laboral - Encontro de aplicação do teste de materialidade para o Relatório Anual de Sustentabilidade
Comunidade/ Sociedade	Mais de 8 milhões de habitantes do Estado Ceará	<i>Website</i> institucional   Campanhas nos veículos de comunicação   Relatório Anual de Sustentabilidade   Redes sociais   Área de Projetos nas Comunidades   Área de Responsabilidade Social Corporativa e Meio Ambiente   Coelce nos Bairros   Redes sociais   Projeto Ouvidoria na Comunidade	- Reuniões mensais com lideranças comunitárias - Encontro de aplicação do teste de materialidade para o Relatório Anual de Sustentabilidade
Fornecedores	Supridores de energia   Fornecedores de materiais   Empresas parceiras	<i>Website</i> institucional   Portal de Relacionamento com Fornecedores   Relatório Anual de Sustentabilidade   Encontro anual de fornecedores   Área de Relacionamento com Empresas Parceiras   Encontros com empresas parceiras   Diálogos sobre segurança   Área de Aprovisionamento   Time de Trabalho para o objetivo estratégico Felicidade no Trabalho	- Encontro anual para planejamento estratégico - Encontro anual de aplicação do teste de materialidade para o Relatório Anual de Sustentabilidade
Entidades sem fins lucrativos e organizações socioambientais	Entidades parceiras em projetos sociais e de pesquisa e desenvolvimento   Universidades   Entidades de classe   Institutos e fundações relacionados à área socioambiental	<i>Website</i> institucional   Relatório Anual de Sustentabilidade   Área de Responsabilidade Social Corporativa e Meio Ambiente   Pesquisa Indicador de Líderes de Opinião (ILO) Externo   Reuniões em órgãos ligados ao meio ambiente (Ibama, Semace, etc.)	- Encontro de aplicação do teste de materialidade para o Relatório Anual de Sustentabilidade
Concorrentes	Empresas nacionais de distribuição de energia elétrica	<i>Website</i> institucional   Relatório Anual de Sustentabilidade   Publicações da Abradee   Congresso de Inovação Tecnológica em Energia Elétrica (Citenel)   Seminário Abradee de Melhores Práticas (Samp)   Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica (Sendi)   Eventos, visitas e reuniões com gestores de empresas do segmento de distribuição de energia	Não há
Associações empresariais e organizações nacionais e internacionais	Organização das Nações Unidas (ONU)   Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee)   Associação Brasileira das Sociedades de Capital Aberto (Abrasca)   Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa)   Associação Brasileira de Contadores de Empresas Elétricas (Abraconee)   Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento no Mercado de Capitais (Apimec)   Instituto Brasileiro de Relações com Investidores (Ibri)   Instituto Brasileiro dos Executivos em Finanças (Ibef)   Federação das Indústrias do Estado do Ceará (Fiec)   Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social   Fundação Abrinq   Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase)	<i>Website</i> institucional   Relatório Anual de Sustentabilidade   Reuniões com representações de associações empresariais   Participação em grupos de trabalho   Participação em eventos	- Encontro de aplicação do teste de materialidade para o Relatório Anual de Sustentabilidade
Imprensa	Rádios   Jornais   Revistas   Televisão   Portais de notícias na Internet	<i>Website</i>   Coletivas de imprensa   Comunicados   Notas   Redes Sociais   Releases   Relatório Anual de Sustentabilidade   Área de Comunicação   Confraternização Anual com Jornalistas "Saideira Pesquisa Indicador de Líderes de Opinião (ILO) Externo   Projeto Pé na Estrada   Redes Sociais   Visitas da área de Comunicação às redações dos principais veículos da imprensa local	- Encontro de aplicação do teste de materialidade para o Relatório Anual de Sustentabilidade

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

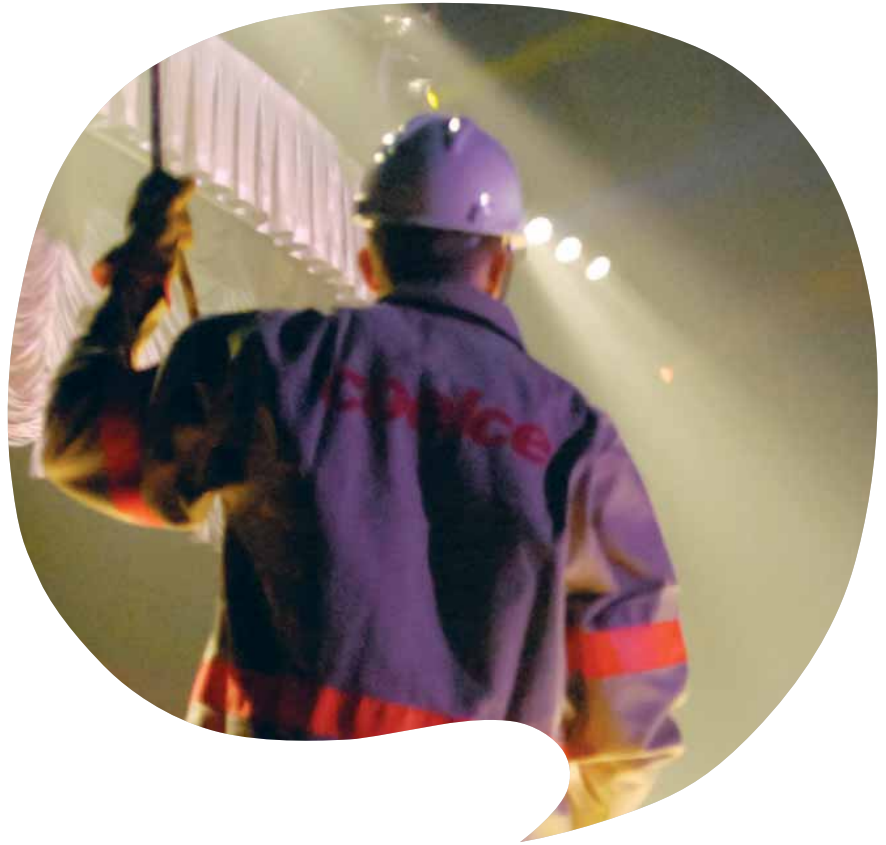
A nighttime photograph of a circus performance. A person in a blue and red uniform is in the foreground, looking up at a performer on a high wire. The performer is wearing a yellow and pink outfit and is suspended in the air. The background is dark with bright stage lights and a white speech bubble containing the word "PESSOAS".

PESSOAS

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>





Compromisso com  
a saúde, a segurança,  
a qualidade de vida  
e o desenvolvimento  
pessoal e profissional  
dos colaboradores



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Investir em capacitação profissional, no desenvolvimento de carreiras e nos programas de saúde e de qualidade de vida é a estratégia da Coelce para manter os seus colaboradores motivados e felizes. A simplicidade nas relações e o respeito à diversidade de opiniões, crenças, raça e opção sexual também contribuem para a promoção de um ambiente de trabalho saudável.

Com base na satisfação de seus colaboradores, a Coelce destacou-se novamente no *ranking* divulgado pelo Guia *Exame-Você S.A.* Em 2010, conquistou o nono lugar entre as melhores empresas para trabalhar do Brasil, sendo a única do setor elétrico e do Nordeste a figurar entre as dez melhores. O Índice de Felicidade no Trabalho (IFT) foi o maior registrado nos cinco anos consecutivos de participação, subindo de 82,5 pontos, em 2009, para 84,3. Os bons resultados se repetiram nos indicadores que medem a qualidade no ambiente de trabalho (80,89 pontos) e a gestão de pessoas (89,8 pontos).

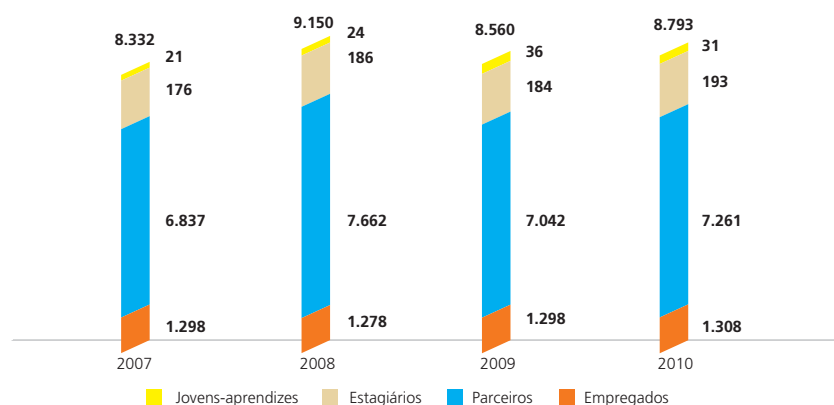
A companhia também foi classificada no *ranking* do Instituto Great Place to Work entre as 100 Melhores Empresas para se trabalhar no Brasil (55ª posição). Entre os pontos destacados pelo público interno consta o orgulho de trabalhar na distribuidora em que a Coelce obteve 90 pontos.

A companhia já antecipou a sua meta de ser a melhor empresa para se trabalhar no Nordeste e agora intensifica esforços para vir a ser uma das três melhores do País até 2011.

## Perfil dos colaboradores

No encerramento de 2010, a Coelce registrava 8.793 colaboradores, sendo 1.308 próprios (31 atuando em Niterói/RJ) e 7.261 parceiros. Por meio de oportunidades de estágio, a Coelce também contribuiu na capacitação de jovens prestes a ingressar no mercado de trabalho formal, possibilitando a 193 estagiários e 31 jovens-aprendizes o aprendizado e a troca de experiências. No ano foram admitidos 64 empregados e desligados 78, dos quais 30 por meio de adesão ao Programa de Aposentadoria Espontânea. [\[GRI LA1\]](#)

Número de colaboradores



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

No final de 2010, os homens representavam 77% do quadro de pessoal, proporção que tem se mantido estável nos últimos anos, reflexo de uma característica do setor elétrico brasileiro. É uma equipe que mistura profissionais jovens (16% têm até 30 anos de idade) e maduros (20% acima de 50 anos), e em que 45% têm formação superior, sendo 9% com pós-graduação, mestrado ou doutorado.

**Trabalhadores por região |GRI LA1|**

	EMPREGADOS
Fortaleza e região metropolitana	957
Norte	125
Sul	49
Leste	58
Centro-Norte	59
Centro-Sul	60
<b>Total</b>	<b>1.308</b>
	PARCEIROS
Fortaleza e região metropolitana	4.263
Norte	1.544
Sul	1.454
<b>Total</b>	<b>7.261</b>

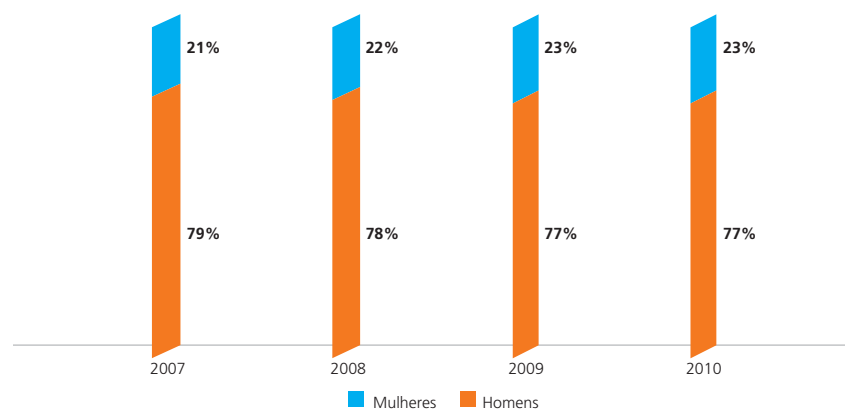
**Composição do quadro de empregados |GRI LA13|**

	2007	2008	2009	2010
<b>CATEGORIA FUNCIONAL</b>				
Executivos e supervisores	89	87	77	77
Técnicos	279	357	400	644
Administrativos	231	213	195	196
Profissionais	309	322	373	387
Produção	389	299	253	4
<b>GÊNERO</b>				
Homens	1.020	1.003	1.002	1.003
Mulheres	277	275	296	305
<b>COR / RAÇA</b>				
Branca	930	916	941	963
Negra	367	362	356	344
Indígena	-	-	1	1

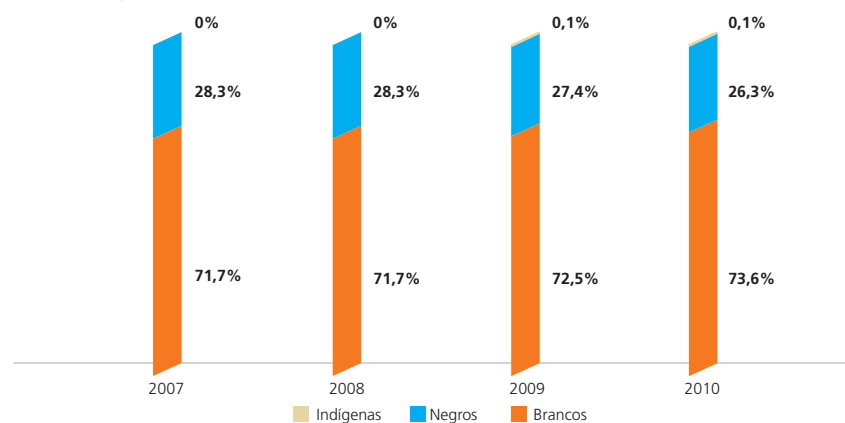
# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### Perfil por gênero



### Perfil por raça



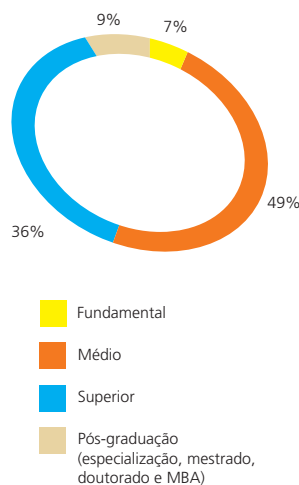
### Atividades dos parceiros (horas trabalhadas) |GRI EU17|

	2007	2008	2009	2010
Construção (obras na rede elétrica)	258.022	306.506	281.704	393.304
Operação (leitura e entrega de contas, atendimento em agências, teleatendimento, administrativos, transportes, logística, tecnologia da informação, zeladoria, reprografia, segurança patrimonial e serviços advocatícios)	369.421	438.838	403.328	440.990
Manutenção (inspeção, manutenção preventiva e corretiva, normalização, ligação nova, poda, corte e religação)	559.357	664.464	610.696	649.036

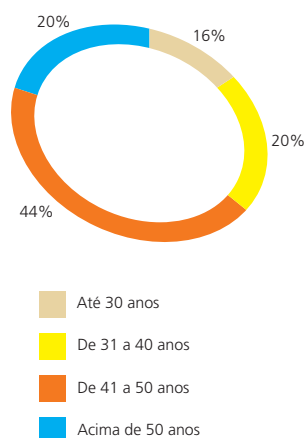
# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

#### Perfil por escolaridade



#### Perfil por faixa-etária



De seus 1.308 colaboradores próprios, 61 possuíam necessidades especiais em 2010. Nenhum deles ocupava cargo de diretor ou gerente, mas 5% eram responsáveis por áreas, com salário médio de R\$ 7,3 mil. Para os demais colaboradores com deficiências, a média de salário mensal era de R\$ 2,4 mil. Nos últimos anos, a companhia tem investido na adaptação das estruturas físicas de suas unidades e lojas de atendimento para facilitar o acesso desse público.

Em setembro de 2010, a primeira turma de jovens-aprendizes com necessidades especiais encerrou o período de um ano de estágio na Coelce. No total, oito jovens tiveram a oportunidade de adquirir conhecimentos em seu primeiro contato com o mercado de trabalho. Os participantes serão agora encaminhados ao Projeto Primeiro Passo, do governo do Estado do Ceará. A companhia abrirá espaço para novos estagiários.

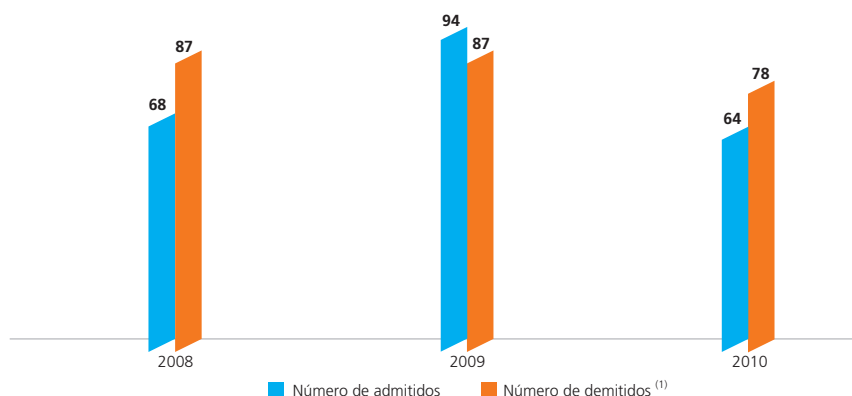
## Emprego

Nos processos de recrutamento e seleção, a Coelce dá prioridade a seu público interno e mantém como critério de avaliação o perfil comportamental alinhado aos valores da companhia, assim como as competências necessárias para atingir os seus objetivos estratégicos. Em 2010, 80% das contratações foram preenchidas por candidatos internos, sendo eles colaboradores de empresas parceiras ou estagiários. Não há uma política que estabeleça a prioridade de contratação local, sendo que 7 dos 11 diretores-executivos (63,6%) residem no Estado do Ceará. [\[GRI EC7\]](#)

No ano, a taxa de rotatividade (*turnover*) foi de 5,4%. No processo de desligamento, os colaboradores passam por uma entrevista que é realizada por especialista em gestão de pessoas. O objetivo é levantar dados para orientar ações de melhoria do clima laboral, desenvolvimento de lideranças e aperfeiçoamento dos processos de trabalho.

Os empregados que deixaram a empresa no ano tinham em média 19,4 anos de trabalho (homens) e 11,1 anos (mulheres). Por faixa etária, o período variou de dois anos (até 30 anos de idade), 16,2 anos (de 30 a 50 anos) e 28 anos (mais de 50 anos de idade). [\[GRI LA2\]](#)

#### Variação de quadro



<sup>(1)</sup> Inclui colaboradores demitidos sem justa causa, aposentados e outros



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Rotatividade |GRI LA2|

	2010
Número de admitidos	64
Número de demitidos	78
Taxa de rotatividade (%)	5,4%
<b>ROTATIVIDADE POR GÊNERO</b>	
<b>- Homens</b>	
Número de admitidos	47
Número de demitidos	63
Taxa de rotatividade (%)	4,2%
<b>- Mulheres</b>	
Número de admitidas	17
Número de demitidas	15
Taxa de rotatividade (%)	1,2%
<b>ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA</b>	
<b>- Até 30 anos</b>	
Número de admitidos	51
Número de demitidos	17
Taxa de rotatividade (%)	2,6%
<b>- De 30 a 50 anos</b>	
Número de admitidos	12
Número de demitidos	30
Taxa de rotatividade (%)	1,6%
<b>- Mais de 50 anos</b>	
Número de admitidos	1
Número de demitidos	31
Taxa de rotatividade (%)	1,2%

## Rotatividade por região |GRI LA2|

	Nº DE DEMITIDOS	TAXA DE ROTATIVIDADE
Fortaleza e Metropolitana	55	4,0%
Norte	6	0,4%
Sul	2	0,2%
Leste	3	0,2%
Centro-Norte	3	0,1%
Centro-Sul	6	0,2%
Atlântico	0	0,0%
Niterói	3	0,3%

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

A Coelce financia cursos de capacitação para colaboradores aposentados e demitidos sem justa causa, realizados em parceria com diversas instituições de ensino (como Universidade Sem Fronteiras, Senai, Sebrae, Senac, dentre outras). Outras ações incluem: serviços de recolocação no mercado de trabalho, com o pagamento de uma consultoria para executivos, e assistência, que inclui uma entrevista de desligamento e aconselhamento com todos os empregados aposentados ou demitidos. [\[GRI LA11\]](#)

#### Empregados com direito à aposentadoria em 5 a 10 anos [\[GRI EU15\]](#)

FUNÇÃO	SEDE EM FORTALEZA	REGIONAIS	5 ANOS	10 ANOS	TOTAL
Eletricista	2	5	1	6	7
Técnico eletrotécnico	2	9	0	11	11
Assistente administrativo	7	9	4	12	16
Analista	4	1	0	5	5
Especialista	6	11	1	16	17
Responsável	3	3	0	6	6
Executivo	0	0	0	0	0
Diretor	5	0	0	5	5
Total	29	38	6	61	67
% dos empregados	2,22%	2,91%	0,46%	4,66%	5,12%

## Remuneração e benefícios

Todos os empregados possuem contratos regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) e contam com uma série de benefícios e salários compatíveis com o mercado local e o setor de distribuição de energia elétrica. A conquista de metas corporativas estratégicas prevê remuneração extra-anual aos colaboradores como reconhecimento ao desempenho e à dedicação.

#### Relações salariais [\[GRI EC5\]](#)

	2007	2008	2009	2010
Relação entre a maior e a menor remuneração (vezes)	19,4	17,4	17,2	17,0
Divisão do menor salário pelo mínimo vigente	1,69	1,80	1,68	1,62
Salário mínimo em moeda local em 31 de dezembro (R\$)	380,00	415,00	465,00	510,00
Menor salário pago pela organização (R\$)	640,88	748,08	779,32	825,46

#### Salário de homens e mulheres – R\$ [\[GRI LA14\]](#)

	2008		2009		2010	
CATEGORIA FUNCIONAL	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
Administrativo	1.920,25	1.737,16	1.975,74	1.835,91	1.911,40	1.733,43
Técnico	2.474,49	2.328,33	2.455,04	2.273,30	2.361,87	2.339,46
Produção	2.006,62	1.673,05	2.034,96	1.742,92	2.023,80	1.742,92
Gerentes e supervisores	7.192,67	6.861,12	7.667,30	7.314,39	8.016,24	9.188,39
Profissionais	4.375,44	3.814,05	4.403,59	3.804,19	4.452,6	4.244,62

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

O acordo coletivo com o Sindicato dos Eletricitários do Ceará (Sindeleetro), válido para o período de 1º de novembro de 2010 a 31 de outubro de 2012, determina uma série de benefícios aos colaboradores, independentemente de gênero, contrato de trabalho (tempo integral ou parcial) e nível hierárquico. Entre eles destacam-se: [\[GRI LA3\]](#)

- **Participação nos resultados** – A Coelce repassará para todos os empregados, até maio de 2012 e maio de 2013, a parcela do resultado positivo dos exercícios anteriores, garantindo, no mínimo, o equivalente a uma folha de salário-base a ser distribuída entre os seus colaboradores.
- **Assistência médica, social, tratamento e transporte para acidentados no trabalho** – Apesar de o plano de assistência médica não oferecer cobertura para os casos de acidentes do trabalho, a Coelce possui contrato adicional que custeia a assistência médica e o tratamento.
- **Indenização por morte ou incapacidade total e permanente** – É reconhecida pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), decorrente de acidente no trabalho, no valor correspondente ao número de anos de serviço na Coelce, multiplicado pelo valor do salário nominal da data do óbito ou do reconhecimento da invalidez pelo INSS.
- **Auxílio-funeral** – Cobertura de despesas funerárias de colaboradores e dependentes legais.
- **Benefício para filhos de empregados com necessidades especiais** – Concedido para tratamento especializado em caso de deficiência mental, motora ou sensorial.
- **Complementação salarial do auxílio-acidente** – Concedida para empregados afastados em decorrência de acidente do trabalho ou doenças profissionais por mais de 15 dias. Consiste na complementação salarial do benefício de auxílio-acidente pago pelo INSS, até o limite do salário recebido quando o empregado estava trabalhando normalmente.
- **Creche ou creche-escola** – A Coelce estende esse benefício a todos os profissionais com filhos de 3 meses a 7 anos, mediante reembolso das mensalidades pagas às instituições, no valor de R\$ 361,00.
- **Incentivo à educação** – Subsídio no valor de R\$ 750,00 para cada filho de empregado que esteja cursando o ensino fundamental e tenha conseguido aprovação no ano letivo anterior com média geral anual igual ou superior a 7,5.
- **Licença-maternidade** – Antecipando-se ao benefício legal aprovado em 2009, desde 2008 a Coelce concede 60 dias de licença além dos 120 dias contemplados pelo INSS.
- **Licença-acompanhante** – Afastamento concedido ao empregado que necessite acompanhar pai, mãe, cônjuge, companheiro (a) ou dependente legal enfermo.
- **Planos de assistência médica e odontológica** – Benefício estendido aos dependentes legais dos empregados. A empresa patrocina de 90% a 50% do valor da mensalidade.
- **Seguro de vida em grupo** – É destinado aos empregados e seus cônjuges. A Coelce contribui com 50% do prêmio mensal para os empregados e 100% para estagiários e executivos. Os aposentados pagam 100% do prêmio, sendo beneficiados com a mesma taxa contratada para os empregados.
- **Vale-alimentação** – Concedido a todos os profissionais, independentemente da faixa salarial, assim como aos afastados por motivo de doença, acidente ou licença-gestante.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

- **Previdência complementar** – A companhia é patrocinadora da Fundação Coelce de Seguridade Social (Faelce), entidade fechada que administra dois planos de previdência complementar, sendo um na modalidade de benefício definido (Plano BD), que tem por finalidade principal complementar os benefícios previdenciários dos empregados da companhia, e um de contribuição definida (Plano CD), que tem por finalidade conceder um benefício em razão da reserva acumulada em nome do participante. Para o Plano BD, a Coelce contribui mensalmente com 4,45% da remuneração dos participantes. Para o Plano CD, contribui com o mesmo valor efetuado pelo participante (alíquotas de 2,5%, 4,0% e 9,0%). Em 2010, as contribuições da companhia somaram R\$ 8.958 mil.

#### Plano de previdência |GRI EC3|

	2009	2010
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	5.405	8.958
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	3.359	3.369
Valor presente das obrigações atuariais – R\$ mil	597.001	660.876
Valor justo dos ativos – R\$ mil	592.957	679.082
Ativo/(Passivo) atuarial reconhecido – R\$ mil <sup>(1)</sup>	- 4.044	11.889

<sup>(1)</sup> Em 31/12/2010

## Desenvolvimento profissional |LA11, EU14|

Para incentivar o desenvolvimento das pessoas, foi adotado, em 2010, o modelo de Gestão Estratégica de Desempenho, com a aplicação da ferramenta corporativa Gestão de Rendimento (GR), desenvolvida por Enel/Endesa. A GR considera o desempenho das pessoas pela avaliação de seus comportamentos e pelo alcance de resultados (metas) alinhados às estratégias do negócio. A migração para o modelo surgiu da necessidade de padronizar as avaliações das empresas Endesa, proporcionar maior visibilidade das oportunidades de desenvolvimento e, principalmente, reforçar a cultura de meritocracia. Em 2010, abrangeu 100% dos colaboradores. |GRI LA12|

O ciclo de avaliação é anual, sendo o modelo composto por três fases: avaliação dos comportamentos; avaliação dos resultados; e mesas de calibração, em que avaliadores analisam, validam e equilibram percepções da avaliação de comportamentos de cada empregado. O resultado da GR influencia os processos de reajuste por mérito, desenvolvimento, capacitação e movimentação.

No ano, foram investidos R\$ 2.648 mil em capacitações, com 114.113 horas de treinamento, representando a média de 89,15 horas por profissional treinado, de um total de 1.280 participantes. Todos os programas são focados na aprendizagem contínua e apoiam a carreira e a preparação para a aposentadoria do empregado. Há apoio financeiro para capacitação ou formação externa, com cursos técnicos, de graduação e de pós-graduação com incentivos financeiros da empresa. No período, 202 empregados foram beneficiados com bolsas de estudo, nas quais foram investidos R\$ 571 mil.

Os colaboradores participaram de 6.970 horas de treinamentos que abordaram direitos humanos, recebendo incentivo à construção de uma cultura de segurança e saúde, de modo a levar isso às suas relações familiares e pessoais. Foram treinados 1.201 empregados, o equivalente a 91,8% do quadro de pessoal. |GRI HR3|



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Horas de treinamento |GRI LA10|

CATEGORIA FUNCIONAL	2009			2010		
	Nº PARTICIPANTES	HORAS TOTAIS	HORAS/EMPREGADO	Nº PARTICIPANTES	HORAS TOTAIS	HORAS/EMPREGADO
Diretoria	6	292	48,67	18	1.679,3	93,29
Gerentes e supervisores	70	10.066	143,8	64	6.774,6	105,85
Nível técnico	370	42.398	114,59	637	40.181	63,08
Profissionais	363	49.855	137,34	383	37.683	98,39
Administrativo	208	30.891	148,51	171	27.155	158,80
Operação	281	22.463	79,94	7	640	91,43
<b>Total</b>		<b>155.965</b>	<b>120,16</b>		<b>114.113</b>	<b>89,15</b>

## Programas de desenvolvimento |GRI LA11, EU14|

PROGRAMAS GERAIS	PARCERIA	OBJETIVO
Boas-Vindas	Multiplicadores internos	Facilitar a integração dos recém-chegados, estimular a aprendizagem contínua, propiciar a troca de experiências e o fortalecimento dos vínculos com os novos colaboradores. O programa é realizado bimestralmente, com duração de dois dias.
Crescer Juntos	Multiplicadores internos	Favorecer o conhecimento dos principais processos de uma área, suas interfaces, contribuindo para a interrelação cliente-fornecedor interno, facilitando a comunicação entre as áreas. Os participantes também acompanham as atividades em campo, no <i>call center</i> e nas lojas de atendimento.
Saber Viver	Multiplicadores internos	Construção de uma cultura de valorização da vida, alicerçada em princípios que orientam para um comportamento mais seguro no trabalho.
<b>PROGRAMAS PARA LIDERANÇA</b>		
Gestão de Potencial (GP)	Empresas da Endesa no mundo	Direcionado ao desenvolvimento de gestores e especialistas. São observados desempenho dos resultados individuais, competências comportamentais e cumprimento dos valores corporativos. Os participantes também contam com um Plano de Desenvolvimento Individual.
Programa Internacional de Desenvolvimento de Liderança	Empresas da Endesa no mundo	Prepara os executivos para os desafios futuros por meio do intercâmbio de experiências com empresas conceituadas de todo o mundo e acesso a conhecimento e ferramental.
Programa de <i>Coaching</i>	Empresas da Endesa no Brasil	Auxilia os líderes a maximizar seus resultados, com base na otimização de seus próprios recursos técnicos e emocionais. Tem duração de seis meses.
Líderes em Campo	Coelce	Busca desenvolver a competência "orientação ao negócio", aproximando os gestores da realidade das atividades em campo.
<i>Job rotation</i>	Coelce e Ampla	Cada gestor troca de lugar por 15 dias com o seu "par" na Ampla, com sede em Niterói (RJ). O programa visa à troca de experiências e boas práticas entre as duas distribuidoras da Endesa Brasil.
<b>PROGRAMAS ACADÊMICOS</b>		
Graduações, pós-graduações, MBAs	Parceiros reconhecidos no mercado	Diferentes oportunidades são oferecidas aos funcionários das várias empresas Endesa, segundo as suas necessidades de desenvolvimento e as contribuições que devem aportar para o negócio por intermédio de sua área de atuação. A Coelce cobre 75% do custo.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Saúde e segurança ocupacional

O programa Saber Viver, lançado em 2009, tem o objetivo de construir uma cultura de respeito e valorização da vida e surgiu a partir do diagnóstico de que os investimentos em equipamentos, procedimentos e treinamentos não estavam eliminando os acidentes de trabalho.

Antes do lançamento do programa foi feita uma investigação por meio de grupos focais, com colaboradores próprios e parceiros, além de entrevistas individuais com gestores, e a partir disso foram elaborados e validados os 12 princípios do programa. Em seguida, gestores e 150 colaboradores foram treinados pela consultoria Amana Key com a missão de disseminar os 12 princípios do Saber Viver para os demais colaboradores (próprios e parceiros). A Ouvidoria Interna passou a ser o canal oficial de comunicação do Saber Viver, recebendo reclamações de colaboradores sobre as condições de segurança e ordens de chefias que podiam representar riscos de acidentes. Todas essas questões foram apuradas e os colaboradores receberam um retorno sobre elas.

Como principais ações em 2010, destacaram-se:

- **Disseminação** – Dividida em duas fases, uma de divulgação dos princípios e outra de apresentação de dilemas. Participaram mais de 8 mil colaboradores;
- **Road show** – Conduzido pelo presidente da companhia, realizado nas diversas unidades regionais da Coelce e em algumas sedes das empresas parceiras, com o objetivo de disseminar os princípios. Foram realizados 23 *road shows* com a participação de mais de 10 mil colaboradores;
- **Encontro de lideranças das empresas parceiras** – Encontro para 100 empresários com o intuito de sensibilizá-los sobre a iniciativa;
- **Empresa Destaque Saber Viver** – Premiação que reconhece a melhor parceira por meio de pesquisa com colaboradores e análise das melhores práticas alinhadas com o programa.

### 12 princípios do Saber Viver

1. Coloque a vida sempre em primeiro lugar.
2. Busque estar o tempo todo em seu melhor estado.
3. Busque a perfeição em tudo o que fizer e seja um profissional de respeito, que respeita os outros e se respeita.
4. Tenha em mente, em todos os momentos, que existe sempre alguém lhe esperando no final da sua jornada de trabalho.
5. Cuide de todos ao seu redor como alguém que ama e cuida da própria família.
6. Tenha sempre em mente que a produtividade não pode ser alcançada a qualquer custo, muito menos comprometendo a segurança.
7. Exerça e respeite o direito de recusa sempre que necessário.
8. Seja exemplo de profissional coerente: faça o que diz.
9. Seja um profissional completo, que sempre leva em conta o fator humano em tudo o que faz. Respeite seus limites e os limites dos outros.
10. Esteja sempre alerta e preparado para enfrentar os imprevistos que acontecem.
11. Trate todas as pessoas com justiça, educação e respeito e assegure que os outros façam o mesmo com você.
12. Seja exemplo de otimismo por onde passar.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

*“A gente tem trabalhado muito forte o tema segurança, analisando a causa dos acidentes e traçando planos de ação para tratamento dessas questões. Também investimos em equipamentos, inovações ou modificações em processos de trabalho, para consolidar uma cultura de segurança, que é o programa Saber Viver. Há ainda ações efetivas para melhorar o comportamento seguro por parte do usuário do serviço, o que inclui a forma como estamos entregando energia e o alerta à população sobre os riscos da eletricidade.”*

**Harley Albuquerque,**  
Diretoria de Recursos Humanos

### Gestão da segurança

Encontros mensais de segurança, inspeções regulares, treinamento e disseminado dos princípios do Saber Viver integram a diversidade de ações que a Coelce realiza anualmente para assegurar a saúde e segurança de seus colaboradores e parceiros. Adequações ergonômicas dos ambientes de trabalho foram os principais avanços em 2010.

O Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho (SGSST), certificado pela norma OHSAS 18001 desde 2006, define as medidas necessárias, inclusive o uso de equipamentos de proteção individual (EPI) e coletiva (EPC), além de monitorar os indicadores de acidentes de trabalho e ações apropriadas em casos de não conformidade.

A cada dois anos, a área de Segurança do Trabalho, em parceria com as áreas Técnica e Comercial, realiza uma nova análise de riscos, com base nos critérios estabelecidos na legislação brasileira: Programas de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Eles são catalogados, desde 2006, na planilha de fatores de riscos, disponível na intranet.

O processo de gestão da segurança também é apoiado pelo Comitê Central de Segurança e pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), que elaboram o plano anual de segurança, realizam inspeções e promovem a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (Sipat). A totalidade dos colaboradores (100%) é representada pela Cipa, principal comitê formal de segurança e saúde. Há também subcomitês ou comitês regionais de segurança no interior do Ceará. Nas reuniões mensais, os gerentes locais discutem iniciativas de prevenção a acidentes diretamente com gestores de contrato e empresas parceiras. [\[GRI LA6\]](#)

Dentre as principais medidas de controle dos processos operacionais destacam-se as inspeções de segurança em campo, realizadas por técnicos de segurança do trabalho e profissionais de áreas operacionais. Em 2010 foram realizadas 16.888 inspeções, um acréscimo de 293% em relação ao ano de 2009. Os resultados são registrados em tempo real por meio de *smartphones*, transmitidos para os fornecedores de serviços, gestores de contratos e área de Segurança do Trabalho. A compilação dos números gera o Indicador de Prevenção de Acidentes Laborais (Ipal), que permite identificar quais áreas ou fornecedores estão melhores do ponto de vista preventivo, ou aquelas que oferecem riscos iminentes de acidentes do trabalho.

### Segurança e otimismo

O dia 16 de abril de 2010 era para ser rotineiro para o eletricitista Rogério Cicero Agostinho de Aquino, que trabalha na B&Q, empresa parceira da Coelce. Um imprevisto no sistema elétrico, entretanto, quase lhe provocou um acidente fatal. “Estávamos fazendo um decréscimo de carga e, na puxada do eletroduto, aconteceu uma explosão. Graças à minha experiência, a todos os cursos que já fiz sobre segurança do trabalho, aos equipamentos que usava e por estar bem-posicionado na escada, só sofri queimaduras no rosto”, conta.

Rogério passou a ser protagonista do vídeo que dissemina o programa Saber Viver, ajudando a reforçar a mensagem de que trabalhar com segurança é respeitar a vida. Em seu depoimento, faz um apelo para que todos os eletricitistas usem sempre todos os equipamentos de proteção e adotem uma postura preventiva. “Se acharmos que não somos aptos a fazer um serviço, devemos usar o direito de recusa. No acidente que sofri, o meu maior medo era nunca mais poder ver a minha família, que é tudo para mim”, ressalta.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Pelo quarto ano consecutivo, em 23 de outubro, a Coelce promoveu o Rodeio dos Eletricistas, buscando frisar os cuidados e a importância da segurança no trabalho, além de reforçar o valor da qualidade de vida para esses profissionais. Sem cavalos ou peões, o evento consistiu em provas que simulam práticas com a rede elétrica – como troca de chave-fusível, uso de bastões de manobra, aterramento de linha e substituição de peças e equipamentos de proteção individual – a fim de testar as habilidades dos trabalhadores.

Para todos os colaboradores, próprios e parceiros, as políticas e exigências referentes à saúde e à segurança preveem: formação sobre procedimentos de trabalho e segurança, fornecimento de equipamentos de proteção individual (EPIs) conforme o tipo de atividade e a instalação onde ela é executada e sistemas de acompanhamento, que incluem inspeções, treinamentos e programas de saúde e segurança no trabalho. Todos os empregados (100%) das empresas parceiras foram submetidos a treinamentos de saúde e segurança no trabalho em 2010. [\[GRI EU16\]](#)

### Acidentes de trabalho

Em 2010, foram registrados 122 acidentes, sendo 34 sem afastamento, 88 com afastamento (dois com óbito). No ano, houve várias finalizações de contratos, com entrada de novas empresas parceiras. A Coelce irá intensificar os seus esforços de disseminar sua cultura de saúde e segurança entre essas empresas parceiras, com o objetivo de minimizar os acidentes em 2011.

#### Acidentes de trabalho<sup>(1)</sup> [\[GRI LA7\]](#)

	2007	2008	2009	2010
<b>ACIDENTES COM AFASTAMENTO</b>				
Empregados	4	6	6	8
Parceiros	54	53	47	80
<b>ACIDENTES SEM AFASTAMENTO</b>				
Empregados	15	3	7	13
Parceiros	ND	ND	14	21
<b>Nº DE ÓBITOS</b>				
Empregados	0	0	0	0
Parceiros	0	4	1	2
Nº dias perdidos <sup>(2)</sup>	693	784	951	982
<b>TAXA DE ABSENTEÍSMO</b>				
Taxa global <sup>(3)</sup>	2,9	2,5	3,24	2,8
<b>TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES</b>				
Empregados	1,64	2,49	2,54	2,31
Parceiros	3,71	3,29	2,94	4,63
<b>TAXA DE GRAVIDADE DE ACIDENTES</b>				
Empregados	13	26	57	66,61
Parceiros	45	1.621	639	720,67

<sup>(1)</sup> Dados com base na NR 10, Norma Regulamentadora de Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade

<sup>(2)</sup> Dias perdidos: critério de dias de calendário, com contagem a partir do dia imediatamente posterior ao do acidente com afastamento

<sup>(3)</sup> Inclui empregados e parceiros



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Acidentes de trabalho por região |GRI LA7|

	ATLÂNTICO	CENTRO-NORTE	CENTRO-SUL	FORTALEZA/ ÁREA METROPOLITANA	LESTE	NORTE	SUL
<b>Nº total de acidentes</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>62</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>6</b>
Empregados	1	2	1	17	0	0	0
Parceiros	13	14	5	45	3	15	6
<b>Nº acidentes com afastamento</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>5</b>
Empregados	1	0	0	7	0	0	0
Parceiros	11	11	3	34	3	13	5
<b>Nº acidentes sem afastamento</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Empregados	0	2	1	10	0	0	0
Parceiros	2	3	1	10	0	2	1
<b>Nº de óbitos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Empregados	0	0	0	0	0	0	0
Parceiros	0	0	1	1	0	0	0
<b>Nº dias perdidos</b>	<b>157</b>	<b>75</b>	<b>28</b>	<b>522</b>	<b>17</b>	<b>129</b>	<b>54</b>

## Óbitos registrados

MOTIVO	MEDIDAS DE PREVENÇÃO ADOTADAS
1) Apesar de o colaborador parceiro usar todos os equipamentos de proteção individual ao realizar uma conexão de rede de baixa-tensão, ele tocou no braço da luminária que estava indevidamente energizada. O serviço de manutenção da iluminação pública é de responsabilidade da prefeitura municipal.	Modificados os procedimentos de trabalho, passando a ser exigido o teste de ausência de tensão de todas as partes metálicas. Foram também adquiridas mantas isolantes para a cobertura de massas metálicas no topo do poste.
2) O colaborador executou sem luvas isolantes a instalação de espaçadores na rede de baixa-tensão.	Adquiridas câmeras veiculares para fiscalizar o cumprimento das normas de segurança.

## Treinamento de parceiros |GRI EU18|

FUNÇÃO	TOTAL DE CONTRATADOS DE TERCEIROS	% TREINADOS
Administrativos	317	100%
Áreas de apoio (zeladoria, vigilância patrimonial, manutenção patrimonial, entregadores, motoristas)	441	100%
Leituristas	530	100%
Atendentes e teleatendentes	881	100%
Luz para Todos	1.722	100%
Manutenção/construção	3.370	100%

## Qualidade de vida

Um dos destaques do programa Bem-Viver em 2010 foi a campanha de combate à hipertensão, promovida pela área de Qualidade de Vida, visando à saúde de parceiros e colaboradores. Em 26 de abril aconteceu uma série de palestras ministradas por médicos, enfermeiras, nutricionistas e assistente social, que falaram sobre a importância da alimentação balanceada, qualidade do sono, manutenção do peso, prática de atividade física dentre outros critérios para a manutenção da saúde arterial. O evento foi realizado na sede da Coelce em Fortaleza e contou com 620 participantes.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

O programa corporativo da Endesa Brasil Bem-Viver busca reeducar os hábitos de vida dos colaboradores (próprios e parceiros), bem como de seus familiares, a fim de conscientizá-los da importância sobre o equilíbrio entre vida pessoal e profissional. É integrado por diversas ações organizadas em torno dos pilares Saúde, Família, Esporte, Cultura e Cidadania.

Os programas de assistência aos colaboradores nos casos de doenças graves incluem educação e treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de riscos e tratamento. Familiares têm acesso a atividades de treinamento e aconselhamento, enquanto membros da comunidade são assistidos em treinamento, aconselhamento e prevenção e controle de riscos. [\[GRI LA8\]](#)

**Programa Bem-Viver [\[GRI LA8\]](#)**

ATIVIDADES	DESCRIÇÃO	BENEFICIADOS 2010
<b>SAÚDE</b>		
Circuito da Saúde / Medicina preventiva	Exames de glicemia e colesterol foram realizados no segundo semestre de 2010 nas localidades do interior do Ceará.	604 participantes
Oficina de dança	Aulas de dança sobre diversos ritmos, nas dependências da empresa, duas vezes por semana.	16 participantes
Campanhas preventivas no período pré-Carnaval	Orientação, conscientização e educação acerca de HIV/Aids, doenças sexualmente transmissíveis, conscientização sobre drogas, alcoolismo e direção defensiva.	1.281
Saúde da Mulher	Prevenção do câncer de colo e diagnóstico precoce do câncer de mama, com ênfase no autoexame das mamas.	Palestras: 265 Acompanhamento médico: 91
Saúde do Homem	Orientação e palestras sobre câncer de próstata e peniano, disfunção erétil, consulta preventiva com o médico do trabalho e encaminhamento ao urologista.	Palestras: 827 Acompanhamento médico: 39 Encaminhamento ao urologista: 18
Vacinação contra gripe	Objetiva diminuir os casos de estados gripais, assim como os casos mais graves de infecções respiratórias, como sinusite, amigdalite e pneumonias.	1.066 colaboradores (81% de cobertura)
Controle de colesterol	Orientação e controle do colesterol total dos empregados e convocação para consulta com o médico do trabalho.	901 empregados
Gestação Saúde	Complemento ao pré-natal e apoio aos futuros pais, podendo participar colaboradores e esposas de colaboradores. Aborda aspectos emocionais da gestante, aleitamento materno, orientação nutricional, atividade física na gestação, técnicas de relaxamento, tipos de parto, acolhimento e cuidado com o recém-nascido.	29 participantes
Saúde em Linha	Orientação para a prevenção dos fatores de risco à saúde, como obesidade, hipertensão, diabetes e sedentarismo, além de incentivar a busca de hábitos saudáveis.	282 empregados
Check up de executivos	Realizado anualmente em hospital especializado com o intuito de acompanhar a saúde e prevenir doenças.	22 colaboradores
Campanhas em datas pontuais	Realização de campanhas com comunicados e palestras em datas como Dia Nacional de Combate ao Tabagismo, Dia de Combate à Hipertensão, Dia de Combate ao Colesterol, Dia Mundial do Coração e Dia Mundial da Luta contra a Aids.	667 beneficiados
Ginástica Laboral	Realizada diariamente nas áreas de trabalho, para minimizar e prevenir as lesões musculares.	Todos os colaboradores
Jogos Bem-Viver	Inspirados nas Olimpíadas, os jogos são abertos a empregados e parceiros de todas as empresas da Endesa Brasil. Realizados a cada dois anos, contam com oito modalidades de esportes.	Não foi realizado em 2010
Ambiente livre do tabaco	Programa que visa a reduzir a prevalência de fumantes na empresa por meio de tratamento com medicação, acompanhamento médico individual, apoio psicológico e palestras motivacionais.	20 participantes
Acompanhamento de empregados afastados	Serviço social acompanha afastados por auxílio-doença e auxílio-doença acidentário.	57 acompanhantes
Espaço Bem-Viver	Academia, salão de beleza e restaurante na sede da empresa, em Fortaleza.	Todos os colaboradores de Fortaleza

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

ATIVIDADES	DESCRIÇÃO	BENEFICIADOS 2010
<b>ESPORTE</b>		
Equipe de corrida e caminhada	Assessoria de treinos para estimular os hábitos de corrida e caminhada. Os integrantes da equipe participaram ao longo do ano de vários eventos esportivos em Fortaleza.	22 participantes
Bicicleta	Passeio de bicicleta para colaboradores (próprios, parceiros e estagiários), familiares e amigos, com apoio de empresa especializada para o aluguel de bicicletas.	47 participantes
<b>FAMÍLIA</b>		
Incentivo à educação	Homenagem a filhos dos colaboradores que atingiram as melhores médias escolares no ano, com o objetivo de estimular o desenvolvimento e amor pelo saber.	46 premiados
Festa das Conquistas	Evento que comemora os resultados e as premiações obtidas ao longo do ano.	2.800 participantes
Canal Você	Canal criado aos empregados e dependentes para apoiar e aconselhar em casos jurídicos, planejamento financeiro, psicológico e assistência social	22 participantes no lançamento
<b>CULTURA</b>		
Oficina Musical/ Coral das Luzes	Preparação vocal, corporal e musical, sob a regência de um maestro. Realizam apresentações periódicas para a empresa e comunidade. As aulas acontecem nas dependências da Coelce.	24 participantes/ 10 apresentações externas
<b>CIDADANIA</b>		
Campanha Criança Feliz	Campanha realizada em outubro, em comemoração ao Dia das Crianças. Recolhimento de doações de colaboradores entregues a alguma instituição.	36,2 kg de leite e 84 brinquedos doados por colaboradores e entregues ao Iprede, que combate à desnutrição infantil
Doação de sangue e medula óssea	Em parceria com o Hemoce, a Coelce promoveu a campanha para incentivar a doação em todo o Estado do Ceará e cadastro no Registro Nacional de Doadores de Medula Óssea (Redome).	57 colaboradores doaram sangue e 59 se cadastraram no Redome

## Relações com a empresa

Seguindo as diretrizes da Organização Internacional do Trabalho (OIT), a Coelce mantém relacionamento de respeito com os sindicatos representativos de seus empregados, dos quais 1.214 (96% do total) foram beneficiados por acordos de negociação coletiva em 2010. Para o fechamento do acordo vigente, os representantes do Sindicato dos Eletricitários do Ceará (Sindeleetro) receberam permissão para realizar diversos encontros de debate e reivindicações na sede administrativa da empresa. Com isso, a companhia reforça a sua posição de defender a livre associação sindical, buscando estar aberta ao diálogo com as entidades de classe. Bimestralmente, os dirigentes da Coelce se reúnem com o Sindeleetro para trocar informações que possam subsidiar os diálogos. O acordo também determina a liberação por oito horas mensais de um empregado que atua como delegado sindical para cada grupo de cem funcionários. [\[GRI LA4, HR5\]](#)

Há ainda uma série de cláusulas específicas de segurança e saúde ocupacional, como fornecimento de plano de saúde, complementação do auxílio acidentário, transporte para tratamento médico e fisioterápico para acidentados do trabalho. O acordo não estipula prazos para comunicação prévia de mudanças operacionais significativas, mas esses aspectos são transmitidos aos colaboradores de todo o Estado do Ceará, via conferência, durante reunião mensal de planejamento estratégico. [\[GRI LA9, LA5\]](#)

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Parceiros e fornecedores

A Coelce procura estender os impactos positivos destinados ao seu público interno, como os cuidados envolvendo ergonomia, treinamento, capacitações e ambiente saudável de trabalho, para toda a sua cadeia de negócio. Exige que as empresas parceiras e os fornecedores de materiais sigam essas mesmas diretrizes e seus valores corporativos, de forma a agir com simplicidade e proximidade nas relações de trabalho, incentivar o desenvolvimento de competências e conquistar excelência no desempenho operacional e no atendimento aos clientes. Além disso, é exigido respeito e cumprimento a práticas de investimento e processos de compra, sem distinção em relação à origem ou localização dos fornecedores

*“Temos uma relação de parceria que é um exemplo. Ela está anos luz na frente de muitas outras empresas.”*

**Maria Luciene de Freitas Guimarães,**  
profissional da Xerox do Brasil

## Perfil dos fornecedores

No final do ano, a Coelce mantinha 489 fornecedores ativos, sendo 204 de serviços, 212 de materiais e 73 supridores de energia. Os principais supridores de energia foram as empresas Central Geradora Termelétrica de Fortaleza (CGTF), Companhia Hidroelétrica do São Francisco (Chesf) e Furnas Centrais Elétricas S.A., além dos volumes adquiridos nos leilões regulados pela Aneel. A compra total no ano foi de 9.296 GWh.

O valor pago por insumos adquiridos de terceiros totalizou R\$ 1.851 milhões (compra de energia elétrica e de materiais e serviços, além de encargos sobre o uso da rede elétrica, perda na realização de ativos e outras despesas operacionais). Esse montante representou 47% da receita bruta da companhia. Materiais e serviços somaram R\$ 159 milhões.

### Participação nas compras <sup>(1)</sup> |GRI EC6|

	2009			2010		
	Nº	Nº TOTAL (VOLUME)	NO VALOR (R\$)	Nº	Nº TOTAL (VOLUME)	Nº VALOR (R\$)
Fornecedores locais (Ceará)	82	31%	28%	61	25%	28%
Fornecedores nacionais (outros estados)	175	67%	67%	147	73%	65%
Fornecedores globais (outros países)	5	2%	5%	4	2%	7%

<sup>(1)</sup> Fornecedores de materiais destinados a estoque e que suprem de materiais diretamente as áreas e para uso imediato

## Política de relacionamento |GRI EC6|

As demandas dos fornecedores de materiais e serviços são consideradas fundamentais para a construção do planejamento estratégico. Gestores de contratos e proprietários das empresas parceiras analisam conjuntamente oportunidades de melhorias no relacionamento entre as partes e planos de ação são contemplados tanto no planejamento da contratante quanto da contratada.

A partir de 2010, as empresas da Enel, acionista da Endesa S.A., passaram a consolidar um banco de dados único de fornecedores de materiais. Os produtos estão sendo homologados por especialistas das empresas em todo o mundo, e o processo inclui aspectos sociais e ambientais. A relevância do cadastro está associada à oportunidade de firmar parcerias internacionais. A previsão é que a homologação de prestadores de serviço tenha início em 2011.



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

A companhia possui 83% de sua força de trabalho terceirizada, com a atuação de 7.261 parceiros. Por isso a Gestão de Parceiros da Endesa Brasil busca o alinhamento dos fornecedores de serviços à estratégia do Grupo. Uma das metas da Coelce para o ano de 2010, alinhada com a mudança cultural proposta pelo Projeto *Lean*, foi a capacitação das empresas parceiras em organização de almoxarifados e nos "5S", como são chamados os cinco sentidos de qualidade: utilização, ordenação, limpeza, normalização e autodisciplina.

Foram promovidas 6.058 capacitações para fornecedores de serviços, num total de 364,5 mil horas, incluindo treinamentos sobre segurança do trabalho, procedimentos para execução de atividades, responsabilidade socioambiental, por meio do Programa Parceiros Responsáveis, melhores práticas de gestão de materiais, entre outros.

#### Apoio ao desenvolvimento de fornecedores

	2007	2008	2009	2010
Número de capacitações oferecidas	1.273	8.343	7.668	6.058
Número de horas de treinamento	28.965	67.510	62.047	364.523

O aumento significativo de capacitações deve-se ao programa Saber Viver e à reciclagem na norma NR 10, além dos treinamentos relativos aos procedimentos de execução adotados pela companhia. A Ouvidoria dos Fornecedores é o canal de comunicação responsável pelo recebimento de reclamações, sugestões ou comentários pelo e-mail [fornecedores@endesabr.com.br](mailto:fornecedores@endesabr.com.br).

### Avaliação e reconhecimento

A companhia encerrou 2010 com 275 contratos de serviços, sendo 84 significativos – 61 referentes a serviços e 23 de investimentos. Os contratos de serviços significativos se referem a atividades indispensáveis ao negócio, como manutenção, ligação nova, religação, corte, atendimento, poda de árvores, inspeção, acréscimo de carga etc. Desses contratos, todos possuem cláusulas trabalhistas, 47 (ou 77%) possuem cláusulas de direitos humanos e 36 (59%) possuem cláusulas de defesa da ética. São realizadas inspeções periódicas nas empresas fornecedoras para averiguar o cumprimento da legislação trabalhista e a garantia dos direitos humanos.

Já contratos de investimentos considerados significativos se referem a obras de expansão e melhoramento da rede, a exemplo do Programa Luz para Todos e dos projetos de combate às perdas. Desses contratos, todos possuem cláusulas trabalhistas e de direitos humanos e 21 (91%) possuem cláusulas de defesa da ética. [\[GRI HR1\]](#)

Todas as empresas com contratos significativos estão sujeitas a auditorias trabalhista, fiscal e financeira, que consistem na revisão do processamento, pagamento e adequação às obrigações referentes aos empregados, incluindo aspectos de direitos humanos.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Em 2010, a prática de inspeções relativas ao cumprimento da legislação trabalhista e da garantia dos direitos humanos abrangeu 22% das empresas de serviços, as quais contemplam operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e forçado, como é o caso dos fornecedores responsáveis por construções de rede. Os resultados das inspeções são apresentados à área de Segurança do Trabalho, à empresa fornecedora de serviço e ao gestor do contrato. Quando identificada alguma não conformidade, cabe ao gestor do contrato, juntamente com o fornecedor, tomar as medidas cabíveis. [\[GRI HR2\]](#)

Durante inspeções realizadas em campo em todas as empresas, ficou comprovada a não ocorrência de trabalho infantil e forçado. [\[GRI HR6, HR7\]](#)

Além das inspeções em campo, desde 2008, a Coelce promove a avaliação trimestral de seus fornecedores de serviço significativos com base em indicadores que compõem o Índice de Parceria (Inpar), os quais contemplam: responsabilidade socioambiental, clima laboral, alinhamento aos princípios e valores da contratante, rotatividade de empregados, avaliação de conhecimento, taxa de frequência e gravidade e prevenção de acidentes laborais, cumprimento de obrigações trabalhistas, saúde financeira, satisfação de clientes internos e externos e inovação. A partir de 2010, as empresas fornecedoras passaram a elaborar planos de gestão baseados nos critérios da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

As melhores práticas e os melhores resultados por indicador são reconhecidos trimestralmente. A premiação Nacional dos Fornecedores acontece anualmente e são destacadas as empresas de serviço e material que apresentaram o melhor desempenho no período.

#### Prêmio de Qualidade 2010

CATEGORIA	EMPRESA
<b>PRESTADOR DE SERVIÇOS</b>	
1º lugar	Kosmos Construtora
2º lugar	Meireles e Freitas
3º lugar	Ceneged Companhia Eletromecânica e Gerenciamento de Dados
<b>FORNECEDOR DE MATERIAL</b>	
Grupo I	Incesa Indústria e Componentes Elétricos
Grupo II	Cooper Power Systems do Brasil
Grupo III	Frontec
<b>RECONHECIMENTOS</b>	
Satisfação do cliente	Landis Gyr
Segurança do trabalho	Alstom Brasil Energia e Transporte
Responsabilidade socioambiental	Siemens
Ação humanitária	Lumen, Creative, Cosampa, Loprese, Soter, AV Produções, Medral, Gemon e Compel

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>



CLIENTES

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>



Compromisso com  
a satisfação dos clientes  
e a qualidade do serviço



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

A visão da companhia reforça a busca contínua para o sucesso e perenidade dos negócios: ser a número 1, no Ceará, em atendimento e proximidade com clientes. Um dos principais avanços em 2010 foi a criação do Programa Cliente Parceiro, no qual os consumidores tornam-se aliados da distribuidora na prestação de serviços de qualidade para as suas comunidades, ao identificar e comunicar eventuais irregularidades no sistema elétrico, recebendo, em troca, atendimento prioritário.

Além das iniciativas de estreitamento de relações com os clientes e de enraizamento local – novo desafio apontado no mapa de Compromissos de Sustentabilidade da Endesa Brasil –, a Coelce investe de forma permanente na qualidade dos seus serviços. O cliente estará realmente satisfeito se, no mínimo, tiver acesso constante e regular à energia elétrica.

Para garantir e atestar a qualidade das áreas comercial e técnica, desde 2005 os principais processos são certificados pela norma ISO 9001/2000, o que demonstra o empenho em expandir sua atuação pelo Ceará de maneira estruturada e controlada.

O Código de Ética reforça a importância do tratamento cuidadoso e confidencial de todas as informações referentes ao negócio e clientes. Na divulgação de campanhas e peças publicitárias, a Coelce respeita os padrões éticos de propaganda adotados no Brasil, definidos pelo Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar). Antes de serem publicadas, todas as campanhas são submetidas ao Comitê de Gestão da Marca para avaliação final. [\[GRI PR6\]](#)

Em 100% dos contratos de adesão e prestação de serviços, todas as características e condições particulares de uso são expressas de forma clara. A Coelce cumpre as instruções e normas contidas na Resolução 414/2010 da Aneel, como a discriminação de dados como indicadores de qualidade do fornecimento, telefones de contato para esclarecimentos ou reclamações, data de leitura do consumo, valor da tarifa e dos impostos, valor total a pagar, entre outros. A companhia também utiliza a conta para divulgar campanhas sobre o uso seguro de energia. [\[GRI PR3\]](#)

Devido a todas essas iniciativas para a satisfação dos clientes, a Coelce teve a oportunidade de sediar, em maio de 2010, a primeira edição do Somp em Ação, um novo formato do Seminário Abradee de Melhores Práticas (Somp). O evento integra o escopo do Programa de *Benchmarking* Abradee e consiste em uma visita à empresa que tenha se destacado em determinada área na avaliação do Prêmio Abradee. No caso da Coelce, o destaque foi no critério Cliente. Representantes de 25 distribuidoras do País conheceram e discutiram as boas práticas dirigidas aos consumidores cearenses. Além da sede da Coelce, os participantes visitaram uma loja de atendimento, Central de Relacionamento, Centro de Controle e um posto do Ecoelce, além de assistir a um desfile com produtos do programa Energia Social.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Atendimento |GRI PR5|

Os diversos prêmios e reconhecimentos que a Coelce recebeu pelo atendimento prestado aos seus clientes mostram que a companhia está no caminho certo. Para estar cada vez mais próxima de seus consumidores em 2011, a Coelce continuará investindo em tecnologia, melhoria de seus processos internos, serviços e canais de comunicação, a fim de entender melhor as demandas e necessidades das diversas categorias desse público estratégico e ser capaz de oferecer soluções sustentáveis.

- **Clientes massivos (residencial, rural, industrial e comercial de baixa-tensão) –**  
Por meio dos diversos canais de comunicação da empresa, os clientes podem contratar vários tipos de serviços, tais como acréscimo de carga, aferição de medidor, cálculo de consumo final para corte com retirada de medidor, dentre outros. Para uma maior proximidade com os clientes, a Coelce reformulou o seu portal na internet, agregando mais informações e facilidades e servindo como canal importante para receber críticas e sugestões.
- **Grandes clientes –** A Coelce mantém equipe de 14 executivos para atender de forma exclusiva esse segmento. Em 2010, foram realizadas 1.955 visitas personalizadas, para conhecer os planos de expansão dos clientes e oferecer soluções diferenciadas para cada caso. Além disso, os clientes contam com postos prioritários na Central de Relacionamento, portal da internet e sete lojas, que realizaram 55.378 atendimentos no ano.
- **Clientes institucionais (poder público, serviço público e iluminação pública) –**  
Outra área exclusiva da Coelce é destinada ao atendimento de clientes governamentais, nas esferas municipais, estaduais e federal. Em 2010, o grupo formado por seis executivas e dez colaboradores de apoio foi responsável pelo acompanhamento e prestação de serviços de ligações novas ou provisórias. A companhia também reserva uma área de acompanhamento das obras de interesse de cada órgão.
- **Clientes com necessidades especiais –** São várias as iniciativas da Coelce para tornar mais acessível o atendimento aos clientes com necessidades especiais. Os com deficiência visual podem solicitar a conta de energia em versão braille – benefício que contemplou 46 clientes em 2010. Além disso, por determinação legal, a Central de Relacionamento dispõe de aparelhos que permitem o atendimento telefônico a clientes com deficiência auditiva, por meio do número 0800-2801887. Do total de 201 lojas de atendimento, 44 já foram reformadas e contam com rampas de acesso para pessoas com dificuldade de mobilidade. Em 2010, as lojas de Baturité e Limoeiro passaram a oferecer essa facilidade. Além das rampas, as unidades de Messejana, Quixadá e Iguatu também tiveram seus banheiros adaptados aos consumidores com limitações físicas. |GRI EU24|

# Índice

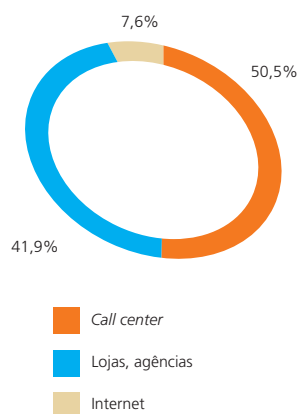
4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Economia para grandes clientes

Após participar do Curso Gestor de Conta de Energia, que a Coelce oferece a grandes clientes desde 2008, a gerente Rita Salvador afirma que em apenas seis meses conseguiu reduzir em 20% a fatura de energia da cadeia de hotéis que administra em Fortaleza (Dragon, Tantra, Assahi, Dreams, Hipnose e Queen's).

O curso aborda termos técnicos que aparecem na conta de energia elétrica e ensina a gerenciá-la melhor para reduzir os custos financeiros. Desde o início da ação até o final de 2010, foram contempladas 47 turmas, com mais de 1,7 mil pessoas treinadas, de cerca de mil empresas. Além de Fortaleza, onde acontece todo o mês, o curso já ocorreu nos municípios de Sobral, Juazeiro do Norte, Iguatu e Limoeiro do Norte. A novidade de 2010 foi a produção de um DVD para disseminar o conteúdo para o maior número de beneficiados, pois os clientes podem replicar o curso para mais funcionários.

Distribuição dos atendimentos



## Canais

A necessidade do cadastramento dos consumidores de baixa renda, cumprindo as novas regras do governo federal, foi um dos principais motivos do aumento do número de atendimentos aos clientes, que totalizou 6,4 milhões, em 2010, quantidade superior aos 6 milhões de atendimentos contabilizados no ano anterior. A Coelce oferece diversos canais de comunicação com os seus clientes, com destaque para o portal na internet, as 201 lojas e as 126 posições de atendimento do *call center*.

## Atendimento ao consumidor |GRI PR5|

	2007	2008	2009	2010
Total de ligações atendidas na Central de Relacionamento	3.305.654	2.936.214	3.000.638	3.107.712
Em agências	2.832.637	2.732.931	2.150.142	2.578.064
Pela internet	326.569	542.458	809.131	468.150
<b>Total</b>	<b>6.889.687</b>	<b>6.926.681</b>	<b>5.957.927</b>	<b>6.153.926</b>
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas – Central de Relacionamento (%)	2,15%	1,72%	2,12%	3,16%
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas – Lojas (%)	0,83%	0,50%	0,59%	3,81%

**Central de Relacionamento** – A Coelce mantém desde 2005 o Projeto Contato, com o objetivo de solucionar a ocorrência na primeira ligação do cliente. Em 2010, 98,44% dos chamados cumpriram essa determinação.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

A Central de Relacionamento da Coelce tem 126 pontos de atendimento distribuídos entre operação e supervisão. Em 2010, os 226 teleatendentes, que se revezam em três turnos, receberam em média 258,9 mil ligações mensais, contabilizando 3,107 milhões de chamadas. A quantidade de contatos pode ser influenciada por alterações climáticas, problemas na rede e outras ocorrências no meio ambiente, que acabam impactando o funcionamento do sistema elétrico.

Cada vez menos o cliente da Coelce fica na espera por atendimento. No ano, o índice de abandono da ligação pelo cliente foi de 0,94%, considerado um ótimo resultado na comparação com o máximo estipulado pelo órgão regulador, de até 4%.

**Tempo médio de espera e de atendimento (minutos)**

	2007	2008	2009	2010
Espera até o início de atendimento nas lojas	04:21	05:14	02:31	02:57
Espera até o início de atendimento na Central de Relacionamento	0,13	0,08	0,07	0,19
Tempo de atendimento nas lojas	04:55	04:52	04:50	04:33
Tempo de atendimento na Central de Relacionamento	04:20	04:36	04:26	04:26

**Portal na internet** – Em 2010, foram registradas 468.150 interações pelo novo portal de internet ([www.coelce.com.br](http://www.coelce.com.br)), para a solicitação de serviços como segunda via de fatura, histórico de consumo, histórico de pagamento, consulta de débitos, envio de sugestões e reclamações, dentre outros. No ano anterior, a quantidade de interações foi superior, alcançando 809.131. Para a Coelce, a redução do número pode ser interpretada como um indicativo de melhoria de seus serviços.

**Lojas de atendimento** – A Coelce está presente com lojas de atendimento em todos os 184 municípios cearenses. No encerramento de 2010, possuía 199 lojas fixas e duas unidades móveis (itinerantes). Os 373 atendentes empregados em 2010 receberam 2,57 milhões de solicitações.

**Redes sociais** – Desde 2009, a Coelce aproveita as mídias sociais, como *Twitter*, *Facebook* e *YouTube*, para estreitar o relacionamento com os seus clientes. Por meio desses canais de comunicação, a companhia fornece dicas de uso racional de energia elétrica e informa sobre as ocorrências da rede elétrica. Os consumidores também aproveitam para informar sobre irregularidades, contribuindo para o pronto acionamento de equipes de emergências e melhoria da qualidade do sistema. Buscando ampliar o debate sobre a comunicação no ambiente virtual, a companhia promoveu, de 16 a 18 de novembro de 2010, o I Seminário Coelce de Mídias Sociais, uma iniciativa pioneira no Ceará.

**Pontos de arrecadação** – Os clientes contam com a facilidade de pagar suas faturas de energia em 1.975 pontos de arrecadação em todo o Ceará, como instituições bancárias, farmácias e supermercados.

**Coelce nos Bairros** – Forte canal de comunicação com a comunidade, o programa realiza ações, visitas e reuniões com as lideranças comunitárias para identificar as demandas e necessidades desse importante *stakeholder*.



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### Cliente parceiro

É grande o desafio da Coelce em realizar a manutenção preventiva e o pronto-atendimento de emergências em um território de aproximadamente 149 mil quilômetros quadrados. Em 2010, a companhia lançou o Programa Cliente Parceiro, convidando os próprios consumidores para ajudá-la nesse sentido.

Cientes classificados como lideranças locais são treinados para identificar problemas em postes, reguladores, chaves-fusíveis, transformadores, dentre outros equipamentos. Dessa forma, podem comunicar diretamente à Central de Relacionamento que providenciará o reparo ou a devida manutenção.

Em 2010, 108 clientes parceiros participaram dos encontros, que totalizaram 216 horas de capacitação. No próximo ano, a iniciativa será estendida a outras localidades. Também será distribuída uma cartilha que explica em detalhes como funciona a rede elétrica; as principais causas de curto-circuito e outras falhas; os perigos do mau uso de energia; e dicas para diminuir o consumo.

**Conselho de Consumidores** – Desde 1999, o Conselho de Consumidores (Conerge) mantém o seu caráter consultivo de orientar e avaliar questões referentes às tarifas e ao fornecimento e aperfeiçoamento dos serviços prestados aos clientes da Coelce. É composto por um representante titular e outro suplente das classes consumidoras – residencial, rural, comercial, industrial e poder público – além de contar com a participação do órgão de defesa do consumidor estadual, o Decon, e da Arce.

O Conerge realiza periodicamente reuniões de esclarecimento em parceria com várias entidades representativas, entre elas Federação de Entidades de Bairros e Favelas de Fortaleza (FBFF), Federação de Agricultura e Pecuária do Estado do Ceará (Faec), Associação Comercial do Ceará (ACC), Federação das Indústrias do Estado do Ceará (Fiec) e Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado do Ceará (Seplag). Em 2010, aconteceram 12 reuniões em Fortaleza e uma no município de Camocim. O Conerge esteve presente em reunião com representantes do Operador Nacional do Sistema (ONS) e com a Superintendência da Aneel, quando houve debate sobre a contribuição de iluminação pública.

**Carta Serviço** – Reclamações e sugestões podem ser enviadas por escrito ou por intermédio das lojas de atendimento, da Central de Relacionamento e do portal na internet. Em 2010, foram respondidas 89.951 demandas de clientes, por meio de correspondências.

**Escreva para o presidente** – Os clientes podem enviar mensagens ao presidente da Coelce por meio de cartas ou mensagens deixadas nas lojas de atendimento. Em 2010, foram encaminhadas e respondidas 81 correspondências, dentre sugestões e reclamações, no prazo máximo de quatro dias.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Satisfação do cliente |GRI PR5|

Para monitorar a satisfação e a percepção de seus clientes, a Coelce acompanha o resultado de diversas pesquisas, realizadas pelos órgãos reguladores, institutos e internamente pelas próprias áreas. A evolução da percepção dos atributos de imagem da marca Coelce é um dos pontos monitorados. O principal objetivo desse gerenciamento é aprimorar constantemente os serviços e atendimentos prestados.

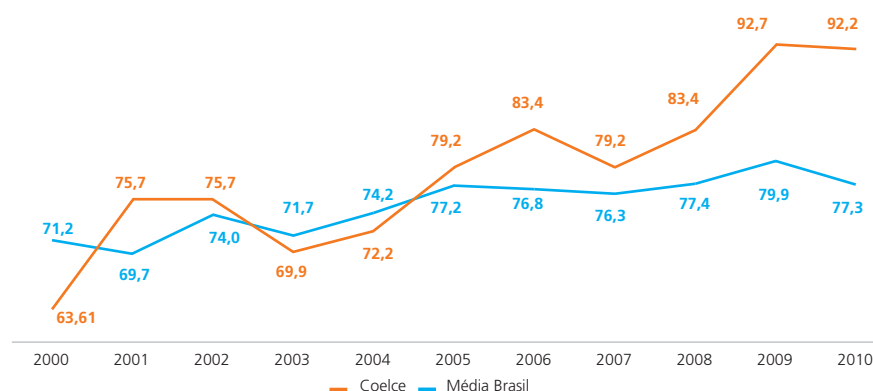
### Pesquisa Abradee

Os clientes da Coelce foram novamente considerados os mais satisfeitos do País em 2010, de acordo com a pesquisa realizada pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), com foco no segmento residencial urbano. Pelo segundo ano consecutivo, a companhia foi classificada como Melhor Distribuidora de Energia Elétrica do Brasil, além de ocupar a liderança na categoria de Avaliação do Cliente. Pela excelência de seus programas de relacionamento com os consumidores, conseguiu alcançar o melhor Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP), de 92,2%, muito superior à média brasileira no ano, de 76%. Entre os critérios que compõe o ISQP, foi destaque em Imagem da Empresa (95%), Fornecimento de Energia (93%) e Informação e Comunicação (92,1%), avaliados pelos clientes como os melhores do País. Em todos os indicadores do ISQP, a Coelce manteve-se acima da média Abradee.

Em relação à pesquisa de 2009, o critério Informação e Comunicação apresentou o maior crescimento (4,1 pontos percentuais), e a maior diferença em relação à média nacional (67,9%). Destacaram-se também os resultados em Responsabilidade Social (95,3%) e Iluminação Pública (83,8%).

A Coelce também comemorou a escolha como a Melhor Distribuidora do Nordeste (quinta vez consecutiva) e o primeiro lugar em Gestão Operacional do País, que avalia os indicadores técnicos, como DEC e FEC.

### Evolução da satisfação do cliente - ISQP



Fonte: Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)

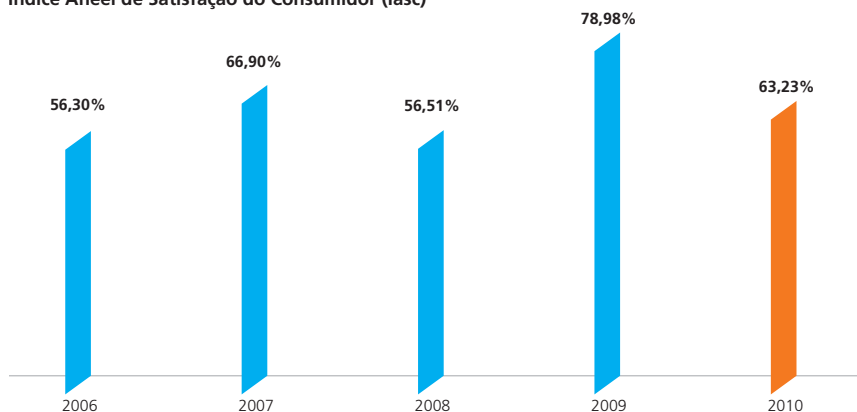
# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### Índice Aneel

O desempenho da Coelce medido pelo Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc) foi inferior ao obtido em 2009, passando de 78,98% para 63,23%. Em 2010, a média nacional foi 64,41, %.

Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc)



Fonte: Aneel

### ILO Externo

A Coelce atingiu índice de 8,39 na pesquisa Indicador de Líderes de Opinião (ILO Externo), que avalia a percepção sobre a companhia em diversos aspectos: imagem, qualidade dos serviços, relacionamento com a sociedade e contribuição socioambiental. O resultado ficou estável em relação ao conquistado em 2009, de 8,41. A pesquisa é aplicada desde 2002 no Grupo Endesa, sendo executada por uma empresa contratada.

O cálculo do ILO baseia-se em entrevistas realizadas com quatro categorias de formadores de opinião: representantes do segmento econômico, como agentes do mercado financeiro e empresários; políticos; jornalistas e sociedade (líderes de associações comunitárias ou associados ao Terceiro Setor).

### Pesquisa de Grandes Clientes

Com base na metodologia da Abradee, a Coelce desenvolve anualmente uma pesquisa para o segmento de clientes do Grupo A (alta-tensão). Em 2010, o índice de satisfação desse segmento totalizou 79,4%, com destaque para dois critérios avaliados: Fatura (90,9%) e Atendimento ao Cliente (82,0%). Os resultados da pesquisa serviram como subsídios para a criação do Plano de Marketing de Alta-Tensão, desenvolvido pela área de Grandes Clientes, com objetivo de atender às necessidades específicas desse público e melhorar a satisfação e imagem da Coelce.

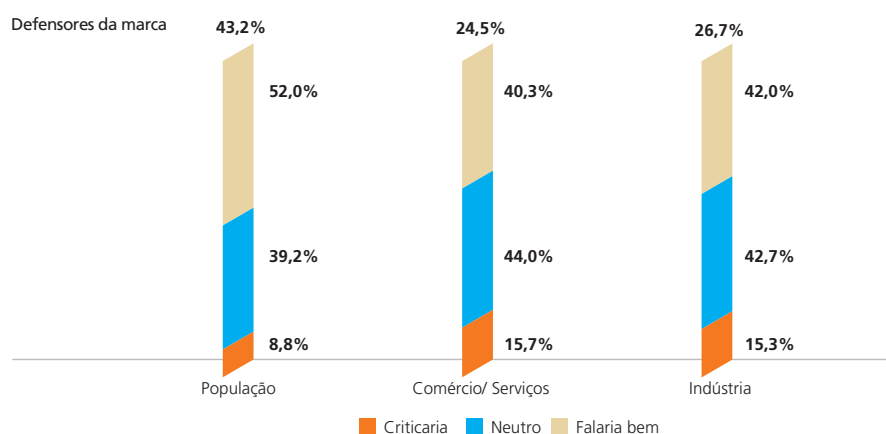
# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Pesquisa de Admiração

A Coelce monitora o grau de satisfação de seus clientes residenciais, comerciais e industriais da categoria de baixa-tensão por meio da Pesquisa de Admiração (Pesquisa Ser Coelce), realizada pelo Instituto Vox Populi. A pesquisa é aplicada semestralmente desde 2008, e tem como objetivo entender a percepção e a admiração dos clientes a respeito da distribuidora, seus produtos e serviços, gerando informações comparativas entre a Coelce e empresas de diversos setores do Ceará sobre diversos atributos reunidos nas seguintes áreas: imagem, qualidade dos serviços, qualidade do atendimento e presença na comunidade. Em pesquisa realizada ao final de 2010, 43,2% dos clientes residenciais entrevistados eram defensores da marca. Nos segmentos de comércio e serviços, a parcela foi de 24,5% e para o segmento industrial 26,7%.

### Percepção dos clientes



*“A satisfação do cliente é um ponto muito relevante para a sustentabilidade da Coelce. Se o cliente não continua satisfeito com a gente, precisamos ver o que está acontecendo e ajustar para manter a qualidade.”*

**Artur Teixeira,**  
colaborador da Diretoria  
de Planejamento e Controle

## Pesquisas operacionais

Avaliação semestral da satisfação dos clientes com os serviços de ligação nova, corte e religação, normalização, atendimento no *call center* e nas lojas, Ouvidoria, atendimento emergencial e faturamento é o objetivo das pesquisas operacionais, realizadas pelo Instituto Interação.

### Pesquisas operacionais

AVALIAÇÃO FINAL	2009	2010
Central de Relacionamento	94,20%	92,90%
Lojas	98,60%	98,60%
Ouvidoria	77,50%	79,70%
Normalização	94,80%	93,30%
Religação	97,00%	95,30%
Emergencial	96,30%	96,10%
Ligação nova	98,80%	97,90%



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

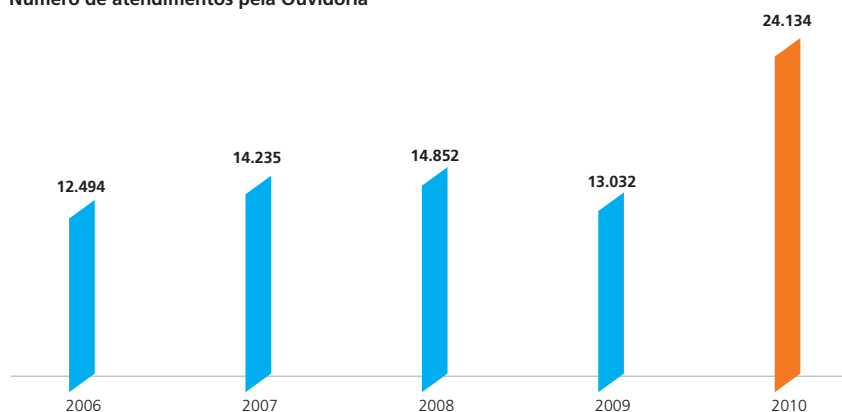
## Ouvidoria

A Ouvidoria não substitui a estrutura de atendimento ao cliente, mas atua como uma ferramenta de relacionamento e solução de casos que não puderam ser solucionados pelos canais regulares de comunicação, buscando atuar de forma imparcial na mediação dos conflitos. No ano, a Ouvidoria Externa realizou 24.134 atendimentos, dos quais 95,2% foram respondidos em até sete dias, prazo estabelecido pela empresa. O aumento significativo na quantidade de atendimentos teve início em outubro de 2010, quando o telefone da Ouvidoria passou a ser impresso na conta de energia, conforme estabelece a nova Resolução nº. 414 / 2010 da Aneel, o que gerou uma maior quantidade de clientes procurando a Ouvidoria no primeiro contato.

Dos 2.963 processos originados na Ouvidoria durante o ano, apenas 114 foram reclamados na Arce. Em 2010, a percepção de imagem da companhia, após o atendimento da Ouvidoria, alcançou a média de 98,3% excelente ou bom, 22,9% maior que o resultado identificado antes e 31% maior que a média das pesquisas de pós-atendimento realizadas em 2009.

Diversas práticas foram adotadas após a intervenção da Ouvidoria nos processos comerciais da Coelce, dentre os quais se destacam: realização de *benchmarking* com a Ouvidoria da Ampla objetivando melhoria nos processos e parceria com a área Jurídica para atendimento aos clientes que estão com reclamações no Juizado Especial, Decon, etc.

### Número de atendimentos pela Ouvidoria



## Responsabilidade sobre o produto

Caso não seja realizada de forma apropriada e com eficiência, a atividade de distribuição de energia elétrica é capaz de prejudicar o meio ambiente, a saúde e segurança da população. Nesse sentido, a Coelce investe de forma constante na manutenção preventiva das instalações e equipamentos do sistema elétrico, em treinamento dos colaboradores, no cumprimento rigoroso das normas e padrões técnicos, além da conscientização da população sobre o uso seguro e racional de energia elétrica.

A companhia busca aprimorar todas as fases do processo de distribuição da energia elétrica com foco na responsabilidade sobre os serviços que fornece, conforme detalhado no quadro a seguir.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Saúde e segurança no ciclo de vida |GRI PR1|

FASES	PERCENTUAL DOS SERVIÇOS	AÇÕES
Planejamento de recursos do setor elétrico	100%	Projetos de construção de linhas de transmissão e subestações seguindo como padrão a elaboração do estudo de impacto ambiental e do respectivo relatório de impacto, com apresentação ao órgão ambiental para análise e aprovação.
Distribuição de energia	100%	Inspeções e manutenções preventivas para reduzir a duração e frequência de interrupção de energia, as quais podem afetar a saúde e a segurança da população atendida; inspeções em redes de distribuição que minimizam riscos à segurança da população.
Desenvolvimento do conceito do produto e/ou serviço	100%	Promoção de projetos sociais e campanhas de comunicação e marketing para a conscientização sobre o uso seguro da energia elétrica.
Utilização	100%	
Certificação	100%	Certificação de processos, normas e medidas de segurança e saúde no trabalho das áreas de Planejamento e Engenharia, Operação Técnica e Comercial pela OHSAS 18001. A norma se aplica a cinco centros operacionais e dez subestações.
Marketing e promoção	100%	As campanhas de comunicação e marketing orientam sobre o uso seguro da energia elétrica.
Disposição, reutilização ou reciclagem	100%	Descontaminação das lâmpadas de prédios próprios e de iluminação pública, acondicionamento correto dos gases refrigerantes dos equipamentos de uso interno e dos que são trocados pelos projetos de eficiência energética (geladeiras, freezers, etc.).

De forma voluntária, a empresa segue, desde 2006, as diretrizes da norma ISO 14001 (Meio Ambiente), de forma integrada aos procedimentos da OHSAS 18001 (Saúde e Segurança) e ISO 9001 (Qualidade) a fim de prevenir acidentes com o meio ambiente e a população e responder a possíveis situações de emergência. São utilizados, por exemplo, procedimentos que auxiliam na prevenção e redução dos impactos que envolvam explosão ou risco potencial, incêndios e vazamento de produtos químicos, de gases ou de óleos. Desde 2000, a Coelce adotou como padrão a realização de inspeções na rede elétrica para identificar possíveis danos nos cabos condutores e, em caso de ruptura, há mecanismos automatizados que desenergizam a rede da área afetada.

Para responder às eventuais interrupções de grande porte no sistema elétrico, que resultam em sérios impactos à sociedade, a Coelce dispõe do Plano para Ocorrência de Emergência Máxima, sob a coordenação da Diretoria Técnica.

As campanhas de disseminação sobre o uso seguro e racional de energia elétrica são realizadas por meio dos veículos de comunicação (rádio, jornal, televisão e internet), de folhetos explicativos oferecidos nas lojas de atendimento e de dicas de segurança impressas na fatura entregue mensalmente aos clientes. O programa de responsabilidade social Coelce nos Bairros também promove ações educativas para orientar as comunidades cearenses.

Apesar desses esforços, continuam sendo registrados furtos de cabos de energia elétrica e instalações irregulares, que oferecem graves riscos à saúde e à segurança dos moradores, podendo resultar, inclusive, em acidentes fatais.

Em 2010, ocorreram 42 acidentes com a população devido a choque elétrico, sendo 19 fatais. No período anterior, os números foram de 30 e 12, respectivamente. A maioria dos acidentes foi registrada no setor de construção civil, como resultado do descuido da população em erguer construções, de forma irregular, próximas à rede elétrica. Também foram registrados outros tipos de incidentes, tais como abalroamento, ligações clandestinas, furto de cabos, poda privada de árvores, dentre outros.

De acordo com as decisões judiciais, a companhia indeniza os prejuízos decorrentes de acidentes com seus ativos, como invalidez, morte, degradação de instalações, incêndios e danos ambientais.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### Acidentes com a população |GRI EU25|

	2008	2009	2010
Lesões (seguem critérios da Abradee)	22	18	23
Leves	16	13	20
Graves	6	5	3
Mortes	19	12	19
Taxa de frequência	5,01	3,67	5,13
Taxa de gravidade	2.368	1.550	2.274
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil) <sup>(1)</sup>	112,98	118,85	135,82
Valor provisionado no passivo (R\$ mil) <sup>(1)</sup>	16,88	17,47	14,72
Número de processos judiciais existentes <sup>(1)</sup>	170	177	183
Número de pessoas vinculadas nos processos <sup>(1)</sup>	170	177	183

<sup>(1)</sup> Foi considerado o estoque ao final de cada período considerado

### Principais causas dos acidentes com a população (nº de casos) <sup>(1)</sup>

	2010
1) Construção civil irregular próxima à rede elétrica	12
2) Queda de cabos de energia elétrica	3
3) Toque acidental de antena de TV na rede elétrica	2
4) Fixação de <i>banners</i> e placas publicitárias próximo à rede	2
5) Queda de cabo	2

<sup>(1)</sup> Os acidentes serão discutidos posteriormente em juízo e não necessariamente se transformarão em ação judicial

Em 2010, a Diretoria Institucional e de Comunicação iniciou proativamente um projeto para prevenção e tratamento de impactos com foco na segurança da população. O objetivo é diminuir a frequência e gravidade dos acidentes, apesar do elevado nível de percepção dos clientes sobre as ações de orientação da empresa em relação a esses riscos (95,2% apurados em índice relativo a orientações sobre os riscos e perigos da energia elétrica). Na primeira etapa, foram avaliados as estatísticas, os motivos e a gravidade (fatal, grave ou leve) das ocorrências registradas no Estado do Ceará, bem como procedimentos de trabalho existentes nas áreas Técnica e Comercial. A partir de 2011 será definido o escopo para reforçar as iniciativas existentes e adotar novas práticas, como a criação de um canal de comunicação específico para esse tipo de comunicado; procedimento para o comunicado de construções irregulares às prefeituras e outros órgãos; procedimento para inspeções técnicas de ligações novas para feiras e eventos; e visitas de assistentes sociais para minimizar os transtornos às famílias das vítimas.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Para reduzir essas ocorrências foram adotadas as seguintes iniciativas:

#### Melhorias ocorridas em 2010:

- Criação de objetivo estratégico focado na redução de acidentes com a população, tornando o tema algo estratégico para a companhia.
- Melhoria do processo de controle de acidentes ocorridos com a população, por meio de: a) pesquisa no IML de entradas de corpos por óbito decorrente de choque elétrico, o que aumentou o número de registros de acidentes fatais; b) classificação dos acidentes por região de atuação da Coelce.

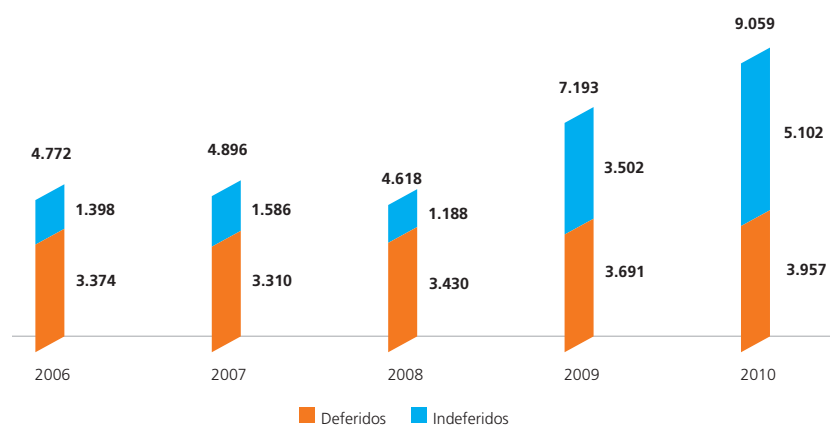
#### Melhorias já iniciadas em 2011:

- Criação de procedimento de inspeção em redes de distribuição de alta, média e baixa-tensão para segurança da população;
- Criação de procedimento para atendimento à vítima de acidente envolvendo a companhia seja por choque elétrico ou outras causas que envolvam seus ativos.
- Aumento do escopo das campanhas educativas para o uso seguro da energia;
- Revisão dos critérios de preenchimento do relatório de acidentes com população;
- Análise dos acidentes em reuniões do Comitê de Segurança, que ocorre mensalmente;
- Procedimento para comunicado de situações de risco de choque aos órgãos: Secretaria Regional do Trabalho, prefeituras e delegacias.

### Aparelhos queimados

A Coelce registrou quase 26% de aumento de pedidos de ressarcimento por aparelhos queimados entre 2009 e 2010, que passaram de 7.193 para 9.059 solicitações. Do total, 3.957 foram considerados procedentes, resultando no custo de R\$ 1.655.499,52 em ressarcimento. O valor médio das indenizações foi de R\$ 418,37. No Estado do Ceará existem 69 lojas de assistência técnica credenciadas para o atendimento de indenização de equipamentos danificados por ocorrências elétricas.

#### Pedidos de ressarcimento





# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Negociação de dívidas

Com a finalidade de auxiliar seus consumidores na resolução de problemas de inadimplência, a Coelce oferece várias opções. Tentando evitar a suspensão de fornecimento, a empresa utiliza ferramentas como telecobrança e aviso antecipado de corte, que acionam clientes cinco dias antes da suspensão de fornecimento. Um projeto piloto também verifica a eficácia do contato por mensagem telefônica – SMS e URA (Unidade de Resposta Audível). Em 2010, a telecobrança acionou 771.071 clientes, com uma efetividade média de pagamento de 70,7%, enquanto o aviso antecipado de corte visitou 276.697 clientes, com uma efetividade média de pagamento de 58,1% - ambos com uma ação de 46% do total negociado com clientes residenciais.

Para os clientes de baixa renda que atendem ao perfil do Programa de Recuperação de Clientes, a Coelce flexibiliza o pagamento das faturas, com a oferta de parcelamento de dívidas, isenção de taxas e negociação de prazos. Em 2010, foram realizadas 10.573 negociações.

### Desligamentos residenciais - nº de clientes |GRI EU27|

	2008	2009	2010
<b>PRAZO ENTRE A DESCONEXÃO E A REGULARIZAÇÃO DO PAGAMENTO</b>			
Menos de 48 horas	209.683	188.323	190.819
48 horas a 1 semana	81.935	66.067	49.835
1 semana a 1 mês	45.656	36.777	48.889
1 mês a 1 ano	121	47	-
<b>PRAZO DE RECONEXÃO APÓS REGULARIZAÇÃO DO PAGAMENTO</b>			
Menos de 24 horas	472.791	423.072	424.841
Entre 24 horas e 1 semana	30.861	29.898	25.771
Mais de 1 semana	13	68	28

## Conformidade |GRI PR9|

O número de reclamações recebidas diretamente pela empresa e por meio dos Programas de Proteção e Defesa do Consumidor (Decon e Procon) constitui-se um importante indicador para aferir a qualidade do atendimento e dos serviços prestados pela Coelce. Em 2010, a companhia passou do nono para o 38º lugar no *ranking* de reclamações do Procon, apesar de aumento no saldo de reclamações, que passou de 293, em 2009, para 392. Do total, 252 (80%) foram consideradas improcedentes.

A Arce, agência responsável pela regulação e fiscalização dos serviços de distribuição no Ceará, recebeu 1.056 reclamações de clientes da Coelce, o que representa elevação de 16,04% em relação ao ano anterior. Os principais temas de queixas foram os Termos de Ocorrências (TO) envolvendo irregularidades detectadas na medição de energia elétrica de seus consumidores (cerca de 22% das reclamações) e o indeferimento, por parte da companhia, de pedidos de ressarcimento de danos elétricos (13%). Quando o consumidor registra uma reclamação no órgão regulador, a Coelce é comunicada e solicitada a se manifestar e apresentar solução.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Em 2009, a empresa passou por um processo de fiscalização da Aneel referente aos serviços do Coelce Plus, um pacote de serviços e soluções destinado a Grandes Clientes, como instalações elétricas internas e vendas de equipamentos, que até então era oferecido aos consumidores. A Coelce considerou desproporcional o valor da multa aplicada pelo órgão regulador, de R\$ 19.983 mil, e procurou esclarecer que os serviços do Coelce Plus não se enquadravam como outra atividade empresarial, mas como inerentes à distribuição de energia. Em julho de 2010, a Aneel julgou o processo punitivo, mas reduziu a multa para R\$ 2.641 mil.

#### Evolução das reclamações

	2007	2008	2009	2010
A empresa	376.989	373.599	396.725	382.438
À Aneel/Arce	1.009	925	910	1.056
Ao Procon/Decon	724	492	293	268
% DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS ATENDIDAS OU SOLUCIONADAS				
Na empresa	98,0%	93,0%	99,0%	99,0%
No Procon/Decon	95,0%	98,0%	93,0%	98,88%
Na Justiça	72,0%	46,5%	95,9%	105,6% <sup>(1)</sup>
RECLAMAÇÕES PROCEDENTES E IMPROCEDENTES				
Julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas	95%	96%	97%	97%
Julgadas improcedentes em relação ao total de reclamações recebidas	5%	4%	3%	3%
Solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes	98%	93%	99%	99%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor.	15	19	4	7

<sup>(1)</sup> Foram consideradas as reclamações e críticas e os números realizados e suas respectivas metas se referem ao número de ingressos versus o número de encerramentos dos referidos ingressos.

#### Principais reclamações recebidas

	2007	2008	2009	2010
Prazos na execução de serviços	0,69%	0,80%	0,08%	0,11%
Fornecimento de inadequado de energia	0,84%	96,70%	0,00%	0,00%
Interrupções	92,79%	0,00%	98,79%	92,85%
Conta não entregue	3,05%	1,20%	0,66%	2,03%
Valores cobrados na conta	0,23%	0,02%	0,03%	0,45%
Reclamações referentes a serviço mal executado	0,00%	0,00%	0,00%	2,72%
Reclamações referentes ao consumo / leitura	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%
Reclamações referentes ao corte indevido	0,00%	0,00%	0,00%	0,31%
Reclamações referentes a danos elétricos	0,00027%	0,00%	0,00%	1,15%
Outros	2,62%	0,96%	0,47%	0,47%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

#### Judiciário

Estabelecido em 2009, o convênio firmado com o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará deu tão certo que a Coelce entrou como uma proposta de ampliação de seu escopo. O objetivo desse projeto, batizado de " Conciliar é preciso! ", é contribuir com resoluções amigáveis de questões que poderiam resultar em ações judiciais. Em 2010, 77,5% dos clientes atendidos pelo programa tiveram suas pendências resolvidas. Participaram do convênio, no ano, cinco unidades de Juizado Especial e, após a ampliação, deverão ser 14. O programa contribuiu para reduzir o tempo médio de duração das demandas judiciais ativas, refletindo em menor estoque de processos e dos custos com a logística para manutenção desses procedimentos.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

A photograph of a textile factory. In the foreground, three large spools of bright pink thread are mounted on a green metal stand. A pair of black-handled scissors lies on the white work surface. In the background, several women wearing yellow t-shirts are working at sewing machines. The t-shirts have text on them, including "MACAUI" and "Ganha dinheiro". The wall behind them is decorated with a cartoon character and numbered speech bubbles (3, 4, 5, 6, 8).

SOCIEDADE

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>





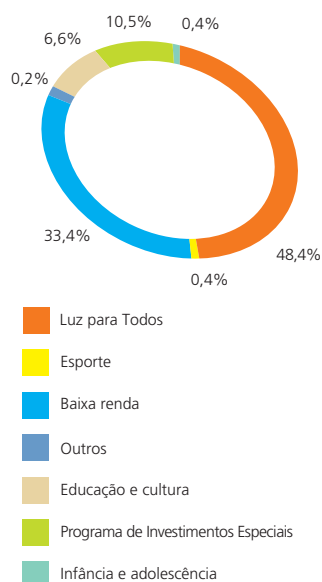
Compromisso com  
a construção de uma  
sociedade mais justa  
e igualitária, promovendo  
o crescimento  
das comunidades



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

#### Distribuição do Investimento Social Externo

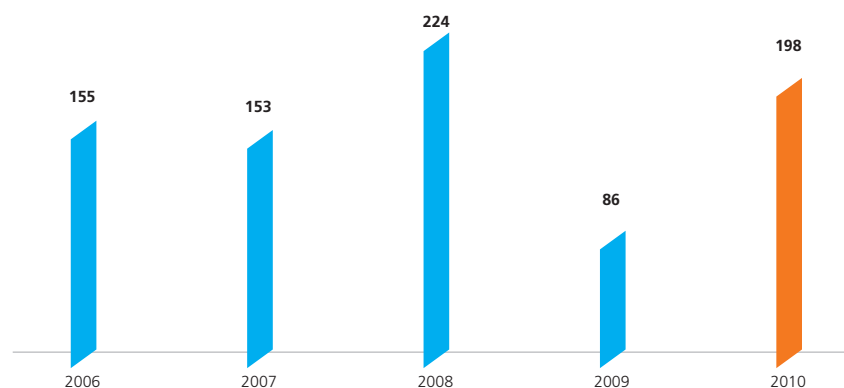


Investir na melhoria da educação e na geração de emprego e renda para todos é o principal foco da Coelce na busca por uma sociedade mais igualitária. O simples fato de oferecer energia elétrica com qualidade já é um propulsor importante do desenvolvimento socioeconômico do Ceará, permitindo a instalação de hospitais, escolas e estabelecimentos comerciais e industriais, por exemplo. Por meio de seus projetos, a companhia também estimula o empreendedorismo, o fortalecimento das comunidades e o fomento cultural, com recursos próprios ou obtidos via leis de incentivo.

Mais do que levar energia elétrica, a companhia busca proporcionar mais qualidade de vida para os cearenses. Somente em 2010, R\$ 198 milhões foram destinados aos programas de Responsabilidade Social Corporativa (RSC), sendo R\$ 95,8 milhões ao Programa Luz para Todos, de universalização do acesso à energia nas áreas rurais, R\$ 66,2 milhões em benefícios para consumidores baixa renda e R\$ 20,8 milhões ao Programa de Investimentos Especiais, com investimentos em infraestrutura rural e urbana. Além disso, destinou R\$ 12,8 milhões mil para financiar projetos culturais e R\$ 783 mil a contribuições aos Fundos Municipais e Estadual para Infância e Adolescência (FIAs), entre outros recursos aplicados em benefício da comunidade cearense. [\[GRI EC8\]](#)

Para 2011, o desafio de todas as empresas Endesa é potencializar suas iniciativas em uma plataforma interligada de projetos. As ações ainda terão focos específicos, respeitando a cultura e as necessidades locais, mas haverá uma troca maior entre as companhias, com o objetivo de disseminar as boas práticas.

#### Investimento Social Externo (R\$ milhões)



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

#### Fontes de investimentos sociais e culturais (R\$ mil)

	2006	2007	2008	2009	2010
Recursos próprios	1.301	2.431	1.500	3.336	16.934*
Incentivos fiscais <a href="#"> GRI EC4 </a>	7.547	9.273	9.818	10.366	14.386
Fundo Estadual para Cultura (FEC)	1.372	3.588	3.759	3.878	3.949
Sistema Estadual de Cultura (Siec)	3.975	2.423	3.027	3.243	5.446
Lei Rouanet	1.700	2.405	2.414	2.388	3.374
Fundos para a Infância e Adolescência	500	601	618	609	783
Lei de Incentivo ao Esporte	não vigente	256	0	248	834
<b>Total</b>	<b>8.848</b>	<b>11.704</b>	<b>11.318</b>	<b>13.702</b>	<b>31.320</b>

\*A partir de 2010 passou-se a considerar todos os projetos de caráter social, embora alguns também tenham caráter ambiental, como é o caso dos projetos Coelce nas Escolas, Troca Eficiente e Ecoelce, os quais não foram considerados nos exercícios anteriores.

## Iniciativas sociais e culturais

As iniciativas de Responsabilidade Social Corporativa (RSC) da Coelce seguem várias vertentes de atuação: geração de renda, educação e preservação ambiental, assistência social, incentivo ao esporte e à valorização da cultural local. Contudo, de acordo com o perfil socioeconômico da população atendida, a empresa definiu como foco a educação para o uso consciente e seguro da energia elétrica e a geração de renda.

Além de uma série de projetos, a Coelce promove a discussão de diversos temas de interesse da sociedade. Duas ações desenvolvidas em 2010 buscaram contribuir para o debate de temas de RSC. Entre os dias 14 e 28 de julho, na sede da companhia, aconteceu a mostra “Outros Olhares”, composta por uma série de palestras sobre juventude, gênero, diversidade sexual e prevenção de Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST) e Aids. Abrangendo a temática de direitos humanos, a Coelce reuniu seus colaboradores e parceiros para um debate sobre o valor da paternidade responsável e sua importância social, principalmente no Ceará, que registra muitos casos de gravidez na adolescência. O evento, com 29 participantes, aconteceu em agosto de 2010, reforçando o debate que já havia acontecido em 2008.

Em 2010, a companhia também desenvolveu os seguintes programas:

### Luz Solidária

Iniciativa destinada a contribuir para a conservação do meio ambiente e melhoria das condições socioeconômicas das comunidades cearenses, o projeto Luz Solidária, criado em 2009, representa o esforço constante da Coelce para promover ideias inovadoras e de eficiência energética. Consolidado em 2010, consiste na oferta de desconto para incentivar a troca de eletrodomésticos usados, com alto consumo de energia, por equipamentos novos e mais ecoeficientes, como geladeira, *freezer* e aparelho de ar condicionado.

Além de receber o desconto na compra de novos itens, os participantes têm um bônus para doar para algum projeto social cadastrado, em sua maioria com foco em geração de renda e educação socioambiental. São padarias, fábricas de vassouras a partir de garrafas de plástico PET, fábricas de materiais esportivos, confecção de roupas, dentre outros projetos. A Coelce espera promover a inclusão social por meio da qualificação profissional, organização comunitária e consciência ambiental, tendo como pilares as práticas do cooperativismo.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### **Eficiência com solidariedade**

O sítio Passagem Rasa, em Juazeiro do Norte, recebeu contribuição do Luz Solidária em 2010 e conseguiu implantar um sistema agroecológico integrado e sustentável, com o objetivo de fortalecer a agricultura familiar. A antiga produção de subsistência, limitada apenas ao período de chuva, foi substituída pelo cultivo de uma ampla variedade de legumes e grãos, até durante as secas.

“Após a época chuvosa, o produtores ficavam sem geração de renda. Agora eles têm produção o ano todo porque utilizam irrigação”, explica Erisvaldo Figueiredo, coordenador da Fundação Mussambê, responsável pela incorporação das melhorias. O agricultor Antônio Ferreira de Moraes concorda: “A nossa situação melhorou com a produção o ano inteiro”.

Ao todo foram 54 projetos beneficiados em 2010, em dois ciclos, com R\$ 2,1 milhões em recursos doados pelos clientes. A Coelce concedeu mais de R\$ 5,5 milhões em bônus aos clientes que aderiram. Para a realização do programa, a companhia conta com a parceria das redes de lojas Macavi e Lilliane, que atuam em diversos municípios cearenses. No total foram substituídos 12,5 mil eletrodomésticos por equipamentos novos e com selo Procel de eficiência energética.

Outro benefício do Luz Solidária é o incentivo ao voluntariado corporativo. Cada projeto cadastrado tem um colaborador da Coelce como padrinho, que acompanha o desenvolvimento das ações e mantém um relacionamento estreito com os comunitários.

### **Energia Social |GRI EC9|**

Valorizar o artesanato local e contribuir com iniciativas de geração de renda para o desenvolvimento socioeconômico das comunidades cearenses é o objetivo do programa Energia Social, criado em 2008. A companhia oferece um amplo apoio, desde fornecimento do material, capacitação dos moradores por meio de cursos profissionalizantes, até a consolidação de uma rede de comércio solidário. O forte do programa é a busca pelo empoderamento da população participante, que recebe noções de gestão de empreendimento, qualidade de produção e comercialização, excelência em vendas e representação comercial.

Em 2010, com investimento de R\$ 422 mil, o Energia Social contribuiu em projetos de empreendedorismo (Prata da Casa), horta comunitária, serigrafia, artes plásticas, moda e artefatos de decoração, beneficiando diretamente 413 pessoas.

Ao contribuir com a melhoria de vida da população, a Coelce também se beneficia, principalmente com a redução da inadimplência e de fraudes no sistema elétrico, além de estreitamento de relações com os clientes, capaz de facilitar o diálogo e a negociação em caso de ocorrências.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### Ensinar a pescar

“A nossa comunidade abraça essa oportunidade de aprender mais. Crescemos todos juntos, fazendo a diferença. No lançamento do programa, foi citado que a Coelce ensinava a pescar e nós teríamos que pegar o peixe. Eu disse que nós iríamos pescar peixes grandes”, afirma Glória Maria, representante do Centro de Integração Social do Vila Velha, em Fortaleza.

Os participantes aproveitaram o clima da Copa do Mundo da África do Sul para lançar uma coleção de moda e produtos com inspiração no futebol. Com apoio da Coelce em produzir um catálogo impresso com a oferta dos itens, comercializaram camisetas, sacolas ecológicas (*ecobags*) porta-celulares, viseiras, dentre outros artigos.

### Coelce nos Bairros

Com investimento de R\$ 336 mil em 2010, a Coelce promoveu uma série de atividades em contato direto com as comunidades. Ao todo foram 223 reuniões em todo o Ceará, com a participação de mais de 55 mil pessoas. Além de ser um importante canal de comunicação, o Coelce nos Bairros tem caráter educativo, envolvendo crianças e adolescentes, e econômico, por meio de parcelamento de dívidas, regularização de serviços e apoio à obtenção de documentos oficiais. Os principais destaques do ano foram:

- **Ações Sociais** – Ao todo foram oito iniciativas em 2010, que proporcionaram acesso a diversos serviços sociais, como o registro de documentos, e expressões culturais em Fortaleza, região metropolitana e interior do Ceará.
- **Encontros com as comunidades** – O objetivo era disseminar informações sobre o uso seguro e consciente da energia elétrica, dicas de economia e preservação ambiental. Foram realizados 92 encontros na capital cearense e região metropolitana e 111 no interior.
- **Educação infantil** – A importância da preservação ambiental, os riscos de brincar com pipas próximo às redes elétricas e outras dicas de segurança foram disseminadas pela Coelce por meio dos projetos “Brincando na Praça” (quatro eventos em 2010) e “Teatro de fantoches” (15 apresentações). A Coelce também patrocinou dez ações de resgate de brincadeiras e jogos populares, a fim de valorizar a cultura popular.

### Coelce Voluntários

Campanhas de arrecadação de alimentos e de apoio a entidades sem fins lucrativos fazem parte do escopo do programa Coelce Voluntários, que também estimula o espírito de solidariedade e trabalho em equipe dos colaboradores da companhia. Em 2010, destaca-se a mobilização para a doação de tampas plásticas para reciclagem e de cupons fiscais revertidos em dinheiro (R\$ 15 mil no ano) para várias entidades, beneficiando 1.115 pessoas. A companhia também contribuiu doando 80 cestas básicas para famílias em situação de vulnerabilidade social na época do Natal.



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### Coelce Solidária

São quatro linhas de ação:

- **Repasse de verbas** – Duas instituições sem fins lucrativos de Fortaleza foram beneficiadas com 2,5% do valor bruto do Seguro ACE Garantia, Vida e Assistência-funeral Pleno e Vida e Assistência-funeral Sênior. O Instituto de Prevenção à Desnutrição e Excepcionalidade (Iprede) e o Hospital Batista Memorial receberam R\$ 31.078,38 cada um.
- **Doação de móveis e equipamentos** – Anualmente é realizada uma doação de móveis e equipamentos de informática para entidades sem fins lucrativos, a fim de auxiliar na manutenção de seus projetos. Em 2010, foram doados 796 móveis que necessitavam de reparos e 54 computadores para 24 entidades de Fortaleza e interior do Estado.
- **Arrecadação por meio da conta de energia** – Em 2010 a arrecadação de R\$ 11.576 mil em recursos doados por 261 mil clientes na conta de energia foi repassada para 24 entidades que atendem públicos em elevado estado de vulnerabilidade social. Foram beneficiados hospitais, casas de recuperação de dependentes químicos, casas de apoio a idosos, escolinhas de futebol, entre outros.
- **Apoio à busca de crianças desaparecidas** – A Coelce oferece um espaço na conta de energia elétrica mensal para a divulgação de até duas imagens de crianças desaparecidas, que integram o cadastro da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social do Ceará.

### Rede Social Coelce

Com o intuito de construir uma relação de maior proximidade e parceria com as comunidades, a Coelce fortaleceu em 2010 sua rede de lideranças comunitárias em Fortaleza e região metropolitana, Sobral e Itapipoca, tendo como os eixos a relação com a energia elétrica, a geração de renda e o desenvolvimento sociocultural.

- **Rodada de Negociações:** Estabelecida como projeto-piloto em 2010, a iniciativa promove encontros com duração média de três dias nas associações com clientes que estão inadimplentes e usando a energia de forma irregular. Participam negociadores e especialistas em orçamento familiar, que buscam adequar os parcelamentos das faturas de energia ao orçamento dos consumidores. No ano, foram atendidas cinco comunidades: Rosalina, Autran Nunes, Jangurussu, Parque Leblon e Planalto Vitória.
- **Encontros com lideranças comunitárias:** Com investimento de aproximadamente R\$ 75 mil no ano, busca propiciar mais proximidade e parceria com os clientes residentes em comunidades de regiões de periferia e contribuir para a redução de conflitos de interesses. No ano, foram formados 18 líderes como multiplicadores da Coelce e realizados 12 encontros na capital e região metropolitana, 11 em Itapipoca e 8 em Sobral.

### Incentivo à leitura

O projeto Baú da Leitura busca melhorar o nível educacional em comunidades com baixo desenvolvimento socioeconômico. Desde 2005, a Coelce promove a doação de livros e eventos de narração lúdica das histórias. Com investimento de R\$ 43 mil em 2010, a iniciativa beneficiou 35 instituições situadas em 11 municípios cearenses.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### Direitos das crianças e dos adolescentes

Em 2010, foram repassados R\$ 783 mil em recursos oriundos de 1% do Imposto de Renda devido pela Coelce para 17 entidades no Estado do Ceará, beneficiando 8.839 crianças e adolescentes. Os projetos envolvendo educação, inclusão social e combate à violência são apoiados pelos Conselhos Municipais e Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente.

Confira no site <http://www.coelcesites.com.br/sustentabilidade/index.php> os projetos apoiados em 2010.

### Projetos culturais

Por meio de incentivos fiscais, a Coelce destinou R\$ 12,8 milhões para apoiar projetos de fomento à cultura cearense, valorizando literatura, dança, audiovisual, música e patrimônio imaterial. Do total, 99% representam recursos oriundos do Sistema Estadual da Cultura (R\$ 5,5 milhões, equivalente a 2% do ICMS a recolher, beneficiando 35 projetos), da Lei Rouanet (R\$ 3,3 milhões, com até 4% do Imposto de Renda a recolher, beneficiando 17 projetos) e do Fundo Estadual de Cultura (FEC), com R\$ 3,9 milhões, cuja verba é distribuída, por meio de editais, pela Secretaria de Cultura do Ceará.

Entre os projetos apoiados, destacam-se a manutenção da Orquestra Filarmônica do Ceará, a realização da 9ª Bienal Internacional do Livro do Ceará, 20º Cine Ceará 2010 – Festival Ibero Americano de Cinema, Feira da Música de Fortaleza, DVD *Mulher de Lei*, que aborda o combate à violência doméstica e familiar, o filme *O Auto da Camisinha*, sobre a prevenção de DST/Aids, dentre outros.

- **Cine Coelce** – Projeto em que crianças de comunidades de baixa renda são convidadas a retratar temas de responsabilidade socioambiental de forma lúdica, por meio da criação de desenhos animados. Em 2010, foram realizadas dez oficinas de animação para 200 crianças de dez comunidades. A Coelce também concedeu dez bolsas de estudo para os alunos que se destacaram no ano anterior para participarem do curso técnico de cinema de animação na Casa Amarela Eusélio Oliveira, da Universidade Federal do Ceará (UFC). O curta-metragem *Pin e Guin*, resultado de alunos bolsistas, foi exibido na abertura do 20º Cine Ceará, em junho de 2010. Os protagonistas são dois pinguins que sofrem com as mudanças climáticas do planeta, chamando a atenção para a problemática do aquecimento global.

### Projetos esportivos

A Coelce ampliou em 2010 o seu apoio aos projetos que usam o esporte como instrumento de inserção social em Fortaleza e na região metropolitana. Por meio da Lei de Incentivo ao Esporte, os recursos repassados aumentaram de R\$ 248 mil, em 2009, para R\$ 834 mil. No total foram beneficiados 1.182 crianças e adolescentes do projeto Novo Amanhã – Esporte Paradesportivo, com o objetivo de inserir deficientes físicos por meio de aulas e treinos esportivos. Outros dois projetos são: Jogos de Aprender, realizado pela Associação Recreativa e Esportiva para Crianças e Adolescentes (Arca), que beneficia 600 crianças, e Jogos da Vida, promovido pela Secretaria de Esporte e Lazer de Fortaleza (Secel) para a instalação de equipamentos esportivos, que atende 210 jovens e adolescentes na faixa etária de 10 e 18 anos em situação de alta vulnerabilidade social.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

*“A Coelce não está levando só a luz elétrica; está levando a luz do saber a muitas comunidades e instituições. Também tem demonstrado uma profunda sensibilidade com a questão ambiental.”*

**Lucia Helena Fonseca Grangeiro,**  
do Instituto de Estudos, Pesquisas  
e Projetos da Universidade Estadual  
do Ceará (Uece)

## Inclusão e acesso |GRI EC8, EU23|

O acesso ao recurso de energia elétrica é capaz de transformar completamente a vida de uma comunidade, permitindo a construção de hospitais, escolas com inclusão digital, dentre outros serviços e bens de consumo que melhoram o bem-estar e a qualidade de vida humana. A atividade econômica também é estimulada, com oferta de novos empregos e geração de renda, resultando em menos pobreza e mais permanência da população em zonas rurais.

Dois programas regulamentados pelo governo federal buscam ampliar o acesso à energia: Universalização do Acesso e Uso da Energia Elétrica e Luz para Todos. Em relação ao primeiro, todas as metas foram cumpridas pela Coelce em 2008, quando 100% dos 184 municípios cearenses passaram a contar com redes de energia.

Os prazos de conclusão do Programa Nacional de Eletrificação Rural (Luz para Todos) foram prorrogados até o encerramento de 2011. A iniciativa visa ao acesso de comunidades rurais à rede de energia elétrica. Em 2010, a Coelce, com subsídios federais, atendeu aproximadamente 17 mil unidades consumidoras. Serão mais 15 mil em 2011, quando mais de 150 mil famílias no Estado do Ceará terão sido beneficiadas pelo Programa Luz para Todos.

### Programa Luz para Todos

	2007	2008	2009	2010
População não atendida – área rural  GRI EU26	137.872	116.201	95.791	32.456
% da população <sup>(1)</sup>	1,7%	1,4%	1,2%	0,4%
Metas de atendimento	30.000	33.000	25.562	31.436
Número de atendimentos efetuados (A)	21.671	33.965	20.410	16.865
Cumprimento de metas (%)	72	103	77	53,65%
Origem dos recursos investidos (R\$ mil)				
Governo federal  GRI EC4				
- Conta de Desenvolvimento Energético (CDE)	38.583	80.835	39.684	53.286
- Reserva Global de Reversão (RGR)	7.717	18.038	9.921	13.321
Governo estadual  GRI EC4	6.457	4.068	12.480	27.404
Próprios	102.849	125.113	28.167	82.433
<b>Total dos recursos aplicados (B)</b>	<b>155.606</b>	<b>228.054</b>	<b>90.252</b>	<b>176.444</b>
Custo médio por atendimento (B/A)	5,19	3,05	4,42	10,46

<sup>(1)</sup> Com base em estimativas de população realizadas pelo IBGE em 2006, 2008 e 2009 e Censo Demográfico de 2010

## Tarifa social

O Programa Tarifa Social Baixa Renda, do governo federal, beneficia clientes residenciais e rurais com redução de até 65% no valor da tarifa tradicional. Em contrapartida, as distribuidoras recebem subsídios mensais para cobrir a diferença, o que representou R\$ 234,2 milhões em 2010. No Ceará, 1,7 milhão de clientes receberam o benefício em 2010, representando mais de R\$ 310 milhões de descontos concedidos.

Aos consumidores rurais em nível de alta-tensão é fixada tarifa social 10% menor do que a aplicada às demais classes (indústria e comércio) com a mesma tensão, podendo chegar até a 90% de desconto para atividades de irrigação e aquicultura, nos horários entre 21h30

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

*“A Coelce não está levando só a luz elétrica; está levando a luz do saber a muitas comunidades e instituições. Também tem demonstrado uma profunda sensibilidade com a questão ambiental.”*

**Lucia Helena Fonseca Grangeiro,**  
do Instituto de Estudos, Pesquisas  
e Projetos da Universidade Estadual  
do Ceará (Uece)

## Inclusão e acesso |GRI EC8, EU23|

O acesso ao recurso de energia elétrica é capaz de transformar completamente a vida de uma comunidade, permitindo a construção de hospitais, escolas com inclusão digital, dentre outros serviços e bens de consumo que melhoram o bem-estar e a qualidade de vida humana. A atividade econômica também é estimulada, com oferta de novos empregos e geração de renda, resultando em menos pobreza e mais permanência da população em zonas rurais.

Dois programas regulamentados pelo governo federal buscam ampliar o acesso à energia: Universalização do Acesso e Uso da Energia Elétrica e Luz para Todos. Em relação ao primeiro, todas as metas foram cumpridas pela Coelce em 2008, quando 100% dos 184 municípios cearenses passaram a contar com redes de energia.

Os prazos de conclusão do Programa Nacional de Eletrificação Rural (Luz para Todos) foram prorrogados até o encerramento de 2011. A iniciativa visa ao acesso de comunidades rurais à rede de energia elétrica. Em 2010, a Coelce, com subsídios federais, atendeu aproximadamente 17 mil unidades consumidoras. Serão mais 15 mil em 2011, quando mais de 150 mil famílias no Estado do Ceará terão sido beneficiadas pelo Programa Luz para Todos.

### Programa Luz para Todos

	2007	2008	2009	2010
População não atendida – área rural  GRI EU26	137.872	116.201	95.791	32.456
% da população <sup>(1)</sup>	1,7%	1,4%	1,2%	0,4%
Metas de atendimento	30.000	33.000	25.562	31.436
Número de atendimentos efetuados (A)	21.671	33.965	20.410	16.865
Cumprimento de metas (%)	72	103	77	53,65%
Origem dos recursos investidos (R\$ mil)				
Governo federal  GRI EC4				
- Conta de Desenvolvimento Energético (CDE)	38.583	80.835	39.684	53.286
- Reserva Global de Reversão (RGR)	7.717	18.038	9.921	13.321
Governo estadual  GRI EC4	6.457	4.068	12.480	27.404
Próprios	102.849	125.113	28.167	82.433
<b>Total dos recursos aplicados (B)</b>	<b>155.606</b>	<b>228.054</b>	<b>90.252</b>	<b>176.444</b>
Custo médio por atendimento (B/A)	5,19	3,05	4,42	10,46

<sup>(1)</sup> Com base em estimativas de população realizadas pelo IBGE em 2006, 2008 e 2009 e Censo Demográfico de 2010

## Tarifa social

O Programa Tarifa Social Baixa Renda, do governo federal, beneficia clientes residenciais e rurais com redução de até 65% no valor da tarifa tradicional. Em contrapartida, as distribuidoras recebem subsídios mensais para cobrir a diferença, o que representou R\$ 234,2 milhões em 2010. No Ceará, 1,7 milhão de clientes receberam o benefício em 2010, representando mais de R\$ 310 milhões de descontos concedidos.

Aos consumidores rurais em nível de alta-tensão é fixada tarifa social 10% menor do que a aplicada às demais classes (indústria e comércio) com a mesma tensão, podendo chegar até a 90% de desconto para atividades de irrigação e aquicultura, nos horários entre 21h30



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

e 6h. Para os consumidores rurais de baixa-tensão, a tarifa é cerca de 40% mais baixa do que a dos outros segmentos com o mesmo nível de tensão, podendo alcançar redução de 73% nas mesmas condições de irrigação e aquicultura já citadas. Além de democratizar o acesso ao insumo, criaram-se condições mais acessíveis para o pagamento da conta de energia.

#### Tarifa baixa renda

	2007	2008	2009	2010
Clientes cadastrados no programa Bolsa Família	507.518	540.182	552.462	709.035*
Domicílios atendidos como baixa renda	1.385.387	1.558.032	1.657.584	1.704.680
% do total de domicílios atendidos (consumidores residenciais)	68%	73%	75%	73%

\* Clientes inscritos no CadÚnico conforme Resolução normativa 407/2010 de 27/07/2010. Para os anos anteriores os números referem-se à quantidade de clientes beneficiados pelo programa Bolsa Família.

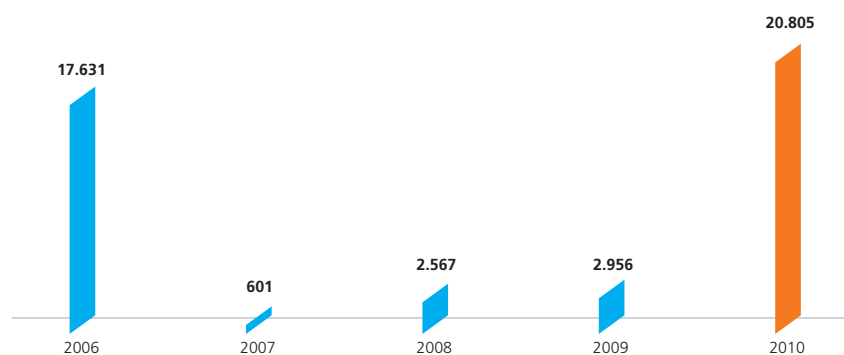
**Novas regras** – Em julho de 2010, a Aneel definiu que para receber o desconto social na tarifa, o consumidor residencial deve integrar o Cadastro Único para Programas Sociais do governo federal ou ter direito ao Benefício de Prestação Continuada, estendido a pessoas de terceira idade ou com deficiência física que tenham renda per capita inferior a ¼ de salário mínimo. Já indígenas e quilombolas contam com 100% de isenção na parcela de consumo até 50 kWh por mês.

Como 73% do total de clientes da Coelce pertencem à categoria de baixa renda, milhares de pessoas tiveram que fazer o recadastramento em 2010 a fim de não perder o benefício. A companhia investiu de forma significativa em campanhas de divulgação na mídia, via fatura de energia, cartas explicativas, pôsteres, além de parcerias com prefeituras, a fim de evitar que os consumidores cearenses fossem descadastrados.

#### Programa de Investimentos Especiais

Pelo contrato de concessão do serviço de distribuição de energia elétrica, a Coelce é responsável pela execução de obras e serviços contemplados pelo Programa Anual de Investimentos Especiais do Estado do Ceará. Essa iniciativa busca propiciar infraestrutura aos projetos industriais, turísticos, de irrigação, abastecimento de água, iluminação pública e eletrificação rural e urbana. Em 2010, a companhia destinou R\$ 20,8 milhões e essas ações, com execução de obras em 60 municípios. [\[GRI EC8\]](#)

#### Programa de Investimentos Especiais (R\$ mil)



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Impactos da distribuição

Apesar de essencial para o desenvolvimento socioeconômico, a atividade de distribuição de energia elétrica pode causar diversos impactos negativos para o meio ambiente e a população, principalmente durante a construção ou ampliação de infraestrutura das redes. É premissa fundamental da Coelce identificar, monitorar de forma constante e minimizar ao máximo os impactos de seu negócio, resumidos no quadro a seguir. A companhia coloca atenção especial em áreas com problemas técnicos recorrentes e de difícil acesso das equipes de eletricitistas, além de comunidades com elevado estado de vulnerabilidade social, nas quais são registrados muitos furtos de energia e acidentes envolvendo segurança da população. **[GRI SO1]**

### Gestão dos principais impactos **[GRI SO1, 1.2]**

IMPACTO SOCIAL	CONTROLE OPERACIONAL	OBJETIVO
<b>INTERRUPÇÃO PROGRAMADA E NÃO PROGRAMADA DO FORNECIMENTO</b>		
Riscos à saúde para consumidores <b>[GRI PR1]</b>	Emissão de avisos de desligamento para hospitais por meio de cartas	Preparar o hospital antecipadamente para o uso do gerador e evitar a interrupção do consumo de consumidores dependentes de aparelhos essenciais à vida
	Atendimento à solicitação de restrição de corte por utilização de equipamentos indispensáveis à vida	Evitar a interrupção do consumo de clientes dependentes
	Instalação de geradores para manutenção do fornecimento em residências com equipamentos indispensáveis à vida	
	Manutenção e construção com rede de média e alta-tensão energizada visando a garantir uniformidade, qualidade e segurança dos serviços realizados	Reduzir a quantidade e o tempo da interrupção do fornecimento
Contingências com impactos em parcela significativa da população	Plano para Ocorrência de Emergência Máxima	Reduzir impactos adversos em ocorrências de emergências máximas
<b>VARIAÇÃO DO NÍVEL DE TENSÃO DA ENERGIA DISTRIBUÍDA</b>		
Danos materiais e outros danos	Atendimento de indenização por ocorrência do sistema elétrico	Reduzir prejuízos financeiros
	Execução de medições instantâneas e gráficas em subestações e instalações de média e baixa-tensão	Monitorar a qualidade do serviço e intervir antecipadamente em potenciais problemas
	Manutenção preventiva conforme Plano Anual de Inspeções	Garantir o bom funcionamento das instalações reduzindo a probabilidade de interrupções programadas
<b>SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO POR NÃO PAGAMENTO DA CONTA DE ENERGIA</b>		
Prejuízos financeiros em atividades econômicas	Aviso antecipado em conta de energia para informar ao cliente que existe um débito que culminará com a suspensão do fornecimento, caso não ocorra o pagamento no período determinado	Minimizar os transtornos e possibilitar o planejamento financeiro
	Reaviso de vencimento por meio de cartas entregues três dias antes do corte	
	Telecobrança – acionamentos por telefone com cinco dias antes do corte	
	Monitoramento horário do pagamento de clientes listados para suspensão do fornecimento para cancelamento das ordens de corte	Minimizar possíveis transtornos aos clientes
	Envio automático (via palm top) de ordem de religação	
	Programa de Recuperação de Clientes	Recuperar dívidas de clientes de baixa renda
<b>USO DE CABOS NUS EM REDES DE BAIXA-TENSÃO E RUPTURA DE CABOS ELÉTRICOS</b>		
Choque elétrico	Registro de acidentes	Análise de causas dos acidentes para adoção de ações corretivas e preventivas de novos acidentes
	Inspeção em redes de média e baixa-tensão	Identificação prévia de potenciais rupturas de cabos condutores de energia
	Atendimento prioritário no processo de atendimento emergencial	Minimizar riscos de acidentes com a população e incêndios
	Instalação de seccionadores e aterramentos de cercas	
Incêndios	Inspeção em redes de média e baixa-tensão	Identificação prévia de potenciais rupturas de cabos condutores
<b>LIGAÇÃO IRREGULAR</b>		
Redução da qualidade do fornecimento	Normalização de clientes com construção de rede	Combate às perdas comerciais
Aumento da tarifa		

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Todos esses aspectos e impactos são monitorados pelas áreas Técnica, de Responsabilidade Social Corporativa e Meio Ambiente e pelo Comitê de Sustentabilidade da Coelce. Os órgãos governamentais reguladores, entidades não governamentais e a própria população também acompanham e denunciam possíveis irregularidades. A Coelce possui procedimentos que orientam as ações a serem tomadas e dispõe de processos certificados pelas normas ISO 9001, relacionados à qualidade da prestação do serviço e do atendimento da população, ISO 14001, referente aos controles ambientais, além de ter o seu Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional certificado pela OHSAS 18001.

Antes da realização de qualquer obra, os possíveis impactos são diagnosticados por meio de estudos desenvolvidos sobre imagens aéreas e levantamentos técnicos de campo. Até o encerramento de 2010 não existia processo estruturado de consulta aos públicos estratégicos para contribuir nas tomadas decisórias, que obedeciam integralmente as determinações legais. Por meio de pesquisas de satisfação, a Coelce consegue monitorar a eficácia de seu desempenho em relação à sociedade, além de acompanhar os indicadores de resultados dos projetos desenvolvidos, como o total de renda gerada por beneficiado, os bônus concedidos para abatimento da conta de energia, dentre outros. [|GRI EU19|](#)

#### Abordagem e medidas em caso de deslocamento [|GRI EU20|](#)

MEDIDAS ADOTADAS	DESCRIÇÃO
Identificação das pessoas afetadas	É realizada por um profissional que, durante o processo topográfico, pede permissão para o acesso, fornece informações sobre a construção e condições de deslocamento da população afetada
Contexto jurídico e abordagem adotada para resolver de forma consensual o deslocamento físico e econômico involuntário	Em casos de acordos judiciais, a empresa utiliza-se da Declaração de Utilidade Pública, emitida pela Aneel, por meio da apresentação do projeto, laudo técnico de avaliação de imóveis e licença prévia emitida pela Semace, para negociar valores de indenização da propriedade e benfeitorias para os proprietários atingidos
Avaliação dos impactos psicológicos e sociais dos indivíduos e das comunidades afetadas	Até 2010 não existia programa específico
Discussão de como a organização busca evitar deslocamentos e alternativas que estão sendo considerados	Na análise do projeto, são construídas estratégias para que nenhuma edificação se localize na faixa de servidão, de forma a não ocorrer deslocamento da população
Natureza do processo de consulta (por exemplo, papel formal da população local em consulta e participação na decisão)	A Coelce contrata uma empresa responsável por realizar consultas e acordos com a população, por meio dos cadastradores. Pode ocorrer audiência pública em casos de solicitação da população atingida
Elaboração do plano de reassentamento e orçamento dentro de um calendário específico, além de mecanismos para avaliar a execução	A empresa não realiza plano de reassentamento, pois a rede elétrica é planejada para não atingir uma edificação, portanto não é comum ter deslocamento de pessoas. Nos poucos casos já ocorridos, os proprietários foram apenas indenizados.
Remunerações e outras formas de ajuda para o reassentamento, incluindo comparação com níveis de vida na situação anterior	A Coelce contrata empresa responsável pela avaliação imobiliária para estipular a remuneração. Em casos de negociação jurídica, a indenização é realizada por meio do acordo judicial estabelecido entre as partes, ou o estabelecido pelo juiz do caso
Mecanismos para atender a queixas e responder às preocupações sobre indenização, deslocamento e reinstalação	Quando há queixas de qualquer ordem sobre indenização, deslocamento, projeto, etc., o autor da queixa é encaminhado ao responsável da área de Projetos da Coelce ou o responsável pelo respectivo processo, sendo feito assim todos os esclarecimentos necessários
Avaliação dos custos sociais e psicológicos para os indivíduos e as comunidades afetadas	Até 2010 não existia programa específico
Programas para comunidades que busquem garantir a integração social e proteção de identidades culturais	Até 2010 não existia programa específico
Com quais <i>players</i> a organização está atuando no processo de deslocamento e como as responsabilidades são compartilhadas	Em 2010, a Coelce não realizou nenhum deslocamento, por isso não há nenhum processo em andamento <a href="#"> GRI EU22 </a>

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>





E  
endesa

coelce

MEIO AMBIENTE



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>



Compromisso com  
a gestão aliada à  
preservação ambiental  
e ao consumo consciente

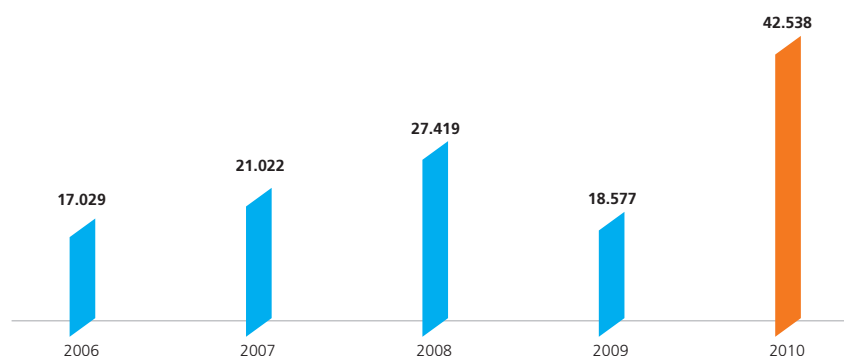
# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

O programa Ecoelce, que troca resíduos recicláveis por descontos na conta de energia, continuou sendo a principal referência dentre as iniciativas de desenvolvimento sustentável promovidas pela Coelce. Em 2010, foi premiado pelo Instituto Chico Mendes e pela Fundación Corresponsables, entidades que valorizam as instituições que ampliam a cultura de Responsabilidade Social Corporativa.

O total de investimento em iniciativas ambientais – que inclui o custo com manutenção das atividades, como gerenciamento de resíduos e contratação de serviço de auditoria, programas de educação ambiental e eficiência energética – foi de R\$ 42,5 milhões em 2010, 129% acima do aplicado no ano anterior (R\$ 18,6 milhões), especialmente pelo acréscimo de recursos destinados a melhorias de rede compacta ou isolada (mais 188,3%) e eficiência energética (mais 205,9%).

#### Investimentos ambientais (R\$ mil)



#### Custos e despesas ambientais (em mil) |GRI EN30|

	2007	2008	2009	2010
<b>Relacionados a produção/operação</b>	<b>9.274</b>	<b>19.549</b>	<b>10.049</b>	<b>23.376</b>
Educação ambiental para colaboradores	49	69	24	37
Gerenciamento de resíduos	116	57	85	44
Reciclagem de óleo	78	0	0	0
Licenças e auditorias ambientais	31	802	678	70
Pesquisa e desenvolvimento tecnológico e industrial	1.022	864	275	2.417
Arborização urbana	0	26	2	3
Manejo de vegetação	2.154	2.683	2.408	2.113
Rede compacta ou isolada	5.695	14.928	6.473	18.666
Outros gastos para melhoria contínua	129	120	103	26
<b>Programas e/ou projetos externos</b>	<b>11.748</b>	<b>7.870</b>	<b>8.528</b>	<b>19.162</b>
Educação ambiental	2.250	669	2.602	1.031
Programa de Eficiência Energética	9.498	7.201	5.927	18.131

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Gestão ambiental

O Sistema de Gestão Ambiental da Coelce é parte de um sistema global de gerenciamento ambiental do Grupo Endesa / Enel que inclui estrutura organizacional adequada, atividades de planejamento ambiental, responsabilidades, práticas, procedimentos, processos e recursos necessários para o desenvolvimento e implementação de práticas ambientais.

Ao atingir a certificação da ISO 14.001 em 2006 e recertificação em 2009, a Coelce firmou o seu compromisso com o meio ambiente, tendo total controle de seus aspectos e impactos ambientais oriundos de suas atividades, atendendo aos requisitos legais e agindo proativamente de forma preventiva, alinhando seus objetivos aos anseios da sociedade.

De forma permanente, a Coelce sistematiza, monitora e mitiga os impactos de suas atividades, regidos pela Resolução Conama nº 279/01 – que trata do licenciamento de empreendimentos elétricos com pequeno potencial de impacto ambiental. Antes do início da construção de obras de alta-tensão é elaborado o Relatório Ambiental Simplificado (RAS), que cita os objetivos do empreendimento, identifica os possíveis impactos socioambientais e define medidas de controle e monitoramento. As instalações elétricas são construídas de acordo com as recomendações da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

### Gestão de impactos |GRI EN26|

ASPECTO	ÁREA	INICIATIVA PARA MITIGAR POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS	AÇÕES EM 2010
Fragmentação e isolamento de áreas (poda e desmatamento)  GRI EN12	Construção e manutenção de subestações, linhas de transmissão e de distribuição	A linha verde da Coelce é composta por cabos aéreos protegidos (chamados <i>spacer</i> ) que minimizam a necessidade de podas em redes de média-tensão.	Treinamentos periódicos para a execução de poda. O desmatamento é realizado com aprovação do órgão ambiental. Em 2010, não houve relato de não conformidade nessas questões. Construção de 274,42 km de rede de cabos pré-reunidos em Fortaleza, totalizando 4.929,4 km de cabos aéreos na rede de distribuição.
		Desde 2002, tornou-se padrão a instalação de cabos pré-reunidos (trançados) e cabo concêntricos na baixa-tensão que oferecem segurança e menor poluição visual, além de reduzirem a supressão vegetal.	
		Realização das atividades tendo em vista o menor impacto ambiental. Todos os colaboradores envolvidos na poda passam por treinamentos específicos.	
Uso não rotineiro de explosivos	Construção de subestações	Para o uso e manuseio desse material é exigido que a empresa parceira atenda a todos os requisitos legais.	Não houve acidentes ambientais com manuseio de explosivos em 2010.
Poluição sonora  GRI EN12	Operação do sistema elétrico	Medição e monitoramento do ruído nas subestações. A companhia cumpre de forma rigorosa a NBR 10.151 e licenças de operações vigentes.	Todas as instalações estão dentro dos padrões exigidos, de forma a não perturbar a comunidade nem interferir no ciclo natural do meio ambiente.
Campos eletromagnéticos	Operação do sistema elétrico	Pesquisa realizada em parceria com o Instituto de Tecnologia para o Desenvolvimento (Lactec), em 2005, concluiu que os campos eletromagnéticos não apresentam risco à saúde ou à segurança da população residente nas proximidades.	Todas as instalações da Coelce estão dentro dos padrões técnicos legais.
Emissão de fumaça preta	Todas as áreas que possuem carros movidos a diesel	Medição e monitoramento semestral da fumaça preta emitida pelos veículos movidos a diesel a cada seis meses. Caso esteja acima dos padrões de qualidade do ar, os veículos são encaminhados para manutenção.	Em 2010, foram realizadas 210 medições e três carros foram para manutenção.
Possibilidade de vazamento de gás SF <sub>6</sub>	Operação de subestações	Inspeção mensal nos equipamentos que contêm esse produto.	Os vazamentos de SF <sub>6</sub> somaram 89,5kg em 2010, mantendo-se estável em comparação ao ano anterior (90,8 kg).

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

ASPECTO	ÁREA	INICIATIVA PARA MITIGAR POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS	AÇÕES EM 2010
Possibilidade de vazamento de óleo mineral <b> GRI EN12 </b>	Construção e manutenção de subestações, linhas de transmissão e de distribuição	De forma preventiva, é feita inspeção semanal nos equipamentos que contêm esse produto para evitar qualquer vazamento.  Procedimentos ambientais para manuseio e comercialização de óleo, além de medidas em caso de vazamento. Todos os colaboradores envolvidos nessas atividades passam por treinamentos específicos.  Todos os centros administrativos possuem uma Equipe de Emergência Ambiental. A equipe passa por treinamentos anuais e por simulados de controle de emergências ambientais.	Não houve derramamento de óleo significativo em 2010. No ano, a Coelce também investiu no projeto-piloto de produção em série do óleo ecológico para transformadores. Feito a partir da mistura do líquido da castanha de caju com óleo de mamona, o óleo isolante ecológico não oferece riscos ao meio ambiente em caso de vazamento.
Possibilidade de incêndio	Todas as áreas	Todos os centros administrativos possuem uma Equipe de Emergência Ambiental. A equipe passa por treinamentos anuais e por simulados de controle de emergências ambientais.  Verificação periódica dos equipamentos de atuação em caso de incêndio.	Em setembro de 2010, um incêndio externo invadiu o pátio da Subestação de Acarape. O fogo foi controlado e não houve vítimas nem perdas materiais.
Geração de Resíduos (Classe I, IIA e IIB)	Todas as áreas	Procedimento para gestão de resíduos sólidos (coleta seletiva e destinação diferenciada).  Campanhas de consumo consciente e treinamentos sobre gerenciamento de resíduos, conforme SGA.	Os resíduos gerados nas instalações da Coelce são destinados para empresas licenciadas. Em sua maioria são reciclados, reduzindo a extração de matéria-prima e prolongando a vida útil dos aterros.
Consumo de recursos naturais	Todas as áreas	Campanhas e treinamentos sobre consumo consciente com todos os colaboradores e parceiros.	Conscientização de colaboradores, aprimoramento da coleta seletiva e redução do consumo de recursos.

## Mudanças climáticas **|GRI EC2|**

A produção de energia elétrica no Brasil é predominantemente de origem hídrica, com 85% da matriz energética representada por geração hidrelétrica, de acordo com o Balanço Energético Nacional de 2010, elaborado pela Empresa de Pesquisa Energética (EPE). Mudanças no regime de chuvas podem afetar a capacidade de geração baseada nessa fonte. Como consequência, as distribuidoras podem enfrentar interrupção do fornecimento de energia. Outro risco associado é o aumento do custo da produção de energia, com reflexos nos resultados econômicos e no repasse às tarifas dos consumidores.

Outros eventos climáticos, como o aumento da incidência de temporais e de descargas elétricas, também são capazes de provocar sérios danos ao sistema de distribuição de energia. Nesse sentido, com o objetivo de minimizar a vulnerabilidade de suas redes, a Coelce desenvolveu um projeto de Pesquisa & Desenvolvimento para estabelecer um Sistema de Monitoramento de Raios. Os estudos foram realizados entre 2005 e 2008, com aproximadamente R\$ 600 mil em investimento. O sistema já está em pleno funcionamento, contribuindo para identificar locais de queda de raios na rede elétrica, prever tempestades e conseguir minimizar o tempo de atendimento de eventuais ocorrências.

Como controlada da Endesa S.A., a companhia está alinhada às diferentes iniciativas globais desenvolvidas na busca por soluções para diminuir e gerenciar o impacto das mudanças climáticas, o que inclui uso e desenvolvimento de energias renováveis, tecnologias limpas e eficiência energética.



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Impactos das mudanças climáticas

	RISCOS	OPORTUNIDADES
Impacto das estações do ano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos períodos de seca e de chuva, a concentração maior de calor ou de água pode afetar a qualidade dos serviços, diante das dificuldades de operação;</li> <li>Perdas econômico-financeiras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buscar tecnologias mais avançadas para diminuir a queda da qualidade do serviço durante as fases críticas;</li> <li>Manter o seguro da Endesa Brasil, que oferece cobertura para caso de terremotos e inundações</li> </ul>
Novas exigências regulatórias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Custo elevado para implantar novos procedimentos, equipamentos ou sistemas;</li> <li>Caso a nova regulamentação não seja prontamente atendida, existe a possibilidade de receber multas ou perder o certificado da ISO 14001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabelecer um histórico de Gases de Efeito Estufa (GEE) para permitir que as organizações adotem medidas voluntárias de melhoria em seus processos, antecipando obrigatoriedade legal;</li> <li>Aumento do número de treinamentos referentes aos aspectos e impactos ambientais para colaboradores e empresas parceiras, promovendo aumento da conscientização ambiental</li> </ul>
Necessidade de novas tecnologias, produtos ou serviços para enfrentar desafios relacionados às mudanças climáticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competitividade entre as empresas para conseguir a tecnologia mais avançada. Alto custo de implantação, que não proporciona retorno econômico imediato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investimento permanente em inovação, a fim de melhorar a qualidade dos serviços;</li> <li>Monitorar grupo de <i>benchmarking</i> do setor e aprimorar o gerenciamento de emissões de GEE, a fim de garantir a sustentabilidade dos negócios</li> </ul>

## Emissões

A atividade de distribuição de energia elétrica não constitui fonte primária de emissões de gases de efeito estufa (GEE), e, devido a isso, não há emissões atmosféricas diretas significativas de CO<sub>2</sub> (dióxido de carbono). Para o fornecimento de energia elétrica, não há emissão dos gases N<sub>2</sub>O (óxido nitroso), SO<sub>2</sub> (óxido de enxofre) e CH<sub>4</sub> (metano).

Mesmo assim, em 2009, a Coelce iniciou o inventário dessas emissões. O escopo inicial foi o de sua sede em Fortaleza. Utilizando a metodologia desenvolvida pelo Grupo Endesa, a quantidade foi de 3.750 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente. Foi ainda apurada a emissão de 2.170,12 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalentes referentes à fuga de hexafluoreto de enxofre (SF<sub>6</sub>), gás usado como isolante de equipamentos de alta-tensão.

Já o inventário de 2010 usou a metodologia do Greenhouse Gas Protocol, mantendo a mesma abrangência, sendo que as emissões diretas e indiretas de compra de energia (escopos 1 e 2 da tabela abaixo) totalizaram 2.083,28 tCO<sub>2</sub>e.

Em 2009 a Coelce adquiriu dois veículos movidos à energia elétrica e, além de utilizá-los no transporte de funcionários, pretende desenvolver projeto de pesquisa para estimular o uso de carros elétricos pela população cearense. O estudo inclui a viabilidade de manutenção de postos de recarga para carros elétricos em vários pontos de Fortaleza, como postos de combustíveis já existentes. [\[GRI EN18\]](#)

### Emissões de gases de efeito estufa [\[GRI EN16, EN17\]](#)

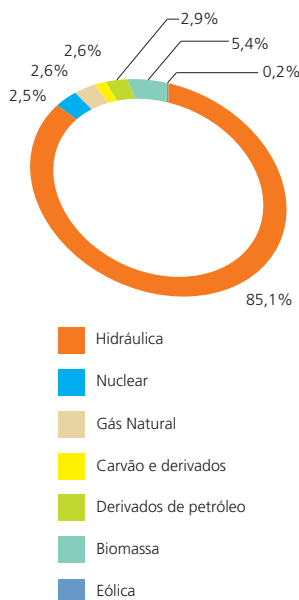
EMISSIONES	2009	2010	VARIAÇÃO (%)
Volume anual de gases do efeito estufa (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> ), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO <sub>2</sub> equivalentes) <sup>(1)</sup>	2.170,12 tCO <sub>2</sub> e	2.139,05 tCO <sub>2</sub> e	-1,4%
Emissões diretas de GEE (relacionadas diretamente à produção de bens e serviços da empresa) – Escopo 1	1.595,50 tCO <sub>2</sub> e	1.861,55 tCO <sub>2</sub> e	16,7%
Emissões indiretas de GEE (eletricidade importada – energia elétrica comprada) – Escopo 2	282,18 tCO <sub>2</sub> e	221,73 tCO <sub>2</sub> e	- 21,4%
Outras emissões indiretas relevantes de gases causadores do efeito estufa, por peso (resultantes do uso indireto de energia) – Escopo 3	313,90 tCO <sub>2</sub> e	134,18 tCO <sub>2</sub> e	- 57,3%

<sup>(1)</sup> O valor refere-se à fuga de SF<sub>6</sub>.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Matriz brasileira de energia elétrica por fonte 2010<sup>(1)</sup>



Fonte: Empresa de Pesquisa Energética (EPE)

<sup>(1)</sup>Dados preliminares - hidrúlica inclui importação

## Uso eficiente de recursos

### Energia

Em razão do aumento do consumo de energia e água, a Coelce vem traçando um plano de ação para incentivar o consumo mais consciente e melhorar a gestão dos recursos naturais. O projeto Desempenho Ambiental prevê uma competição entre as áreas, com prêmios, para atingir as metas de redução. [\[GRI EN7\]](#)

**Energia direta** – Abrange a energia adquirida para posterior distribuição e os combustíveis que movimentam a frota de veículos nos serviços de instalação e manutenção das linhas e redes, assim como em atividades comerciais. Em 2010, o consumo foi equivalente a 33.486.213 GJ, sendo 25.543 GJ de energia adquirida (combustíveis) e 33.460.670 de energia contratada para posterior distribuição.

#### Energia direta adquirida [\[GRI EN3\]](#)

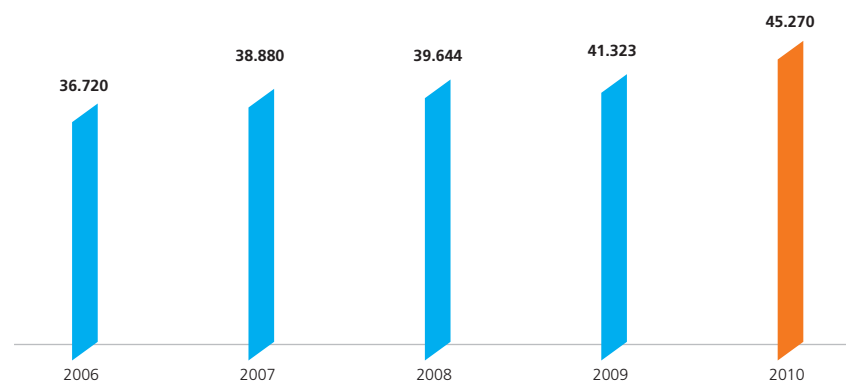
COMBUSTÍVEL	CONSUMO (LITROS)	ENERGIA (GJ)
<b>Renovável</b>		
Etanol	3.089,00	65,51
<b>Não renovável</b>		
Gasolina	253.526,00	8.385,37
Diesel	474.050,00	17.092,82
<b>Total</b>	<b>730.665</b>	<b>25.543</b>

#### Energia direta contratada [\[GRI EN3\]](#)

	2007	2008	2009	2010
Contratada para distribuição	27.945.242	29.660.505	31.376.767	33.460.670
Hidrúlica	15.954.326	16.912.981	17.476.476	18.079.771
Térmica	11.541.088	12.181.069	13.172.228	14.509.732
Eólica	449.828	566.455	728.063	871.168

**Energia indireta** – Refere-se ao montante consumido nos serviços de apoio ao negócio, como iluminação e refrigeração dos prédios administrativos. No ano, esse consumo totalizou 12,6 GWh (45.270 GJ), ante 11,70 GWh (41.324 GJ) registrados em 2009, devido ao aumento das atividades. As fontes de suprimento de energia elétrica seguem a matriz energética brasileira, com predominância hidrúlica (85%). Para 2011, a Coelce estabeleceu a meta de reduzir o consumo de energia de 3% em relação ao período anterior. [\[GRI EN4\]](#)

#### Consumo de energia indireta (GJ) [\[GRI EN4\]](#)



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

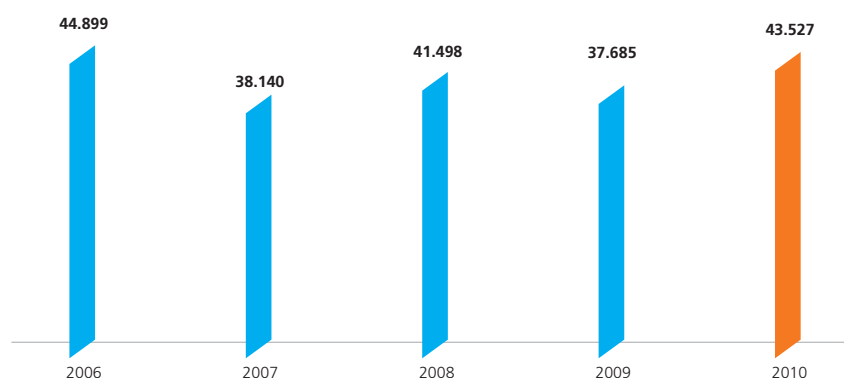
## Água

O consumo de água totalizou 43.527 metros cúbicos, ante 37.685 metros cúbicos no ano anterior. O aumento foi ocasionado pela escassez de chuvas no ano 2010, que acarretou maior consumo de água, principalmente no uso para a jardinagem.

### Consumo de água (m³/ano) | GRI EN8 |

	2008	2009	META 2010	2010	META 2011
Água subterrânea (poços artesanais)	1.099	578	550	621	600
Abastecimento municipal de água	40.399	37.107	37.000	42.900	40.755
<b>Total</b>	<b>41.498</b>	<b>37.685</b>	<b>37.550</b>	<b>43.527</b>	<b>41.355</b>
Consumo de água por empregado (em m³)	4,54	4,41	4,21	4,95	4,70

### Consumo de de água (m³) | GRI EN8 |



## Materiais

As compras realizadas pela Coelce passam pela avaliação da área de Responsabilidade Social e Meio Ambiente, que orienta e aprova a aquisição de materiais que não agredam o meio ambiente e sejam, de preferência, oriundos de materiais renováveis.

O único material reciclado reutilizado pela companhia é o óleo mineral dos transformadores. O volume foi de 155.654 litros em 2010, equivalente a 100% dos materiais não renováveis empregados na operação, não ocorrendo reutilização de materiais diretos. | GRI EN2 |

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Esses cuidados estão resumidos na tabela abaixo:

**Materiais reciclados |GRI EN2|**

MATERIAL	USO
Papel reciclado	100% dos contracheques dos funcionários são produzidos em papel reciclado, além de contas de parte dos clientes externos, fôlderes, blocos de notas e brindes. O papel utilizado nas impressões é produzido de celulose de madeira 100% plantada. O sistema de faturamento imediato também contribui para a redução do papel, uma vez que fatura é impressa de forma instantânea e entregue ao cliente.
Papéis sanitários	100% dos papéis toalhas usados na empresa são provenientes de reciclagem.
Cartuchos remanufaturados	A empresa parceira responsável pelo serviço de reprografia nas instalações administrativas reutiliza seus cartuchos de tintas e <i>tonners</i> .
Madeira certificada e reflorestada	Cruzetas de madeira são empregadas apenas nas redes aéreas antifurto (Distribuição Aérea Transversal – DAT) e desde 2007 a companhia adquire apenas madeira com certificação de origem florestal sustentável.
Materiais de construção	Em 2010, os resíduos oriundos de postes e cruzetas de concreto foram reutilizados para aterrar o pátio do Centro Logístico, evitando a extração de matéria-prima e a quantidade de resíduos enviada aos aterros.
Produtos biodegradáveis	Os produtos utilizados pelas empresas parceiras na limpeza das instalações e na manutenção de condicionadores de ar são 100% biodegradáveis.
Óleo de transformadores	100% reutilizado após regeneração na própria empresa.

**Principais materiais usados |GRI EN1|**

	2009	2010
<b>MATERIAIS DIRETOS</b>		
Cabos e fios (kg)	955.628	1.994.766
Postes de concretos (unid.)	38.118	95.156
Cruzetas de concreto (unid.)	46.054	87.022
Cruzetas de madeira (unid.)	1.500	1.067
Conectores (unid.)	355.760	1.320.553
Disjuntores (unid.)	82.793	51.647
Isoladores (unid.)	227.208	717.189
Medidores (unid.)	192.731	220.078
Seccionadores (unid.)	3.923	229.953
Transformadores (unid.)	626	10.662
Abraçadeiras (unid.)	NI	781.419
Caixas	NI	159.556
Capacitores	NI	364
Condutores	NI	10.418.886
Elos-fusíveis	NI	201.995
Materiais de iluminação pública	NI	175.920
Para-raios	NI	24.651
Religadores	NI	13
<b>MATERIAIS NÃO RENOVÁVEIS</b>		
Óleo mineral para transformadores <sup>(1)</sup>	186.024	155.654

(1) A Coelce não utiliza óleo PCB (ascarel) e todo o óleo mineral passa por processo interno de regeneração



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Resíduos e efluentes

O Sistema de Gestão Ambiental contém os procedimentos que cumprem rigorosamente a legislação e outros requisitos para gerenciar seus resíduos e prevenir vazamentos de óleo isolante durante a troca dos transformadores. Todas as empresas contratadas são devidamente licenciadas para transporte, disposição, reciclagem ou destinação desses materiais.

### Gerenciamento de resíduos |GRI EN22|

	TIPO DE RESÍDUOS	QUANTIDADE	DESTINAÇÃO
MATERIAIS ORGÂNICOS (KG)			
Orgânico	Restos de alimentos, papel higiênico, guardanapo, adesivos, utensílios e embalagens descartáveis usados, dentre outros	223.380	Aterro licenciado
RECICLÁVEIS (KG)			
Plástico	Sacolas plásticas, embalagens e demais materiais plásticos, exceto aqueles contaminados com material perigoso	7.856	Ecoelce. Todo o bônus gerado é doado para instituições cadastradas
Papel	Papel branco ou colorido não plastificado e não contaminado	6.066	
Papelão	Papelão não plastificado e não contaminado	6.216	
Metal	Latas de metal e outras embalagens e materiais de metal, exceto aqueles contaminados com material perigoso	3.013	
Madeira	Paletes, bobinas e outras embalagens e materiais de madeira	1.302	Reutilização para produção de móveis
Vidro	Garrafas de vidros, outras embalagens e cacos de vidros	50	Ecoelce. Todo o bônus gerado é doado para instituições cadastradas
SUCATA ELÉTRICA RECICLÁVEL (KG)			
Concreto	Sucata de postes, cruzetas e entulhos de construção	3.140.430	Em 2010, o concreto foi reutilizado para aterramento do Centro Logístico da Coelce. O ferro é encaminhado para recicladora licenciada
Alumínio	Cabo de alumínio isolado e multiplexado diversas bitolas.	62.590	Enviados para recicladora licenciada
Cobre	Cobre limpo e isolado (chapa, tubos e cabos diversos) e outros materiais de cobre.	35.870	
Transformadores	Transformadores avariados com óleo.	695.114	
Outros materiais	Matérias de ferro, chapas diversas, transformadores de corrente, transportadores de potência, carcaça de medidores, sucata de reatores, porcelana, vidros, lacres (selos)	404.370	
RESÍDUOS PERIGOSOS (1)			
Lâmpadas	Lâmpadas de descarga queimadas, inteiras ou quebradas (unidades)	Não houve descontaminação em 2010.	Armazenadas em depósito temporário para descontaminação em 2011.
Pilhas e baterias	Pilhas (kg)	Não houve destinação de pilhas em 2010.	Armazenadas e identificadas em recipientes adequados para posterior destinação final
	Baterias (kg)	3.386	São destinadas à empresa licenciada para reciclagem
Cartuchos e tonners	Cartuchos de impressoras ou tonners provenientes de impressoras jato de tinta ou laser e máquinas de reprografia (unidades)	466	Recolhidos pelo fornecedor, que providencia reutilização. Caso isso não seja possível, são incinerados.
Outros materiais contaminados	Trapo, estopas, brita, areia e outros materiais contaminados com produto perigoso e material com amianto ou outras substâncias nocivas à saúde (kg)	3.179	Coletados e transportados por empresa licenciada e têm como destinação final a incineração ou o coprocessamento

<sup>(1)</sup> Desde 2000, a Coelce é livre de ascarel (bifenila policlorada – PCB), óleo isolante usado em transformadores

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Em 2010, o volume atingiu 3.884 toneladas entre lixo, dejetos e entulhos, em comparação a 2.905,7 toneladas do ano anterior. O aumento é explicado pelo aprimoramento da gestão dos resíduos, principalmente nas instalações que não são certificadas pela ISO 14001.

#### Resíduos perigosos transportados (kg) <sup>(1)</sup> |GRI EN24|

	VOLUME PRODUZIDO	VOLUME TRATADO POR FORNECEDORES EXTERNOS	% DO TOTAL
Resíduos Impregnados com óleo	3.179	3.179	100%
Lâmpadas (mistas e fluorescentes) unid. <sup>(2)</sup>	8.342	0	0%
Pilhas e baterias (kg)	3.693	3.386	92%
<b>Total</b>	<b>15.214</b>	<b>6.565</b>	<b>43%</b>

<sup>(1)</sup> A Coelce não importa nem exporta resíduos perigosos

<sup>(2)</sup> Armazenadas para regeneração

#### Impactos ambientais do transporte |GRI EN29|

	FINS LOGÍSTICOS E DESLOCAMENTO DE PÚBLICO INTERNO
Uso de energia (petróleo, querosene, combustível, eletricidade)	A gasolina e o diesel são combustíveis utilizados pela empresa, ambos geram impactos ambientais. A poluição atmosférica, efeito estufa (CO <sub>2</sub> ), chuva ácida (SO <sub>2</sub> ), ozônio de baixa altitude (emissão de hidrocarboneto), problemas no desenvolvimento de plantas, efeito estufa (formação de ozônio de baixa altitude), câncer para animais (emissão de aldeídos), são alguns dos impactos do uso desses combustíveis e alguns dos gases que são emitidos com a queima deles.
Emissões (GEE; substâncias destruidoras de ozônio; NOx, SOx e outras emissões)	
Efluentes (tipos diferentes de substâncias químicas)	A lavagem de carro traz impactos ao meio ambiente, como a presença de detergentes de vários tipos, biodegradáveis ou não, restos de poeira, fuligem, graxa, combustível e todo tipo de resíduos produzidos.
Resíduos (tipos diferentes de material de embalagem)	Os resíduos gerados durante a manutenção podem causar contaminação do solo e do lençol freático.
Poluição sonora	A poluição sonora pode provocar impacto à saúde do homem, por meio de efeitos auditivos e extra-auditivos, e também aos animais, fazendo com que saiam de um habitat para outro.
Derramamentos (substâncias químicas, óleos e combustíveis)	O derramamento de óleo lubrificante e combustível pode contaminar o solo e o lençol freático

<sup>(1)</sup> A principal atividade da Coelce, a distribuição de energia elétrica, não gera efluentes industriais. Assim, o descarte das águas residuárias é feito diretamente na rede pública, a qual realiza tratamento de 100% dos efluentes.

#### Descartes de água <sup>(1)</sup> |GRI EN21|

	2007	2008	2009	2010
Volume total do descarte (m³/ano)	38.140	41.498	37.685	43.527

<sup>(1)</sup> O efluente é lançado diretamente no sistema de saneamento público, pois é caracterizado, conforme avaliação laboratorial, como efluente doméstico.

## Biodiversidade

A Coelce atua em algumas áreas ricas em biodiversidade e protegidas pela legislação. São 11 unidades de conservação administradas pelo governo federal, 20 pelo governo estadual, 11 por prefeituras e 14 pela iniciativa privada – das quais nove são reconhecidas pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente (Ibama) e cinco pela Superintendência Estadual do Meio Ambiente do Ceará (Semace).

#### Propriedades em áreas protegidas |GRI EN11|

	INSTALAÇÕES DENTRO DAS ÁREAS
Área ocupada pela Coelce (km²)	4,0947
Localização	Guaramiranga, Ibiapina, Inhuçu, Tianguá e Viçosa do Ceará
Tipo de operação	Subestações
Valor da biodiversidade	Ecossistemas terrestres
Estado de conservação	Reservas e parques estaduais e municipais

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

*"A arborização urbana convive diariamente com a energia elétrica. Espero que a capacitação das pessoas que lidam no dia a dia com a poda seja cada vez mais uma meta maior da companhia, assim como acrescentar outras árvores, para deixar a cidade mais verde."*

**Valdir Augusto da Silva,**  
representante de órgãos públicos  
no Conselho de Consumidores  
da Coelce (Conerge)

Os principais impactos da atividade distribuição sobre a biodiversidade envolve principalmente a supressão vegetal na instalação e manutenção das linhas, e/ou na utilização e descarte de equipamentos com óleo mineral isolante, que oferecem riscos de vazamento. [\[GRI EN12\]](#)

#### Redes protegidas isoladas

	2007	2008	2009	2010
Rede ecológica ou linha verde na área urbana (em km)	3.184,71	4.031,28	4.654,98	4.929,40
Percentual da rede protegida na área urbana	24,92%	29,10%	33,91%	35,20%

Todas as etapas do licenciamento ambiental na construção e manutenção de linhas e subestações observam os requisitos da Superintendência Estadual do Meio Ambiente (Semace) e, no caso das instalações situadas na capital cearense, da Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Controle Urbano (Semam).

Em áreas de subestações, o controle de vegetação é feito manualmente, para evitar o uso de pesticidas ou agrotóxicos, minimizando o impacto sobre fauna e flora. Na expansão das redes de distribuição, a Coelce escolhe estradas já abertas para colocar os postes, a fim de evitar o corte de árvores em mata fechada. Além disso, quando não é possível desviar de árvores nativas, é utilizada a cruzeta beco que dispõe os cabos somente no lado oposto ao da vegetação, de forma a evitar a supressão vegetal. [\[GRI EN14\]](#)

### Ecoelce [\[GRI EC9\]](#)

Em quatro anos de existência, o Programa Coelce de Desenvolvimento Social pela Energia Consumida (Ecoelce), que troca resíduos recicláveis por bônus na conta de energia dos consumidores, contribuiu para destinar corretamente 10.426 mil toneladas de lixo no Estado do Ceará. Desde o seu início em 2007, mais de 311 mil famílias cadastraram-se no programa e receberam em suas contas de energia R\$ 1.198.805 em bônus. O incentivo à coleta seletiva e à reciclagem contribui de forma significativa para a conservação ambiental e a melhoria de vida da população.

Dentre seus benefícios destacam-se: eficiência energética com o processo de reciclagem, geração de renda para catadores de recicláveis; educação ambiental, inclusive por meio de parcerias com escolas, que promovem gincanas conjuntas de arrecadação de lixo; incentivo ao fornecimento seguro de energia elétrica, com menor quantidade de ligações clandestinas; economia nos custos dos municípios no tratamento desses resíduos e redução do volume de lixo enviado aos aterros sanitários.

No encerramento de 2010, a iniciativa contava com 311.245 clientes cadastrados. Em 2010, novos postos de coleta do Ecoelce foram inaugurados, inclusive dentro de supermercados, totalizando 55 unidades, sendo 32 pontos fixos e 23 de coletas periódicas.

Reconhecido pelo seu caráter inovador, o Ecoelce apresentou algo inédito em 2010: o primeiro ponto de autoatendimento para a coleta de resíduos recicláveis do Ceará. Batizado de Auto Ecoelce, o equipamento é capaz de identificar, separar e registrar três tipos de resíduos: garrafas PET, latinhas de alumínio e de aço. O objetivo é aprimorar esse equipamento, para fazer a coleta e a seleção de 17 tipos diferentes de resíduos.

Em 2010, o programa foi contemplado com prêmios concedidos pelo Instituto Chico Mendes e Fundación Corresponsables. Em 2008, havia sido um dos dez ganhadores do prêmio *World Business and Development Awards*, que reconhece a contribuição do setor privado no alcance dos Objetivos do Milênio da ONU.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Recolher e reciclar

A dona de casa e revendedora de cosméticos Valdizia Ribeiro Chaves, de Fortaleza, participa ativamente do programa e consegue pagar integralmente a sua fatura de energia por meio dos créditos.

“ Participo do Ecoelce desde que começou na comunidade Nova Metrópole. O povo joga muita coisa na rua, garrafinhas de refrigerante e caixas de leite. Caminho recolhendo tudo e levo para reciclar. Além de limpar o meio ambiente, economizo dinheiro ”, diz.

### Ecoelce – resíduos reciclados

	2008		2009		2010	
	VOLUME (KG)	VALOR (R\$)	VOLUME (KG)	VALOR (R\$)	VOLUME (KG)	VALOR (R\$)
Papel (papel branco, misto, papelão, jornal)	1.513.051	109.834	1.215.696	56.206	521.930	56.799,74
Vidro	544.966	25.532	498.036	17.723	362.604	39.460,87
Metais (alumínio, ferro, chumbo, aço)	564.060	152.252	426.586	69.940	1.395.751	151.894,46
Plásticos	658.614	173.421	537.701	105.655	438.421	47.711,78
Óleo de cozinha	8.499	2.457	8.645	2.592	5.494	597,89
Embalagens cartonadas	1.100	46	14.309	585	22.800	2.481,25
<b>Total</b>	<b>3.290.290</b>	<b>463.543</b>	<b>2.700.973</b>	<b>252.701</b>	<b>2.747.000</b>	<b>298.946</b>

### Ecoelce – economia de energia <sup>(1)</sup>

	ENERGIA ECONOMIZADA (MWH/T)	TONELADAS RECICLADAS			ECONOMIA TOTAL DE ENERGIA (MWH)		
		2008	2009	2010	2008	2009	2010
Metal	5,30	564,06	426,58	1.981	1,06	2.989,52	10.499,30
Vidro	0,64	544,96	498,04	1.409	0,13	348,77	901,82
Papel	3,51	1.513,05	1.215,69	5.187	2,08	4.267,06	18.206,37
Plástico	5,06	658,61	537,70	1.630	1,33	3.332,57	8.246,18

<sup>(1)</sup> A empresa não possui dados científicos de energia economizada para reciclagem de óleo de cozinha e embalagens cartonadas

## Educação ambiental

Por meio de uma plataforma móvel adaptada pela Coelce, mensagens com foco em educação ambiental são disseminadas de forma itinerante pelos municípios do Ceará. No programa Escola Ecoelce Caminhos Eficientes, as comunidades conhecem por meio de maquetes o processo de geração hidrelétrica e a distribuição da energia até a chegada nas residências, além de treinamento sobre o uso racional e seguro da energia. Durante o ano, com investimento de R\$ 433 mil, suas atividades obtiveram mais de 11 mil participações. Colaboradores voluntários atuaram em diversas comunidades, realizando palestras educativas sobre meio ambiente.



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

*“Temos aproximação com a Coelce há aproximadamente dois anos e no balanço que fizemos dá para ver como o bairro mudou com essas ações, na questão do social, da eficiência energética e da regularização das residências.”*

**Marcos Aurélio Martins Batista,**  
presidente da Associação Comunitária  
Parque Leblon, em Caucaia

## Eficiência energética

Além dos projetos de Pesquisa & Desenvolvimento, a legislação do setor elétrico determina que 0,25% da receita operacional líquida das distribuidoras seja destinado, anualmente, a programas de eficiência energética. Ao longo dos anos, a Coelce vem desenvolvendo vários programas em toda a sua área de concessão, com destaque para as iniciativas de Troca Eficiente, Escola Coelce Caminhos Eficientes, Ecoelce e Eficiência Energética em Entidades Públicas, resumidos a seguir. A companhia acredita que a eficiência energética é a forma mais econômica e eficaz de minimizar os impactos ambientais da utilização da energia e reduzir emissões de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>).

No ano, essas iniciativas receberam recursos de R\$ 18,7 milhões divididas em dois grupos: ações educativas para a população e investimentos em equipamentos e instalações. O conjunto de projetos permitiu a economia de 38.125,6 MWh em 2010, o equivalente a um custo de cerca de R\$ 6,7 milhões.

### Programas de eficiência energética |GRI EU7|

	2007	2008	2009	2010
Investimento (R\$ mil)	9.498	7.201	8.524	18.718
Número de refrigeradores substituídos	7.798	6.108	9.189	10.592
Número de lâmpadas substituídas	36.135	38.500	25.932	20.732
Energia economizada (MWh/ano)	9.184	12.991	16.822	38.126
Residencial	-	4.600	9.500	20.305
Residencial Baixa Renda	3.940	6.226	7.053	14.914
Poder público (prédios públicos, escolas, hospitais)	3.799	2.165	269	2.906
Redução da demanda no horário de ponta (MW)	2,40	2,70	2,97	6,74
Custo evitado com energia economizada (R\$ mil)	1.351	2.100	2.970	6.740

- **Eficiência energética para clientes residenciais** – Os projetos Troca Eficiente e Escola Coelce Caminhos Eficientes atuam em conjunto para promover a eficiência energética da população de baixa renda, por meio da troca de geladeiras e lâmpadas dos clientes bem como orientando para o uso adequado da energia. Uma geladeira nova, por exemplo, pode consumir até 70% menos que um equipamento antigo, menos ecoeficiente. Em 2010, a Coelce beneficiou 10.592 pessoas com a troca de geladeiras e 20.732 com a substituição de lâmpadas. Os itens recolhidos recebem descarte ambientalmente correto. |GRI EN6|
- **Coelce Solidária com a Saúde Pública** – Em 2010 foi concluído o projeto de eficiência energética do Hospital de Saúde Mental de Messejana, iniciado no ano anterior, com a substituição de lâmpadas e fios elétricos, melhoria da rede e troca do sistema de ar-condicionado. |GRI EN6|
- **Coelce Solidária com Prédios Públicos** – A companhia também promove ações de melhorias voltadas à redução do consumo de energia em prédios públicos do Estado do Ceará. Em 2010, R\$ 3.021 mil foram investidos em ações de melhorias para a redução do consumo de energia do Fórum Clóvis Beviláqua, com obras de modernização dos sistemas de refrigeração e de iluminação. |GRI EN6|

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>



INOVAÇÃO [GRI EU8]

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>



Compromisso  
com as tecnologias  
e ideias inovadoras  
para as atividades

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Estimular o caráter inovador de seus próprios colaboradores é um dos pontos-chave para a Coelce continuar sendo uma empresa competitiva e bem-sucedida. Por meio do programa Deu Certo, totalmente voluntário, a empresa incentiva e reconhece ações que aprimoram a qualidade de produtos e processos.

Novas tecnologias e metodologias também surgem por meio do programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), estabelecido pela Aneel para todo o setor elétrico desde 1998. As distribuidoras precisam destinar 0,2% da receita operacional líquida anual em iniciativas de P&D, que em 2010 totalizaram mais de R\$ 6 milhões para a Coelce. Os projetos apoiados pela companhia são realizados em parceria com universidades e instituições de ensino e pesquisa e visam ao crescimento sustentável dos negócios, de forma a beneficiar a gestão empresarial, além de ampliar a consciência e preservação ambiental e a qualidade de vida da sociedade cearense.

Um dos destaques do ano foi a conclusão do Sistema de Caracterização de Perdas Comerciais, projeto iniciado em novembro de 2007. Ao empregar a tecnologia computacional, conhecida como redes neurais artificiais, o sistema possibilita um aumento no índice de acerto das inspeções de fraude. Para isso, utiliza as informações disponíveis nos medidores de memória da massa de clientes do Grupo A e o histórico de eventos relacionados ao processo de faturamento, arrecadação e fiscalização de clientes do Grupo B.

#### Principais projetos P&D 2010

ÁREA	DESCRIÇÃO	INVESTIMENTO (R\$)
Meio ambiente	Piloto para aplicação em série de óleos ecológicos	1.735.286,17
	Desenvolvimento de metodologia para produção de biomassa densificada	201.838,93
	Processador autônomo de picagem, compactação e enfiamento de podas de árvores	153.894,74
Supervisão, controle e proteção	Cabeça de série do indicador de conformidade de níveis de tensão	595.893,92
	Análise da sobrecarga de transformadores de distribuição pela imagem térmica dos cabos de baixa-tensão	278.773,02
Desenvolvimento de tecnologia de combate a fraude e furto	Maleta de inspeção para medidores de energia elétrica	180.000,00
Qualidade e confiabilidade	Defesa acoplada ao poste com dimensão e formato permitido pelo código municipal	207.771,58
Qualidade e confiabilidade	Posto de atendimento por videoconferência	86.536,84



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Deu Certo

Estabelecido em 2008, o programa *Deu Certo – gente que acredita e faz* incentiva o desenvolvimento e a difusão de melhorias nas práticas e processos da Coelce, por meio da criatividade e do empreendedorismo. São premiadas iniciativas que comprovaram resultados efetivos para a companhia, divididas em duas categorias: produtos e serviços. Todos os projetos inscritos constam no banco de dados disponível em [www.deucertocoelce.com.br](http://www.deucertocoelce.com.br).

Em 2010 foram inscritos 57 projetos nos dois ciclos que aconteceram no ano, com destaque para as seguintes ações:

### Categoria serviços

- **Sistema de Gerenciamento de Materiais (Sigem)** – ferramenta de gestão de manutenção, redução de desperdícios de materiais, organização de tempo e melhoria de produtividade de manutenção. Já foi implementada na Região Metropolitana em 2010, com o objetivo de trazer resultados nos indicadores de qualidade de fornecimento de energia e uma previsão de compra de materiais mais adequada.
- **Projeto Conciliar** – ao negociar e pacificar os conflitos há redução de ações processuais e rapidez na solução dos impasses. O objetivo do projeto é consolidar a cultura da conciliação na Coelce.

### Categoria produto

- **Guindaste Portátil** – equipamentos para substituição em áreas de difícil acesso.
- **Fita Isolante Líquida** – Por ser pouca a durabilidade da fita isolante em áreas expostas às intempéries, a iniciativa propôs o uso de fita isolante líquida, já existente no mercado, bem mais resistente, a fim de prolongar a vida útil de medidores e disjuntores.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>



ACIONISTAS

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>



Compromisso com  
a geração de valor e a  
rentabilidade baseada no  
crescimento sustentável

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

A Coelce cumpriu novamente a sua meta de reverter 100% do lucro líquido passível de distribuição aos seus acionistas. Além de proporcionar o máximo de rentabilidade, a companhia procura manter um relacionamento estreito com acionistas e investidores, por meio da transparência e lealdade na divulgação dos dados corporativos, planos de expansão e de mitigação de riscos ao negócio, além do fortalecimento de seus processos de gestão, com base em fundamentos da qualidade.

Os investimentos da Coelce nos últimos anos para aprimorar os seus processos internos culminaram na criação da Área de Qualidade de Gestão, em maio de 2010. Profissionais de diferentes áreas foram reunidos para contribuir para a plena adequação das práticas do Modelo de Excelência da Gestão (MEG®), disseminado pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). Baseado em 11 fundamentos, o MEG® contribui para a companhia identificar oportunidade de melhorias em aprendizado organizacional; cultura de inovação; liderança e constância de propósitos; orientação por processos e informações; visão de futuro; pensamento sistêmico; geração de valor; valorização de pessoas; conhecimento sobre o cliente e o mercado; desenvolvimento de parcerias e responsabilidade social.

### Cenário

A retomada forte da economia nacional impulsionou a conquista de resultados positivos para os setores industriais, comerciais e de serviços em 2010. No cenário nacional, o PIB brasileiro acumulado no ano de 2010, em relação ao mesmo período de 2009, cresceu 7,5% chegando a R\$ 3,675 trilhões - resultado mais elevado desde 1986. O consumo de energia elétrica no Brasil teve aumento de 7,8% em 2010, em relação ao ano anterior, totalizando 419.016 GWh, segundo informações da Empresa de Pesquisa Energética (EPE), vinculada ao Ministério de Minas e Energia. De acordo com a entidade, a alta na demanda foi provocada pelo setor industrial, que consumiu 10,6% a mais que em 2009. Os setores residencial e comercial também mantiveram níveis elevados de crescimento no consumo, de 6,3% e 5,9%, respectivamente.

De acordo com a Federação das Indústrias do Estado do Ceará (Fiec), as exportações tiveram balanço positivo no ano, apesar do câmbio desfavorável. A venda do Ceará para mercados externos em 2010 somou US\$ 1,269 bilhão, 17,5% superior na comparação com o ano anterior. O crescimento de 7,9% do Produto Interno Bruto (PIB) cearense, no entanto, foi garantido principalmente pelo aquecimento do mercado doméstico. Contribuíram para esse desempenho diversas medidas adotadas pelo governo federal, como redução temporária de juros, redução do imposto sobre produtos industrializados (IPI) de alguns setores e elevação da renda nas classes de baixo poder aquisitivo (C e D).

Nos últimos anos, o Nordeste tem recebido investimentos significativos em infraestrutura e no setor produtivo, como em refinarias, ferrovias e rodovias, transposição de bacias e complexos portuários, conforme avaliação do Banco do Nordeste em seu Boletim Conjuntura Econômica.



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

O Programa Luz para Todos continuou influenciando no aumento da base de consumidores no ano. Cerca de 13 milhões de pessoas foram beneficiadas com energia elétrica no meio rural entre 2003 e 2010. Nesse mesmo período, foram atendidos 112 mil quilombolas, mais de 1 milhão de assentados, 118 mil indígenas e 13 mil escolas. As obras já geraram 391 mil empregos diretos e indiretos, demandaram 6,5 milhões de postes, 962 mil transformadores e mais de 1 milhão de cabos elétricos, segundo dados oficiais do governo.

### Ambiente regulatório

Em abril de 2010, a Aneel definiu o novo reajuste tarifário para a Coelce. O índice percebido por cerca de 1,7 milhão de clientes da classe residencial baixa renda – mais da metade dos consumidores de energia do Ceará – foi de 0,92%.

No ano, o reajuste médio percebido pelos clientes da Coelce foi de 3,95%, o segundo menor índice desde 2000. Para o consumidor de baixa-tensão (residencial, pequenos comércios, indústrias e rural), o índice foi de 4,24%, e para o cliente cativo atendido em alta-tensão (industrial e comercial), de 1,45%. Os encargos setoriais, o transporte de energia e as despesas com subsídios de tarifas para consumidores residenciais, baixa renda e rural irrigante contribuíram juntos com 2,7% de impacto no percentual total de reajuste. O item que mais influenciou foi a variação dos custos com a Conta de Consumo de Combustíveis Fósseis (CCC), recurso utilizado pelo governo federal para subsidiar a energia dos sistemas isolados do Norte do Brasil, que passou de R\$ 52 milhões para R\$ 97 milhões.

### Terceiro ciclo de revisão tarifária

Em setembro de 2010, a Aneel abriu audiência pública para propor alteração metodológica no cálculo da receita das distribuidoras de energia elétrica. As mudanças refletem, principalmente, no cálculo dos custos operacionais (Empresa de Referência), do custo de capital (remuneração dos ativos) e do fator X (repasse dos ganhos de produtividade aos consumidores). Essas mudanças estavam previstas para o terceiro ciclo de revisão tarifária, que acontece em 2011. De acordo com o marco regulatório, essa revisão ocorre a cada quatro anos, com o objetivo de reavaliar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão e repassar ao consumidor os ganhos de eficiência e produtividade alcançados pelas concessionárias por meio do realinhamento das tarifas.

Como o modelo apresentado pela Aneel ainda deve sofrer mudanças, o órgão regulador decidiu manter inalteradas as tarifas das distribuidoras com revisão em 2011, dentre elas a Coelce, até que a metodologia do terceiro ciclo se torne definitiva. Quando isso ocorrer, a Aneel fará a revisão tarifária de forma retroativa à data legal para ajustes de tarifas, que no caso da Coelce é de 22 de abril de 2011. O percentual final do reposicionamento tarifário da Coelce está previsto para ser divulgado no início de 2012.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Novas determinações da Aneel

A Coelce deverá implantar até 2012 um novo manual de controle patrimonial, com inventário de todos os ativos integrados ao sistema técnico georreferenciado e ao cadastro contábil (SAP). Os investimentos nesse sentido vão contribuir para a gestão companhia, pois é uma forma de organizar melhor o controle de atividades em campo, com a contabilidade e os dados dos consumidores, de forma integrada com o sistema elétrico.

A resolução 414/2010 da Aneel também determinou mudanças no atendimento aos clientes, que não chegam a ter impacto significativo na gestão da companhia. A obrigatoriedade de manter atendimento físico em todos os municípios de abrangência já vinha sendo cumprido pela Coelce, que possui 201 lojas de atendimento distribuídas pelas 184 cidades do Ceará.

A Diretoria Técnica está aperfeiçoando os seus serviços para cumprir integralmente a redução dos prazos de ligação e religação nas unidades consumidoras. A Diretoria Comercial já possuía diversas ações para reverter casos de clientes inadimplentes, como aviso antecipado de corte, além de uma política de negociação de dívidas.

## Resultados operacionais

### Mercado de energia

A Coelce encerrou 2010 com 3,0 milhões de unidades consumidoras, 4,5% acima do ano anterior, quando sua base comercial totalizou 2.965.483. O aumento concentrou-se, principalmente, na classe residencial (normal e baixa renda), com 106.263 novos clientes.

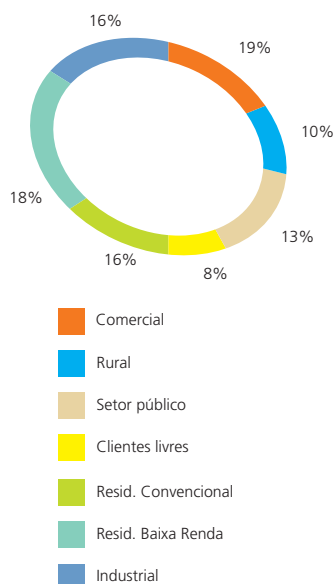
#### Número de consumidores por classe |GRI EU3|

CLASSE DE CONSUMIDORES	2007	2008	2009	2010	% 2010/2009
<b>Mercado cativo</b>	<b>2.489.976</b>	<b>2.629.422</b>	<b>2.738.841</b>	<b>2.856.218</b>	<b>4,29%</b>
Residencial normal	651.596	574.460	562.265	621.432	10,52%
Residencial baixa renda	1.385.387	1.558.032	1.657.584	1.704.680	2,84%
Industrial	6.001	5.931	5.862	5.814	-0,82%
Comercial	146.675	151.274	154.744	159.487	3,07%
Rural	267.709	303.994	320.736	325.140	1,37%
Setor público	32.608	35.731	37.650	39.665	5,35%
<b>Clientes livres</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>35,71%</b>
Industrial	14	12	12	14	16,67%
Comercial	5	2	2	5	150,00%
<b>Revenda</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0,00%</b>
<b>Subtotal – consumidores efetivos</b>	<b>2.490.016</b>	<b>2.629.438</b>	<b>2.738.857</b>	<b>2.856.239</b>	<b>4,29%</b>
Consumo próprio	241	225	231	221	-4,33%
Consumidores ativos sem fornecimento	198.508	212.175	226.381	238.140	5,19%
<b>Total de consumidores</b>	<b>2.688.746</b>	<b>2.841.838</b>	<b>2.965.469</b>	<b>3.094.600</b>	<b>4,35%</b>

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

#### Venda e transporte de energia Volume em 2010



A conexão dos novos clientes dentro do Programa Luz para Todos, que recebe subsídios do governo federal, explica o crescimento do mercado cativo da distribuidora. De janeiro a setembro de 2010, a Coelce, em parceria com as prefeituras, realizou um levantamento que permitiu conhecer a real demanda de clientes que ainda estava sem energia no Ceará, totalizando 32 mil domicílios. Parte desse montante (17 mil) já conseguiu ser beneficiada em 2010. Até o final de 2011, quando será encerrado o Luz para Todos, outros 15 mil domicílios serão conectados à rede elétrica.

Os consumidores efetivos são os que geram receita (total dos consumidores excluindo-se o consumo próprio e os ativos sem fornecimento). A categoria teve incremento de 4,29% em 2010, totalizando 2.856.239 unidades consumidoras. Já o número de clientes livres aumentou de 14 para 19.

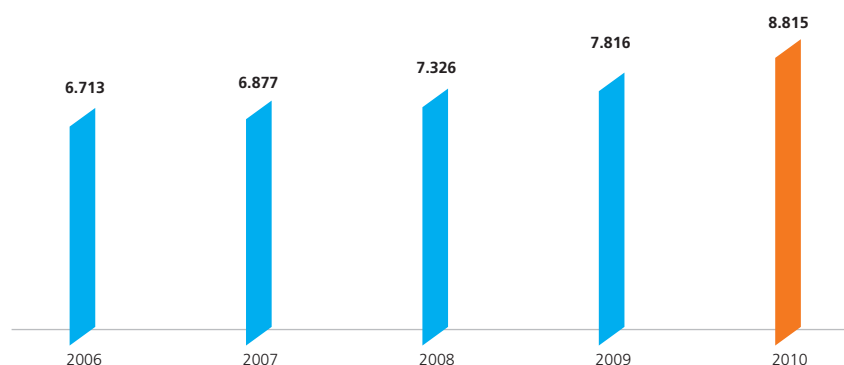
#### Compra e venda de energia

Os contratos de compra de energia para 2010, incluindo a liquidação na CCEE e os contratos de energia distribuída, totalizaram 9.535 GWh para atender à energia demandada pelo sistema. Esse volume foi 12,8% (1.082 GWh) acima de 2009, ocasionado pelo crescimento do mercado.

O volume total de venda e transporte de energia foi de 8.815 GWh, evolução de 12,8% em relação ao ano anterior (7.816 GWh). Esse incremento está concentrado no mercado cativo, que apresentou aumento de 12,6% em relação a 2009 (8.084 GWh versus 7.179 GWh).

Essa evolução também foi impulsionada, em menor escala, por volume 14,8% maior de energia transportada para os clientes livres. O volume em 2010, de 731 GWh, foi 14,8% superior ao registrado em 2009 (94 GWh). Essa energia (transportada) gera uma receita para a Coelce por meio da Tarifa do Uso do Sistema de Distribuição (Tusd).

#### Venda e transporte de energia (GWh)



A venda de energia per capita no mercado cativo foi de 2.830 KWh/consumidor, representando acréscimo de 8,0% em relação ao ano anterior. Isso reflete, basicamente, uma atividade comercial mais aquecida (11,5%), associada ao aumento das temperaturas médias no período. Em Fortaleza, a temperatura média de 2010 foi de 26,78°C, ante 25,80°C em 2009.

O transporte de energia para os clientes livres em 2010 foi de 731 GWh, incremento de 14,8% em relação ao 2009, tendo em vista basicamente o crescimento do número de clientes livres (de 14, em 2009, para 19), compensado parcialmente pela redução do transporte de energia per capita dos clientes livres, de 15,4%.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

A energia total requerida pelo sistema da Coelce em 2010 foi de 10.071 GWh, 13,3% superior ao registrado em 2009 e acima da elevação de 12,6% da energia efetivamente distribuída pelo sistema, como efeito do incremento nas perdas de energia (12,12%, em 2010, ante 11,57% em 2009).

#### Balanço de energia |GRI EU10|

	2010	2009	VAR. %
Demanda máxima de energia (MW)	5.972	5.310	12,5%
Energia requerida (GWh)	10.071	8.888	13,3%
Energia distribuída (GWh)	8.850	7.860	12,6%
Residencial convencional	1.445	1.303	10,9%
Residencial baixa renda	1.518	1.317	15,3%
Industrial	1.472	1.361	8,2%
Comercial	1.654	1.510	9,5%
Rural	882	695	26,9%
Setor público	1.121	1.015	10,4%
Clientes livres	731	635	15,1%
Revenda	14	12	16,7%
Consumo próprio	13	12	8,3%
Perdas na transmissão - Rede Básica (GWh)	209	212	-1,4%
Perdas na transmissão - Rede Básica (%)	2,25%	2,58%	-0,33 p.p
Perdas na distribuição - Sistema Coelce (GWh)	1.221	1.028	18,8%
Perdas na distribuição - Sistema Coelce (%)	12,12%	11,57%	0,55 p.p

#### Indicadores de qualidade

Os investimentos em qualidade do sistema alcançaram R\$ 61 milhões em 2010. Houve melhorias na rede elétrica no que diz respeito à automação das subestações (77 das 98 existentes), aquisição de equipamentos mais modernos e intensificação de manutenções.

Por conta do forte aumento da salinidade marítima no ano, capaz de provocar descargas elétricas, a Coelce teve que intensificar as lavagens das redes. As ações redobradas de manutenção preventiva contra os danos causados pela maresia custaram R\$ 800 mil, um gasto considerado compatível com o negócio.

Apesar da adversidade climática e das ocorrências no fornecimento de energia entre os meses de setembro e outubro, provocadas pela falta de suprimento de energia por parte de seus fornecedores, a companhia ainda registrou desempenho acima do registrado em 2009. Manteve-se como a distribuidora com os melhores indicadores de qualidade do Nordeste e no patamar histórico de ser a segunda melhor do País, de acordo com o *ranking* divulgado pela Abradee.

Os indicadores DEC e FEC medem a qualidade do fornecimento de energia do sistema de distribuição da Coelce. Eles refletem:

- DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora): Horas por ano em que os consumidores tiveram o seu fornecimento de energia interrompido.
- FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora): Vezes por ano em que os consumidores tiveram o seu fornecimento de energia interrompido.



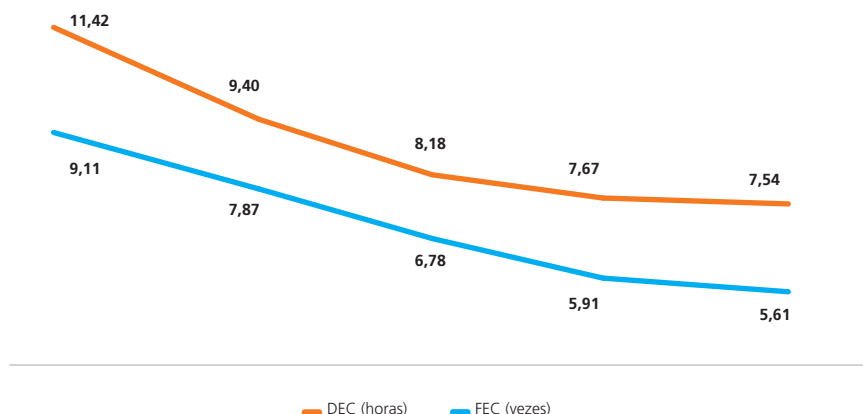
# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

A Coelce encerrou 2010 com DEC em 7,54 horas, índice 6,2% melhor do que o registrado em 2009 (7,67 horas). O FEC alcançou 5,61 vezes, o que representa evolução de 5,1% em relação a 2009 (5,91 vezes).

#### Eficiência do serviço | GRI EU28, EU29 |

Evolução das interrupções (DEC e FEC)



#### Perdas e arrecadação

As perdas de energia (medição acumulada em 12 meses) alcançaram 12,12% em 2010, um incremento de 0,55 p.p. em relação às perdas registradas em 2009, de 11,57%. Nos últimos 12 meses, foi investido no combate às perdas o montante de R\$ 22 milhões.

O índice de arrecadação encerrou 2010 em 100,00%, percentual ligeiramente inferior (0,17 p.p.) em relação ao final de 2009, de 100,17% e que evidencia o êxito na arrecadação de todo o montante faturado.

#### Perdas de energia | GRI EU12 |

	2006	2007	2008	2009	2010
Técnicas	10,74%	10,63%	10,11%	10,24%	10,44%
Comerciais	2,23%	1,71%	1,61%	1,33%	1,68%
<b>Total</b>	<b>12,97%</b>	<b>12,34%</b>	<b>11,72%</b>	<b>11,57%</b>	<b>12,12%</b>

#### Infraestrutura

No final de 2010, o sistema elétrico da Coelce era composto por 122,4 mil quilômetros de rede de distribuição (3.287 quilômetros de acréscimo em relação a 2009), 4.351 quilômetros de linhas de transmissão e 120.745 subestações, com capacidade instalada de 2.298 MVA. A evolução reflete os investimentos para a execução dos programas Universalização do Acesso e Luz para Todos, além dos objetivos de ampliar a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Infraestrutura

	2008	2009	2010	
Subestações	95	97	98	
Capacidade instalada (MVA)	2.143	2.202	2.298	
Transformadores de distribuição (unidades)	107.476	116.786	120.745	
<b>REDE E LINHAS</b>			<b>AÉREAS</b>	<b>SUBTERRÂNEAS</b>
Linhas de transmissão (km) <a href="#">[GRI EU4]</a>	4.244	4.312	4.351	0
Rede de distribuição (km) <a href="#">[GRI EU4]</a>				
Baixa-tensão (280 e 220 volts)	42.291	44.297	45.170	10
Média-tensão (13,8 kV)	68.439	74.829	77.243	4

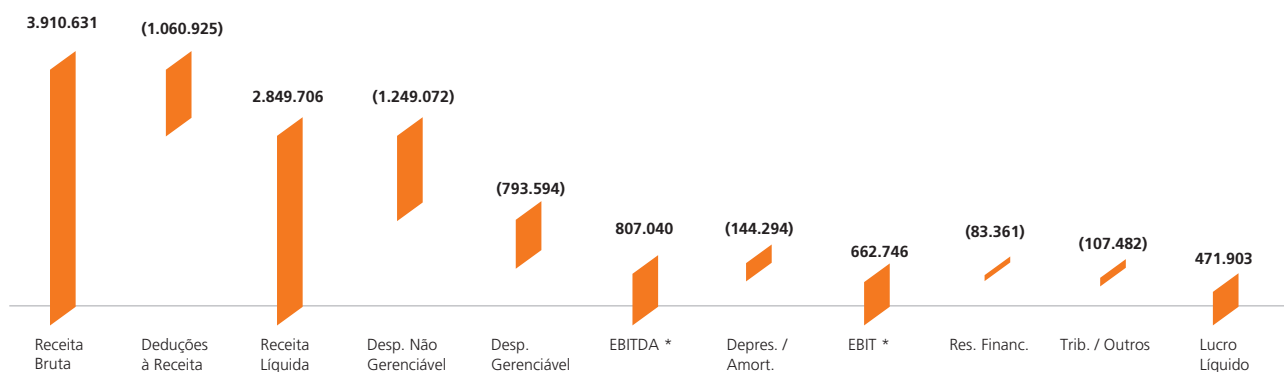
## Resultados econômico-financeiros

### Receita operacional bruta (R\$ mil)

	2009	2010	% 2010/2009
Fornecimento de energia elétrica	2.577.961	3.097.903	20,2%
Subsídio Baixa Renda	224.425	253.158	12,8%
Suprimento de energia elétrica	18.421	1.088	-94,1%
Receita pela disponibilidade da rede elétrica	56.651	80.518	42,1%
Receita operacional IFRIC-12	282.453	428.098	51,6%
Outras receitas	91.703	49.866	-45,6%
<b>Total - receita operacional bruta</b>	<b>3.251.614</b>	<b>3.910.631</b>	<b>20,3%</b>

### Principais contas do resultado (R\$ mil)

Overview 2010



### Receita operacional bruta

A receita operacional bruta alcançou R\$ 3.911 milhões, incremento de 20,3% em relação a 2009 (+R\$ 659 milhões), basicamente efeito dos seguintes fatores:

- Evolução de 20,2% no fornecimento de energia, pelo aumento de 12,6% no volume de energia vendida no mercado cativo e reajuste tarifário de 8,95%, vigente a partir de 22 de abril de 2010.
- Acréscimo de 12,8% no subsídio do governo federal ao programa Baixa Renda.
- Evolução de 42,1% na receita pela disponibilidade da rede elétrica, pelo maior volume de energia transportada para os clientes livres e reajuste tarifário de 2010.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

- Incremento de 51,6% na receita operacional oriunda da aplicação da ICPC 01 (Interpretação do Comitê de Pronunciamentos Contábeis), que estabelece registro e mensuração por concessionária de energia elétrica da receita dos serviços de acordo com os Pronunciamentos Técnicos CPC 17 (serviços de construção ou melhoria) e CPC 30 (serviços de operação – fornecimento de energia elétrica), mesmo quando regidos por um único contrato de concessão.
- Redução de 45,6% em outras receitas, principalmente pelo decréscimo das vendas de novos produtos e serviços oferecidos pela companhia, tendo em vista a suspensão dos serviços do portfólio do Coelce Plus pela Aneel, a partir de setembro de 2009. Esses serviços migraram para a nova empresa de soluções não reguladas da Endesa Brasil, a Prátil, inaugurada comercialmente em junho de 2010.

#### Deduções da receita

As deduções da receita aumentaram 27,5% em relação ao ano anterior, efeito, principalmente, das seguintes variações:

- Acréscimo de 25,8% nos tributos – ICMS/Cofins/PIS/ISS (-R\$ 180 milhões), oriundo do aumento da base de cálculo para apuração desses tributos, composta pelo fornecimento de energia, suprimento de energia elétrica e receita pela disponibilidade da rede elétrica.
- Acréscimo de 41,3% na conta de consumo de combustíveis fósseis – CCC (-R\$ 25 milhões). Os custos com CCC foram incrementados no reajuste tarifário de 2010 no montante de 98%, válido a partir de 22 de abril de 2010. Os valores são estabelecidos pelo órgão regulador.

#### Custos e despesas operacionais

Os custos e as despesas operacionais alcançaram -R\$ 2.187 milhões, incremento de 15,9%, pelas seguintes variações:

- Mais 11,4% nos custos e despesas não gerenciáveis, principalmente pelo aumento de 10,6% na energia elétrica comprada para revenda (+R\$ 103 milhões)
- Incremento de 22,5% nos custos e despesas gerenciáveis, efeito da redução de 5,0% em despesa com material e serviços de terceiros. O desempenho reflete, principalmente, uma melhor gestão de estoque de materiais e melhor estratégia de compras.
- Evolução de 51,6% na despesa operacional oriunda da aplicação do ICPC 01.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### EBITDA

O EBITDA (resultando antes de juros, impostos, depreciação e amortização) atingiu R\$ 807 milhões, o que representa acréscimo de 24,4% em relação ao ano anterior. A margem EBITDA foi de 28,3%, o que representa incremento de 1,5 p.p. em relação a 2009 (26,8%).

#### Análise da evolução do EBITDA (R\$ mil)

Evolução 2009-2010



### Resultado financeiro

O resultado financeiro ficou em -R\$ 83 milhões, mais 93,6% em relação ao ano anterior, como efeito principalmente das seguintes variações:

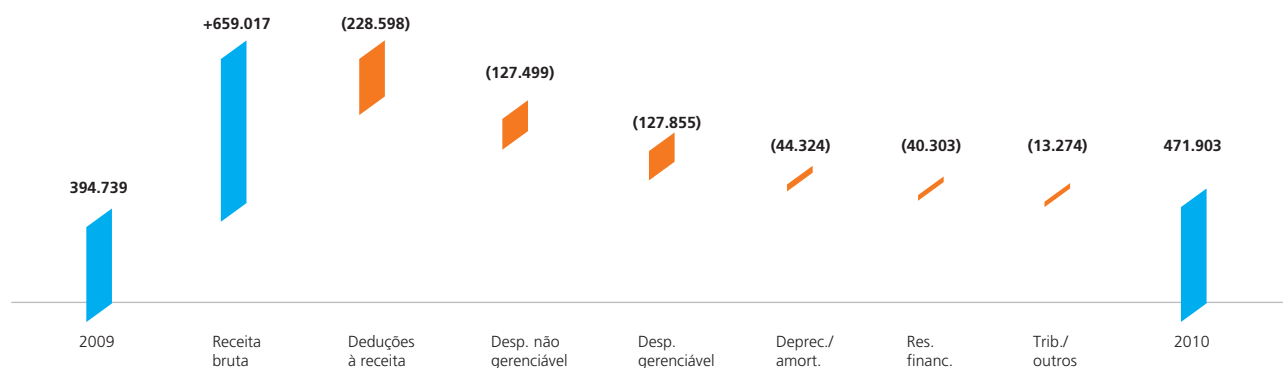
- Incremento de 61,4% nas receitas financeiras por: crescimento de 233,7% na renda de aplicações financeiras decorrente do aumento de 126% do saldo médio de caixa em relação a 2009 (R\$ 164 milhões versus 72 milhões).
- Acréscimo de 76,9% nas despesas financeiras por: redução de 6,8% em encargos de dívidas, efeito da diminuição do saldo médio e do custo médio de dívida; e incremento de R\$ 59 milhões em outras despesas financeiras, basicamente pelo reconhecimento de ganhos e perdas relacionados ao plano de benefícios pós-emprego.

### Lucro líquido

A Coelce registrou lucro líquido recorde de R\$ 472 milhões, valor 19,5% superior a 2009 (R\$ 395 milhões) e obteve margem líquida de 16,6%.

#### Análise da evolução do lucro líquido (R\$ mil)

Evolução 2009-2010



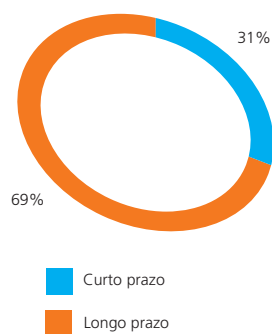


# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

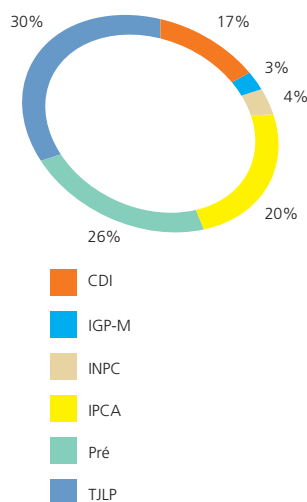
#### Abertura de dívida bruta - CP e LP

Posição final em 2010



#### Abertura da dívida bruta - Indexadores

Posição final em 2010



### Endividamento

A dívida financeira bruta da Coelce encerrou o ano em R\$ 885 milhões, redução de 5,7% em relação a 2009 (R\$ 939 milhões), basicamente associada às amortizações ocorridas no período. O custo da dívida médio foi de 10,16% a.a., ou CDI + 0,56% a.a., como reflexo da composição do portfólio de empréstimos da companhia, em que 54% são financiamentos firmados com bancos de fomento (BNB e BNDES) ou com a Eletrobrás.

#### Resultado financeiro (R\$ mil)

	2009	2010	% 2010/2009
Dívida bruta (R\$ mil)	938.872	885.366	-5,7%
(-) Custos de transação (R\$ mil)	3.783	4.820	27,4%
(-) Dívida previdenciária - balancete (R\$ mil)	45.609	37.640	-17,5%
(-) Caixa, equivalentes, títulos e valores mobiliários (R\$ mil)	49.074	104.270	112,5%
Dívida líquida (R\$ mil)	840.406	738.636	-12,1%
Dívida bruta / EBITDA	1,44	1,07	-25,7%
EBITDA / Encargos de Dívida	8,01	6,76	-15,6%
Dívida bruta / (Dívida bruta + PL)	0,45	0,40	-11,1%
Dívida líquida / (Dívida líquida + PL)	0,43	0,35	-18,6%

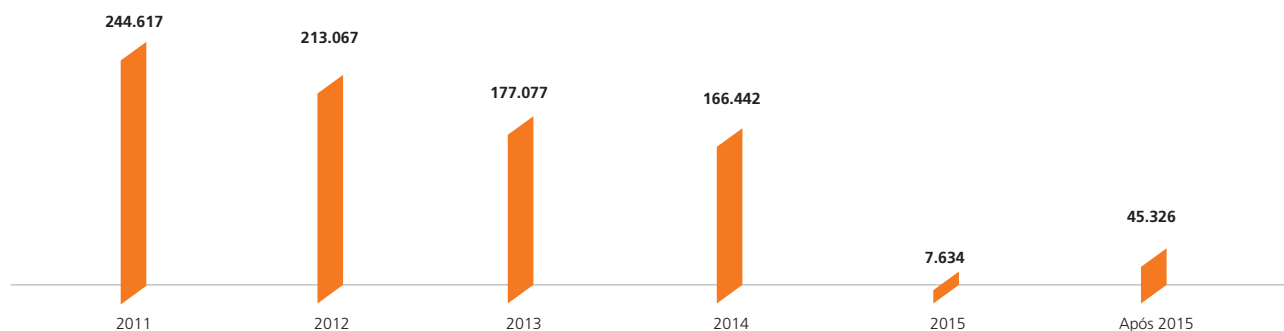
### Criação de valor

Em 2010, o valor adicionado pela Coelce foi de R\$ 1.982 milhões (22,2% acima de 2009), sendo distribuído da seguinte forma: 61% para governo e sociedade, na forma de impostos, taxas e contribuições; 9% como remuneração de capitais de terceiros (juros e aluguéis); 6% para colaboradores (salários, encargos trabalhistas e benefícios); 17% para acionistas (dividendos); e 7% como retenção de lucros para investimentos.

O valor adicionado representa a capacidade de geração de riqueza da empresa e os efeitos sociais produzidos pela distribuição desses recursos. Ele é calculado a partir da diferença entre a receita obtida com a comercialização dos produtos e serviços e as despesas decorrentes de pagamento de bens e serviços adquiridos de terceiros e os custos de depreciação e amortização.

#### Curva de amortização da dívida (R\$ mil)

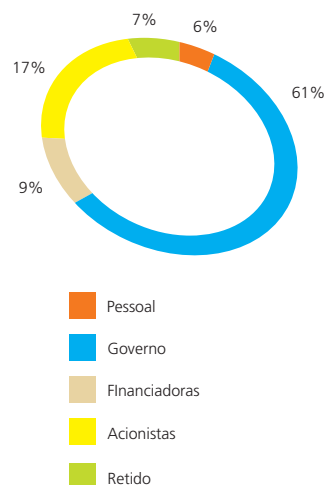
Posição final de 2010



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Distribuição do Valor Adicionado



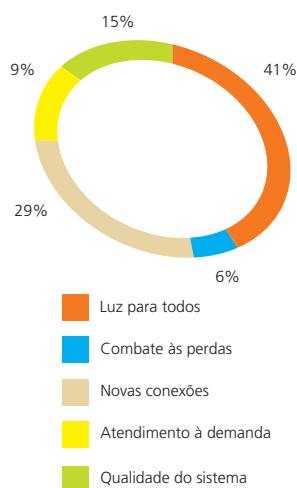
## Demonstração do valor adicionado (R\$ mil) |GRI EC1|

	2009 (REAPRESENTADO)	2010
<b>RECEITAS</b>	<b>3.238.473</b>	<b>3.901.578</b>
Venda de energia e serviços	2.969.938	3.474.532
Receita de construção	282.453	428.098
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(4.516)	(5.186)
Outras receitas	(9.402)	4.134
<b>INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS</b>	<b>(1.565.913)</b>	<b>(1.851.302)</b>
Compra de energia	(1.010.438)	(1.120.861)
Encargos de uso da rede elétrica	(67.829)	(104.382)
Custo de construção	(282.453)	(428.098)
Material e serviços de terceiros	(174.392)	(159.471)
Outras despesas operacionais	(30.801)	(38.490)
<b>( = ) Valor adicionado bruto</b>	<b>1.672.560</b>	<b>2.050.276</b>
( - ) Depreciação e amortização	(116.740)	(144.297)
<b>( = ) Valor adicionado líquido</b>	<b>1.555.820</b>	<b>1.905.979</b>
( + ) Valor adicionado recebido em transferência		
Receita financeira	66.205	76.180
<b>( = ) Valor adicionado a distribuir</b>	<b>1.622.025</b>	<b>1.982.159</b>
<b>PESSOAL</b>	<b>121.043</b>	<b>125.878</b>
Remunerações	81.434	82.309
FGTS	5.561	6.569
Outros encargos sociais	191	173
Previdência privada	5.405	8.958
Auxílio-alimentação	5.999	6.175
Convênio assistencial e outros benefícios	12.909	13.163
Participação nos resultados	9.544	8.531
<b>IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES</b>	<b>990.016</b>	<b>1.214.206</b>
Federal	486.332	612.262
Estadual	573.959	688.887
Municipal	3.230	3.752
(-) Incentivos fiscais	(73.505)	(90.695)
<b>REMUNERAÇÃO DE CAPITAIS DE TERCEIROS</b>	<b>116.228</b>	<b>170.172</b>
Juros e variações cambiais	87.708	142.504
Outras despesas financeiras	21.555	17.037
Aluguéis	6.965	10.631
<b>REMUNERAÇÃO DE CAPITAIS PRÓPRIOS</b>	<b>394.739</b>	<b>471.903</b>
Dividendo mínimo obrigatório	65.273	91.840
Dividendos adicionais	147.727	240.804
Reserva de incentivo fiscal (Adene)	73.505	90.695
Reserva de reforço de capital de giro	48.091	34.709
Absorção de prejuízos	60.291	13.855
Reversão de dividendos prescritos	(148)	-
<b>Total do valor adicionado distribuído</b>	<b>1.622.025</b>	<b>1.982.159</b>
<b>VALOR ADICIONADO (MÉDIO) POR EMPREGADO</b>	<b>1.269</b>	<b>1.526</b>

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

#### Portfólio de investimentos (R\$ mil)



## Investimentos

Os investimentos realizados pela Coelce em 2010 alcançaram R\$ 446 milhões, incremento de 34,1% em relação a 2009, cujo montante foi de R\$ 333 milhões. O maior volume, em 2010, foi direcionado ao programa Luz para Todos (PLPT), que representou 37,1% (R\$ 166 milhões) de todo o valor investido no período e com um incremento de R\$ 83 milhões entre 2010 e 2009.

#### Investimentos (R\$ mil)

	2007 RECLASSIFICADO	2008 RECLASSIFICADO	2009 RECLASSIFICADO	2010	PREVISÃO 2011
Investimentos por demanda	124.185	150.303	128.550	140.438	105.791
Novas conexões	105.386	112.226	96.160	117.643	61.625
Atendimento à demanda	18.799	35.001	32.390	33.704	44.166
Qualidade do sistema elétrico	39.648	49.769	60.132	61.322	36.574
Luz para Todos	155.606	228.054	82.040	165.535	67.012
Combate às perdas	56.280	28.477	9.694	21.920	32.815
Outros	21.190	19.780	52.098	45.623	67.608
<b>Total</b>	<b>396.908</b>	<b>473.307</b>	<b>332.514</b>	<b>445.747</b>	<b>309.800</b>

## Mercado de capitais

A Coelce possui três papéis negociados na BM&FBovespa, sendo que o de maior liquidez é a ação preferencial A (COCE5), que em 2010 registrou média de 100 negócios diários e volume financeiro diário médio de R\$ 1,7 milhão. Os demais papéis, por possuírem baixa liquidez, estão expostos a negociações que fogem à percepção média do mercado sobre a companhia, o que pode ocasionar movimentos distorcidos no preço do ativo.

No final de 2010, 41,1% do capital social da Coelce estava em livre negociação na BM&FBovespa, enquanto 58,9% das ações mantinham-se nas mãos do grupo controlador. A ação preferencial classe A (COCE5) apresentou desvalorização de 8,4% no ano de 2010, enquanto o Ibovespa e o IEE registraram valorizações de 12,0% e 1,0%, respectivamente.

Em Assembleia Geral Ordinária – AGO, realizada em 28 de abril de 2010, foi deliberada a distribuição de R\$ 213 milhões em dividendos, o que representa um *payout* de 82% sobre o lucro líquido passível de distribuição (excluindo-se o benefício fiscal da Sudene) e um dividendo de R\$ 2,73584461 por ação. Com base na cotação de fechamento do papel COCE5 em 30 de dezembro de 2010, de R\$ 28,25, esse valor representa um *dividend yield* de 9,68%, cujo pagamento foi realizado em 10 de dezembro de 2010.

Em 2010, as ações preferenciais classe A da Coelce foram selecionadas para integrar, pelo quinto ano consecutivo, o Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBovespa (ISE), que congrega as empresas listadas com as melhores práticas em sustentabilidade empresarial do País.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

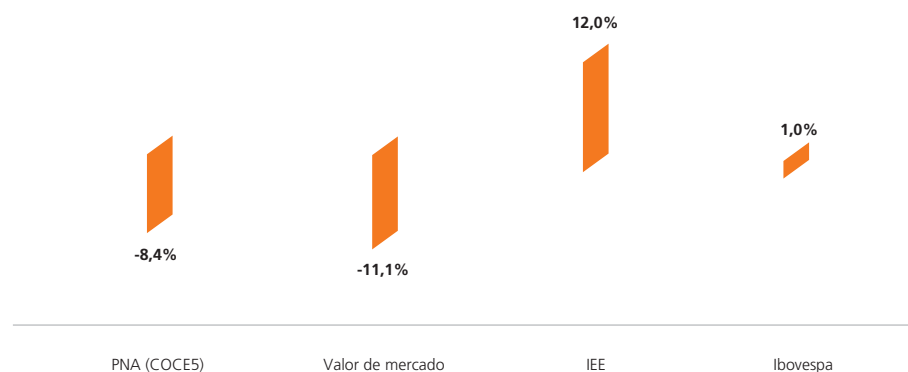
### Indicadores de mercado

AÇÃO PREFERENCIAL A (COCE5)	2006	2007	2008	2009	2010	VAR. % 10/09
Cotação de fechamento	22,9	21,50	22,48	30,85	28,25	-8,4%
Média diária de negócios	39	82	49	100	103	3,0%
Média diária de volume financeiro (R\$ mil)	1.031	1.950	829	1.731	1.286	-25,7%
Valor de mercado	1.966	2.162	1.574	2.475	2.200	-11,1%
Enterprise value (EV*) (R\$ mil)	2.378	2.715	2.377	3.315	2.938	-11,4%
EV/EBITDA		5,70	4,17	5,09	3,56	-30,1%
Preço da ação PNA/ Lucro por ação	5,98	6,84	5,17	6,08	4,66	-23,4%
Dividend yield da ação PNA	12,78%	16,9%	14,00%	10,96%	9,68%	-1,28 p.p
Valor de mercado/ Patrimônio líquido	2,52	2,54	1,43	2,19	1,62	-26,0%

\*EV = valor de mercado + dívida líquida

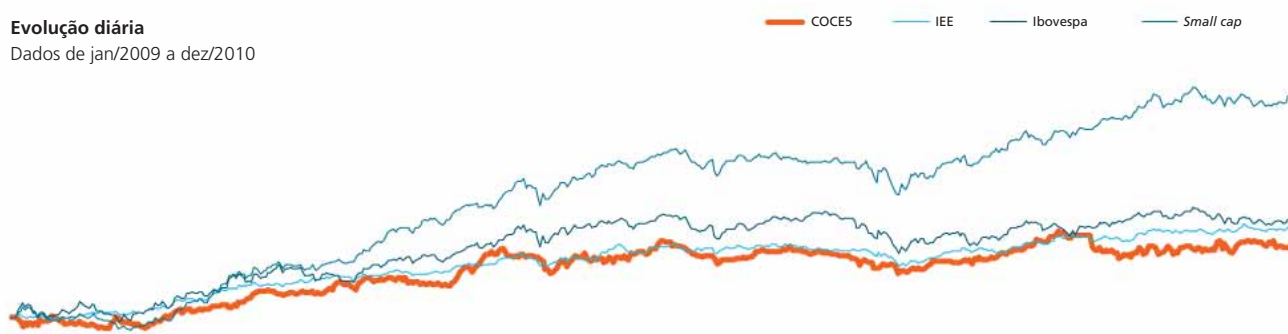
### Indicadores de mercado - variação (%)

Dados de 2010



### Evolução diária

Dados de jan/2009 a dez/2010





# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Ativos intangíveis

Para a Coelce, os ativos intangíveis são essenciais para a sua estratégia de criação de valor com sustentabilidade. Somente com esses diferenciais competitivos é que a companhia conseguirá sustentar uma posição de liderança dentre as distribuidoras de energia elétrica. Entre deles, destacam-se a solidez da marca, o excelente clima laboral e as competências de colaboradores e parceiros, que demonstram grande capacidade de inovação e solução ágil de problemas.

A identificação dos ativos intangíveis é definida durante o ciclo quadrienal de planejamento estratégico, com base nos pontos positivos e oportunidades de melhoria da organização indicadas na matriz SWOT (do inglês *strengths, weaknesses, opportunities, and threats*, ou forças, fraquezas, oportunidades e ameaças). Em 2010, os principais ativos intangíveis foram caracterizados por: marca; inovação; qualidade dos serviços e sistemas de informação; e conhecimento organizacional.

CATEGORIAS	ATIVOS INTANGÍVEIS	ATRIBUTOS QUE INFLUENCIAM AS FORTALEZAS	FORTALEZAS
Relacionamento	Marca	Desenvolvimento do Ceará, credibilidade, relacionamento com o cliente, agregação de valor ao preço do serviço	Porte da empresa em relação às demais no Ceará
		Relacionamento com o cliente, confiança, credibilidade e transparência	Marca forte; Qualidade do serviço; Bom atendimento; Boa imagem; Credibilidade
		Credibilidade, confiança e bom relacionamento com o cliente	Acionistas com amplo conhecimento do mercado de energia
		Responsabilidade social e bom relacionamento com o cliente	Ações sustentáveis (plataforma de projetos sociais)
Estruturais	Inovação	Inovação, modernidade	Índices de perdas e cobrança controlados
	Qualidade dos serviços e sistemas de informação	Agilidade, inovação e modernidade	Qualidade de serviço e qualidade de atendimento
Humano	Conhecimento organizacional	Compromisso do colaborador e comportamento ético	Comprometimento dos colaboradores com os resultados da companhia; Trabalho em equipe
		Capacitação técnica	Treinamento e formação de pessoas; Criatividade; Estímulo à inovação

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

# Práticas de cumprimento do Pacto Global

## Princípios do Pacto Global

### Direitos humanos



## Objetivos do Milênio



## Ações

- Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável
- Normas éticas da Endesa S.A.
- Inclusão de cláusulas referente a direitos humanos nos contratos de fornecedores de materiais e serviços
- Índice de Parceria (Inpar) para acompanhamento da gestão de empresas parceiras
- Missão, Visão e Valores
- Investimento de R\$ 12,8 milhões em projetos culturais
- Investimento de R\$ 783 mil em Fundos para a Infância e Adolescência
- Programas de geração de renda e desenvolvimento local (Luz Solidária, Energia Social)
- Parceria com a Fundação Abrinq
- Projeto Geração Saúde
- Licença maternidade de 180 dias

### Direitos do trabalho



- Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável
- Normas éticas da Endesa S.A.
- Comissão de Ética
- Modelo de Gestão do Rendimento
- Programas de desenvolvimento profissional
- Canais confidenciais de denúncia de irregularidades
- Projetos de Recursos Humanos direcionados à qualidade de vida, treinamento e saúde e segurança
- Certificação OHSAS 18001
- Índice de Parceria (Inpar) para acompanhamento da gestão de empresas parceiras
- Bom relacionamento com sindicatos
- Parceria com a Fundação Abrinq
- Programa Saber Viver (segurança do trabalho)

### Saúde e qualidade de vida

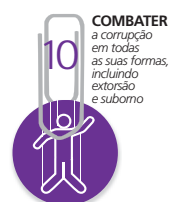
- Projeto Geração Saúde
- Projeto Saúde em Linha
- Campanha de vacinação antigripe

### Meio ambiente



- Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável
- Normas éticas da Endesa S.A.
- Inclusão de cláusulas referente meio ambiente nos contratos de fornecedores de materiais e serviços
- Controle de gestão ambiental de fornecedores
- Origem certificada da madeira utilizada nas cruzetas
- Programa de reciclagem Ecoelce
- Programa para melhorias de processos Deu Certo
- Projetos de P&D com foco em meio ambiente: briquetes de podas de árvores e óleo ecológico
- Gestão ambiental
- Política ambiental
- Sistema de Gestão Ambiental
- Investimento de R\$ 42,5 milhões em ações ambientais
- Comitê de Sustentabilidade

### Anticorrupção



- Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável
- Normas éticas da Endesa S.A.
- Missão, Visão e Valores
- Canal Ético
- Comissão de Ética
- Governança corporativa
- Auditoria externa para validação dos dados econômico-financeiros
- Auditoria interna
- Adesão ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção
- Programa Conversa com Empresas

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

# Balanço Social Ibase

1 - BASE DE CÁLCULO	2010 Valor (Mil reais)			2009 Valor (Mil reais) (Reapresentado)		
Receita líquida (RL)	2.849.706			2.419.287		
Resultado operacional (RO)	662.746			532.005		
Folha de pagamento bruta (FPB)	98.036			95.433		
2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	Valor (R\$ mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (R\$ mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	6.175	6,30%	0,22%	5.999	6,29%	0,25%
Encargos sociais compulsórios	28.144	28,71%	0,99%	25.412	26,63%	1,05%
Previdência privada	8.958	9,14%	0,31%	5.405	5,66%	0,22%
Saúde	8.076	8,24%	0,28%	7.301	7,65%	0,30%
Segurança e saúde no trabalho	491	0,50%	0,02%	479	0,50%	0,02%
Educação	571	0,58%	0,02%	434	0,45%	0,02%
Cultura	90	0,09%	0,00%	89	0,09%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	2.648	2,70%	0,09%	2.335	2,45%	0,10%
Creches ou auxílio-creche	1.266	1,29%	0,04%	1.098	1,15%	0,05%
Participação nos lucros ou resultados	8.531	8,70%	0,30%	9.544	10,00%	0,39%
Vale-transporte	270	0,28%	0,01%	301	0,32%	0,01%
Esporte	-	-	-	-	-	-
Outros	903	0,92%	0,03%	962	1,01%	0,04%
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>66.123</b>	<b>67,45%</b>	<b>2,32%</b>	<b>59.358</b>	<b>62,20%</b>	<b>2,45%</b>
3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	Valor (R\$ mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (R\$ mil)	% sobre RO	% sobre RL
<b>Educação</b>	<b>379</b>	<b>0,06%</b>	<b>0,01%</b>	<b>268</b>	<b>0,05%</b>	<b>0,01%</b>
Coelce nos Bairros	336	0,05%	0,01%	222	0,04%	0,01%
Baú de Leitura	43	0,01%	0,00%	46	0,01%	0,00%
<b>Cultura</b>	<b>12.769</b>	<b>1,93%</b>	<b>0,45%</b>	<b>9.509</b>	<b>1,79%</b>	<b>0,39%</b>
Fundo Estadual da Cultura - FEC	3.949	0,60%	0,14%	3.878	0,73%	0,16%
Sistema Estadual de Cultura - SIEC	5.446	0,82%	0,19%	3.243	0,61%	0,13%
Lei Rouanet	3.374	0,51%	0,12%	2.388	0,45%	0,10%
<b>Saúde e Saneamento</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Esporte</b>	<b>834</b>	<b>0,13%</b>	<b>0,03%</b>	<b>248</b>	<b>0,05%</b>	<b>0,01%</b>
Lei de Incentivo ao Esporte	834	0,13%	0,03%	248	0,05%	0,01%
<b>Outros</b>	<b>184.027</b>	<b>27,77%</b>	<b>6,46%</b>	<b>75.579</b>	<b>14,21%</b>	<b>3,12%</b>
Garantia dos direitos de crianças e adolescentes	793	0,12%	0,03%	619	0,12%	0,03%
Fundo Municipal para a Criança e o Adolescente	678	0,10%	0,02%	429	0,08%	0,02%
Fundo Estadual para a Criança e o Adolescente	105	0,02%	0,00%	180	0,03%	0,01%
Fundação Abrinq	10	0,00%	0,00%	10	0,00%	0,00%
Voluntariado	3	0,00%	0,00%	129	0,02%	0,01%
Energia Social - geração de emprego e renda	442	0,07%	0,02%	341	0,06%	0,01%
Programas Sociais	116.559	17,59%	4,09%	41.044	7,71%	1,70%
Programa de Investimentos Especiais	20.805	3,14%	0,73%	2.956	0,56%	0,12%
Luz para Todos	95.754	14,45%	3,36%	38.088	7,16%	1,57%
Benefícios para Consumidores de Baixa Renda <sup>(1)</sup>	66.230	9,99%	2,32%	33.446	6,29%	1,38%
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>198.009</b>	<b>29,88%</b>	<b>6,95%</b>	<b>85.604</b>	<b>16,09%</b>	<b>3,54%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)	876.910	132,31%	30,77%	708.335	133,14%	29,28%
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>	<b>1.074.919</b>	<b>162,19%</b>	<b>37,72%</b>	<b>793.939</b>	<b>149,24%</b>	<b>32,82%</b>



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

4 - INDICADORES AMBIENTAIS	Valor (R\$ mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (R\$ mil)	% sobre RO	% sobre RL
<b>Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa</b>	<b>23.376</b>	<b>3,53%</b>	<b>0,82%</b>	<b>10.049</b>	<b>1,89%</b>	<b>0,42%</b>
Educação ambiental para colaboradores	37	0,01%	0,00%	24	0,00%	0,00%
Gerenciamento de resíduos	44	0,01%	0,00%	85	0,02%	0,00%
Licenças ambientais	18	0,00%	0,00%	651	0,12%	0,03%
Auditorias ambientais	52	0,01%	0,00%	27	0,00%	0,00%
Programa de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Industrial	2.417	0,36%	0,08%	275	0,05%	0,01%
Desenvolvimento e Implementação de Óleo Ecológico	1.735	0,26%	0,06%	-	-	-
Programa Coelce de Desenvolvimento Social pela Energia Consumida - Ecoelce <sup>(2)</sup>	107	0,02%	0,00%	-	-	-
Desenvolvimento de Produtos à Base de Compósito Fibra de Coco em Matriz Polimérica para Aplicação em Sistemas de Baixa Tensão	6	0,00%	0,00%	69	0,01%	0,00%
Desenvolvimento de Técnicas e Sistema de Lavagem a Seco de Isoladores	-	-	-	207	0,04%	0,01%
Desenvolvimento de Sistema de Climatização Robusto de Expansão Indireta	213	0,03%	0,01%	-	-	-
Desenvolvimento de Metodologia para Produção de Biomassa Densificada	202	0,03%	0,01%	-	-	-
Processador autônomo de picagem, compactação e enfardamento de podas de árvores	154	0,02%	0,01%	-	-	-
Arborização urbana	3	0,00%	0,00%	2	0,00%	0,00%
Manejo de vegetação	2.113	0,32%	0,07%	2.408	0,45%	0,10%
Rede compacta e cabos isolados <sup>(3)</sup>	18.666	2,82%	0,66%	6.473	1,22%	0,27%
Outros gastos para melhoria contínua	26	0,00%	0,00%	103	0,02%	0,00%
<b>Investimentos em programas e/ou projetos externos</b>	<b>19.162</b>	<b>2,89%</b>	<b>0,67%</b>	<b>8.528</b>	<b>1,60%</b>	<b>0,35%</b>
Educação Ambiental	1.031	0,16%	0,04%	2.602	0,49%	0,11%
Escola Coelce Caminhos Eficientes	433	0,07%	0,02%	2.598	0,49%	0,11%
Coelce nas Escolas	588	0,09%	0,02%	-	-	-
Outros	10	0,00%	0,00%	4	0,00%	0,00%
Programa de Eficiência Energética	18.131	2,74%	0,64%	5.927	1,11%	0,24%
Troca Eficiente (troca de geladeiras)	7.954	1,20%	0,28%	5.037	0,95%	0,21%
Eficiência Energética em hospitais Públicos	11	0,00%	0,00%	250	0,05%	0,01%
Eficiência Energética em prédios Públicos	3.021	0,46%	0,11%	24	0,00%	0,00%
Eficiência Energética em universidades e escolas públicas	-	-	0,00%	-	-	-
Programa Coelce de Desenvolvimento Social pela Energia Consumida - Ecoelce	1.088	0,16%	0,04%	617	0,12%	0,03%
Luz Solidária	6.026	0,91%	0,21%	-	-	-
Plano de gestão do programa de eficiência energética	31	0,00%	0,00%	-	-	-
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>42.538</b>	<b>6,42%</b>	<b>1,49%</b>	<b>18.578</b>	<b>3,49%</b>	<b>0,77%</b>

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:

( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75%  
( ) cumpre de 0 a 50% ( X ) cumpre de 76 a 100%

( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75%  
( ) cumpre de 0 a 50% ( X ) cumpre de 76 a 100%





# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2010	2009
Nº de empregados(as) ao final do período	1.308	1.298
Nº de admissões durante o período	64	94
Nº de desligamentos durante o período	78	87
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	7.261	7.042
Nº de estagiários(as)	193	184
Nº Jovens-aprendizes	31	36
Nº de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:		
até 25 anos	42	56
de 26 a 35 anos	299	286
de 36 a 45 anos	216	325
acima de 45 anos	751	631
Nº de empregados por nível de escolaridade, segregada por:		
Analfabetos	-	-
Com ensino fundamental I incompleto	-	-
Com ensino fundamental I completo	-	-
Com ensino fundamental II incompleto	15	23
com ensino fundamental II completo	34	65
com ensino médio incompleto	30	-
com ensino médio completo	585	575
com ensino ensino superior incompleto	64	48
com ensino ensino superior completo	580	587
Nº de homens que trabalham na empresa	1.003	1.002
% de cargos de chefia ocupados por homens	74%	74%
Nº de mulheres que trabalham na empresa	305	296
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	26%	26%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	344	356
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	21%	28%
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais <sup>(4)</sup>	61	55



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL	2010			Meta 2011		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	17			17		
Número total de acidentes de trabalho	122			116		
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 envolverá	( ) seguirá as normas da OIT	( X ) incentivará e seguirá 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 serão considerados	( ) serão sugeridos	( X ) serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	( ) não se envolve	( ) apoia	( X ) organiza e incentiva	( ) não se envolverá	( ) apoiará	( X ) organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa (5): 382.438	no Procon(6): 268	na Justiça (7): 954	na empresa (5): 459.308	no Procon(6): 255	na Justiça (7): 1.000
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa (5): 99%	no Procon(6): 98,9%	na Justiça (7): 105,6%	na empresa (5): 99%	no Procon(6): 99%	na Justiça (7): 100%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	1.982.159			2009 (reapresentado) 1.622.025		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	61% governo; 6% pessoal; 9% terceiros; 17% acionistas; 7% retido			60% governo; 7% pessoal; 7% terceiros; 13% acionistas; 13% retido		

## 7 - OUTRAS INFORMAÇÕES

- (1) O Programa Tarifa Social "Baixa Renda", criado pelo governo federal, atende atualmente 1.704.680 clientes residenciais da Companhia. O programa concede descontos na tarifa de energia elétrica às famílias com menores condições socioeconômicas e cadastradas nos programas sociais do Governo Federal, conforme disposto nas Lei nº 10.438/2002 e nº 12.212/2009. Em contrapartida, as distribuidoras recebem um subsídio mensal do governo. A Companhia atua proativamente, orientando e regularizando um maior número de unidades domiciliares para obtenção desse benefício e também promove projetos que visam o uso eficiente da energia elétrica que, por sua vez, proporcionam redução no valor da conta de energia para a continuidade do acesso ao benefício da tarifa social, a exemplo dos programas Troca Eficiente e do Ecoelce.
- (2) Após a conclusão do projeto de pesquisa em jun/08 o programa foi remetido para análise do órgão regulador sendo aprovado como programa de eficiência energética, por apresentar grande potencial de energia economizada em decorrência da reciclagem dos resíduos coletados. Em 2010 o projeto de pesquisa se refere ao desenvolvimento de máquina para recebimento automático de resíduos recicláveis.
- (3) A partir de 2010 a empresa passou a considerar os cabos concêntricos além dos cabos multiplexados e *spacer*.
- (4) Do total de 1.308 empregados da Companhia, 61 são portadores de deficiência. Ao final de 2010 a Companhia estava em fase de seleção e recrutamento de novos empregados para o cumprimento da quota exigida.
- (5) Envolve todos os registros de reclamações conforme Resolução Aneel nº 373/09.
- (6) 1,1% ficou pendente de fechamento com o órgão para 2011.
- (7) Foram consideradas as reclamações e críticas do período citado e os números realizados e suas respectivas metas se referem ao número de ingressos versus o número de encerramentos dos referidos ingressos.

CNPJ: 07.047.251/0001-70 Setor econômico: Energético- categoria Distribuição UF da sede da empresa: Ceará

Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: Karla Jeanny Falcão Carioca, (85) 3453-4859, karla@coelce.com.br

\* Esta empresa não utiliza mão-de-obra infantil ou trabalho escravo, não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual da criança ou adolescente e não está envolvida em corrupção."

\* Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente."

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

# Sumário GRI |GRI 3.12|

ES	Indicador essencial
AD	Indicador adicional
SU	Indicador do suplemento setorial de energia
	Correlação com o Pacto Global

## Nível de informação:

- Informado totalmente
- Informado parcialmente
- x Não informado

		PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL	NÍVEL DE INFORMAÇÃO	PÁGINA / COMENTÁRIO
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>				
1.1	Declaração sobre a relevância da sustentabilidade		•	11
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades		•	20, 34, 85
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>				
2.1	Nome da organização		•	6
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços		•	6
2.3	Estrutura operacional		•	6
2.4	Localização da sede		•	6, 209
2.5	Número de países em que a organização opera		•	6
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade		•	6
2.7	Mercados atendidos (regiões, setores e tipos de clientes/ beneficiários)		•	6
2.8	Porte da organização		•	4, 6
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária		•	6
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório		•	9
EU1	Capacidade instalada (MW), por fonte de energia primária		•	A Coelce não gera energia
EU2	Produção líquida de energia, por fonte de energia primária		•	A Coelce não gera energia
EU3	Número de unidades residenciais, industriais, institucionais e comerciais		•	109
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição		•	113
EU5	Permissões de alocações de equivalentes de CO <sub>2</sub>		•	Não foram comercializadas
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>				
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas		•	13
3.2	Data do relatório anterior mais recente		•	13
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal)		•	13
3.4	Dados para contato		•	14
<b>Escopo e limite do relatório</b>				
3.5	Processo para definição do conteúdo		•	14
3.6	Limite do relatório (países, divisões, subsidiárias, fornecedores)		•	13
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório		•	Não há limitações
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, etc.		•	13
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos		•	14
3.10	Consequências de quaisquer reformulações de informações anteriores		•	14
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores		•	14
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório		•	126

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Sumário GRI

Verificação			
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	•	14
GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO			
Governança			
4.1	Estrutura de governança	1 a 10	• 29, 32
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja diretor	1 a 10	• 30
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	1 a 10	• 30
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	1 a 10	• 31
4.5	Relação entre a remuneração e o desempenho	1 a 10	• 30, 31
4.6	Processos em vigor para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	1 a 10	• 30
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação	1 a 10	• 7-8, 22, 32
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	1 a 10	• 28
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social	1 a 10	• Não há ainda processo estruturado
Compromissos com iniciativas externas			
4.11	Princípio da precaução	7	• 36
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas subscritas ou endossadas		• 23
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais		• 24
Engajamento dos stakeholders			
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização		• 36, 37
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar		• 14, 37
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i>		• 37
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i>		• 16, 37
FORMA DE GESTÃO		NÍVEL DE INFORMAÇÃO	PÁGINA / COMENTÁRIO
DESEMPENHO ECONÔMICO		•	18-22, 34-36, 44, 46, 48, 56, 77-79, 83, 84, 91, 98, 117
Desempenho econômico		•	48, 78, 83, 91, 117
Presença no mercado		•	44, 46, 56
Impactos econômicos indiretos		•	77, 79, 83, 84, 98
Disponibilidade e confiabilidade		•	34
EU6	Gestão para assegurar disponibilidade e confiabilidade do fornecimento	•	34
Gerenciamento pelo lado da demanda		•	100
EU7	Programas de gerenciamento de consumo	•	100
Eficiência do sistema		•	112
Pesquisa e desenvolvimento		•	101-104
EU8	Atividades e despesas de P&D	•	101-104
Descomissionamento de usinas		•	A Coelce não gera energia
EU9	Provisão para descomissionamento de usinas nucleares	•	A Coelce não gera energia



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

	<b>DESEMPENHO AMBIENTAL</b>	•	25, 36, 87-99
	Materials	•	94, 95
	Energia	•	93
	Água	•	94
	Biodiversidade	•	90, 91, 97, 98
	Emissões, efluentes e resíduos	•	92, 96, 97
	Produtos e serviços	•	90
	Conformidade	•	33
	Transporte	•	97
	Geral	•	89
	<b>PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b>	•	25, 30, 31, 41-49, 51-53, 55
	Emprego	•	41-45, 47, 53
EU14	Programas e processos que asseguram a oferta de mão de obra qualificada	•	48, 49
EU15	Porcentagem de empregados com direito a aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos, discriminada por categoria funcional e região	•	46
EU16	Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores parceiros e subcontratados	•	52
	Relações entre os trabalhadores e a governança	•	55
	Saúde e segurança no trabalho	•	51-55
	Treinamento e educação	•	46, 48, 49
	Diversidade e igualdade de oportunidades	•	30, 31, 42, 46
	<b>DIREITOS HUMANOS</b>	•	32, 33, 48, 55, 57, 58
	Práticas de investimento e de processos de compra	•	48, 57, 58
	Não discriminação	•	32, 33
	Liberdade de associação e negociação coletiva	•	55
	Trabalho infantil	•	58
	Trabalho forçado ou análogo ao escravo	•	58
	Práticas de segurança	•	33
	Direitos indígenas	•	Não há conflitos
	<b>SOCIEDADE</b>	•	24, 33, 36, 85, 86
	Comunidade	•	85, 86
EU19	Participação de stakeholders em decisões de planejamento energético e infraestrutura	•	86
EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento	•	86
	Corrupção	•	24, 33
	Políticas públicas	•	24
	Concorrência desleal	•	33
	Conformidade	•	33
	Prevenção e preparação para emergências e desastres	•	36
EU21	Medidas e planos de contingência para desastres/emergências	•	36
	<b>RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO</b>	•	61, 63, 66-71, 83-85
	Saúde e segurança do cliente	•	70, 71, 85
	Rotulagem de produtos e serviços	•	61-63, 66-69
	Comunicações de marketing	•	61
	Privacidade do cliente	•	61
	Conformidade	•	73
	Acesso	•	83, 84
EU23	Programas para melhorar ou manter o acesso à eletricidade	•	83, 84
	Prestação de informações	•	62
EU24	Práticas para lidar com barreiras de acesso (escolaridade, necessidades especiais, etc.)	•	62

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

INDICADORES DE DESEMPENHO			PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL	NÍVEL DE INFORMAÇÃO	PÁGINA / COMENTÁRIO
<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>					
<b>Desempenho econômico</b>					
ES	EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA)		•	117
ES	EC2	Implicações financeiras, riscos e oportunidades de mudanças climáticas	7	•	91
ES	EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido		•	48, 198
ES	EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo		•	78, 83
<b>Presença no mercado</b>					
AD	EC5	Salário mais baixo comparado ao salário mínimo local		•	46
ES	EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais		•	56
ES	EC7	Procedimentos para contratação local		•	44
<b>Impactos econômicos indiretos</b>					
ES	EC8	Investimentos em infraestrutura e serviços na comunidade		•	77, 83, 84
AD	EC9	Impactos econômicos indiretos significativos		•	79, 98
<b>Disponibilidade e confiabilidade</b>					
SU	EU10	Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de energia		•	111
<b>Eficiência do sistema</b>					
SU	EU11	Eficiência média de geração de usinas termelétricas		•	A Coelce não gera energia
SU	EU12	Perdas de transmissão e distribuição em relação ao total de energia		•	112
<b>DESEMPENHO AMBIENTAL</b>					
<b>Materiais</b>					
ES	EN1	Materiais usados por peso ou volume	8	•	95
ES	EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	8,9	•	94, 95
<b>Energia</b>					
ES	EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	8	•	93
ES	EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	8	•	93
AD	EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	8,9	•	Não houve economia em 2010
AD	EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia		•	100
AD	EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	8,9	•	93
<b>Água</b>					
ES	EN8	Total de retirada de água por fonte	8	•	94
AD	EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água		•	A água é usada apenas para consumo humano, esgotamento sanitário e limpeza predial, com impacto não significativo.
AD	EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada		•	A Coelce não recicla nem reutiliza água nas instalações.
<b>Biodiversidade</b>					
ES	EN11	Localização e tamanho da área da empresa em áreas protegidas ou alta biodiversidade	8	•	97
ES	EN12	Descrição de impactos significativos sobre a biodiversidade	8	•	90, 91, 98

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

SU	EU13	Biodiversidade de <i>habitats</i> de substituição	8	•	Não há habitats impactados pela Coelce passíveis de recuperação
AD	EN13	Habitats protegidos ou restaurados	8	•	Não há habitats impactados pela Coelce passíveis de recuperação
AD	EN14	Gestão de impactos na biodiversidade	8	•	98
AD	EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação	8	•	O impacto das operações é pouco significativo e não há monitoramento

**Emissões, efluentes e resíduos**

ES	EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso	8	•	92
ES	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso	8	•	92
ES	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	7, 8, 9	•	92
ES	EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso	8	•	São pouco significativas. Em 2010, não houve vazamentos em equipamentos de refrigeração
ES	EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	8	•	Não ocorrem na distribuição de energia
ES	EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	8	•	97
ES	EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	8	•	96
ES	EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	8	•	No ano, não foi registrado vazamento significativo de óleo, outros combustíveis, resíduos ou substâncias químicas
AD	EN24	Peso de resíduos perigosos transportados, importados, exportados ou tratados		•	97
AD	EN25	Biodiversidade de corpos d'água e habitats afetados por descartes de água e drenagem		•	A Coelce não gera efluentes significativos e os descartes são realizados por empresa pública

**Produtos e serviços**

ES	EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços	7, 8, 9	•	90
ES	EN27	Percentual recuperado de produtos e suas embalagens	8,9	•	Atividades de distribuição de energia não utilizam embalagem

**Conformidade**

ES	EN28	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos ambientais	8	•	Não foram registradas
----	------	--------------------------------------------------------------------------	---	---	-----------------------

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

<b>Transporte</b>				
AD	EN29	Impactos ambientais do transporte de produtos, bens e materiais e trabalhadores	•	97
<b>Geral</b>				
AD	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	7, 8, 9	• 89
<b>PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b>				
<b>Emprego</b>				
ES	LA1	Trabalhadores por tipo de emprego contrato de trabalho e região	•	41, 42
ES	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	6	• 44, 45
SU	EU17	Dias trabalhados por parceiros (atividades de construção, operação e manutenção)	•	43
SU	EU18	Treinamento em saúde e segurança de trabalhadores parceiros e subcontratados	•	53
AD	LA3	Benefícios que não são oferecidos a empregados temporários ou de meio período	•	47
<b>Relações entre os trabalhadores e a governança</b>				
ES	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	1,3	• 55
ES	LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais	1	• 55
<b>Saúde e segurança no trabalho</b>				
AD	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	1	• 51
ES	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos	1	o (Não estão disponíveis informações sobre doenças ocupacionais e taxa de absenteísmo de parceiros. A Coelce obterá esses dados até 2013) 52, 53
ES	LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco	1	• 54
AD	LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	1	• 55
<b>Treinamento e educação</b>				
ES	LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, por categoria funcional	6	• 49
AD	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e fim da carreira	•	46, 48, 49
AD	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho	•	48
<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>				
ES	LA13	Responsáveis pela governança e empregados por gênero, faixa etária, minorias	1,6	• 30, 31, 42
ES	LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	1,6	• 46
<b>DIREITOS HUMANOS</b>				
<b>Práticas de investimento e de processos de compra</b>				
ES	HR1	Contratos de investimentos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos	1 a 6	• 57
ES	HR2	Fornecedores submetidos a avaliações direitos humanos	1 a 6	• 58
AD	HR3	Treinamento para empregados em direitos humanos	1	• 48



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

<b>Não discriminação</b>					
ES	HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	1, 2, 6	•	Não foram registrados
<b>Liberdade de associação e negociação coletiva</b>					
ES	HR5	Operações com risco ao direito de exercer a liberdade de associação	1, 2, 3	•	55
<b>Trabalho infantil</b>					
ES	HR6	Operações com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil	1, 2, 4	•	58
<b>Trabalho forçado ou análogo ao escravo</b>					
ES	HR7	Operações identificadas com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo	1	•	58
<b>Práticas de segurança</b>					
AD	HR8	Pessoal de segurança treinado em direitos humanos	1	•	Atividades de segurança são desenvolvidas por parceiros, sendo 100% treinados
<b>Direitos indígenas</b>					
AD	HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	1	•	Não foram registrados
<b>SOCIEDADE</b>					
<b>Comunidade</b>					
ES	SO1	Programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades		•	85, 86
SU	EU22	Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização		•	86
<b>Corrupção</b>					
ES	SO2	Unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	10	•	33
ES	SO3	Empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	10	•	24
ES	SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	10	•	33
<b>Políticas públicas</b>					
ES	SO5	Posições e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	1 a 10	•	24
AD	SO6	Contribuições para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas	10	•	Como concessionária de serviço público, a Coelce não estabelece vínculos partidários nem oferece, em negociações, vantagens a agentes do governo.
<b>Concorrência desleal</b>					
AD	SO7	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		•	Não foram registradas
<b>Conformidade</b>					
ES	SO8	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos		•	Não foram registradas
<b>RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO</b>					
<b>Saúde e segurança do cliente</b>					
ES	PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que são avaliados impactos de saúde e segurança	1	•	70, 85

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

AD	PR2	Conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos à saúde e segurança		•	Não foram registrados
SU	EU25	Acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa		•	71
<b>Rotulagem de produtos e serviços</b>					
ES	PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	8	•	61
AD	PR4	Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem		•	Não foram registrados
AD	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas		•	62, 63, 66-69
<b>Comunicações de marketing</b>					
ES	PR6	Adesão às leis, normas e códigos voluntários de comunicações de marketing		•	61
AD	PR7	Casos de não conformidade com comunicações de marketing		•	Não foram registrados
<b>Privacidade do cliente</b>					
AD	PR8	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes		•	Não foram registrados
<b>Conformidade</b>					
ES	PR9	Multas por não conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços		•	61
<b>Acesso</b>					
SU	EU26	População não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados		•	83
SU	EU27	Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento		•	73
SU	EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia		•	112
SU	EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia		•	112
SU	EU30	Fator de disponibilidade média das usinas de geração		•	A Coelce não gera energia

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

# Demonstrações financeiras

## Relatório dos Auditores Independentes sobre as demonstrações financeiras

Aos Acionistas, Conselheiros e Diretores da **Companhia Energética do Ceará - Coelce**  
Fortaleza - Ceará

Examinamos as demonstrações financeiras da Companhia Energética do Ceará S.A. - Coelce ("Companhia"), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2010 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

## Responsabilidade da administração sobre as demonstrações financeiras

A administração da Companhia é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS), emitidas pelo International Accounting Standards Board – IASB, e de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, assim como pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

## Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações financeiras com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e divulgações apresentados nas demonstrações financeiras. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras da Companhia para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Companhia. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Opinião

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Companhia em 31 de dezembro de 2010, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa consolidados para o exercício findo naquela data, de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo International Accounting Standards Board – IASB e as práticas contábeis adotadas no Brasil.

## Outros assuntos

### Demonstrações do valor adicionado

Examinamos, também, as demonstrações do valor adicionado (DVA), referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2010, cuja apresentação é requerida pela legislação societária brasileira para Companhias abertas, e como informação suplementar pelas IFRS que não requerem a apresentação da DVA. Essas demonstrações foram submetidas aos mesmos procedimentos de auditoria descritos anteriormente e, em nossa opinião, estão adequadamente apresentadas, em todos os seus aspectos relevantes, em reação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

### Auditoria dos valores correspondentes ao exercício anterior

As demonstrações financeiras correspondentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2009 e o balanço patrimonial de transição em 1º de janeiro de 2009, apresentados para fins de comparação, foram anteriormente auditados por outros auditores independentes que emitiram relatório de auditoria, datado em 25 de março de 2011, sem ressalvas e com parágrafo de ênfase quanto ao fato de as demonstrações financeiras da Companhia não incluírem nenhuma provisão para perdas em relação às contas a receber em atraso decorrente de transações de compra e venda de energia realizadas no âmbito da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE pendentes de liquidação e de revisão por parte da CCEE e de outras contas a receber de agentes de mercado no montante total de R\$ 15.289 mil.

Fortaleza, 25 de março de 2011

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU  
Auditores Independentes  
CRC - no 2SP 011.609/O-8-“F” CE

José Luiz Santos Vaz Sampaio  
Contador  
CRC – BA no 015.640/O-3 “S” CE



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Parecer do Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal da Companhia Energética do Ceará - Coelce, no uso de suas atribuições legais, examinou o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras, complementadas por notas explicativas e balanço Social referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2010 e a proposta da Administração de distribuição do Lucro Líquido do exercício de 2010.

Com base nos documentos examinados, nas análises levadas a efeito e nos esclarecimentos apresentados por representantes da Companhia, e tendo em conta o parecer, sem ressalvas, datado de 25 de março de 2011, emitido pelos auditores externos, Deloitte Touche Tohmatsu, e respectivos esclarecimentos prestados por seus representantes, este Conselho Fiscal, por unanimidade de seus membros, opina favoravelmente aos referidos documentos que estão em condições de serem examinados e votados pela Assembléia Geral Ordinária de Acionistas.

Fortaleza, 25 de março de 2011

Antônio Osvaldo Alves Teixeira  
Conselheiro Fiscal

Sérgio Queiroz Lyra  
Conselheiro Fiscal

Antônio Cléber Uchoa Cunha  
Conselheiro Fiscal

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Declaração dos Diretores sobre as demonstrações financeiras

Companhia Energética do Ceará - Coelce

O Conselho de Administração e a Diretoria da Companhia Energética do Ceará - Coelce, tendo examinado as Demonstrações Financeiras relativas ao Exercício Social de 2010, compreendendo o relatório da administração, o balanço patrimonial, as demonstrações de resultado, de mutações do patrimônio líquido, dos fluxos de caixa, e do valor adicionado, complementadas por notas explicativas e balanço social, bem como a proposta de destinação de lucro, ante os esclarecimentos prestados pelo contador da Companhia e considerando, ainda, o parecer dos auditores independentes concordou com e aprovou os referidos documentos e propõe sua aprovação pela Assembleia Geral Ordinária da Companhia.

Fortaleza, 25 de março de 2011.

Abel Alves Rochinha  
Diretor Presidente

Olga Jovanna Carranza Salazar  
Diretora Comercial

Cristine de Magalhães Marcondes  
Diretora Jurídica

Carlos Ewandro Naegele Moreira  
Diretor de Recursos Humanos

Luiz Carlos L. Ortins de Bettencourt  
Diretor de Relações com Investidores

José Távora Batista  
Diretor Técnico

José Nunes de Almeida Neto  
Diretor de Relações Institucionais e Comunicação

Aurelio de Oliveira  
Diretor de Planejamento

José Alves de Mello Franco  
Diretor de Regulação

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Declaração dos Diretores da Companhia

Os Diretores da Companhia declararam que examinaram, discutiram e revisaram as Demonstrações Financeiras da Companhia do exercício social findo em 31/12/2010, acompanhadas do parecer do auditor independente da Companhia, Deloitte Touche Tomatsu, bem como concordam com as opiniões expressas no parecer dos auditores independentes da Companhia.

Fortaleza, 25 de março de 2011.

Abel Alves Rochinha  
Diretor Presidente

Olga Jovanna Carranza Salazar  
Diretora Comercial

Cristine de Magalhães Marcondes  
Diretora Jurídica

Carlos Ewandro Naegele Moreira  
Diretor de Recursos Humanos

Luiz Carlos L. Ortins de Bettencourt  
Diretor de Relações com Investidores

José Távora Batista  
Diretor Técnico

José Nunes de Almeida Neto  
Diretor de Relações Institucionais e Comunicação

Aurelio de Oliveira  
Diretor de Planejamento

José Alves de Mello Franco  
Diretor de Regulação

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

BALANÇOS PATRIMONIAIS LEVANTADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E 2009 E  
01 DE JANEIRO DE 2009  
(Valores expressos em milhares de reais)

ATIVO	Nota explicativa	31/12/2010	31/12/2009 (Reapresentado)	01/01/2009 (Reapresentado)
<b>CIRCULANTE</b>				
Caixa e equivalente de caixa	4	52.771	42.801	15.838
Títulos e valores mobiliários	5	51.499	6.273	-
Consumidores, concessionários e permissionários	6	471.806	438.172	416.442
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	6	(87.747)	(87.589)	(93.769)
Consumidores de baixa renda	7	40.008	38.190	30.410
Serviços em curso		18.841	9.472	7.335
Estoques		4.597	2.986	1.471
Tributos a compensar	8	43.167	48.835	48.821
Cauções e depósitos	9	17.568	12.167	18.777
Créditos Luz para Todos	15	13.837	88.345	181.547
Despesas pagas antecipadamente		3.185	3.185	1.912
Outros créditos	13	42.270	49.541	33.764
<b>Total do ativo circulante</b>		<b>671.802</b>	<b>652.378</b>	<b>662.548</b>
<b>NÃO CIRCULANTE</b>				
Consumidores, concessionários e permissionários	6	29.966	32.884	33.997
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	6	(2.051)	(3.196)	(3.174)
Tributos a compensar	8	61.819	59.555	52.834
Depósitos vinculados a litígios	10	37.571	29.712	22.853
Cauções e depósitos	9	28.462	24.585	14.421
Tributos diferidos	11	73.585	67.648	86.574
Benefício fiscal - ágio incorporado	12	105.032	117.569	131.267
Despesas pagas antecipadamente		1.423	1.424	1.424
Ativo indenizável (concessão)	14	110.875	84.262	48.087
Ativo relacionado ao plano de benefícios definidos	28	11.889	-	-
Outros créditos	13	280	280	280
Imobilizado		35.686	34.148	33.715
Intangível	15	1.909.594	1.651.863	1.528.116
<b>Total do ativo não circulante</b>		<b>2.404.131</b>	<b>2.100.734</b>	<b>1.950.394</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>3.075.933</b>	<b>2.753.112</b>	<b>2.612.942</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

BALANÇOS PATRIMONIAIS LEVANTADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E 2009 E  
01 DE JANEIRO DE 2009  
(Valores expressos em milhares de reais)

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	Nota explicativa	31/12/2010	31/12/2009 (Reapresentado)	01/01/2009 (Reapresentado)
<b>CIRCULANTE</b>				
Fornecedores	16	246.720	150.733	157.170
Encargos de dívidas	17 e 18	18.138	13.851	19.974
Empréstimos e financiamentos	17	154.427	141.784	332.230
Debêntures	18	88.903	-	-
Folha de pagamento		14.829	6.960	7.233
Tributos a pagar	20	126.969	70.597	48.356
Taxas regulamentares	21	34.954	18.577	17.086
Participações dos colaboradores nos lucros		8.190	9.308	7.508
Dividendos a pagar	26	92.842	66.121	68.770
Contribuição de iluminação pública arrecadada		8.372	9.065	20.041
Obrigações estimadas		9.820	9.502	8.963
Obrigações com benefícios pós-emprego	22 e 28	10.752	10.142	11.023
Partes relacionadas	22	104.793	127.084	104.204
Programas de pesquisa, desenvolvimento e de eficiência energética	23	48.906	20.617	22.329
Provisão Luz para Todos	15	12.452	16.406	-
Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	24	12.232	20.875	773
Outras obrigações	25	9.942	3.045	2.820
<b>Total do passivo circulante</b>		<b>1.003.241</b>	<b>694.667</b>	<b>828.480</b>
<b>NÃO CIRCULANTE</b>				
Fornecedores	16	4.114	2.350	-
Tributos a pagar	20	6.182	26.720	8.421
Empréstimos e financiamentos	17	417.370	489.009	489.945
Debêntures	18	164.071	240.792	-
Tributos diferidos	11	26.908	4.655	18.618
Obrigações com benefícios pós-emprego	22 e 28	26.885	39.511	48.019
Partes relacionadas	22	2.710	36.827	104.227
Programas de pesquisa, desenvolvimento e de eficiência energética	23	5.566	18.364	14.762
Provisão para devolução baixa renda	7	-	25.669	22.019
Provisão Luz para Todos	15	-	-	5.257
Provisão Coelce Plus		-	9.830	-
Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	24	49.027	26.979	66.368
Outras obrigações	25	13.045	6.506	7.381
<b>Total do passivo não circulante</b>		<b>715.878</b>	<b>927.212</b>	<b>785.017</b>
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	26			
Capital social		442.946	442.946	442.946
Reserva de capital		358.671	358.671	358.671
Reserva de lucros		314.393	237.074	115.478
Prejuízos acumulados		-	(55.191)	(112.813)
Proposta de distribuição de dividendos adicionais		240.804	147.727	195.157
<b>Total do patrimônio líquido</b>		<b>1.356.814</b>	<b>1.131.227</b>	<b>999.439</b>
Recursos destinados a aumento de capital		-	6	6
<b>Total do patrimônio líquido e recursos destinados a aumento de capital</b>		<b>1.356.814</b>	<b>1.131.233</b>	<b>999.445</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO E PASSIVO</b>		<b>3.075.933</b>	<b>2.753.112</b>	<b>2.612.942</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO PARA OS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E 2009  
(Valores expressos em milhares de reais)

	Nota explicativa	Reservas de lucros Reserva de reforço de capital de giro	Outros resultados abrangentes	Lucros (prejuízos) acumulados	Proposta de distribuição de dividendos adicional	Subtotal	Recursos destinados a aumento de capital	Total
<b>SALDOS EM 01 DE JANEIRO DE 2009 (apresentado)</b>		-	-	-	-	<b>917.095</b>	<b>6</b>	<b>917.101</b>
Ajustes das novas práticas contábeis:								
Desreconhecimento de ativos e passivos regulatórios	3	-	-	(175.221)	-	(175.221)	-	(175.221)
Valor justo de ativo indenizável (concessão)	3	-	-	4.292	-	4.292	-	4.292
Tributos diferidos	3	-	-	58.116	-	58.116	-	58.116
Reversão de dividendos	3	-	-	-	195.157	195.157	-	195.157
<b>SALDOS EM 01 DE JANEIRO DE 2009 (reapresentado)</b>		-	-	<b>(112.813)</b>	<b>195.157</b>	<b>999.439</b>	<b>6</b>	<b>999.445</b>
Reversão de dividendos prescritos		-	-	148	-	148	-	148
Distribuição de dividendos	26	-	-	-	(195.157)	(195.157)	-	(195.157)
Perda atuarial	28	-	(4.044)	-	-	(4.044)	-	(4.044)
Tributos diferidos	11	-	1.375	-	-	1.375	-	1.375
Transferência para lucros acumulados		-	2.669	(2.669)	-	-	-	-
Lucro líquido do exercício		-	-	394.739	-	394.739	-	394.739
Proposta da administração para destinação do lucro líquido:								
Reserva de lucros-incentivo fiscal-ADENE	26	-	-	(73.505)	-	-	-	-
Dividendo mínimo obrigatório (R\$ 0,84 por ação)	26	-	-	(65.273)	-	(65.273)	-	(65.273)
Dividendos adicionais (R\$ 1,90 por ação)	26	-	-	(147.727)	147.727	-	-	-
Reserva de reforço de capital de giro	26	48.091	-	(48.091)	-	-	-	-
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009 (reapresentado)</b>		<b>48.091</b>	-	<b>(55.191)</b>	<b>147.727</b>	<b>1.131.227</b>	<b>6</b>	<b>1.131.233</b>
Aprovação de dividendos propostos		-	-	-	(147.727)	(147.727)	-	(147.727)
Absorção de prejuízos		(48.091)	-	48.091	-	-	-	-
Incorporação de recursos destinados a aumento de capital		-	-	6	-	6	(6)	-
Perda atuarial	28	-	(10.236)	-	-	(10.236)	-	(10.236)
Tributos diferidos	11	-	3.481	-	-	3.481	-	3.481
Transferência para lucros acumulados		-	6.755	(6.755)	-	-	-	-
Lucro líquido do exercício		-	-	471.903	-	471.903	-	471.903
Proposta da administração para destinação do lucro líquido:								
Reserva de lucros-incentivo fiscal-ADENE	26	-	-	(90.695)	-	-	-	-
Dividendo mínimo obrigatório (R\$ 1,18 por ação)	26	-	-	(91.840)	-	(91.840)	-	(91.840)
Dividendos adicionais (R\$ 3,09 por ação)	26	-	-	(240.804)	240.804	-	-	-
Reserva de reforço de capital de giro	26	34.715	-	(34.715)	-	-	-	-
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010</b>		<b>34.715</b>	-	-	<b>240.804</b>	<b>1.356.814</b>	-	<b>1.356.814</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO  
FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E DE 2009  
(Valores expressos em milhares de reais, exceto o lucro básico/diluído por ação)

	Nota explicativa	31/12/2010	31/12/2009 (Reapresentado)
RECEITA LÍQUIDA	30	2.849.706	2.419.287
CUSTO DO SERVIÇO	32	(2.081.156)	(1.778.967)
LUCRO BRUTO		768.550	640.320
DESPESAS OPERACIONAIS			
Despesas com vendas	32	(13.025)	(17.941)
Despesas gerais e administrativas	32	(73.682)	(65.555)
Outras despesas operacionais	32	(19.097)	(24.819)
Total despesas operacionais		(105.804)	(108.315)
<b>Lucro operacional antes do resultado financeiro e impostos sobre o lucro</b>		<b>662.746</b>	<b>532.005</b>
RESULTADO FINANCEIRO			
Receitas financeiras	33	76.180	66.205
Despesas financeiras	33	(159.541)	(109.263)
Lucro antes dos impostos sobre o lucro		579.385	488.947
Imposto de renda e contribuição social - correntes	29	(168.216)	(135.848)
Imposto de renda e contribuição social - diferidos	11 e 29	(17.424)	(18.167)
Incentivo fiscal	29	90.695	73.505
Benefício fiscal - Ágio incorporado		(12.537)	(13.698)
<b>LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO DAS OPERAÇÕES CONTINUADAS</b>		<b>471.903</b>	<b>394.739</b>
LUCRO POR AÇÃO - BÁSICO E DILUÍDO		6,06	5,07

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADOS ABRANGENTES PARA OS EXERCÍCIOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E DE 2009  
(Valores expressos em milhares de reais)

	Nota explicativa	31/12/2010	31/12/2009
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO		471.903	394.739
OUTROS RESULTADOS ABRANGENTES			
Perda atuarial	28	(10.236)	(4.044)
Tributos diferidos	28	3.481	1.375
<b>RESULTADO ABRANGENTE TOTAL DO EXERCÍCIO</b>		<b>(6.755)</b>	<b>(2.669)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO  
PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E DE 2009  
(Valores expressos em milhares de reais)

	31/12/2010	31/12/2009 (Reapresentado)
<b>GERAÇÃO DE RIQUEZAS:</b>		
<b>Receitas</b>		
Venda de energia e serviços	3.474.532	2.969.938
Receita de construção	428.098	282.453
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(5.186)	(4.516)
Outras receitas	4.134	(9.402)
<b>Total de receitas</b>	<b>3.901.578</b>	<b>3.238.473</b>
<b>Insumos adquiridos de terceiros -</b>		
Compra de energia	(1.120.861)	(1.010.438)
Encargos de uso da rede elétrica	(104.382)	(67.829)
Custo de construção	(428.098)	(282.453)
Material e serviços de terceiros	(159.471)	(174.392)
Outras despesas operacionais	(38.490)	(30.801)
<b>Total de insumos adquiridos de terceiros</b>	<b>(1.851.302)</b>	<b>(1.565.913)</b>
<b>( = ) Valor adicionado bruto</b>	<b>2.050.276</b>	<b>1.672.560</b>
(-) Depreciação e amortização	(144.297)	(116.740)
<b>( = ) Valor adicionado líquido</b>	<b>1.905.979</b>	<b>1.555.820</b>
<b>( + ) Valor adicionado recebido em transferência</b>		
Receita financeira	76.180	66.205
<b>( = ) Valor adicionado a distribuir</b>	<b>1.982.159</b>	<b>1.622.025</b>
<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO:</b>		
<b>Pessoal</b>		
Remunerações	82.309	81.434
FGTS	6.569	5.561
Outros encargos sociais	173	191
Previdência privada	8.958	5.405
Auxílio-alimentação	6.175	5.999
Convênio assistencial e outros benefícios	13.163	12.909
Participação nos resultados	8.531	9.544
	<b>125.878</b>	<b>121.043</b>
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>		
Federal	612.262	486.332
Estadual	688.887	573.959
Municipal	3.752	3.230
( - ) Incentivos fiscais	(90.695)	(73.505)
	<b>1.214.206</b>	<b>990.016</b>
<b>Remuneração de capitais de terceiros</b>		
Juros e variações cambiais	142.504	87.708
Outras despesas financeiras	17.037	21.555
Aluguéis	10.631	6.965
	<b>170.172</b>	<b>116.228</b>
<b>Remuneração de capitais próprios</b>		
Dividendo mínimo obrigatório	91.840	65.273
Dividendos adicionais	240.804	147.727
Reserva de incentivo fiscal- ADENE	90.695	73.505
Reserva de reforço de capital de giro	34.709	48.091
Absorção de prejuízos	13.855	60.291
Reversão de dividendos prescritos	-	(148)
	<b>471.903</b>	<b>394.739</b>
<b>Total do valor adicionado distribuído</b>	<b>1.982.159</b>	<b>1.622.025</b>
Valor adicionado (médio) por empregado	1.526	1.269

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA  
PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E DE 2009  
(Valores expressos em milhares de reais)

	31/12/2010	31/12/2009
<b>FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>		
Lucro líquido do exercício	471.903	394.739
Ajustes para reconciliar o lucro líquido com os recursos provenientes de atividades operacionais:		
Provisão para créditos de liquidação duvidosa - clientes	5.301	3.707
Provisão para créditos de liquidação duvidosa - outros créditos	(115)	809
Amortização e depreciação	144.297	116.740
Variações monetárias e juros líquidos	92.908	103.809
Baixas de intangível em serviço e de ativo financeiro	7.182	6.004
Tributos e contribuições social diferidos	19.797	6.338
Provisões (reversão) para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	8.858	5.150
Provisão (reversão) devolução Baixa Renda	(25.669)	3.650
Provisão para perdas créditos fiscais	19.577	-
Benefício fiscal ágio incorporado	12.537	13.698
Provisão (Reversão) Luz para Todos	(5.685)	9.418
Resultado atuarial	(8.706)	18.819
Provisão para perdas em estoques	(344)	-
	<b>741.841</b>	<b>682.881</b>
(Aumento) redução nos ativos operacionais:		
Consumidores, concessionários e permissionários	(37.003)	(30.482)
Consumidores de baixa renda	(1.818)	(7.780)
Serviços em curso	(9.369)	(2.137)
Tributos a compensar	3.404	(6.735)
Estoques	(1.267)	(1.515)
Despesas pagas antecipadamente	1	(1.273)
Créditos luz para todos	74.508	93.202
Cauções e depósitos	(9.278)	(3.554)
Depósitos vinculados a litígios	(3.903)	(3.113)
Outros	7.384	(16.585)
	<b>22.659</b>	<b>20.028</b>
Aumento (redução) nos passivos operacionais		
Fornecedores	(13.589)	(45.639)
Folha de pagamento	6.751	1.527
Tributos a pagar	76.495	81.264
Taxas regulamentares	16.377	1.491
Partes relacionadas	(54.643)	(64.608)
Obrigações com benefícios pós-emprego	(17.463)	(18.819)
Programas de pesquisa, desenvolvimento e de eficiência energética	15.491	1.890
Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	(4.910)	(7.709)
Outros	(798)	(5.287)
	<b>23.711</b>	<b>(55.890)</b>
Outros fluxos de caixa das atividades operacionais:		
Pagamento imposto de renda e contribuição social	(60.238)	(57.632)
Pagamentos de juros de empréstimos	(47.456)	(86.381)
Pagamentos de juros de debêntures	(20.812)	-
Pagamentos de juros dívida com plano de pensão	(3.114)	(4.001)
	<b>(131.620)</b>	<b>(148.014)</b>
<b>Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais</b>	<b>656.591</b>	<b>499.005</b>
<b>FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS</b>		
Aplicações no intangível	(316.758)	(240.901)
Aplicações no imobilizado	(3.985)	(1.544)
Aplicações financeiras	(45.226)	(6.273)
<b>Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento</b>	<b>(365.969)</b>	<b>(248.718)</b>
<b>FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>		
Emissão de debêntures	-	245.603
Captação de empréstimos e financiamentos	65.828	426.559
Pagamento de empréstimos e financiamentos	(122.998)	(617.626)
Pagamento contrato de dívida Faelce	(10.636)	(14.928)
Pagamento de dividendos	(212.846)	(262.932)
	<b>(280.652)</b>	<b>(223.324)</b>
<b>AUMENTO LÍQUIDO DO SALDO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA</b>	<b>9.970</b>	<b>26.963</b>
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	42.801	15.838
Caixa e equivalentes de caixa no final do exercício	52.771	42.801
<b>AUMENTO LÍQUIDO DO SALDO DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA</b>	<b>9.970</b>	<b>26.963</b>

As notas explicativas são parte integrantes das demonstrações financeiras

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS  
PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E DE 2009  
(Valores expressos em milhares de reais, exceto quando especificado)

## 1. Informações gerais

A Companhia Energética do Ceará – COELCE (“Companhia”) é uma sociedade por ações de capital aberto, controlada pela Investluz S/A (ambas empresas dos Grupo Endesa), concessionária do serviço público de energia elétrica, destinada a pesquisar, estudar, planejar, construir e explorar a distribuição de energia elétrica, sendo tais atividades regulamentadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, vinculada ao Ministério de Minas e Energia.

A Companhia tem como área de concessão todo o Estado do Ceará, atendendo a aproximadamente 2.856 mil\* consumidores e um quadro de 1.309 empregados\* em 31 de dezembro de 2010. A concessão do serviço público de distribuição de energia elétrica se deu por meio do Contrato de Concessão de Distribuição nº 01/1998, de 13 de maio de 1998, da ANEEL, com vencimento para maio de 2028.

(\*) Não auditado pelos auditores independentes.

## 2. Principais práticas contábeis

### 2.1 Declaração de conformidade

As demonstrações financeiras foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, as quais incluem as disposições da Lei das Sociedades por Ações e normas e procedimentos contábeis emitidos pela Comissão de Valores Mobiliários – CVM e Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC, e normas internacionais de contabilidade emitidas pelo *International Financial Reporting Standards* (IFRSs), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* – IASB.

### 2.2 Base de elaboração

As demonstrações financeiras foram preparadas utilizando o custo histórico como base de valor, exceto por determinados instrumentos financeiros mensurados pelos seus valores justos quando requerido nas normas.

Essas demonstrações financeiras são as primeiras elaboradas de acordo com as Normas Internacionais de Relatório Financeiro (“IFRSs”). Na elaboração das demonstrações financeiras, a Companhia adotou as mudanças nas práticas contábeis adotadas no Brasil introduzidas pelos pronunciamentos técnicos CPC 15 a 40. Os efeitos da adoção dos IFRSs e dos novos pronunciamentos emitidos pelo CPC estão apresentados na nota explicativa nº 3.

### 2.3 Conversão de saldos e transações em moeda estrangeira

As demonstrações financeiras são preparadas em reais (R\$), que é a moeda funcional e de apresentação da Companhia.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Na elaboração das demonstrações financeiras da Companhia, as transações em moeda estrangeira, ou seja, qualquer moeda diferente da moeda funcional, são registradas de acordo com as taxas de câmbio vigentes na data de cada transação. No final de cada período de relatório, os itens monetários em moeda estrangeira são reconvertidos pelas taxas vigentes no fim do exercício. Os ganhos e perdas resultantes da atualização desses ativos e passivos verificados entre a taxa de câmbio vigente na data da transação e os encerramentos dos exercícios são reconhecidos como receitas ou despesas financeiras no resultado.

## 2.4 Reconhecimento de receita

A receita é reconhecida na extensão em que for provável que benefícios econômicos serão gerados para a Companhia e quando possa ser mensurada de forma confiável.

Os serviços de distribuição de energia elétrica são medidos através da entrega de energia elétrica ocorrida em um determinado período. Essa medição ocorre de acordo com o calendário de leitura estabelecido pela Companhia. O faturamento dos serviços de distribuição de energia elétrica é, portanto, efetuados de acordo com esse calendário de leitura, sendo a receita de serviços registrada à medida em que as faturas são emitidas. Com a finalidade de adequar as leituras ao período de competência, os serviços prestados entre a data da leitura e o encerramento de cada mês são registrados através de estimativa.

### 2.4.1 Receita não faturada

Corresponde à receita de fornecimento de energia elétrica, entregue e não faturada ao consumidor, e à receita de utilização da rede de distribuição não faturada, calculada em base estimada, referente ao período após a medição mensal e até o último dia do mês.

### 2.4.2 Receita de construção

A ICPC 01 (IFRIC 12) estabelece que o concessionário de energia elétrica deve registrar e mensurar a receita dos serviços que presta de acordo com os Pronunciamentos Técnicos CPC 17 (IAS 11) – Contratos de Construção (serviços de construção ou melhoria) e CPC 30 (IAS 18) – Receitas (serviços de operação – fornecimento de energia elétrica), mesmo quando regidos por um único contrato de concessão.

A Companhia contabiliza receitas e custos relativos a serviços de construção ou melhoria da infraestrutura utilizada na prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica. A margem de construção adotada é estabelecida como sendo igual a zero, considerando que: (i) a atividade fim da Companhia é a distribuição de energia elétrica; (ii) toda receita de construção está relacionada com a construção de infraestrutura para o alcance da sua atividade fim, ou seja, a distribuição de energia elétrica; e (iii) a Companhia terceiriza a construção da infraestrutura com partes não relacionada. Mensalmente, a totalidade das adições efetuadas ao ativo intangível em curso é transferida para o resultado, como custo de construção, após dedução dos recursos provenientes do ingresso de obrigações especiais.

### 2.4.3 Receita de juros

A receita de juros é reconhecida com base no tempo e na taxa de juros efetiva sobre o montante do principal em aberto, sendo a taxa de juros efetiva aquela que desconta exatamente os recebimentos de caixa futuros estimados durante a vida estimada do ativo financeiro em relação ao valor contábil líquido inicial deste ativo.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## 2.5 Instrumentos financeiros

Os ativos e passivos financeiros são reconhecidos quando a Companhia parte das disposições contratuais do instrumento.

Os ativos e passivos financeiros são inicialmente mensurados pelo valor justo. Os custos da transação diretamente atribuíveis à aquisição ou emissão de ativos e passivos financeiros (exceto por ativos e passivos financeiros reconhecidos ao valor justo no resultado) são acrescidos ou deduzidos do valor justo dos ativos ou passivos financeiros, se aplicável, após o reconhecimento inicial. Os custos da transação diretamente atribuíveis à aquisição de ativos e passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado são reconhecidos imediatamente no resultado.

### 2.5.1 Ativo financeiro

Ativo financeiro é qualquer ativo que seja: caixa, instrumento patrimonial de outra entidade, direito contratual, ou um contrato que seja ou possa vir a ser liquidado por instrumentos patrimoniais da própria entidade.

Os ativos financeiros são classificados dentro das seguintes categorias: ativos financeiros mensurados ao valor justo por meio do resultado (os mantidos para negociação e os designados assim no reconhecimento inicial); ativos financeiros mantidos até o vencimento; ativos financeiros disponíveis para venda; e empréstimos e recebíveis. Esta classificação depende da natureza e do propósito do ativo financeiro, que é determinada no seu reconhecimento inicial. Todas as aquisições ou alienações normais de ativos financeiros são reconhecidas ou baixadas com base na data de negociação. As aquisições ou alienações normais correspondem a aquisições ou alienações de ativos financeiros que requerem a entrega de ativos dentro do prazo estabelecido por meio de norma ou prática de mercado.

Os ativos financeiros da Companhia incluem caixa e equivalentes de caixa, títulos e valores mobiliários, contas a receber de clientes (consumidores concessionários permissionários), concessão de serviço público (ativo indenizável), cauções e instrumentos financeiros derivativos classificados como instrumentos de hedge.

A mensuração subsequente de ativos financeiros depende da sua classificação, que pode ser da seguinte forma:

#### ***a) Ativos financeiros a valor justo por meio do resultado***

Ativos financeiros são classificados como mantidos para negociação se forem adquiridos com o objetivo de venda no curto prazo.

Ativos financeiros a valor justo por meio do resultado são apresentados no balanço patrimonial a valor justo, com os correspondentes ganhos ou perdas reconhecidas na demonstração do resultado.

#### ***b) Investimentos mantidos até o vencimento***

Ativos financeiros não derivativos com pagamentos fixos ou determináveis e vencimentos fixos são classificados como mantidos até o vencimento quando a Companhia tiver manifestado intenção e capacidade financeira para mantê-los até o vencimento. Após a avaliação inicial, os investimentos mantidos até o vencimento são avaliados ao custo amortizado utilizando o método da taxa de juros efetiva, menos perdas por redução ao valor recuperável.

#### ***c) Ativos financeiros disponíveis para venda***

Os ativos financeiros disponíveis para venda são aqueles ativos financeiros não derivativos que não são classificados como: (a) empréstimos e recebíveis, (b) investimentos mantidos até o vencimento ou (c) ativos financeiros pelo valor justo por meio do resultado.



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Após mensuração inicial, ativos financeiros disponíveis para venda são mensurados a valor justo, com ganhos e perdas não realizados reconhecidos diretamente dentro dos outros resultados abrangentes até a baixa do investimento, com exceção das perdas por redução ao valor recuperável, dos juros calculados utilizando o método de juros efetivos e dos ganhos ou perdas com variação cambial sobre ativos monetários que são reconhecidos diretamente no resultado do período.

#### ***d) Empréstimos e recebíveis***

Empréstimos e recebíveis são ativos financeiros não derivativos com pagamentos fixos ou determináveis e que não são cotados em um mercado ativo. Os empréstimos e recebíveis (inclusive caixa e equivalentes de caixa, Consumidores, concessionários e permissionários e outros) são mensurados pelo valor de custo amortizado utilizando o método de juros efetivos, deduzidos de qualquer perda por redução do valor recuperável.

A receita de juros é reconhecida através da aplicação da taxa de juros efetiva, exceto para créditos de curto prazo quando o reconhecimento dos juros seria imaterial.

#### ***e) Baixa de ativos financeiros***

Um ativo financeiro (ou, quando for o caso, uma parte de um ativo financeiro ou parte de um grupo de ativos financeiros semelhantes) é baixado quando:

- Os direitos de receber fluxos de caixa do ativo expirarem;
- A Companhia transferiu os seus direitos de receber fluxos de caixa do ativo

ou assumiu uma obrigação de pagar integralmente os fluxos de caixa recebidos, sem demora significativa, a um terceiro por força de um acordo de "repasse"; e (i) A Companhia transferiu substancialmente todos os riscos e benefícios do ativo, ou (ii) A Companhia não transferiu nem reteve substancialmente todos os riscos e benefícios relativos ao ativo, mas transferiu o controle sobre o ativo.

#### **2.5.1.1 Caixa e equivalentes de caixa**

Incluem os saldos de caixa, contas bancárias e investimentos de curto prazo com liquidez imediata e com baixo risco de variação no seu valor. Estão registrados pelo valor de custo amortizado utilizando o método de juros efetivos auferidos até a data do balanço, ajustado ao valor justo do instrumento financeiro. Os juros e atualização monetária, assim como as variações decorrentes da avaliação do valor justo são reconhecidos no resultado quando incorrido.

#### **2.5.1.2 Consumidores, concessionários e permissionários**

As contas a receber de consumidores, concessionários e permissionários referem-se aos créditos de fornecimento de energia faturada, não faturada e energia comercializada no âmbito da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE até a data do balanço e contabilizadas pelo regime de competência e são demonstradas pelo valor de realização. Os montantes a receber são registrados com base nos valores nominais e não são ajustados a valor presente por apresentarem vencimento de curto prazo, e por não apresentarem um efeito relevante nas demonstrações financeiras.

#### ***Provisão para créditos de liquidação duvidosa***

É calculada com base nos valores de consumidores residenciais vencidos há mais de 90 dias, consumidores comerciais vencidos há mais de 180 dias, consumidores industriais, rurais, poderes públicos, iluminação e serviços públicos vencidos há mais de 360 dias, bem como através de análise criteriosa para clientes com débitos relevantes. Está reconhecida em valor julgado pela Administração da Companhia como suficiente para atender às perdas prováveis na realização dos créditos.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### **2.5.1.3 Provisão para redução ao provável valor recuperação de ativos financeiros**

Ativos financeiros, exceto aqueles designados pelo valor justo por meio do resultado, são avaliados por indicadores de redução ao valor recuperável no final de cada data de balanço. As perdas por redução ao valor recuperável são reconhecidas se, e apenas se, houver evidência objetiva da redução ao valor recuperável do ativo financeiro como resultado de um ou mais eventos que tenham ocorrido após seu reconhecimento inicial, com impacto nos fluxos de caixa futuros estimados desse ativo.

O valor contábil do ativo financeiro é reduzido diretamente pela perda por redução ao valor recuperável para todos os ativos financeiros, com exceção das contas a receber, em que o valor contábil é reduzido pelo uso de uma provisão. Recuperações subsequentes de valores anteriormente baixados são creditadas à provisão. Mudanças no valor contábil da provisão são reconhecidas no resultado.

### **2.5.2 Passivos financeiros**

Os passivos financeiros são classificados como “Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado” ou “Outros passivos financeiros”.

#### **2.5.2.1. Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado**

Os passivos financeiros são classificados como ao valor justo por meio do resultado quando são mantidos para negociação ou designados ao valor justo por meio do resultado.

Um passivo financeiro é classificado como mantido para negociação se:

- foi adquirido principalmente para a recompra no curto prazo;
- faz parte de uma carteira de instrumentos financeiros identificados gerenciados em conjunto pela Companhia e possui um padrão real recente de obtenção de lucro de curto prazo; e
- é um derivativo não designado como instrumento de “hedge” efetivo.

Um passivo financeiro não mantido para negociação pode ser designado ao valor justo por meio do resultado no reconhecimento inicial se:

- tal designação eliminar ou reduzir significativamente uma inconsistência na mensuração ou reconhecimento que, de outra forma, iria surgir;
- o passivo financeiro for parte de um grupo de ativos ou passivos financeiros ou ambos, gerenciado e com seu desempenho avaliado com base no valor justo de acordo com a gestão dos riscos ou estratégia de investimentos documentados da Companhia, e quando as informações a respeito da Companhia forem fornecidas internamente com a mesma base; ou
- o ativo financeiro for parte de um contrato contendo um ou mais derivativos embutidos e o CPC 38 (IAS 39) - Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração permitir que o contrato combinado (ativo ou passivo) seja totalmente designado ao valor justo por meio do resultado.

Os passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado são demonstrados ao valor justo, e os respectivos ganhos ou perdas são reconhecidos no resultado. Os ganhos ou as perdas líquidos reconhecidos no resultado incorporam os juros pagos pelo passivo financeiro, sendo incluídos na rubrica “Outros ganhos e perdas”, na demonstração do resultado.

#### **2.5.2.2. Outros passivos financeiros**

Os outros passivos financeiros (incluindo empréstimos e financiamentos e debêntures) são mensurados pelo valor de custo amortizado utilizando o método de juros efetivos.

O método de juros efetivos é utilizado para calcular o custo amortizado de um passivo financeiro e alocar sua despesa de juros pelo respectivo período. A taxa de juros

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

efetiva é a taxa que desconta exatamente os fluxos de caixa futuros estimados (inclusive honorários e pontos pagos ou recebidos que constituem parte integrante da taxa de juros efetiva, custos da transação e outros prêmios ou descontos) ao longo da vida estimada do passivo financeiro ou, quando apropriado, por um período menor, para o reconhecimento inicial do valor contábil líquido.

#### **2.5.2.3. Baixa de passivos financeiros**

A Companhia baixa passivos financeiros somente quando as obrigações da Companhia são extintas e canceladas ou quando vencem. A diferença entre o valor contábil do passivo financeiro baixado e a contrapartida paga e a pagar é reconhecida no resultado.

#### **2.5.2.4. Instrumentos financeiros derivativos**

O Companhia possui vários instrumentos financeiros derivativos para administrar a sua carteira de investimentos de fundos exclusivos utilizando contratos futuros de taxa de juros. A nota explicativa nº 19 inclui informações mais detalhadas sobre os instrumentos financeiros derivativos. O montante contratado em 31 de dezembro de 2010 é de R\$ 1.582.

Os derivativos são inicialmente reconhecidos ao valor justo na data de contratação e são posteriormente remensurados pelo valor justo no encerramento do exercício. Eventuais ganhos ou perdas são reconhecidos no resultado imediatamente.

### **2.6 Ativo indenizável (concessão)**

Referem-se à indenização prevista no contrato de concessão de serviços públicos de distribuição de energia elétrica e que no entendimento da Companhia assegura o direito incondicional de receber caixa ao final da concessão, a ser pago pelo Poder Concedente (Aneel). Essa indenização tem como objetivo reembolsar a Companhia pelos investimentos efetuados em infra-estrutura e que não foram recuperados por meio da tarifa até o vencimento da concessão por possuírem vida útil superior ao prazo da concessão.

Estes ativos financeiros, por não possuírem fluxos de caixa fixos determináveis, uma vez que a companhia utiliza a premissa de que o valor da indenização terá como base o custo de reposição dos ativos da concessão, e por não possuírem as características necessárias para serem classificados nas demais categorias de ativos financeiros, são classificados como “disponíveis para venda”. Os fluxos de caixa atrelados a esses ativos são determinados considerando o valor da base tarifária denominada Base de Remuneração Regulatória – BRR, definida pelo Poder Concedente, cuja metodologia utilizada é o custo de reposição dos bens integrantes da infraestrutura de distribuição vinculada à concessão. Essa base tarifária (BRR) é revisada a cada quatro anos considerando diversos fatores e tem como objetivo refletir a variação de preços dos ativos físicos, incluindo as baixas, depreciações e adições dos bens integrantes dessa infraestrutura (ativo físico).

A remuneração desse ativo financeiro é baseada no WACC regulatório homologado pela Aneel no processo de revisão tarifária periódica a cada quatro anos, cujo montante está incluído na composição da receita de tarifa faturada aos consumidores e recebida mensalmente. Nos períodos intercalares entre a data da última e próxima revisão tarifária periódica, o saldo do ativo financeiro deve ser ajustado pela expectativa da Administração de aumento ou redução dos seus fluxos de caixa vinculados à atualização e movimentação dos bens integrantes da infraestrutura (ativo físico). Essas variações da estimativa de fluxo de caixa são registradas diretamente no resultado do exercício.

Por não existir um mercado ativo para a negociação desse ativo financeiro, a

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Companhia mensura o seu valor justo utilizando os mesmos componentes que da taxa de remuneração regulatória estabelecida pela Aneel (WACC Regulatório).

Esses componentes atualizados na data do balanço determinam a nova taxa de juros utilizada pela Companhia para trazer a valor presente os fluxos de caixa fixos estabelecidos na última revisão tarifária e previstos até a próxima revisão em 2011.

Devido a natureza deste ativo financeiro, a Companhia entende que esta metodologia é a que melhor reflete o valor justo na visão dos participantes do mercado, uma vez que a taxa de retorno estabelecida pela Aneel leva em consideração, além das taxas livres de riscos, os demais riscos inerentes ao setor.

## 2.7 Imobilizado

Registrado ao custo de aquisição ou construção deduzido da depreciação acumulada.

A depreciação acumulada é calculada a taxas que levam em consideração a vida útil estimada dos bens.

## 2.8 Ativo intangível

Compreende o direito de uso da infraestrutura, construída ou adquirida pelo operador ou fornecida para ser utilizada pela outorgante como parte do contrato de concessão do serviço público de energia elétrica (direito de cobrar dos usuários do serviço público por ela prestado), em consonância com as disposições das Deliberações CVM nº 553 de 12 de novembro de 2008, nº 611 de 22 de dezembro de 2009 e nº 654 de 28 de dezembro de 2010, que aprovam respectivamente o CPC 04 (IAS 38) – Ativos Intangíveis, o ICPC 01 (IFRIC 12) – Contratos de Concessão e o OCPC05 – Contratos de Concessão.

É avaliado ao custo de aquisição, deduzido da amortização acumulada e das perdas por redução ao valor recuperável, quando aplicável.

O ativo intangível adquirido separadamente é reconhecido pelo custo, menos a amortização acumulada e as perdas acumuladas por redução no valor recuperável. A amortização é reconhecida pelo método linear ao longo da vida útil estimada do intangível. A vida útil estimada e o método de amortização são revisados no final de cada período de reporte, com o efeito de quaisquer alterações nas estimativas sendo contabilizadas prospectivamente.

## 2.9 Provisão para redução ao provável valor de realização dos ativos não circulantes

No fim de cada exercício, a Companhia revisa o valor contábil dos seus ativos não circulantes para determinar se há alguma indicação de que esse ativo sofreu alguma perda por redução ao valor recuperável. Se houver tal indicação, o montante recuperável do ativo é estimado com a finalidade de mensurar o montante dessa perda, se houver. Em 31 de dezembro de 2010 e de 2009 não foi identificada necessidade de reconhecimento de perda por redução ao valor recuperável.

## 2.10 Provisões

As provisões são reconhecidas para obrigações presentes (legal ou presumida)



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

resultante de eventos passados, em que seja possível estimar os valores de forma confiável e cuja liquidação seja provável.

O valor reconhecido como provisão é a melhor estimativa das considerações requeridas para liquidar a obrigação no final de cada período de relatório, considerando-se os riscos e as incertezas relativos à obrigação. Quando a provisão é mensurada com base nos fluxos de caixa estimados para liquidar a obrigação, seu valor contábil corresponde ao valor presente desses fluxos de caixa (em que o efeito do valor temporal do dinheiro é relevante).

Quando alguns ou todos os benefícios econômicos requeridos para a liquidação de uma provisão são esperados que sejam recuperados de um terceiro, um ativo é reconhecido se, e somente se, o reembolso for virtualmente certo e o valor puder ser mensurado de forma confiável.

#### **2.10.1 Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas**

São constituídas mediante avaliação e quantificação dos riscos cuja probabilidade de é maior que a de não ocorrer, conforme critério estabelecido pelo CPC 25 (IAS 37) provisões, passivos contingentes e ativos contingentes. As referidas provisões são atualizadas pelos índices e taxas estabelecidas pelas autoridades fiscais e os honorários de advogados relacionados com tais provisões são registrados.

### **2.11 Tributação**

#### **2.11.1 Impostos correntes**

A despesa de imposto de renda e contribuição social é calculada de acordo com as bases legais tributárias vigentes na data de apresentação das demonstrações financeiras. A tributação sobre o lucro compreende o imposto de renda e a contribuição social. O imposto de renda é computado sobre o lucro tributável pela alíquota de 15%, acrescido do adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder R\$ 240 no período de 12 meses, enquanto que a contribuição social é computada pela alíquota de 9% sobre o lucro tributável. O imposto de renda e a contribuição social são reconhecidos pelo regime de competência.

A Companhia goza de incentivos fiscais com redução de 75% do imposto de renda e adicionais não restituíveis, calculado sobre o lucro da exploração, referente às suas atividades de distribuição até o ano-base de 2016. Os valores correspondentes à redução do imposto de renda são contabilizados como redução das correspondentes despesas de impostos no resultado do exercício e posteriormente transferido para o patrimônio líquido na conta "Reserva de Incentivo Fiscal".

Para o cálculo do imposto de renda e contribuição social sobre o lucro corrente, a Companhia adota o Regime Tributário de Transição – RTT, que permite expurgar os efeitos decorrentes das mudanças promovidas pelas Leis nº 11.638/2007 e nº 11.941/2009, da base de cálculo desses tributos.

#### **2.11.2 Impostos diferidos**

Os impostos diferidos ativos atribuíveis a diferenças temporárias, prejuízos fiscais e base negativa de contribuição social são registrados no pressuposto de realização futura, baseado nas projeções de resultado preparados pela Administração.

A recuperação do saldo dos impostos diferidos ativos é revisada no final de cada período de relatório e, quando não for mais provável que lucros tributáveis futuros estarão disponíveis para permitir a recuperação de todo o ativo, ou parte dele, o saldo do ativo é ajustado pelo montante que se espera que seja recuperado.

Ativos e passivos fiscais diferidos são calculados usando as alíquotas de impostos conhecidas aplicáveis ao lucro tributável nos anos em que essas diferenças temporárias

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

deverão ser realizadas. Dada a incerteza inerente às estimativas, o lucro tributável futuro poderá ser maior ou menor que as estimativas consideradas quando do montante do ativo fiscal a ser registrado.

Os impostos diferidos ativos e passivos são compensados quando a compensação é permitida por Lei.

Os impostos correntes e diferidos são reconhecidos no resultado, exceto quando correspondem a itens registrados em “Outros resultados abrangentes”, ou diretamente no patrimônio líquido, caso em que os impostos correntes e diferidos também são reconhecidos em “Outros resultados abrangentes” ou diretamente no patrimônio líquido, respectivamente.

## 2.12 – Taxas regulamentares

A Companhia por atuar em um setor regulado está sujeita ao pagamento de algumas taxas regulamentares, que são registradas e demonstradas pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e atualizações monetárias incorridas. As principais são:

### 2.12.1 Reserva Global de Reversão (RGR)

Refere-se à provisão dos valores a serem pagos a Centrais Elétricas Brasileiras S.A. – ELETROBRÁS, calculadas à base de 2,5% sobre o imobilizado (conforme definido pela ANEEL), limitada a 3% da receita bruta de operações com energia elétrica. Tais valores são regulamentados em bases anuais através de despachos emitidos pela Superintendência de Fiscalização Econômica Financeira (SFF) da ANEEL.

### 2.12.2 Conta Consumo de Combustível (CCC)

Parcela da receita tarifária paga pelas distribuidoras, nos sistemas interligados com dupla destinação: pagar as despesas com o combustível usado nas térmicas que são acionadas para garantir as incertezas hidrológicas e; subsidiar parte das despesas com combustível nos sistemas isolados para permitir que as tarifas elétricas naqueles locais tenham níveis semelhantes aos praticados nos sistemas interligados.

### 2.12.3 Conta de Desenvolvimento Energético (CDE)

Tem o objetivo de promover o desenvolvimento energético dos Estados e a competitividade da energia produzida, a partir de fontes alternativas, nas áreas atendidas pelos sistemas interligados, permitindo a universalização do serviço de energia elétrica. Os valores a serem pagos também são definidos pela ANEEL.

### 2.12.4 Programas de Eficientização Energética (PEE) – Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) – Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FNDCT) e Empresa de Pesquisa Energética (EPE)

São programas de reinvestimento exigidos pela ANEEL para as distribuidoras de energia elétrica, que estão obrigadas a destinar, anualmente, 1% de sua receita operacional líquida para aplicação nesses programas.

### 2.12.5 Taxa de Fiscalização do Serviço Público de Energia Elétrica (TFSEE)

Os valores da taxa de fiscalização incidentes sobre a distribuição de energia elétrica são diferenciados e proporcionais ao porte do serviço concedido, calculados anualmente pela ANEEL, considerando o valor econômico agregado pelo concessionário.

### 2.12.6 Encargo do Serviço do Sistema – ESS

Representa o custo incorrido para manter a confiabilidade e a estabilidade do

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Sistema Interligado Nacional para o atendimento do consumo de energia elétrica no Brasil. Esse custo é apurado mensalmente pela CCEE e é pago pelos agentes da categoria consumo aos agentes de geração.

## 2.13 Outros ativos e passivos circulantes e não circulantes

São demonstrados pelos valores de realização (ativos) e pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e atualizações monetárias incorridas (passivos).

## 2.14 Participação nos resultados

A Companhia reconhece um passivo e uma despesa de participação nos resultados com base em uma fórmula que leva em consideração o alcance de metas operacionais e objetivos específicos, estabelecidos e aprovados no início de cada exercício.

## 2.15 Distribuição de dividendos

A política de reconhecimento contábil de dividendos está em consonância com as normas previstas no CPC 25 e ICPC 08, os quais determinam que os dividendos propostos a serem pagos e que estejam fundamentados em obrigações estatutárias, devem ser registrados no passivo circulante.

O estatuto social da Companhia estabelece que, no mínimo, 25% do lucro líquido anual seja distribuído a título de dividendos.

Desse modo, no encerramento do exercício social e após as devidas destinações legais, a Companhia registra a provisão equivalente ao dividendo mínimo obrigatório ainda não distribuído no curso do exercício, ao passo que registra os dividendos propostos excedentes ao mínimo obrigatório como "proposta de distribuição de dividendos adicionais" no patrimônio líquido.

## 2.16 Obrigações com benefícios pós-emprego

A Companhia possui plano de benefício a empregados incluindo planos de pensão e aposentadoria.

Os compromissos atuariais com os planos de benefícios de pensão e aposentadoria são provisionados com base em cálculo atuarial elaborado anualmente por atuário independente, de acordo com o método da unidade de crédito projetada, líquido dos ativos garantidores do plano, quando aplicável, sendo os custos correspondentes reconhecidos durante o período aquisitivo dos empregados, em conformidade com a Deliberação CVM nº 600, de 7 de outubro de 2009.

O método da unidade de crédito projetada considera cada período de serviço como fato gerador de uma unidade adicional de benefício, que são acumuladas para o cômputo da obrigação final. Adicionalmente, são utilizadas outras premissas atuariais, tais como hipóteses biológicas e econômicas e, também, dados históricos de gastos incorridos e de contribuição dos empregados.

Os ganhos e perdas atuariais gerados por ajustes e alterações nas premissas atuariais dos planos de benefícios de pensão e aposentadoria são reconhecidos diretamente em outros resultados abrangentes, em conformidade com as regras do

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

CPC 33 (IAS 19), baseando-se em cálculo atuarial elaborado por atuário independente, conforme detalhes divulgados na nota explicativa nº 28.

## 2.17. Principais julgamentos na aplicação das políticas contábeis

A preparação de demonstrações contábeis requer o uso de certas estimativas contábeis críticas e também o exercício de julgamento por parte da Administração da Companhia no processo de aplicação das políticas contábeis.

As estimativas e premissas contábeis são continuamente avaliadas e baseiam-se na experiência histórica e em outros fatores, incluindo expectativas de eventos futuros consideradas razoáveis para as circunstâncias. Tais estimativas e premissas podem diferir dos resultados efetivos. Os efeitos decorrentes das revisões das estimativas contábeis são reconhecidos no período da revisão.

As premissas e estimativas significativas para demonstrações contábeis estão relacionadas a seguir:

### ***a) Imposto de renda, contribuição social e outros impostos***

A Companhia reconhece ativos e passivos diferidos com base nas diferenças entre o valor contábil apresentado nas demonstrações contábeis e a base tributária dos ativos e passivos utilizando as alíquotas em vigor. A Companhia revisa regularmente os impostos diferidos ativos em termos de possibilidade de recuperação, considerando-se o lucro histórico gerado e o lucro tributável futuro projetado, de acordo com um estudo de viabilidade técnica.

### ***b) Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas***

A Companhia é parte de diversos processos judiciais e administrativos, como descrito na nota explicativa nº 24. Provisões são constituídas para todos os riscos referentes a processos judiciais que representam perdas prováveis mais do que não e estimadas com um certo grau de segurança. A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos advogados externos. A Administração acredita que essas provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas estão corretamente apresentadas nas demonstrações contábeis.

### ***c) Obrigações com benefício pós-emprego***

O valor atual do plano de benefício pós-emprego depende de uma série de fatores que são determinados com base em cálculos atuariais, que atualizam uma série de premissas, como, por exemplo, taxa de desconto, e outras, as quais estão divulgadas na nota explicativa nº 28. A mudança em uma dessas estimativas poderia afetar os resultados apresentados.

### ***d) Ativo indenizável (concessão)***

O critério de apuração e atualização do ativo financeiro de concessão está descrito na nota nº 15 e item 3 da nota de reconciliação.

### ***e) Provisão para crédito de liquidação duvidosa***

Constituída com base nos valores a receber de consumidores residenciais vencidos há mais de 90 dias, consumidores comerciais vencidos há mais de 180 dias, consumidores industriais, rurais, poderes públicos, iluminação e serviços públicos vencidos há mais de 360 dias, bem como através de análise criteriosa para os clientes com débitos relevantes.



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## 2.18 Informações por segmento

O CPC 22 (IFRS 8) requer que os segmentos operacionais sejam identificados com base nos relatórios internos sobre os componentes da Entidade que sejam regularmente revisados pelo mais alto tomador de decisões ("*chief operating decision maker*"), com o objetivo de alocar recursos aos segmentos, bem como avaliar suas performances. A Administração efetuou a análise e concluiu que a Companhia opera com um único segmento – Distribuição de Energia - não sendo aplicável a divulgação específica de uma nota explicativa de "informações por segmento".

## 2.19. Demonstração do Valor Adicionado ("DVA")

Essa demonstração tem por finalidade evidenciar a riqueza criada pela Companhia e sua distribuição durante determinado período e é apresentada pela Companhia, conforme requerido pela legislação societária brasileira, como parte de suas demonstrações financeiras e como informação suplementar às demonstrações financeiras, pois não é uma demonstração prevista e nem obrigatória conforme as IFRSs.

A DVA foi preparada com base em informações obtidas dos registros contábeis que servem de base de preparação das demonstrações financeiras e seguindo as disposições contidas no CPC 09 – Demonstração do Valor Adicionado. Em sua primeira parte apresenta a riqueza criada pela Companhia, representada pelas receitas (receita bruta das vendas, incluindo os tributos incidentes sobre a mesma, as outras receitas e os efeitos da provisão para créditos de liquidação duvidosa), pelos insumos adquiridos de terceiros (custo das vendas e aquisições de materiais, energia e serviços de terceiros, incluindo os tributos incluídos no momento da aquisição, os efeitos das perdas e recuperação de valores ativos, e a depreciação e amortização) e o valor adicionado recebido de terceiros (receitas financeiras e outras receitas). A segunda parte da DVA apresenta a distribuição da riqueza entre pessoal, impostos, taxas e contribuições, remuneração de capitais de terceiros e remuneração de capitais próprios.

## 2.20. Normas, alterações e interpretações de normas existentes que ainda não estão em vigor e não foram adotadas antecipadamente pela Companhia

As seguintes normas e interpretações, novas e revisadas, não foram adotadas nestas demonstrações financeiras. A Administração prevê que elas serão adotadas no período que se iniciará em 1º de janeiro de 2011. A Administração ainda não teve a oportunidade de avaliar o possível impacto da adoção dessas alterações.

Pronunciamento ou interpretação	Descrição
Alterações no IAS 24 - Divulgação de Partes Relacionadas (em vigor para exercícios iniciados a partir de 1º de janeiro de 2011)	Alteram a definição de parte relacionada e modificam certas exigências de divulgação de partes relacionadas para entidades governamentais.
Alterações no IFRS 9 - Instrumentos Financeiros (em vigor para exercícios iniciados em ou a partir de 1º de janeiro de 2013)	O IFRS 9 é a primeira norma emitida como parte de um processo mais amplo para substituir o IAS 39. O IFRS 9 mantém, mas simplifica, o modelo de mensuração combinada e estabelece duas principais categorias de mensuração para ativos financeiros: custo amortizado e valor justo. A base de classificação depende do modelo de negócio da entidade e das características do fluxo de caixa contratual do ativo financeiro. A orientação do IAS 39 sobre redução do valor recuperável de ativos financeiros e contabilidade de <i>hedge</i> continua aplicável. Não há necessidade de rerepresentar os períodos anteriores caso a entidade adote a norma para exercícios iniciados antes de 1º de janeiro de 2012
Alterações do IFRS 7 Instrumentos Financeiros: Divulgações (no contexto das Melhorias do IFRS emitidas em 2010)	As alterações do IFRS 7 esclarecem o nível exigido de divulgações sobre risco de crédito e garantias mantidas, reduzindo as divulgações anteriormente exigidas sobre empréstimos renegociados.
Alterações do IFRS 7 - Divulgações: Transferência de Ativos Financeiros (em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de janeiro de 2011)	Dá ênfase à interação entre divulgações quantitativas e qualitativas sobre a natureza e a extensão dos riscos associados a instrumentos financeiros.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Alteração do IFRIC 14, IAS 19 - O Limite de um ativo de benefício definido, requisitos de fundamento mínimo e sua interação (em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de janeiro de 2011)	Retira as consequências não intencionais do tratamento de antecipações em que existe uma exigência de financiamento mínimo. Resulta em antecipações de contribuições sendo reconhecidas, em certas circunstâncias, como ativo e não como despesa.
Alteração do IAS 32, "Instrumentos financeiros: Apresentação - Classificação de emissões de direitos" (em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de fevereiro de 2010)	O IASB alterou o IAS 32 para permitir que direitos, opções ou bônus de subscrição para adquirir um número fixo de instrumentos de capital da própria entidade por um valor fixo de qualquer moeda sejam classificados como instrumentos de capital desde que a entidade ofereça direitos, opções ou bônus de subscrição proporcionais a todos os detentores da mesma classe de instrumentos de capital não derivativos.
IFRIC 19, "Extinção de passivos financeiros com instrumentos de capital" (em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de julho de 2010)	Esclarece os requisitos do IFRS quando uma entidade renegocia as condições de um passivo financeiro com o seu credor e o credor aceita as ações da entidade ou outros instrumentos de capital para liquidar total ou parcialmente o passivo financeiro.
IAS 34, "Demonstrações financeiras intermediárias" (em vigor para exercícios iniciados em ou a partir de 1º de janeiro de 2011)	Fornece orientações que ilustram como aplicar os princípios de divulgação da IAS 34 e acrescentar exigências de divulgação sobre: (a) as circunstâncias que podem afetar o valor justo de instrumentos financeiros e sua classificação; (b) transferências de instrumentos financeiros entre diferentes níveis de hierarquias de valor justo; (c) mudanças na classificação de ativos financeiros; e (d) mudanças em passivos e ativos contingentes.
IAS 12, Imposto de Renda, "Recuperação de tributos diferidos dos ativos subjacentes" (em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de janeiro de 2012)	Prevê uma abordagem prática de mensuração de passivos e ativos fiscais diferidos quando o imóvel de investimento é avaliado pelo modelo de valor justo previsto no IAS 40 - Propriedade para Investimento. A Sociedade não espera que a sua adoção afete as suas demonstrações financeiras.
IAS 1, "Apresentação das demonstrações financeiras" (em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de janeiro de 2011)	Esclarece que uma entidade deverá apresentar uma análise do outro resultado abrangente para cada componente do patrimônio líquido, seja na demonstração das mutações do patrimônio líquido ou em notas explicativas.
IAS 27, "Demonstrações financeiras consolidadas e separadas" (em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de julho de 2010)	Esclarece que o reflexo das alterações do IAS 27 no IAS 21, "O efeito das mudanças nas taxas de câmbio", no IAS 28, "Investimentos em coligadas" e no IAS 31, "Participações em joint ventures", aplica-se prospectivamente aos exercícios iniciados em ou após 1º de julho de 2009, ou anteriormente caso o IAS 27 seja aplicado antecipadamente.
IFRIC 13, "Programas de fidelização de clientes" (em vigor para exercícios iniciados em ou após 1º de julho de 2010)	O significado de "valor justo" é esclarecido no contexto da mensuração dos créditos em pontos atribuídos a programas de fidelização de clientes.

O Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC ainda não editou os respectivos pronunciamentos e modificações correlacionados às IFRSs novas e revisadas apresentadas acima. Em decorrência do compromisso do CPC e da Comissão de Valores Mobiliários - CVM de manter atualizado o conjunto de normas emitido com base nas atualizações feitas pelo International Accounting Standards Board - IASB, é esperado que esses pronunciamentos e modificações sejam editados pelo CPC e aprovados pela CVM até a data de sua aplicação obrigatória.

### 3. EFEITOS DA ADOÇÃO DAS IFRS E DOS NOVOS PRONUNCIAMENTOS EMITIDOS PELO CPC

#### 3.1 Efeitos da adoção das IFRS nas demonstrações financeiras

##### Aplicação da IFRS

Na preparação das suas demonstrações financeiras a Companhia adotou todos os pronunciamentos e respectivas interpretações técnicas e orientações técnicas emitidos pelo CPC e aprovados pela CVM, que juntamente com as práticas contábeis incluídas na legislação societária brasileira são denominados como práticas contábeis adotadas no Brasil (BR GAAP).

A Companhia aplicou as políticas contábeis definidas na nota explicativa no 2 em todos os períodos apresentados, o que inclui o balanço patrimonial de abertura em 1º de janeiro de 2009. Na mensuração dos ajustes e preparação desse balanço patrimonial de abertura, a Companhia aplicou os requerimentos constantes no CPC 43(R1) - Adoção Inicial dos Pronunciamentos Técnicos CPC 15 a 40, ajustando as suas demonstrações financeiras de tal forma que elas produzissem os mesmos valores de patrimônio líquido e resultado em relação conforme as IFRSs através da aplicação da IFRS 1 e no CPC 37(R1) - Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## 3.2 Conciliações para as práticas contábeis anteriores (BR GAAP anterior)

### Efeitos da adoção das novas práticas contábeis adotadas no Brasil no balanço patrimonial

ATIVO	Referência para ajustes	Publicado 01/01/2009	Reclassificação	Ajustes	Reapresentação 01/01/2009
<b>CIRCULANTE</b>					
Caixa e equivalente de caixa		15.838	-	-	15.838
Consumidores, concessionários e permissionários	1	416.909	-	(467)	416.442
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		(93.769)	-	-	(93.769)
Consumidores de baixa renda		30.410	-	-	30.410
Serviços em curso		7.335	-	-	7.335
Tributos a compensar		48.821	-	-	48.821
Estoques		1.471	-	-	1.471
Cauções e depósitos		18.777	-	-	18.777
Tributos diferidos	7	51.975	(51.975)	-	-
Crédito luz para todos		181.547	-	-	181.547
Despesas pagas antecipadamente	1	87.839	-	(85.927)	1.912
Outros créditos		33.764	-	-	33.764
<b>Total do ativo circulante</b>		<b>800.917</b>	<b>(51.975)</b>	<b>(86.394)</b>	<b>662.548</b>
<b>NÃO CIRCULANTE</b>					
Consumidores, concessionários e permissionários		33.997	-	-	33.997
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		(3.174)	-	-	(3.174)
Depósitos vinculados a litígios	7	13.699	9.154	-	22.853
Tributos a compensar		52.834	-	-	52.834
Cauções e depósitos		14.421	-	-	14.421
Tributos diferidos	6 e 7	23.100	51.975	11.499	86.574
Benefício fiscal - ágio incorporado		131.267	-	-	131.267
Despesas pagas antecipadamente	1	108.620	-	(107.196)	1.424
Ativo indenizável (concessão)	3	-	-	48.087	48.087
Outros créditos		280	-	-	280
Imobilizado	3	1.591.632	-	(1.557.917)	33.715
Intangível	3	13.994	-	1.514.122	1.528.116
<b>Total do ativo não circulante</b>		<b>1.980.670</b>	<b>61.129</b>	<b>(91.405)</b>	<b>1.950.394</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>2.781.587</b>	<b>9.154</b>	<b>(177.799)</b>	<b>2.612.942</b>

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	Referência para ajustes	Publicado 01/01/2009	Reclassificação	Ajustes	Reapresentação 01/01/2009
<b>CIRCULANTE</b>					
Fornecedores		157.170	-	-	157.170
Encargos de dívidas		19.974	-	-	19.974
Empréstimos e financiamentos		332.230	-	-	332.230
Folha de pagamento		7.233	-	-	7.233
Tributos a pagar		48.356	-	-	48.356
Taxas regulamentares		17.086	-	-	17.086
Participações dos colaboradores nos lucros		7.508	-	-	7.508
Dividendos a pagar	2	263.927	(195.157)	-	68.770
Contribuição de iluminação pública arrecadada		20.041	-	-	20.041
Obrigações estimadas		8.963	-	-	8.963
Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas		773	-	-	773
Obrigações com benefícios pós-emprego		11.023	-	-	11.023
Partes relacionadas		104.204	-	-	104.204
Tributos diferidos	7	26.632	(26.632)	-	-
Programa de pesquisa e desenvolvimento e eficiência energética		22.329	-	-	22.329
Outras obrigações	1	21.189	-	(18.369)	2.820
<b>Total do passivo circulante</b>		<b>1.068.638</b>	<b>(221.789)</b>	<b>(18.369)</b>	<b>828.480</b>
<b>NÃO CIRCULANTE</b>					
Tributos a pagar		8.421	-	-	8.421
Empréstimos e financiamentos		489.945	-	-	489.945
Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	7	57.214	9.154	-	66.368
Obrigações com benefícios pós-emprego		48.019	-	-	48.019
Partes relacionadas		104.227	-	-	104.227
Tributos diferidos	6 e 7	38.603	26.632	(46.617)	18.618
Provisão para devolução baixa renda		22.019	-	-	22.019
Provisão Luz para Todos		5.257	-	-	5.257
Programa de pesquisa e desenvolvimento e eficiência energética		14.762	-	-	14.762
Outras obrigações		7.381	-	-	7.381
<b>Total do passivo não circulante</b>		<b>795.848</b>	<b>35.786</b>	<b>(46.617)</b>	<b>785.017</b>
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>					
Capital social		442.946	-	-	442.946
Reservas de capital		358.671	-	-	358.671
Reserva de lucros		115.478	-	-	115.478
Prejuízos acumulados	1, 3 e 6	-	-	(112.813)	(112.813)
Proposta de distribuição de dividendos adicionais	2	-	195.157	-	195.157
		917.095	195.157	(112.813)	999.439
Recursos destinados a aumento de capital		6	-	-	6
<b>Total do patrimônio líquido</b>		<b>917.101</b>	<b>195.157</b>	<b>(112.813)</b>	<b>999.445</b>
<b>TOTAL DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO E PASSIVO</b>		<b>2.781.587</b>	<b>9.154</b>	<b>(177.799)</b>	<b>2.612.942</b>

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

ATIVO	Referência para ajustes	Publicado 31/12/2009	Reclassificação	Ajustes	Reapresentação 31/12/2009
CIRCULANTE					
Caixa e equivalente de caixa		42.801	-	-	42.801
Títulos e valores mobiliários		6.273	-	-	6.273
Consumidores, concessionários e permissionários		438.172	-	-	438.172
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		(87.589)	-	-	(87.589)
Consumidores de baixa renda		38.190	-	-	38.190
Serviços em curso		9.472	-	-	9.472
Tributos a compensar		48.835	-	-	48.835
Estoques		2.986	-	-	2.986
Cauções e depósitos		12.167	-	-	12.167
Tributos diferidos	7	44.233	(44.233)	-	-
Crédito luz para todos		88.345	-	-	88.345
Despesas pagas antecipadamente	1	83.710	-	(80.525)	3.185
Outros créditos		49.541	-	-	49.541
<b>Total do ativo circulante</b>		<b>777.136</b>	<b>(44.233)</b>	<b>(80.525)</b>	<b>652.378</b>
NÃO CIRCULANTE					
Consumidores, concessionários e permissionários		32.884	-	-	32.884
Provisão para créditos de liquidação duvidosa		(3.196)	-	-	(3.196)
Depósitos vinculados a litígios	7	22.378	7.334	-	29.712
Tributos a compensar		59.555	-	-	59.555
Cauções e depósitos		24.585	-	-	24.585
Tributos diferidos	6 e 7	21.257	44.233	2.158	67.648
Benefício fiscal - ágio incorporado		117.569	-	-	117.569
Despesas pagas antecipadamente	1	60.174	-	(58.750)	1.424
Ativo indenizável (concessão)	3	-	-	84.262	84.262
Outros créditos		280	-	-	280
Imobilizado	3	1.753.613	-	(1.719.465)	34.148
Intangível	3	13.267	-	1.638.596	1.651.863
<b>Total do ativo não circulante</b>		<b>2.102.366</b>	<b>51.567</b>	<b>(53.199)</b>	<b>2.100.734</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>2.879.502</b>	<b>7.334</b>	<b>(133.724)</b>	<b>2.753.112</b>
PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO					
CIRCULANTE					
Fornecedores		150.733	-	-	150.733
Encargos de dívidas		13.851	-	-	13.851
Empréstimos e financiamentos		141.784	-	-	141.784
Folha de pagamento		6.960	-	-	6.960
Tributos a pagar		70.597	-	-	70.597
Taxas regulamentares		18.577	-	-	18.577
Participações dos colaboradores nos lucros		9.308	-	-	9.308
Dividendos a pagar	2	213.848	(147.727)	-	66.121
Contribuição de iluminação pública arrecadada		9.065	-	-	9.065
Obrigações estimadas		9.502	-	-	9.502
Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas		20.875	-	-	20.875
Obrigações com benefícios pós-emprego		10.142	-	-	10.142
Partes relacionadas		127.084	-	-	127.084
Tributos diferidos	7	26.887	(26.887)	-	-
Programa de pesquisa e desenvolvimento e eficiência energética		20.617	-	-	20.617
Provisão luz para todos		16.406	-	-	16.406
Outras obrigações	1	23.238	-	(20.193)	3.045
<b>Total do passivo circulante</b>		<b>889.474</b>	<b>(174.614)</b>	<b>(20.193)</b>	<b>694.667</b>
NÃO CIRCULANTE					
Fornecedores		2.350	-	-	2.350
Tributos a pagar		26.720	-	-	26.720
Empréstimos e financiamentos		489.009	-	-	489.009
Debêntures		240.792	-	-	240.792
Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	7	19.645	7.334	-	26.979
Obrigações com benefícios pós-emprego	5	35.467	-	4.044	39.511
Partes relacionadas		36.827	-	-	36.827
Tributos diferidos	6 e 7	17.190	26.887	(39.422)	4.655
Provisão para devolução baixa renda		25.669	-	-	25.669
Provisão Coelce Plus		9.830	-	-	9.830
Programa de pesquisa e desenvolvimento e eficiência energética		18.364	-	-	18.364
Outras obrigações	1	29.468	-	(22.962)	6.506
<b>Total do passivo não circulante</b>		<b>951.331</b>	<b>34.221</b>	<b>(58.340)</b>	<b>927.212</b>
PATRIMÔNIO LÍQUIDO					
Capital social		442.946	-	-	442.946
Reservas de capital		358.671	-	-	358.671
Reserva de lucros		237.074	-	-	237.074
Prejuízos acumulados	1, 3, 5 e 6	-	-	(55.191)	(55.191)
Proposta de distribuição de dividendos adicionais	2	-	147.727	-	147.727
		<b>1.038.691</b>	<b>147.727</b>	<b>(55.191)</b>	<b>1.131.227</b>
Recursos destinados a aumento de capital		6	-	-	6
<b>Total do patrimônio líquido</b>		<b>1.038.697</b>	<b>147.727</b>	<b>(55.191)</b>	<b>1.131.233</b>
<b>TOTAL DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO E PASSIVO</b>		<b>2.879.502</b>	<b>7.334</b>	<b>(133.724)</b>	<b>2.753.112</b>



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

**Efeitos da adoção das novas práticas contábeis adotadas no Brasil na demonstração do resultado**

	Referência para ajustes	Publicado 31/12/2009	Ajustes	Reapresentação 31/12/2009
RECEITA BRUTA	1 e 4	2.984.126	267.488	3.251.614
(-) Deduções da receita bruta	1	(843.424)	11.097	(832.327)
RECEITA LÍQUIDA		2.140.702	278.585	2.419.287
CUSTO DO SERVIÇO	1, 4 e 5	(1.572.952)	(206.015)	(1.778.967)
LUCRO BRUTO		567.750	72.570	640.320
DESPESAS OPERACIONAIS				
Despesas com vendas		(17.941)	-	(17.941)
Despesas gerais e administrativas		(65.555)	-	(65.555)
Outras despesas operacionais		(24.819)	-	(24.819)
<b>Total despesas operacionais</b>		<b>(108.315)</b>	<b>-</b>	<b>(108.315)</b>
Lucro operacional antes do resultado financeiro e impostos sobre o lucro		459.435	72.570	532.005
RESULTADO FINANCEIRO				
Receita financeira	1 e 3	68.953	(2.748)	66.205
Despesa financeira	1 e 3	(126.321)	17.058	(109.263)
Lucro operacional antes dos impostos sobre o lucro		402.067	86.880	488.947
Imposto de renda e contribuição social - correntes		(135.848)	-	(135.848)
Imposto de renda e contribuição social - diferidos	6	8.422	(26.589)	(18.167)
Incentivo fiscal		73.505	-	73.505
Benefício fiscal - ágio incorporado		(13.698)	-	(13.698)
<b>LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO DAS OPERAÇÕES CONTINUADAS</b>		<b>334.448</b>	<b>60.291</b>	<b>394.739</b>

**Conciliação do patrimônio líquido**

	01/01/2009	31/12/2009
Total do patrimônio líquido de acordo com as práticas contábeis anteriores	917.101	1.038.697
Avaliação valor justo - ativo indenizável	4.292	3.321
Atualização monetária - ativo indenizável	-	72
Desreconhecimento de ativos e passivos regulatórios	(175.221)	(96.120)
Proposta de distribuição de dividendos adicionais	195.157	147.727
Perda passivo atuarial	-	(4.044)
Tributos diferidos	58.116	41.580
<b>Total dos ajustes no patrimônio líquido</b>	<b>82.344</b>	<b>92.536</b>
<b>Total do patrimônio líquido ajustado</b>	<b>999.445</b>	<b>1.131.233</b>

**Conciliação do resultado**

	31/12/2009	
	Resultado antes dos impostos	Resultado do exercício
De acordo com as práticas contábeis anteriores	402.067	334.448
Avaliação valor justo - ativo indenizável	(971)	(971)
Atualização monetária - ativo indenizável	72	72
Desreconhecimento de ativos e passivos regulatórios	87.779	87.779
Tributos diferidos	-	(26.589)
<b>Total dos ajustes no resultado</b>	<b>86.880</b>	<b>60.291</b>
<b>De acordo com as IFRSs</b>	<b>488.947</b>	<b>394.739</b>

**Notas às reconciliações**

A adoção dos CPC 15 ao 43 (Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade) resultou nas seguintes mudanças de práticas contábeis:

(1) Estrutura conceitual para a elaboração e apresentação das demonstrações contábeis (CPC Estrutura Conceitual). As demonstrações financeiras devem ser elaboradas de acordo com esse pronunciamento, que dentre outros conceitos, estabelece as bases para reconhecimento de ativos, passivos, receitas e despesas. As diferenças entre os valores estimados incluídos no cálculo da tarifa de energia elétrica e os efetivamente incorridos pela Companhia, reconhecidos antes da aplicação dos novos CPCs como ativos e passivos regulatórios não são, de acordo com esse pronunciamento, reconhecidos no balanço patrimonial, por não atenderem à definição de ativos e/ou passivos.

Como consequência, os saldos de ativos e passivos regulatórios contabilizados antes da data de adoção inicial dos novos pronunciamentos foram reconhecidos contra lucros

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

acumulados e resultado do período corrente, de acordo com o período de competência.

(2) Contabilização da proposta de pagamento de dividendos (ICPC 08 / Framework for the Preparation and Presentation of Financial Statements) – Esta interpretação esclarece que a declaração de dividendos, excedente ao mínimo obrigatório, após o período contábil a que se referem as demonstrações contábeis não devem ser reconhecidos como passivo, em virtude de não atenderem aos critérios de obrigação presente na data das demonstrações contábeis como definido no pronunciamento Técnico CPC 25 (IAS 37) – Provisões, Passivos Contingentes e Ativos.

Os dividendos declarados e não pagos, excedentes ao mínimo obrigatório, referentes aos exercícios de 2008 e 2009 foram reconhecidos como ajuste na mutação do patrimônio líquido e foram revertidos na conta de dividendos a pagar, no balanço patrimonial, onde estavam originalmente apresentados de acordo com as regras anteriores.

(3) Contratos de Concessão (ICPC 01/IFRIC 12 e OCPC 05) - Estas normas orientam os concessionários sobre a forma de contabilização de concessões de serviços públicos a entidades privadas e define os princípios gerais de reconhecimento e mensuração das obrigações e direitos relacionados aos contratos de concessão de serviços.

Em decorrência da adoção dessa interpretação e resultante do contrato de concessão de serviços públicos de energia elétrica, que lhe dá o direito de cobrar pelo uso da infraestrutura da concessão, a Companhia reconheceu: (i) um ativo intangível que correspondente à cessão de uso dos bens que compõem a infraestrutura necessária para a realização dos serviços públicos, e (ii) um ativo financeiro correspondente ao valor devido, direta ou indiretamente, pelo concedente.

O ativo intangível reconhecido como remuneração pela prestação de serviços de construção ou melhorias está mensurado pelo valor justo mediante o reconhecimento inicial. Após o reconhecimento inicial, o ativo intangível está mensurado pelo custo.

O ativo financeiro está classificado como instrumento financeiro disponível para venda, considerando a premissa de que o valor da indenização ao final do contrato de concessão será calculado pelo órgão concedente em função da Base de Remuneração Regulatória (BRR).

O valor justo do ativo financeiro está sendo revisado trimestralmente, considerado a atualização pelo IGPM. Diferenças entre o valor justo contabilizado e o novo valor justo apurado serão reconhecidas diretamente no resultado do exercício. Considerando que o ativo financeiro é remunerado pelo WACC regulatório e que esta remuneração é reconhecida como receita pelo faturamento mensal da tarifa ao consumidor.

(4) Contratos de Construção (CPC 17/IAS 11) – Este pronunciamento estabelece o tratamento contábil das receitas e despesas associadas a contratos de construção e utiliza os critérios de reconhecimento estabelecidos no Pronunciamento Conceitual Básico - Estrutura Conceitual para a Elaboração e Apresentação das Demonstrações Contábeis para determinar o momento em que a receita do contrato e a despesa a ela relacionada devem ser reconhecidas na demonstração do resultado.

Em atendimento a este pronunciamento técnico a Companhia contabilizou receitas e custos relativos a serviços de construção ou melhoria. Pelo fato de quase a totalidade de construções de ativos ser terceirizado, a administração da companhia conclui que não há margem própria a ser aplicada. A margem de construção adotada foi estabelecida como sendo igual a zero.

(5) Benefícios a empregados (CPC 33/IAS 19) – Este pronunciamento técnico fornece orientações sobre o reconhecimento, a mensuração e a evidenciação dos benefícios concedidos aos empregados.

A Companhia anteriormente efetuava o registro Plano de Benefícios Previdenciários – Benefício Definido em conformidade com a Deliberação CVM nº 371/00, utilizando a regra do “corredor”. Com a adoção das IFRS a Companhia deixou de utilizar a regra do “corredor”.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Anteriormente os efeitos de ganhos e perdas atuariais eram registrados diretamente no resultado do exercício. Com a adoção dos novos Pronunciamentos Contábeis esses efeitos passaram a ser contabilizados em outros resultados abrangentes.

(6) Imposto de renda e contribuição social: os impostos diferidos foram registrados sobre diferenças temporárias relacionadas às diferenças entre a prática contábil anterior e os novos pronunciamentos técnicos emitidos pelo CPC e IFRS, considerando os critérios expostos na nota explicativa nº 2.

(7) Reclassificações: De acordo com os novos pronunciamentos contábeis foram efetuadas as seguintes reclassificações às demonstrações financeiras da Companhia.

a) Os depósitos judiciais relacionados a contingências prováveis e anteriormente registrados como redução das respectivas provisões foram reclassificados para o ativo não circulante.

b) Os impostos diferidos anteriormente apresentados no circulante foram reclassificados para o não circulante.

**Reapresentação das ITR's de 2010, comparativamente com as de 2009 também ajustadas às normas de 2010.**

Em atendimento à Deliberação CVM nº 656, de 25 de janeiro de 2011 a Companhia apresenta abaixo os efeitos no resultado e no patrimônio líquido dos trimestres findos em 31/03/2009, 30/06/2009, 30/09/2009, 31/03/2010, 30/06/2010 e 30/09/2010, decorrentes da plena adoção das normas de 2010.

**Reapresentação das ITR's de 2010, comparativamente com as de 2009 também ajustadas às normas de 2010.**

	2009			2010		
	31/03/2009	30/06/2009	30/09/2009	31/03/2010	30/06/2010	30/09/2010
<b>Trimestre findo em:</b>						
<b>Patrimônio líquido publicado</b>	997.620	1.071.588	1.169.966	1.140.918	1.244.633	1.375.340
Valor justo e atualização monetária do ativo indenizável (concessão)	848	1.697	2.545	2.114	4.300	6.486
Desreconhecimento de ativos e passivos regulatórios	(166.699)	(137.202)	(119.736)	(73.071)	(46.893)	(18.342)
Perda passivo atuarial	-	-	-	(4.044)	(4.044)	(4.044)
Tributos diferidos	67.840	56.037	48.827	33.233	22.890	11.369
Proposta de dividendos adicionais	195.157	-	-	147.727	-	-
<b>Patrimônio líquido reapresentado</b>	<b>1.094.767</b>	<b>992.119</b>	<b>1.101.602</b>	<b>1.246.877</b>	<b>1.220.886</b>	<b>1.370.809</b>
	2009			2010		
	31/03/2009	30/06/2009	30/09/2009	31/03/2010	30/06/2010	30/09/2010
<b>Resultado período findo em:</b>						
<b>Resultado publicado</b>	80.519	155.795	252.716	102.221	205.936	336.643
Valor justo e atualização monetária do ativo indenizável (concessão)	848	1.697	2.545	2.114	4.300	6.486
Desreconhecimento de ativos e passivos regulatórios	7.238	36.735	54.201	19.988	46.166	74.717
Tributos diferidos	(3.186)	(14.989)	(22.199)	(7.756)	(18.100)	(29.621)
<b>Resultado reapresentado</b>	<b>85.419</b>	<b>179.237</b>	<b>287.262</b>	<b>116.567</b>	<b>238.302</b>	<b>388.225</b>
	2009			2010		
	31/03/2009	30/06/2009	30/09/2009	31/03/2010	30/06/2010	30/09/2010
<b>Resultado trimestre findo em:</b>						
<b>Resultado publicado</b>	80.519	75.276	96.921	102.221	103.715	130.707
Valor justo e atualização monetária do ativo indenizável (concessão)	848	848	848	2.114	2.186	2.186
Desreconhecimento de ativos e passivos regulatórios	7.238	29.497	17.466	19.988	26.178	28.551
Tributos diferidos	(3.186)	(11.803)	(7.210)	(7.756)	(10.343)	(11.521)
<b>Resultado reapresentado</b>	<b>85.419</b>	<b>93.818</b>	<b>108.025</b>	<b>116.567</b>	<b>121.735</b>	<b>149.923</b>

Estas Informações Trimestrais foram sujeitas aos procedimentos de revisão especial aplicados pelos auditores independentes da Companhia de acordo com os requerimentos da CVM para Informações Trimestrais (NPA 06 do IBRACON), incluindo os ajustes decorrentes da adoção das novas práticas contábeis, não tendo sido, portanto, sujeitas aos procedimentos de auditoria.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## 4. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Caixa e contas correntes bancárias	19.997	21.824	15.806
Aplicações financeiras	32.774	20.977	32
<b>Total</b>	<b>52.771</b>	<b>42.801</b>	<b>15.838</b>

Os investimentos dos excedentes de caixa são aplicados em bancos considerados pela Administração como de primeira linha e possuem alta liquidez, ou seja, são prontamente conversíveis em recursos disponíveis em caixa de acordo com as necessidades da Companhia.

Segue abaixo a composição dos saldos aplicados em 31 de dezembro de 2010, 2009 e 1º de janeiro de 2009:

Banco	Tipo	Taxa média a.a	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Fundos exclusivos					
Banco Bradesco S.A.	Fundo de Investimento	9,91%	8.436	1.304	-
Banco Itaú S.A.	Fundo de Investimento	9,93%	211	2.600	-
<b>Total de fundos exclusivos</b>			<b>8.647</b>	<b>3.905</b>	<b>-</b>
Outras aplicações financeiras					
Banco do Brasil	CDB/DI	-	-	17.054	-
Banco Votorantim S.A.	Fundo de Investimento	-	-	-	2
Banco Votorantim S.A.	CDB/DI	-	-	8	9
Banco Votorantim S.A.	CDB/DI	-	-	10	21
Banco do Nordeste do Brasil S.A	CDB/DI	9,74%	20.018	-	-
Banco do Bradesco	Fundo de Investimento	9,94%	4.109	-	-
<b>Total de outras aplicações financeiras</b>			<b>24.127</b>	<b>17.072</b>	<b>32</b>
<b>Total</b>			<b>32.774</b>	<b>20.977</b>	<b>32</b>

A Companhia é participante de Fundos de Investimentos exclusivos do Grupo Endesa Brasil. Sua carteira tem por objetivo seguir a variação do CDI, investindo basicamente em títulos públicos e CDB's - certificados de depósitos bancários - de bancos considerados pela Administração como de primeira linha. As aplicações acima apresentadas já contemplam a carteira dos referidos fundos exclusivos.

## 5. Títulos e valores mobiliários

	Taxa média a.a	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Fundo Córdoba				
Títulos Públicos Pós Fixados	9,97%	3.618	441	-
Títulos Públicos Pré Fixados	10,49%	1.685	611	-
		<b>5.303</b>	<b>1.052</b>	<b>-</b>
Fundo Firenze				
Títulos Públicos Pós Fixados	9,92%	1.312	994	-
Títulos Públicos Pré Fixados	10,00%	751	2.898	-
Outros	9,92%	1.117	19	-
		<b>3.180</b>	<b>3.911</b>	<b>-</b>
Fundo Verona				
Títulos Públicos Pós Fixados	9,34%	1.245	621	-
Títulos Públicos Pré Fixados	11,44%	462	689	-
		<b>1.707</b>	<b>1.310</b>	<b>-</b>
Fundo Mallorca				
Títulos Públicos Pós Fixados	10,52%	3.910	-	-
Títulos Públicos Pré Fixados	12,07%	1.990	-	-
Outros	10,52%	138	-	-
		<b>6.038</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Bradesco Firenze				
Títulos Públicos Pós Fixados	9,92%	14.548	-	-
Títulos Públicos Pré Fixados	10,00%	8.324	-	-
Outros	9,92%	12.399	-	-
		<b>35.271</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>		<b>51.499</b>	<b>6.273</b>	<b>-</b>



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Os saldos de aplicações financeiras em fundos exclusivos compostos por títulos públicos pós-fixados de Letra Financeira do Tesouro (LFT) e Nota do Tesouro Nacional (NTN-B), Letra do Tesouro Nacional (LTF) os quais possuem um rendimento entre 9,34% e 10,52%. Adicionalmente, a Companhia possui contratos futuros de DI pós-fixados com aplicações em taxas pós-fixadas e operações compromissadas. O montante desses contratos futuros em 31 de dezembro de 2010 é de R\$1.582.

## 6. CONSUMIDORES, CONCESSIONÁRIOS E PERMISSIONÁRIOS

Descrição	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
<b>Consumidores</b>			
Faturados	369.913	361.082	353.646
Não faturados	109.913	89.759	76.804
<b>Subtotal</b>	<b>479.826</b>	<b>450.841</b>	<b>430.450</b>
Encargos de uso da rede elétrica-Consumidores livres	6.657	4.703	4.678
Comercialização no âmbito da CCEE (b)	15.289	15.512	15.311
<b>Total</b>	<b>501.772</b>	<b>471.056</b>	<b>450.439</b>
<b>Circulante</b>	<b>471.806</b>	<b>438.172</b>	<b>416.442</b>
<b>Não circulante</b>	<b>29.966</b>	<b>32.884</b>	<b>33.997</b>

a) *Análise das contas a receber e demonstrativo do saldo da provisão para créditos de liquidação duvidosa:*

Classe de consumidores	Saldos			Valor bruto		
	Vincendos	Vencidos até 90 dias	Vencidos há mais de 90 dias	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
<b>Circulante</b>						
Residencial	61.489	39.288	17.363	118.140	104.481	92.237
Industrial	14.202	4.394	4.454	23.050	27.801	23.402
Comercial	18.704	12.239	9.993	40.936	35.969	34.399
Rural	15.474	6.378	3.246	25.098	24.617	21.879
Poder público	17.639	4.981	5.805	28.425	23.946	21.125
Iluminação pública	5.323	326	182	5.831	7.145	6.613
Serviço público	7.184	270	44	7.498	6.841	6.339
<b>Subtotal</b>	<b>140.015</b>	<b>67.876</b>	<b>41.087</b>	<b>248.978</b>	<b>230.800</b>	<b>205.994</b>
Comercialização na CCEE (b)	-	-	-	-	2.595	2.394
Encargo emergencial (c)	-	1.541	936	2.477	2.498	2.523
Créditos junto a clientes com ações judiciais (d)	30.429	2.240	33.869	66.537	62.140	61.450
Consumidores livres	6.657	-	-	6.657	4.703	4.678
Parcelamento de débitos (e)	26.229	-	-	26.229	33.384	44.946
Fornecimento não faturado (f)	109.913	-	-	109.913	89.759	76.804
Outros créditos	8.731	1.828	457	11.015	12.293	17.653
<b>Subtotal</b>	<b>321.973</b>	<b>73.484</b>	<b>76.349</b>	<b>471.806</b>	<b>438.172</b>	<b>416.442</b>
Provisão para créditos de liquidação duvidosa (g)				(87.747)	(87.589)	(93.769)
<b>Total circulante</b>	<b>321.973</b>	<b>73.484</b>	<b>76.349</b>	<b>384.059</b>	<b>350.583</b>	<b>322.673</b>
<b>Não circulante</b>						
Comercialização na CCEE (b)	-	-	15.289	15.289	12.917	12.917
Parcelamento de débitos (e)	14.676	-	-	14.677	19.967	21.080
Provisão para créditos de liquidação duvidosa (g)	-	-	-	(2.051)	(3.196)	(3.174)
<b>Total não circulante</b>	<b>14.676</b>	<b>-</b>	<b>15.289</b>	<b>27.915</b>	<b>29.688</b>	<b>30.823</b>

A movimentação da provisão para créditos de liquidação duvidosa é a seguinte.

<b>Saldo em 1º de janeiro de 2009</b>	<b>(96.943)</b>
Adições	(12.223)
Reversão	8.516
Baixas	9.865
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2009</b>	<b>(90.785)</b>
Adições	(11.586)
Reversão	6.285
Baixas	6.288
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2010</b>	<b>(89.798)</b>

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## b) Comercialização no âmbito da CCEE

<b>Câmara de Comercialização de Energia Elétrica</b>	<b>31/12/2010</b>	<b>31/12/2009</b>	<b>01/01/2009</b>
Valores a receber - setembro/2000 a dezembro/2002			
Valor em litígio - Liminares (*)	12.917	12.917	12.917
Valores com a exigibilidade suspensa (**)	2.372	2.372	2.372
Valores a receber - Energia curto prazo do período	-	223	22
<b>Total</b>	<b>15.289</b>	<b>15.512</b>	<b>15.311</b>
<b>Circulante</b>	<b>-</b>	<b>2.595</b>	<b>2.394</b>
<b>Não circulante</b>	<b>15.289</b>	<b>12.917</b>	<b>12.917</b>

(\*) O montante de R\$ 12.917, registrado no não circulante, permanece em aberto, decorrente das liminares para suspensão de pagamento nas datas previstas de liquidação financeira das transações no âmbito da CCEE.

(\*\*) O montante de R\$ 2.372, referente à venda de energia efetuadas na liquidação financeira especial AES SUL (R\$ 2.031) e DFESA (R\$ 341) no âmbito da CCEE ainda encontram-se pendente de recebimento, transferidos em 31 de dezembro de 2010 para o não circulante.

A Administração da Companhia não constituiu provisão para créditos de liquidação duvidosa por entender que os valores serão integralmente recebidos, seja dos devedores que questionaram os créditos judicialmente ou de outras empresas que vierem a ser indicadas pela CCEE.

## c) Encargo emergencial

O encargo de aquisição emergencial vigorou temporariamente durante os meses de janeiro e fevereiro de 2004 e o encargo de capacidade emergencial foi cobrado desde março de 2002 até 22 de dezembro de 2005. A partir de 23 de dezembro de 2005 o mesmo teve sua cobrança suspensa, conforme Resolução Normativa ANEEL nº 204, de 22 de dezembro de 2005.

A Companhia repassa mensalmente os valores arrecadados de inadimplência.

## d) Créditos junto a clientes com ações judiciais

O montante de R\$ 66.537 (R\$ 62.140 em 31 de dezembro de 2009 e R\$ 61.450 em 1º de janeiro de 2009) refere-se a créditos junto a clientes com ações judiciais. Este montante inclui R\$ 24.103 (R\$ 23.506 em 31 de dezembro de 2009 e R\$ 22.947 em 1º de janeiro de 2009) relativos às contas a receber de diversos consumidores que questionam a legalidade e pleiteiam a restituição de valores envolvidos na majoração da tarifa de energia elétrica, ocorrida na vigência do Plano Cruzado.

Esses consumidores obtiveram, por meio de medidas judiciais, o direito de compensar os créditos pleiteados com as faturas de energia elétrica, sem, contudo, terem o mérito da questão transitado em julgado. A Companhia mantém provisão para créditos de liquidação duvidosa no montante de R\$ 47.930 em 31 de dezembro de 2010 (R\$ 46.783 em 31 de dezembro de 2009 e R\$ 46.168 em 1º de janeiro de 2009) julgado suficiente para cobrir eventuais perdas em relação a essas ações.

## e) Parcelamento de débitos

Os parcelamentos de débitos correspondem a contratos firmados entre a Companhia e seus clientes para a renegociação de contas de energia em atraso. Esses valores são cobrados nas contas de energia, com multa e juros de 1% a.m calculados pro-rata e correção monetária com base na variação do IGPM. Após referida atualização montante a ser parcelado, retirando a parcela da entrada, se houver, é aplicado os juros do parcelamento acordado na negociação sendo esse no máximo de 1,8% a. m. O prazo médio de faturamento é de 43 dias.

## f) Receita não faturada

Corresponde à receita de fornecimento de energia elétrica, entregue e não faturada ao consumidor, calculada em base estimada, referente ao período após a medição mensal e até o último dia do mês. O saldo em 31 de dezembro 2010 é de R\$ 109.913 (R\$ 89.759 em 31 de dezembro de 2009 e R\$ 76.804 em 1º de janeiro de 2009).

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

***g) Provisão para créditos de liquidação duvidosa***

A provisão para créditos de liquidação duvidosa foi constituída com base nos critérios estabelecidos pela legislação regulatória aliada à análise dos riscos de perdas dos valores vencidos de clientes, questões judiciais e um percentual sobre dívidas parceladas. É considerada suficiente pela Companhia para cobrir eventuais perdas na realização dos valores a receber.

## **7. Consumidores de baixa renda**

A Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, estabeleceu as diretrizes para enquadramento na subclasse residencial baixa renda, da unidade consumidora com consumo mensal inferior a 80kWh, tendo o Decreto nº 4.336, de 15 de agosto de 2002, ampliado a regulamentação de enquadramento, para unidades consumidoras com consumo mensal entre 80 e 220 KWh, também segundo diretrizes da própria Lei nº 10.438/02.

Com o advento da Lei 12.212/2010, regulamentada pela Resolução Normativa ANEEL nº. 407/2010 e pela Resolução Normativa ANEEL nº. 414/2010, foram estabelecidos os novos critérios para o recebimento da Tarifa Social de Energia Elétrica pelos consumidores de baixa renda. De acordo com a nova regulamentação, não há mais qualquer critério de enquadramento por consumo, podendo obter o subsídio de baixa renda apenas aqueles que estejam cadastrados nos Programas Sociais do Governo Federal, inclusive indígenas e quilombolas que devem ter 100% de desconto até os primeiros 50 kWh, ou consumidores que recebam o Benefício de Prestação Continuada - BPC.

Com base nas Resoluções Normativas ANEEL 407/2010 e 414/2010, fica estabelecido que a ELETROBRÁS repassará mensalmente às Distribuidoras o montante de subvenção para recompor os descontos concedidos aos consumidores de Baixa Renda enquadrados segundo os critérios das antigas Resoluções 246/2002 e 485/2004, subvenção esta advinda da CDE – Conta de Desenvolvimento Energético. O saldo a receber em 31 de dezembro de 2010 é de R\$ 40.008, relativo às subvenções dos meses de novembro e dezembro de 2010.

A referida subvenção é calculada mensalmente pela Distribuidora e submetida à ANEEL para aprovação e homologação em Despacho, após da qual ocorre o repasse.

***Provisão devolução baixa renda***

Até 10 de setembro de 2010, a Companhia mantinha provisionado um passivo de R\$ 27.128 (R\$ 25.669 em 31 de dezembro de 2009 e R\$ 22.019 em 01 de janeiro de 2009) em função de dois Termos de Notificação acerca das diferenças de valores homologados e recebidos em períodos anteriores em virtude de reclassificações de consumidores de baixa renda beneficiados com o subsídio. O Órgão Regulador emitiu o Ofício OF/CEE/0152/2010, decidindo pelo Arquivamento dos dois Termos de Notificação que suportavam o valor provisionado. O arquivamento foi orientado e determinado pela Superintendência de Fiscalização dos Serviços da Eletricidade - SFE/ANEEL, tendo em vista a necessidade de melhoria da metodologia da fiscalização em questão, motivada pelas alterações nos critérios e procedimentos da subvenção econômica da subclasse residencial baixa renda. Desta forma, a Companhia procedeu à reversão do valor provisionado.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## 8. Tributos a compensar

	31/12/2010		31/12/2009		01/01/2009	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
Imposto de renda	7.181	-	14.302	-	13.896	-
Contribuição social	1.621	-	2.801	-	2.415	-
ICMS	24.789	56.334	25.568	51.614	30.841	52.834
ICMS parcelamento	5.571	5.485	3.115	7.941	-	-
Pis/Cofins	3.031	-	2.082	-	703	-
Outros tributos	974	-	967	-	966	-
<b>Total</b>	<b>43.167</b>	<b>61.819</b>	<b>48.835</b>	<b>59.555</b>	<b>48.821</b>	<b>52.834</b>

O saldo de imposto de renda a compensar refere-se a valores de imposto de renda retido na fonte – IRRF sobre aplicações financeiras, a retenções de órgãos públicos (Lei nº 9.430/96) e o saldo do imposto de renda antecipado relativo aos anos calendários de 2006 a 2009.

O saldo de contribuição social a compensar refere-se ao valor do saldo da CSLL antecipado relativo aos anos calendários de 2006 e 2007, além de valores retidos por órgãos públicos, conforme Lei nº 9.430/96.

O saldo de ICMS refere-se basicamente aos créditos vinculados à aquisição de bens do ativo permanente (conforme conceito estabelecido na legislação fiscal), os quais estão sendo compensados mensalmente à razão de 1/48 avos.

O saldo ICMS parcelamento ativo referem-se principalmente ao crédito de diferencial de alíquota do ativo imobilizado, objeto dos Autos de Infração nºs 2008.03699-4, 2007.01902-8 e 2006.25755-6 e da Confissão Espontânea de Débito conforme protocolo nº 096.40949-5, cujos montantes somam R\$ 11.056 e foram incluídos no parcelamento previsto no “REFIS do Ceará – 2009” através do Termo de Concessão nº 197588 e conforme nota explicativa nº 20.

## 9. Cauções e depósitos

Instituição	Tipo de Aplicação	Taxa média a.a.	31/12/2010		31/12/2009		01/01/2009	
			Circulante	Não Circulante	Circulante	Não Circulante	Circulante	Não Circulante
BNB FI Curto Prazo	Fundo de Investimento	7,11%	-	51	-	-	-	-
Bradesco Premium	Fundo de Investimento	9,94%	-	16.838	-	18.815	-	11.218
Itaú-Unibanco Previdência	Fundo de Investimento	9,24%	-	36	-	34	-	756
Bradesco	CDB	9,64%	-	245	-	1.421	-	-
Itaú	CDB	9,73%	-	497	-	790	-	-
Banco do Brasil	CDB	9,74%	17.568	10.795	12.167	3.525	18.777	2.447
<b>Total</b>			<b>17.568</b>	<b>28.462</b>	<b>12.167</b>	<b>24.585</b>	<b>18.777</b>	<b>14.421</b>

Estes depósitos correspondem a aplicações de valores vinculados aos contratos de aquisição de energia elétrica. Os depósitos do Banco do Brasil referem-se às retenções contratuais de fornecedores de serviços e garantia de contrato de financiamento.

## 10. Depósitos vinculados a litígios

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Trabalhistas	26.773	22.525	12.341
Cíveis	7.503	5.279	8.521
Fiscais	3.295	1.908	1.991
<b>Total</b>	<b>37.571</b>	<b>29.712</b>	<b>22.853</b>



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## 11. Tributos diferidos

A Companhia possui créditos fiscais diferidos ativos e passivos sobre diferenças temporárias, cuja composição está demonstrada a seguir:

Ativo	PIS/COFINS			Imposto de Renda			Contribuição Social			TOTAL		
	31/12/ 2010	31/12/ 2009	01/01/ 2009	31/12/ 2010	31/12/ 2009	01/01/ 2009	31/12/ 2010	31/12/ 2009	01/01/ 2009	31/12/ 2010	31/12/ /2009	01/01/ 2009
Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	-	-	-	15.314	11.963	16.785	5.513	4.307	6.013	20.827	16.270	22.798
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-	-	-	22.449	22.696	24.236	8.082	8.172	8.725	30.531	30.868	32.961
Provisão para obsolescência de estoque	-	-	-	1.040	1.010	1.010	375	364	364	1.415	1.374	1.374
Despesa diferida PIS/COFINS	-	-	-	1.209	2.098	3.124	899	1.134	1.381	2.108	3.232	4.505
Provisão baixa renda	-	2.374	3.676	-	6.417	5.504	-	2.310	1.981	-	11.101	11.161
Perda plano de pensão	-	-	-	3.570	1.011	-	1.285	364	-	4.855	1.375	-
Desreconhecimento de ativo regulatório	-	-	-	-	576	8.455	-	207	3.044	-	783	11.499
Provisão ICMS	-	-	-	4.895	-	-	1.763	-	-	6.658	-	-
Provisão Multa ARCE	-	-	-	1.685	-	-	607	-	-	2.292	-	-
Outros	-	-	-	3.835	2.221	1.770	1.064	424	506	4.899	2.645	2.276
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>2.374</b>	<b>3.676</b>	<b>53.997</b>	<b>47.992</b>	<b>60.884</b>	<b>19.588</b>	<b>17.282</b>	<b>22.014</b>	<b>73.585</b>	<b>67.648</b>	<b>86.574</b>
Passivo												
Correção monetária especial (CME) e complementar (CMC)	-	-	-	1.019	1.280	1.507	1.894	2.221	2.521	2.913	3.501	4.028
Reposicionamento revisão tarifária	-	-	13.131	-	-	-	-	-	-	-	-	13.131
Desreconhecimento de passivo regulatório	-	-	-	8.933	-	-	3.216	-	-	12.149	-	-
Atuarial - Fundo de Pensão	-	-	-	6.542	-	-	2.355	-	-	8.897	-	-
Ativo indenizável (concessão)	-	-	-	2.168	848	1.073	781	306	386	2.949	1.154	1.459
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>13.131</b>	<b>18.662</b>	<b>2.128</b>	<b>2.580</b>	<b>8.246</b>	<b>2.527</b>	<b>2.907</b>	<b>26.908</b>	<b>4.655</b>	<b>18.618</b>

A movimentação dos saldos referentes dos tributos diferidos está assim apresentada:

	Ativo	Passivo	Total
<b>Saldo em 1º de janeiro de 2009</b>	<b>86.574</b>	<b>18.618</b>	<b>67.956</b>
Adições resultado do exercício - IR/CSLL	1.611	-	1.611
Adições resultado do exercício - PIS/COFINS	(1.302)	(13.131)	11.829
Adições resultado abrangente	1.375	-	1.375
Baixas	(20.610)	(832)	-19.778
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2009</b>	<b>67.648</b>	<b>4.655</b>	<b>62.993</b>
Adições resultado do exercício - IR/CSLL	15.802	22.841	-7.039
Adições resultado do exercício - PIS/COFINS	(2.374)	-	-2.374
Adições resultado abrangente	3.480	-	3.480
Baixas	(10.972)	(588)	-10.384
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2010</b>	<b>73.585</b>	<b>26.908</b>	<b>46.677</b>

Estudos técnicos de viabilidade indicam a recuperação dos valores de Imposto de Renda e da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido diferidos ativos, no prazo máximo estipulado nas disposições regulamentares como definido pela Instrução CVM nº 371, de 27 de junho de 2002 e posterior Deliberação CVM nº 599/09 e CPC 32. Correspondem às melhores estimativas da Administração, cuja expectativa de realização de créditos fiscais até o exercício de 2020.

Em consonância com a Instrução CVM nº 273/98, a Companhia tem registrado o imposto de renda e a contribuição social diferidos passivos calculados sobre o saldo a ser depreciado da correção monetária especial.

Anos de realização	Montante a realizar
2011	17.428
2012	6.490
2013	6.490
2014	6.490
2015 a 2017	19.469
2018 a 2020	17.220
<b>Total</b>	<b>73.585</b>

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Como a base tributável do imposto de renda e da contribuição social decorre não apenas do lucro que pode ser gerado, mas também da existência de receitas não tributáveis, despesas não dedutíveis, incentivos fiscais e outras variáveis, não existe uma correlação direta entre o lucro líquido da Companhia e o resultado de imposto de renda e contribuição social. Portanto, a expectativa da utilização de créditos fiscais não deve ser tomada como único indicativo de resultados futuros da Companhia.

## 12. Benefício fiscal – ágio incorporado

### *Ágio de incorporação da controladora:*

O ágio oriundo da operação de incorporação de sua controladora Distriluz Energia Elétrica S.A., aprovada em Assembléia Geral Extraordinária de 27 de setembro de 1999 está fundamentado nos resultados futuros durante o prazo de concessão e vem sendo amortizado no prazo compreendido entre a data da incorporação até 31 de dezembro de 2027, em proporções mensais a sua rentabilidade projetada, conforme determinação da Resolução no 269, de 15 de setembro de 1999, da ANEEL, conforme demonstrado abaixo:

Ano	Fator de amortização	Ano	Fator de amortização	Ano	Fator de amortização
2010	0,04745	2016	0,02792	2022	0,01640
2011	0,04349	2017	0,02555	2023	0,01501
2012	0,03980	2018	0,02338	2024	0,01374
2013	0,03642	2019	0,02140	2025	0,01257
2014	0,03333	2020	0,01958	2026	0,01151
2015	0,03051	2021	0,01792	2027	0,01053

Em 26 de abril de 2004, a Superintendência de Fiscalização Financeira da ANEEL emitiu Relatório de Acompanhamento de Fiscalização, alegando que a reserva de ágio formada na incorporação da sociedade Distriluz não teria por contrapartida ativos com substância econômica, e desta forma, seguindo a Instrução CVM no 349/01, determinou que somente deveria ficar registrado em conta de Patrimônio Líquido da Companhia (Reserva de ágio) a parcela correspondente ao benefício fiscal advindo da amortização do ágio, por entender que apenas esta parcela possui substância econômica.

Tendo em vista a conclusão dos entendimentos com Agência Nacional de energia Elétrica – ANEEL, a Companhia, para a substituição do mecanismo de Desdobramento e Resgate de Ações, após afastados os riscos de questionamentos fiscais, societários e de descumprimentos de covenant financeiros com Instituições Financeiras, e após ratificação dos devidos ajustes contábeis pela ANEEL, emitida através do Ofício no 584/05, de 14 de abril de 2005, a Assembléia Geral Extraordinária, de 28 de abril de 2005, aprovou a proposta do Conselho de Administração da Companhia de cumprir as recomendações do Órgão Regulador.

Desta forma, as operações de desdobramentos e resgate de ações da Companhia para compensar aos acionistas pela redução do lucro decorrente da amortização do ágio, oriundo da incorporação da sociedade Distriluz, interrompidas em 2003, foram substituídas pelas disposições previstas na Instrução CVM no 319/99, alterada pela Instrução no 349/01, que consistem na constituição de uma provisão sobre o ágio a amortizar em contra-partida da Reserva de Ágio (Reserva de Capital) no montante que não se constitui benefício fiscal para a Companhia. Para recompor o resultado de cada exercício, será feita reversão da provisão na mesma proporção da amortização da parcela do ágio do respectivo exercício.

A Administração procedeu o recálculo do ágio considerando o momento de aquisição da Companhia para recompor os efeitos da constituição da reserva do ágio.

Em abril de 2005, foi constituída uma provisão sobre o ágio a amortizar em contra-partida da reserva de ágio (reserva de capital) no montante que não se constitui benefício fiscal para a Companhia, conforme determina a Instrução CVM nº 349/2001.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

<b>Benefício fiscal- Ágio incorporado</b>	<b>31/12/2010</b>	<b>31/12/2009</b>	<b>01/01/2009</b>
Ágio da incorporação	775.960	775.960	775.960
Amortização acumulada	(466.308)	(429.434)	(389.146)
Provisão sobre o ágio	(429.365)	(429.365)	(429.365)
Reversão da provisão sobre o ágio	224.745	200.408	173.818
<b>Saldo</b>	<b>105.032</b>	<b>117.569</b>	<b>131.267</b>
<b>Reserva de capital</b>	<b>31/12/2010</b>	<b>31/12/2009</b>	<b>01/01/2009</b>
Ágio da incorporação	775.960	775.960	775.960
(-) Desdobramento e desgase de ações	(125.407)	(125.407)	(125.407)
Provisão sobre o ágio	(429.365)	(429.365)	(429.365)
<b>Saldo</b>	<b>221.188</b>	<b>221.188</b>	<b>221.188</b>

Com a adoção do novo procedimento, em 30 de abril de 2005, a Reserva de ágio registrada no Patrimônio Líquido da Companhia foi reduzida em R\$ 429.365, com efeito de R\$ 242.976 para a Companhia.

### 13. Outros créditos

	<b>31/12/2010</b>	<b>31/12/2009</b>	<b>01/01/2009</b>
Alienação de bens e direitos	1.482	1.553	1.888
Convênios de arrecadação	4.085	2.937	4.132
Desativações em curso	2	9.590	5.486
Serviços a terceiros	12.573	18.177	14.590
Cheques devolvidos	1.210	1.199	1.220
Créditos de fornecedores	7.215	5.081	-
Adiantamentos a empregados	3.036	2.683	1.794
Adiantamentos a fornecedores	9.144	3.917	1.954
Outros	3.803	4.684	2.980
<b>Total</b>	<b>42.550</b>	<b>49.821</b>	<b>34.044</b>
<b>Circulante</b>	<b>42.270</b>	<b>49.541</b>	<b>33.764</b>
<b>Não circulante</b>	<b>280</b>	<b>280</b>	<b>280</b>

### 14. Ativo indenizável (concessão)

O Contrato de Concessão de Distribuição nº 01/98 - ANEEL, de 13 de maio de 1998 e aditivos posteriores, celebrados entre a União (Poder Concedente - Outorgante) e a COELCE (Concessionária - Operador), respectivamente, regulamentam a exploração dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica pela Companhia, onde:

✓ O contrato estabelece quais os serviços que o operador deve prestar e para quem (classe de consumidores) os serviços devem ser prestados;

✓ O contrato estabelece padrões de desempenho para prestação de serviço público, com relação à manutenção e à melhoria da qualidade no atendimento aos consumidores, e o operador tem como obrigação, na entrega da concessão, devolver a infraestrutura nas mesmas condições em que a recebeu na assinatura desses contratos. Para cumprir com essas obrigações, são realizados investimentos constantes durante todo o prazo da concessão. Portanto, os bens vinculados à concessão podem ser repostos, algumas vezes, até o final da concessão;

✓ Ao final da concessão os ativos vinculados à infraestrutura devem ser revertidos ao poder concedente mediante pagamento de uma indenização; e

✓ O preço é regulado através de mecanismo de tarifa estabelecido nos contratos de concessão com base em fórmula paramétrica (Parcelas A e B), bem como são definidas as modalidades de revisão tarifária, que deve ser suficiente para cobrir os custos, a amortização dos investimentos e a remuneração pelo capital investido.

Com base nas características estabelecidas no contrato de concessão de distribuição de energia elétrica da Companhia, a Administração entende que estão atendidas as condições para a aplicação da Interpretação Técnica ICPC 01 (IFRIC 12) – Contratos de Concessão,

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

a qual fornece orientações sobre a contabilização de concessões de serviços públicos a operadores privados, de forma a refletir o negócio de distribuição elétrica, abrangendo:

- a) Parcela estimada dos investimentos realizados e não amortizados ou depreciados até o final da concessão classificada como um ativo financeiro por ser um direito incondicional de receber caixa ou outro ativo financeiro diretamente do poder concedente; e
- b) Parcela remanescente à determinação do ativo financeiro (valor residual) classificada como um ativo intangível em virtude de a sua recuperação estar condicionada à utilização do serviço público, neste caso, do consumo de energia pelos consumidores (vide nota explicativa nº 15).

A infraestrutura recebida ou construída da atividade de distribuição, que estava originalmente representada pelo ativo imobilizado e intangível da Companhia é recuperada através de dois fluxos de caixa, a saber: (a) parte através do consumo de energia efetuado pelos consumidores (emissão do faturamento mensal da medição de energia consumida/vendida) durante o prazo da concessão; e (b) parte como indenização dos bens reversíveis no final do prazo da concessão, esta a ser recebida diretamente do Poder Concedente ou para quem ele delegar essa tarefa.

Essa indenização será efetuada com base nas parcelas dos investimentos vinculados a bens reversíveis, ainda não amortizados ou depreciados, que tenham sido realizados com o objetivo de garantir a continuidade e atualidade do serviço concedido e foi determinada conforme demonstrado a seguir:

	Imobilizado Líquido	Intangível Líquido	Ativo Indenizável (Concessão)
Saldo originalmente publicado em 01 de janeiro de 2009	1.591.632	13.994	-
Bifurcação do ativo imobilizado e intangível de acordo com o ICPC 10 e OCPC 05	(1.557.917)	1.514.122	43.795
Mensuração a valor justo do ativo financeiro - concessão	-	-	4.292
<b>Saldos reapresentados de acordo com ICPC 10 e OCPC 05</b>	<b>33.715</b>	<b>1.528.116</b>	<b>48.087</b>

A movimentação dos saldos referentes ao ativo indenizável (Concessão) está assim apresentada:

<b>Saldo em 1º de janeiro de 2009</b>	<b>48.087</b>
Transferências	37.074
Receitas financeiras	72
Mudança na estimativa do fluxo de caixa	(971)
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2009</b>	<b>84.262</b>
Transferências	21.764
Baixas	(428)
Receitas financeiras	71
Mudança na estimativa do fluxo de caixa	5.206
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2010</b>	<b>110.875</b>

As concessões de distribuição da Companhia não são onerosas. Desta forma, não há obrigações financeiras fixas e pagamentos a serem realizados ao Poder Concedente.

## 15. Intangível

O intangível, por natureza, está constituído da seguinte forma:

	31/12/2010				31/12/2009	01/01/2009
	Vida útil média	Custo	Amortização acumulada	Obrigações Especiais	Valor Líquido	Valor Líquido
Em Serviço	15,63					
Direito de uso da concessão		2.885.947	(626.734)	(656.220)	1.374.580	1.506.047
Softwares		76.779	(70.115)	-	7.245	11.946
Em Curso						
Direito de uso da concessão		324.042	-	(36.219)	257.992	4.562
Softwares		12.113	-	-	12.046	5.561
<b>Total</b>		<b>3.298.882</b>	<b>(696.849)</b>	<b>(692.439)</b>	<b>1.651.863</b>	<b>1.528.116</b>



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

O ativo intangível em curso refere-se, substancialmente, a obras de expansão do sistema de distribuição de energia elétrica.

A movimentação dos saldos do intangível está demonstrada a seguir:

	Em Serviço				Em Curso			Total
	Custo	Amortização acumulada	Obrigações Especiais	Valor Líquido	Custo	Obrigações Especiais	Valor Líquido	
<b>Saldo em 01 de janeiro de 2009</b>	<b>2.397.896</b>	<b>(422.119)</b>	<b>(457.784)</b>	<b>1.517.993</b>	<b>233.168</b>	<b>(223.045)</b>	<b>10.123</b>	<b>1.528.116</b>
Adições	-	-	-	-	335.340	(52.887)	282.453	282.453
Baixas	(16.792)	10.788	-	(6.004)	-	-	-	(6.004)
Amortização	-	(140.851)	25.223	(115.628)	-	-	-	(115.628)
Transferências	256.615	-	(234.076)	22.539	(256.615)	234.076	(22.539)	-
Transferências Ativo Indenizável	(42.443)	-	5.369	(37.074)	-	-	-	(37.074)
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2009</b>	<b>2.595.276</b>	<b>(552.182)</b>	<b>(661.268)</b>	<b>1.381.826</b>	<b>311.893</b>	<b>(41.856)</b>	<b>270.038</b>	<b>1.651.863</b>
Adições	-	-	-	-	465.074	(36.976)	428.098	428.098
Baixas	(28.287)	21.533	-	(6.754)	-	-	-	(6.754)
Amortização	-	(166.199)	24.349	(141.850)	-	-	-	(141.850)
Transferências	440.813	-	(42.613)	398.200	(440.813)	42.613	(398.200)	-
Transferências Ativo Indenizável	(45.075)	-	23.312	(21.763)	-	-	-	(21.763)
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2010</b>	<b>2.962.727</b>	<b>(696.849)</b>	<b>(656.220)</b>	<b>1.609.659</b>	<b>336.155</b>	<b>(36.219)</b>	<b>299.935</b>	<b>1.909.594</b>

A agência reguladora ANEEL é responsável por estabelecer a vida útil-econômica estimada de cada bem integrante da infraestrutura de distribuição, para efeitos de determinação da tarifa, bem como para apuração do valor da indenização dos bens reversíveis no vencimento do prazo da concessão. Essa estimativa é revisada periodicamente e aceita pelo mercado como uma estimativa razoável/adequada para efeitos contábeis e regulatórios e que representa a melhor estimativa de vida útil dos bens.

A Administração da Companhia entende que a amortização do ativo intangível deve respeitar a vida útil estimada de cada bem integrante do conjunto de bens tangíveis contidos na infraestrutura de distribuição. Assim sendo, esses bens devem ser amortizados individualmente, respeitando a vida útil de cada um deles, limitada ao prazo de vencimento da concessão. Como resultado da utilização desse critério de amortização, o total do ativo intangível será sempre amortizado de forma não linear.

O valor residual de cada bem que ultrapassa o prazo do vencimento da concessão está alocado como ativo financeiro – ativo indenizável – concessão (Vide nota explicativa nº 14).

#### Programa de universalização

Em 26 de abril de 2002, foi sancionada a Lei Federal nº 10.438 que dispõe acerca de diversos temas importantes para o setor de energia elétrica, tais como a criação do PROINFA, a CDE (Conta de Desenvolvimento Energético) e discorre, ainda, sobre a universalização do serviço público de distribuição de energia elétrica e estabelece que seu atendimento seja regulamentado por Resoluções editadas pela ANEEL.

Em 29 de abril de 2003, foi editada a Resolução ANEEL nº 223, que estabelece as condições gerais para elaboração do plano de universalização de energia elétrica e que foi alterada pela Resolução normativa 368/2009, acrescentando o Art. 18-B que trata das condições de antecipação de obras com recursos aportados pelo consumidor, visando ao atendimento de novas unidades consumidoras ou aumento de carga, sem ônus para os interessados. Pela Resolução, a Companhia tinha o ano de 2013 como limite para que atendesse todas as solicitações de pedidos de ligação com extensão de rede, sendo elaborado um cronograma anual por município. Com a criação do programa luz para todos, a Companhia optou por antecipar as metas de universalização.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### ***Programa luz para todos***

Em 11 de novembro de 2003, foi publicado o Decreto Federal nº 4.873 que instituiu o Programa Nacional de Universalização do Acesso e Uso da Energia Elétrica, denominado “Programa Luz Para Todos”, destinado a propiciar, até o ano 2008, o atendimento com energia elétrica à parcela da população do meio rural brasileiro que ainda não tem acesso a esse serviço público.

De acordo com o artigo 2º, do Decreto, os recursos necessários para suportar o Programa serão oriundos da CDE – Conta do Desenvolvimento Energético, instituída como subvenção econômica pela Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, da RGR – Reserva Global de Reversão, instituída pela Lei nº 5.655 de 20 de maio de 1971, da participação dos Estados e Municípios e das Concessionárias ou Permissionárias de Distribuição de Energia Elétrica e outros destinados ao Programa. O Programa será coordenado pelo Ministério de Minas e Energia – MME e será operacionalizado com a participação das Centrais Elétricas Brasileiras S.A. – Eletrobrás e das empresas que compõem o Sistema Eletrobrás.

Em dezembro de 2003 foi firmado o 1º Termo de Compromisso entre a União (Ministério de Minas e Energia), o Governo do Estado do Ceará e a Companhia Energética do Ceará – COELCE, com a interveniência da Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel e das Centrais Elétricas Brasileiras S.A. – Eletrobrás para o estabelecimento das premissas do Programa Luz Para Todos, na área de concessão da Companhia, propiciando o atendimento de 112.000\* novos consumidores no período de 2004 a 2008. Neste documento foram estabelecidas as metas anuais de atendimento e os percentuais de participação financeira de cada uma das fontes de recursos, sendo:

- Coelce – 15%;
- RGR – 10%;
- CDE – 50%; e
- Governo do Estado – 25%.

(\*) Não auditado pelos auditores independentes.

Em 13 de setembro de 2007 foi firmado o Primeiro Aditamento ao Termo de Compromisso entre a União (Ministério de Minas e Energia), o Governo do Estado do Ceará e a Companhia Energética do Ceará – Coelce, com a interveniência da Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel e das Centrais Elétricas Brasileiras S.A. – Eletrobrás para mudança dos percentuais de participação ficando da seguinte forma:

- Coelce – 15%;
- RGR – 15% (financiamento);
- CDE – 60%; e
- Governo do Estado – 10%.

Em 25 de abril de 2008, foi publicado o Decreto Federal nº 6.442, que dá nova redação ao artigo 1º do Decreto Federal nº 4.873, prorrogando o prazo do Programa Luz Para Todos até 2010.

Tendo em vista que a quantidade de ligações definidas no 1º Termo de Compromisso não atendeu às demandas oriundas do meio rural, em 31 de dezembro de 2008, foi firmado o 2º Termo de Compromisso entre a União (Ministério de Minas e Energia), o Governo do Estado do Ceará e a Companhia Energética do Ceará – Coelce, com a interveniência da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e das Centrais Elétricas Brasileiras – S.A. – Eletrobrás para o estabelecimento das premissas do Programa Luz Para Todos, na área de concessão da Coelce, propiciando o atendimento de mais 52.000\* novos consumidores no biênio 2009/2010 (sendo 26.000\* para cada ano).

Em 05 de agosto de 2010, foi assinado o Primeiro Termo Aditivo ao Termo de Compromisso do Programa Luz Para Todos, onde foram repactuadas as metas da Coelce na execução do Programa Luz Para Todos, ficando estabelecida para o ano de 2009 a quantidade de 23.563\* ligações e para o ano de 2010 46.168\* ligações.

Através do Decreto 7.324, de 05 de outubro de 2010, o Governo Federal prorrogou

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

para 31 de dezembro de 2011 o prazo de execução do Programa Luz para Todos. Este mesmo documento faculta ao Ministério de Minas e Energia para que defina as metas e os prazos do Programa, em cada Estado ou área de concessão, respeitada a data limite de 31 de dezembro de 2011.

Participação das fontes de recursos	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Concessionária	82.433	28.167	123.261
Empréstimo Eletrobrás - RGR (1)	13.321	9.921	18.038
Subvenção do Governo Federal - CDE (2)	53.286	39.684	80.835
Subvenção do Governo Estadual (3)	27.404	12.480	5.920
	<b>176.444</b>	<b>90.252</b>	<b>228.054</b>

(1) Recursos recebidos da RGR, correspondentes ao efetivo realizado no exercício.

(2) Recursos recebidos da CDE, correspondentes ao efetivo realizado no exercício.

(3) Recursos recebidos do Governo do Estado, correspondentes ao efetivo realizado no exercício.

O valor de R\$ 13.837 (R\$ 88.345 em 31 de dezembro de 2009 e R\$ 181.547 em 1º de janeiro de 2009) registrado no ativo circulante como crédito luz para todos refere-se a investimentos realizados pela Companhia, a serem reembolsados pelo Governo Federal.

A Companhia registrou o valor R\$ 12.452 (R\$ 16.406 em 31 de dezembro de 2009 e R\$ 5.257 em 1º de janeiro de 2009), referente à devolução de recursos financeiros no Programa Luz Para Todos, no âmbito da quarta tranche de obras.

Nos anos de 2009 e 2010 foram conectados 37.275\* clientes (20.410 em 2009 e 16.865 em 2010), acumulando desde 2004 126.849\* clientes ligados.

Em 2010, a Companhia realizou trabalho de identificação de clientes a serem ligados no âmbito do programa, concluindo que restavam apenas cerca de 32.000\* clientes a serem atendidos. Considerando que foram ligados 16.865\* em 2010, a Companhia estima que no ano de 2011 deverão ser efetivadas somente mais 15.135\* ligações no Programa Luz Para Todos.

(\*) Não auditado pelos auditores independentes.

#### ***Obrigações especiais vinculadas à concessão do serviço público de energia elétrica***

Obrigações vinculadas à concessão do serviço público de energia elétrica representam os valores da União, dos Estados, dos Municípios e dos consumidores, bem como as doações não condicionadas a qualquer retorno a favor do doador e as subvenções destinadas a investimentos na atividade de distribuição. O prazo de vencimento dessas obrigações é aquele estabelecido pelo Órgão Regulador para concessões de distribuição, cuja quitação ocorrerá ao final da concessão.

Esta conta contábil, denominada de Obrigações vinculadas à concessão, estão sendo amortizadas, a partir do 2º ciclo, às mesmas taxas de amortização dos bens que compõem a infra-estrutura, usando-se uma taxa média de 4,46% a.a.

Ao final da concessão, o valor residual das obrigações vinculadas à concessão do serviço público de energia elétrica será deduzido do ativo financeiro de indenização e retirado do seu ativo, de forma que fique evidente a contabilização dos ativos pertencentes à União, que ficaram, durante o contrato de concessão, sob administração da concessionária.

#### ***Avaliação do grau de recuperação***

A Administração da Companhia realizou uma análise dos indicadores de *impairment* estabelecidos no CPC 01 (IAS 36) bem como avaliou outras circunstâncias e não identificou indícios que seus ativos estivessem registrados acima do valor de realização.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## 16. Fornecedores

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
<b>Suprimento e transporte de energia</b>			
Geradoras - Energia Livre	4.114	2.350	-
Cia Hidroelétrica do São Francisco - Chesf	13.982	13.804	13.879
Furnas Centrais Elétricas S/A	17.708	17.191	16.198
Companhia Energética de São Paulo- CESP	7.441	6.264	5.689
Centrais Elétricas do Norte do Brasil S.A- ELETRONORTE	5.888	5.517	5.196
Copel Geração S.A- COPEL	4.269	4.221	3.797
CEMIG - Geração e Transmissão S.A	5.053	4.761	3.186
Duke Energy Inter. Ger. Parapanema	1.541	1.471	1.411
CEEE - Companhia Estadual de Energia Elétrica	1.363	1.342	1.229
Tractebel Energia S. A.	3.579	2.570	479
Contratos por Disponibilidade/Quantidade	12.482	4.616	494
Outros fornecedores	20.719	8.854	14.035
Materiais e serviços	152.695	80.122	91.577
<b>Total</b>	<b>250.834</b>	<b>153.083</b>	<b>157.170</b>
<b>Circulante</b>	<b>246.720</b>	<b>150.733</b>	<b>157.170</b>
<b>Não circulante</b>	<b>4.114</b>	<b>2.350</b>	<b>-</b>

A Companhia possui transações de fornecimento de energia com partes relacionadas. (Vide nota explicativa nº 22).

## 17. Empréstimos e financiamentos

As principais informações a respeito dos empréstimos e financiamentos em moeda estrangeira e nacional são:

	31/12/2010			31/12/2009			01/01/2009		
	Principal			Principal			Principal		
	Encargos	Circulante	Não circulante	Encargos	Circulante	Não circulante	Encargos	Circulante	Não circulante
<b>Moeda estrangeira:</b>									
União Federal – DMLP (agente financeiro Banco do Brasil) (a)	57	491	5.335	72	513	6.088	110	785	8.860
Banco Europeu de Investimentos (b)	828	13.885	13.885	1.294	14.510	29.020	2.326	19.475	58.425
<b>Total moeda estrangeira</b>	<b>885</b>	<b>14.376</b>	<b>19.220</b>	<b>1.366</b>	<b>15.023</b>	<b>35.108</b>	<b>2.436</b>	<b>20.260</b>	<b>67.285</b>
<b>Moeda nacional:</b>									
Eletrobrás (c,d,e,f,g,h,i,j)	16	16.487	72.961	13	13.847	74.285	12	12.045	57.166
União Federal – Lei 8.727 (Agente financeiro Banco do Brasil) (k,l)	244	8.180	21.714	286	7.962	25.877	319	7.667	32.584
Banco do Brasil (BB Fat Fomentar) (m)	24	4.758	10.310	29	3.738	14.204	28	-	16.890
Banco do Nordeste – Proinfra (n,o)	149	27.539	109.423	97	40.474	127.208	161	18.618	167.539
BNDES Finem 2007 (Sindicalizado) (p)	810	49.105	147.318	2.749	49.109	196.438	1.662	-	140.184
BNDES PEC (q)	5.582	22.917	27.083	-	-	-	-	-	-
Nota Promissória - SAFRA	-	-	-	-	-	-	7.670	122.500	-
Nota Promissória - SANTANDER	-	-	-	-	-	-	7.670	122.500	-
Conta Garantida Santander	-	-	-	-	-	-	16	26.500	-
Conta Garantida Bradesco	-	-	-	-	2.162	-	-	-	-
<b>Total moeda nacional</b>	<b>6.825</b>	<b>128.986</b>	<b>388.809</b>	<b>3.174</b>	<b>117.292</b>	<b>438.012</b>	<b>17.538</b>	<b>309.830</b>	<b>414.363</b>
Custos de transação	-	(364)	(841)	-	(364)	(1.206)	-	(1.424)	(1.569)
<b>Total moeda nacional líquido dos custos de transação</b>	<b>6.825</b>	<b>128.622</b>	<b>387.968</b>	<b>3.174</b>	<b>116.928</b>	<b>436.806</b>	<b>17.538</b>	<b>308.406</b>	<b>412.794</b>
<b>Total sem efeito do Swap</b>	<b>7.710</b>	<b>142.998</b>	<b>407.188</b>	<b>4.540</b>	<b>131.951</b>	<b>471.914</b>	<b>19.974</b>	<b>328.666</b>	<b>480.079</b>
<b>Resultado das operações de Swap</b>	<b>-</b>	<b>11.429</b>	<b>10.182</b>	<b>-</b>	<b>9.833</b>	<b>17.095</b>	<b>-</b>	<b>3.564</b>	<b>9.866</b>
<b>Total</b>	<b>7.710</b>	<b>154.427</b>	<b>417.370</b>	<b>4.540</b>	<b>141.784</b>	<b>489.009</b>	<b>19.974</b>	<b>332.230</b>	<b>489.945</b>

a. União Federal (Agente financeiro: Banco do Brasil) – DMLPs – Confissão de dívida com a União Federal em 15 de agosto de 1997. O contrato está dividido em 7 (sete) subcréditos, remunerados a base de variação cambial (dólares norte-americanos) – (1) Bônus de Desconto, com encargos a Libor semestral mais spread 13/16 de 1% a.a., com vencimentos semestrais consecutivos de juros. O principal tem vencimento único em 11 de abril de 2024; (2) Bônus ao Par, com encargos de 6% a.a., com vencimentos semestrais consecutivos de juros. O principal tem vencimento único em 11 de abril de 2024; (3)



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Bônus de Redução Temporária de Juros, com encargos a Libor semestral mais spread 13/16 de 1% a.a., com vencimentos semestrais consecutivos de juros e principal, tendo sido liquidada em 10 de abril de 2009; (4) Bônus de Capitalização, com encargos de 8% a.a., com vencimentos semestrais consecutivos de juros e principal, com última amortização prevista para 10 de abril de 2014; (5) Bônus de Conversão da Dívida, com encargos a Libor semestral mais spread 7/8 de 1% a.a., com vencimentos semestrais consecutivos de juros e principal, com última amortização prevista para 12 de abril de 2012; (6) Bônus de Dinheiro Novo, com encargos a Libor semestral mais spread 7/8 de 1% a.a., com vencimentos semestrais consecutivos de juros e principal, tendo sido liquidada em 10 de abril de 2009 (7) Bônus de Juros Atrasados, com encargos a Libor semestral mais spread 13/16 de 1% a.a., com vencimentos semestrais consecutivos de juros e principal, tendo sido liquidada em 10 de abril de 2006. A operação tem como garantia recebíveis (R\$ 376) e conta-reserva (R\$ 2.778). O saldo em 31 de dezembro de 2010 era de R\$ 5.883.

b. Banco Europeu de Investimentos – BEI – Financiamento para o plano de investimentos 2001/2002 da Companhia, contratado em 28 de maio de 2002 conforme Acordo de Cooperação Decreto-Lei nº 1609/95, com vencimento em 15 de junho de 2012 e encargos com base na variação cambial (dólares norte-americanos) mais 5,49% a.a.. A operação tem como garantia fianças bancárias (R\$ 28.598) do Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) e Banco Santander Central Hispano. A operação possui swap para 98,80% do CDI. O pagamento de juros e amortização anual foi iniciado em 15 de junho de 2007 e a última amortização está prevista para 15 de junho de 2012. O saldo em 31 de dezembro era de R\$ 28.598.

c. Eletrobrás – Luz no campo – Empréstimo contratado em 03 de março de 2000, para cobertura financeira dos custos diretos do programa de eletrificação rural – Luz no Campo, do Ministério das Minas e Energia, com recursos oriundos da RGR. A primeira amortização foi realizada em 30 de maio de 2002, e a última amortização está prevista para 30 de abril de 2012. Os juros são de 5% a.a., juntamente com a taxa de administração de 1% a.a., com amortização mensal do principal. A operação tem como garantia recebíveis (R\$ 536) e notas promissórias no valor total do empréstimo. O saldo em 31 de dezembro de 2010 era de R\$ 7.910.

d. Eletrobrás – Luz para todos (1ª Tranche) – Empréstimo contratado em 04 de abril de 2004 para cobertura financeira dos custos diretos das obras do programa de eletrificação rural, que integra o programa de universalização do acesso e uso de energia elétrica – Luz para todos, do Ministério das Minas e Energia, com recursos originários da RGR. A primeira amortização foi em 30 de outubro de 2006 e o último pagamento está previsto para 30 de setembro de 2016. Os juros são de 5% a.a. mais taxa de administração de 1% a.a., com amortização mensal do principal. A operação tem como garantia recebíveis (R\$ 123) e notas promissórias no valor total do empréstimo. Em 31 de dezembro de 2010, o saldo devedor era de R\$ 6.273.

e. Eletrobrás – Luz para todos (2ª Tranche) – Empréstimo contratado em 13 de janeiro de 2006, para cobertura financeira dos custos diretos das obras do programa de eletrificação rural, que integra o programa de universalização do acesso e uso de energia elétrica – Luz para todos, do Ministério das Minas e Energia, com recursos originários da RGR e CDE. A primeira amortização iniciou em 30 de abril de 2008 e o último pagamento está previsto para 30 de março de 2018. Os juros são de 5% a.a. mais taxa de administração de 1% a.a., com amortização mensal do principal. A operação tem como garantia recebíveis (R\$ 123) e notas promissórias no valor total do empréstimo. Em 31 de dezembro de 2010, o saldo devedor era de R\$ 7.538.

f. Eletrobrás – Luz para todos (3ª Tranche) – Empréstimo contratado em 09 de maio de 2007 para cobertura financeira dos custos diretos das obras do programa de eletrificação rural, que integra o programa de universalização do acesso e uso de energia elétrica – luz para todos, do Ministério das Minas e Energia, com recursos originários da RGR e CDE. A primeira amortização será em 30 de outubro de 2009 e

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

o último pagamento está previsto para 30 de setembro de 2019. Os juros são de 5% a.a. mais taxa de administração de 1% a.a., com amortização mensal do principal. A operação tem como garantia recebíveis (R\$ 161) e notas promissórias no valor total do empréstimo. Em 31 de dezembro de 2010, o saldo devedor era de R\$ 11.133.

g. Eletrobrás – Luz para todos (4ª Tranche) - Empréstimo contratado em 28 de outubro de 2008 para cobertura financeira dos custos diretos das obras do programa de eletrificação rural, que integra o programa de universalização do acesso e uso de energia elétrica – luz para todos, do Ministério das Minas e Energia, com recursos originários da RGR e CDE. A primeira amortização será em 30 de janeiro de 2011 e o último pagamento está previsto para 30 de janeiro de 2021. Os juros são de 5% a.a. mais taxa de administração de 1% a.a., com amortização mensal do principal. A operação tem como garantia recebíveis (R\$ 83) e notas promissórias no valor total do empréstimo. Em 31 de dezembro de 2010, o saldo devedor era de R\$ 16.573.

h. Eletrobrás – Luz para todos (5ª Tranche) - Empréstimo contratado em 24 de julho de 2009 para cobertura financeira dos custos diretos das obras do programa de eletrificação rural, que integra o programa de universalização do acesso e uso de energia elétrica – luz para todos, do Ministério das Minas e Energia, com recursos no montante de R\$ 127.813, originários de R\$ 102.250 da CDE (subvenção) e R\$ 25.563 da RGR (empréstimo). A Companhia recebeu a 1ª liberação do contrato em 28 de setembro de 2009, e até 31 de dezembro de 2010, a Companhia havia recebido R\$ 89.469, sendo R\$ 71.575 provenientes da CDE (subvenção) e R\$ 17.894 provenientes da RGR (empréstimo). A primeira amortização será em 30 de setembro de 2011 e o último pagamento está previsto para 30 de agosto de 2021. Os juros são de 5% a.a. mais taxa de administração de 1% a.a., com amortização mensal do principal. A operação tem como garantia recebíveis (R\$ 96) e notas promissórias no valor total do empréstimo. Em 31 de dezembro de 2010, o saldo devedor era de R\$ 17.896.

i. Eletrobrás – Luz para todos (6ª Tranche) – Empréstimo contratado em 19 de abril de 2010 para cobertura financeira dos custos diretos das obras do programa de eletrificação rural, que integra o programa de universalização do acesso e uso de energia elétrica – luz para todos, do Ministério das Minas e Energia. O montante disponibilizado é de R\$ 136.816, originários de R\$ 109.452 da CDE (subvenção) e R\$ 27.363 da RGR (empréstimo). Até 31 de dezembro de 2010, a Companhia recebeu apenas a 1ª parcela do contrato, que foi em 8 de julho de 2010, no valor de R\$ 41.045, sendo R\$ 32.836 provenientes da CDE (subvenção) e R\$ 8.209 provenientes da RGR (empréstimo). A primeira amortização será em 30 de julho de 2012 e o último pagamento está previsto para 30 de junho de 2022. Os juros são de 5% a.a. mais taxa de administração de 1% a.a., com amortização mensal do principal. A operação tem como garantia recebíveis (R\$ 57) e notas promissórias no valor total do empréstimo. Em 31 de dezembro de 2010, o saldo devedor era de R\$ 8.211.

j. Eletrobrás – Linha de subtransmissão – Empréstimo contratado em 07 de julho de 2006 para cobertura financeira dos custos para projetos de construção de linhas de transmissão, subestações e reforço de capacidade de subestações, com recursos originários da RGR e CDE. A primeira amortização ocorreu em 30 de setembro de 2008 e o último pagamento está previsto para 30 de agosto de 2013. Os juros são de 5% a.a. mais taxa de administração de 2% a.a., com amortização mensal do principal. A operação tem como garantia recebíveis (R\$ 519) e notas promissórias no valor total do empréstimo. Em 31 de dezembro de 2010, o saldo devedor era de R\$ 13.930.

k. União Federal (Agente financeiro: Banco do Brasil) – Eletrobrás – Cessão de crédito, que fez a Eletrobrás à União Federal, em 30 de março de 1994, com vencimentos mensais consecutivos de juros e principal, e data final de amortização prevista para 01 de março de 2014. Os encargos da operação são baseados na variação do IGPM mais 10,028% a.a.. A operação tem como garantia recebíveis (R\$ 878). O saldo em 31 de dezembro de 2010 era de R\$ 29.287.

l. União Federal (Agente financeiro: Banco do Brasil) – CEF – Cessão de crédito,

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

que fez a Caixa Econômica Federal à União Federal em 30 de setembro de 1994, com vencimentos mensais consecutivos de juros e principal, e data final de amortização prevista para 1 de março de 2014. Os encargos da operação são baseados na variação da TR mais 10,028% a.a.. A operação tem como garantia recebíveis (R\$ 26). O saldo em 31 de dezembro de 2010 era de R\$ 851.

m. Banco do Brasil – Fat Fomentar – A Companhia contratou em 23 de janeiro de 2007, operação de crédito comercial com objetivo de financiar investimentos no valor de R\$ 15.000, com taxa de TJLP mais 4,5% a.a., com prazo de três anos para carência e quatro anos de amortizações mensais e sucessivas. A primeira amortização foi em 18 de março de 2010 e o último pagamento está previsto para 18 de fevereiro de 2014. A operação está garantida por fiança bancária (R\$ 15.092). O saldo em 31 de dezembro de 2010 era de R\$ 15.092.

n. Banco do Nordeste do Brasil - Proinfra I – A Companhia celebrou contrato, em 29 de dezembro de 2004, com o Banco do Nordeste do Brasil, para o financiamento de inversões fixas, no valor total de R\$ 140.389, sendo R\$ 70.195 financiados com recursos do FNE/PROINFRA e R\$ 70.194 com recursos próprios da Companhia. A operação tem um período de duração de oito anos com 36 meses de carência. A taxa de contratação inicial de 14% a.a. (com redução de encargos por adimplência nos pagamentos), foi reduzida para 11,5% a.a. em 1 de janeiro de 2007 e depois para 10% a.a. a partir de 01 de janeiro de 2008. A amortização será realizada em 60 parcelas mensais, com pagamentos de juros trimestrais durante a carência e mensais a partir da primeira amortização em 29 de janeiro de 2008, e a última em 29 de dezembro de 2012. O financiamento é garantido por carta de fiança bancária em favor do BNB (R\$ 28.090). O saldo em 31 de dezembro de 2010 era de R\$ 28.091.

o. Banco do Nordeste do Brasil - Proinfra II – O contrato foi celebrado em 25 de setembro de 2006, com o Banco do Nordeste do Brasil, para o financiamento de inversões fixas, no valor total de R\$ 216.695, sendo R\$ 130.000 financiados com recursos do FNE/PROINFRA e R\$ 86.695 com recursos próprios da Companhia. A operação tem duração de 8 (oito) anos com 35 meses de carência. A taxa de contratação inicial de 14% a.a. (com redução de encargos por adimplência nos pagamentos), foi reduzida para 11,5% a partir de 01 de janeiro de 2007 e depois para 10% a.a. a partir de 01 de janeiro de 2008. A primeira amortização foi em 25 de outubro de 2009, e a última em 25 de setembro de 2014. O financiamento é garantido por carta de fiança bancária em favor do BNB (R\$ 109.020). O saldo em 31 de dezembro de 2010 era de R\$ 109.020.

p. BNDES FINEM: Financiamento para o plano de investimento 2007/2009 da Companhia, contratado em 28 de abril de 2008, no montante de R\$ 330.000, junto ao sindicato liderado pelo Unibanco, com repasse de recursos do BNDES, com taxa de juros de 3,70% a.a., mais TJLP. A Companhia captou 74% do total do contrato. A amortização mensal iniciou-se dia 15 de janeiro de 2010 e terminará dia 15 de dezembro de 2014. As garantias constituídas para a operação incluem recebíveis (R\$ 9.831) e conta-reserva (R\$ 17.007). O saldo em 31 de dezembro de 2010 era de R\$ 197.233.

q. BNDES PEC: Crédito designado para financiar o Capital de Giro da Companhia, feito junto ao Banco do Brasil, com repasse de recurso do BNDES. Foi contratado no dia 15 de janeiro de 2010 o montante de R\$ 50.000 com vencimento em janeiro de 2013 e carência de 1 ano e taxa de juros de 5,50% a.a., mais TJLP. Os juros e as amortizações são pagos mensalmente após a carência. O saldo em 31 de dezembro de 2010 era de R\$ 55.582.

Do total de empréstimos e financiamentos, R\$ 316.835 estão garantidos por vínculos com a receita de energia elétrica (arrecadação).

Nas operações de empréstimo junto ao Banco Europeu de Investimentos – BEI e ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES, contratados em 2002 e 2008, a Companhia comprometeu-se a cumprir as seguintes obrigações, durante a vigência dos contratos, as quais foram adequadamente atendidas em 31 de dezembro de 2010:

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

#### Obrigações Especiais Financeiras

	Banco	Índice
Dívida (com swap e fornecedores) / Ativo total (máximo)	BEI	0,7
EBITDA / Encargos da dívida (mínimo)	BEI	3,0
Endividamento financeiro líquido / EBITDA (máximo)	BNDES / FINEM	3,5
Endividamento financeiro líquido / Endividamento financeiro líquido + Patrimônio líquido (máximo)		
LAJIDA – Lucro antes dos juros, impostos, depreciação e amortização		

O principal dos empréstimos e financiamentos a longo prazo (sem os efeitos das operações de swap contratados e dos custos de captação) tem sua curva de amortização distribuída da seguinte forma:

Curva de amortização	
2012	146.951
2013	110.961
2014	105.704
2015	7.634
2016	7.362
Após 2016	29.417
	<b>408.029</b>

Composição dos empréstimos e financiamentos por tipo de moeda e indexador (sem os efeitos das operações de swap contratados e dos custos de captação):

#### Moeda (equivalente em R\$) / Indexador

	31/12/2010	%	31/12/2009	%	01/01/2009	%
<b>Moeda estrangeira</b>						
Dólares norte-americano	34.481	100,00	51.497	100,00	89.981	100,00
<b>Moeda nacional</b>						
IGP-M	29.287	5,58	33.068	5,92	39.338	7,04
Finel	-	-	-	-	120	0,02
TJPL	267.907	51,07	266.268	47,68	158.764	28,43
CDI/SELIC	-	-	2.162	0,39	286.856	51,36
RGR	89.464	17,05	88.145	15,78	69.103	12,37
TR	851	0,16	1.057	0,19	1.232	0,22
R\$ Fixo	137.111	26,14	167.778	30,04	186.318	33,36
<b>Total moeda nacional</b>	<b>524.620</b>	<b>100,00</b>	<b>558.478</b>	<b>100,00</b>	<b>741.731</b>	<b>132,81</b>
<b>Total</b>	<b>559.101</b>		<b>609.975</b>		<b>831.712</b>	

A Companhia mantém contrato de *swap* para o empréstimo em moeda estrangeira do BEI, trocando a remuneração desse contrato para taxa pós-fixada de 98,80% do CDI. Quanto aos contratos de DMLP – dívida de médio e longo prazo, com variação em moeda estrangeira contratado com a União Federal, tendo o Banco do Brasil S.A. como agente financeiro, não está vinculado a contratos de *swap*. Apesar da exposição cambial deste contrato de DMLP, o percentual de exposição cambial está dentro do limite estipulado na política de riscos financeiros da Companhia, representando apenas 1,08% da dívida total, na posição de 31 de dezembro de 2010.

Variação das moedas/indexadores da dívida acumulados no ano até a posição de 31 de dezembro de 2010 e 2009, respectivamente:

Moeda / Indexador	31/12/2010	31/12/2009
Dólar norte-americano	-4,31%	-25,49%
INPC	6,47%	4,11%
IPC A	5,91%	4,31%
IGP-M	11,32%	-1,71%
Finel(*)	2,18%	-0,35%
TJPL	6,00%	6,00%
CDI	9,75%	9,90%
TR	0,69%	0,71%

(\*) Ao final de 2010 a Companhia não mantinha operações indexadas ao FINEL



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Mutação de empréstimos e financiamentos sem os efeitos dos custos de captação:

	Moeda Nacional		Moeda Estrangeira	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
<b>Em 1º de janeiro de 2009</b>	327.368	414.363	26.260	77.151
Ingressos	297.176	129.383	-	-
Encargos provisionados	63.544	-	2.957	-
Encargos pagos	(77.015)	-	(9.366)	-
Variação monetária e cambial	1.328	-	(7.256)	-
Transferências	105.734	(105.734)	32.447	(32.447)
Swap	-	-	1.137	7.499
Amortizações	(597.669)	-	(19.957)	-
<b>Em dezembro de 2009</b>	<b>120.466</b>	<b>438.012</b>	<b>26.222</b>	<b>52.203</b>
Ingressos	-	65.828	-	-
Encargos provisionados	48.388	-	2.287	-
encargos pagos	(44.674)	-	(2.782)	-
Variação monetária e cambial	4.020	-	(944)	-
Transferências	115.031	(115.031)	15.889	(15.889)
Resultado Swap	-	-	1.596	(6.912)
Amortizações	(107.420)	-	(15.578)	-
<b>Em dezembro de 2010</b>	<b>135.811</b>	<b>388.809</b>	<b>26.690</b>	<b>29.402</b>

## 18. Debêntures

	31/12/2010			31/12/2009		
	Principal			Principal		
	Encargos	Circulante	Não Circulante	Encargos	Circulante	Não Circulante
1ª Série 2ª Emissão	4.757	90.500	-	3.262	-	90.500
2ª Série 2ª Emissão	5.671	-	166.086	5.075	-	156.550
Juros e variação monetária	-	-	-	974	-	-
(-) Custo de transação	-	(1.597)	(2.015)	-	-	(6.258)
	<b>10.428</b>	<b>88.903</b>	<b>164.071</b>	<b>9.311</b>	<b>-</b>	<b>240.792</b>

Mutação de debêntures:

	Circulante	Não Circulante
Ingressos	-	245.603
Encargos provisionados	8.337	-
Variação monetária	974	1.447
Custo de transação	-	(6.258)
<b>Em 31 de dezembro de 2009</b>	<b>9.311</b>	<b>240.792</b>
Encargos provisionados	21.929	-
Encargos pagos	(20.812)	-
Transferências	90.500	(90.500)
Variação monetária	-	9.536
Transferência custo de transação	(4.243)	4.243
Apropriação custo de transação	2.646	-
<b>Em 31 de dezembro de 2010</b>	<b>99.331</b>	<b>164.071</b>

Características das emissões:

Características	1ª Série	2ª Série
Conversibilidade	Debêntures simples, não conversíveis em ações	Debêntures simples, não conversíveis em ações
Espécie	Quirografária	Quirografária
Tipo e forma	Nominativas e escriturais, sem emissão de cautelas ou certificados	Nominativas e escriturais, sem emissão de cautelas ou certificados
Quantidade de títulos	9.050 debêntures simples	15.450 debêntures simples
Valor nominal	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
Data de emissão	15 de julho de 2009	15 de julho de 2009
Vencimento inicial	15 de julho de 2011	15 de julho de 2012
Vencimento final	15 de julho de 2011	15 de julho de 2014
Atualização monetária	Sem atualização	IPCA
Repactuação	Não haverá	Não haverá
Remuneração	CDI+0,95%aa	7,5%aa
Taxa Efetiva 2010	10,79%aa	13,85%aa
Exigibilidade de juros	Semestral	Anual
Amortizações	Parcela única	Em três parcelas anuais
Data das amortizações	2011	2012, 2013 e 2014

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## 2ª EMISSÃO

Em 08 de junho de 2009, o Conselho de Administração da Coelce aprovou a 2ª emissão pública de debêntures da Companhia, que teve como objetivo o resgate parcial da 7ª emissão de Notas Promissórias (realizado em 5 de agosto de 2009). A emissão foi realizada em 15 de julho de 2009, com 24.500 (vinte e quatro mil e quinhentas) debêntures simples, não conversíveis em ações, nominativas e escriturais, da espécie quirografária, em duas séries, com valor nominal unitário de R\$ 10 (dez mil reais) na data de emissão, no montante total de R\$ 245.000 (duzentos e quarenta e cinco milhões de reais), colocadas através de oferta pública de distribuição. A primeira série foi emitida com 9.050 (nove mil e cinquenta) debêntures, sem correção monetária, com remuneração em CDI mais 0,95% a.a., exigíveis semestralmente e amortização única ao final do segundo ano, prevista para 15 de julho de 2011. A segunda série foi emitida com 15.450 (quinze mil quatrocentos e cinquenta) debêntures, com correção monetária pela variação do IPCA, com remuneração de 7,5% a.a., exigíveis anualmente e amortizadas em 03 (três) parcelas anuais em 15 de julho de 2012, 15 de julho de 2013 e 15 de julho de 2014.

De acordo com a escritura de emissão das debêntures, a Companhia está sujeita à manutenção de determinados índices financeiros, calculados trimestralmente, com base em suas Demonstrações Financeiras. Até 31 de dezembro de 2010, a Companhia vem cumprindo com a manutenção dos referidos índices, na avaliação de sua Administração.

Obrigações especiais financeiras	Índice
Dívida financeira líquida / EBITDA (máximo)	2,50
EBITDA/Despesa financeira líquida (mínimo)	2,75

### Curva de amortização do longo prazo das debêntures:

Ano	Curva de amortização
2012	54.314
2013	54.669
2014	55.088
	<b>164.071</b>

## 19. Instrumentos financeiros e riscos operacionais

### Considerações gerais

A Companhia possui políticas de mitigação de riscos financeiros e adota estratégias operacionais e financeiras visando manter a liquidez, segurança e rentabilidade de seus ativos. Com essa finalidade, mantém sistemas gerenciais de controle e acompanhamento das suas transações financeiras e seus respectivos valores, com o objetivo de monitorar os riscos e taxas praticadas pelo mercado.

### Fatores de risco

A linha de negócio da Companhia está concentrada na distribuição de energia elétrica em toda a área de concessão do Estado do Ceará. Dentro da sua estratégia, sintonizada com a gestão financeira de melhores práticas para minimização de riscos financeiros, e observando os aspectos regulatórios, a Companhia identifica os seguintes fatores de riscos que podem afetar seus negócios:

#### a) Risco de taxa de câmbio

Esse risco decorre da possibilidade da Companhia vir a incorrer em perdas por conta de flutuações nas taxas de câmbio, que aumentem as despesas financeiras e os saldos de passivo de empréstimos e financiamentos em moeda estrangeira captados no mercado. Em 31 de dezembro de 2010, a Companhia mantinha apenas 4,2% da sua dívida indexada em moeda estrangeira. Desse total, apenas 0,7% está exposta à variação cambial. A Companhia, visando assegurar que oscilações significativas nas

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

cotações das moedas a que está sujeito seu passivo em moeda estrangeira não afetem seu resultado e fluxo de caixa, possui em 31 de dezembro de 2010, uma operação de swap cambial, com fim único de proteção de parte da dívida indexada em moeda estrangeira, o que corresponde a 85% do total da dívida em moeda estrangeira, ou 3,5% da dívida total da Companhia. Os ajustes a débito e a crédito dessas operações estão registrados na demonstração do resultado. Em 31 de dezembro de 2010 a Companhia apresentava posição passiva no montante de R\$ 21.611.

A tabela abaixo apresenta os valores contábeis dos passivos em moeda estrangeira que não estão protegidos por instrumentos de swap cambial:

	Passivo	
	2010	2009
Dólares norte-americano	5.883	6.673

Em seguida, um quadro de análise de sensibilidade dos impactos no resultado da Companhia caso a variação da taxa de câmbio de 2010 fosse igual a esperada para 2011, segundo projeções baseadas na curva futura de dólar da BM&F:

2010	Aumento / Redução em pontos base	Efeitos	
		No resultado	No patrimônio líquido
Dólares norte-americano	8,77%	(516)	(516)

#### b) Risco de crédito

Esse risco surge da possibilidade da Companhia vir a incorrer em perdas resultantes da dificuldade de recebimento de valores faturados a seus clientes. Esse risco é avaliado como baixo, considerando a pulverização do número de clientes e o comportamento estatístico dos níveis de arrecadação. Adicionalmente, a Companhia tem o direito de interromper o fornecimento de energia caso o cliente deixe de realizar o pagamento de suas faturas, dentro de parâmetros e prazos definidos pela legislação e regulamentação específicas. A provisão para créditos de liquidação duvidosa é estabelecida em montante julgado suficiente, pela Administração da Companhia, para cobrir possíveis riscos de realização das contas a receber.

#### c) Risco de escassez de energia

Corresponde ao risco de escassez na oferta de energia elétrica por parte das usinas hidroelétricas por eventuais atrasos do período chuvoso, associado ao crescimento de demanda acima do planejado, podendo ocasionar perdas para a Companhia em função do aumento de custos ou redução de receitas com a adoção de um novo programa de racionamento, como o verificado em 2001. No entanto, considerando os níveis atuais dos reservatórios e as simulações efetuadas, o Operador Nacional de Sistema Elétrico – ONS não prevê para os próximos anos um novo programa de racionamento.

#### d) Risco de vencimento antecipado

A Companhia administra seu capital, para assegurar as suas atividades normais, ao mesmo tempo em que maximizam o retorno a todas as partes interessadas ou envolvidas em suas operações, por meio da otimização do saldo das dívidas e do patrimônio.

A estrutura de capital da Companhia é formada pelo endividamento líquido (empréstimos detalhados nas notas explicativas nº 17 e nº 18, deduzidos pelo caixa e equivalentes de caixa e títulos e valores mobiliários) e pelo patrimônio líquido da Companhia (que inclui capital emitido, reservas e lucros acumulados conforme apresentado na nota explicativa nº 26).

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Dívida	842.909	885.436	842.149
Caixa e equivalente de caixa + Títulos e valores mobiliários	(104.270)	(49.074)	(15.838)
Dívida líquida (a)	738.639	836.362	826.311
Patrimônio líquido (b)	1.356.814	1.131.227	999.439
<b>Índice de endividamento líquido (a/[a+b])</b>	<b>35%</b>	<b>43%</b>	<b>45%</b>

- (a) A dívida é definida como empréstimos e financiamentos e debêntures de curto e longo prazos, conforme detalhado nas notas explicativas nº 17 e nº 18.
- (b) O patrimônio líquido inclui todo o capital e as reservas da Companhia, gerenciados como capital.

Conforme mencionado anteriormente, a Companhia realizou ao longo do exercício operações de contratos futuros de juros. Essas operações foram utilizadas exclusivamente na gestão dos recursos da renda fixa, com objetivo realizar operações de proteção dos títulos detidos à vista, efetuar operações de posicionamento em taxas de juros e trocar de indexadores dos títulos detidos à vista. As estratégias nos mercados futuros são consideradas no conjunto de todos os ativos que fazem parte da carteira, ou seja, seus resultados individuais visam contribuir para a obtenção do resultado global da parcela de renda fixa, estabelecido na política de investimentos. Em 31 de dezembro de 2010, os saldos marcados a mercado em aberto das operações de contratos futuros de DI eram de R\$ 1.582, os quais estão compondo a carteira dos referidos fundos exclusivos.

#### e) Risco de encargos de dívida

Este risco é oriundo da possibilidade da Companhia vir a incorrer em perdas por conta de flutuações nas taxas de juros ou outros indexadores de dívida, como por exemplo, indicadores de inflação, que aumentem as despesas financeiras relativas a empréstimos e financiamentos captados no mercado. A Companhia não tem pactuado contratos de derivativos para fazer "swap" contra este risco, entretanto monitora as taxas de juros de mercado com o objetivo de avaliar a eventual necessidade de contratação de derivativos para se proteger contra o risco de volatilidade dessas taxas. Para minimizar esse risco, a Companhia prioriza a contratação de empréstimos com taxas pré-fixadas (BNB e Eletrobrás) e atrelados a outros índices menos voláteis às oscilações do mercado financeiro, como a TJLP (BNDES).

A tabela abaixo demonstra a análise de sensibilidade dos impactos no resultado da Companhia caso as variações nas taxas de juros e índices de inflação de 2010 fossem iguais as esperadas para 2011, segundo projeções baseadas na curva futura da BM&F:

2010	Aumento / redução em pontos base	Efeitos	
		No resultado	No patrimônio líquido
Passivos financeiros			
CDI	1,39%	(1.889)	(1.889)
TJLP	0,00%	-	-
IPCA	-1,55%	321	321
IGPM	-6,62%	370	370
TR	0,98%	(142)	(142)
<b>Total</b>		<b>(1.340)</b>	<b>(1.340)</b>

#### f) Risco de Liquidez

A liquidez da Companhia é gerida através do monitoramento dos fluxos de caixa previstos e realizados com o objetivo de se precaver das possíveis necessidades de caixa no curto prazo. Com o intuito de assegurar a capacidade dos pagamentos de suas obrigações de maneira conservadora, a gestão de aplicações financeiras tem foco em instrumentos de curtíssimos prazos, prioritariamente com vencimentos diários, de modo a promover máxima liquidez.



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

As tabelas abaixo apresentam informações sobre os vencimentos futuros dos empréstimos, financiamentos e debêntures da Companhia que estão sendo considerados no fluxo de caixa projetado. As informações refletidas na tabela abaixo, incluem os fluxos de caixa de juros e do principal:

	Taxa média de juros efetiva ponderada	Menos de um mês	De um a três meses	De três meses a um ano	De um a cinco anos	Mais de cinco anos	Total
<b>31 de dezembro de 2010</b>							
Empréstimos e Financiamentos Pré-fixados	7,09%	4.899	9.875	44.191	177.267	38.844	275.076
Empréstimos e Financiamentos Pós-fixados	11,57%	7.169	19.148	99.744	251.134	8.161	385.356
Debêntures	12,76%	5.189	0	108.848	193.982	0	308.019
		<b>17.257</b>	<b>29.023</b>	<b>252.783</b>	<b>622.383</b>	<b>47.005</b>	<b>968.451</b>
<b>31 de dezembro de 2009</b>							
Empréstimos e Financiamentos Pré-fixados	7,26%	6.004	11.990	53.173	210.895	43.855	325.917
Empréstimos e Financiamentos Pós-fixados	9,92%	11.124	14.226	94.815	346.223	9.275	475.663
Debêntures	11,51%	4.311	0	16.273	296.594	0	317.178
		<b>21.439</b>	<b>26.216</b>	<b>164.261</b>	<b>853.712</b>	<b>53.130</b>	<b>1.118.758</b>

Em seguida, as tabelas apresentam os valores previstos para os próximos vencimentos dos instrumentos de hedge que também estão contemplados nos fluxos de caixa da Companhia:

	Menos de um mês	De um a três meses	De três meses a um ano	De um a cinco anos	Mais de cinco anos	Total
<b>31 de dezembro de 2010</b>						
"Swaps" de moeda	-	-	11.430	12.400	-	23.830
	-	-	<b>11.430</b>	<b>12.400</b>	-	<b>23.830</b>
<b>31 de dezembro de 2009</b>						
"Swaps" de moeda	-	-	9.834	17.096	-	26.930
	-	-	<b>9.834</b>	<b>17.096</b>	-	<b>26.930</b>

Para se precaver de qualquer necessidade emergencial de caixa, a Companhia utiliza como opção de curto prazo a conta garantida que tem contratada. Abaixo segue tabela referente à posição final dos exercícios de 2010 e 2009 quanto à utilização da conta:

Conta Garantida	2010	2009
Contratada	50.000	150.000
Utilizada	-	2.162

Enquanto a análise de sensibilidade avalia o impacto de uma possível mudança nas taxas de juros ou de taxa de câmbio, o VaR ("Value at Risk") obtém a exposição diária da dívida da companhia. Considerando um período mais longo da análise de sensibilidade, o VaR auxilia a Companhia a avaliar sua exposição aos riscos de mercado. A metodologia utilizada para calcular a exposição diária dos valores em risco, inclui abordagens históricas do comportamento das taxas de juros e indexadores da dívida, e considera como premissa, que os eventos passados se comportavam conforme uma distribuição normal. A tabela abaixo apresenta, considerando uma probabilidade de 99% da curva normal, a perda diária máxima possível segundo o cálculo de VaR.

VaR	Exercício Findo		Média		Máximo		Mínimo	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
CDI	146.184	167.663	54	63	65	86	43	40
TJLP	267.907	266.268	-	(0)	-	2	-	(3)
IPCA	171.757	161.896	27	19	66	35	(12)	3
IGPM	29.287	33.068	9	(2)	16	6	1	(9)
TR	851	1.057	0	0	0	0	(0)	(0)
US\$	5.165	5.227	(1)	(6)	84	113	(85)	(124)
<b>Total</b>	<b>621.151</b>	<b>635.179</b>	<b>89</b>	<b>74</b>	<b>231</b>	<b>242</b>	<b>(53)</b>	<b>(94)</b>

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### Valorização dos instrumentos financeiros

O método de mensuração utilizado para cálculo do valor de mercado dos instrumentos financeiros foi o fluxo de caixa descontado, considerando expectativas de liquidação desses ativos e passivos e taxas de mercado vigentes e respeitando as particularidades de cada instrumento na data do balanço:

			31/12/2010		31/12/2009		01/01/2009	
	Categoria	Nível	Contábil	Mercado	Contábil	Mercado	Contábil	Mercado
Ativo								
Caixa e equivalente de caixa	Valor justo por meio de resultado	2	52.771	52.771	42.801	42.801	15.838	15.838
Títulos e valores mobiliários	Valor justo por meio de resultado	2	51.499	51.499	6.273	6.273	-	-
Cauções e depósitos vinculados	Empréstimos e recebíveis	2	46.030	46.030	36.752	36.752	33.198	33.198
Contas a receber	Empréstimos e recebíveis	2	411.974	411.974	380.271	380.271	353.496	353.496
Ativo indenizável (concessão)	Disponível para venda	3	110.875	110.875	84.262	84.262	48.087	48.087
Passivo								
Empréstimos e financiamentos em moeda nacional	Empréstimos e recebíveis	2	523.415	516.933	556.908	541.884	741.731	707.166
Debêntures em moeda nacional	Empréstimos e recebíveis	2	263.402	262.838	250.103	247.355	-	-
Empréstimos, financiamentos em moeda estrangeira	Empréstimos e recebíveis	2	34.481	36.011	51.497	85.530	89.981	78.438
Instrumentos financeiros derivativos	Outros passivos financeiros	2	21.611	21.611	26.928	26.928	13.430	13.430
Fornecedores	Empréstimos e recebíveis	2	250.834	250.834	153.083	153.083	157.170	157.170

As aplicações financeiras registradas nas demonstrações contábeis aproximam-se dos valores de mercado, pois são efetuadas a juros pós-fixados e apresentam liquidez imediata.

### Valor Justo Hierárquico

Existem três tipos de níveis para classificação do Valor Justo referente a instrumentos financeiros, a hierarquia fornece prioridade para preços cotados não ajustados em mercado ativo referente a ativo ou passivo financeiro. A classificação dos Níveis Hierárquicos pode ser apresentada conforme exposto abaixo:

- Nível 1 - Dados provenientes de mercado ativo (preço cotado não ajustado) de forma que seja possível acessar diariamente inclusive na data da mensuração do valor justo.
- Nível 2 - Dados diferentes dos provenientes de mercado ativo (preço cotado não ajustado) incluídos no Nível 1, extraído de modelo de precificação baseado em dados observáveis de mercado.
- Nível 3 - Dados extraídos de modelo de precificação baseado em dados não observáveis de mercado.

Os valores da curva e de mercado do instrumento derivativo (swap) de 31 de Dezembro de 2010 são como segue:

Derivativos	Valor da curva	Valor de mercado (contábil)	Diferença
Swap ABN AMRO	22.218	21.611	(606)

A estimativa do valor de mercado das operações de swaps foi elaborada baseando-se no modelo de fluxos futuros a valor presente, descontados a taxas de mercado apresentadas pela BM&F na posição de 31 de dezembro de 2010.

A Companhia possui instrumentos derivativos com objetivo exclusivo de proteção econômica e financeira contra a variação cambial utilizando, em 31 de dezembro de 2010, apenas swap dólar para CDI, não possuindo derivativos exóticos ou outras modalidades.

As operações de swap são contratadas apenas como proteção do endividamento em moeda estrangeira, de forma que os ganhos e perdas dessas operações decorrentes da variação cambial sejam compensados pelos ganhos e perdas equivalentes das dívidas em moeda estrangeira.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Em 31 de dezembro de 2010 e 2009, a Companhia detinha operações de swap, conforme demonstrado abaixo:

					Valores de referência					
					Moeda estrangeira			Moeda local		
					31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Descrição	Contraparte	Data dos contratos	Data de vencimento	Posição						
Contratos de swap:										
(+) Ativo				Dólar + 5,49 % a.a						
(-) Passivo	ABN AMRO	16/06/2006	15/06/2012	98,8% do CDI	US\$ 9.034	US\$ 28.553	US\$ 30.471	R\$ 15.053	R\$ 40.172	R\$ 69.612
(=) Ajuste										

			Valor justo		Efeito acumulado 2010		Efeito acumulado 2009		Efeito acumulado	
					Valor a receber/ recebido	valor a pagar/ pago	Valor a receber/ recebido	valor a pagar/ pago	Valor a receber/ recebido	valor a pagar/ pago
Descrição	Contraparte	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009						
Contratos de swap:										
(+) Ativo		R\$ 29.316	R\$ 46.270	R\$ 79.946	-					
(-) Passivo	ABN AMRO	R\$ 50.927	R\$ 73.198	R\$ 93.376	-					
(=) Ajuste		(21.611)	(26.928)	(13.430)	-	(21.611)	-	(26.928)	-	(13.430)

#### Análise de sensibilidade suplementar sobre instrumentos financeiros, conforme ICVM nº475/08

Essas análises têm por objetivo ilustrar a sensibilidade a mudanças em variáveis de mercado nos instrumentos financeiros da Companhia. A Administração da Companhia revisa regularmente essas estimativas e premissas utilizadas nos cálculos. Não obstante, a liquidação das transações envolvendo essas estimativas poderá resultar em valores diferentes dos estimados devido à subjetividade inerente ao processo utilizado na preparação dessas análises.

Vide abaixo análise de sensibilidade nas dívidas da Companhia estabelecida com o uso de cenários e projeções em relação a eventos futuros:

Indexador do Contrato	2011	Cenário + 25%	Cenário + 50%
TJLP	22.986	28.733	34.480
IPCA	21.774	27.218	32.661
FIXO	14.906	14.906	14.906
CDI	5.958	7.448	8.937
IGPM	4.045	5.056	6.068
Dólares norte-americano	275	344	414
TR	77	96	116
<b>TOTAL</b>	<b>70.021</b>	<b>83.801</b>	<b>97.582</b>

Em seguida, a análise de sensibilidade estabelecida com o uso de cenários e projeções em relação a eventos futuros relativa ao comportamento do swap cambial da Companhia:

Indexador do Contrato	2011	Cenário + 25%	Cenário + 50%
Dívida BEI	1.287	1.609	1.931
Swap Ponta Ativa	(1.287)	(1.609)	(1.931)
Swap Ponta Passiva	2.734	3.418	4.101
<b>Total</b>	<b>2.734</b>	<b>3.418</b>	<b>4.101</b>

Conforme demonstrado acima, a variação do dólar sobre a parcela da dívida coberta pelo swap é compensada pela variação oposta sofrida por sua ponta ativa. Essa parcela da dívida troca de indexação, passando a sofrer a variação do CDI, em reais, e a correr riscos de aumento de encargos, porém reduzindo sua exposição cambial.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## 20. Tributos a pagar

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
ICMS	78.463	41.672	28.752
Parcelamento ICMS	10.024	13.601	-
REFIS Federal	17.011	16.828	-
CSLL	3.893	6.591	4.779
IR	442	-	-
PIS	2.759	2.544	2.545
COFINS	12.454	11.952	17.362
ISS	4.258	3.233	1.950
Outros tributos e contribuições	3.847	896	1.389
<b>Total</b>	<b>133.151</b>	<b>97.317</b>	<b>56.777</b>
Circulante	126.969	70.597	48.356
Não circulante	6.182	26.720	8.421

A Companhia calcula o imposto de renda e a contribuição social pelo lucro real por meio de estimativas mensais.

Em 30 de novembro de 2009, a concessionária apresentou na forma determinada pela Receita Federal do Brasil (meio eletrônico; e-CAC), a sua opção pelo parcelamento de débitos instituído pela Lei nº 11.941/2009 ("REFIS IV"), tendo o seu requerimento de adesão sido realizado na modalidade "Débitos Administrados pela RFB – Parcelamento de Dívidas Não Parceladas Anteriormente – Previdenciários" e sendo providenciado o pagamento da 1ª parcela emitida de forma automática pelo sistema da RFB na mesma data.

Os valores inclusos no "REFIS IV" são débitos referentes a lançamentos previdenciários controlados nos Autos de Infração nºs 35.863.572-1, 35.863.573-0 e nas NFLDs nºs 35.784.931-0, 35.784.934-5, 35.784.936-1, 35.784.937-0, 35.784.939-6, 35.784.940-0, 35.784.943-4, 35.784.944-2, 35.784.947-7, 35.784.949-3, 35.784.950-7, 35.784.933-7, 35.784.935-3, 35.784.938-8, 35.784.941-8, 35.784.942-6, 35.784.945-0, 35.784.948-5, bem como os valores espontaneamente confessados pela Companhia a título de "Contribuição ao INCRA" das competências de fevereiro/2005 a outubro/2008.

O montante total da dívida desses processos administrativos e débito espontaneamente confessado, incluídos no "REFIS IV", perfazia R\$33.129.

Inicialmente, ao se aplicar o prazo decadencial do lançamento de contribuições previdenciárias (Súmula Vinculante do STF nº 08 c/c art. 103-A da Constituição Federal de 1988, arts. 100, I e 150, §4º do CTN e Parecer Normativo PGFN/CAT nº 1.617/2008), esse montante total foi reduzido para R\$ 24.237, sendo composto pelo principal de R\$ 10.727, multas de R\$ 2.633 e juros de R\$ 10.877.

Em sequência, com o aproveitamento dos benefícios do "REFIS IV" para a modalidade de "pagamento em 30 (trinta) parcelas", o montante total da dívida sofreu as reduções determinadas na Lei nº 11.941/2009 e passou a ser de R\$17.566, sendo de principal R\$ 10.727, multas de R\$ 313 e juros de R\$ 6.526.

As parcelas mensais do "REFIS IV" são contadas desde 30/11/2009, vencem a cada último dia útil do mês-calendário e sofrem correção pela Taxa SELIC acumulada desde novembro/2009, conforme dispositivo legal.

Ressalte-se que, conforme permissivo da Lei nº 11.941/2009 e Portaria Conjunta PGFN/RFB nº 02/2011, quando da efetiva consolidação do parcelamento pela Receita Federal do Brasil, a Companhia poderá optar por efetuar a antecipação total do saldo do valor parcelado, aplicando-lhe os benefícios adicionais da modalidade de pagamento "à vista" e corrigindo tal saldo pela SELIC acumulada desde novembro/2009, o que implicará em adicional redução do montante total da dívida.

Em virtude desse permissivo legal, a Companhia tem como previsão efetuar o pagamento com os benefícios da modalidade "à vista". O saldo em 31 de dezembro de 2010 é de R\$ 17.011.



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Por fim, as regras jurídicas originadas da Lei nº 11.941/2009 impõem como condição essencial para a manutenção das condições de pagamento benéficas previstas no “REFIS IV”, somente o pagamento regular das parcelas do próprio parcelamento, permitindo-se máximo atraso de duas parcelas vencidas no seu curso ou de uma parcela vencida quando pagas todas as demais, sendo que não há conhecimento de qualquer risco iminente associado à perda desse regime especial de pagamento.

Em 31 de dezembro de 2009 a concessionária protocolou junto à Secretaria da Fazenda Estadual o seu “pedido de opção” pelo “REFIS do Ceará – 2009” de acordo com a Lei Nº 14.505 de 18 de Novembro de 2009, conforme protocolo nº 096.40951-7 e Termo de Concessão nº 197588.

O montante da dívida incluída no REFIS-CE foi de R\$ 57.121, sendo de principal R\$ 13.933, multa de R\$ 12.807 e juros de R\$ 30.381, proveniente de débitos fiscais junto a Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará – SEFAZ. Com a anistia, o montante total da dívida passou a ser de R\$ 14.048, sendo de principal R\$ 13.933, multa de R\$ 48 e juros de R\$ 67. Foi realizado o pagamento à vista no valor de R\$ 138, referente ao pedido de pagamento parcial dos Autos de Infração nºs 2006.25711-6 e 2005.21894-3 conforme protocolo nº 096.40951-7. Para os demais valores foi concedido o parcelamento através do Termo de Concessão nº 197588 a ser amortizado em 45 parcelas mensais e sucessivas com os devidos acréscimos previstos na referida lei e com vencimento da primeira parcela em 30 de dezembro de 2009 e as demais a cada 30 dias devidamente corrigidas pelo IPCA - Índice de Preço ao Consumidor. Desses R\$ 14.048, R\$ 11.056 é matéria de crédito conforme nota explicativa nº 8.

## 21. Taxas regulamentares

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Conta consumo de combustível	8.119	1.491	7.540
Reserva global de reversão	18.330	10.373	3.733
Conta de desenvolvimento energético	4.347	3.879	2.966
Taxa de fiscalização	367	334	322
Encargos emergenciais	2.489	2.500	2.525
Encargos ex-isolados RN 410	1.302	-	-
<b>Total</b>	<b>34.954</b>	<b>18.577</b>	<b>17.086</b>

## 22. Partes relacionadas

A Companhia mantém operações com partes relacionadas que pertencem ao mesmo grupo econômico, cujos montantes dos saldos, natureza e totais das transações e efeitos nas demonstrações financeiras estão demonstrados a seguir:

Empresas	Ref	Natureza da operação	31/12/2010				31/12/2009				01/01/2009	
			Passivo circulante	Passivo não circulante	Despesa	Intangível	Passivo circulante	Passivo não circulante	Despesa	Intangível	Passivo circulante	Passivo não circulante
Endesa Fortaleza - CGTF	(a.1)	Compra de Energia	101.644	2.710	479.547	-	118.572	36.827	491.351	-	92.646	104.227
Endesa Cachoeira - CDSA	(a.2)	Compra de Energia	181	-	3.641	-	429	-	3.458	-	412	-
Synopsis Brasil S.A.	(b.1)	Prestação de Serviço	1.785	-	14.297	3.551	5.934	-	19.235	5.763	4.397	-
CAM Brasil Multiserviços Ltda.	(b.2)	Prestação de Serviço	946	-	3.265	4.837	1.477	-	446	7.949	5.970	-
Fundação Coelce de Seguridade Social-FAELCE	(c.1)	Confissão de dívida	10.752	26.885	-	-	10.142	35.467	-	-	11.023	48.019
Fundação Coelce de Seguridade Social-FAELCE	(c.2)	Plano de pensão	237	-	4.034	4.924	672	-	2.691	2.714	779	-
			<b>115.545</b>	<b>29.595</b>	<b>504.784</b>	<b>13.312</b>	<b>137.226</b>	<b>72.294</b>	<b>517.181</b>	<b>16.426</b>	<b>115.227</b>	<b>152.246</b>
(-) Dívida FAELCE			10.752	26.885			10.142	35.467			11.023	48.019
<b>Parte relacionadas</b>			<b>104.793</b>	<b>2.710</b>			<b>127.084</b>	<b>36.827</b>			<b>104.204</b>	<b>104.227</b>

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

As principais condições relacionadas às transações entre as partes relacionadas estão descritas a seguir:

#### **a) Compra de Energia**

##### **a.1) Endesa Fortaleza - CGTF**

Em 31 de agosto de 2001, a Companhia e a Endesa Fortaleza – CGTF celebraram contrato de compra e venda de energia elétrica de quantidade anual de energia equivalente a 2.690 GWh por período de 20 anos, iniciado a partir de 27 de dezembro de 2003.

Atualmente as garantias deste contrato são:

- Instrumento de Remuneração Contratual por Prestação de Serviços de Depositário Qualificado e Outras Avenças – firmado com o Banco Bradesco S.A., relativo à gestão de garantias por meio de vinculação de recebíveis tarifários (50% da garantia exigida) Contrato Bilateral assinado entre a Companhia e Endesa Fortaleza – CGTF; e
- Contrato de Prestação de Garantia Fidejussória – firmado com União de Bancos Brasileiros S.A., relativo à fiança para complementação de garantia (50%) contratada em favor da Endesa Fortaleza – CGTF.

O contrato com a CGTF foi firmado conforme condições regulamentares e devidamente homologado pela ANEEL.

O total dos gastos no exercício com este contrato montou, até 31 de dezembro de 2010, em R\$ 479.547 (R\$ 491.351 em 2009).

##### **a.2) Endesa Cachoeira - CDSA**

A Companhia participou do 2o Leilão para Compra de Energia Elétrica Proveniente de Empreendimentos de Geração Existentes (“2o LEILÃO”), no dia 2 de abril de 2005, promovido pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, conforme o edital de Leilão no 001/2005, realizado nos termos da Lei no 10.848, de 15 de março de 2004, do Decreto no 5.163, de 30 de julho de 2004, da Portaria MME no 231, de 30 de setembro de 2004, da Resolução Normativa ANEEL no 147, de 23 de fevereiro de 2005.

O Leilão, citado acima, resultou em contrato de compra e venda de energia elétrica, entre as partes, com potência associada, tendo início o suprimento em 1 de janeiro de 2008 e término no dia 31 de dezembro de 2015, com energia assegurada de 4,039 MWMédios.

No ano de 2010 esse contrato totalizou um montante de R\$ 3.641 (R\$ 3.458 em 2009) em gastos com energia elétrica.

#### **b) Prestação de Serviços**

##### **b.1) Synapsis Brasil**

As operações com a Synapsis Brasil S.A referem-se, basicamente, à prestação de serviços de informática e manutenção dos sistemas da Companhia, através do contrato 5300001359/01 vigente até 31/12/2011.

O descumprimento das obrigações estabelecidas no contrato acarretará penalidades no limite mensal máximo de 10% (Dez por cento) do Valor Médio do Faturamento Mensal tendo em vista os serviços comprometidos, calculados sobre a base dos últimos três meses do contrato na data de aplicação da penalidade.

O total de gastos em 2010 foi de R\$ 17.848 (R\$ 24.998 em 2009) sendo R\$ 14.297 (R\$ 19.235 em 2009) como despesa operacional do resultado da Companhia e R\$ 3.551 (R\$ 5.763 em 2009) capitalizados ao ativo intangível.

##### **b.2) CAM Brasil Multiserviços**

Os saldos com a CAM Brasil Multiserviços Ltda. advém, basicamente, de contratação desta para prestação de serviços de fiscalização de cortes e aparelhos queimados (contrato 5400011278/2006), vigente até 19/03/2017.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

Para garantir o fiel e perfeito cumprimento de todas as obrigações assumidas no Contrato, a CAM Brasil Multiserviços se obriga a constituir em nome da Coelce uma Garantia Contratual no valor de 10% (dez por cento) do valor anual estimado do Contrato.

Em 2009 o total de custos incorridos foi de R\$ 8.102 (R\$ 8.395 em 2009), sendo R\$ 4.837 (R\$ 7.949 em 2009) capitalizados ao ativo intangível e R\$ 3.265 (R\$ 446 em 2009) como despesas operacionais.

#### ***c) Obrigações com Plano de Pensão:***

##### ***c.1) Contrato de Dívida - FAELCE***

A Companhia é patrocinadora do fundo de pensão administrado pela Fundação Coelce de Seguridade Social – FAELCE.

Em 30 de junho de 1999, a Companhia celebrou com a Faelce um contrato tendo por objeto a consolidação da dívida no valor de R\$ 46,6 milhões, correspondendo os saldos devedores dos termos de compromisso firmados em 31 de dezembro de 1992, em 23 de maio de 1996 e em 31 de janeiro de 1997.

Em 30 de junho de 2007, foi assinado um terceiro aditivo com o valor da dívida atualizada em R\$ 62,2 milhões, conforme Resolução CGPC no 17/96 do Ministério da Previdência e Assistência Social, com prazo para pagamento total de 14 parcelas semestrais e sucessivas, iniciando em 31 de dezembro de 2007 e terminando em 30 de junho de 2014. Até 31 de dezembro de 2010, a Companhia amortizou 7 parcelas, permanecendo um saldo devedor de R\$ 37.637.

Em garantia da operação, a Companhia cedeu à Faelce os direitos creditórios que possui ou venha a possuir, representados pela arrecadação das contas de energia elétrica efetivamente realizadas. A Faelce poderá sacar da conta corrente bancária da Companhia, até o montante das parcelas da dívida vencidas e não pagas, após 45 dias da verificação da inadimplência da Companhia, se lhe convier.

##### ***c.2) Plano de Pensão - FAELCE***

A Companhia, como mantenedora da Faelce, realiza repasses mensais destinados a manutenção financeira da Faelce e aportes para reserva atuarial dos planos previdenciários dos funcionários da Coelce, classificados como “Benefício Definido” e “Contribuição Definida”.

O total de gastos em 2010 foi R\$ 8.958 (R\$ 5.405 em 2009) sendo R\$ 4.034 (R\$ 2.691 em 2009) como despesa operacional do resultado da Companhia e R\$ 4.924 (R\$ 2.714 em 2009) capitalizados ao ativo intangível.

O saldo corresponde ao valor da contribuição da Companhia (patrocinadora) aos planos de pensão (Vide nota explicativa 28).

A Synapsis Brasil, a CAM Brasil Multiserviços, a Endesa Cachoeira – CDSA, e a Endesa Fortaleza – CGTF são subsidiárias dos acionistas controladores. A Faelce é administradora do Fundo de Pensão dos funcionários da Companhia.

Na opinião de sua administração, a Companhia não efetua transações com partes relacionadas em bases ou termos menos favoráveis do que aqueles que seriam praticados com terceiros.

#### ***Remuneração da Administração***

A remuneração total do conselho de administração e dos administradores da Companhia para o exercício findo em 31 de dezembro de 2010 é de R\$ 6.324 (R\$ 6.078 em 31 de dezembro de 2009). A Coelce mantém ainda benefícios usuais de mercado para rescisões de contratos de trabalho.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

	31/12/2010	31/12/2009
Benefícios de curto prazo	6.274	6.061
Benefícios pós-emprego	50	17
<b>Total</b>	<b>6.324</b>	<b>6.078</b>

## 23. Programas de pesquisa, desenvolvimento e de eficiência energética

Conforme Lei nº 9.991, de 24 de julho de 2000, as concessionárias e permissionárias de serviços públicos de distribuição de energia elétrica estão obrigadas a destinar, anualmente, um por cento (1%) de sua receita operacional líquida (definida nos termos da ANEEL) para os Programas de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Eficiência Energética, distribuído de acordo com os percentuais determinados pela ANEEL.

As resoluções ANEEL nº 316, de 13 de maio de 2008 e nº 300 de 12 de fevereiro de 2008 aprovam os Manuais do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento e de Eficiência Energética, versão 2008, que estabelecem as diretrizes e orientações na elaboração dos projetos de P&D e PEE. As principais mudanças provenientes dos novos manuais são: a possibilidade de submissão de projetos a qualquer época do ano, tornando o processo contínuo; a ênfase na avaliação final dos projetos, aumentando assim a responsabilidade da concessionária na aplicação do investimento; a adoção de um plano de investimento e um plano de gestão dos programas, tendo recursos destinados para tal; além da abertura do programa de P&D para as demais etapas do ciclo de inovação (cabeça-de-série, lote pioneiro e inserção no mercado).

A Companhia contabiliza as despesas referentes aos Programas de Eficiência Energética e Pesquisa e Desenvolvimento conforme seu período de competência, permanecendo os valores registrados e corrigidos pela SELIC até a efetiva realização.

	31/12/2010		31/12/2009		01/01/2009	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
Programa de eficiência energética	29.917	-	17.472	6.780	12.730	3.123
Programa de pesquisa e desenvolvimento	14.641	5.566	2.430	11.584	2.867	11.639
Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - FNDCT	3.148	-	715	-	4.737	-
Ministério de Minas e Energia - MME	1.200	-	-	-	1.995	-
	<b>48.906</b>	<b>5.566</b>	<b>20.617</b>	<b>18.364</b>	<b>22.329</b>	<b>14.762</b>

## 24. Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas

A Administração entende que todas as provisões constituídas são suficientes para cobrir eventuais perdas com os processos em andamento. Com base na opinião de seus consultores legais, foram provisionados todos os processos judiciais cuja probabilidade de perda foi estimada como provável para a Companhia, conforme demonstrado a seguir:

	01/01/2009			31/12/2009			31/12/2010			
	Saldo Acumulado	Adições / Reversões	Atualização Monetária	Pagamentos	Transferências	Saldo Acumulado	Adições / Reversões	Atualização Monetária	Pagamentos	Saldo Acumulado
Trabalhistas (a)	30.420	2.332	118	(1.438)	(16.908)	14.524	2.086	2.617	(1.030)	18.197
Cíveis (b)	33.597	1.540	62	(6.254)		28.945	6.295	6.750	(3.880)	38.110
Fiscais (c)	3.124	1.278	-	(17)		4.385	477	90	-	4.952
<b>Total</b>	<b>67.141</b>	<b>5.150</b>	<b>180</b>	<b>(7.709)</b>	<b>(16.908)</b>	<b>47.854</b>	<b>8.858</b>	<b>9.457</b>	<b>(4.910)</b>	<b>61.259</b>
Circulante	773					20.875				12.232
Não Circulante	66.368					26.979				49.027



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

#### **a) Riscos trabalhistas**

Referem-se a diversas ações trabalhistas que questionam, entre outros: danos morais, reintegração ao trabalho, pagamento de horas extras, adicionais de periculosidade, verbas rescisórias e diferenças salariais. Além disso, existem ações relativas a empregados de empresas terceirizadas que questionam o vínculo empregatício com a Companhia bem como equiparação em direitos aos empregados desta.

Durante o exercício de 2009 a Companhia aderiu ao Refis e os valores dos tributos provisionados foram transferidos para a rubrica de Tributos a pagar (Vide nota explicativa nº 20).

#### **b) Riscos cíveis**

A situação jurídica da Companhia engloba processos de natureza cível, inclusive consumeirista, nos quais a Companhia é ré, sendo grande parte da provisão vinculada a processos relacionados a pedidos de indenização por acidentes com energia elétrica (aproximadamente R\$ 14.900), ressarcimento por reajuste tarifário supostamente ilegal (R\$ 7.600), ações de menor complexidade com trâmite nos juizados especiais (R\$ 2.500). O restante do valor constante na provisão, subdivide-se em ações judiciais envolvendo pedido de indenização por danos causados em razão de oscilação na tensão do fornecimento de energia elétrica, suspensão do fornecimento, cobrança indevida de valores e outros de natureza consumeirista.

Adicionalmente, a Companhia é ré em ações judiciais em que são questionados os valores pagos por consumidor, provenientes da majoração de tarifas de energia elétrica, com base nas Portarias do DNAEE nº 38 e 45, de 27 de janeiro e 4 de março de 1986, respectivamente, durante a vigência do Plano Cruzado. A provisão para perdas nessas ações está contemplada no saldo de provisão para créditos de liquidação duvidosa.

#### **c) Riscos fiscais**

##### **c1) ICMS – Crédito oriundo da aquisição de bens destinados ao ativo imobilizado**

A Companhia ajuizou Ação Anulatória de débitos de ICMS decorrentes da não comprovação da aquisição de bens destinados ao ativo imobilizado no período de janeiro/1999 a janeiro/2001, no valor atualizado em 30 de dezembro de 2010 de R\$ 5.987 (R\$ 5.673 em 31 de dezembro de 2009). A Companhia obteve decisão desfavorável e aguarda conversão em renda dos valores depositados à Fazenda Estadual.

##### **c2) ICMS – Pagamento a menor**

O Estado de Rio de Janeiro ajuizou Execução Fiscal para cobrar débito tributário decorrente de suposto pagamento a menor no período de fevereiro/1999 a setembro/2000, no valor atualizado em 30 de dezembro de 2010 de R\$ 7.610 (R\$ 6.951 em 31 de dezembro de 2009). A Companhia apresentou defesa (Embargos à Execução) e aguarda decisão de primeira instância judicial.

#### **Contingências passivas com risco possível**

A Companhia possui ações de natureza tributária, cível e trabalhista, que não estão provisionadas, pois envolvem risco de perda classificado pela Administração e por seus advogados e consultores legais como possível. As contingências passivas estão assim representadas:

Causas Possíveis	
Trabalhistas	2.567
Cíveis (d)	338.763
Fiscais (e)	167.300
Juizados especiais	5.623
	<b>514.253</b>

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

**a) Riscos cíveis**

A situação jurídica da Companhia engloba processos de natureza cível, mormente consumeirista, nos quais a Companhia é ré, sendo grande parte da contingência possível vinculada a processos relacionados à discussão da legalidade ou não do repasse do PIS-COFINS aos consumidores (R\$ 304 milhões), a pedidos de indenização por acidentes com a população (R\$ 7,7 milhões), ações de menor complexidade com trâmite nos juizados especiais (R\$ 5,6 milhões), a pedido de indenização por suspensão do fornecimento de energia elétrica (R\$ 4,8 milhões) e a pedidos de indenização por cobrança supostamente indevida (R\$ 3,1 milhões). O restante do valor indicado como contingência possível subdivide-se em temas relacionados a indenização por danos causados em razão de oscilação na tensão do fornecimento de energia elétrica e outros de natureza consumeirista ou contratual.

**b) Riscos fiscais**

Apresentamos, a seguir, os processos relevantes cujos consultores jurídicos estimam a probabilidade de perda como sendo possível e que não requerem constituição de provisão.

**b.1) ICMS – Termo de acordo 035/91**

A Companhia celebrou Termo de Acordo nº 035/91 com a Secretaria de Fazenda do Estado do Ceará, onde formalizou a existência de regime especial de recolhimento de ICMS, o qual seria efetuado pelo valor arrecadado (receitas recebidas), em periodicidade decendial. Referido acordo vigorou até 31 de março de 1998, sendo revogado pelo Ato Declaratório nº 02/98.

Não obstante, a Secretaria de Fazenda do Estado do Ceará lavrou 4 autos de infração relativos aos exercícios de 1995, 1996, 1997 e 1998 (período em que o mencionado termo de acordo era vigente) para cobrar débitos de ICMS não recolhidos, no valor atualizado de R\$ 16.519. A Companhia aguarda decisão de recurso apresentado (Embargos de Declaração) ao Conselho de Recursos Tributários, contra decisão que julgou os Autos de Infração parcialmente procedentes, determinando o recolhimento do ICMS devido pelos valores nominais, excluídos a penalidade e os juros de mora.

**b.2) ICMS – Base cadastral de consumidores isentos e imunes e não tributáveis**

A Secretaria de Fazenda do Estado do Ceará lavrou um auto de infração em 29 de dezembro de 2004, no valor atualizado de R\$ 11.580, no intuito de exigir créditos de ICMS oriundos de erro na base cadastral de consumidores isentos e imunes (classes comercial, industrial, iluminação pública e serviços públicos) referentes ao período de abril a agosto de 1999. A Companhia impugnou o auto e aguarda decisão de primeira instância administrativa.

Adicionalmente, em 29 de novembro de 2006, foi lavrado auto de infração, no valor atualizado de R\$ 4.336, referente ao ano de 2001, pelo não-recolhimento de ICMS em operações consideradas pela Companhia como não-tributáveis, em virtude da base cadastral do período autuado. O auto foi julgado procedente em 1ª instância administrativa e a Companhia apresentou recurso, do qual se aguarda decisão.

Em 16 de fevereiro de 2007, foi lavrado auto de infração com o mesmo objeto do auto acima, no valor atualizado de R\$ 3.880, referente ao ano de 2002, do qual se aguarda decisão de 1ª instância administrativa.

**b.3) ICMS – Crédito oriundo da aquisição de bens destinados ao ativo imobilizado**

A Secretaria de Fazenda do Estado do Ceará lavrou um auto de infração para cobrar débitos de ICMS relativos aos anos de 2003 e 2004, no valor atualizado de R\$ 3.640, por apropriação a maior de créditos de ICMS oriundos da aquisição de bens destinados ao ativo imobilizado. A Companhia impugnou o auto, mas foi proferida

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

decisão de primeira instância julgando o auto procedente em 5 de novembro de 2008. A Companhia recorreu e aguarda decisão de segunda instância administrativa.

***b.4) ICMS – Transferência de créditos***

Em 1º de agosto de 2005, a Fazenda Estadual ajuizou Execução fiscal para cobrar débitos de ICMS relativos às operações de transferência de créditos ocorridas durante o exercício de 1999 e 2000, no montante atualizado de R\$ 1.730. Em 9 de março de 2007 foi proferida sentença favorável à Companhia. A Fazenda Estadual apresentou recurso (Apelação), que está pendente de julgamento.

Em 6 de maio de 2005, a Companhia ajuizou ação anulatória de débitos de ICMS relativos à operação de transferência de créditos ocorrida durante o exercício de 2001, que perfazem o montante atualizado de R\$ 1.736. A Companhia aguarda decisão de primeira instância judicial.

***b.5) ICMS – Cancelamento de faturas***

Em 29 de novembro de 2006, a Companhia recebeu um auto de infração no valor de R\$ 21.650, pelo cancelamento de faturas sem a comprovação das operações anteriormente tributadas. O auto foi julgado procedente em 1ª instância administrativa e a Companhia apresentou recurso, do qual se aguarda julgamento.

Em 16 de fevereiro de 2007, a Companhia recebeu um auto de infração no valor de R\$ 26.601 sobre o mesmo tema, relativo ao exercício de 2002. O auto foi julgado procedente em 1ª instância administrativa e a Companhia apresentou recurso, do qual se aguarda julgamento.

***b.6) ISS – Município de Fortaleza***

A Companhia ajuizou em 08 de agosto de 2007 ação anulatória de débitos de ISS cobrados pela prestação de serviços acessórios indispensáveis ao fornecimento de energia, no valor de R\$ 3.936. A Companhia aguarda decisão de primeira instância judicial.

Não obstante a Companhia tenha ajuizado ação anulatória, em 10 de outubro de 2007 o Município de Fortaleza ajuizou duas Execuções Fiscais para a cobrança dos mencionados débitos, para as quais a Companhia apresentou defesa (exceção de pré-executividade) e aguarda decisão de primeira instância judicial.

O Município de Fortaleza ajuizou 3 execuções fiscais, que perfazem o montante de R\$ 21.400 para cobrar débitos de ISS cobrados pela prestação de serviços acessórios indispensáveis ao fornecimento de energia. A Companhia aguarda decisão de segunda instância judicial nos três processos.

Em 07 de maio de 2010 a Coelce recebeu um auto de infração no valor de R\$ 1.010 sobre o mesmo tema relativo ao exercício de 2007. A Coelce apresentou defesa administrativa e aguarda decisão de 1ª instância.

***b.7) ISS – Município de Iguatu***

O município de Iguatu ajuizou execução fiscal, no valor atualizado de R\$ 2.304, face à existência de diferenças entre as declarações apresentadas pela Companhia. A Companhia apresentou embargos à execução, que aguarda julgamento.

***b.8) ICMS – Estorno de crédito – consumidor baixa renda***

O Município de Fortaleza lavrou um auto de infração em 02 de outubro de 2009, no valor atualizado de R\$ 21.928, para a cobrança de ICMS no exercício de 2005 em virtude do estorno insuficiente de créditos de ICMS por vendas não tributáveis a consumidores classificados como “baixa renda”. A Companhia apresentou defesa e aguarda decisão de 1ª instância administrativa. Foi proferida decisão administrativa desfavorável e em 07 de outubro de 2010 a Companhia apresentou recurso. Aguarda-se decisão de 2ª instância administrativa.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### b.9) PIS/IRPJ – Autos de Infração

Trata-se de 2 Autos de infração para a cobrança de PIS e IRPJ relativos ao primeiro, segundo e terceiro trimestres do exercício de 1998 diante do não recolhimento apontado pela auditoria interna da Fazenda Nacional, em revisão das declarações apresentadas. A Companhia apresentou defesa, que foi julgada parcialmente procedente. Em 16 de outubro de 2008, a Companhia apresentou recurso, do qual aguarda decisão. O montante envolvido é de R\$ 9.442.

### b.10) CSL / IRPJ – Execução fiscal

Em 19 de Janeiro de 2009 a União apresentou Execução Fiscal para cobrar débitos de CSL e IRPJ. Em 15 de abril de 2009 a Coelce apresentou Embargos a Execução. Aguarda-se decisão de 1ª instância judicial. O valor atualizado é de R\$ 15.608.

### Ativo Contingente

A Companhia impetrou Mandado de Segurança arguindo a inconstitucionalidade da Lei nº 9.718/98 ao majorar a base de cálculo da COFINS, bem como a compensação dos valores recolhidos a maior com quaisquer tributos administrados pela Secretaria da Receita Federal. A Companhia obteve decisão definitiva favorável e está apurando o montante do crédito a ser compensado.

## 25. Outras obrigações

	31/12/2010	31/12/2009	01/01/2009
Arrecadação de terceiros	4.381	832	718
Adiantamento de clientes	1.777	1.577	1.294
Empréstimos compulsórios	392	392	423
Devolução Prefeituras	5.968	5.127	6.000
Multas parceladas	8.443	-	-
Outros	2.026	1.623	1.766
<b>Total</b>	<b>22.987</b>	<b>9.551</b>	<b>10.201</b>
Circulante	9.942	3.045	2.820
Não circulante	13.045	6.506	7.381

## 26. Patrimônio líquido

### a) Capital social

O capital social está composto de ações sem valor nominal e assim distribuídas:

	31/12/2010 (Em unidades)	31/12/2009 (Em unidades)	01/01/2009 (Em unidades)
Ações Ordinárias	48.067.937	48.067.937	48.067.937
Ações Preferenciais A	28.169.464	28.164.488	28.131.352
Ações Preferenciais B	1.617.898	1.622.874	1.656.010
<b>Total</b>	<b>77.855.299</b>	<b>77.855.299</b>	<b>77.855.299</b>

	Ações ordinárias (em unidade)		Ações preferenciais (em unidade)						Total (em unidades)	
	TOTAL (I)		Classe A		Classe B		TOTAL (II)		(I) + (II)	
Investluz S.A.	44.061.433	91,67%	-	-	-	-	-	-	44.061.433	56,60%
Eletrobrás	-	-	3.967.756	14,09%	1.531.141	94,64%	5.498.897	18,46%	5.498.897	7,06%
Endesa Brasil S.A.	-	-	1.770.000	6,28%	-	-	1.770.000	5,94%	1.770.000	2,27%
Fundos e Clubes de Investimentos	1.683.977	3,50%	7.712.998	27,38%	81.997	5,07%	7.794.995	26,17%	9.478.972	12,18%
Fundos de Pensão	919.403	1,91%	3.668.602	13,02%	-	-	3.668.602	12,32%	4.588.005	5,89%
Outros	1.403.124	2,92%	11.050.108	39,23%	4.760	0,29%	11.054.868	37,11%	12.457.992	16,00%
Total de ações	48.067.937	100%	28.169.464	100%	1.617.898	100%	29.787.362	100%	77.855.299	100%



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

A cada ação ordinária corresponde um voto nas deliberações da Assembleia Geral.

As ações preferenciais não têm direito a voto, nem são conversíveis em ações ordinárias. Entretanto, gozam de prioridade no reembolso do capital, tendo o direito a dividendos mínimos não cumulativos de 6% ao ano para as ações de classe "A" e 10% para as ações de classe "B", calculados sobre o valor proporcional do capital social atribuído à respectiva classe, corrigido ao término de cada exercício social.

As ações preferenciais de classe "B" poderão ser convertidas em ações preferenciais de classe "A", a requerimento do interessado.

#### ***b) Reserva legal***

O estatuto social da Companhia prevê que do lucro líquido anual serão deduzidos 5% para constituição de reserva legal, a qual não poderá exceder 20% do capital social.

A partir de 2007, a Companhia deixou de constituir reserva legal por atender ao disposto no art. 193 § 1º da Lei nº 6.404/76 uma vez que a soma da sua reserva de capital mais a reserva legal excedeu a 30% do capital social.

#### ***c) Reforço de capital de giro***

É composto pela parcela de lucros não distribuídos aos acionistas. A reserva de lucro é criada somente depois de considerados os requisitos de dividendo mínimo e seu saldo não podem exceder o montante do capital integralizado. A reserva de lucro pode ser usada na absorção de prejuízos, se necessário, para capitalização, pagamento de dividendos ou recompra de ações.

#### ***d) Reserva de incentivo fiscal***

A legislação do imposto de renda possibilita que as empresas situadas na Região Nordeste, e que atuam no setor de infraestrutura, reduzam o valor do imposto de renda devido para fins de investimentos em projetos de ampliação da sua capacidade instalada, conforme determina o artigo 551, § 3º, do Decreto nº 3.000, de 26 de março de 1999.

O saldo da reserva de incentivo fiscal apurado até 31 de dezembro de 2007 no montante de R\$ 106.323 foi mantido como reserva de capital e somente poderá ser utilizado conforme previsto na lei.

Em atendimento à Lei nº 11.638/07 e CPC nº 07, o valor correspondente ao incentivo SUDENE apurado a partir da vigência da Lei foi contabilizado no resultado do exercício, e posteriormente será transferido para a reserva de lucro devendo somente ser utilizado para aumento de capital social ou para eventual absorção de prejuízos contábeis conforme previsto no artigo 545 do Regulamento de Imposto de Renda.

A Companhia apurou no exercício findo em 31 de dezembro de 2010 o valor de R\$ 90.695 (R\$ 73.505 em 31 de dezembro de 2009) de incentivo fiscal SUDENE, calculado com base no Lucro da Exploração, aplicado a redução de 75% do imposto de renda apurado pelo Lucro Real.

#### ***e) Reserva de ágio***

Essa reserva no montante de R\$ 221.188 foi gerada em função da reestruturação societária da Companhia, que resultou no reconhecimento do benefício fiscal diretamente no patrimônio, quando o ágio foi transferido para a Companhia através de incorporação. (Vide nota explicativa nº 12).

#### ***f) Dividendos***

De acordo com o estabelecido no estatuto social da Companhia, o dividendo mínimo obrigatório é de 25% sobre o lucro líquido ajustado, em conformidade com o artigo 202 da Lei nº 6.404/76.

A base de cálculo para os dividendos mínimos obrigatórios é como seguir:

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

	31/12/2010	31/12/2009
Lucro líquido do exercício	471.903	334.448
(-) Reserva de Incentivo fiscal	(90.695)	(73.505)
(+) Incorporação de recursos destinados a aumento de capital	6	-
(+) Reversão de dividendos prescritos	-	148
(-) Prejuízos de outros resultados abrangentes	(6.755)	-
(-) Prejuízos acumulados	(7.100)	-
<b>Lucro líquido ajustado</b>	<b>367.359</b>	<b>261.091</b>
Dividendo mínimo obrigatório	91.840	65.273
Dividendo proposto	332.644	213.000
Retenção de lucro - Reserva de reforço de capital de giro	34.715	48.091

Os dividendos mínimos, por classe de ação estão demonstrados a seguir:

	25% sobre o lucro líquido ajustado		Dividendos mínimos sobre capital Social		Dividendo mínimo obrigatório	
	31/12/2010	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2009
Ações ordinárias	56.702	40.299	-	-	56.702	40.299
Ações preferenciais classe A	33.229	23.613	9.616	9.614	33.229	23.613
Ações preferenciais classe B	1.909	1.361	920	924	1.909	1.361
<b>Total</b>	<b>91.840</b>	<b>65.273</b>	<b>10.536</b>	<b>10.538</b>	<b>91.840</b>	<b>65.273</b>

O dividendo mínimo obrigatório do exercício findo em 31 de dezembro de 2009 e a reserva de reforço de capital de giro, calculados com base no lucro líquido daquele exercício, apurados de acordo com as práticas contábeis vigentes àquela época montaram, respectivamente, em R\$ 65.273 (R\$ 67.973 em 1º de janeiro de 2009) e R\$ 48.091.

Além dos dividendos mínimos obrigatórios, a Companhia está sugerindo para posterior aprovação em Assembléia Geral Ordinária a distribuição dos dividendos no montante de R\$ 240.804, referente o exercício de 2010.

A referida proposta de distribuição dos dividendos por ação é demonstrada como segue:

	31/12/2010	31/12/2009
Ações ordinárias	205.375	131.506
Ações preferenciais classe A	120.357	77.054
Ações preferenciais classe B	6.913	4.440
<b>Total de dividendos propostos</b>	<b>332.645</b>	<b>213.000</b>

#### Lucro por ação:

	31/12/2010	31/12/2009
<b>Lucro do exercício</b>	<b>471.903</b>	<b>394.739</b>
Número de Ações	77.855.299	77.855.299
Lucro por Ação:		
Ações Ordinárias	6,06	5,07
Ações preferenciais A	6,06	5,07
Ações preferenciais B	6,06	5,07

#### g) Outros resultados abrangentes

A demonstração dos outros resultados abrangentes, em atendimento ao CPC 26, inclui os ganhos e perdas decorrentes do registro atuarial do fundo de pensão, líquido dos efeitos tributários.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## 27. Compromissos

Os compromissos relacionados a contratos de longo prazo com a compra de energia são como segue:

	Vigência	2011	2012	2013	2014	2015	após 2015
Endesa Fortaleza-CGTF	até 2023	471.547	505.669	522.015	551.773	564.154	4.993.602
Energy Works	até 2013	89	93	97	-	-	-
Eólica - Wobben	até 2018	6.428	6.736	7.016	7.331	7.660	25.127
1ºLEE - Produto 2005	até 2012	188.264	196.331	-	-	-	-
1ºLEE - Produto 2006	até 2013	171.381	178.725	185.366	-	-	-
1ºLEE - Produto 2007	até 2014	38.315	39.957	41.442	43.099	-	-
2ºLEE - Produto 2008	até 2015	38.071	39.702	41.178	42.825	44.538	-
4ºLEE - Produto 2009	até 2016	6.268	6.537	6.780	7.051	7.333	7.647
1ºLEE - Produto 2008	até 2037	65.320	68.119	70.651	73.477	76.416	863.591
1ºLEE - Produto 2009	até 2038	29.876	31.156	32.314	33.607	34.951	407.588
1ºLEE - Produto 2010	até 2039	92.851	96.830	100.428	104.445	108.623	2.832.102
2ºLEE - Produto 2009	até 2038	37.960	39.587	41.058	42.700	44.408	1.262.554
3ºLEE - Produto 2011	até 2040	56.012	58.412	60.583	63.006	65.526	1.860.693
5ºLEN - Produto 2007	até 2014	1.283	1.338	1.388	1.443	-	-
4ºLEN - Produto 2010	até 2024	13.010	13.568	14.072	14.635	15.220	167.670
5ºLEN - Produto 2012	até 2041	-	81.740	84.778	88.169	91.696	2.196.770
Leilão Santo Antônio - Produto 2012	até 2041	-	94	8.816	23.345	36.412	1.739.884
Leilão Jirau - Produto 2013	até 2042	-	-	4.609	8.948	13.026	758.380
6ºLEN - Produto 2011	até 2025	24.189	25.225	26.163	27.209	28.298	353.618
7ºLEN - Produto 2013	até 2042	-	-	60.913	63.349	65.883	1.089.627
Leilão Belo Monte	até 2044	-	-	-	-	3.226	7.023.635
10º Leilão de Energia Nova	até 2045	-	-	-	-	14.691	809.861
11º Len - Produto 2015	até 2044	-	-	-	-	42.730	2.355.597
<b>Total</b>		<b>1.240.867</b>	<b>1.389.820</b>	<b>1.309.664</b>	<b>1.196.411</b>	<b>1.264.789</b>	<b>28.747.944</b>

LEE – Leilão de Energia Existente

LEN – Leilão de Energia Nova

Os valores relativos aos contratos de compra de energia representam o volume total contratado pelo preço corrente no final do exercício de 2010 que foram homologados pela ANEEL.

## 28. Obrigações com benefícios pós-emprego |GRI EC3|

A Companhia é patrocinadora de fundo de pensão, administrado pela Fundação COELCE de Seguridade Social - FAELCE, entidade fechada de previdência privada complementar, pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos. A Fundação administra dois planos de benefícios, sendo um na modalidade de benefício definido (Plano BD), que tem por finalidade principal complementar os benefícios a que têm direito auferir, como segurados de previdência social, os empregados da Coelce, e um na modalidade de contribuição definida (Plano CD), que tem por objetivo conceder um benefício em função da reserva acumulada em nome do participante.

Os planos administrados pela Companhia têm as seguintes principais características:

### a) Plano de Contribuição Definida (CD)

Para o Plano CD a Companhia contribui mensalmente com o mesmo valor que o participante efetua. O valor da contribuição varia em função da remuneração, tendo seu cálculo definido com base nas alíquotas 2,5%, 4,0% e 9,0%, aplicadas “em cascata”.

### b) Plano de Benefício Definido (BD)

O plano BD tem o regime financeiro de capitalização para os benefícios de aposentadoria, pensão e auxílios.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

O custeio do plano de benefícios é coberto por contribuições dos participantes e da patrocinadora. Para o Plano BD a Companhia contribui mensalmente com a taxa de 4,45% da folha de remuneração de todos os seus empregados e dirigentes participantes, para cobertura do custo normal e com taxa de 2,84% sobre o quociente (não inferior à unidade) entre o número de empregados e dirigentes participantes da FAELCE, existentes em 31 de julho de 1997, e o número de empregados participantes existentes no mês de competência da contribuição suplementar amortizante, estando prevista a vigência dessa contribuição suplementar durante 22 anos e 6 meses, a contar de julho de 1997. Além desse percentual, a patrocinadora é responsável pelo pagamento das despesas administrativas do programa previdencial da referida entidade.

Os benefícios do plano compreendem:

- Complementação de aposentadoria por invalidez;
- Complementação de aposentadoria por tempo de contribuição;
- Complementação de aposentadoria por idade;
- Complementação de aposentadoria especial;
- Complementação de auxílio reclusão;
- Complementação de pensão por morte;
- Complementação de abono anual.

O cálculo matemático relativo aos benefícios de complementação de aposentadorias e pensões do Plano BD adota o método da unidade de crédito projetada.

Em 30 de junho de 1999 foi firmado contrato de dívida consolidando todos os débitos provenientes de retenções e atrasos nos repasses de obrigações e encargos financeiros pela Companhia. Em 30 de junho de 2007 foi assinado um terceiro aditivo, conforme resolução CGPC no 17/96 do Ministério da Previdência e Assistência Social, sob as seguintes condições:

- Prazo para pagamento total: 14 parcelas semestrais e sucessivas, iniciando em 31 de dezembro de 2007 e terminando em 30 de junho de 2014. Até 31 de dezembro de 2010, a companhia realizou 05 parcelas de amortizações, ficando um saldo de R\$ 37.640 (R\$ 45.609 em 2009), sendo R\$ 10.752 (R\$ 10.142 em 2009) registrado no passivo circulante e R\$ 26.885 (R\$ 35.467 em 2009) no passivo não circulante.
- Pagamento dos juros: mensais e sucessivos, corrigidos pelo INPC.
- Amortização do principal: semestral calculado sobre o saldo devedor de cada mês, depois da aplicação da correção monetária pelo INPC.

O valor reconhecido no balanço patrimonial decorrente do plano de benefício definido é:

	2010	2009
Valor presente das obrigações atuariais	(660.876)	(597.001)
Valor justo dos ativos	679.082	592.957
Restrição de reconhecimento do ativo	(6.317)	-
<b>Ativo / (passivo) atuarial</b>	<b>11.889</b>	<b>(4.044)</b>

**Movimentação da obrigação atuarial líquido:**

	2010	2009
Valor presente da obrigação no início do ano	(597.001)	(575.215)
Custo dos serviços correntes	(2.063)	(1.971)
Custo dos juros	(55.661)	(51.484)
Contribuições de participantes do plano	(1.931)	(1.902)
Perda atuarial	(45.437)	(4.044)
Benefícios pagos	41.217	37.615
<b>Total</b>	<b>(660.876)</b>	<b>(597.001)</b>



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

**Movimentação do valor justo dos ativos dos planos:**

	2010	2009
Valor justo dos ativos do plano no início do ano	592.957	574.041
Retorno esperado dos ativos do plano	66.430	34.636
Ganho atuarial	41.518	-
Contribuições do empregador	17.463	19.993
Contribuições do participante do plano	1.931	1.902
Benefícios pagos no ano	(41.217)	(37.615)
<b>Total</b>	<b>679.082</b>	<b>592.957</b>

**Total da despesa reconhecida no resultado:**

	2010	2009
Custo do serviço corrente	2.063	1.971
Custo dos juros	55.661	51.484
Retorno esperado dos ativos do plano	(66.430)	(34.636)
<b>Total de despesas / (receitas)</b>	<b>(8.706)</b>	<b>18.819</b>

**Outros resultados abrangentes:**

	2010	2009
Saldo líquido no início do ano	-	-
Perda atuarial líquida	(3.919)	(4.044)
Restrição de reconhecimento do ativo	(6.317)	-
Transferência para lucros (prejuízos) acumulados	10.236	4.044
<b>Saldo final</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**Despesas prevista para 2011:**

Custo do serviço corrente	3.208
Custo dos juros	67.098
Retorno dos investimentos	(80.130)
Contribuição esperada dos empregados	(1.881)
<b>Total</b>	<b>(11.705)</b>

**Informação dos ativos do plano em 2010:**

Ações	15,897%
Título de dívida	75,927%
Bens imóveis	6,086%
Outros	2,090%
<b>Total</b>	<b>100,000%</b>

As principais premissas atuariais e hipóteses econômicas adotadas pelo atuário independente para a realização da avaliação são:

**Principais premissas atuariais**

	2010	2009
Taxa de desconto para avaliação do custo de serviço corrente e da obrigação atuarial total	10,50%	10,80%
Taxa de rendimento esperada sobre ativos do plano	12,09%	11,28%
Taxa do crescimento salarial	6,35% (empregados participantes)	5,84% (empregados participantes)
Taxa de inflação esperada	4,5%	4%
Reajuste de benefícios concedidos de prestação continuada	4,5%	4%
Taxa de rotatividade	Nula	Nula
Tábua geral de mortalidade (q <sub>x</sub> )	AT-2000 básica	AT-83
Tábua de mortalidade de inválidos (q <sub>x</sub> ')	q <sub>x</sub> da AT-49 (+6)	q <sub>x</sub> da AT-49

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## 29. Imposto de renda e contribuição social

A reconciliação da provisão para o imposto de renda e contribuição social, calculada pela alíquota fiscal, com os valores constantes na demonstração do resultado é apresentada como segue:

	31/12/2010	31/12/2009
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social sobre o lucro líquido	579.385	488.947
Alíquota nominal	34%	34%
	196.991	166.242
Amortização do ágio e reversão da provisão	(12.537)	(13.698)
Outros	1.186	1.471
<b>Despesas com IR e CSLL antes do benefício fiscal</b>	<b>185.640</b>	<b>154.015</b>
(-)Incentivo fiscal -ADENE	(90.695)	(73.505)
<b>Despesas com IR e CSLL após o benefício fiscal</b>	<b>94.945</b>	<b>80.510</b>

De acordo com o Ato Declaratório Executivo nº 01 de 5 de janeiro de 2009, a Companhia faz jus à redução do Imposto de Renda e adicionais não restituíveis, calculados com base no lucro da exploração, relativamente ao empreendimento de que trata o Laudo Constitutivo nº 0170/2007, expedido pelo Ministério da Integração Nacional – MI (ADENE) apresentado nas páginas 5 a 7, estabelecendo as condições e exigências para o gozo do benefício.

O Laudo Constitutivo 0170/2007, foi expedido com base no art. 1º da Medida Provisória nº 2.199-14, de 24 de agosto de 2001, reconhecendo para o benefício a condição onerosa atendida: Modernização total de empreendimento de infra-estrutura na área de atuação da extinta Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste – SUDENE, conforme art. 2º, inciso I do Decreto nº 4.213, de 26 de abril de 2002.

O incentivo consiste na redução do imposto de renda devido em 75% do imposto de renda apurado no exercício, com início de fruição do benefício no ano-calendário 2007 e término do prazo no ano-calendário de 2016.

O valor do imposto de renda que deixou de ser pago em virtude dos benefícios de redução foi contabilizado de acordo com a Lei nº 11.638/07 e Deliberação CVM nº 555 que aprovou o CPC nº 07 em que determina a contabilização no resultado do exercício e posteriormente a transferência para reserva de incentivos fiscais (reserva de lucros).

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### 30. Receita líquida

A composição do fornecimento de energia elétrica, por classe de consumidores, é como segue:

	Nº de consumidores		MWh		R\$	
	Não auditado		Não auditado			
	31/12/2010	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2009
Fornecimento faturado						
Residencial normal	621.432	562.265	1.458.689	1.316.976	846.578	700.640
Residencial baixa renda	1.704.680	1.657.584	1.567.823	1.371.991	396.012	307.334
Industrial	5.828	5.874	1.469.245	1.359.108	478.105	421.512
Comércio, serviços e outros	159.492	154.746	1.664.200	1.516.813	762.001	648.917
Rural	325.140	320.736	897.330	718.154	188.343	145.248
Poder público	30.150	29.308	468.417	405.678	209.303	167.426
Iluminação pública	7.697	6.615	393.158	380.557	116.235	103.133
Serviços públicos	1.818	1.727	263.134	233.460	82.012	69.923
	<b>2.856.237</b>	<b>2.738.855</b>	<b>8.181.996</b>	<b>7.302.737</b>	<b>3.078.589</b>	<b>2.564.133</b>
(+) Estorno provisão refaturamento prefeituras	-	-	-	-	(841)	873
Fornecimento não faturado	-	-	-	-	20.155	12.955
<b>Consumidores, concessionários e permissionários</b>					<b>3.097.903</b>	<b>2.577.961</b>
Subvenção baixa renda	-	-	-	-	253.158	224.425
Energia elétrica de curto prazo	-	-	-	-	1.088	18.421
Receita de uso da rede elétrica-consumidores livres-revenda	19	14	-	-	80.518	56.651
Receita de construção	-	-	-	-	428.098	282.453
Outras receitas	-	-	-	-	49.866	91.703
<b>Receita operacional bruta</b>					<b>3.910.631</b>	<b>3.251.614</b>
<b>(-) Deduções da receita</b>						
ICMS	-	-	-	-	(688.864)	(573.936)
COFINS	-	-	-	-	(155.218)	(102.252)
PIS	-	-	-	-	(32.881)	(20.730)
RGR - Quota para reserva global de reversão	-	-	-	-	(36.312)	(37.070)
CCC - Conta de consumo de combustível	-	-	-	-	(86.955)	(61.530)
Programa de pesquisa e desenvolvimento e eficiência energética	-	-	-	-	(33.352)	(18.289)
Outros impostos e contribuições sobre a Receita	-	-	-	-	(27.343)	(18.520)
<b>Total de deduções de receita</b>					<b>(1.060.925)</b>	<b>(832.327)</b>
<b>Total receita líquida</b>	<b>2.856.256</b>	<b>2.738.869</b>	<b>8.181.996</b>	<b>7.302.737</b>	<b>2.849.706</b>	<b>2.419.287</b>

### 31. Compra e venda de energia na ccee

Durante 2010 e 2009 a Companhia efetuou a comercialização de energia de curto prazo no âmbito da Câmara de Compensação de Energia Elétrica – CCEE, conforme a seguir demonstrado:

	2010		2009	
	MWh (Não auditado)	R\$	MWh (Não auditado)	R\$
<b>Compra</b>				
Compra de energia	215.038	2.330	438	(7.139)
Ajustes financeiros	-	(34.577)	-	(1.488)
	<b>215.038</b>	<b>(32.247)</b>	<b>438</b>	<b>(8.627)</b>
	2010		2009	
	MWh (Não auditado)	R\$	MWh (Não auditado)	R\$
<b>Venda</b>				
Venda de energia	21.300	2.858	313.141	44.558
Ajustes financeiros	-	(1.770)	-	(26.137)
	<b>21.300</b>	<b>1.088</b>	<b>313.141</b>	<b>18.421</b>

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## 32. Custos e despesas operacionais

As despesas operacionais têm a seguinte composição por natureza de gasto:

Descrição	31/12/2010						31/12/2009
	Custo do Serviço	Serviços prestados a terceiros	Despesa de Vendas	Despesas Gerais e Administrativas	Outras	Total	Total
Pessoal	(59.318)	-	-	(41.350)	-	(100.668)	(98.055)
Material	(8.952)	(539)	(145)	(202)	-	(9.838)	(21.062)
Serviços de terceiros	(165.644)	(832)	(7.662)	(22.108)	-	(196.246)	(195.980)
Energia elétrica comprada para revenda	(1.120.861)	-	-	-	-	(1.120.861)	(1.010.438)
Encargos do uso do sistema de transmissão	(123.904)	-	-	-	-	(123.904)	(107.159)
Depreciação e amortização	(142.299)	-	-	(1.984)	(14)	(144.297)	(116.740)
Custos na desativação de bens	(16.770)	-	-	-	-	(16.770)	(7.523)
PCLD clientes - líquidas	-	-	(5.301)	-	-	(5.301)	(3.707)
PCLD outros créditos - líquidas	-	-	115	-	-	115	(809)
Taxa de fiscalização da ANEEL	-	-	-	-	(4.307)	(4.307)	(3.976)
Custo de construção	(428.098)	-	-	-	-	(428.098)	(282.453)
Provisão para contingências	-	-	-	-	(8.858)	(8.858)	(5.644)
Outras despesas operacionais	(13.939)	-	(32)	(8.038)	(5.918)	(27.927)	(33.736)
<b>Total</b>	<b>(2.079.785)</b>	<b>(1.371)</b>	<b>(13.025)</b>	<b>(73.682)</b>	<b>(19.097)</b>	<b>(2.186.960)</b>	<b>(1.887.282)</b>

Despesa de pessoal	31/12/2010	31/12/2009
Remuneração	(73.876)	(70.879)
Encargos sociais	(28.144)	(25.412)
Provisão de férias e décimo	(10.350)	(10.347)
Plano de saúde	(8.076)	(7.301)
Auxílio alimentação e outros benefícios	(14.063)	(11.607)
Participação nos resultados	(8.531)	(9.544)
Outros	(4.240)	(5.613)
(-) Transferências para intangível em curso	46.612	42.648
<b>Total</b>	<b>(100.668)</b>	<b>(98.055)</b>

	Quantidade MWH		R\$	
	Não auditado			
Custo com energia elétrica comprada para revenda	31/12/2010	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2009
Central Geradora Termelétrica de Fortaleza – CGTF	2.690.000	2.690.000	(479.547)	(491.351)
Centrais Elétricas S.A - FURNAS	1.558.594	1.618.502	(130.358)	(127.754)
Companhia Hidroelétrica do São Francisco – CHESF	1.153.813	1.150.579	(94.076)	(87.714)
Companhia Energética de São Paulo- CESP	675.785	621.662	(58.162)	(51.074)
Centrais Elétricas do Norte do Brasil S.A- ELETRONORTE	487.379	486.198	(41.856)	(38.957)
Copel Geração S.A- COPEL	429.477	428.396	(34.298)	(32.178)
CEMIG - Geração e Transmissão S.A	366.150	355.671	(37.538)	(33.924)
Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE	215.038	438	(32.247)	(8.627)
Programa de Inc. as Fontes Alternativas-PROINFA	210.176	180.287	(36.304)	(33.290)
Contratos por disponibilidade(*)	812.186	431.034	(88.075)	(44.352)
Outros	912.727	753.440	(88.400)	(61.217)
<b>Total</b>	<b>9.511.325</b>	<b>8.716.207</b>	<b>(1.120.861)</b>	<b>(1.010.438)</b>

(\*) Contratação de disponibilidade da usina para geração de energia elétrica quando necessário. Entre o ano de 2008 e 2009 houve um incremento na compra por disponibilidade e quantidade, em virtude da constituição de novos contratos do 4o leilão de energia existente, 1o e 2o leilões de energia nova produto 2009, com custos superiores aos já contratados. Os custos com cada leilão são diferentes e homologados pelo órgão regulador.



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

	R\$	
<b>Custo com encargo do sistema de transmissão</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Centrais Elétricas S.A - FURNAS	(13.308)	(12.590)
Companhia Hidroelétrica do São Francisco – CHESF	(27.480)	(27.573)
Centrais Elétricas do Norte do Brasil S.A- ELETRONORTE	(7.474)	(6.292)
Copel Geração S.A- COPEL	(1.650)	(1.548)
CEMIG - Geração e Transmissão S.A	(3.864)	(3.693)
CTEEP - Companhia de Transmissão de Energia Elétrica Paulista	(10.308)	(9.444)
Eletrosul Centrais Elétricas S. A.	(6.553)	(6.026)
CEEE - Companhia Estadual de Geração e Transmissão de Energia Elétrica	(2.662)	(2.557)
ATE Transmissora de Energia S.A.	(2.926)	(2.534)
Novatrans Energia S.A.	(2.864)	(2.856)
TSN - Transmissora Sudeste Nordeste S.A.	(3.064)	(2.748)
O.N.S. - Operador Nacional do Sistema Elétrico	(2.918)	(2.742)
E.A.T.E. - Empresa Amazonense de Transmissão de Energia S.A.	(2.615)	(2.422)
ENTE - Empresa Norte de Transmissão de Energia	(1.337)	(1.230)
ITE - Itumbiara Transmissora de Energia S.A.	(1.270)	(1.170)
Expansion Transmissão de Energia Elétrica S.A.	(1.210)	(1.120)
STN - Sistema de Transmissão Nordeste S.A.	(1.071)	(987)
CPTE - Cachoeira Paulista Transmissora de Energia S.A.	(512)	(471)
Encargo do serviço do sistema	(17.846)	(5.808)
Amortização rede básica-transmissoras	-	(1.731)
Outros	(12.972)	(11.617)
<b>Total</b>	<b>(123.904)</b>	<b>(107.159)</b>

### 33. Resultado financeiro

<b>Resultado financeiro</b>	<b>31/12/2010</b>	<b>31/12/2009</b>
<b>Receita financeira</b>		
Acréscimo moratório em conta de energia	36.424	30.090
Renda de aplicações financeiras	19.974	5.985
Ajuste a valor justo - Ativo indenizável	5.206	-
Receita financeira - Ativo indenizável	71	72
Correção depósitos judiciais	3.982	2.247
Outras receitas financeiras	10.523	27.811
<b>Total da receita financeira</b>	<b>76.180</b>	<b>66.205</b>
<b>Despesa financeira</b>		
Variações monetárias	(20.187)	(5.231)
Encargos de dívidas	(75.745)	(81.295)
Ajuste a valor justo - Ativo financeiro	-	(971)
Atualizações de impostos e multas	(21.500)	(4.693)
Atualização Financeira de provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas	(9.457)	(180)
Custo de transação	(2.778)	(1.329)
Correção Prog. Efec. Energética e P & D	(5.537)	(2.124)
IOF e IOC	(2.538)	(2.414)
Comissão - Banco	(3.159)	(1.054)
Outras despesas financeiras	(18.640)	(9.972)
<b>Total da despesa financeira</b>	<b>(159.541)</b>	<b>(109.263)</b>
<b>Total</b>	<b>(83.361)</b>	<b>(43.058)</b>

### 34. Participação nos resultados

A Companhia implantou o programa de participação dos empregados nos resultados, nos moldes da Lei no 10.101/00 e artigo nº 189 da Lei no 6.404/76, baseado em acordo de metas operacionais e financeiras previamente estabelecidas com os mesmos; metas estas que vem desde o plano estratégico da Empresa até sua respectiva área, além de uma avaliação comportamental para cada colaborador. O montante dessa participação para o exercício de 2010 foi de R\$ 8.531 (R\$ 9.544 em 2009).

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### 35. Transações que não afetaram caixa

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2010, a Companhia efetuou a compra de ativos para a manutenção e expansão da concessão financiados diretamente por empréstimos ou fornecedores, que não afetou o saldo de caixa, no montante de R\$ 111.340 (R\$ 41.552 em 31 de dezembro de 2009).

### 36. Cobertura de seguros

Os principais ativos em serviço da Companhia estão segurados por uma apólice internacional do Grupo Endesa, com o valor em risco no montante global de R\$ 637.863, cobertura de lucros cessantes no total de R\$ 867.357 e com uma cobertura por eventos de danos materiais combinado a perda de benefícios no montante de R\$ 54.018. A Companhia também mantém um seguro de responsabilidade civil que faz parte do programa de seguros corporativos do grupo Endesa no valor de R\$ 270.090 por sinistro ou agregado anual. Ambos os programas tem validade no período compreendido de 30 de junho de 2010 a 30 de junho de 2011.

O prêmio total de R\$ 1.128 corresponde a R\$ 551 de riscos operacionais e R\$ 577 de responsabilidade civil.

Riscos	Data de vigência		Importância assegurada	Limite máximo de garantia por sinistro
	De	Até		
Risco operacional	30/06/2010	30/06/2011	637.863	54.018
Responsabilidade civil geral	30/06/2010	30/06/2011	270.090	270.090

### 37. Questões ambientais

Sustentabilidade para a Companhia é crescimento responsável, ou seja, a geração de resultados econômico-financeiros satisfatórios, com a incorporação de critérios socioambientais em sua estratégia e modelo de gestão. Isso possibilita o alcance dos objetivos do negócio e maximiza a criação de valor em uma perspectiva de longo prazo para todos com os quais ela se relaciona. Além de todos os projetos sociais que desenvolve, a Companhia cumpre rigorosamente a legislação e as normas ambientais, investe em pesquisa, em novas tecnologias, em educação ambiental, bem como desenvolve projetos ambientais que beneficiam a sociedade em geral. Para a Coelce, somente com a participação consciente de todos será possível garantir um futuro adequado às próximas gerações. Em 2010, dentre as ações ambientais que merecem destaque, tem-se:

a) Uso de rede compacta e cabos isolados - com o objetivo de minimizar a necessidade de podas em redes de média-tensão, a Coelce investe em cabos aéreos protegidos (spacer), que requerem menor supressão vegetal. Nas redes de baixa-tensão, desde 2002, a Coelce adota um padrão de construção de redes com cabos pré-reunidos (trançados) e cabos concêntricos que, por serem cobertos, oferecem segurança e menor poluição visual, além de reduzirem a supressão vegetal. Em 2010 foram investidos R\$ 18.666.

b) Programa de Eficiência Energética – a redução do desperdício no consumo de energia elétrica é o principal objetivo deste programa. Em 2010 foram investidos R\$ 18.131 que, entre outras iniciativas, proporcionou:

- Concessão de descontos na compra de eletrodomésticos eficientes, para consumidores residenciais que queiram trocar seus equipamentos ineficientes por eficientes, por meio do programa Luz Solidária. Para isso, devem participar de uma

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

rede de desenvolvimento social. Em 2010, foram trocados de 12 mil equipamentos e beneficiados 55 projetos sociais de geração de renda;

- Troca de conjuntos de iluminação, onde as lâmpadas fluorescentes são retiradas, armazenadas temporariamente e descontaminadas, com a retirada do mercúrio e a destinação adequada dos resíduos gerados na operação, e de ar condicionado, ineficientes, por outros modernos e mais eficientes do ponto de vista energético, com selo de qualidade Procel, em prédios públicos;
- Substituição de 10.342 geladeiras antigas, que consomem muita energia, por geladeiras novas, eficientes, para clientes de baixa-renda. Após a troca, a Companhia realiza o desmonte das geladeiras velhas, dando destinação ambientalmente correta de todos os resíduos gerados, tais como plástico, metais, vidro, o óleo dos compressores, e ainda cumpre o Protocolo de Montreal, capturando o gás refrigerante (clorofluorcarbono - CFC) e destinando posteriormente para a regeneração;
- Substituição de 25.932 lâmpadas incandescentes por fluorescentes compactas (eficientes), e palestras para o uso eficiente da energia elétrica, beneficiando comunidades de baixa-renda; e
- Arrecadação e destinação ambientalmente correta de 2.747 toneladas de resíduos por meio do projeto Ecoelce. O projeto visa à troca de resíduos, entregues pelos clientes nos postos de troca, por bônus na conta de energia elétrica. Atualmente existem 311.245 clientes cadastrados e 55 pontos de coletas (fixos e móveis), beneficiando 127 comunidades em todo o Ceará.

#### c) Manutenção do sistema de gestão ambiental

No ano 2010, a Companhia foi auditada e manteve sua certificação, de acordo com a norma ISO 14001:2004, emitida pelo Bureau Veritas Certification. O seu escopo compreende construção, operação, manutenção do sistema de transmissão e distribuição de energia elétrica e suas atividades de apoio, focado nas seguintes unidades de negócio: Administração Central, Gerência de Distribuição Fortaleza e Metropolitana, Gerência de Distribuição Norte e Relacionamento Comercial da Loja de Atendimento de Sobral, sede da Área de Distribuição Centro Norte - Canindé, sede da Área de Distribuição Centro Sul - Iguatu, sede da Área de Distribuição Sul e Relacionamento Comercial da Agência de Juazeiro do Norte, incluindo 53 subestações e 131 linhas de transmissão. A certificação do sistema de gestão ambiental vem firmar o compromisso da Companhia com a comunidade e o meio ambiente, o qual foi iniciado em 2006.

#### d) Educação ambiental

Em 2010 a Coelce desenvolveu diversas ações de educação ambiental, destacando-se: formação de 29 auditores internos que atuam na manutenção do Sistema de Gestão Ambiental; treinamentos de formação ambiental para colaboradores próprios e parceiros, com conceitos básicos sobre preservação do meio ambiente, sobre o Sistema de Gestão Ambiental - SGA da Coelce e outros procedimentos necessários à condução do SGA, totalizando 6.072 participações; treinamentos ambientais para público externo, solicitados por empresas, universidades etc, beneficiando mais de 500 pessoas; e abordagens ao público externo, tais como as realizadas junto aos motoristas de taxi e próximas aos semáforos, totalizando 3.957 pessoas. Foram gastos R\$ 47 em 2010.

#### e) Tratamento e destinação de resíduos perigosos

Todos os resíduos perigosos gerados pela Coelce são destinados à empresa devidamente licenciada, com manuseio e acondicionamento adequado desde a separação no local de origem até o destino final. As lâmpadas oriundas da iluminação pública, das instalações próprias e dos projetos de Eficiência Energética são descontaminadas. Os resíduos contaminados com óleo são incinerados ou reaproveitados no co-processamento e o óleo utilizado no sistema elétrico é recondicionado e regenerado. Em 2010, foram gastos R\$ 44 nestas ações.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

f) Licenciamento ambiental

Em 2010, foram gastos R\$ 18 em licenciamentos ambientais e manutenção de placas de licenças de subestações e linhas de transmissão, a fim de cumprir toda a normativa legal.

### **38. Aprovação das demonstrações financeiras**

Em reunião realizada em 25 de março de 2011, as demonstrações financeiras foram aprovadas pela Administração da Companhia.



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

f) Licenciamento ambiental

Em 2010, foram gastos R\$ 18 em licenciamentos ambientais e manutenção de placas de licenças de subestações e linhas de transmissão, a fim de cumprir toda a normativa legal.

### **38. Aprovação das demonstrações financeiras**

Em reunião realizada em 25 de março de 2011, as demonstrações financeiras foram aprovadas pela Administração da Companhia.

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

# Informações corporativas

## Conselho de Administração

Mário Fernando de Melo Santos – Presidente  
Marcelo Llévénés Rebolledo – Vice-Presidente  
Albino Motta da Cruz  
Aurélio Ricardo Bustilho de Oliveira  
Cristián Fierro Montes  
Gonzalo Vial Vial  
José Alves de Mello Franco  
Jorge Parente Frota Júnior  
Francisco Honório Pinheiro Alves  
Fernando Antônio de Moura Avelino <sup>(1)</sup>  
Renato Soares Sacramento <sup>(2)</sup>

(1) Representante dos empregados acionistas  
(2) Representante dos acionistas minoritários

## Suplentes

Antonio Basílio Pires e Albuquerque  
Luciano Alberto Galasso Samaria  
Nelson Ribas Visconti  
Luiz Carlos Laurens Ortins de Bettencourt  
José Távora Batista  
Teobaldo José Cavalcante Leal  
José Caminha Alencar Araripe Junior  
José Nunes de Almeida Neto  
Juarez Ferreira de Paula  
Vladia Viana Régis

## Conselho Fiscal

### Efetivos

Antônio Cleber Uchoa Cunha  
Antônio Osvaldo Alves Teixeira  
Sérgio Queiroz Lyra <sup>(1)</sup>

### Suplentes

Aldemir Ferreira de Paula Augusto  
José Aldro Luiz de Oliveira  
Estevão Teixeira Latini <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> Eleitos pelos acionistas preferenciais, Eletrobrás e Petros

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### Integrantes da Diretoria-Executiva

Abel Alves Rochinha – Presidente  
Aurélio Ricardo Bustilho de Oliveira – Planejamento e Controle  
José Alves de Mello Franco – Regulação  
José Nunes de Almeida Neto – Relações Institucionais e Governamentais, Meio Ambiente e Responsabilidade Social Corporativa  
Carlos Ewandro Naegele Moreira – Recursos Humanos  
José Távora Batista – Técnico  
Luiz Carlos Laurens Ortins de Bettencourt – Relações com Investidores  
Marcelo Schmidt – Financeiro  
Olga Jovanna Carranza Salazar – Comercial  
Cristine de Magalhães Marcondes – Jurídica  
Nelson Ribas Visconti – Assessoria Tributária

### Companhia Energética do Ceará – Coelce

Rua Padre Valdevino, 150 – Bairro Piedade  
CEP 60.135-040 – Fortaleza – Ceará – Brasil |GRI 2.4|  
Fone: 55 85 3453 4800  
CNPJ/MF: 07.047.251/0001-70  
Registro na CVM: 01486-9  
Inscrição Estadual: 06.105.848-3  
Inscrição Municipal: 112.188-0  
[www.coelce.com.br](http://www.coelce.com.br)

### Relações com Investidores

Luiz Carlos Bettencourt  
Diretor  
David Abreu  
Responsável  
+55 21 2613-7094  
[dabreu@endesabr.com.br](mailto:dabreu@endesabr.com.br)  
Isabel Alcântara  
Coordenadora financeira  
+55 85 3453-4029  
[isabel\\_regina@endesabr.com.br](mailto:isabel_regina@endesabr.com.br)  
Hugo Nascimento  
+55 21 2613-7773  
[hnascimento@endesabr.com.br](mailto:hnascimento@endesabr.com.br)  
[investor@coelce.com.br](mailto:investor@coelce.com.br)  
[www.coelce.com.br/ri.htm](http://www.coelce.com.br/ri.htm)

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

### **Instituição Depositária das Ações**

Banco Itaú S.A.  
Av. Eng. Armando de Arruda, N° 707,  
9º andar, Jabaquara  
04.344-902 - São Paulo – SP – Brasil  
e-mail: marcio.conde-souza@itau-unibanco.com.br

### **Bolsas de Valores**

Códigos de negociação na BM&FBovespa:  
Coelce ON – COCE3  
Coelce PNA – COCE5  
Coelce PNB – COCE6

### **Auditores Independentes**

Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes

### **Sites na internet**

Encontram-se disponíveis em [www.coelce.com.br/ri.htm](http://www.coelce.com.br/ri.htm) informações detalhadas sobre o desempenho financeiro da companhia, atos societários, governança corporativa, indicadores de mercado, relatórios, balanços anuais e trimestrais, apresentações institucionais, dentre outras.

Em [www.coelcesites.com.br/sustentabilidade](http://www.coelcesites.com.br/sustentabilidade) estão informações detalhadas sobre projetos apoiados e desenvolvidos, notícias, sistema de gestão ambiental, dentre outras.



# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

## Créditos

### Coordenação geral

Diretoria de Relações Institucionais, Governamentais, Meio Ambiente e Responsabilidade Social Corporativa

### Coordenação de conteúdo

Débora Pinho

### Equipe de conteúdo

Abel Rochinha | Agenor Martins | Alexandra Valença | Alexandre Cledson Nogueira Nobre | Alexandre Costa | Alexandre Nogueira | Aline Aguiar | Aline Ferreira Oliveira | Aline Mota | Amanda Brandão | Ana Caroline Lima | Ana Cilana Braga | Ana Paula Milliet | Ana Paula Steele | Anderson Luis Tostes dos Santos | Andressa de Castro Ayd | Antônio Régis Guimarães | Artur Teixeira | Caio Alencar | Caliana Barros | Camila Guimarães | Carlos Alberto Júnior | Carlos Falconiere | Carlos Gomes | Carolina Farinas Pinheiro | Chahden Mounzer | Cintia Borges | Cristine de Magalhães Marcondes | Daniele Couto | Danielle Luz | David Augusto de Abreu | David Bruxel | Delano Coimbra | Diego Lima | Dogival Grangeiro | Eduardo Jucá | Eliane Correia | Elizabeth Bernardine | Elizabeth Madeira | Emanuella Lustosa | Enivalda Oliveira | Eve Pimentel | Fabiano Barros | Fátima Mesquita | Felipe Vieira | Francisca Giroux | Gardênia Pedrosa | Georgia Queiroz | Giselle Lopes | Giselle Vieira | Gláudio de Castro | Gonçalves Lima | Harley Albuquerque | Hugo de Barros Nascimento | Iara Dias | Irineide Cavalcante | Isabel Alcântara | Ismália Moraes | Ismália Moraes | Joana Ribeiro Facó | José Caminha Araripe | José Luiz Costa | José Nunes de Almeida Neto | José Távora Batista | Julia Modesti Simões | Juliana de Aquino Guimarães | Juliana Linhares | Karine Mendonça | Karla Jeanny Carioca | Karliane Severo | Kátia Salmito | Katia Silva | Larissa Mesquita | Laurecy Moreira | Leonardo Duarte | Leonardo Torquato | Letícia Bella | Lucas Clementino | Lucia Ângela Batalha | Lucineide Praciano | Ludmila Wanbergna | Luiz Antônio Araujo Marinho | Lysia Maria Lima | Luiz de Gonzaga Junior | Magda Nogueira | Mara Hartmann | Marcelo Palácio | Marcelo Pereira | Marcelo Picanço | Márcia Germana Cordeiro | Márcia Holanda | Márcia Sandra Vieira | Marcony Melo | Marcos César Benevides | Marcos Porto | Marcos Robério Pinheiro | Maria Eduarda Fischer | Matheus Magalhães Máximo | Michelle Vanine | Mike Nobre | Mike Nobre | Monica dos Santos Dias Cola | Nacélio Botelho | Natália de Souza Xavier | Nilo Neto | Nyvea Souza | Nyvea Souza | Ocelo Pinho | Odailton Arruda | Olga Carranza | Osvaldo Ferrer | Pablo Soares dos Santos | Patricia Yale | Paulo César Sena | Paulo Medina de Mello Gomes | Rafaela Mota | Rafaela Mota | Raiane Pires de Alcântara Régis Guimarães | Régis Guimarães | Renata Lima | Renata Scorzelli | Renata Vieira | Renato Sampaio | Ricardo Coelho | Ricardo de Alencar Nunes | Roberto Heide | Rodolfo Borges | Ronaldo Freire | Ruy Magno Praciano Bandeira | Sarah Nobre | Sérgio Araújo | Silvana Cardoso | Siomara Ribeiro | Socorro Lopes | Socorro Pontes | Suely Braga | Sylvia Dias Medina | Tânia Lima | Thiago Moreira Maia | Tatiana Saboia | Vânia Porto | Victor Guimarães | Vinicius Cunha | Viviane Marcelo | Wagner Maia | Wylmar Fialho | Yuri Frota

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>

#### Conteúdo, redação e revisão

Editora Contadino

#### Diagramação

fmcom

#### Fotos

Acervo Coelce e Elton Gomes

**Esclarecimentos adicionais sobre este relatório podem ser obtidos com Área de Responsabilidade Social Corporativa e Meio Ambiente: [drpinho@endesabr.com.br](mailto:drpinho@endesabr.com.br) – tel.: (85) 3453-4821.**

# Índice

4	<b>Principais indicadores</b>
6	<b>Perfil</b> Visão, Missão e Valores Reconhecimentos
11	<b>Mensagem da Administração</b>
13	<b>Apresentação do relatório</b>
18	<b>Estratégia e gestão</b> Plano estratégico Ser Coelce Eficiência e produtividade
22	<b>COMPROMISSOS</b> Política de Sustentabilidade Endesa Apoio a iniciativas externas
26	<b>CONDUTA</b> Governança corporativa Comportamento ético Gestão de riscos Relacionamento com partes interessadas
39	<b>PESSOAS</b> Perfil dos colaboradores Emprego Remuneração e benefícios Desenvolvimento profissional Saúde e segurança Relações com a empresa Parceiros e fornecedores
59	<b>CLIENTES</b> Atendimento Satisfação do cliente Responsabilidade sobre o produto Conformidade
75	<b>SOCIEDADE</b> Iniciativas sociais e culturais Inclusão e acesso Impactos da distribuição
87	<b>MEIO AMBIENTE</b> Gestão ambiental Mudanças climáticas Uso eficiente de recursos Resíduos e efluentes Biodiversidade Ecoelce Educação ambiental Eficiência energética
101	<b>INOVAÇÃO</b> Deu certo
105	<b>ACIONISTAS</b> Resultados operacionais Resultados econômico-financeiros Investimentos Mercado de capitais Ativos intangíveis
121	<b>Práticas de cumprimento do Pacto Global</b>
122	<b>Balanco Social Ibase</b>
126	<b>Sumário GRI</b>
134	<b>Demonstrações financeiras</b>
208	<b>Informações corporativas</b>



**coelce**

uma empresa **endesa brasil**

Rua Padre Valdevino, 150 – Bairro Piedade  
CEP 60.135-040 – Fortaleza – Ceará – Brasil  
Fone: 55 85 3453 4800  
[www.coelce.com.br](http://www.coelce.com.br)