

RELATÓRIO DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL 2011



Celesc Distribuição S.A.

Avenida Itamarati, 160 - BL. A1, B1 E B2 - Itacorubi

Florianópolis / SC

CEP: 88034-900

Inscrição Estadual: 255.266.626

CNPJ: 08.336.783/0001-90

www.celesc.com.br

Diretor Presidente: Antonio Marcos Gavazzoni

Março/2012

SUMÁRIO

1 - DIMENSÃO GERAL	4
1.1 - Mensagem do Diretor Presidente	4
1.2 - A Celesc Distribuição S.A. no contexto do Grupo Celesc	5
1.2.1 - Perfil	5
1.2.2 - Missão da Celesc Distribuição	6
1.2.3 - Visão	6
1.2.4 - Princípios e Valores	6
1.2.5 - Organização e Gestão	6
1.3 - Responsabilidade com Partes Interessadas	12
1.3.1 - Acionistas e Investidores	12
1.3.2 - Clientes	12
1.3.3 - Fornecedores	13
1.3.4 - Empregados, colaboradores, estagiários e parceiros	13
1.3.5 - Órgãos e programas públicos	13
1.3.6 - Organizações sociais, ambientais e comunidades	14
1.4 - Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade	15
2 - DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA	16
2.1 - Estrutura de Governança	16
2.2 - Histórico	18
2.3 - Destaques do Ano	19
3 - DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA	23
3.1 - Indicadores Econômico-Financeiros	23
3.1.1 - Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA	25
3.1.2 - Investimentos na Concessão	26
3.1.3 - Outros Indicadores	26
4 - DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL	27
4.1 - Indicadores Sociais Internos	27
4.1.1 - Empregados/empregabilidade/administradores	30
4.2 - Indicadores Sociais Externos	32
4.2.1 - Clientes/Consumidores	33
4.2.2 - Fornecedores	34
4.2.3 - Comunidade	37
4.2.4 - Governo e sociedade	38
4.3 - Indicadores do Setor Elétrico	40
4.3.1 - Universalização	40
4.3.2 - Programa Luz para Todos	41
4.3.3 - Tarifa de baixa renda	41
4.3.4 - Programa de Eficiência Energética (PEE)	41
4.3.5 - Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico (P&D)	44
5 - DIMENSÃO AMBIENTAL	45
5.1 - Impactos, Ciclo de Vida e Preservação Ambiental	46
5.1.1 - Recuperação de Áreas Degradadas	46
5.1.2 - Preservação de Áreas do Patrimônio da União	47
5.1.3 - Disposição de Resíduos	47
5.2 - Educação Ambiental	47
5.8 - Indicadores Ambientais	48
6 - AGRADECIMENTOS	50
7 - Balanço Social Regulatório 2011 – Celesc Distribuição S.A.	51
8 - Balanço Social 2011 – Celesc Geração	52
9 - Balanço Social 2011 Consolidado – Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A.	53
10 - DIRETORIA EXECUTIVA	54
11 - COLABORAÇÃO DO GRUPO DE TRABALHO	55

1 - DIMENSÃO GERAL

1.1 - Mensagem do Diretor Presidente

Ao condensar resultados para um relatório que deve mostrar muito além do que permite a matemática condução de um balanço econômico-financeiro, este Relatório Socioambiental abre e apresenta a alma da Empresa. A inclusão social e a compensação ambiental, por amadurecimento da sociedade brasileira, passam a ser considerados como campos estratégicos de atuação empresarial. Esta é uma regra para as corporações que vão sobreviver no novo mundo, este é o desafio maior da Celesc Distribuição S.A.

À Empresa, não compete mais limitar-se a comprar e vender energia elétrica. Nossa atuação no mercado catarinense, extremamente sofisticado, agora também exige excelência no tratamento de outras questões que interessam a Santa Catarina: inclusão dos indivíduos ou grupos sociais que se encontram à margem do desenvolvimento e aplicação de políticas que contemplem a sustentabilidade.

Essa demanda social exige correções de vencidas trajetórias. Estamos convencidos da necessidade da reformulação de conceitos e procedimentos. Por essa razão, os resultados que figuram neste Relatório Socioambiental de ambas naturezas – satisfatórios e insatisfatórios – passam a ser matéria de reflexão pessoal e discussão coletiva interna em 2012, aqui incluída a obrigatoriedade das lentes da transparência.

A Empresa recebeu prêmios honrosos no ano passado, que servem prioritariamente para nos comprometer ainda mais com a excelência em nossa identidade corporativa. Tivemos destaques maiores e menores, mas todos de muita importância para quem trabalhou nos projetos e para quem integra os grupos sociais beneficiados.

Alguns problemas no fornecimento de energia elétrica são crônicos, ou dilatados pelo rápido desenvolvimento de certas regiões da concessão economicamente mais ativas, como o norte da Ilha de Santa Catarina, turística por excelência, que recebeu nova subestação. Outros, como os índices de qualidade da energia – duração e frequência das interrupções do fornecimento – são circunstanciais. O sistema Celesc, por exemplo, foi muito afetado em 2011 pelas tragédias climáticas que assolaram o Estado, semelhantes às que castigaram a serra fluminense. Juntas, as concessionárias de Santa Catarina e do Rio de Janeiro organizaram um *workshop* à procura de soluções ao problema comum, em conjunto com as políticas de estado.

Também investimos muito esforço na readequação do orçamento de 2011 aos padrões de custos regulatórios eficientes e na preparação da Celesc para dois eventos vitais, programados para os próximos 3 anos: a revisão tarifária e a renovação da concessão.

Para responder de forma eficaz à demanda que não para de crescer, receberam especial atenção a estruturação e o lançamento do Plano de Obras e Investimentos para o período 2011-2015. Será investido R\$1,75 bilhão até o final do próximo ciclo tarifário, sendo R\$400 milhões em 2011, e R\$1,35 bilhão até 2015. São obras em baixa, média e alta tensão que contemplam as 8 regiões geoeletricas do estado.

A pesquisa de clima realizada em 2011 revela necessidade de alavancar medidas que incrementem a satisfação do corpo funcional, mesmo levando em conta todos os benefícios concedidos historicamente, muitos estendidos ao grupo familiar, o que exige da Empresa altos investimentos. A Diretoria encara essas pesquisas, que tendem a ser anuais, como uma das ferramentas mais confiáveis para embasar suas políticas de gestão de pessoas. Mostrou-se necessária, e foi feita, a constituição de um comitê de ética e uma nova campanha para melhorar a assimilação das novas contribuições.

Bons resultados nos convencem de que estamos no caminho certo ao implantarmos políticas de responsabilidade social cada ano mais ambiciosas. Desde 2006, a Empresa honra os compromissos assumidos com Pacto Global da ONU, o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, o Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo e o Pacto Nacional Contra a Exploração Sexual Infanto-Juvenil nas Rodovias, oferecendo contribuição sólida para a construção da cidadania. Os

compromissos estão mantidos e seus princípios permeiam a política de responsabilidade social da Empresa. O encaminhamento profissional de jovens em situação de extrema fragilidade social, o combate à exploração sexual infanto-juvenil, a imposição aos fornecedores de severas exigências de comportamento social e ambientalmente saudável, as parcerias com organizações da sociedade civil e a atuação de representantes da Celesc nas inúmeras comissões/associações/federações/fundações que trabalham em prol das pessoas e do ambiente são ações que merecem registro.

É preciso salientar que esse Relatório foi estruturado segundo o Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Social das Empresas de Energia Elétrica, da Agência Nacional de Energia Elétrica.

A todos que, ano após ano, se empenham no sonho de fazer da Celesc a melhor Empresa de Distribuição do Setor Elétrico do país, o reconhecimento da Diretoria. Este sonho amadurece a cada reflexão. Muito obrigado ao Conselho de Administração, ao Conselho Fiscal, a todas as partes interessadas, em especial à força de trabalho, que se dedica a honrar nosso compromisso de bem administrar o maior patrimônio empresarial do povo catarinense.

Antonio Marcos Gavazzoni

1.2 - A Celesc Distribuição S.A. no contexto do Grupo Celesc

1.2.1 - Perfil

Atuando desde 1955 como distribuidora e geradora de energia elétrica, a Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A. – Celesc, foi reestruturada como *holding* em 2006 para ajustar-se ao então novo Modelo do Setor Elétrico Nacional. Da Empresa pioneira, originaram-se duas subsidiárias integrais, a Celesc Distribuição S.A. e a Celesc Geração S.A. Mantiveram-se as participações em outros negócios de geração e distribuição de energia elétrica e em distribuição de água e saneamento do Estado, além de participações acionárias menores.

No ano seguinte, 2007, foi adquirido o controle acionário da Companhia de Gás de Santa Catarina – SCGás, concessionária para distribuição de gás canalizado para todo o Estado.

Em 2009, ampliou-se de 21,62% para 30,88% a participação da *holding* no controle acionário da Empresa Catarinense de Transmissão de Energia – ECTE.

O atual parque da Celesc Geração S.A. é composto por 12 usinas hidrelétricas de pequeno e médio porte em operação, e 9 futuros aproveitamentos.

A *holding* detém 51% das ações da SC Gás; 23,03% da Dona Francisca Energética S.A. – DFESA; 40% da Usina Hidrelétrica Cubatão S.A.; e 15,76% do capital da Companhia de Água e Saneamento de SC – Casan, além de outras pequenas participações acionárias.

A Celesc Distribuição S.A., cujo desempenho de 2011 é detalhado nas próximas páginas, é uma sociedade de economia mista e o Governo do Estado detém 50,18% das ações ordinárias, correspondendo a 20,20% do capital social total. Seus serviços são regulamentados pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, conforme Contrato de Concessão nº 56/99, que fixa anualmente as tarifas praticadas, bem como os recursos para aplicação em Investimentos e despesas operacionais.

Sua área de concessão corresponde a 92% do território estadual, com presença direta em 262 dos 293 municípios catarinenses e no município de Rio Negro, no Estado do Paraná. A Empresa atua ainda no suprimento de energia elétrica a 4 concessionárias e 11 permissionárias, responsáveis pelo atendimento dos demais 31 municípios catarinenses.

Com presença consolidada entre as melhores do Setor Elétrico do País, a Celesc D conquistou reconhecimento em nível nacional e internacional. Por vários anos, seus clientes foram considerados os mais satisfeitos do país em relação à qualidade da energia ofertada, segundo pesquisas anuais da Abradee junto aos consumidores de todo o país. A Empresa é a 2ª maior arrecadadora de ICMS de Santa Catarina e a 6ª maior empresa de distribuição de energia elétrica brasileira em volume de

receita de fornecimento, a 7ª em volume de energia distribuída, e a 9ª em número de consumidores.

A Celesc Distribuição atende a mais de 2,4 milhões de unidades consumidoras, com consumo médio geral de 555,07kWh/mês. O consumo residencial médio chega a 198kWh/mês, o maior índice da região Sul e o 5º maior do País, de acordo com os dados da ABRADEE (2011).

A Empresa distribuiu, em 2011, mais de 19 bilhões de kWh (1,6 bilhão/mês), correspondendo a 26,8% do consumo da região Sul e a 5,2% do total de energia elétrica consumida no país. Seu faturamento bruto anual está na casa dos R\$4,2 bilhões.

1.2.2 - Missão da Celesc Distribuição

Distribuir energia elétrica de forma rentável, segura e sustentável, satisfazendo clientes, colaboradores e acionistas.

1.2.3 - Visão

Atuar de forma mais eficiente que a Custos regulatórios eficientes até o final de 2012, mantendo os padrões de qualidade da ANEEL.

1.2.4 - Princípios e Valores

- Satisfação dos clientes, acionistas, empregados e fornecedores
- Confiabilidade junto a todos os públicos com os quais a Empresa se relaciona
- Qualidade dos processos e resultados
- Ética, transparência e profissionalismo
- Responsabilidade social e ambiental
- Segurança e qualidade de vida.

1.2.5 - Organização e Gestão

O ano de 2003 está marcado na história do Grupo como o início da implantação de um novo modelo de Gestão destinado a harmonizar os interesses dos consumidores, acionistas, empregados e da sociedade catarinense. Seus princípios básicos são profissionalização, governança corporativa, transparência da informação, blindagem política e extensão de direitos aos sócios minoritários.

Essa nova maneira de gerenciar os negócios da Distribuição foi vinculada ao Contrato de Gestão, basicamente um compromisso formal entre o Conselho de Administração e a diretoria executiva.

Baseado na filosofia da gestão compartilhada e nas boas práticas de Governança Corporativa, o Contrato permite a participação dos empregados no processo de administração da Empresa por meio de uma estrutura informal, composta por Comitês e Comissões de Gestão e Resultados, que dão suporte ao planejamento empresarial e setorial. Ao assinarem os Contratos de Gestão e de Resultados, os diretores, chefes e empregados se comprometem a maximizar o seu desempenho em busca das metas acordadas, bem como identificar as necessidades de melhorias por meio dos mecanismos de controle existentes.

Para alcançar a Visão e cumprir a sua Missão, foram estabelecidos cinco campos de resultados na formulação dos objetivos e indicadores do Contrato, que são os temas estratégicos para a concessionária. São eles:

Mercado e Imagem - Fortalecer a presença no mercado e elevar o índice de satisfação dos clientes, com ênfase na ampliação e modernização da infraestrutura produtiva (sistema elétrico), na modernização e descentralização dos serviços de atendimento aos clientes e no aumento da qualidade dos serviços prestados. Este campo de resultados é medido pela pesquisa feita anualmente pela ABRADEE. Chama-se Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida – ISQP, principalmente, mas os índices Violações Técnicas, Violações Comerciais, Perdas Técnicas e não

Técnicas, Duração e Frequência das Interrupções no Fornecimento, Alimentadores com Nível de Tensão e/ou Carregamento Inadequado e, finalmente, Subestações com Carregamento Inadequado.

Econômico-financeiro - Elevar o resultado operacional e remunerar os acionistas, com ênfase no aumento da produtividade, na gestão eficiente dos ativos e investimentos, na redução dos custos operacionais e de manutenção. Este campo é medido por 4 indicadores: Fluxo de Caixa Operacional – FCO, Pessoal – P, Material Serviços e Outros – MSO e o Inadimplência Total.

Patrimônio Humano - Elevar o nível de motivação e comprometimento e melhorar a segurança no trabalho, com ênfase na busca da satisfação e qualificação dos empregados. Os indicadores são o Treinamento e as Taxas de Frequência e de Gravidade dos Acidentes da Força de Trabalho.

Social e Meio Ambiente - Atender à conformidade ambiental na operação e manutenção do sistema elétrico e nos novos empreendimentos, implantar ações de responsabilidade social e atender planos de universalização do acesso à energia elétrica, com ênfase em ações para reduzir os impactos no ambiente urbano e rural, e promover inclusão social e investimentos em cultura. O questionário Ethos, organizado pelo Instituto Ethos de Responsabilidade Social, mede os indicadores.

Tecnologia e Processos - Buscar a melhoria contínua na gestão e modernização tecnológica, com ênfase na Governança Corporativa, na automação e no aprimoramento do modelo de gestão. O Relatório de Gestão da ABRADDEE, o Prorrogação da Concessão/Revisão Tarifária e o de Mapeamento e Melhoria de Processos são os indicadores que medem a eficiência nesse campo.

Com o intuito de tornar mais efetivo o Modelo de Gestão adotado pela Celesc D, foram aperfeiçoadas suas ferramentas, dentre as quais destacam-se os Contratos de Resultados.

Sua metodologia de cálculo do desempenho foi revista para 2012, de modo a facilitar o entendimento e o processo de comunicação. Com essas alterações, pretende-se consolidar a prática da corresponsabilidade, traduzida por meio da vinculação dos indicadores dos Contratos de Resultados dos órgãos da Administração Central às metas dos indicadores dos Contratos de Resultados das Agências Regionais. Com isso, busca-se evitar que as dificuldades de determinadas Agências Regionais ponham-se em evidência apenas nos seus próprios Contratos de Resultados, mas também tenham reflexos nos Contratos de Resultados dos Departamentos da Administração Central.

Nesse Relatório, apresentamos os resultados do ISQP – 2011.

Índice ISQP ABRADDEE

O ISQP – Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida mede a satisfação dos consumidores residenciais em relação aos serviços prestados pela Celesc Distribuição. É apurado por meio de pesquisa realizada anualmente pela ABRADDEE na área de concessão das empresas distribuidoras.

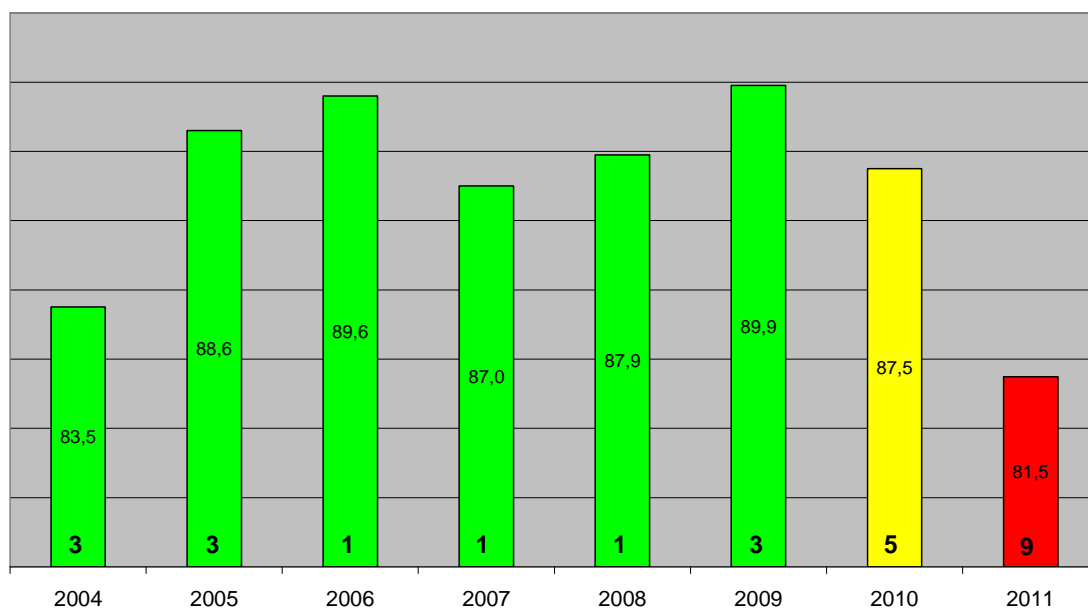
A Celesc D está classificada na categoria das empresas distribuidoras com mais de 500 mil consumidores. A pesquisa para a apuração do ISQP considera atributos das áreas de qualidade percebida (fornecimento de energia, informação e comunicação com o cliente, conta de luz, atendimento ao cliente e imagem) e valor percebido (preço).

Análise descritiva e gráfica do desempenho

A Celesc D obteve a 9ª colocação no ISQP 2011. Essa colocação foi decorrente da obtenção de um índice de satisfação da qualidade percebida de 81,5%, ou seja, 6 pontos percentuais a menos que o índice verificado em 2010, de 87,5%.

A seguir é apresentado o histórico das colocações obtidas pela Celesc no ISQP, com os respectivos índices de satisfação observados no período.

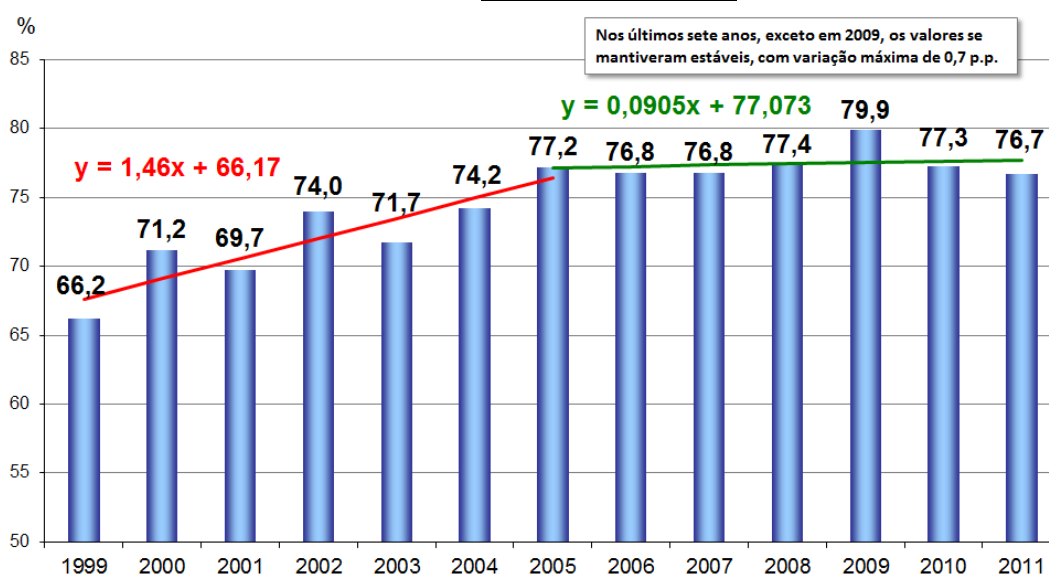
ISQP CELESC



Fonte: ABRADÉE

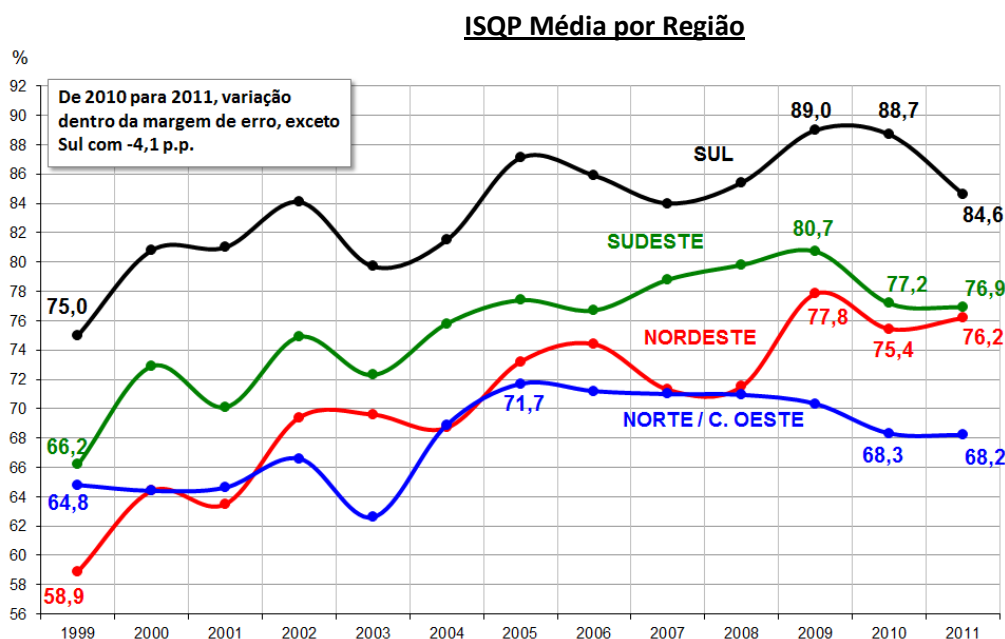
Apesar da queda observada no índice, o desempenho da Celesc D ainda ficou acima da média nacional, que foi de 76,7%, conforme se verifica no gráfico a seguir.

ISQP Média Nacional



- Margem de erro de 1,3 ponto percentual para mais ou para menos e nível de confiança de 95,5%
- Em 2011, foram realizadas 26.125 entrevistas em 905 municípios de 26 estados

No entanto, o desempenho da Celesc D ficou abaixo da média da região Sul, conforme gráfico a seguir.



Para medir os aspectos sociais e ambientais da Empresa em 2011, foram utilizadas ferramentas proporcionadas pelo Instituto Ethos.

O questionário Ethos consiste numa ferramenta de autodiagnóstico cuja principal finalidade é auxiliar as empresas a gerenciarem os impactos sociais e ambientais decorrentes de suas atividades. Os indicadores Ethos funcionam como um instrumento para uma autoavaliação das práticas empresariais além de constituir-se de uma ferramenta de gestão e planejamento, sugerindo parâmetros de políticas e ações que a empresa pode desenvolver para aprofundar seu comprometimento com a Responsabilidade Social Empresarial.

Em 2010 o questionário Ethos foi reformulado passando a ter sete temas gerais: Valores e Transparência, Público Interno, Meio Ambiente, Fornecedores, Consumidores e Clientes, Comunidade e, Governo e Sociedade; e três temas setoriais: Saúde e Segurança no Setor Elétrico, Meio Ambiente do Setor Elétrico e Eficiência Energética.

Para efeito de maximização de resultados, a Empresa aplicou o questionário dividido em duas partes: o social e o ambiental. A seguir, trataremos do ambiental. Este indicador mede o grau de comprometimento da empresa e a adequação de suas práticas gerenciais na promoção da sustentabilidade. Ele é resultado do somatório da pontuação obtida nos seguintes temas do questionário Ethos: Meio Ambiente e Meio Ambiente do Setor Elétrico.

Análise descritiva e gráfica do desempenho

Em 2011, a Celesc D foi uma das 10 empresas selecionadas para receber a visita dos examinadores da Fundação Nacional da Qualidade – FNQ, para comprovar os dados do questionário Ethos-ABRADEE. Essas visitas aconteceram nos dias 16 e 17 de maio.

Dos 750 pontos máximos de serem alcançados nesse indicador, a Celesc D alcançou 640 pontos, o que corresponde a 85,33% da pontuação máxima, desempenho superior à meta de 65% estipulada para 2011.

No tema Meio Ambiente, a Celesc D obteve 316 pontos dos 375 possíveis e, no tema Meio Ambiente do Setor Elétrico, obteve 324 pontos dos 375 possíveis.

Após a visita, os examinadores da FNQ identificaram vários pontos fortes, entre os quais se citam:

- A busca pelo combate à exploração predatória das florestas manifestada no programa piloto de pregão eletrônico.
- propósito de reduzir danos evidenciados em várias práticas, destacando-se a redução da faixa de 25 metros de poda ao longo da rede para 3 metros sob a linha e o programa de gerenciamento de resíduos.
- A existência de uma política de ataque à causa de geração de resíduos, como é o caso da redução de área de poda sob as redes, para reduzir a formação de resíduos, assim como o inventário de árvores de risco.
- Os equipamentos com PCB são mapeados e conhecidos e a política é de substituí-los. Não faz diluição.

O indicador mede o grau de comprometimento da empresa e a adequação de suas práticas gerenciais na promoção da responsabilidade social empresarial é resultado do somatório da pontuação dos seguintes temas do questionário Ethos: Valores e Transparência, Público Interno, Fornecedores, Consumidores e Clientes, Comunidade, Governo e Sociedade, Saúde e Segurança no Setor Elétrico.

Análise descritiva e gráfica do desempenho

Dos 2625 pontos máximos de serem alcançados neste indicador a Celesc D alcançou 2405 pontos, o que corresponde a 91,6% da pontuação máxima, ficando entre o ponto inicial de 90,23% e a meta de 93,5% estipulados para 2011.

No tema Valores, Transparência e Governança, a Celesc D obteve 338 pontos dos 375 possíveis; no tema Público Interno, obteve 312 pontos dos 375 possíveis; no tema Fornecedores, obteve 299 pontos dos 375 possíveis; no tema Consumidores e Clientes, obteve 370 pontos dos 375 pontos possíveis; no tema Comunidade, obteve 371 pontos dos 375 pontos possíveis; no tema Governo e Sociedade, obteve 350 pontos dos 375 pontos possíveis; e no tema Saúde e Segurança no Setor Elétrico, obteve 365 pontos dos 375 pontos possíveis.

Após a visita, os examinadores da FNQ identificaram vários pontos fortes, entre os quais se citam:

- A existência de Código de Conduta Ética da Celesc, emitido em 2006 e revisado em 2010, com o envolvimento de todas as partes interessadas por meio de consulta popular. O código é corporativo, existindo um comitê responsável vinculado diretamente ao Conselho de Administração da *Holding*. Existe previsão de ser auditado em 2011.
- A Governança Corporativa é comum para todas as organizações do grupo. Atende as boas práticas de monitoramento, incluindo auditoria independente. Favorece a relação entre acionistas e executivos da empresa. O Diretor comercial é eleito pelos empregados, assegurando o alinhamento da parte interessada pessoas.
- A existência do Conselho de Consumidores e da Ouvidoria, permitindo a interação com as partes interessadas clientes.
- A participação dos empregados na gestão da empresa, destacando: o Diretor Comercial é um empregado eleito por seus pares; os empregados participam do Conselho de Administração e do Conselho de Gestão de Recursos Humanos – CRH.
- A empresa apresenta maturidade no tratamento das diversidades com os responsáveis, evidenciando sensibilidade para a questão (cotas para pessoas com deficiência, acompanhamento terceirizados para números relacionados à gênero, etnia etc., carta CELOS sobre números de gestantes e solicitação de carteira de vacinas, comp. matrículas).
- mote da empresa refere-se à segurança, destacando-se a prática do Diálogo Diário de Segurança.

- Os contratos com os fornecedores contemplam respeito à legislação e a seleção inclui critérios específicos de responsabilidade socioambiental. As atividades dos contratados são acompanhadas.
- A existência de uma prática de homologação de novos produtos desenvolvidos pelos fornecedores.
- A comunicação com o consumidor é feita por meio de um sistema estruturado com *call center*, leiturista e atendimento direto nas estações avançadas. Destaque para o foco em melhoria no atendimento.
- Diversos documentos são colocados para informação, conscientização e orientação do consumidor, como a fatura entregue ao cliente.
- Os serviços de atendimento ao consumidor dispõem de plano de melhorias elaborados a partir das pesquisas da ABRADDEE.
- É evidenciada a relação com a comunidade local por ações, sendo o Centro Cultural Escrava Anastácia um destaque, além de convênios com o Ministério Público.
- Existem programas de ação social, como o Baixa Renda, em que a viabilização se dá pela Cooperativa que constrói aquecedores solares – projeto Energia do Futuro. Mantém cursos de eletricitistas para pessoas externas capacitando para o mercado.
- É signatária do Comitê Brasileiro do Pacto Global com os objetivos de erradicação da fome e da miséria e combate à exploração sexual infantil.
- Dirigem e participam em sua área de abrangência do programa Luz Para Todos.
- Existe a integração para os terceirizados que contempla as práticas voltadas para a saúde e segurança. É feito um acompanhamento desses aspectos junto aos terceirizados.
- Dispõe de programas para substituição troca de postes de madeiras por concreto, existem linhas subterrâneas protegidas.
- São realizados cursos para prefeituras e treinamentos nos hospitais sobre eficiência energética.

Relatório de Gestão ABRADDEE

O Relatório de Gestão é o indicador utilizado no Prêmio da ABRADDEE para avaliação na categoria específica Qualidade da Gestão e pontuação nas categorias gerais do prêmio.

Esse indicador busca medir a qualidade da gestão da Celesc D por meio da pontuação obtida no Relatório de Gestão elaborado com base nos critérios de excelência da Fundação Nacional da Qualidade – FNQ. Os critérios de excelência são constituídos de itens de avaliação sistemicamente interligados, que procuram cobrir os processos fundamentais da Empresa.

Análise descritiva e gráfica do desempenho

O RA, Relatório de Avaliação, elaborado pela Fundação Nacional da Qualidade, atribuiu ao Relatório de Gestão da Celesc D a pontuação de 394 pontos dos 1000 pontos possíveis, ficando na faixa amarela de desempenho, situando-se acima do ponto inicial de 360 pontos e abaixo da meta estipulada de 400 pontos.

	Crítérios	2009	2010	2011	Variação 2010/11	Máximo
1	LIDERANÇA	37	58	69	18,97%	110
2	ESTRATÉGIAS E PLANOS	16,5	30	24	-20,00%	60
3	CLIENTES	22,5	30	24	-20,00%	60
4	SOCIEDADE	18	30	30	0,00%	60
5	INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO	19,7	30	42	40,00%	60
6	PESSOAS	37,1	42	51	21,43%	90
7	PROCESSOS	36,6	50	55	10,00%	110
8	RESULTADOS	138,8	122	99	-18,85%	450
	Total	326,2	392	394	0,51%	1000

De 2010 para 2011, houve um crescimento percentual de 0,51%, sendo que as maiores variações foram no critério Informações e Conhecimento, com 40% de crescimento, e no critério Pessoas, com 21,43% de crescimento em relação ao ano anterior. Os critérios Estratégias e Planos e Clientes são os que apresentam maiores oportunidades de melhoria em relação a 2010. O critério Resultados também vem sofrendo decréscimos em sua pontuação nos últimos anos.

1.3 - Responsabilidade com Partes Interessadas

1.3.1 - Acionistas e Investidores

A composição acionária (Percentual de Participação do Capital Social Total) da Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A., em 31 de dezembro de 2011, se apresentava da seguinte maneira:

- 20,20% - Estado de Santa Catarina
- 14,46% - Caixa Previdenciária Banco do Brasil (Previ)
- 13,43% - Tarpon Investimentos (Fundos Administrados)
- 10,75% - Centrais Elétricas Brasileiras - Eletrobrás
- 11,07% - Geração Futuro (Fundos Administrados)
- 6,92% - Poland FIA
- 3,42% - Fundação Celesc de Seguridade Social
- 19,75% - Outros

Canais de Comunicação

Como princípio básico, a Celesc sempre adotará práticas proativas de informações ao mercado.

O principal meio de informação para acionistas e investidores é o *website* (<http://www.celesc.com.br/ri>), em que constam informações de interesse para esse público: os resultados trimestrais e anuais, a estrutura corporativa da Empresa, as últimas notícias, as formas de contato, agenda e cópia digital de documentos da administração, tais como atas e comunicados.

O banco que custodia as ações é o Itaú, que, além de oferecer um atendimento especializado, possui agências em todo território nacional, facilitando o contato com acionistas e investidores.

A Empresa está à disposição para prestar atendimento diferenciado a seus acionistas, sempre que necessário, por telefone, fax, *e-mail* e pessoalmente.

Em 2011, a Celesc realizou quatro apresentações públicas de seus dados corporativos no país (São Paulo, Fortaleza, Belo Horizonte e Rio de Janeiro) e uma no exterior (Buenos Aires), com o objetivo de incentivar a interação e estimular o bom relacionamento com os seus *stakeholders*. Entre 123 empresas que apresentaram seus resultados em evento especial da Associação dos Profissionais do Mercado de Capitais – APIMEC, a Celesc figurou entre as 10 mais eficientes.

1.3.2 - Clientes

Em dezembro de 2011, assim se apresentavam as classes de consumo:

- Residencial: 1.870.084
- Industrial: 86.017
- Comercial: 213.600
- Rural: 229.110
- Poder Público: 18.790
- Iluminação Pública: 445
- Serviço Público: 2.302

Canais de Comunicação – Os clientes do Grupo B são informados das ações da Empresa pelo portal www.celesc.com.br, pelos espaços reservados na fatura para avisos, *call center*, imprensa falada (avisos de desligamentos programados), imprensa escrita e televisionada e outros meios alternativos, quando não há veículos de comunicação disponíveis.

Os clientes do Grupo A contam com um canal de comunicação especial no *site* da Empresa, além dos descritos acima.

1.3.3 - Fornecedores

A Celesc possui, hoje, cadastrados:

- 95 fornecedores de energia elétrica (geradores);
- 9.489 fornecedores de produtos e materiais;
- 4.260 fornecedores de serviços.

Canais de Comunicação

Os principais canais de comunicação da Empresa com os fornecedores são: portal (internet), *fax*, telefone, correio comum e correio eletrônico, folhetos, rádio, TV e jornais.

1.3.4 - Empregados, colaboradores, estagiários e parceiros

- Empregados: 3634
- Colaboradores/Terceiros: 1953
- Estagiários: 164
- Jovens Aprendiz: 170

Canais de comunicação com o público interno:

- Jornal da Celesc (mensal)
- Celnet (intranet)
- Boletins
- Ouvidoria
- Comissão de RH
- Correspondência interna
- Sindicatos
- Pesquisa de Clima

1.3.5 - Órgãos e programas públicos

Para o cumprimento de suas metas corporativas, a Celesc mantém diálogo com as seguintes instituições e associa-se a iniciativas e programas de terceiros.

- Governo Federal – Ministério de Minas e Energias, Ministério do Trabalho e Emprego, Ministério Público Estadual, Casa Civil da Presidência da República, Ministério de Desenvolvimento Social, Ministério da Agricultura
- Eletrobras
- ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica
- ABRADDEE – Associação Brasileira de Distribuição de Energia Elétrica
- FUNCOGE – Fundação COGE
- ONS – Operador Nacional do Sistema
- ACR – Ambiente de Contratação Regulada

- CCEE- Câmara de Comercialização de Energia Elétrica
- APIMEC – Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento de Mercado de Capitais
- CVM – Comissão de Valores Mobiliários
- BOVESPA – Bolsa de Valores de São Paulo
- ITAÚ CORRETORA DE VALORES
- BANCOS
- IBRI – Instituto Brasileiro de Relações com Investidores
- ABRASCA – Associação Brasileira de Empresas de Capital Aberto
- IBAMA – Instituto Brasileiro de Meio Ambiente
- BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
- FATMA – Fundação do Meio Ambiente
- INCRA – Instituto Nacional Colonização e Reforma Agrária
- EPAGRI – Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina
- FAPESC – Fundação de Apoio à Pesquisa Científica e Tecnológica de Santa Catarina
- UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina
- UDESC – Universidade do Estado de Santa Catarina
- Governo Estadual
- Assembléia Legislativa
- Secretaria Estadual de Educação
- Secretaria de Segurança Pública
- Secretaria Estadual da Saúde
- Secretaria de Desenvolvimento Social
- Superintendência Regional do Trabalho e Emprego
- Governos Municipais
- Câmeras de Vereadores
- Secretarias Municipais de Educação
- Prefeituras Municipais

Canais de Comunicação:

- Pela implementação de políticas e programas como *Luz Para Todos, Pesquisa & Desenvolvimento, Eficiência Energética, Universalização de Energia, Baixa-Renda, Programa Nacional de Estímulo ao Primeiro Emprego – PNPE, Luz no Campo*, e todos os programas de responsabilidade social.
- E por audiências, sessões em Câmaras de Vereadores, sessões da Assembléia Legislativa, Assembléias com associações de moradores, reuniões, mídia impressa, recomendações legais etc.

1.3.6 - Organizações sociais, ambientais e comunidades

Pela natureza de seus negócios e sua condição de empresa pública, a Celesc Distribuição cultiva relacionamento com um vasto leque de instituições públicas e privadas. As mais próximas são:

- FECAM – Federação Catarinense de Municípios. Representa os 253 municípios de Santa Catarina.
- CCEA – Centro Cultural Escrava Anastácia
- UNISUL – Universidade do Sul de Santa Catarina
- UNOESC – Universidade do Oeste de Santa Catarina
- UNIVALI – Universidade do Vale do Itajaí
- UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina
- FIESC – Federação das Indústrias de Santa Catarina
- FECOMERCIO – Federação Comercial de Santa Catarina
- FUCAS – Fundação Casan
- CELOS – Fundação Celesc de Seguridade Social
- APAE – Associações de Pais e Amigos de Excepcionais
- FUNDABRINQ – Fundação Abrinq
- IBASE – Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas

- PROCON – Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor
- Observatório Social
- COMEN – Conselho Municipal de Entorpecentes
- PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
- COEP – Comitê de Entidades Públicas e Privadas no Combate à Fome
- CIEE – Centro de Integração Empresa-Escola
- INTERCEL – Intersindical dos Eletricitários de Santa Catarina
- CREA – Entidade de classe
- SENGE – Entidade de classe
- Child who – Contra a exploração sexual de crianças e adolescentes
- Conselho Municipal pelos Direitos da Criança e Adolescente
- Movimento Catarinense Nós Podemos
- Associações Comerciais e Industriais Municipais
- UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura
- IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa
- PNUMA – Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente
- COOPERSOLAR – Cooperativa de Trabalhadoras da Comunidade do Mocotó
- OCESC – Organização Cooperativas de Santa Catarina
- ETHOS – Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social
- CA – Conselho de Administração
- INSTITUTO AKATU
- CONCEL – Conselho de Consumidores da CELESC
- INSTITUTO CRACK NEM PENSAR
- INSTITUTO VILSON GROH

Canais de Comunicação:

Adoção de campanhas setoriais e de classe, audiências públicas, assembleias, reuniões, conferências, debates, simpósios, ação direta por meio de projetos, além de termos de cooperação.

1.4 - Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade

1.4.1 - Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2011	2010	2009
Número de Consumidores Atendidos - Cativos (UN)	2.420.642	2.345.162	2.237.113
Número de Consumidores Atendidos - Livres (UN)	124	83	50
Número de Localidades Atendidas (municípios) (UN)	287	282	282
Número de Empregados Próprios (UN)	3.634	3.621	3.793
Total de empregados terceirizados (UN)	1.953	1.841	2.175
Número de Escritórios Comerciais (UN)	172	171	182
Energia Gerada (GWh)	573,9	612.030,618	484
Energia Comprada (GWh)	18.322	18.519	17.866
Itaipu (GWh)	4.728	4.763	4.801
Contratos Iniciais (GWh)	0	0	0
Contratos Bilaterais (GWh)	213	219	218
Com Terceiros (GWh)	213	219	218
Com Parte Relacionada (GWh)	0	0	0
Leilão (GWh)	0	0	0
PROINFA (GWh)	429	437	392
CCEAR (GWh)	12.951	13.100	12.454
Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD (GWh)	1	0	1
1.4.1.1 - Perdas elétricas globais	2011	2010	2009
Perdas Elétricas - Total (%) sobre o requisito de energia (%)	10	9,14	8,81
Perdas Técnicas - Total (%) sobre o requisito de energia (%)	7,54	7,16	7,43
Perdas Não-Técnicas - Total (%) sobre o requisito de energia (%)	2,46	1,98	1,38
Energia Vendida (GWh)	14.574	15.036	14.849
Residencial (GWh)	4.461	4.344	4.130
Industrial (GWh)	4.862	5.589	5.770
Comercial (GWh)	2.997	2.794	2.647
Rural (GWh)	1.117	1.213	1.276

Poder Público (GWh)	360	360	319
Iluminação Pública (GWh)	502	472	450
Serviço Público (GWh)	275	264	257
Subestações (UN)	140	133	131
Capacidade Instalada (MVA)	6.106,1	5.860,75	5.511,05
Linhas de transmissão (Km)	5.030,1	4.853,48	4.797,14
Rede de Distribuição (Km)	121.250,82	117.309,9	127.757,55
Transformadores de Distribuição (UN)	159.190	150.830	133.456
Venda de energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA/nº)	ND	ND	ND
Energia Vendida por Empregado (MWh)	4.010,46	3,99	3.914,85
Número de Consumidores por Empregado (UN)	665	634	603
Valor Adicionado/GWh Vendido (Índice)	ND	ND	ND
DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) (H)	17,14	13,53	13,51
FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) (Índice)	11,82	10,22	9,75

2 - DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA

2.1 - Estrutura de Governança

A criação da Secretaria de Governança Corporativa, em 2011, foi mais um importante passo no processo de amadurecimento e aperfeiçoamento da Gestão Empresarial.

Para a Celesc, a importância da governança corporativa não se concentra apenas em disciplinar as relações entre as suas diversas áreas ou com partes externas. A implementação das boas práticas de governança corporativa possibilitou uma gestão mais profissionalizada e transparente, com redução da assimetria informacional, procurando convergir os interesses de todas as partes relacionadas para maximizar a criação de valor na empresa.

A transparência na gestão tem sido, cada vez mais, um elemento de atração de capital, de reforço na relação com empregados, clientes, fornecedores, governo e sociedade.

As principais características das boas práticas de governança corporativa identificadas na Celesc são:

- Adesão ao Regulamento do Nível 2 de boas práticas de governança corporativa da BOVESPA;
- Conselho de Administração estruturado e com participação de profissionais independentes, facilitando a melhora na definição de estratégias;
- Acionistas Minoritários mais exigentes;
- Investidores institucionais, com assento no Conselho de Administração;
- Separação das funções de gestão e monitoramento;
- Transparência e prestação de contas confiáveis;
- Padrões internacionais de contabilidade, devidamente auditados;
- Foco sobre resultados e geração de valor;
- Mecanismos de monitoramento permitem uma maior segurança na gestão e cobrança mais efetiva de resultados e responsabilidades.

A Celesc foi a primeira empresa a ingressar no Nível 2 de Governança Corporativa da Bolsa de Valores de São Paulo, e, por esse motivo, tem reforçado continuamente suas práticas de gestão, voltadas aos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Dentre todas as ações realizadas a partir da adesão ao nível diferenciado de GC, destacam-se:

- *tag along* de 100%, quando a exigência é de 80%, isto é, na alienação do controle acionário, os acionistas minoritários têm direito de vender sua participação por valor idêntico ao do acionista controlador;

- criação de Acordo de Acionistas entre o Estado de Santa Catarina e a Fundação Celesc de Seguridade Social (CELOS);
- melhoria na prestação das informações trimestrais e anuais, como *ITR*, *DFP*, *Relatório de Referência*, *Release* e *Fact Sheet*;
- divulgação de calendário anual de eventos corporativos;
- circulação de mais de 76,50% das ações no mercado;
- distinção entre Presidente do Conselho de Administração e Presidente da Empresa;
- uso da Câmara de Arbitragem do Mercado para solucionar problemas entre acionistas e Empresa ou então entre acionistas controladores e minoritários.

Composição do CA em 31 de dezembro de 2011

Derly Massaud Anunciação	Representante do Acionista Majoritário
Edegar Giordani	Representante do Acionista Majoritário
Antonio Marcos Gavazzoni	Representante do Acionista Majoritário
Andriei José Beber	Representante do Acionista Majoritário - Ind
Milton de Queiroz Garcia	Representante do Acionista Majoritário
Pedro Bittencourt Neto (Pr)	Representante do Acionista Majoritário - Ind.
Marcelo Gasparino da Silva	Representante do Acionista Majoritário
Arlindo Magno de Oliveira	Representante do Acionista Minoritário
Sergio Ricardo Miranda Nazaré	Representante do Acionista Minoritário
Paulo Roberto Evangelista de Lima	Representante do Acionista Minoritário
Daniel Arduini Cavalcanti de Arruda	Representante do Acionista Preferencialista- Ind.
Edimar Rodrigues de Abreu	Representante do Acionista Minoritário
Jair Maurino Fonseca	Representante dos Empregados

O Conselho de Administração é o primeiro nível da escala administrativa. É formado por treze integrantes, com destaque para três independentes, e um eleito pelos empregados. Os conselheiros tem mandato de um ano, permitida a reeleição por igual período. Tem a missão de cuidar e valorizar o patrimônio bem como maximizar o retorno dos investimentos realizados.

Composição do Conselho Fiscal em 31 de dezembro de 2011

Julio Sergio de Souza Cardozo	Representante dos Preferencialistas
Valter José Gallina	Representante do Acionista Majoritário
Henrique Guglielmi	Representante do Acionista Majoritário
Telma Suzana Mezia	Representante dos Minoritários Ordinário
Ênio de Andrade Branco (Pr)	Representante do Acionista majoritário

O Conselho Fiscal é composto por cinco membros e respectivos suplentes. Sua principal função é analisar as demonstrações financeiras e contábeis, bem como discutir tais resultados com os auditores independentes.

Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração

Comitê de Assuntos Estratégicos e Comercial

Andriei José Beber (Coordenador)
 Antonio Marcos Gavazzoni
 Edegar Giordani
 Michel Becker

Comitê de Recursos Humanos

Edimar Rodrigues de Abreu (Coordenador)
 Jair Maurino Fonseca

Milton Queiroz Garcia
 Andre Bazzo
 Ricardo Machado

Comitê Financeiro

Daniel Arduini Cavalcanti de Arruda (Coordenador)
 Sérgio Ricardo Miranda Nazaré
 Derly Massaud de Assunção
 José Carlos Oneda
 André Luiz de Rezende

Comitê Jurídico e de Auditoria

Paulo Roberto Evangelista de Lima (Coordenador)
 Marcelo Gasparino da Silva
 Arlindo Magno de Oliveira
 Áureo Fraga Malinverni

Outros Comitês:

Comitê de Sustentabilidade Empresarial

Andriei José Beber (Coordenador)
 Andre Bazzo
 André Luiz de Rezende
 Clairton Belem da Silva
 Cleverson Siewert
 Michel Becker

Comitê de Ética

Edimar Rodrigues de Abreu (Coordenador)
 Guilherme Silveira Correia
 Jessieli Messias da Silva
 Manoel Arisol Pereira
 Mirian J.M. Giotto Luiz
 Rinaldo Irineu de Souza
 Viviani Bleyer Remor

Em 2011, ao longo de 15 reuniões, o Conselho de Administração teve atuação decisiva nas questões estratégicas, aprovando:

- o plano de meritocracia e política no contrato de gestão da empresa;
- a proposta orçamentária do Grupo Celesc para 2012;
- o creditamento de juros sobre capital próprio – JCP no valor de R\$82.500.660,00;
- a mudança estatutária.

Nas questões de transparência, aprovou a criação da Secretaria de Governança Corporativa e a criação do Comitê de Sustentabilidade Empresarial, indicando como coordenador um conselheiro independente, e aprovou também o regimento interno do Comitê. Nas questões operacionais e de investimentos, aprovou aumento de capital da Celesc Geração S.A. em R\$63.000.000,00, as Demonstrações Financeiras de 2010, a participação de suas subsidiárias integrais nos leilões de energia elétrica ACR e CCEE, a negociação das dívidas do Estado de Santa Catarina com a Empresa, o Relatório Socioambiental e a remuneração da Diretoria da Celesc Holding.

2.2 - Histórico

No primeiro semestre de 2002, o Governo do Estado, sócio majoritário da Celesc, abriu mão da maioria de representantes no Conselho de Administração da Empresa, inclusive sua presidência. Esta

foi a primeira mudança significativa que possibilitou o ingresso da concessionária no Nível 2 de Governança Corporativa, então fato inédito no Setor Elétrico.

Outras medidas positivas vieram a seguir:

- Adoção de normas internacionais de contabilidade, atestadas por auditor independente
- Acordo de acionistas com a Fundação Celesc de Seguridade Social – CELOS
- Divulgação de calendário anual de eventos
- Manutenção de mais de 25% das ações em circulação no mercado
- Mandato de conselheiro limitado a um ano, sendo permitida a reeleição
- A presidência da Empresa e a do Conselho de Administração não podem ser exercidas pela mesma pessoa
- Eleição de um representante dos acionistas preferenciais para o Conselho de Administração.

2.3 - Destaques do Ano

Plano de Investimentos no Sistema Elétrico até 2015

O presidente da Celesc entregou, em maio, ao presidente da Federação das Indústrias de Santa Catarina (FIESC), documento que contempla as obras de ampliação e manutenção de redes elétricas no Estado até 2015, com investimentos de R\$1,075 bilhão. O item 3 deste Relatório traz detalhamento do programa de obras da Empresa.

Mais Energia para Norte da Ilha de SC

Às vésperas de mais uma temporada de verão, a Celesc Distribuição energizou, a nova linha de transmissão (LT) para atendimento do Norte da Ilha de Santa Catarina, onde vivem de cerca de 150 mil moradores fixos e que, no verão, é responsável por picos de consumo duas vezes maior que no restante do ano. A obra, que soma investimento de R\$15,2 milhões, quadruplica a capacidade de transporte de energia para a região, oferecendo qualidade e confiabilidade ao atendimento de uma das áreas de maior crescimento no Estado. Em tensão de 138 mil Volts e circuito duplo, a nova LT faz a ligação elétrica entre a Subestação Trindade, localizada no bairro Córrego Grande, e a Subestação Ilha Norte, em Ingleses. Seu traçado soma 20,1km de extensão e os cabos recebem o suporte de 70 estruturas, duas de concreto e 68 metálicas.

Posse do Comitê de Ética

A Celesc deu posse, em 2011, ao Comitê de Ética, que tem por objetivo gerenciar o enraizamento das práticas éticas do Código de Conduta. Em 2011, o Comitê de Ética realizou 8 reuniões e estabeleceu parceria com a Ouvidoria, para facilitar as denúncias de violação. Com as penalizações previstas, foram apurados 4 casos. Do total de 12 denúncias, 7 foram apuradas e 5 continuam em apuração.

Energia do Bem – Hospitais

Em fevereiro, a Celesc anunciou em Nova Veneza, no Sul do Estado, a efficientização do sistema de iluminação e a substituição de refrigeradores e equipamentos elétricos do Hospital São Marcos, sem custos para aquela instituição. Esse foi o primeiro dos 34 hospitais filantrópicos em 32 municípios catarinenses que receberão melhorias no sistema elétrico, com previsão de investimentos de R\$6,2 milhões até meados de 2012, recursos do *Programa Celesc de Eficiência Energética*. Com isso, a Celesc estima redução de consumo de 7.055 MWh/ano, economizando energia suficiente para atender 3.260 residências/ano.

Energia do Bem – Reforma de Instalações Elétricas

Para regularizar a entrada de energia elétrica e adequar instalações residenciais em condições precárias, a Celesc D iniciou, em abril, a reforma de 358 residências de consumidores de baixa renda em 12 municípios catarinenses. Foi feita a doação de 2.566 kits padrão de entrada (conjunto de poste, caixa de medidor, ramal de rede ao medidor). O primeiro município contemplado foi Criciúma.

Tecnologia Eficiente para Atingidos por Calamidades

O Governo do Estado e a Diretoria da Empresa anunciaram, em agosto, o investimento de R\$5 milhões para instalação de 2.500 sistemas de coletores solares para aquecimento de chuveiros em unidades consumidoras de baixa renda nos municípios atingidos pela calamidade pública de novembro de 2008, quando enchentes e deslizamentos atingiram municípios das Agências Regionais Itajaí, Blumenau e Florianópolis. Os recursos são oriundos do *Programa Celesc de Eficiência Energética* e o trabalho foi iniciado na Regional Itajaí, no mês de julho. O efeito da medida é sentido todos os meses, na conta de luz.

Workshop Nacional sobre Catástrofes Climáticas

Enchentes, furacões, deslizamentos. Nos últimos anos, Santa Catarina tem sido castigada por fenômenos climáticos devastadores. No rastro desses eventos, perda de vidas, prejuízos para a economia e também para o setor elétrico. Além da destruição das estruturas do sistema de distribuição, as empresas enfrentam dificuldades para ter seus custos com tragédias reconhecidos pelo órgão regulador do setor. Essa constatação motivou a Celesc a convidar a Energisa, concessionária de energia elétrica que atende o município de Nova Friburgo, região serrana do Rio de Janeiro, para organizar o *workshop Catástrofes climáticas e seus impactos no setor de distribuição de energia*, nos dias 26 e 27 de maio, em Niterói, no Rio de Janeiro. O evento foi uma promoção da ABRADEE, e teve participação de palestrantes dos setores público e privado.

Seminário Internacional pela Erradicação do Trabalho Escravo

A Celesc participou do IV Seminário Internacional do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo, na sede da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB, em Brasília. A realização do evento na capital federal teve como objetivo debater e apoiar as políticas públicas e projetos que podem contribuir com a erradicação desse crime. O seminário contou, em suas mesas de discussão, com a presença de representantes de instituições públicas envolvidas no combate à escravidão contemporânea, como é o caso da Celesc. Lançado no dia 19 de maio de 2005 em Brasília, o Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo, que completou seis anos de existência no dia do seminário, tem sido um instrumento eficaz nessa luta.

Combate a Exploração Sexual Infanto-Juvenil

Em apoio ao Dia Nacional de Combate à Exploração Sexual Infanto-Juvenil, a Celesc realizou um debate conduzido pela Coordenadora da Infância e Juventude do Ministério Público de Santa Catarina (MPESC), Dra. Priscila Albino, transmitido a todas as Agências Regionais por videoconferência. A Celesc é signatária de Pacto Nacional Contra a Exploração Sexual Infanto-Juvenil nas Rodovias, recebeu o selo da Fundação Abrinq como Empresa Amiga da Criança, e participa da campanha nacional contra exploração sexual adotando o adesivo Disque 100 para denúncias em sua frota de veículos.

Celesc entre Representantes do FNSE

O Fórum Nacional de Secretários de Estado para Assuntos de Energia (FNSE) empossou, em maio, no Rio de Janeiro, a nova diretoria para o biênio 2011/2013. Na solenidade, que contou com uma série de dirigentes do setor de energia, o presidente do Fórum, José Aníbal, secretário de Energia do

Estado de São Paulo, destacou a importância da atuação da entidade para a definição de políticas e do planejamento energético do país. O FNSE é uma entidade de forte representatividade no setor energético nacional. A Celesc também se faz representar nesta gestão. O presidente Antonio Gavazzoni será o representante do FNSE no Conselho da Empresa de Pesquisa Energética.

Conselho de Consumidores em atuação

Em maio, o Conselho de Consumidores da Celesc (Conccel) realizou sua 150ª reunião oficial e, em 30 de novembro, comemorou 18 anos de fundação. Realizou, durante a Feira e Congresso de Energia, Tecnologia, Infra-Estrutura e Eficiência Energética – Powergrid, na cidade de Joinville, no mês de outubro, o 1º Congresso de Consumidores da Celesc, com a participação de representantes de todas as classes consumidoras.

Jovens Aprendizes

Em julho, 70 jovens encaminhados pelo Ministério Público de Santa Catarina, oriundos de programas sociais, passaram a fazer parte do quadro dos Jovens Aprendizes da Celesc, que já contava com 100 adolescentes entre 14 e 16 anos. O programa *Jovens Aprendizes da Celesc* tem parceria com o Centro Cultural Escrava Anastácia, Centro Integração Empresa-Escola – CIEE, e Fundação Casan – Fucas. Os adolescentes recebem formação técnico-profissional metódica por meio de atividades práticas e cursos de aprendizagem compatíveis com seu desenvolvimento físico, moral e psicológico, por um período máximo de dois anos.

Projeto Tô Ligado em Um Novo Tempo

Oito jovens eletricitistas foram capacitados, em março, pelo Projeto *Tô Ligado em Um Novo Tempo*, promovido pela Celesc como capacitação profissional para jovens com famílias em situação de vulnerabilidade social. Atuando em parceria com as empreiteiras prestadoras de serviço, o Projeto também propicia capacitação e preparação para o mercado de trabalho para esses jovens.

Saúde com Equilíbrio

Foi lançado, em agosto, o *Projeto Equilíbrio*, desenvolvido em parceria entre Celesc Distribuição e o Serviço Social da Indústria (SESI), para realizar um diagnóstico sobre saúde e estilo de vida dos celesquianos. O objetivo do *Equilíbrio* é levantar a incidência de doenças crônicas como hipertensão, diabetes e problemas de coluna, por exemplo, e analisar os riscos potenciais à saúde: obesidade, estresse, tabagismo, sedentarismo, entre outros, para montar estratégias de qualidade de vida.

Prêmio Expressão

A Celesc recebeu, em agosto, o Prêmio Expressão de Ecologia no item Sustentabilidade, por conta de seus programas sociais. Esta é a maior premiação ambiental da região Sul, que certifica as empresas de destaque na Pesquisa de Gestão Sustentável, baseada nos Indicadores Ethos e com metodologia do Balanced Scorecard (BSC).

Lançamento do 4º Prêmio Brasil dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM)

Em agosto, a Celesc sediou e participou do lançamento para o Estado de Santa Catarina do 4º Prêmio ODM Brasil, que é uma iniciativa do governo federal, por meio da Secretaria-Geral da Presidência da República, do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD/ONU) e do Movimento Nacional pela Cidadania e Solidariedade, também conhecido como *Movimento Nós Podemos*. O objetivo é mobilizar a sociedade civil, empresas e poder público para o alcance dos oito ODM até 2015. A Celesc é signatária do *Movimento Nós Podemos – Santa Catarina*, constituído por 41

organizações e que tem como principais funções informar a situação do Estado em relação aos ODM e as regras e prazos para a inscrição de projetos ao Prêmio.

Prêmio Capital Aberto

O esforço da Celesc em se aproximar do investidor individual, oferecendo informações sobre o mercado de capitais e orientações para ingresso na Bolsa de Valores, rendeu à Empresa o prêmio Capital Aberto, entregue em setembro.

Política para Relacionamento com Fornecedores

Para atender às diretrizes adotadas para os Indicadores Ethos/ABRADEE e de Responsabilidade Social, Gestão da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), a Celesc Distribuição instituiu a política formal de relacionamento com fornecedores e a normativa com procedimentos para aplicação de penalidades, disponibilizada em dezembro de 2011 no seu portal na *web*. Os trabalhos consideraram o Despacho nº 3034/2006 e as Resoluções nº 148/2000 e 444/2006 da ANEEL, que obrigam as concessionárias e permissionárias de energia a elaborar e difundir política de responsabilidade social e suas implicações na cadeia produtiva, bem como os pilares do Índice de Sustentabilidade Empresarial da Bovespa (ISE).

Secretaria de Governança Corporativa

Instituída em fevereiro por deliberação do Conselho de Administração e em atendimento ao compromisso de implementar as melhores práticas de Governança Corporativa, a nova Secretaria, vinculada ao Gabinete da Presidência, passa a atender de forma sistemática, organizada e tempestiva às solicitações e deliberações da Assembléia de Acionistas, do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal acompanhando e intermediando as relações entre esses órgãos de governança.

Portal da Transparência

Desde novembro, os contratos, aditamentos contratuais e convênios da Celesc Distribuição, assinados a partir 1º de janeiro de 2011 ficaram acessíveis pela internet a qualquer interessado. As informações estão disponíveis para consulta no portal www.celesc.com.br, *banner* Portal da Transparência. Disponíveis por meio de ferramenta de consulta elaborada pela própria Empresa, as informações podem ser acessadas por data de assinatura, número, nome ou tipo de contratos. O banco de dados reúne, hoje, informações de 392 contratos. O próximo passo é reunir, no mesmo ambiente virtual, todas as demonstrações financeiras da Companhia. Entre outras ações de Governança Corporativa e política de transparência da Celesc, destaque para regras formais de relacionamento com os seus fornecedores, clientes, empregados, acionistas, presentes no seu Código de Conduta Ética, sistemas de controle e auditoria, canais internos e externos de denúncias.

Campanha sobre Uso Seguro da Energia Elétrica

Pela sexta vez, a Celesc D se mobilizou com a Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica – ABRADEE, em uma campanha para conscientizar os consumidores sobre o uso seguro da eletricidade. A Semana Nacional da Segurança com Energia Elétrica foi realizada entre 7 e 11 de novembro, com o alerta *Segurança – siga em frente com essa ideia*. O objetivo fundamental da campanha é levar informação de qualidade à população para que ela possa desfrutar dos benefícios da energia de forma adequada.

Projeto Ambiental ganha Destaque em Evento Nacional

O Projeto *Fauna Viva*, desenvolvido pelo Programa de Pesquisa e Desenvolvimento da Celesc D foi um dos destaques do I Workshop de Fauna, promovido pela AES Eletropaulo com apoio do comitê

brasileiro da Comissão de Integração Elétrica Regional (CIER), que congrega 38 empresas e entidades ligadas ao Setor Elétrico Nacional, o Bracier. O projeto apresentado é fruto de parceria entre a Empresa e a Fundação Universidade Regional de Blumenau – FURB, com o objetivo de evitar interrupções do serviço de distribuição de energia elétrica e proteger a fauna local. Durante 12 meses, os pesquisadores mapearam as ocorrências de desligamento envolvendo animais em área urbana e rural daquele município. Medidas preventivas para evitar tais ocorrências também foram estudadas.

Lançamento da Carta de Serviços ao consumidor

A Celesc lançou, em novembro, a *Carta de Serviços ao Cidadão*. A publicação atende às premissas do programa *GesPública*, instituído em 2005 para contribuir com a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos. Em Santa Catarina, a Celesc é a empresa âncora do Programa e agora se tornou a primeira empresa pública a oferecer esse documento no Estado. Com a Carta, o consumidor pode esclarecer diversas dúvidas antes de procurar a Empresa, e se for preciso, saberá como acessar os canais corretos. O documento é distribuído gratuitamente nos pontos de atendimento da Celesc no Estado e em locais de grande circulação. O lançamento fez parte da programação do Fórum Catarinense de Gestão Pública, realizado em Florianópolis, que reuniu apresentações de práticas de gestão de organizações catarinenses aderentes ao *Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública*.

Melhores das Maiores

A edição do anuário *Os Melhores dos Maiores*, publicação da Associação Comercial de São Paulo, classificou a Celesc como a 9ª maior empresa do Setor Elétrico brasileiro em termos de receita líquida. Na área de distribuição, ela ocupou a 7ª posição. Entre as dez maiores distribuidoras, a Celesc é a segunda com melhor evolução da receita líquida (26%) em relação a 2009. As empresas foram agrupadas pelos setores econômicos em que atuam, sendo o prêmio *Melhores dos Maiores* atribuído às mais bem colocadas no *ranking* com base na receita, além de uma escolhida pela Escola de Negócios Insper pelo critério de desempenho.

Programa Luz Para Todos e Atendimento na Área Rural

Entre 2007 e 2010, a Celesc D energizou mais de 10 mil novas unidades consumidoras na área rural, ultrapassando a meta de universalização da ANEEL, que previa expansão de mais 1.574 ligações no período. O *Luz para Todos* é parte do *Programa de Universalização do Atendimento*, encerrado em agosto no Estado, permitindo, ainda em 2011, que mais de seis mil famílias passassem a contar com os confortos proporcionados pela energia elétrica, das quais 400 moram na área rural. No ano, foram construídos mais de 200 quilômetros de redes de distribuição rural pelo Programa, com um investimento anual de R\$3,72 milhões. Os recursos vêm do Governo Federal, do Governo Estadual e da concessionária.

3 - DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

3.1 - Indicadores Econômico-Financeiros

A Celesc Distribuição atua de modo estratégico, executando a política energética formulada pelo Governo do Estado, trabalhando de forma eficiente e rentável a fim de promover a adequada remuneração de seus investimentos e acionistas e corroborar o conforto e desenvolvimento econômico da sociedade catarinense.

Visando ao equilíbrio entre valores econômicos, éticos e ambientais e, como uma contingência de seus objetivos maiores, impõe-se a adequação da Celesc aos custos regulatórios eficientes, conforme estabelecido pela Agência Nacional de Energia Elétrica. Por essa razão, se faz constantemente necessário o aperfeiçoamento de sua estrutura patrimonial e financeira. Nesse sentido, a empresa

mantém em bases regulares e permanentes ações direcionadas à redução de perdas de receitas de forma a aproximar-se dos padrões constantes do processo de revisão tarifária.

Alado da melhoria da estrutura de ativos e redução de perdas, a diminuição de custos constitui uma outra ordem de compromissos assumidos e anualmente renovados pela Diretoria, a qual exerce responsável supervisão sobre os gastos operacionais.

O uso racional dos recursos é uma necessidade que vai além do enquadramento em face dos índices dos custos regulatórios eficientes. Investindo-se no ativo remunerável parcela relevante de capital de terceiros, visa-se não somente garantir melhores remunerações futuras como também responder à necessidade de maciços investimentos infraestruturais que a crescente economia catarinense apresenta.

A Celesc D segue adotando medidas de captação de recursos externos, aumentando em níveis sempre seguros seus índices de endividamento – com melhorias no perfil da dívida. Vale assinalar, porém, que restrições legais de endividamento das empresas que permanecem sob controle estatal dificultam o acesso da Celesc D às linhas de crédito do BNDES, com prejuízo da possibilidade de competir em igualdade de condições pela oferta de capital.

O consumo na área de concessão da Celesc cresceu em 2011, em média, 22% acima do consumo nacional. Até o final do terceiro trimestre de 2011, o crescimento foi de 3,9%, e o número de consumidores, 3,6%. A ampliação da infraestrutura própria da Celesc permitiu a conexão de grandes consumidores ao sistema elétrico e a construção e ampliação de SEs e LTs, com manutenção e aquisição de equipamentos e materiais importantes.

Nos primeiros nove meses do ano, o lucro líquido acumulado da companhia cresceu 40% em relação ao mesmo período do ano anterior.

No que se refere à qualidade da energia, a Celesc registrou perdas globais no montante de 1.659.285,74MWh (7,65%), sendo as perdas não técnicas na ordem de 266.251,96MWh (1,228%).

Além da revisão de processos de compras, estoques, pagamentos e cobrança, a Celesc Distribuição adequou seu orçamento aos parâmetros da Agência Reguladora e aos custos regulatórios eficientes. Foi efetuada uma reestruturação de seu fluxo de caixa por meio de um diagnóstico financeiro e do planejamento mensal das receitas e despesas, refletido na proposta orçamentária.

Foram revistos todos os modelos de contratação, com análise de oportunidades de redução de custos e atendimento aos valores de MSO (materiais, serviços e obras). Uma nova política de suprimentos tem possibilitado redução significativa no valor das imobilizações em estoque e nos custos de estocagem. Os ativos da Empresa estão sendo adequados conforme preconiza a ANEEL, por meio de levantamento e diagnóstico patrimonial dos imóveis pertencentes à Celesc.

Obras e Investimentos e Transparência

A Celesc D divulgou ao longo do ano seu *Plano de Obras e Investimentos* para o período de 2011 a 2015, com a programação das principais obras de alta, média e baixa tensão. São investimentos que atenderão grandes e pequenas demandas, das quais dependem consumidores residenciais, comerciais e industriais de todo o Estado.

Pela primeira vez, a Empresa abriu esta programação à sociedade em busca de respaldo social para o planejamento já submetido ao rigor técnico. Entre 2012 e 2015, será investido R\$1,75 bilhão nesse Plano, constituído com base em um detalhado estudo técnico baseado em critérios de planejamento que levaram em consideração os aspectos econômicos de cada região. Os investimentos futuros poderão sofrer adaptações, caso se constatem necessidades diferentes nos municípios e macrorregiões.

As obras de média e baixa tensão são as referentes à ampliação e melhoria das redes existentes e dos alimentadores. Entre os investimentos em alta tensão, destaca-se a construção de novas linhas de transmissão, novas subestações e ampliações das capacidades transformadoras e melhorias em subestações existentes.

Nas áreas de abrangência de cada Agência Regional, está previsto um plano de investimentos conforme o quadro abaixo:

- Tubarão – R\$60,9 milhões
- Lages – R\$50,2 milhões
- Joaçaba – R\$31 milhões
- Florianópolis – R\$114,9 milhões
- Blumenau – R\$88,5 milhões
- Rio do Sul – R\$62,6 milhões
- São Bento do Sul – R\$16,7 milhões
- Mafra – R\$56,2 milhões
- Videira – R\$44,3 milhões
- São Miguel do Oeste – R\$44,2 milhões
- Concórdia – R\$52,6 milhões
- Chapecó – R\$67,1 milhões
- Joinville – R\$115,5 milhões
- Jaraguá do Sul – R\$46,6 milhões
- Criciúma – R\$42,4 milhões
- Itajaí – R\$82,3 milhões

Esses investimentos – superando o montante da depreciação regulatória – são necessários para a redução das perdas de energia (técnicas e não técnicas), o que elevará substancialmente a base de remuneração regulatória dos ativos da Celesc Distribuição.

A empresa está adotando os dispositivos da Lei nº 11.638/07, que alterou, renovou e introduziu novos dispositivos à Lei das Sociedades por Ações nº 6.404/76. Com a atualização da legislação societária brasileira, possibilita-se maior convergência das práticas contábeis com àquelas das normas internacionais de contabilidade (IFRS).

A empresa adota também o Regime Tributário de Transição (RTT), de apuração do Lucro Real, instituído pela Lei nº 11.941/09.

Os indicadores e demonstrativos a seguir procuram prestar contas a toda a sociedade catarinense e aos investidores dos produtos e consequências advindos de nossas atividades, mostrando como o nosso trabalho cotidiano tem servido de instrumento a contribuir com o progresso material do Estado de Santa Catarina, ao conforto e bem-estar de nossos clientes, bem como a seriedade com que a Celesc Distribuição conduz sua política de responsabilidade social e ambiental.

3.1.1 - Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA

3.1.1.1 - Geração de Riqueza	2011 (R\$ Mil)	2011 (%)	Delta %	2010 (R\$ Mil)	2010 (%)
RECEITA OPERACIONAL (Receita bruta de vendas de energia e serviços) (R\$ mil)	6.005.747		3,93%	5.778.571	
Fornecimento de energia (R\$ mil)	5.954.356	100,00%	3,98%	5.726.629	100,00%
Residencial (R\$ mil)	1.868.257	31,38%	5,82%	1.765.477	30,83%
Residencial baixa renda (R\$ mil)	18.614	0,31%	-12,02%	21.156	0,37%
Comercial (R\$ mil)	1.271.570	21,36%	12,17%	1.133.575	19,79%
Industrial (R\$ mil)	2.167.017	36,39%	-1,61%	2.202.372	38,46%
Rural (R\$ mil)	272.508	4,58%	0,31%	271.677	4,74%
Iluminação Pública (R\$ mil)	114.529	1,92%	8,86%	105.207	1,84%
Serviço Público (R\$ mil)	89.557	1,50%	8,72%	82.373	1,44%
Poder Público (R\$ mil)	152.304	2,56%	5,19%	144.792	2,53%

Energia de Curto Prazo (R\$ mil)	0	-100,00%	1.127	
Serviços (R\$ mil)	51.391	1,13%	50.815	
(-) INSUMOS (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros, etc.) (R\$ mil)	2.587.540	3,28%	2.505.445	
Resultado Não Operacional (R\$ mil)	19.732	66,30%	11.865	
= VALOR ADICIONADO BRUTO (R\$ mil)	3.437.939	4,66%	3.284.991	
(-) QUOTAS DE REINTEGRAÇÃO (depreciação, amortização) (R\$ mil)	136.936	13,97%	120.153	
= VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (R\$ mil)	3.301.003	4,30%	3.164.838	
+ VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial) (R\$ mil)	115.417	4,74%	110.193	
= VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR (R\$ mil)	3.416.420	4,32%	3.275.031	
3.1.1.2 - Distribuição da Riqueza - Por Partes Interessadas	2011 (R\$ Mil)	2011 (%)	2010 (R\$ Mil)	2010 (%)
EMPREGADOS (R\$ mil)	478.332	14,00%	523.326	15,98%
GOVERNO (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais) (R\$ mil)	2.628.111	76,93%	2.446.012	74,69%
FINANCIADORES (R\$ mil)	113.152	3,31%	62.999	1,92%
ACIONISTAS (R\$ mil)	196.825	5,76%	242.694	7,41%
= VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO (TOTAL) (R\$ mil)	3.416.420	100,00%	3.275.031	100,00%
3.1.1.3 - Distribuição da Riqueza - Governo e Encargos Sociais	2011 (R\$ Mil)	2011 (%)	2010 (R\$ Mil)	2010 (%)
TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES (R\$ mil)	1.974.473	75,52%	1.892.327	77,74%
ICMS (R\$ mil)	1.264.560	48,37%	1.187.338	48,78%
IPVA (R\$ mil)	561	0,02%	503	0,02%
PIS/PASEP (R\$ mil)	99.077	3,79%	95.814	3,94%
CPMF (R\$ mil)	0	0,00%	0	0,00%
COFINS (R\$ mil)	456.354	17,46%	441.324	18,13%
ISS (R\$ mil)	414	0,02%	39	0,00%
IPTU (R\$ mil)	1.125	0,04%	297	0,01%
INSS - (sobre folha de pagamento) (R\$ mil)	83.907	3,21%	80.589	3,31%
IRPJ a pagar do exercício (R\$ mil)	49.125	1,88%	62.707	2,58%
CSSL a pagar do exercício (R\$ mil)	19.350	0,74%	23.716	0,97%
ENCARGOS SETORIAIS (R\$ mil)	639.958	24,48%	541.741	22,26%
RGR (R\$ mil)	28.232	1,08%	23.295	0,96%
CCC (R\$ mil)	300.999	11,51%	208.399	8,56%
CDE (R\$ mil)	182.828	6,99%	172.183	7,07%
CFURH (R\$ mil)	0	0,00%	0	0,00%
TFSEE (R\$ mil)	9.742	0,37%	7.930	0,33%
Programas de Fontes Alternativas - Proinfa (R\$ mil)	82.138	3,14%	94.155	3,87%
Encargo de capacidade emergencial (R\$ mil)	0	0,00%	-1	0,00%
P&D (R\$ mil)	36.019	1,38%	35.780	1,47%
VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL) (R\$ mil)	2.614.431	100,00%	2.434.068	100,00%
3.1.1.4 - Inadimplência Setorial	2011 (R\$ Mil)	Delta %	2010 (R\$ Mil)	
ENERGIA COMPRADA (discriminar) (R\$ mil)	0	-100,00%	1.967	
ENCARGOS SETORIAIS (R\$ mil)	0		0	
RGR (R\$ mil)	0		0	
CCC (R\$ mil)	0		0	
CDE (R\$ mil)	0		0	
CFURH (R\$ mil)	0		0	
TFSEE (R\$ mil)	0		0	
ESS (R\$ mil)	0		0	
P&D (R\$ mil)	0		0	
Total (A) (R\$ mil)	0	-100,00%	1.967	
Percentual de inadimplência (%)	0		0	
Total da inadimplência(A)/receita operacional líquida (%)	0	-100,00%	0,0546	

3.1.2 - Investimentos na Concessão

3.1.2.1 - Investimentos	2011 (R\$ Mil)	Delta %	2010 (R\$ Mil)
Expansão da Distribuição/Transmissão (expansão reforço) (R\$ mil)	165.150,49	-12,88%	189.569
Renovação da Distribuição/Transmissão (R\$ mil)	37.460,93	-33,94%	56.704
Subtransmissão (R\$ mil)	NA		NA

3.1.3 - Outros Indicadores

3.1.3.1 - Outros indicadores	2011 (Valor)	Delta %	2010 (Valor)
Receita Operacional Bruta (R\$)	6.005.747.282,16	3,93%	5.778.570.671,91
Deduções da Receita (R\$ mil)	2.379.289	9,40%	2.174.905
Receita Operacional Líquida (R\$ mil)	3.626.458	0,63%	3.603.667
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ mil)	3.383.155	1,49%	3.333.610
Receitas Irrecuperáveis (R\$ mil)	31.583	249,14%	9.046

Resultado de Serviço (R\$ mil)	243.303	-9,91%	270.057
Resultado Financeiro (R\$ mil)	-73.819		-19.025
IRPJ/CSSL (R\$ mil)	68.475	-20,77%	86.423
Lucro Líquido (R\$ mil)	196.825	-18,90%	242.695
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ mil)	76.084	14,89%	66.221
Dividendos Distribuídos (R\$ mil)	0		0
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$)	214,24	4,03%	205,95
Riqueza (valor adicionado líquido) por empregados (R\$ Mil)	908	3,89%	874
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (R\$)	0,57	0,00%	0,57
EBITDA ou LAJIDA (R\$ mil)	380.238	-2,56%	390.210
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	10,49	-3,14%	10,83
Liquidez Corrente (R\$)	1,04	-2,80%	1,07
Liquidez Geral (R\$)	0,70	1,45%	0,69
Margem Bruta (lucro líquido/receita operacional bruta) (%)	3,28	-21,90%	4,20
Margem Líquida (lucro líquido/receita operacional líquida) (%)	5,43	-19,32%	6,73
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/patrimônio líquido) (%)	14,75	-26,21%	19,99
Capital próprio (%) (%)	30,07	0,20%	30,01
Capital de terceiros oneroso (empréstimos e financiamentos) (%)	20,96	34,53%	15,58
Inadimplência de clientes (contas vencidas até 90 dias / Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses) (%)	1,92	-1,03%	1,94

4 - DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

A Celesc assume responsabilidades com seus parceiros e com as comunidades em que atua e quer ser uma organização empresarial ativa no fomento ao desenvolvimento sustentável. Essa dimensão social é considerada no Contrato de Gestão e Resultados, firmado entre Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Gerências e Empregados.

Para tanto, inclui princípios e valores de responsabilidade social no relacionamento com as partes interessadas: acionistas, força de trabalho, fornecedores, comunidades em que está inserida e instituições parceiras.

Em relação ao público interno, a Empresa desenvolve um trabalho constante de divulgação e valorização de conceitos alinhados às suas políticas estratégicas e orienta os profissionais que trabalham nas áreas de planejamento e execução de programas, especialmente gestão de fornecedores de gestão de pessoas e gestão de fornecedores. Esses esforços, no entanto, necessitam de melhores resultados, já que a cultura do corpo gerencial dificulta a assimilação e aplicação desses conceitos.

Mas há bons resultados, mesmo sendo tímidos inicialmente. Quando foi implantado o programa Jovem Aprendiz, houve certa resistência do público interno à aceitação de jovens que viviam em situação de vulnerabilidade social. Hoje, pelo trabalho conceitual desenvolvido, esses jovens são valorizados e disputados pelas áreas da Empresa.

Em 2011, um grupo de trabalho definiu e a Diretoria aprovou a Política de Relacionamento com Fornecedores, buscando a sustentabilidade da cadeia produtiva. Basicamente, combate: trabalho escravo e infantil, agressões ambientais, descumprimento da legislação trabalhista, desrespeito ao Pacto Global, e prática de suborno a empregados e gerentes da Celesc em troca de favores.

Também no ano passado, a Empresa e a *Child Who*, com a parceria do Ministério Público de Santa Catarina, adesivou toda sua frota de veículos com material de combate à prostituição infantil nas estradas.

Ainda cumpre registrar a permanente fiscalização para coibir todo e qualquer tipo de discriminação, seja econômica, social, política, racial, sexual ou religiosa no universo empresarial.

4.1 - Indicadores Sociais Internos

Em 2011, a Celesc Distribuição concedeu aos seus 3.634 empregados uma série de benefícios como:

- previdência privada;

- anuênio;
- licença-prêmio;
- gratificação por 25 anos de trabalho;
- auxílio-creche;
- auxílio-alimentação;
- auxílio a empregados que tenham dependentes com deficiência;
- auxílio a deficientes;
- auxílio-enfermidade;
- auxílio-funeral;
- auxílio para empregado estudante;
- um dia de licença para realização de exames;
- auxílio-alimentação de Natal;
- Programa de Reabilitação e Readaptação Profissional;
- Pecúlio;
- custeio de despesas com acidente em serviço e outras doenças.

Da lista, ainda constam:

- gratificação adicional de férias aos empregados com mais de cinco anos de Empresa;
- Participação nos Lucros e Resultados;
- e jornada especial de trabalho aos empregados que têm dependentes com deficiência.

Além desses benefícios que constam no Acordo Coletivo, a Celesc é sensível às necessidades conjunturais de sua força de trabalho. Após as tragédias climáticas ocorridas em 2011, que vitimou também empregados, a Empresa antecipou a PLR, o 13º salário e estabeleceu linha de crédito na CELOS.

Em janeiro de 2011, a Empresa realizou nova pesquisa de clima com o intuito de melhorar o nível de satisfação e comprometimento de seus empregados. Participaram da enquete 43% dos empregados (1599). Perfil dos participantes: 22,9% mulheres e 77,1% homens.

Oito campos foram pesquisados, e as médias estão entre os parênteses:

- Condições de trabalho (6,6 regular);
- Saúde e Segurança (7,9 bom);
- Relações de trabalho e Participação (6,5 regular);
- Comprometimento e Motivação (7,4 bom);
- Desempenho e Crescimento (5,9 ruim);
- Comunicação (7,4 bom);
- Valores e ética (6,6 regular);
- Imagem da empresa (7,7 bom); e
- Tomada de decisão (6,6 regular).

Com base na *Avaliação de Desempenho 360º*, aplicada em 2010, na qual o empregado foi avaliado pelo seu supervisor imediato, seus subordinados e pelos pares, além da autoavaliação, em 2011, o resultado da Avaliação contribuiu com o fator Conhecimento da Função, no Plano de Cargos e Salários, com foco na meritocracia. Além disso, os empregados tiveram a oportunidade de atualizar o Banco de Dados da Empresa, com informações como Treinamentos Realizados, Atividades Corporativas, Experiência Gerencial, Escolaridade, Formação Profissionalizante e Dados Pessoais.

Em 2011, realizou-se concurso público para a contratação de engenheiros e advogados com objetivo de melhorar a qualidade do atendimento prestado pela Empresa. 3890 candidatos, 31 com deficiências, disputaram 18 vagas para engenheiro e 9 para a área jurídica. Entre os admitidos, 3 têm deficiência.

Em relação à Segurança e Saúde do Trabalho, manteve-se a operacionalização da Gestão do Trabalho Seguro – GTS nas Agências Regionais, por meio do Contrato de Resultados, no qual foram desenvolvidas as atividades de Reuniões de Segurança, Análise de Acidentes e Normativas, inspeção de guindautos, escadas e cesto aéreo e testes de isolamento elétrico dos equipamentos de Proteção Individual, Coletivo e do ferramental.

A Empresa executou a reciclagem da NR-10, Norma Regulamentadora de Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade, abrangendo principalmente a questão comportamental.

Foi desenvolvido o processo de Planejamento Estratégico da Área de Segurança do Trabalho da Celesc, com a participação dos profissionais do setor, definindo-se os conceitos de negócio, missão, visão e objetivos do setor prevencionista e as ações para o ano de 2012.

Quanto às empresas terceirizadas, foram realizadas atividades de inspeção em campo e cobranças frente ao disposto nas Diretrizes para empresas contratadas, além da ação de fiscalização sobre as empresas compartilhadoras. No total, foram realizadas 1.038 visitas de inspeção.

Outras ações foram realizadas em 2011, como a operacionalização da Política de Bem-Estar, que abrange e integra todos os Programas, Projetos e Ações que têm como objetivo o desenvolvimento de ações concretas e integradas para a promoção, prevenção e preservação da saúde dos empregados, entendendo saúde como bem-estar físico, mental e social.

No período, foram registrados 107 acidentes, com afastamento, e 1 morte em acidente de trânsito.

A Celesc conta ainda com os seguintes programas:

- Prevenção e Tratamento do Álcool e Dependência Química – PPTAD, que atendeu 32 empregados e 12 familiares, investimento de R\$ 60 mil reais no ano;
- Vivendo e Valorizando a Aposentadoria;
- Reabilitação e Readaptação Profissional;
- Qualidade de Vida – PQV;
- Projetos de Tabagismo – PPTT
- Ginástica Laboral (200 empregados).

Esses programas foram revisados, atualizados e readequados para que possam suprir as necessidades levantadas pelos indicadores de saúde utilizados como ferramentas para medir o índice de satisfação e motivação dos empregados, como o Plano de Controle Médico e Saúde Ocupacional e a Pesquisa de Clima Organizacional – PCMSO.

Além dessas ações, também em 2011 foram realizadas campanhas preventivas sobre DST/HIV/AIDS e campanha contra a gripe, com imunização de 2.121 empregados.

Criou-se a *Usina de Talentos*, que aumentou o número de vagas de estágio e o valor da bolsa em 62%, além de R\$4,00 ao dia de trabalho de auxílio-transporte.

Ainda em 2011, iniciou-se o projeto *Equilíbrio: sua saúde é a nossa energia*, com o objetivo de investir na prevenção da saúde e no bem-estar dos empregados, que conta com o SESI para realização do Diagnóstico de Saúde e Estilo de Vida – DSEV, com a participação de 1.902 empregados. Com base nas informações obtidas por meio do questionário aplicado, bem como do circuito de saúde, será possível traçar um plano de ações para o próximo ano, que visem à melhoria da saúde dos empregados.

Outra ação iniciada neste período foi o projeto-piloto para gerenciamento do estresse, *Estresse: energia positiva ou negativa?*, implantado na Agência Regional Florianópolis, com a participação de 245 empregados. Esse projeto será concluído até setembro de 2012, junto com o plano de ação das fontes estressoras organizacionais a ser proposto por um grupo de empregados devidamente capacitados pela psicóloga que coordena as atividades do projeto.

A Celesc oferece ainda o Plano Assistencial CELOS Saúde aos seus empregados e beneficiários. O Plano é classificado na segmentação ambulatorial, hospitalar com obstetrícia e oferece aos usuários cobertura de serviços médicos e odontológicos. Assim, a Celesc estende o benefício ao grupo familiar, atendendo um total de 19.109 usuários, sendo 11.019 ativos (titulares e dependentes) e 8.090 assistidos (titulares e dependentes).

Capacitação

Em 2011, tivemos 24.977 participações em treinamentos internos e externos, o que resultou em 7,18 treinamentos por empregado. O número total de horas/homem de treinamento foi de 132.892,2, resultando em 38,22 HHT.

O percentual investido com treinamento em comparação com a receita bruta da Celesc em 2011 correspondeu a aproximadamente 0,024%. No Contrato de Gestão 2011, há o Indicador de Capacitação e Treinamento, cuja meta é de que 80% dos empregados tenham no mínimo 16 horas aula de treinamento por ano.

A Política de Capacitação é definida pela Normativa N-110.0002 – Política de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoal, que estabelece critérios, responsabilidades e procedimentos relativos às ações de capacitação e desenvolvimento de pessoal na Celesc D, tanto para eventos internos como externos.

As ações de capacitação e desenvolvimento são de caráter empresarial, cujos valores são a economicidade, a relação custo-benefício e o retorno em qualidade e produtividade, salvo as exigências legais.

Auditoria

Em 2011, a auditoria interna da Empresa realizou 14 sindicâncias, 5 auditorias ordinárias e 4 revisões e análises de processos licitatórios.

Esses trabalhos foram realizados seguindo metodologia própria. As técnicas são aquelas aprovadas pelas Normas Brasileiras de Auditoria Interna.

Os dados do exercício mostram que o tempo programado para a realização dos trabalhos ordinários foi utilizado para o atendimento às demandas emergentes (sindicâncias), o que impediu o atingimento das metas para o ano.

Oito Agências Regionais não foram visitadas pela equipe de auditores. Boa parte das auditorias especiais decorre das fragilidades existentes nos processos de controle e sistemas de gerenciamento.

4.1.1 - Empregados/empregabilidade/administradores

4.1.1.1 - Informações gerais	2011	2010	2009
Número total de empregados (UN)	3.634	3.621	3.793
Empregados até 30 anos de idade (%)	8,26	10,46	12,78
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	16,9	17,61	18,9
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	47,66	49,76	50,59
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	27,46	22,14	17,71
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	17,17	17,09	17,13
Mulheres em cargos gerenciais - em relação ao total de cargos gerenciais (%)	22	20,84	2

Empregadas negras (pretas e pardas) - em relação ao total de empregados (%)	0,36	0,44	0,44
Empregados negros (pretos e pardos) - em relação ao total de empregados (%)	1,6786	3,5626	3,4274
Empregados negros (pretos e pardos) - em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	0,73	1,24	1,26
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	4,5129	4,3911	4,1392
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	6,76	4,25	2,45
Empregados portadores de deficiência (UN)	30	10	9

4.1.1.2 - Remuneração, benefícios e carreira

4.1.1.2.1 - Remuneração	2011	2010	2009
Folha de Pagamento Bruta (R\$ mil)	562.239	581.687	427.074
Encargos sociais compulsórios (R\$ mil)	106.358	100.652	97.655

4.1.1.2.2 - Benefícios	2011	2010	2009
Educação (R\$ mil)	124	170	199
Alimentação (R\$ mil)	23.078	22.852	21.093
Transporte (R\$ mil)	68	210	236
Saúde (R\$ mil)	24.639	7.979	9.113
Fundação (R\$ mil)	25.697	22.228	23.845
Outros (aux.Babá/aux.Excepcional/aux.Doença/aux.Funeral) (R\$ mil)	55.356	555	638

4.1.1.3 - Participação nos resultados	2011	2010	2009
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$)	17.934.500	10.800.000	15.112.028,29
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	5,55	56,25	4,9
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	ND	ND	ND
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus) (Índice)	16,97	16,81	12,27
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	3,14	3,15	1,99

4.1.1.4 - Perfil da remuneração - Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários faixas	2011	2010	2009
Até R\$ 2.000,00 (%)	3,47	5,98	20,13
De R\$ 2.000,01 a R\$ 4.000,00 (%)	31,37	34,15	40,81
De R\$ 4.000,01 a R\$ 6.000,00 (%)	29,25	31,77	27,12
Acima de R\$ 6.000,00 (%)	35,86	28,1	11,93

4.1.1.4.1 - Por Categorias (salário médio do ano corrente)	2011	2010	2009
Cargos de Diretoria (R\$)	29.500	22.000	22.000
Cargos Gerenciais (R\$)	8.918,1	8.346,61	4.276,27
Cargos Administrativos (R\$)	5.217,62	4.782,73	4.020,55
Cargos de Produção (R\$)	6.659,98	5.436,92	3.560,55

4.1.1.5 - Saúde e Segurança do Trabalho	2011	2010	2009
Número total de acidentes de trabalho com empregados (UN)	107	120	104
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados (UN)	22	31	28
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano (Índice)	0,0294	0,0331	0,0274
Percentual dos acidentes que resultam em afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	74,41	68,21	75
Percentual dos acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo lesões por esforço repetitivo – LER) (%)	3,1	0,66	0
Percentual dos acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,7751	1,96	2,27
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados (Índice)	8,72	9,87	8,67
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados (Índice)	10,17	11,37	14,81
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ mil)	0	0	0
Média de horas extras por empregado/ano (H)	224,88	175,12	154,94
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ mil)	47.212,06	65.350,34	100,7

4.1.1.6 - Desenvolvimento profissional

4.1.1.6.1 - Perfil da escolaridade - discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados	2011	2010	2009
Ensino Fundamental (%)	5	4,77	53,63
Ensino Médio (%)	54	53,78	16,39
Ensino Superior (empregados) (%)	26	25,04	20,06
Pós-Graduação (%)	15	16,4	8,31

4.1.1.7 - Comportamento frente a demissões	2011	2010	2009
Número de empregados ao final do período (UN)	3.634	3.621	3.793

Número de admissões durante o período (UN)	6	0	7
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	21,91	29,21	17,24
4.1.1.7.1 - Reclamações trabalhistas	2011	2010	2009
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	381	606,65	416,1
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	0	0	275,56
Número de processos existentes (UN)	16	26	15
Número de empregados vinculados nos processos (UN)	16	30	15
4.1.1.8 - Preparação para a aposentadoria	2011	2010	2009
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	25.697	22.228	23.845
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar (UN)	3.524	3.605	3.676
Número de beneficiados pelo programa de preparação para a aposentadoria (UN)	0	700	0
4.1.1.9 - Trabalhadores Terceirizados	2011	2010	2009
Número de trabalhadores terceirizados/contratados (UN)	1.953	1.841	2.175
Custo total (R\$ mil)	109.285,042	71.897,38	94.411
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	34,9561	33,7056	36,4444
4.1.1.9.1 - Perfil da Remuneração - Identificar a percentagem de terceirizados em cada faixa de salários	2011	2010	2009
Até R\$ 500,00 (%)	14,90	11,24	58,54
De R\$ 501,00 a R\$ 1.000,00 (%)	42,55	26,24	36,59
De R\$ 1.001,00 a R\$ 1.500,00 (%)	30,36	14,77	4,88
Acima de R\$ 1.501,00 (%)	12,19	3,59	0,00
4.1.1.9.2 - Perfil da escolaridade - em relação ao total de terceirizados - discriminar:	2011	2010	2009
Ensino Fundamental (%)	58	38,22	64,46
Ensino Médio (%)	36	13,7	35,54
Ensino Superior, Pós-graduação (%)	6	1,44	0
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados (Índice)	1.148	1.178	203
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados/contratados (Índice)	1.174	6.000	11.055
4.1.1.10 - Administradores	2011	2010	2009
Remuneração e/ou honorários totais (A) (R\$ mil)	1.434,02	1.320	1.766,73
Número de Diretores (B) (UN)	7	5	7
Remuneração e/ou honorários médios A/B (R\$ mil)	204,86	264	252,39
Honorários de Conselheiros de Administração (C) (R\$ mil)	0	0	0
Número Conselheiros de Administração (D) (UN)	0	0	0
Honorários Médios C/D (R\$ mil)			

4.2 - Indicadores Sociais Externos

Como Empresa Pública, a Celesc tem vocação para atuar proativamente em favor das comunidades. Signatária do Pacto Global, comprometida com os 8 Objetivos do Milênio e parceira do Governo do Estado e do Governo Federal na operacionalização das políticas de promoção de pessoas, a concessionária se associa a projetos que estejam em consonância com seus negócios. Em 2011, apoiamos ações nas áreas de educação ambiental, diversidades, eficiência energética, pesquisa e desenvolvimento e geração de trabalho e renda, estimulando cooperativas.

Em 2011, houve um avanço significativo na cultura empresarial. Na área de abrangência das Agências Regionais Blumenau e Florianópolis, foi aplicado o projeto *Energia em Dia*, que permite o parcelamento em até 60 vezes das dívidas de consumidores inadimplentes, residentes em áreas de risco e em comunidades empobrecidas.

Após quatro meses de aulas práticas, em janeiro de 2012, um grupo de 16 alunos concluiu o curso de Instalador Medidor do Grupo B – Básico Comercial. É o projeto *Tô Ligado em um Novo Tempo*, que já capacitou outros 324 jovens desde sua implantação, em 2008. Juntos, receberam noções da NR-10 e de práticas de segurança, bem como finanças, contabilidade, ética e cidadania.

Esses jovens são o embrião de uma cooperativa, já em gestação. Será a Cooperativa de Serviços Elétricos do Sul do Brasil – Eletrocoop. Outras duas já estão em funcionamento: a Coopersolar (que fabrica, instala e mantém aquecedores com materiais reutilizáveis), com atuação no morro da

Queimada e na Comunidade Chico Mendes, em Florianópolis, e a CoopeRiso (aquecedor solar), no município de Capivari de Baixo, Sul do Estado.

Para combater a dependência química provocada pelo uso do *crack*, a Celesc associou-se ao Instituto Crack Nem Pensar, foro de discussão de medidas também para prevenção a esse flagelo.

4.2.1 - Clientes/Consumidores

Classes:

- Residencial: 1.870.084
- Industrial: 86.017
- Comercial: 213.600
- Rural: 229.110
- Poder Público: 18.790
- Iluminação Pública: 445
- Serviço Público: 2.302

Pelo acesso <http://www.celesc.com.br>, o consumidor pode verificar sua fatura de energia, consultar desligamentos, imprimir segunda via e conferir cadastro pessoal. Para facilitar o atendimento, é disponibilizado, por meio do programa *Fale Conosco*, o atendimento a vários tipos de solicitações.

Além das 171 lojas de atendimento presencial, os canais gratuitos 0800 (*call center* e Ouvidoria) dão suporte à resolução de problemas e servem também para acionar o atendimento de emergência. O *Call Center* atende solicitação de alterações na fatura, ligações novas, religações, reclamações e informações. Pedidos de ligação nova podem ser feitos também pelo *call center*, conforme prevê a Resolução nº 315 da ANEEL. Agora, o fiscal vistoria simultaneamente o padrão de entrada e também os documentos originais do solicitante antes de autorizar o serviço.

O *call center* da Empresa atende a todos os requisitos do novo decreto-lei dos SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), inclusive o atendimento a deficientes auditivos. O restante é prática comum: o serviço é feito por atendentes, não há tempo médio para concluir o atendimento, o consumidor recebe prontamente o número de protocolo de sua solicitação e o sistema atende chamadas de celular oriundas de qualquer lugar do país. Em 2011, a Empresa recebeu mais de 2,27 milhões de ligações, sendo 1,37 milhão para assuntos comerciais e 907 mil para emergências.

A Ouvidoria recebeu 25.659 ligações no período, sendo que 23.650 foram atendidas e 2.009 (9%) ficaram somente registradas pela secretária eletrônica. Das ligações atendidas, para 4.511 delas foram abertas solicitações para encaminhamento e soluções posteriores. Destas, mais de 2.900 tinham razão, 1.380 não tinham razão, 176 não se aplicavam e 40 permanecem aguardando solução. Os maiores motivos para acionar a Ouvidoria foram: serviço fora do prazo, melhorias de rede, falta de energia, leitura do consumo e entrega da fatura.

Em 2011, a empresa recebeu 4.528 solicitações de ressarcimento por danos elétricos – RDE. Deste total, 2545 foram julgadas procedentes e 1.569, improcedentes. Para indenização aos casos comprovados, a Celesc desembolsou R\$1.797.350,00.

A Celesc está sempre presente na mídia (TV, rádio e jornais), com notícias, comunicados, publicidade legal e institucional.

4.2.1.1 - Excelência do atendimento

4.2.1.1.1 - Perfil de consumidores e clientes

4.2.1.1.1.1 - Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	2011	2010	2009
Residencial (%)	29,1	28,89	25,958
Residencial baixa renda (%)	1,53	1,9	1,842
Comercial (%)	20,56	18,58	17,83
Industrial (%)	33,36	37,17	38,86
Rural (%)	7,66	8,07	8,6
Iluminação Pública (%)	3,44	3,14	3,03

Serviço Público (%)	1,89	1,76	1,73
Poder Público (%)	2,47	2,39	2,15
4.2.1.1.2 - Satisfação do cliente	2011	2010	2009
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC-ANEEL (Índice)	ND	69,07	75,95
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades (ABRADEE, Vox Populi e outras) e/ou pesquisas próprias (especificar) (Índice)	81,5	87,5	89,9
4.2.1.1.3 - Atendimento ao consumidor	2011	2010	2009
Total de ligações atendidas (<i>Call center</i>) (UN)	2.277.622	2.308.549	2.227.444
Número de atendimentos nos escritórios regionais (UN)	3.730.158	3.498.306	3.566.066
Número de atendimentos por meio da internet (UN)	6.863.482	1.435.449	7.087.324
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	8,73	2,28	29,56
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	3,9	3,83	0,6
Tempo médio de atendimento (min.)	0,5	0,48	3,5
4.2.1.1.4 - Número de reclamações de consumidores encaminhadas	2011	2010	2009
à Empresa (UN)	1.051.676	1.004.281	996.475
à ANEEL – agências estaduais/regionais (UN)	ND	ND	0
Ao Procon (UN)	ND	ND	0
à Justiça (UN)	1.076	1.245	733
4.2.1.1.4.1 - Reclamações - Principais Motivos	2011	2010	2009
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	3,6	3,19	1,52
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	1,02	1,02	0,18
Reclamações referentes a interrupções (%)	77,06	78,81	8,58
Reclamações referentes à emergência (%)	78,08	ND	ND
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	1,25	0,06	ND
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,05	0,07	7,64
Reclamações referentes por conta não entregue (%)	0,58	0,93	64,05
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	0,43	ND	ND
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	0,38	0,43	0,38
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	0,003	0	ND
Outros (Especifique) (%)	7,12	9,62	15,17
4.2.1.1.4.2 - Reclamações solucionadas	2011	2010	2009
Durante o atendimento (%)	NA	NA	1,722
Até 30 dias (%)	86,52	79,9	6,83
Entre 30 e 60 dias (%)	0,23	0	0,2181
Mais que 60 dias (%)	12,72	14,23	0,2084
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	25,51	25,08	97,01
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	100	100	100
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor (UN)	0	0	0
4.2.1.2 - Qualidade Técnica dos Serviços Prestados	2011	2010	2009
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa - Valor apurado. (H)	17,14	13,53	13,51
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa - Limite (H)	17,59	18,61	19,46
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa - Valor apurado (Índice)	11,82	10,22	9,75
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa - Limite (Índice)	14,32	15,13	15,63
4.2.1.3 - Segurança no uso final de energia do consumidor	2011	2010	2009
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária (Índice)	959	1.017	398
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros (UN)	998	0	1.067

4.2.2 - Fornecedores

Os fornecedores de energia, titulados supridores pela Celesc, são qualificados e selecionados pela ANEEL e devem atender aos critérios estabelecidos nos editais para participarem de leilões no chamado mercado ou ambiente regulado. Os critérios de seleção dos editais focam a qualificação técnica, a capacidade econômico-financeira das empresas e as fontes primárias (hídrica, eólica, térmica etc.) da energia que será ofertada.

Os leilões são realizados pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, e são vencedoras as empresas que ofertarem a energia pelo menor preço. Em 2011, foram 95 os supridores de energia elétrica da Celesc.

No ano de 2011, o volume de energia elétrica contratada pela Celesc Distribuição para atender o seu mercado cativo e as perdas na distribuição e rede básica foi de 18.303.911,721 MWh, para um consumo contabilizado pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, de 18.025.893,668MWh, registrando-se dessa forma uma sobrecontratação de 1,54%.

O motivo da sobrecontratação se deveu ao fato da ocorrência da migração de consumidores especiais e da Iguaçu Energia para o mercado livre, impactando um montante de 543.120 MWh.

Importante destacar que o montante de energia relativo à Iguaçu Energia, que migrou para o mercado livre sem concordância da Celesc Distribuição, não foi validado perante à CCEE, impossibilitando a desconstrução desse volume por parte da Distribuidora.

Em relação ao ano de 2010, o crescimento do consumo contabilizado pela CCEE foi de -1,13%. A queda registrada é explicada pelo forte movimento de migração ao mercado livre ao longo do ano de 2011. Em 2010, o volume de sobrecontratação foi de 0,14%.

A política de Responsabilidade Social Empresarial da Celesc procura sempre associar-se às empresas fornecedoras serviços e materiais. Em 2011, foi aprovada a Política de Relacionamento com Fornecedores para melhorar processos e construir possibilidades de inclusão social, de respeito ao ambiente e transparência em todas as ações corporativas, visando à expansão dessa perspectiva em toda a sua cadeia produtiva.

Todos os contratos assinados com o Grupo Celesc possuem cláusula que assegura a participação dos fornecedores em projetos de Responsabilidade Social (Deliberação Colegiada nº 178/2006), e que exige respeito incondicional à legislação ambiental e às condições de segurança adequadas à realização do objeto contratado.

Os fornecedores comprometem-se a jamais utilizar trabalho infantil, escravo, degradante ou qualquer outro que transgrida as normas que regulem a matéria. A empresa contrata exclusivamente quem atende a esses critérios e compromissos e espera incrementar em 2012 a fiscalização e o cumprimento de suas normativas inspecionando fábricas, acompanhando a execução dos contratos de serviços e certificando fornecedores.

A seleção de fornecedores de materiais e serviços é feita pelo atendimento às exigências cadastrais disponíveis no *site* corporativo para participação em licitações e homologação de produtos: www.celesc.com.br, *link* Fornecedores – Cadastro de Fornecedores – Orientações Gerais para Cadastro, normativas internas, legislação ambiental e atendendo aos requisitos da Lei 8666/93.

A Celesc possui em seu banco de dados 9.489 fornecedores de produtos e materiais e 4.260 fornecedores de serviços. Esses números não sofreram alterações substanciais em 2011.

A avaliação dos fornecedores nos quesitos qualidade e procedência dos materiais, legislação ambiental e segurança no trabalho é feita por inspeções externas nas instalações do fornecedor e pelo acompanhamento dos trabalhos durante a vigência dos contratos de serviços.

As inspeções externas visam avaliar, principalmente, a qualidade e procedência dos materiais, observando, entre outros critérios, a origem dos produtos para evitar a aquisição de produtos “piratas” ou falsificados, o cumprimento das especificações e normas técnicas dos materiais, normas de segurança e da legislação trabalhista, de acordo com as normas ou exigências da empresa. O resultado dessas avaliações é registrado no Boletim de Inspeção de Materiais – BIM.

As normas de segurança devem ser observadas por empregados e contratados, conforme prevê a Norma N-134.0002 – Diretrizes de Segurança e Saúde do Trabalho na Empresa, aprovada em 2005 e que estabelece os princípios adotados na Celesc Distribuição para definição de políticas relativas ao assunto, com o objetivo de proteger os recursos humanos e materiais corporativos e de terceiros. Vide a Diretriz 5.1.9:

A Celesc exigirá das empresas prestadoras de serviço o cumprimento das medidas de segurança e saúde no trabalho relativos à legislação vigente e normativas da Celesc, assegurando o amplo acesso aos seus serviços para efeito do pleno exercício da fiscalização especializada.

Especificamente para as empresas contratadas, a Celesc, por meio da E-334.0007 – Diretrizes de Segurança para Empresas Contratadas, regulamenta os critérios e padroniza os procedimentos de segurança e saúde no trabalho. Vide subitem 5.1, Exigências Legais:

(...) na execução de qualquer atividade, trabalho ou serviço solicitado pela Celesc, a contratada deve observar, rigorosamente, todas as exigências da legislação vigente, quer sejam federais, estaduais e/ou municipais, relativas à segurança, higiene e saúde no trabalho.

(...) a contratada também deve obedecer a todas as Normas, Instruções, Orientações, Especificações e outras solicitações, 38 pertinentes à segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas pela Celesc, visando à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais do trabalho.

As inspeções de segurança são realizadas, com regularidade, pelos profissionais da área de segurança do trabalho da empresa, por fiscais e responsáveis pelos serviços (técnicos e engenheiros). Eles acompanham periodicamente os trabalhos das equipes de campo e/ou contratadas para serviços como manutenção, construção, atendimento de emergência e comercial, trabalho em espaço confinado e atuação em locais como usinas, subestações, laboratórios, oficinas e áreas administrativas.

Os aspectos analisados nas inspeções, em especial as atitudes inadequadas, os procedimentos que desrespeitam os padrões de segurança recomendados para a execução dos trabalhos e a existência de trabalho de menor e/ou forçado, são registrados em planilhas específicas para cada tipo de atividade e os resultados são repassados aos setores responsáveis pelos serviços para a resolução dos problemas. Se forem constatadas situações de risco grave e iminente, as máquinas e equipamentos podem ser interditados e os serviços embargados.

A Celesc Distribuição apoia o cadastramento de novos fornecedores e novos materiais por meio de parcerias que permitem o desenvolvimento, aprimoramento e certificação de produtos. Essas parcerias proporcionam aos fornecedores a possibilidade de ampliar o seu mercado, pois os produtos certificados pela Celesc servem como referência para as demais concessionárias, cooperativas e outros órgãos públicos.

A identificação desses fornecedores potenciais ocorre de forma diversa: participações em congressos, reuniões da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, encontros com representantes comerciais e visitas técnicas a outras empresas do Setor Elétrico.

Os editais de licitações descrevem as regras e os incentivos à participação de pequenas e microempresas, atendendo à Lei Federal nº 123/06.

A Celesc estimula o desenvolvimento e incentiva a participação de fornecedores habituais nos processos de compra, comunicando-os, prioritariamente, do lançamento de licitações em todas as modalidades utilizadas. O incentivo aos fornecedores locais, habituais ou não, às pequenas e microempresas é feito, também, nos processos de licitação na modalidade dispensa de licitação, enviando, prioritariamente, formulários para cotação de preços.

Os pagamentos aos fornecedores são efetuados mediante a apresentação de certidões de regularidade com FGTS, INSS e outras, conforme o caso, assegurando, dessa forma, o cumprimento das obrigações trabalhistas e fiscais pela empresa contratada.

Canais de Comunicação – Os principais são: *site*, fax, telefone, correio comum, correio eletrônico, folhetos, emissoras de rádio e jornais.

4.2.2.1 - Seleção e Avaliação de Fornecedores	2011	2010	2009
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%)	100	100	100
Fornecedores não-qualificados (não-conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa) / total de fornecedores (%)	0,001	0,001	0,001
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente / total de fornecedores ativos (%)	0	0	ND
4.2.2.2 - Apoio ao desenvolvimento de fornecedores	2011	2010	2009

Número de capacitações oferecidas aos fornecedores (UN)	17	48	NA
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores (H)	136	100	NA

4.2.3 - Comunidade

Este tem sido o cenário principal da atuação da Empresa em relação às ações de RS externa. É com as comunidades, pequenos e médios círculos de moradores, que temos dialogado constantemente, na busca de soluções a situações de risco.

Observamos que cresce a visibilidade da nossa marca nessas áreas pela presença física da Empresa ou, então, pelo trabalho que ela faz junto à juventude. Não são raros os depoimentos dos adolescentes participantes de projetos que atestam o orgulho de usar a camiseta da Celesc.

Além das cooperativas que surgem com o projeto *Energia do Futuro*, descritas nos Indicadores Sociais Externos, que trabalham com aquecedores solares feitos com garrafas pet e outros materiais reutilizáveis, em 2011 desenvolvemos o projeto *Banho de Energia*, implantado na região da serra catarinense, com quatro protótipos: Lages, Urubici, São Joaquim, Cerro Negro (comunidade quilombola), e um em Orleans, no Sul do Estado. Trata-se de aquecimento de água para banho e uso doméstico utilizando o fogão a lenha, muito comum nessas regiões frias.

O projeto é desenvolvido com a Secretaria da Agricultura e da Pesca e Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina – EPAGRI. Investimento total do projeto: R\$300 mil. Prevê-se, com esses recursos, a construção de 200 equipamentos em 2012.

Firma-se muito produtiva a parceria da Celesc com o Ministério Público. O projeto *Jovem Aprendiz* tem uma clientela indicada pela Promotoria da Infância e da Juventude nas comarcas do Estado.

A Celesc realizou duas campanhas em 2011: uma de arrecadação de roupas e remédios para atingidos pelas intempéries no Estado e outra de Natal, destinada aproximadamente a 500 crianças de creches do entorno de suas Agências Regionais.

Cabe registrar a parceria com o SESC para a operacionalização do Caminhão Biblioteca, que estimula a formação de hábitos de leitura entre os alunos. A Celesc fornece energia elétrica para a operacionalização da Bibliosesc.

4.2.3.1 - Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade do entorno	2011	2010	2009
Número de reclamações da comunidade - impactos causados pelas atividades da empresa (UN)	0	1	3
Número de melhoras implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade (UN)	0	1	3
4.2.3.2 - Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros	2011	2010	2009
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	2.181	1.341,81	912,86
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	624	258	1,51
Número de Processos Judiciais existentes (UN)	117	183	92
Número de pessoas vinculadas nos processos (UN)	119	194	95
4.2.3.3 - Tarifa de Baixa Renda	2011	2010	2009
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda (UN)	67.761	254.504	253.938
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	3,623	13,91	14,545
4.2.3.4 - Envolvimento da empresa com ação social	2011	2010	2009
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	1.905	978	3.347
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	5.576	15.135	28.981
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	42.983	28.996	28.905
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	774	51.522	94.710
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa) (R\$ mil)	328.012	240.104	195.304
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)	NA	NA	NA
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie (%)	NA	NA	NA
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio (%)	0,49	0,33	91,0667
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%)	1,18	0,84	0,76
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário	NA	NA	NA

normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários (H)
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento "baixa renda" (%)

100 28,99 19,057

4.2.3.5 - Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet)	2011	2010	2009
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	2.352	1.160	742
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio (UN)	28	17	6
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	400	120	300

4.2.4 - Governo e sociedade

A forma direta e real de contemplar este aspecto – Governo e Sociedade – é pela aplicação das leis, pela adesão a pactos e pela cooperação a programas governamentais.

O programa de eletrificação rural *Luz para Todos* e o de *Universalização* estão concluídos na área de concessão da Celesc, sendo que a concessionária foi além das metas da ANEEL.

O *Programa de Eficiência Energética* melhorou as condições financeiras de hospitais públicos.

Fato relevante foi a instalação do Portal Transparência, disponível para consulta pela internet, em que estão expostos os conteúdos de quase 400 contratos com fornecedores.

Os interesses das partes interessadas também foram contemplados com a abertura, junto ao gabinete da Presidência, da Secretaria de Governança Corporativa, com atendimento preferencial aos *stakeholders*.

A aplicação do Código de Ética assegura uma blindagem anticorrupção e a estruturação de uma política clara do relacionamento com os investidores tem finalidade semelhante.

Os desembolsos para apoio na área da cultura, pela Lei Rouanet, foram da ordem de R\$1.907.000,00. Para o Fundo de Apoio à Infância e Adolescência – FIA, a Empresa contribuiu com R\$522.300,00. No esporte, amparada pela Lei de Incentivo, foram aplicados R\$445.000,00.

Veja abaixo onde foram feitos esses investimentos:

CELESC DISTRIBUIÇÃO S.A.		
Diretoria Econômico-Financeira e de R.L.		
Departamento de Contabilidade Financeira		

LEI ROUANET - DOAÇÕES REALIZADAS 2011

PROJETO	VALOR INCENTIVADO	DATA INCENTIVO
Balet Bolshoi	200.000,00	28/07/2011
Orquestra de São Joaquim	19.000,00	24/08/2011
Cine Teatro Peperi	200.000,00	18/11/2011
Maria Alice Baggio da Silva - Jamais um poeta teve...	80.000,00	18/11/2011
FEMUSC	100.000,00	08/12/2011
Magia Natal de Blumenau	250.000,00	18/11/2011
Oficina Instrumentos Musicais Curitiba	30.000,00	08/12/2011
105 primaveras	100.000,00	21/12/2011
Duo Mignone Dietrich	60.000,00	19/12/2011
SC Trio	30.000,00	19/12/2011
Livro Walmor Correa	100.000,00	19/12/2011
Balet Bolshoi	200.000,00	28/11/2011
Floripa Instrumental	50.000,00	19/12/2011
Natal Luz de Tubarão	120.000,00	19/12/2011
Cultivo e Celebração de Orquídeas	25.000,00	28/12/2011
pProjeto Mosaico da Ilha	10.000,00	28/12/2011
Musica Instrumentais nas Escolas	10.000,00	28/12/2011
Cinema dos Bairros Balneário Camburiu	23.000,00	28/12/2011
Projeto Dança em Agronomia	50.000,00	28/12/2011
Fundação Hassis	10.000,00	28/12/2011
Projeto Invernda Campeira	40.000,00	28/12/2011
Orquestra Filarmonica	100.000,00	28/12/2011
Associação Filarmonica Camerata	100.000,00	28/12/2011
TOTAL	1.907.000,00	

FIA - DOAÇÕES REALIZADAS 2011

Projeto	VALOR INCENTIVADO	DATA INCENTIVO
Prefeitura Municipal de Arroio do Silva	102.300,00	08/06/2011
Prefeitura Municipal de Irani	100.000,00	10/11/2011
Prefeitura Municipal de Herval do Oeste	100.000,00	18/11/2011
Prefeitura Municipal de São Martinho	100.000,00	08/12/2011
Prefeitura Municipal de Lages	100.000,00	09/12/2011
Casa Espírita Recanto Luz	20.000,00	08/12/2011
TOTAL	522.300,00	

LEI DE INCENTIVO AO ESPORTE - DOAÇÕES REALIZADAS 2011

Projeto	VALOR INCENTIVADO	DATA INCENTIVO
Equipe Guga Kuerten Tênis alto rendimento	200.000,00	08/12/2011
Liga Adesc	70.000,00	19/12/2011
Futsal Feminino	25.000,00	19/12/2011
Prefeitura de Corupá	50.000,00	19/12/2011
Olaría Formação de atletas	100.000,00	28/12/2011
TOTAL	445.000,00	

4.2.4.1 - Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno

	2011	2010	2009
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ mil)	0	0	3
Número de iniciativas / eventos / campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças etc.) (UN)	0	10	22
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)	0	1,114	3.599
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais / total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)	17,15	11,52	0,057

4.3 - Indicadores do Setor Elétrico

Em 2011, a Celesc D investiu R\$231 milhões na ampliação e melhoria do sistema elétrico, objetivando melhor atendimento ao consumidor.

Foram construídas 4 novas subestações, a SE Itapoá, SE Navegantes, SE Joinville/Paranaguamirim e SE Vidal Ramos. Também foram realizadas 31 obras de ampliação de subestações, destinadas principalmente ao aumento da capacidade de transformação e entrada de linhas, além de 8.665 obras de distribuição, com instalação de 61.646 postes, 8.360 transformadores de distribuição e construção de 3.940,92km de alimentadores, beneficiando mais de 96 mil clientes.

Também foram construídas 8 Linhas de Transmissão, com extensão total de 142,77km, permitindo o aumento da confiabilidade do sistema elétrico e melhoria nos índices de qualidade do fornecimento de energia elétrica em novas regiões.

Na área rural, mais de 5900 famílias foram beneficiadas pelo conforto e comodidade do acesso à energia elétrica em pequenas propriedades rurais do Estado.

QUALIDADE DO FORNECIMENTO

O aumento observado nos indicadores de continuidade coletivos de 2011, em relação a 2010 e anos anteriores, deu-se, basicamente, por ocorrências não usuais com o sistema de alta tensão (>ou= a 69kV) e às condições climáticas adversas (chuva) ocorridas durante os meses de janeiro e setembro, que impactaram fortemente em virtude dos alagamentos nas áreas de abrangência das Agências Regionais Joinville, Jaraguá do Sul e Criciúma (em janeiro), e Rio do Sul e Blumenau (setembro).

Já na média tensão, as interrupções causadas por vegetação na rede ultrapassaram níveis históricos.

A Empresa desembolsou R\$6.525.482,22 como compensação a consumidores do Grupo A e Grupo B, por violações dos índices DIC (duração da interrupção por consumidor) e FIC (frequência da interrupção por consumidor).

4.3.1 - Universalização

Em 2011, o *Programa de Universalização do Atendimento* atendeu 8.501 famílias com energia elétrica na área rural.

Desse total, 400 famílias foram beneficiadas pelo programa *Luz Para Todos*, que conta com subsídios do Governo Federal, Governo Estadual e concessionária.

No ano, foram construídos 315,3km de redes de distribuição rural pelo *Programa de Universalização*. O total de investimentos na rubrica, no ano, foi de R\$8.922.695,96.

Desde o início do *Programa de Universalização*, instituído em abril de 2003, a Celesc D acumula a realização de 63.043 novas ligações no meio rural e, destas, 44.104 foram efetivadas por meio do *Luz Para Todos*.

Atualmente, toda a zona urbana e rural dos municípios na sua área de concessão tem acesso à energia elétrica. Isso significa que pessoas físicas ou jurídicas serão atendidas no fornecimento, quando solicitarem o serviço, independentemente do local. Santa Catarina foi o primeiro Estado da federação a atingir a meta.

Programa de Eletrificação Rural Luz Para Todos

Historicamente, o aporte de energia elétrica às populações rurais tem merecido a atenção do Governo Estadual e das sucessivas gestões da companhia. Hoje, Santa Catarina desfruta de invejáveis posições nos *rankings* nacionais de produção e transformação de bens produzidos no campo graças, em parte, aos esforços conjuntos das partes interessadas.

De 2004 a 2011, o *Programa Luz para Todos* levou energia elétrica para mais de 44 mil famílias da área rural catarinense. Veja sua evolução:

- Primeira tranche - julho de 2004 a agosto de 2005
8.288 unidades consumidoras ligadas. Deste total, 5.778 ligações foram custeadas com recursos do Governo Federal (parte a fundo perdido, parte financiamento pago pela Celesc) e 2.510 com recursos do Governo Estadual.
- Segunda tranche - jun/2005 a dez/2007
22 mil ligações, 14.231 com recursos federais e 7.769 com verbas estaduais
- Terceira tranche - abril/2008 a dez/2009
9.929 ligações, 4.530 financiadas pelo Governo Federal e 5.399 pelo Governo do Estado
- Quarta tranche - janeiro/2010 a junho/2011
2.000 ligações (1.765 via Governo Federal e 235 via Governo Estadual).

A Celesc Distribuição cumpriu a meta do programa Luz para Todos, ao alcançar 2.000 ligações em 2010 e 2011.

4.3.1.1 - Universalização	2011	2010	2009
Cumprimento de metas (%)	100	100	100
Total de municípios universalizados (UN)	240	240	189
Municípios universalizados (%)	93	93	73
Atendimentos efetuados (UN)	6.331	6.656	5.128
Metas de atendimento (UN)	397	1.603	1.574

4.3.2 - Programa Luz para Todos

	2011	2010	2009
Metas de atendimento (UN)	397	1.603	1.574
Número de atendimentos efetuados (A) (UN)	830	1.603	4.346
Cumprimento de metas (%)	100	100	100

4.3.2.1 - Origem dos Recursos Investidos	2011	2010	2009
Governo Federal - Conta de Desenvolvimento Energético – CDE (R\$ mil)	0	0	2.552
Governo Federal - Reserva Global de Reversão - RGR (R\$ mil)	4.744,33	0	11.305
Governo estadual (R\$ mil)	832,09	0	2.948
Próprios (R\$ mil)	0	14.988	12.161
Outros (R\$ mil)	NA	0	0
Total dos recursos aplicados (B) (R\$ mil)	5.576,42	14.988	28.966
O&M (R\$ mil)	ND	ND	ND
Custo médio por atendimento (B/A) (R\$ mil)	6,719	9,35	6,665

4.3.3 - Tarifa de baixa renda

	2011	2010	2009
Número de domicílios atendidos como "baixa renda" (UN)	67.761	ND	ND
Total de domicílios "baixa renda" do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	3,623	ND	ND
Receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" (R\$ mil)	71.399,237	3.367,67	29.244,201
Total da receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	3,335	3,1	2,6
Subsídio recebido (ELETROBRÁS), relativo aos consumidores "baixa renda" (R\$ mil)	11.294,723	21.458,72	21.014,068

4.3.4 - Programa de Eficiência Energética (PEE)

Desde 1989, a Celesc D desenvolve ações e projetos de combate ao desperdício de energia elétrica em sua área de concessão, conjunto que dá corpo ao *Programa Celesc de Eficiência Energética – proCeeficiência*.

O Programa implementa medidas concretas que promovem redução da demanda de potência no horário de ponta (18h30 a 21h30) e do consumo de energia elétrica. Para isso, estimula e promove a substituição de equipamentos antigos (que consomem muita energia) por equipamentos com tecnologia de ponta (mais eficientes).

Os benefícios decorrentes do *Programa Celesc de Eficiência Energética* chegam aos consumidores e à sociedade em geral: novos hábitos de consumo de energia são difundidos e aumenta-se a competitividade industrial reduzindo custos e postergando investimentos. Entre as vantagens sociais do uso racional da energia elétrica, está a postergação de projetos para a geração, diminuindo a degradação do meio ambiente e a possibilidade de racionamento de energia. Com isso, preserva-se a água, as matas originais, a fauna e tudo o que assegura a vida no planeta.

As linhas gerais do Programa são as seguintes:

1. Para a execução do *Programa de Eficiência Energética*, a Celesc destina, anualmente, 0,5% de sua receita operacional líquida – ROL. A preocupação com o uso racional e seguro da energia elétrica é uma diretriz da Empresa, comprometida publicamente com a sustentabilidade em todos seus níveis.
2. A Empresa mantém e atualiza permanentemente o site www.proceleficiencia.celesc.com.br que, além de divulgar as ações e resultados do Programa, apresenta dicas de economia de energia e oferece ferramentas como o simulador de consumo. O público infantil merece atenção e tem à disposição o canal Celesc Criança, acessível pelo site.

O ProCe/eficiência atua em todos os segmentos de consumidores, buscando aproximação, transparência e satisfação dos usuários. Os recursos são destinados conforme segue:

- Comércio e Serviços: Substituição de Iluminação/Sistemas de Refrigeração em Estabelecimentos Comerciais ou de Serviço;
- Residencial Baixa Renda: Substituição de Iluminação/Instalação de Sistema de Aquecimento Solar para Água/Adequação do Padrão de Entrada/Adequação das Instalações Elétricas;
- Industrial: Substituição de Motores Elétricos/Substituição de Iluminação;
- Poder Público: Substituição de Iluminação/Sistemas de Refrigeração em Unidades Consumidoras do Poder Público/Instalação de Sistema de Aquecimento Solar para Água;
- Serviço Público: Substituição de Motores e Bombas Elétricas;
- Aquecimento Solar: Instalação de Sistema de Aquecimento Solar para Água.

4.3.4.1 - Origem dos Recursos - Por classe de consumidores

4.3.4.1.1 - Residencial	2011	2010	2009
Sem ônus para o consumidor (A) (R\$ mil)	0	0	ND
Com ônus para o consumidor (B) (R\$ mil)	0	0	0
Total dos recursos no segmento (C) (R\$ mil)	0	0	ND
Total de unidades atendidas no segmento (D) (R\$ mil)	0	0	ND
Recurso médio por consumidor (C/D) (R\$ mil)			ND
4.3.4.1.2 - Residencial Baixa Renda	2011	2010	2009
Sem ônus para o consumidor (A) (R\$ mil)	3.381	4.306	2.376,41
Com ônus para o consumidor (B) (R\$ mil)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C) (R\$ mil)	3.381	4.306	2.376,41
Total de unidades atendidas no segmento (D) (UN)	13.463	26.478	1.257
Investimento médio por consumidor (C/D) (R\$ mil)	0,251	0,163	1,891
População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E) (UN)	53.852	83.670	ND
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E) (R\$ mil)	0,063	0,051	ND
4.3.4.1.3 - Comercial	2011	2010	2009
Sem ônus para o consumidor (A) (R\$ mil)	0	0	ND
Com ônus para o consumidor (B) (R\$ mil)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C) (R\$ mil)	0	0	ND
Total de unidades atendidas no segmento (D) (UN)	0	0	ND
Investimento médio por consumidor (C/D) (R\$ mil)			ND
4.3.4.1.4 - Industrial	2011	2010	2009
Sem ônus para o consumidor (A) (R\$ mil)	0	0	ND
Com ônus para o consumidor (B) (R\$ mil)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C) (R\$ mil)	0	0	ND
Total de unidades atendidas no segmento (D) (UN)	0	0	ND
Investimento médio por consumidor (C/D) (R\$ mil)			ND

4.3.4.1.5 - Rural	2011	2010	2009
Sem ônus para o consumidor (A) (R\$ mil)	0	0	ND
Com ônus para o consumidor (B) (R\$ mil)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C) (R\$ mil)	0	0	ND
Total de unidades atendidas no segmento (D) (UN)	0	0	ND
Investimento médio por consumidor (C/D) (R\$ mil)			ND
4.3.4.1.6 - Iluminação Pública	2011	2010	2009
Sem ônus para o consumidor (A) (R\$ mil)	0	0	245,25
Com ônus para o consumidor (B) (R\$ mil)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C) (R\$ mil)	0	0	245,25
Total de kW instalados (F) (Kw)	0	0	2.878,38
Investimento médio por kW instalado (C/F) (R\$ mil)			0,085
4.3.4.1.7 - Serviço Público	2011	2010	2009
Sem ônus para o consumidor (A) (R\$ mil)	0	0	ND
Com ônus para o consumidor (B) (R\$ mil)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C) (R\$ mil)	0	0	ND
Total de unidades atendidas no segmento (D) (UN)	0	0	ND
Investimento médio por consumidor (C/D) (R\$ mil)			ND
4.3.4.1.8 - Poder Público	2011	2010	2009
Sem ônus para o consumidor (A) (R\$ mil)	1.818	69	ND
Com ônus para o consumidor (B) (R\$ mil)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C) (R\$ mil)	1.818	69	ND
Total de unidades atendidas no segmento (D) (UN)	11	6	ND
Investimento médio por consumidor (C/D) (R\$ mil)			ND

4.3.4.2 - Origem dos Recursos - Tipo de projeto

4.3.4.2.1 - Gestão Energética Municipal	2011	2010	2009
Recursos investidos próprios (R\$ mil)	0	0	ND
Recursos investidos de terceiros (R\$ mil)	0	0	ND
Total dos recursos (R\$ mil)	0	0	ND
4.3.4.2.2 - Educação - conservação e uso racional de energia	2011	2010	2009
Recursos investidos próprios (R\$ mil)	29,5	0	ND
Recursos investidos de terceiros (R\$ mil)	0	0	ND
Total dos recursos (R\$ mil)	29,5	0	ND
4.3.4.2.3 - Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)	2011	2010	2009
Recursos investidos próprios (R\$ mil)	1.539	15	2.376,41
Recursos investidos de terceiros (R\$ mil)	0	0	0
Total dos recursos (R\$ mil)	1.539	15	2.376,41
4.3.4.2.4 - Rural	2011	2010	2009
Sem ônus para o consumidor (R\$ mil)	5.220	4.390	5.050,68
Com ônus para o consumidor (R\$ mil)	0	0	0
Total dos recursos (R\$ mil)	5.220	4.390	5.050,68

4.3.4.3 - Total dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética

	2011	2010	2009
Sem ônus para o consumidor (R\$ mil)	5.220	4.390	5.050,68
Com ônus para o consumidor (R\$ mil)	0	0	0
Total dos recursos (R\$ mil)	5.220	4.390	5.050,68

4.3.4.4 - Participação Relativa dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética

4.3.4.4.1 - Por classes de consumidores	2011	2010	2009
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	0	0	ND
Recursos no segmento "Baixa Renda" sobre Total investido no PEE (%)	64,7701	98,0866	47,0513
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	0	0	ND
Recursos no segmento Industrial sobre Total investido no PEE (%)	0	0	ND
Recursos no segmento Rural sobre Total investido no PEE (%)	0	0	ND
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre total investido no PEE (%)	0	0	4,8558
Recursos no segmento Serviço Público sobre Total investido no PEE (%)	0	0	ND
Recursos no segmento Poder Público sobre Total investido no PEE (%)	34,8276	1,5718	ND
4.3.4.4.2 - Por tipos de projetos	2011	2010	2009
Recursos no segmento Gestão Energética sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	ND
Recursos no segmento Educação sobre Total de recursos no PEE (%)	0,5651	0	ND
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	29,4828	0,3417	47,0513

4.3.4.5 - Eficientização Energética

4.3.4.5.1 - Residencial	2011	2010	2009
Energia economizada (MWh/ano)	0	0	ND
Redução na demanda de ponta (MW)	0	0	ND
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	ND
4.3.4.5.2 - Residencial baixa renda	2011	2010	2009
Energia economizada (MWh/ano)	3.611	ND	ND
Redução na demanda de ponta (MW)	0,791	ND	ND
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	1.005	ND	ND
4.3.4.5.3 - Comercial	2011	2010	2009
Energia economizada (MWh/ano)	0	0	ND
Redução na demanda de ponta (MW)	0	0	ND
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	ND
4.3.4.5.4 - Industrial	2011	2010	2009
Energia economizada (MWh/ano)	0	0	ND
Redução na demanda de ponta (MW)	0	0	ND
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	ND
4.3.4.5.5 - Rural	2011	2010	2009
Energia economizada (MWh/ano)	0	0	ND
Redução na demanda de ponta (MW)	0	0	ND
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	ND
4.3.4.5.6 - Iluminação pública	2011	2010	2009
Energia economizada (MWh/ano)	0	0	1.996,76
Redução na demanda de ponta (MW)	0	0	0,4559
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	310.346,32
4.3.4.5.7 - Serviço público	2011	2010	2009
Energia economizada (MWh/ano)	0	0	ND
Redução na demanda de ponta (MW)	0	0	ND
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	ND
4.3.4.5.8 - Poder público	2011	2010	2009
Energia economizada (MWh/ano)	1.562	245,25	ND
Redução na demanda de ponta (MW)	0,396	73,01	ND
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	259	79	ND
4.3.4.5.9 - Aquecimento solar	2011	2010	2009
Energia economizada (MWh/ano)	1.121	ND	ND
Redução na demanda de ponta (MW)	0,477	ND	ND
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	423	ND	ND
4.3.4.5.10 - Eficientização interna (na empresa)	2011	2010	2009
Energia economizada (MWh/ano)	0	0	ND
Redução na demanda de ponta (MW)	0	0	ND
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	ND
Total (R\$ mil)	1.687	79	310.346,32

4.3.5 - Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico (P&D)

Conforme a legislação setorial, as empresas concessionárias ou permissionárias de distribuição, geração ou transmissão de energia elétrica e as empresas de produção independente devem aplicar parte de sua receita operacional líquida em pesquisa e desenvolvimento tecnológico, segundo regulamento estabelecido pela ANEEL.

Programa de P&D

Os programas de P&D devem ser pautados pela busca de inovações para superar os desafios tecnológicos e de mercado na área de energia elétrica, cujos temas de interesse podem contemplar a geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica.

Para cumprir suas obrigações, as empresas devem executar um programa com os projetos de sua carteira, deixando claras as metas físicas e financeiras para execução no período em questão.

Para atuar de forma rentável no mercado de energia, serviços e segmentos de infraestrutura afins, a Celesc tem investido predominantemente no seu principal foco de negócio: a distribuição de energia elétrica, que absorve cerca de 51% dos recursos destinados ao seu Programa P&D.

O Programa de P&D Celesc é procurado por universidades, empresas, indústrias e instituições de pesquisas de reconhecido mérito em todo o Brasil.

Em 2011, a Celesc finalizou 10 projetos de P&D e, atualmente, o Programa executa 17 projetos, que somam R\$14.826.760,11, além de possuir, pelo menos, 113 projetos em fase de seleção.

Ainda, com relação aos projetos em execução, 10 estão relacionados com Pesquisa Aplicada, 6 com Desenvolvimento Experimental e 1 com Pesquisa Básica Dirigida. Dos projetos em questão, 47,06% concentram-se em Distribuição de Energia Elétrica; 11,76% em Pesquisa Estratégica; 11,76% em Medição e também 11,76% em Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas; 5,88% em Energia Renovável; 5,88% em Meio Ambiente e 5,88% em Qualidade.

Mesmo em proporção menor, alguns temas estão presentes nas carteiras dos projetos desenvolvidos com investimentos da Celesc: Energia Renovável, Meio Ambiente e Qualidade, o que reforça os valores da Celesc para a distribuição de serviços de excelente qualidade e com confiabilidade.

4.3.5.1 - Recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico

4.3.5.1.1 - Por temas de pesquisa (Manual de P&D - ANEEL)	Meta	2011	2010	2009
Eficiência energética (A) (R\$ mil)		56.620,16	768.459	387,52
Fonte renovável ou alternativa (B) (R\$ mil)		169.875,95	0	0
Meio ambiente (C) (R\$ mil)		99.933,41	0	0
Qualidade e confiabilidade (D) (R\$ mil)		266.374,23	1.585,381	1.081,59
Planejamento e operação (E) (R\$ mil)		0	0	0
Supervisão, controle e proteção (F) (R\$ mil)		107.390,97	992,556	591,27
Medição (G) (R\$ mil)		268.667,02	660,141	348,1
Transmissão de dados via rede elétrica (H) (R\$ mil)		220.843,97	348,82	181,91
Novos materiais e componentes (I) (R\$ mil)		0	0	0
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J) (R\$ mil)		0	0	0
Outros: Distribuição de EE, Pesquisa Energética e outros (K) (R\$ mil)		1.808.651,16	5.465,376	1.819,41
Total de investimentos em P&D (L) (R\$ mil)		2.998.356,87	777.511,274	4.409,8
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (L) (%)		1,8884	98,8357	8,7877
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (L) (%)		5,6656	0	0
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (L) (%)		3,3329	0	0
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (L) (%)		8,884	0,2039	24,527
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (L) (%)		0	0	0
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (L) (%)		3,5817	0,1277	13,4081
Recursos aplicados em Medição (G) sobre Total investido em P&D (L) (%)		8,9605	0,0849	7,8938
Recursos aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) sobre Total investido em P&D (L) (%)		7,3655	0,0449	4,1251
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (L) (%)		0	0	0
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (L) (%)		0	0	0
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Distribuição de EE e Pesquisa Estratégica (K) sobre Total investido em P&D (L) (%)		60,3214	0,7029	41,2583

5 - DIMENSÃO AMBIENTAL

As preocupações setoriais e do mercado com os capitais natural, humano, social e financeiro vêm se traduzindo, nos últimos anos, na instituição de um conjunto de instrumentos de medição do desempenho corporativo em sustentabilidade.

Ciente da complexidade que a dimensão ambiental representa para a sustentabilidade de seu negócio, a Celesc D tem centrado esforços para a passagem do patamar da conformidade ambiental legal para aquele da conformidade normativa. Contribuem para esta busca de melhoria do

desempenho ambiental as diretrizes emanadas dos órgãos reguladores, a conjuntura imposta pelas mudanças do clima, as exigências dos órgãos licenciadores, as avaliações de desempenho feitas pelo mercado, a consolidação do conceito da melhoria contínua e os anseios de clientes, empregados, fornecedores e sociedade em geral, entre outros.

Nesse contexto, e determinada a abordar, de maneira ampla e sistemática as questões ambientais ligadas ao seu negócio, a concessionária instituiu o seu Comitê de Sustentabilidade. O objetivo do Comitê é ditar estratégias que permitam a melhoria contínua e permanente do desempenho nos quesitos que compõem os pilares da sustentabilidade.

Sustentabilidade da economia florestal

Tanto quanto o trabalho infantil e/ou forçado, o corte ilegal de produtos florestais e o uso irregular de áreas legalmente protegidas contrariam os preceitos da sustentabilidade e afetam o capital natural, humano, social e financeiro das corporações.

Assim, na condição de empresa pública com Nível 2 de Governança, a Celesc D, motivada por seu poder de compra, tem institucionalizada a exigência de certificação florestal como critério de habilitação técnica nos processos licitatórios para aquisição de materiais de origem florestal.

5.1 - Impactos, Ciclo de Vida e Preservação Ambiental

A Celesc D vem, cada vez mais, consolidando a incorporação do princípio da melhoria contínua da performance socioambiental desde a concepção até a operação de seus empreendimentos.

Processado o licenciamento ambiental e obtidos os diplomas aplicáveis, cada obra é objeto de acompanhamento – supervisão ambiental – para verificação da eficácia das medidas para redução/neutralização dos impactos dela decorrentes e dos programas ambientais previstos para reduzir/neutralizar seus impactos adversos e potencializar os impactos positivos.

Entre esses programas estão o de *Proteção à Fauna Silvestre* e o de *Aproveitamento Científico da Flora*, ambos destinados à preservação da biodiversidade. Aliás, outro exemplo de preservação da biodiversidade praticado pela concessionária é o projeto de pesquisa e desenvolvimento intitulado *Diagnóstico e Avaliação do Conflito entre a Fauna e a Rede de Distribuição de Energia Elétrica no Município de Blumenau*, desenvolvido em parceria com a Fundação Universidade Regional de Blumenau. Os recursos hídricos e a qualidade ambiental também são objeto de ações específicas visando a sua preservação, como o *Programa de Monitoramento da Qualidade da Água*, o *Programa de Monitoramento de Ruídos e a Medição ou Cálculo de Campos Elétricos e Magnéticos*, entre outros.

No que tange à preservação do patrimônio cultural, merece destaque o programa de Salvamento Arqueológico executado pela Celesc D no momento da implantação da LT 138kV Pirabeiraba-Garuva, ação que possibilitou o salvamento de estruturas escavadas cujos sítios, denominados Estrada do Oeste I e II, situam-se em Pirabeiraba, município de Joinville. Sítios arqueológicos ocorrentes na área do entorno direto da LT 138kV Trindade-Ilha Norte aguardam a renovação da portaria de autorização do Instituto do Patrimônio Histórico, Artístico e Nacional – IPHAN para que seja executado o seu salvamento.

5.1.1 - Recuperação de Áreas Degradadas

A recuperação de áreas degradadas é atividade rotineira na Celesc D quando da implantação de seus empreendimentos. Entre os objetivos do programa de recuperação de áreas degradadas estão o controle dos efeitos da implantação do empreendimento sobre o solo, os recursos hídricos e a vegetação.

Assim, por meio da recuperação de áreas degradadas foram restauradas as condições do solo, foram controlados os focos erosivos e a paisagem do local de intervenção foi integrada à paisagem do

entorno em todos os empreendimentos da Celesc D, entre os quais a LT 138kV Trindade-Ilha Norte, a LT 138kV Rio do Sul RB-Vidal Ramos, a LT 138kV Forquilha RB-entronc. (Forquilha-Araranguá).

5.1.2 - Preservação de Áreas do Patrimônio da União

5.1.3 - Disposição de Resíduos

A prática da disposição adequada na Celesc D inclui os resíduos gerados em todas as suas atividades.

Desse modo em 2011, receberam destinação adequada, mediante emissão de certificado de destinação, 43.336kg de resíduos cotados no Anexo A, da NBR 10.004/2004, volume este resultante de atividades operacionais da concessionária.

Por seu turno, a gestão de resíduos de atividades construtivas é feita por meio do Programa de Minimização e Gerenciamento dos Resíduos de Construção customizado para cada empreendimento. Tal programa objetiva a promoção do adequado acondicionamento e depósito temporário dos resíduos gerados e a sua adequada destinação, mediante a conscientização dos trabalhadores da obra quanto à importância da manutenção da qualidade ambiental.

Visando o perfeito atendimento aos preceitos da Lei nº 12.305/2010, foi lançado o Edital 11/19097, cujo objeto é a contratação dos serviços para elaboração do Plano de Gestão de Resíduos, que incluirá, entre outros, a identificação de soluções consorciadas ou compartilhadas com outros geradores, ações preventivas, ações corretivas para execução em situações de gerenciamento incorreto ou acidentes, estabelecimento de metas e procedimentos relacionados à minimização da geração, à reutilização e à reciclagem de resíduos e medidas saneadoras dos passivos ambientais relacionados aos resíduos sólidos.

Outra ação da concessionária relativa à gestão de resíduos foi a inclusão dessa temática no Edital de Concurso Chamada Pública nº 11/23650 para apresentação de Projetos de Pesquisa e Desenvolvimento.

5.2 - Educação Ambiental

Com o objetivo de informar sobre seus empreendimentos e sensibilizar as comunidades do entorno sobre a importância do meio ambiente para as presentes e futuras gerações, a Celesc D levou à área de inserção de seus novos empreendimentos o *Programa de Educação Ambiental e de Comunicação Social*. Por meio de diálogos ambientais e palestras customizadas para trabalhadores afetos à obra e professores e alunos matriculados desde a educação infantil até o ensino médio, foram discutidas questões relacionadas à energia elétrica, ao empreendimento propriamente dito e ao meio ambiente – fauna, flora, patrimônio arqueológico, recursos hídricos, resíduos, áreas de preservação permanente, entre outros.

Exemplo disso são as ações de educação ambiental levadas a cabo quando da implantação da LT 138kV Rio do Sul RB-Vidal Ramos, da LT 138kV Trindade-Ilha Norte, da LT 138kV Pirabeiraba-Garuva, da LT 138kV Garuva-Itapoá e da LT 138kV Forquilha RB-entronc. (Forquilha-Araranguá), que contemplaram 39 instituições de ensino de 9 municípios e beneficiaram 6.170 alunos.

Visando à informação do público em geral sobre os empreendimentos e sua inserção no meio ambiente, a Celesc D promove a distribuição de material específico a instituições públicas, associações de moradores, transeuntes e motoristas (em semáforos) etc.

Além de treinamento sobre atitudes corretas com relação ao meio ambiente, os trabalhadores afetos à obra são treinados também em questões relativas à saúde e segurança.

Ainda no que se refere à educação, lembramos que complementam os programas de Monitoramento Arqueológico ações de educação patrimonial, que consistem na promoção, entre o público escolar, da conscientização e do incentivo à formação de protetores do patrimônio

arqueológico mediante a aplicação de metodologias de apropriação crítica dos bens culturais regionais.

5.8 - Indicadores Ambientais

5.8.1 - Recuperação de Áreas Degradadas

	Meta	2011	2010	2009
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (Ha)		0	0	29,59
Área preservada / total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)		NA	NA	NA
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (Ha)		ND	ND	0
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana. (Km)		112,34	1.157,98	978,06
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana. (%)		0,95	1	3,25
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)		2.966	3.602	6.568
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental. (UN)		0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais. (UN)		0	0	2
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ mil)		0	0	40.000

5.8.2 - Geração e tratamento de resíduos

5.8.2.1 - Emissão	Meta	2011	2010	2009
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera. (T de CO ₂)		ND	ND	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (T com CFC)		ND	ND	ND
5.8.2.2 - Efluentes	Meta	2011	2010	2009
Volume total de efluentes (m ³)		ND	ND	ND
Volume total de efluentes com tratamento (m ³)		ND	ND	ND
Percentual de efluentes tratados (%)		ND	ND	ND
5.8.2.3 - Sólidos	Meta	2011	2010	2009
Quantidade anual de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.) (T)		ND	ND	ND
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa (%)		ND	ND	ND
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico) (%)		ND	ND	ND
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ mil)		ND	ND	ND
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos) (%)		ND	ND	ND
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$ mil)		ND	ND	ND

5.8.3 - Manejo de resíduos perigosos

	Meta	2011	2010	2009
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel). (%)		100	100	100
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa. (%)		100	100	100
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras (%)		100	100	100
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.) (R\$ mil)		420,5	60,62	2,126

5.8.4 - Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização

	Meta	2011	2010	2009
Consumo total de energia por fonte: (KWh)		15.803.496.300	ND	ND
Hidrelétrica (KWh)		11.540.178.460	ND	ND
Combustíveis fósseis (KWh)		3.602.501.480	NA	ND

Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (KWh)	660.816.360	ND	ND
Consumo total de energia (KWh)	15.803.496.300	16.272.946.836	ND
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido) (KWh)	12.331.210	0,0008	ND
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado (L):	2.609,914	2.458.902	1.941.963,26
Diesel (L)	1.675,799	1.540.402	858.250,46
Gasolina (L)	883,315	708.500	733.479
Álcool (L)	50,8	210.000	350.233,8
Gás natural (L)	0	0	0
Consumo total de água por fonte: (m³)	64,985	69.376	66.883
Abastecimento (rede pública) (m³)	64,985	69.376	66.883
Fonte subterrânea (poço) (m³)	0	0	0
Captação superficial (cursos d' água) (m³)	0	0	0
Consumo total de água (m³)	64,985	69.376	66.883
Consumo de água por empregado (m³)	18	1.881	17,63
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ mil)	0	0	0

5.8.5 - Origem dos produtos - material de consumo

	Meta	2011	2010	2009
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela empresa / total de material adquirido. (%)		ND	100	ND
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro etc.). (%)		ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros). (%)		ND	100	ND

5.8.6 - Educação e conscientização ambiental

5.8.6.1 - Educação ambiental - Comunidade - Na organização	Meta	2011	2010	2009
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental. (UN)		100	256	130
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados. (%)		2,7518	7,0699	3,4274
Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento. (%)		100	0,0407	0,017
Recursos Aplicados (R\$ mil)		ND	7	6

5.8.6.2 - Educação ambiental - Comunidade	Meta	2011	2010	2009
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas. (UN)		0	0	ND
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão. (%)		0,0037	0	ND
Número de alunos atendidos. (UN)		4.241	0	ND
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão. (%)		ND	0	ND
Número de professores capacitados. (UN)		22	0	ND
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas. (UN)		19	0	ND
Recursos Aplicados (R\$ mil)		ND	0	ND

5.8.7 - PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia

	Meta	2011	2010	2009
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa. (UN)		13.463	26.478	ND
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda. (%)		19,67	24,92	ND
Número de equipamentos eficientes doados. (UN)		45.118	116.746	ND
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação. (UN)		1.102	0	ND
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa. (UN)		0	0	ND
PEEs Aquecimento solar (UN)		1	273	4
Número de sistemas de aquecimento solar instalados. (UN)		1.016	273	1.257
PEEs Gestão energética municipal (UN)		0	0	ND

Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal. (UN)	0	0	ND
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão. (%)	0	0	ND

5.8.8 - P&D Voltados ao Meio Ambiente

	Meta	2011	2010	2009
Recursos Aplicados (R\$ mil)		99.933,41	0	0
Número de Patentes registradas no INPI (UN)		NA	0	0

5.8.11 - Indicadores Ambientais - Geração e Transmissão

5.8.11.1 - Quadro 1: Indicadores de desempenho ambiental para empresas de geração de energia elétrica

5.8.11.1.1 - Fonte de Geração - Hidráulica	2011
Consumo de energia elétrica das unidades geradoras e auxiliares (KWh)	1.134,94
Consumo de água por KWh gerado (m³)	0
Erosão de bordas de reservatório (Ha)	0
Restauração de mata ciliar (UN)	45
Qualidade de água e de sedimentos dos reservatórios. (UN)	19
Resgate de peixes em turbinas (Kg)	0
Repovoamento de peixes (UN)	0
Consumo de óleos e graxas lubrificantes (L)	5.600
Retirada de resíduos em reservatórios (lixo, macrófitas, efluentes industriais e domésticos e sedimentos de assoreamento). (T)	13
Lançamento de efluentes sanitários sem tratamento e vazamento de óleos lubrificante e hidráulico nas turbinas. (T)	0
5.8.11.1.2 - Fonte de Geração - Térmica	2011
Emissão de gases do efeito estufa (T)	NA
Descarte de resíduos durante o processo de geração de energia elétrica (óleos e graxas, purgas de caldeiras, hidrantes etc.) (UN)	NA
Recuperação de áreas degradadas pela extração do carvão e de seus resíduos gerados. (UN)	NA
Consumo de água de reposição durante a geração de energia. (m³)	NA
5.8.11.1.3 - Fonte de Geração - Eólica	2011
Ruído associado a geração de energia (DB)	NA
Interferências em ondas de rádio (UN)	NA
Morte de pássaros (UN)	NA

5.8.11.2 - Quadro 2: Indicadores de Desempenho Ambiental para Empresas de Distribuição e/ou Transmissão de Energia Elétrica

	2011
Supressão Vegetal (m²)	5.704.000
Poda (m³)	10.731,64
Incidências de queimadas (UN)	NA
Vazamento de óleo (Índice)	NA
Uso de fontes de energia alternativa em áreas protegidas ambientalmente (UN)	2
Ações de Pesquisa e desenvolvimento (P&D) que favoreçam a prevenção da poluição (UN)	2

6 - AGRADECIMENTOS

Pelos resultados aqui apresentados, a Empresa manifesta o reconhecimento à força de trabalho que dá sustentação a seus programas e obras. Dia após dia, acrescentando valores humanos à frieza do cotidiano, alguns milhares de homens e mulheres que trabalham na Celesc mostraram ao longo desse ano de 2011 o empenho e a dedicação que correspondem às demandas de uma sociedade altamente desenvolvida.

Também registramos agradecimentos aos membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, do Conselho de Consumidores, ao Governo do Estado, aos governos e câmaras municipais, à Agência Nacional de Energia Elétrica, ao Ministério de Minas e Energia, à Eletrobrás, à ABRADDEE e a todas as instituições que trabalham para diminuir as distâncias entre o que se tem e o que se quer, para que o mundo de hoje se pareça mais com aquele pelo qual anseiam as pessoas de bem.

7 - Balanço Social Regulatório 2011 – Celesc Distribuição S.A.

1 - BASE DE CÁLCULO	2011 Valor (mil reais)			2010 Valor (mil reais)		
- Receita Líquida (RL)	3.626.458			3.603.667		
- Resultado Operacional (RO)	169.484			251.032		
- Folha de Pagamento Bruta (FPB)	562.239			581.687		
2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	Valor (mil reais)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre FPB	% sobre RL
- Alimentação	23.078	4,10	0,64	22.852	3,93	0,63
- Encargos Sociais Compulsórios	106.358	18,92	2,93	100.652	17,30	2,79
- Previdência Privada	25.697	4,57	0,71	22.228	3,82	0,62
- Saúde	24.639	4,38	0,68	7.979	1,37	0,22
- Segurança e saúde no trabalho	2.407	0,43	0,07	2.910	0,50	0,08
- Educação	124	0,02	0,00	170	0,03	0,00
- Cultura	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Capacitação e Desenv. Profissional	1.049	0,19	0,03	981	0,17	0,03
- Creches ou Auxílio-creche	1.057	0,19	0,03	988	0,17	0,03
- Participação nos Lucros ou Resultados	16.860	3,00	0,46	12.410	2,13	0,34
- Outros	55.424	9,86	1,53	555	0,10	0,02
Total - Indicadores Sociais Internos	256.693	45,66	7,08	171.725	29,52	4,77
3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL
- Educação	1.905	1,12	0,05	978	0,39	0,03
- Cultura	42.983	25,36	1,19	28.996	11,55	0,80
- Saúde e Saneamento	5.576	3,29	0,15	15.135	6,03	0,42
- Esporte	62.118	36,65	1,71	55.993	22,31	1,55
- Combate à Fome e Segurança Alimentar	221.566	130,73	6,11	104.119	41,48	2,89
- Outros	774	0,46	0,02	51.522	20,52	1,43
Total das Contribuições p/ a Sociedade	334.922	197,61	9,24	256.743	102,28	7,12
- Tributos (excluídos os encargos sociais)	1.905.971	1.124,57	52,56	1.826.682	727,67	50,69
Total - Indicadores Sociais Externos	2.240.893	1.322,19	61,79	2.083.425	829,94	57,81
4 - INDICADORES AMBIENTAIS	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL
- Investimentos Relac.c/ a Produção/Operação da Empresa	421	0,25	0,01	73	0,03	0,00
- Investimentos em Programas e/ou Projetos Externos	93.918	55,41	2,59	111.655	44,48	3,10
Total dos Investimentos em Meio Ambiente	94.339	55,66	2,60	111.728	44,51	3,10
- 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 %			() não possui metas (x) cumpre de 51 a 75 %		
	() cumpre de 0 a 50 % () cumpre de 76 a 100 %			() cumpre de 0 a 50 % () cumpre de 76 a 100 %		
5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2011			2010		
- Nº de empregados(as) ao final do período	3.634			3.698		
- Nº de admissões durante o período	6			0		
- Nº de empregados(as) terceirizados	1.953			1.841		
- Nº de estagiários(as)	164			159		
- Nº de empregados(as) acima de 45 anos	2.204			2.063		
- Nº de mulheres que trabalham na empresa	624			636		
- % de cargos de chefia ocupados por mulheres	22,00			21,37		
- Nº de negros(as) que trabalham na empresa	61			129		
- % de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0,73			0,00		
- Nº de pessoas com deficiência ou neces. especiais	30			10		
6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL	2011			Metas 2012		
- Relação entre a maior e a menor remuneração na Empresa	16,97			16,97		
- Número total de acidentes de trabalho	107			70		
- Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	[] direção e gerências	[x] direção e gerências	[] todos os empregados	[] direção e gerências	[x] direção e gerências	[] todos os empregados
- Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	[] direção e gerências	[] todos os empregados	[x] todos+ Cipa	[] direção e gerências	[] todos os empregados	[x] todos+ Cipa
- Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	[] não se envolve	[] segue as normas da OIT	[x] incentiva e segue a OIT	[] não se envolve	[] segue as normas da OIT	[x] incentiva e segue a OIT
- A previdência privada contempla:	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[x] todos os empregados	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[x] todos os empregados
- A participação nos lucros ou resultados contempla:	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[x] todos os empregados	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[x] todos os empregados
- Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	[] não são considerados	[] são sugeridos	[x] são exigidos	[] não são considerados	[] são sugeridos	[x] são exigidos
- Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	[x] não se envolve	[] apoia	[] organiza e incentiva	[] não se envolve	[x] apoiará	[] organizará e incentivará
- Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na Empresa 1.051.676	no Procon ND	na Justiça 1.076	na Empresa 0	no Procon 0	na Justiça 1.000
- % de reclamações e críticas solucionadas:	na Empresa 100%	no Procon ND	na Justiça ND	na Empresa 0%	no Procon 0%	na Justiça 50%
- Valor Adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2011: 3.416.420			Em 2010: 3.275.031		
- Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	76,93% governo 2,23% acionistas	14,00% colaboradores 3,31% terceiros	3,53% retido	74,69% governo 2,02% acionistas	15,98% colaboradores 1,92% terceiros	5,39% retido
7 - OUTRAS INFORMAÇÕES	<p>CNPJ: 08.336.783/0001-90 UF: SC Coordenação: Viviani Bleyer Remor - Fone: (48) 3231-5520 E-mail: vivianibr@celesc.com.br</p> <p>Setor Econômico: Serviço Público de Energia Elétrica Contador: José Braulino Stähelin - Fone: (48) 3231-6030 E-mail: jbraulinos@celesc.com.br CRC/ SC: 018.996/O-8</p> <p>"ESTA EMPRESA NÃO UTILIZA MÃO-DE-OBRA INFANTIL OU TRABALHO ESCRAVO, NÃO TEM ENVOLVIMENTO COM PROSTITUIÇÃO OU EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇA OU ADOLESCENTE E NÃO ESTÁ ENVOLVIDA COM CORRUPÇÃO"</p> <p>"NOSSA EMPRESA VALORIZA E RESPEITA A DIVERSIDADE INTERNA E EXTERNAMENTE"</p>					

8 - Balanço Social 2011 – Celesc Geração

1 - BASE DE CÁLCULO	2011 Valor (mil reais)			2010 Valor (mil reais)		
- Receita Líquida (RL)	51.810			54.747		
- Resultado Operacional (RO)	19.511			25.153		
- Folha de Pagamento Bruta (FPB)	12.618			12.102		
2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	Valor (mil reais)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre FPB	% sobre RL
- Alimentação	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Encargos Sociais Compulsórios	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Previdência Privada	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Saúde	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Segurança e saúde no trabalho	66	0,52	0,13	95	0,78	0,17
- Educação	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Cultura	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Capacitação e Desenv. Profissional	91	0,72	0,18	189	1,56	0,35
- Creches ou Auxílio-creche	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Participação nos Lucros ou Resultados	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Outros	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
Total - Indicadores Sociais Internos	157	1,24	0,30	284	2,35	0,52
3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL
- Educação	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Cultura	0	0,00	0,00	50	0,20	0,09
- Saúde e Saneamento	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Esporte	0	0,00	0,00	50	0,20	0,09
- Combate à Fome e Segurança Alimentar	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Outros	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
Total das Contribuições p/ a Sociedade	0	0,00	0,00	100	0,40	0,18
- Tributos (excluídos os encargos sociais)	15.328	78,56	29,59	19	0,08	0,03
Total - Indicadores Sociais Externos	15.328	78,56	29,59	119	0,47	0,22
4 - INDICADORES AMBIENTAIS	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL
- Investimentos Relac.c/ a Produção/Operação da Empresa	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Investimentos em Programas e/ou Projetos Externos	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
Total dos Investimentos em Meio Ambiente	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	(x) não possui metas () cumpre de 51 a 75 % () cumpre de 0 a 50 % () cumpre de 76 a 100 %			(x) não possui metas () cumpre de 51 a 75 % () cumpre de 0 a 50 % () cumpre de 76 a 100 %		
5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2011			2010		
- Nº de empregados(as) ao final do período	63			60		
- Nº de admissões durante o período	0			0		
- Nº de empregados(as) terceirizados	0			0		
- Nº de estagiários(as)	0			0		
- Nº de empregados(as) acima de 45 anos	34			34		
- Nº de mulheres que trabalham na empresa	6			6		
- % de cargos de chefia ocupados por mulheres	36			36		
- Nº de negros(as) que trabalham na empresa	0			0		
- % de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0			0		
- Nº de pessoas com deficiência ou neces. especiais	0			0		
6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL	2011			Metas 2012		
- Relação entre a maior e a menor remuneração na Empresa	11.229					
- Número total de acidentes de trabalho	0					
- Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	[x] direção e gerências	[] direção e gerências	[] todos os empregados	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[] todos os empregados
- Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	[x] direção e gerências	[] todos os empregados	[] todos+ Cipa	[] direção e gerências	[x] todos os empregados	[] todos+ Cipa
- Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	[] não se envolve	[x] segue as normas da OIT	[] incentiva e segue a OIT	[] não se envolverá	[] seguirá as normas da OIT	[] incentivar e seguirá a OIT
- A previdência privada contempla:	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[x] todos os empregados	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[] todos os empregados
- A participação nos lucros ou resultados contempla:	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[x] todos os empregados	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[] todos os empregados
- 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	[] serão exigidos
- Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	[x] não se envolve	[] apoia	[] organiza e incentiva	[] não se envolverá	[] apoiará	[] organizar e incentivar
- Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na Empresa 0	no Procon 0	na Justiça 0	na Empresa 0	no Procon 0	na Justiça 0
- % de reclamações e críticas solucionadas:	na Empresa 0%	no Procon 0%	na Justiça 0%	na Empresa 0%	no Procon 0%	na Justiça 0%
- Valor Adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2011: 41.783			Em 2010: 51.475		
- Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	32,56 % governo	30,00 % colaboradores		32% governo	17% colaboradores	
	33,04 % acionistas	4,4 % terceiros	0% retido	38% acionistas	4% terceiros	9% retido
7 - OUTRAS INFORMAÇÕES						
CNPJ: 08.336.783/0001-78 UF: SC	Coordenação: Viviani Bleyer Remor - Fone: (48) 3231-5520 E-mail: vivianibr@celesc.com.br					
Setor Econômico: Serviço Público de Energia Elétrica	Contador: Cleide Enderle - Fone: (48) 3231-6036 E-mail: cleidee@celesc.com.br CRC/SC: 02.7989-O/2					
"ESTA EMPRESA NÃO UTILIZA MÃO-DE-OBRA INFANTIL OU TRABALHO ESCRAVO, NÃO TEM ENVOLVIMENTO COM PROSTITUIÇÃO OU EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇA OU ADOLESCENTE E NÃO ESTÁ ENVOLVIDA COM CORRUPÇÃO"						
"NOSSA EMPRESA VALORIZA E RESPEITA A DIVERSIDADE INTERNA E EXTERNAMENTE"						

9 - Balanço Social 2011 Consolidado – Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A.

1 - BASE DE CÁLCULO	2011 Valor (mil reais)			2010 Valor (mil reais)		
- Receita Líquida (RL)	4.191.414			4.036.765		
- Resultado Operacional (RO)	446.097			357.849		
- Folha de Pagamento Bruta (FPB)	571.099			563.234		
2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	Valor (mil reais)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre FPB	% sobre RL
- Alimentação	23.284	4,08	0,56	23.025	4,09	0,57
- Encargos Sociais Compulsórios	107.437	18,81	2,56	104.093	18,48	2,58
- Previdência Privada	25.907	4,54	0,62	23.123	4,11	0,57
- Saúde	24.775	4,34	0,59	8.669	1,54	0,21
- Segurança e saúde no trabalho	2.473	0,43	0,06	3.040	0,54	0,08
- Educação	140	0,02	0,00	503	0,09	0,01
- Cultura	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Capacitação e Desenv. Profissional	1.227	0,21	0,03	1.638	0,29	0,04
- Creches ou Auxílio-creche	1.062	0,19	0,03	988	0,18	0,02
- Participação nos Lucros ou Resultados	17.262	3,02	0,41	13.611	2,42	0,34
- Outros	55.467	9,71	1,32	754	0,13	0,02
Total - Indicadores Sociais Internos	259.034	45,36	6,18	179.444	31,86	4,45
3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL
- Educação	1.943	0,44	0,05	1.012	0,28	0,03
- Cultura	43.143	9,67	1,03	29.759	8,32	0,74
- Saúde e Saneamento	5.586	1,25	0,13	15.145	4,23	0,38
- Esporte	62.168	13,94	1,48	56.201	15,71	1,39
- Combate à Fome e Segurança Alimentar	221.740	49,71	5,29	104.191	29,12	2,58
- Outros	1.073	0,24	0,03	51.885	14,50	1,29
Total das Contribuições p/ a Sociedade	335.653	75,24	8,01	258.193	72,15	6,40
- Tributos (excluídos os encargos sociais)	1.958.239	438,97	46,72	1.844.011	515,30	45,68
Total - Indicadores Sociais Externos	2.293.892	514,21	54,73	2.102.204	587,46	52,08
4 - INDICADORES AMBIENTAIS	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL
- Investimentos Relac.c/ a Produção/Operação da Empresa	423	0,09	0,01	143	0,04	0,00
- Investimentos em Programas e/ou Projetos Externos	93.918	21,05	2,24	101.551	28,38	2,52
Total dos Investimentos em Meio Ambiente	94.341	21,15	2,25	101.694	28,42	2,52
- 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 (x) cumpre de 51 a 75 % () cumpre de 0 a 50 % () cumpre de 76 a 100 %			() não possui metas (x) cumpre de 51 a 75 % () cumpre de 0 a 50 % () cumpre de 76 a 100 %		
5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2011			2010		
- Nº de empregados(as) ao final do período	3.674			3.736		
- Nº de admissões durante o período	18			5		
- Nº de empregados(as) terceirizados	1.956			1.844		
- Nº de estagiários(as)	172			163		
- Nº de empregados(as) acima de 45 anos	2.266			2.076		
- Nº de mulheres que trabalham na empresa	657			644		
- % de cargos de chefia ocupados por mulheres	22,00			36,59		
- Nº de negros(as) que trabalham na empresa	63			129		
- % de cargos de chefia ocupados por negros(as)	1			0		
- Nº de pessoas com deficiência ou neces. especiais	30			10		
6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL	2011			Metas 2012		
- Relação entre a maior e a menor remuneração na Empresa	16,97			16,97		
- Número total de acidentes de trabalho	107			107		
- Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	[] direção e gerências	[x] direção e gerências	[] todos os empregados	[] direção e gerências	[x] direção e gerências	[] todos os empregados
- Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	[] direção e gerências	[] todos os empregados	[x] todos+ Cipa	[] direção e gerências	[] todos os empregados	[x] todos+ 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 e gerências	[] direção e gerências	[x] todos os empregados	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[x] todos os empregados
- A participação nos lucros ou resultados contempla:	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[x] todos os empregados	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[x] todos os empregados
- 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:	[x] não se envolve	[] apoia	[] organiza e incentiva	[] não se envolverá	[x] apoiará	[] organizará e incentivará
- Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na Empresa 1.051.676	no Procon ND	na Justiça 1.124	na Empresa 0	no Procon 0	na Justiça 1.000
- % de reclamações e críticas solucionadas:	na Empresa 100%	no Procon ND	na Justiça ND	na Empresa 100%	no Procon 0%	na Justiça 50%
- Valor Adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2011: 3.534.353			Em 2010: 3.052.718		
- Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	70,82% governo	16,65% colaboradores		75,63% governo	17,19% colaboradores	
	2,18% acionistas	3,36% terceiros	6,99% retido	1,18% acionistas	2,33% terceiros	3,67% retido
7 - OUTRAS INFORMAÇÕES						
CNPJ: 83.878.892/0001-55 UF: SC		Coordenação: Viviani Bleyer Remor - Fone: (48) 3231-5520				
		E-mail: vivianibr@celesc.com.br				
Setor Econômico: Holding de Capital Aberto		Contador: Fabrício Santos Debortoli - Fone: (48) 3231-5405				
		E-mail: fabriciosd@celesc.com.br				
		CRC/ SC: 25.570/O-0				
"ESTA EMPRESA NÃO UTILIZA MÃO-DE-OBRA INFANTIL OU TRABALHO ESCRAVO, NÃO TEM ENVOLVIMENTO COM PROSTITUIÇÃO OU EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇA OU ADOLESCENTE E NÃO ESTÁ ENVOLVIDA COM CORRUPÇÃO"						
"NOSSA EMPRESA VALORIZA E RESPEITA A DIVERSIDADE INTERNA E EXTERNAMENTE"						

10 - DIRETORIA EXECUTIVA

Celesc Holding

Diretor Presidente – Antonio Marcos Gavazzoni

Diretor de Planejamento – Clairton Belém da Silva

Diretor de Relações com Investidores – André Luiz de Rezende

Celesc Geração

Diretor Presidente – Antonio Marcos Gavazzoni

Diretor Técnico Comercial – Michel Becker

Diretor Administrativo e Financeiro – Antonio José Linhares

Celesc Distribuição

Diretor Presidente – Antonio Marcos Gavazzoni

Diretor de Gestão Corporativa – Andre Luiz Bazzo

Diretor Econômico-Financeiro – José Carlos Oneda

Diretor Técnico – Cleverson Siewert

Diretor Comercial – Dílson Oliveira Luiz

11 - COLABORAÇÃO DO GRUPO DE TRABALHO

* corresponde ao Validador dos Dados de cada Diretoria

Celesc Holding

Viviani Bleyer Remor
Eugênia H. S. Calçada
Jacó Florêncio da Rocha
Rosana Alves Monteiro
Andrea Durieux
Ana Cristina A. Alves
Vandirlene Vanessa da Rosa
Aldo R Schuhmacher *

Celesc Geração

Octávio Augusto Puccini de Souza
Ana Maria Mello Peixoto
Alexandre Costa *

Celesc Distribuição

Presidência:

Vânia A. Mattozo
Marilise Krueger da Silva *

Diretoria de Gestão Corporativa:

Rômulo Assmann
Claudia Bristot
Wadricia L. V. Gomes.
Eduardo Flâmia *

Diretoria Econômico-Financeira:

Marcelo S. da Costa
Everaldo Teza
Pilar Sabino da Silva
Francisco Paulini Resende das Valias
Luiz Antonio da Silveira Ramos
Izaías Ulyseia Junior *

Diretoria Técnica:

Márcia Denise Butuhy
Rafael Grani
Orlando Froes Neto
Rodrigo Wink
Pablo C. Carena *

Diretoria Comercial:

Leonardo Soares Oliveira
Paulo Heyse
Israel Honorio Nunes *

Superintendência Jurídica:

Ricardo Roberto Maestri
Miriane Heidrich *

SCGas: Silvio Koerich

Intersindical dos Eletricitários: Rinaldo Souza

Conselho dos Consumidores: Hermann Suesenbach

Representante dos Fornecedores: Flávio Exterkoetter

Representante da CELOS: Renata P.R. Pereira

**Somos um universo de cada um por si,
onde deveríamos ser todos por todos, um a um.**

Mahatma Gandhi

