

# Relatório de Sustentabilidade 2011

# Sumário

Sobre o relatório .....	3
Mensagem do presidente .....	4
A Celpe e o contexto do setor elétrico .....	5
Ética e governança .....	10
Desempenho operacional .....	15
Resultados econômico-financeiros .....	18
O mercado de energia .....	20
Relacionamento com o cliente .....	22
Inovação e eficiência energética .....	27
Meio ambiente .....	29
Colaboradores e parceiros .....	34
Compromisso social .....	39
Conteúdo GRI .....	41
Anexos .....	49
Créditos .....	77

# Sobre o relatório

- GRI 3.1** ◀ O Relatório de Sustentabilidade da Celpe de 2011 dá sequência à política de transparência e ética que tem pautado as ações da distribuidora nas dimensões econômica, social e ambiental. As informações contidas neste documento – que abrangem o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011 – seguem a orientação do Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI), incluindo os Indicadores do Suplemento Setorial de Energia Elétrica.
- GRI 3.2** ◀
- GRI 3.3** ◀
- GRI 3.7** ◀ A coordenação dos trabalhos que resultaram neste documento esteve a cargo do Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável da Celpe, ligado à Presidência e vinculado ao Departamento de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade da Neoenergia, área encarregada de desenvolver e alinhar estratégias neste campo para todas as empresas da *holding*. As informações sobre as operações da distribuidora com seus diferentes públicos de relacionamento, incluídas neste Relatório, foram organizadas pelo Comitê de Responsabilidade Social, com base na interação dos colaboradores nas ações promovidas durante o ano com cada público específico. O comitê é composto de colaboradores de todas as superintendências da Celpe.
- GRI 4.14** ◀

O Relatório de Sustentabilidade da Celpe reflete o esforço da empresa em ajustar-se, cada vez mais, aos princípios universais de sustentabilidade que regem as empresas modernas. Trata-se de prestação de contas aos *stakeholders* – clientes, colaboradores, acionistas, fornecedores e comunidade – e à sociedade quanto às ações da companhia no campo da sustentabilidade.



O documento inclui iniciativas como os Oito Objetivos do Milênio e o Pacto Global, propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU), com o detalhamento dos projetos realizados pela distribuidora voltados à sustentabilidade do planeta.

Produzido anualmente, desde 2006, o Relatório de Sustentabilidade é autodeclarado nível C, segundo as Diretrizes para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade da GRI – versão G3. As informações econômico-financeiras foram verificadas por auditoria externa.

Os relatórios da empresa estão disponíveis no site [www.celpe.com.br](http://www.celpe.com.br), no link sustentabilidade/relatórios. O relatório de 2010 foi publicado em 30/04/2011.

- **GRI 3.5**
- **GRI 3.13**

- **GRI 3.4**

# Mensagem do presidente

Para o Grupo Neoenergia, sustentabilidade é o compromisso de atender as demandas de um país em crescimento com energia eficiente, responsável e rentável. Ciente de seus impactos, a Empresa investe em ações que visam o equilíbrio social, ambiental e econômico e se traduzem no relacionamento com a comunidade, os clientes e os fornecedores; na priorização de fontes renováveis e em ações para adequar o consumo à capacidade de pagamento, especialmente entre os clientes de baixa renda.

Os bons resultados do trabalho desenvolvido nos últimos anos confirmam que a Celpe está na direção certa. Com faturamento de R\$ 4,3 bilhões e um volume de R\$ 2,6 bilhões de investimentos realizados desde a sua privatização, a Empresa destaca-se como o maior investidor privado no Estado de Pernambuco. Em 2011, obteve o grau de investimento em escala global pela Standard & Poor's Ratings Services e, em escala nacional, teve seu *rating* de crédito elevado de "brAA+" para "brAAA".

Em 2011, os investimentos da Celpe de R\$ 330,6 milhões, resultaram em relevantes melhorias na rede, que foi ampliada em 104,4 mil novas ligações urbanas e 5,6 mil rurais. O atendimento em 69 kV aos clientes em Araripina e Igarassu, bem como a instalação de religadores nas subestações Porto e Ipojuca, permitirão o aumento da capacidade de fornecimento de energia na média tensão ao Complexo Industrial e Portuário de Suape.

Projetos de eficiência energética foram realizados na Policlínica Amaury Coutinho, FUNAPE (Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco), FUSAM (Fundação de Saúde Amaury de Medeiros), Reitoria da Universidade de Pernambuco e no IBAMA (Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis). Nestes locais, o sistema de iluminação e os condicionadores de ar foram substituídos por equipamentos novos com selo "A" do Procel/Inmetro.

Em 2011 a base de clientes da Companhia evoluiu para 3.155,5 mil de contratos ativos, dos quais 2.740,6 mil são residenciais. Especial atenção foi dedicada aos 912,5 mil consumidores classificados como baixa renda. O programa "Celpe nas Comunidades de Baixa Renda", voltado para este segmento, encerrou o ano com a doação de 54,8 mil geladeiras e 581 mil lâmpadas fluorescentes compactas.

No plano ambiental, a Celpe deu continuidade ao Projeto Energia Verde, iniciado em 2009, que permite ao consumidor neutralizar suas emissões de CO<sup>2</sup> através da troca de eletrodomésticos por modelos eficientes com selo Procel de economia. Neste sistema, o cliente faz contribuições para o reflorestamento da Mata Atlântica, recebendo, em contrapartida, bonificações na conta de energia.

Ao longo do ano, no âmbito do programa *Energia para Crescer*, a Celpe apoiou projetos voltados à educação, ao aperfeiçoamento profissional e à geração de emprego e renda. A iniciativa está alinhada aos *Oito Objetivos do Milênio* da Organização das Nações Unidas (ONU). A empresa patrocinou, com recursos próprios e através de leis de incentivos fiscais, filmes, exposições e outros eventos de valorização da cultura pernambucana.

Na área educacional, a empresa apoiou projetos para a universalização e melhoria da qualidade do ensino, a promoção da igualdade e diversidade e a erradicação do trabalho infantil.

O Relatório de Sustentabilidade que segue é a expressão da nossa visão e prática de governança. Por meio de ações concretas, apresentadas na publicação, reafirmamos nosso compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas e seus dez princípios universais relacionados a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Os índices que o compõem refletem o esforço de todos os nossos colaboradores, fornecedores, parceiros e de demais stakeholders envolvidos na construção de um negócio que é sustentável nas dimensões econômica, social e ambiental.

**Luiz Antonio Ciarlini**  
**Diretor-Presidente da Celpe**

► GRI 1.1 e 1.2

## A Celpe e o contexto do setor elétrico

Empresa socialmente responsável, classificada como grau de investimento em escala global pela Standard & Poor's, a Celpe distribui energia para 185 municípios e tem participação ativa na expansão do setor elétrico brasileiro

### A CELPE

Criada em 1965, a Companhia Energética de Pernambuco (Celpe) é uma empresa comprometida com o desenvolvimento sustentável e em pleno crescimento. Com 1,6 mil colaboradores e uma carteira de 3,1 milhões de clientes ativos, dos quais 37,47% são classificados como de baixa renda, a companhia desenvolve projetos voltados para a inclusão social, o uso eficiente e seguro da energia, a preservação ambiental, o acesso à educação e a disseminação dos valores culturais.

#### GRI 2.1 ◀

Em 2011, a Celpe, empresa controlada pelo Grupo Neoenergia, registrou um faturamento de R\$ 4,3 bilhões, que representou uma elevação de 2,8% em relação ao ano anterior.

#### GRI 2.2 ◀

#### GRI 2.3 ◀

#### GRI 2.4 ◀

#### GRI 2.5 ◀

#### GRI 2.7 ◀

A companhia distribui energia elétrica para os 184 municípios de Pernambuco, o Distrito Estadual de Fernando de Noronha e o município de Pedras de Fogo, na Paraíba. A área de concessão da empresa é de 98.547 mil km<sup>2</sup>, para uma população, segundo o censo do IBGE de 2010, de 8,8 milhões de habitantes universalizados em relação ao serviço de energia elétrica. Com sede na cidade do Recife, no estado de Pernambuco, a empresa tem seis escritórios regionais (Carpina, Cabo de Santo Agostinho, Caruaru, Garanhuns, Serra Talhada e Petrolina), 47 agências de atendimento, 131 subestações e a Usina Tubarão, que gera energia para o Distrito Estadual de Fernando de Noronha.

Empresa listada na Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa), a Celpe recebeu, em 2011, classificação de *investment grade* pela Standard & Poor's Ratings Services, que elevou seu crédito, em escala global, de "brAA+" para "brAAA". O capital social da companhia, de R\$ 590,2 milhões, é representado por ações ordinárias (ON), ações preferenciais "A" (PNA) e ações preferenciais "B"

(PNB). O grupo Neoenergia detém 89,6% do capital, sendo os 10,4% restantes distribuídos entre acionistas minoritários.

Como concessionária de distribuição de energia elétrica, a Celpe é regulamentada e fiscalizada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), órgão vinculado ao Ministério de Minas e Energia (MME). O contrato de concessão da companhia, de nº 26/2000, firmado em 30 de março de 2000, tem vigência de 30 anos.

#### ▶ GRI 2.6

Em 2011, a Celpe destinou ao estado de Pernambuco R\$ 777 milhões referentes à arrecadação de ICMS.

#### ▶ GRI EC1

### O GRUPO NEOENERGIA

Com 15 anos de atuação em toda a cadeia do setor elétrico brasileiro - geração, transmissão, comercialização e distribuição - presente em 12 estados brasileiros e investimentos superiores a R\$ 20 bilhões o Grupo Neoenergia é um dos maiores do país. A *holding* - que tem como acionistas a Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil - PREVI (49%), o grupo espanhol Iberdrola (39%) e o Banco do Brasil Investimentos (12%) - registrou em 2011 um faturamento de R\$ 14 bilhões, 9,2% superior a 2010, e um lucro líquido R\$ 1,55 bilhão, um decréscimo de 12,7% no mesmo período.

#### ▶ GRI 2.8

As distribuidoras do Grupo Neoenergia são responsáveis pelo maior investimento em eletrificação rural realizado no país, no âmbito do programa Luz para Todos - desde o seu lançamento, em 2003, as empresas executaram 636 mil novas ligações de clientes nas áreas rurais. No ano de 2012, a *holding* prevê investimentos de R\$ 3,8 bilhões em projetos de geração, transmissão e distribuição de energia.

Com a participação em novos projetos de geração, como as hidrelétricas de Belo Monte (10%) e Teles Pires (50,1%), e os 10 parques eólicos - que serão construídos em parceria com a Iberdrola Renováveis - a Neoenergia atingirá até 2019 mais de 4.000 MW em capacidade instalada.

Pautado pela agenda do desenvolvimento sustentável, o Grupo Neoenergia segue a orientação do Instituto Ethos de empresas e Responsabilidade Social. Através de suas concessionárias, a *holding* investe em projetos nas áreas de educação, cultura e meio ambiente.

O Grupo Neoenergia é signatário do Pacto Global das Nações Unidas, que defende princípios de direitos humanos, direitos do trabalho, de proteção ambiental e contra a corrupção.

### O SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO

Desde o início do processo de privatização, em 1995, com a entrada de novas empresas no mercado, o setor elétrico brasileiro vem passando por grandes mudanças e expandindo sua

capacidade. Segundo dados da Aneel, o País tem, hoje, 2.583 usinas em operação, que totalizam potência instalada de 117,1 mil MW. Em 2011, a energia distribuída totalizou 29.178 GWh, representando um crescimento de 2,5% em relação ao ano anterior.

A diversificada matriz elétrica brasileira é movida pelas centrais hidrelétricas, que representam 66,83% da capacidade instalada, com 78,2 mil MW de potência, e complementada pelas usinas termelétricas, eólicas, a biomassa, nucleares e Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs). A previsão é que, nos próximos anos, a capacidade de geração do País tenha um acréscimo de 50,5 mil MW, proveniente de 172 empreendimentos em construção, atualmente.

O Plano Decenal (PDE-2020), elaborado pela Empresa de Pesquisa Energética (EPE), prevê investimentos de R\$ 190 bilhões em geração, elevando a capacidade instalada em 171,1 GW; e de R\$ 46 bilhões em transmissão, o que deverá expandir a malha da Rede Básica de 99,6 mil km para 142,2 mil km.

O planejamento do PDE 2020 aponta ainda um incremento de 69,2 mil MVA na capacidade de transformação, o que representará um salto dos atuais 222,1 mil MVA para 291,3 mil MVA.

O País conta, atualmente, com 63 concessionárias de serviços públicos, estatais ou privadas, que atuam no mercado de distribuição de energia, além de cooperativas de eletrificação rural que garantem o fornecimento de eletricidade para 67 milhões de unidades consumidoras, em mais de 99% dos municípios brasileiros.

De acordo com estudo da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), em 2010, o mercado (consumidores livres e cativos) totalizou 375 mil GWh, alcançando uma receita bruta de R\$ 118 bilhões. Com participação de 2,2% no Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro, o segmento recolheu R\$ 44 bilhões em pagamento de encargos e tributos. As empresas empregam um total de 160 mil pessoas.

Entre as empresas privadas, estão investidores de diversas nacionalidades, como norte-americanos, espanhóis e portugueses, que entraram no segmento a partir de 1995, com o início do processo de privatização no setor de distribuição. Ainda de acordo com o estudo da Abradee, por ano, o investimento no mercado de distribuição chega a R\$ 8 bilhões, com a execução de 2 milhões de novas ligações.







### AMBIENTE REGULATÓRIO

O atual modelo do setor elétrico, regulamentado pela Aneel, é definido pelas leis nº 10.847 e nº 10.848, de 15 de março de 2004, e pelo Decreto nº 5.163, de 30 de julho do mesmo ano, que tratam de aspectos técnicos e tarifários. As normas da agência reguladora buscam o equilíbrio entre a atratividade do investidor, o bem-estar da sociedade e o respeito ao meio ambiente.

Os principais objetivos do marco regulatório do setor são a segurança do suprimento, a promoção da modicidade tarifária e a inserção social. O Ministério de Minas e Energia (MME), que detém o poder concedente, atua através de quatro órgãos: o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS), que controla a produção; a Empresa de Pesquisa Energética (EPE), que é responsável pelo planejamento da expansão dos sistemas de geração e transmissão; o Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico (CMSE), que tem a função de avaliar permanentemente a segurança do fornecimento de energia elétrica; e a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), que administra a comercialização e a contratação de energia.

A Aneel regula e fiscaliza as atividades de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica no País, e também estabelece o valor das tarifas do setor, de modo a garantir o equilíbrio entre a rentabilidade das concessionárias, a qualidade do serviço e uma tarifa justa para o consumidor.

Ao longo do ano de 2011, a Resolução Normativa (REN) nº 414/2010, publicada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), em 9 de setembro de 2010, sofreu alterações que trouxeram impactos regulatórios para os processos operacionais das distribuidoras, dentre as quais se destacam as seguintes:

- Em 15 de fevereiro de 2011, através da publicação da REN 426/2011 e posteriormente pela REN 436/2011, de 24 de maio de 2011, foram prorrogados os prazos estabelecidos nos incisos I e II do art. 221 para perda da TSEE pelos consumidores enquadrados na Subclasse Residencial Baixa Renda que atendiam aos critérios das RES 246 e 485/2002;
- Em 29 de março de 2011, através da publicação da REN 431/2011, foi adequada a redação dos artigos regulamentares da forma de envio das informações referentes aos consumidores da Subclasse Residencial Baixa Renda T5 (RES 246 e 485/2002), T6 (indígenas), T7 (quilombolas) e T8 (unidades multifamiliares) até a publicação de resolução específica;
- Em 24 de maio de 2011, através da publicação da REN 436/2011, foi dilatado o prazo estabelecido no § 6º do art. 218 para comprovação do encaminhamento, pela distribuidora, ao poder público municipal e distrital, da proposta de segregação dos ativos do sistema de iluminação pública;
- Em 6 de setembro de 2011, através da REN 448/2011, foram incluídos no art. 224 os prazos para implantação dos postos de atendimento presencial nos municípios em que preste o serviço público de distribuição de energia elétrica, de acordo com a quantidade de unidades consumidoras, observado o disposto nos art. 178 e 180 quanto à estrutura mínima e aos horários de funcionamento;
- Em 20 de setembro de 2011, através da REN 449/2011, foram alteradas/incluídas as definições quanto à caracterização de subclasses da Classe Rural (agropecuária rural e urbana, residencial rural, cooperativa de eletrificação rural, agroindustrial, serviço público de irrigação rural, escola agrotécnica e aquicultura) em função da AP nº 044/2011;
- Em 22 de novembro de 2011, através da REN 464/2011, foi alterada a redação do art. 59, no qual a Concessionária passa a definir os horários de ponta e fora de ponta e submetê-los à Aneel, conforme disposto no Prodist.

Outros aspectos relevantes também podem ser destacados a partir das Audiências Públicas (APs) promovidas pela Aneel, quais sejam:

- AP 034/2011: propôs o estabelecimento de procedimentos a serem seguidos pelas distribuidoras na análise de processos de

ressarcimento de danos elétricos, não tendo sido regulamentado até o fim do exercício de 2011;

- AP 049/2011: após contribuições das Distribuidoras à RN nº 414/2010, foi elaborada minuta de alterações, que com sua homologação poderá trazer impactos operacionais significativos ao longo de 2012, dentre os quais se podem ressaltar:

1. Restrição da suspensão de fornecimento de energia elétrica em vésperas de fim de semana e feriado;
2. Regulamentação da cobrança de “multa” por encerramento contratual antecipado para clientes do grupo A optante por faturamento do grupo B, atualmente não explícito;
3. Quando da antecipação da execução da obra, restituição do valor ao cliente em até três meses após a energização da UC;
4. Regulamentação de contratos com previsão de aumento gradativo do Musd;
5. Definição de procedimentos a serem adotados pela Distribuidora quando da não assinatura, pelo consumidor, de contratos e aditivos;
6. Regulamentação da realização de leitura em casos de encerramento contratual para consumidores livres;
7. Explicita procedimentos diante de sucessão comercial e limita o prazo máximo de cobrança para até 60 meses; e
8. Redução do prazo para solução de reclamação para cinco dias (na REN 456/2000, o prazo regulamentado era de 30 dias).

- AP 061/2011: reuniu subsídios para o estabelecimento das condições para universalização dos serviços de distribuição de energia elétrica, em função da instituição do Programa Luz para Todos, para o período 2011 a 2014;
- AP 064/2011: propôs um novo indicador de continuidade, denominado Duração da Interrupção Individual ocorrida em dia crítico por unidade consumidora ou ponto de conexão (DICRI), que incentiva as distribuidoras a atuarem de forma mais célere em dias críticos, evitando que a interrupção do fornecimento de energia elétrica não perdure por períodos muito elevados nesses dias;

- AP 068/2011, decorrente da publicação do Decreto 7.583, de 13/10/2011, que regulamenta a aplicação da Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE, resultando na elaboração de uma minuta que deverá ser regulamentada no ano de 2012, trazendo impactos como:

1. Nova regra para custeio da TSEE através de recursos da CDE e via alterações na estrutura tarifária e;
2. Definição das obrigações e regras para obtenção da TSEE do consumidor portador de doença/deficiência (física, motora, auditiva, visual, intelectual e múltipla) que comprove a necessidade do uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, necessitem de energia elétrica.

- AP 077/2011, que reuniu subsídios para o aprimoramento da regulamentação pertinente à imposição de penalidades aos concessionários, permissionários, autorizados e demais agentes de instalações e serviços de energia elétrica, bem como às entidades responsáveis pela operação do sistema, pela comercialização de energia elétrica e pela gestão de recursos provenientes de encargos setoriais, propondo novas previsões normativas, bem como o agravamento de previsões existentes, não tendo sido regulamentada em 2011.







### REVISÃO TARIFÁRIA

Em 8 de novembro de 2011, a Aneel publicou a Resolução Normativa nº 457, que definiu a metodologia para o 3º ciclo de revisões tarifárias, cujos efeitos, para as distribuidoras do Grupo Neoenergia, serão percebidos a partir de abril de 2013, por ocasião da 3ª revisão tarifária das empresas, conforme previsto nos contratos de concessão. A Taxa de Remuneração de Capital (WACC), que no 2º ciclo de revisões foi de 9,95% (após impostos), foi definida para o 3º ciclo de revisões como 7,50% (após impostos).

Para as empresas localizadas nas áreas de atuação da Sudene e da Sudam, a Aneel fixou taxa diferenciada, considerando a possibilidade de obtenção de benefício fiscal estabelecido em lei. Tendo em vista que a decisão administrativa desnatura benefício fixado em lei, as empresas ingressaram com ação judicial através da Abradee, Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica. Para o estabelecimento dos níveis regulatórios de custos operacionais, será utilizada uma nova metodologia, baseada em *benchmarking* e na análise da eficiência média setorial, sendo reconhecida nas tarifas a eficiência média. Foi também definida uma trajetória de redução dos custos operacionais a ser aplicada ao longo do ciclo tarifário.

O Fator X será calculado considerando a produtividade, a qualidade e a trajetória de custos

operacionais. O Fator de produtividade será estabelecido por *benchmarking* na qual é analisada a produtividade média setorial, considerando a evolução verificada do mercado, custos, redes e consumidores. O componente de qualidade será aplicado em função da evolução dos indicadores de qualidade da empresa (DEC e FEC), a ser apurado nos reajustes anuais entre as revisões tarifárias. Para a Base de Remuneração, foi mantida a metodologia utilizada e será feita a avaliação dos investimentos incrementais, com a “blindagem” da base de remuneração avaliada no 2º ciclo de revisão.

Foram ampliadas receitas com ultrapassagem de demanda e excedente reativos, e a Aneel determinou sua destinação para Obrigações Especiais a partir da revisão tarifária do 3º ciclo, o que também deve ser objeto de questionamento judicial pela Abradee.

Para perdas de receitas irrecuperáveis, foi mantida a metodologia utilizada no 2º ciclo com poucas alterações. Os índices de inadimplência regulatória a serem reconhecidos passaram a ser estabelecidos por classe de consumo. Para a parcela dos encargos setoriais serão reconhecidas as inadimplências reais de cada empresa.

Serão definidos limites máximos de trajetória de redução de perdas não técnicas considerando agrupamentos de empresas por *clusters* e níveis de perdas.

## Ética e governança

As práticas de gestão da Celpe são ancoradas em transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Esses princípios – defendidos pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – são a base sólida que garantem uma gestão orientada para os resultados e para a sustentabilidade

- GRI 4.1
- GRI 4.14
- GRI 4.2
- GRI 4.3
- GRI 4.4

### ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

A Celpe acredita que a boa governança é o diferencial competitivo que agrega valor e dá sustentabilidade ao negócio. Pautada pelas regras de transparência, equidade e ética, a governança corporativa da empresa segue as diretrizes do grupo Neoenergia, que são recomendados pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

A estrutura básica de governança na Celpe é formada pela Diretoria, Conselho de Administração e Conselho Fiscal. Outras instâncias auxiliares, na forma de comitês, auditorias ou grupos de trabalho também participam da gestão e dão respaldo técnico para as decisões no *management* da companhia.

**Conselho de Administração** Representa o interesse direto dos acionistas e decide sobre as questões estratégicas da companhia. É integrado por cinco titulares e seus respectivos suplentes, eleitos para mandato de dois anos pela Assembleia Geral Ordinária de Acionistas. Não há membros independentes, e todos são representantes da Previ, Iberdrola Energia S.A., BBI Banco de Investimento S.A. e Neoenergia S.A. As reuniões do Conselho ocorrem ordinariamente uma vez a cada bimestre e, extraordinariamente, sempre que necessário.

Os titulares do Conselho de Administração da Celpe são Marco Geovanne Tobias da Silva (Presidente); Gonzalo Pérez Fernández (Vice-Presidente); José Maurício Pereira Coelho, Marcelo Maia de Azevêdo Corrêa e Gonzalo Gómez Alcântara. Os suplentes são André Luís Dantas Furtado, Adriano Marcelo Baptista, Jorge Luiz Pacheco, Lara Cristina Ribeiro Piau Marques e Mario José Ruiz-Tagle Larrain.

**Conselho Fiscal** Fiscaliza a administração da companhia e examina os negócios, as operações

e as contas de cada exercício. É integrado por quatro membros titulares e seus respectivos suplentes eleitos pela Assembleia Geral Ordinária de Acionistas para mandatos de um ano. O Conselho Fiscal, de caráter permanente, reúne-se ordinariamente uma vez a cada trimestre e, extraordinariamente, sempre que julgar necessário, ou quando convocado, na forma da lei e do Estatuto Social.

Os titulares do Conselho Fiscal da Celpe são Carlos Alberto de Araújo (Presidente); Bernardo de Azevedo Silva Rothe, Francesco Gáudio e Guilherme Souto da Silva, tendo como suplentes João Jackson Mesquita Quirino, Milton Baggio Carvalho, Rodolfo Rocha e Rubens André Chagas Brito.

**Diretoria** Responsável pela aplicação das diretrizes formuladas pelo Conselho de Administração e atribuições existentes no Estatuto Social, a diretoria da Celpe é estatutária e seus membros são nomeados pelo Conselho de Administração. Os atuais membros são: Luiz Antonio Ciarlini de Souza (Diretor-Presidente), Lady Batista de Moraes (Diretora de Gestão de Pessoas), Paulo Roberto Dutra (Diretor de Planejamento e Controle), Solange Maria Pinto Ribeiro (Diretora de Regulação) e Erik da Costa Breyer (Diretor Financeiro e de Relações com Investidores).

**Auditoria e Controle Internos** Instituída para aperfeiçoar os processos de gestão de riscos, controles internos e governança corporativa, a auditoria interna é uma atividade de avaliação independente e objetiva. A área é ligada à presidência da Celpe e suas recomendações são acompanhadas pela Unidade de Controles Internos.

Em conformidade com as melhores práticas de governança corporativa, a Celpe utiliza

a ferramenta SAP GRC – Governance, Risk and Compliance, que analisa se os perfis de acessos estão em conformidade com os requisitos da Lei Sarbanes-Oxley (SOx), especialmente em relação a transações críticas. Anualmente a Celpe faz a revisão das matrizes de riscos e controles, como exige a Lei Sarbanes-Oxley e, ao identificar uma não conformidade, elabora e adota planos de ação para a devida correção.

#### GRI 3.13 ◀

**Auditoria Externa** Em abril de 2009, a Celpe renovou, por um período de dois anos, contrato com a Ernst & Young Terco Auditores Independentes para a prestação de serviços de auditoria de suas demonstrações financeiras, bem como a revisão de informativos contábeis. Desde então, quanto à contratação de serviços não relacionados à auditoria, a companhia tem respeitado o princípio de preservar a independência do auditor. Segue que, desde a renovação do contrato, a Ernst & Young Terco apenas prestou serviços não relacionados à auditoria em valores inferiores a 5% do valor do contrato.

Em seu parecer sobre a Celpe, a Ernst & Young Terco Auditores Independentes atestou que a posição patrimonial e financeira da empresa em 31 de dezembro de 2011 está em conformidade com as normas internacionais do International Accounting Standards Board – IASB e com as práticas contábeis adotadas no Brasil.



**Comitês de Assessoramento à Diretoria** Braços auxiliares da diretoria na tomada de decisões, os comitês de assessoramento atuam em diferentes áreas da companhia. Seus representantes participam de reuniões mensais nos Comitês da *holding* para alinhar práticas, definir estratégias e acompanhar as ações nas empresas. A Celpe também mantém grupos de trabalho, formados por executivos e colaboradores, que se reúnem a partir de demandas específicas. São eles:

- **Comitê do Sistema Integrado de Gestão (SIG)** – É formado por representantes da alta direção e de todas as superintendências. Promove reuniões semestrais ou sempre que necessário para atualizar e acompanhar o Planejamento Estratégico e o Relatório de Gestão e para manter o Sistema Integrado de Gestão, que envolve a gestão da qualidade e a gestão ambiental.
- **Comitê de Saúde e Segurança** – Reúne representantes das superintendências e do sindicato dos empregados, participa do planejamento, do controle e da gestão da prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.
- **Comitê de Ética** – Composto de representantes da presidência e das superintendências, zela pelo cumprimento do Código de Ética da companhia e dissemina seus princípios entre os colaboradores.
- **Comitê de Desenvolvimento de Pessoas (CDP)** – Inclui representantes (superintendentes, gerentes e gestores) de todas as áreas da empresa, identifica colaboradores com potencial para assumir posições de liderança no Grupo e gerencia o plano de sucessão dos executivos.
- **Comitê de Responsabilidade Social** – Responsável por disseminar internamente a Política de Responsabilidade Social Empresarial do Grupo Neoenergia, o programa Energia para Crescer e práticas de sustentabilidade. Também avalia as ações sociais externas da Celpe e os seus impactos sobre os diversos públicos de relacionamento. Composto de representantes de todas as superintendências, reúne-se mensalmente.
- **Comitê de Eficiência Energética** – Criado em 2011 com a missão de otimizar os investimentos, alinhar o planejamento dos projetos e promover a integração entre as empresas da Neoenergia para trabalhar de forma conjunta na promoção e viabilização de projetos de eficiência energética.

- PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**
- GRI 4.7** ◀ O Planejamento Estratégico da Celpe utiliza a metodologia do Balanced Scorecard (BSC),
- GRI 4.9** ◀ que leva em conta aspectos macroeconômicos, socioambientais, legais, institucionais, regulatórios e de mercado. A sua elaboração é feita a partir da análise dos ambientes interno e externo, e por meio da matriz SWOT, que identifica as ameaças, os pontos fortes e as oportunidades de melhoria da organização e de seus processos internos.
- GRI 4.10** ◀ O processo de planejamento também trabalha com as metodologias de *benchmarking* e de Referencial Comparativo, ferramentas adotadas pelas grandes corporações. Para análise do ambiente interno, a empresa utiliza os critérios de excelência da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).
- GRI 4.12** ◀

O diagnóstico obtido pela análise de todos os fatores que possam ter impacto no negócio pode determinar alterações nos planos de ação ou mesmo um reposicionamento estratégico.

O Plano Estratégico, projetado para um período de cinco anos, é revisado anualmente e alinhado a partir das perspectivas Financeira, Clientes, Processos Internos e Aprendizado e Crescimento. As diretrizes organizacionais, ajustadas às estratégias do Grupo Neoenergia, formam os pilares dos objetivos corporativos, que são desdobrados para todas as unidades organizacionais.

► GRI EU6

► GRI EC2

► GRI 1.2

Entre as medidas para assegurar a operação eficiente da rede elétrica diante das grandes mudanças climáticas estão o monitoramento das informações transmitidas pelo Operador Nacional do Sistema (ONS) quanto aos níveis dos reservatórios e o mapeamento preventivo de manutenção das subestações, linhas e redes, além da adequação da logística das equipes de prontidão.

Macroestratégias					
		Satisfação dos clientes	Remuneração dos acionistas	Responsabilidade socioambiental	Desenvolvimento profissional
PERSPECTIVAS	FINANCEIRA	Maximizar o Ebitda	Maximizar o Lucro líquido		Otimizar a destinação dos Recursos financeiros
	CLIENTES	Atender aos interesses da sociedade respeitando as exigências regulatórias		Fortalecer a imagem e reconhecimento do cliente e da sociedade	
	PROCESSOS INTERNOS	Aprimorar os processos de faturamento e arrecadação	Melhorar o desempenho no contexto regulatório	Reduzir as perdas comerciais e técnicas	Melhorar os serviços de suprimentos e logística
		Garantir a qualidade e eficiência do sistema elétrico	Garantir a efetividade das ações voltadas a saúde e segurança	Melhorar a atuação como empresa socialmente responsável	Otimizar a compra e venda de energia
	APRENDIZADO E CRESCIMENTO	Promover a melhoria do clima organizacional	Alinhar pessoas, cultura e estratégias		Aperfeiçoar o sistema de gestão
		RESULTADOS			
		CAUSAS			

RESULTADOS

CAUSAS

## MISSÃO, VISÃO E VALORES

### Missão

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

### Visão

Universalizar o fornecimento de energia com qualidade até 2011

### Valores

Foco em resultado  
Espírito de equipe  
Conhecimento e comunicação  
Iniciativa e proatividade

mercado, da competição leal e da sustentabilidade do negócio. Pelo cumprimento de tais princípios, a Celpe não sofreu em 2011 ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio.

- GRI 4.9
- GRI 4.10
- GRI S07

Periodicamente as Auditorias do Sistema de Gestão avaliam o grau de assimilação dos valores, dos princípios e das políticas, aos quais estão submetidas também as Empresas Prestadoras de Serviço (EPS), através de cláusulas contratuais. As Políticas em vigor são as seguintes:

- GRI 4.10
- GRI 4.11

- Integrada de Meio Ambiente e Qualidade da Gestão – Prevê o cumprimento de leis, regulamentos, padrões, requisitos, normas e procedimentos para a preservação do meio ambiente e a promoção da satisfação do cliente, previstos no planejamento estratégico da empresa.

- Segurança da Informação – Conscientiza os colaboradores quanto ao cuidado com as informações geradas na empresa, da sua concepção ao armazenamento, da divulgação ao seu descarte. Os empregados da Celpe são orientados a conhecer os normativos relacionados ao tema.

- Saúde e Segurança – Voltada para o cumprimento da legislação sobre Segurança e Saúde Ocupacional e das Normas Regulamentadoras (NRs) através do controle de riscos, prevenção de acidentes, melhoria contínua das condições de trabalho e preservação do meio ambiente.

- Responsabilidade Social e de Sustentabilidade – É orientada para a definição de estratégias, processos de gestão e objetivos corporativos no âmbito da responsabilidade Socioambiental.

- GRI 4.8

## CÓDIGO DE ÉTICA

**GRI 4.6** ◀ Desde 2006, a Celpe vem adotando o Código de Ética Corporativo do Grupo Neoenergia, que pauta o comportamento dos seus profissionais no relacionamento com clientes, acionistas, colegas de trabalho, fornecedores, instituições do mercado, entes públicos e órgãos reguladores. Sistematicamente auditado e revisado, o documento serve de referência para a conduta pessoal e profissional dos colaboradores da empresa.

Elaborado a partir de reuniões do Comitê de Ética da *holding* com representantes dos Comitês de Ética das distribuidoras, o Código de Ética é amplamente divulgado em todos os canais de comunicação da companhia: em reuniões com o presidente, durante os treinamentos, através de *e-mail* corporativo, *mousepads*, *intranet* e murais. Disponível no site [www.celpe.com.br](http://www.celpe.com.br), é entregue aos novos colaboradores, em evento de ambientação, assim que ingressam na empresa. Já os fornecedores o recebem junto com o contrato de prestação de serviços.

**GRI S03** ◀ O Comitê de Ética da Celpe – criado em 29 de novembro de 2004 e coordenado pela Superintendência de Gestão de Pessoas da companhia – é encarregado de fiscalizar e acatar eventuais denúncias sobre violação de Direitos Humanos, normas de segurança, higiene no trabalho, indisciplina e demais regulamentos adotados. Em 2011, 62 colaboradores foram treinados em procedimentos e políticas anticorrupção na empresa, que não registrou, no período, eventos desta natureza.

## **GRI 4.10** ◀ POLÍTICAS DE GESTÃO

**GRI 4.11** ◀ As Políticas de Gestão da Celpe refletem as crenças e os valores do Grupo Neoenergia e estão em sintonia com os princípios do livre

## RELAÇÕES COM INVESTIDORES

- GRI 4.14

O relacionamento da Celpe com o mercado de capitais se dá sob o signo da transparência. A empresa quer ser reconhecida por sua eficiência, solidez, ética e compromisso em gerar bons resultados aos seus acionistas e participar do crescimento do País.

Informações sempre atualizadas sobre o desempenho da companhia estão à disposição de acionistas, analistas, instituições financeiras, agências de *rating* e entidades reguladoras de mercado em diferentes canais de comunicação. Os relatórios trimestrais e anuais da empresa são regularmente enviados à Bovespa e à Comissão de Valores Mobiliários (CVM).



A cada trimestre, a *holding* Neoenergia promove uma *webconference* em que torna público um relatório com os dados do grupo e das suas empresas. Além disso, realiza regularmente reuniões com as principais instituições do setor, como a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de Capitais (Apimec).

As informações também estão disponíveis no correio eletrônico [ri@celpe.com.br](mailto:ri@celpe.com.br) e, nos sites corporativos [www.celpe.com.br](http://www.celpe.com.br), através do *link* Relações com Investidores; e [www.neoenergia.com/ri](http://www.neoenergia.com/ri). A companhia também publica suas informações relevantes nos jornais *Valor Econômico* e *Diário Oficial do Estado de Pernambuco*.

#### GRI 4.12 ◀ COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS

O compromisso da Celpe com a sustentabilidade também se traduz em ações com a comunidade local, na esfera estadual, no plano nacional ou em âmbito mundial.

A empresa é signatária, desde 2007, do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), cujos princípios são derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção. A companhia também apoia os Oito Objetivos do Milênio, da ONU.

Como parte do compromisso assumido na ONU, a Celpe publicou em 2011 o seu 3º Comunicado de Progresso, documento que expressa a posição assumida através de diversas práticas de gestão que convergem, sobretudo, para o desenvolvimento sustentável.

Através do projeto de eficiência energética Energia Verde, a empresa participa do Pacto pela Restauração da Mata Atlântica, uma iniciativa de reflorestamento que envolve diversos segmentos da sociedade. O objetivo é replantar no País, até 2050, uma área de 15 milhões de hectares.

## RECONHECIMENTOS

A atuação na condução do negócio de distribuição de energia, as boas práticas de governança e as ações no campo da Responsabilidade Social deram à Celpe, em 2011, o reconhecimento de importantes instituições em âmbitos nacional e internacional, entre elas:

► GRI 2.10

- Grau de investimento (*investment grade*), concedido pela agência de *rating* Standard & Poor's, em março de 2011, tornando-se a primeira companhia pernambucana a obter essa classificação de risco em escala global;
- Premio Socioambiental Chico Mendes, concedido pelo Instituto Internacional de Pesquisa e Responsabilidade Social Chico Mendes (Inpra), conquistado pelo projeto Energia Verde, que integra o Programa de Eficiência Energética;
- Finalista na categoria Mercado do Prêmio Pernambuco Inovador, pelo projeto "Desenvolvimento de Técnica Preditiva para Manutenção de Subestações e Linhas de Transmissão e Distribuição", iniciativa do *Jornal do Commercio* e do Porto Digital, com apoio da Confederação Nacional da Indústria (CNI), da Federação das Indústrias de Pernambuco (Fiepe) e do Ministério da Ciência e Tecnologia;
- Prêmio Top Socioambiental, concedido pela Associação dos Dirigentes Lojistas e Marketing do Brasil (ADVB-PE), pelo Projeto Energia Verde;
- Empresa Amiga da Criança, selo concedido pela Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente.

## Desempenho operacional

A construção de linhas de alta tensão e de novas subestações reforçaram, em 2011, a confiabilidade do sistema e a qualidade do fornecimento de energia elétrica

### EXPANSÃO E MODERNIZAÇÃO DA REDE

Na expansão do sistema merece registro a construção, no período, de linhas de alta tensão para atendimento em 69 kV aos clientes Artesa, em Araripina, e Ambev, em Igarassu, e, ainda, a instalação de religadores nas subestações Porto e Ipojuca, que permitirão o aumento da capacidade de fornecimento de energia na média tensão do Complexo Industrial e Portuário de Suape.

A confiabilidade do sistema também foi reforçada com o aumento da potência nas subestações Várzea, Tamarineira, Boa Viagem e Ibura, na Região Metropolitana do Recife, e nos municípios de Cabo, Ipojuca, Vitória, Custódia, São Benedito do Sul, Santa Maria da Boa Vista, Floresta, Caruaru e Ouricuri.

Outras medidas importantes foram tomadas em manutenção e melhoria do sistema, como a substituição de rede nua por compacta, na média tensão, ou rede multiplexada, na baixa tensão; a troca de condutor em fim de vida útil; e a substituição de transformadores monofásicos em sobrecarga. Mencionem-se, ainda, as ações implementadas nos alimentadores de regiões críticas, a exemplo de Suape e Aldeia, na Região Metropolitana do Recife; Carnaíba, no Sertão do Pajeú; e nos municípios do Sertão do Araripe.

Ações pontuais da Celpe em 26 subestações melhoraram a qualidade, a capacidade e a confiabilidade do sistema de telecomunicações da Região Metropolitana do Recife. A companhia implantou uma nova rede com dois anéis ópticos e equipamentos terminais com tecnologia de ponta – que resultaram no aumento de velocidade de 2 para 100 Mbps – e foram utilizados o protocolo IP e proteção em anel para o sistema. A Região do Sertão também foi beneficiada com a substituição dos equipamentos do *backbone* (rota principal) por rádios digitais de maior capacidade e com protocolo IP.

Para a comunicação de dados entre o Centro de Operação Integrada – COI e as viaturas foram utilizados terminais híbridos, o que deverá reduzir em mais de 50% os custos por viatura para este tipo de conexão, além de agregar várias funcionalidades que deverão resultar em menor tempo de atendimento das ocorrências.

Na área norte do Recife, foi concluída a renovação da subestação Tamarineira, com a substituição dos equipamentos de disjunção 13,8 kV, das chaves de banco de capacitor e dos transformadores de potência e sistema de proteção. O novo sistema, com painéis abrigados e padrão 61.850, utiliza lógicas *goose* – que possibilitam maior rapidez no



processo de tomada de decisão dos equipamentos de proteção e trabalham com o Sistema Aberto de Gerenciamento de Energia – Sage, desenvolvido pelo Cepel – Centro de Pesquisas de Energia Elétrica. A substituição dos transformadores de potência, agora com comutação sob carga, permitiu a implantação de proteção diferencial independente para cada um dos módulos da subestação.

A subestação Araripina também teve seu sistema de proteção renovado, com painéis abrigados e sistema padrão 61.850, e implantação do Sage.

Devido ao crescimento significativo da demanda do distrito de Fernando de Noronha nos últimos anos, a Celpe realizou um investimento na aquisição de um grupo gerador de potência de 1.160 kVA. A máquina será instalada em caráter definitivo e servirá como reserva, aumentando a confiabilidade da usina e também a flexibilidade operacional para realização da manutenção preventiva dos geradores existentes.

Em 2011 não houve a necessidade de deslocamento de pessoas ou comunidades para a implantação de novas linhas. Sempre que há a necessidade deste serviço, a Celpe firma acordo com os interessados, como ocorreu por conta da passagem da LT 69 kV Ribeirão Gravatá, com 43 km de extensão, com a indenização financeira a 97 proprietários.

► GRI EU22

## NOVAS LIGAÇÕES

Com investimentos de R\$ 132 milhões, o programa de Novas Ligações atendeu 120.631 pedidos, sendo 104.469 urbanos e 5.634 rurais com ou sem necessidade de obras de extensão de rede, além da regularização de 10.528 ligações clandestinas.

## DEC E FEC

Nos últimos anos, a Celpe vem melhorando a qualidade e a regularidade do fornecimento de energia a seus clientes. Em 2011, a Duração Equivalente de Interrupção – DEC atingiu a marca de 16,79 horas contra 17,10 horas do ano anterior, enquanto a Frequência Equivalente de Interrupção – FEC registrou 6,83 interrupções no ano de 2011. Ambos os índices estão abaixo dos limites determinados pela Aneel.

► GRI EU27

► GRI EU28

► GRI EU29



## QUALIDADE DO FORNECIMENTO

<b>DEC: Duração média das interrupções por clientes/ano (h)</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Sem supridora	16,52	16,41	16,25	14,99	14,89
Com supridora	0,27	0,69	0,29	0,51	0,18
<b>Total</b>	<b>16,79</b>	<b>17,10</b>	<b>16,54</b>	<b>15,50</b>	<b>15,07</b>
<b>FEC: Número médio das interrupções por clientes/ano (vezes)</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Sem supridora	6,49	6,68	6,48	7,37	7,40
Com supridora	0,34	0,58	0,51	0,88	0,84
<b>Total</b>	<b>6,83</b>	<b>7,26</b>	<b>6,99</b>	<b>8,25</b>	<b>8,24</b>

## GRI EU12 ◀

**PERDAS**

Apesar do esforço empreendido, a Celpe contabilizou em 2011 um índice de perdas de 16,61%, que representou um aumento de 1,45% em relação ao ano anterior. A elevação deve-se, em parte, às restrições nos critérios de emissão do faturamento por irregularidades de consumo, impostas pela Resolução Aneel 414/2010. Outra causa foram as mudanças no processo de recuperação de receitas por irregularidade de consumo, que, inclusive, resultaram na alteração das especificações técnicas e comerciais dos serviços contratados de inspeção.

A empresa despendeu recursos de R\$ 32 milhões em ações de combate a perdas comerciais, com destaque para:

- Realização de 218 mil inspeções, sendo detectadas 95 mil irregularidades e recuperados 106 GWh, correspondentes a R\$ 47 milhões;
- Regularização de 12 mil ligações clandestinas;
- Regularização e blindagem de 4 mil unidades consumidoras com problemas na medição;
- Isolamento de aproximadamente 7 km de rede de baixa tensão;
- Levantamento e atualização do cadastro de iluminação pública de 59 municípios, recuperando e agregando mais de 6 GWh no ano;
- Implantação de 1.498 telemedições em consumidores atendidos em média tensão.

Cabe destacar, ainda, outras ações empreendidas pela Celpe no combate às perdas:

- Grupo de Ação Anti Perdas (Gaap) – Realiza ações concentradas de inspeção e regularização com o apoio das áreas de atendimento às comunidades especiais, eficiência energética, cobrança, expansão de rede e novas ligações;
- Gestão do Cadastro da Iluminação Pública – Busca eliminar a possibilidade de perdas oriundas do cadastro de iluminação pública, monitorando o cadastro, o faturamento e a negociação com as prefeituras;
- Bloqueio e Blindagem – Tem o objetivo de dificultar o acesso aos equipamentos de medição em unidades consumidoras com forte incidência de irregularidades.

Em 2011, a Celpe registrou 526,2 mil desligamentos por falta de pagamento, sendo que 183,7 mil quitaram o débito em até 48 horas após o corte. Uma parcela significativa de contratos cortados não solicitaram religação ou foram baixados durante o ano.

**Total de cortes de energia****526.234**

▶ GRI EU27

Número de clientes que pagaram o débito em até 48 h após o corte	183.773
Número de clientes que pagaram o débito entre 48 h e uma semana após o corte	55.648
Número de clientes que pagaram o débito entre uma semana e um mês após o corte	56.509
Número de clientes que pagaram o débito entre um mês e um ano após o corte	55.067
Número de clientes que pagaram o débito depois de um ano após o corte	5

## Resultados econômico-financeiros

Do lucro de R\$ 283,4 milhões contabilizados pela empresa em 2011 – 36,78% menor do que o ano anterior – 69,69% foram destinados ao governo, 13,02% aos acionistas e 6,14% aos empregados

### INVESTIMENTO

Em 2011 a Celpe investiu R\$ 330,6 milhões em geração, distribuição, distribuição associada à transmissão, comercialização e administração. Esse valor representou um incremento de 44,2% em relação aos R\$ 292,2 milhões investidos em 2010.

GRI EC1 ◀

Para fazer frente aos seus programas de investimentos, obtendo recursos com custos mais baixos e mais aderentes ao tempo de maturação do negócio de distribuição, a Celpe recorre a financiamentos de longo prazo com bancos e agências de fomento.

Em 2011 a empresa captou recursos de R\$ 158,8 milhões: R\$ 16,4 milhões da Financiadora de Estudos e Projetos – Finep, para custear despesas do “Programa de Inovação Celpe”; e R\$ 142,4 milhões do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES, para investimento no programa de expansão e melhoria do sistema de distribuição de energia elétrica. A Celpe utilizou o Incentivo Fiscal da Sudene, com redução de 75% do Imposto de Renda, no valor de R\$ 41 milhões.

▶ GRI EC4

### LUCRO E RECEITAS

A Celpe obteve um lucro de R\$ 283,4 milhões em 2011, que representou decréscimo de 36,78% em relação a 2010. Houve uma redução de 5,95 pontos percentuais na rentabilidade da Margem Líquida, que caiu de 15,7% para 9,7%.

A receita de fornecimento, considerando apenas as vendas de energia ao mercado cativo, foi de R\$ 3,7 milhões. A tabela a seguir demonstra a receita por classe de consumo:

#### DETALHAMENTO DA RECEITA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA – R\$ MIL

	2007	2008	2009	2010	2011	Participação 2011
Residencial	1.202.953	1.244.184	1.411.182	1.423.979	1.470.918	39,4%
Industrial	497.018	659.456	718.983	680.828	689.475	18,5%
Comercial	768.788	792.894	870.010	868.478	909.140	24,4%
Rural	109.766	112.726	118.603	125.596	132.206	3,5%
Outras classes	454.450	471.629	521.977	518.471	527.417	14,1%
<b>Total</b>	<b>3.032.976</b>	<b>3.280.889</b>	<b>3.640.756</b>	<b>3.617.352</b>	<b>3.729.157</b>	<b>100,0%</b>



**EBITDA**

Em 2011, o Ebitda da empresa decresceu de R\$ 719,9 milhões para R\$ 567,7 milhões, equivalendo a uma queda de 21,14% em relação ao exercício passado.

**DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO**

GRI EC1 ◀

Em 2011, a riqueza gerada pela empresa, incluídos receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governo foi distribuída para seus *stakeholders* conforme a tabela abaixo:

**DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA**

	2011		2010	
	R\$ mil	%	R\$ mil	%
Empregados	133.557	6,14	143.138	6,33
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	1.517.021	69,69	1.497.194	66,20
Financiadores	242.759	11,15	172.848	7,64
Acionistas	283.416	13,02	448.291	19,82
<b>VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO (TOTAL)</b>	<b>2.176.753</b>	<b>100,00</b>	<b>2.261.471</b>	<b>100,00</b>

**ENDIVIDAMENTO**

Em dezembro de 2011 os contratos de empréstimos e financiamentos da Celpe totalizaram R\$ 1,6 bilhão de endividamento bruto. Desse montante, 23,8% vencem no curto prazo e 76,2% no longo prazo, com média ponderada de vencimento de 3,1 anos. O endividamento líquido (dívida menos disponibilidade, aplicações financeiras e títulos e valores mobiliários) atingiu a cifra de R\$ 1,3 bilhão.

Em abril, a Celpe captou recursos no mercado de capitais, no montante de R\$ 360 milhões, por meio da 4ª emissão de debêntures. Essa operação, destinada ao ajuste do perfil da dívida da empresa, propiciou a obtenção de prazo mais longo e desconcentração de vencimentos. A Standard & Poor's Ratings Services atribuiu *rating* "brAAA" à emissão.

**INADIMPLÊNCIA**

Em 2011, o Índice de Arrecadação (IR) da empresa atingiu 96,75%, contra 99,86% do ano anterior. A ampliação das restrições à suspensão de fornecimento de energia, imposta pela Resolução Aneel 414/2010, e a perda do benefício baixa renda de aproximadamente 740 mil consumidores contribuíram para um resultado inferior ao de 2010.

O esforço na recuperação de créditos da Celpe inclui ações preventivas e educativas para o consumo correto e eficiente da energia. Para facilitar a comunicação e o pagamento das faturas de energia a Empresa conta atualmente com aproximadamente 3.700 locais de pagamento, considerando a rede credenciada Celpe Serviços, os bancos e seus correspondentes bancários. Outras medidas adotadas para reversão da inadimplência foram as seguintes:

- Inscrição de 2,7 milhões de clientes em órgãos de proteção ao crédito, com recuperação de R\$ 320,60 milhões;
- Emissão de 12,7 milhões de avisos de suspensão do fornecimento de energia, sendo efetivadas 541 mil suspensões de fornecimento de energia elétrica (cortes);
- Realização de 819 mil cobranças domiciliares, reduzindo os custos com ações de cobrança mais onerosas, como a suspensão de fornecimento, e contribuindo para o recebimento de créditos;
- Contratação de empresas de assessoria de cobrança para atuar perante os clientes com faturas de energia inscritas na PCLD (Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa).

## O mercado de energia

Em 2011 a Celpe distribuiu 11.195,338 GWh de energia no sistema, um acréscimo de 3,29% em relação ao ano anterior. O número de clientes aumentou 1,78%, alcançando a marca de 3,1 milhões de consumidores\*

\*Dados de Mercado consolidados em dezembro de 2011 sem ajustes da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), divulgados em fevereiro de 2012.

### COMPORTAMENTO DO MERCADO

Em 2011, a energia distribuída no sistema elétrico da Celpe atingiu a marca de 11.195.338 GWh (mercado cativo + mercado livre + suprimento a concessionárias de fronteira), representando um crescimento de 3,29% em relação ao ano anterior.

O mercado livre demandou a entrega de 861.593 GWh de energia no período, representando um acréscimo de 27,73% em relação a 2010, taxa justificada pela migração de diversas unidades consumidoras para o ambiente de livre contratação.

### COMPRA E VENDA DE ENERGIA

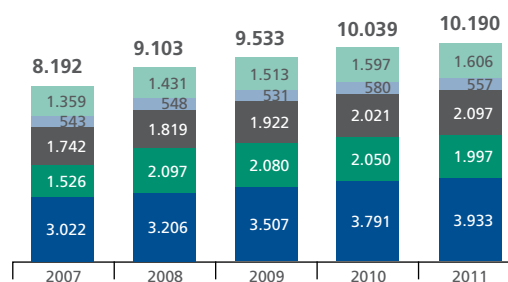
► GRI EU1

A energia requisitada pela Celpe no ano correspondeu a 12.676,3 GWh, enquanto a contratada totalizou 12.915,3 GWh. O lastro contratual resultou em 101,89%, valor dentro da faixa limite entre 100% e 103% estabelecida pela legislação para as distribuidoras.

As vendas no mercado cativo no ano foram de 10.189,938 GWh, representando 1,51% a mais do que o verificado em 2010. O resultado reflete a migração de consumidores do ambiente regulado para o de livre contratação e também a recuperação de perdas da empresa, abaixo da média do ano anterior.

### EVOLUÇÃO DAS VENDAS (GWh)

Comportamento do mercado cativo – vendas de energia



RESIDENCIAL  
INDUSTRIAL  
COMERCIAL  
RURAL  
OUTROS  
TOTAL





## GRI EU3 ◀

**EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES**

A Celpe encerrou 2011 com 3,1 milhões de clientes ativos, que representaram um incremento de 1,78% em relação ao ano anterior. Em função da adequação aos critérios estabelecidos pela Resolução Aneel 414/2010 quanto ao perfil econômico dos consumidores residenciais, a faixa de baixa renda correspondeu a 37,47% do total atendido pela empresa. Em 2011, os clientes da empresa foram assim distribuídos:

**Nº TOTAL DE CLIENTES ATIVOS**

	Em milhares
Residencial	2.741
Industrial	13
Comercial	198
Rural	174
Outras classes	31

**TARIFAS**

Em 29 de abril de 2011, a Aneel publicou no *Diário Oficial da União* a Resolução Homologatória nº 1.143, estabelecendo as tarifas a serem praticadas pela Celpe no período de 29 de abril de 2011 a 28 de abril de 2012. Tais tarifas foram reajustadas, em média, em 10,86%, sendo 8,19% relativos ao reajuste tarifário anual econômico e 2,67% referentes aos componentes financeiros pertinentes.

Em face do encerramento de componentes financeiros do reajuste anterior, o efeito médio percebido pelos consumidores cativos foi de 8,27%. Nos consumidores de baixa tensão – Grupo B, composto principalmente dos residenciais –, que representam mais de 86,9% do total de clientes da Celpe, o efeito percebido na tarifa ficou em torno de 8,04%. Já os clientes do Grupo A – entre eles, os industriais e comerciais de médio e grande portes, atendidos em alta tensão – perceberam uma variação média de 8,68% na nova tarifa.

O Reajuste Tarifário de 2011 foi realizado em conformidade com a cláusula sétima do Contrato de Concessão da Celpe nº 26/2000, a qual prevê que o Poder Concedente procederá anualmente o reajuste dos valores das tarifas aplicáveis à prestação do serviço de distribuição de energia elétrica. Para este fim, será aplicada a fórmula prevista na subcláusula sexta da cláusula sétima do Contrato de Concessão, na qual são observadas as variações dos custos não gerenciáveis da concessionária: Parcela A (compra de energia, encargos e tributos) e a variação anual do IGPM, que reajusta os custos gerenciáveis; Parcela B (custos de operação e manutenção, depreciação e remuneração de capital), que compõe a Receita da Concessionária.

Os encargos setoriais e os tributos continuam com grande participação nos custos, representando 35% da tarifa de energia elétrica. Já as despesas com compra e transmissão de energia respondem por 39%. Cabe à Celpe os 26% restantes para cobrir os custos de operação, manutenção, administração do serviço e investimentos.

## Relacionamento com o cliente

Em 2011, a Celpe ampliou a comunicação com o consumidor, e o índice de satisfação do cliente subiu de 68,9% para 71,7%. Ao longo do ano, os canais de relacionamento da empresa atenderam mais de 1 milhão de chamadas

### PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Anualmente a Celpe participa de Pesquisas de Satisfação do Consumidor Residencial de Energia Elétrica. Na pesquisa comandada pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia – Abradee, a empresa registrou um aumento no Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida – ISQP de 68,8%, em 2010, para 71,7% em 2011.

**GRI PR5** ◀ Na Pesquisa de Avaliação dos Provedores de Serviços Públicos, realizada pelo Instituto Vox Populi, a Celpe tem se mantido na liderança desde 2006, quando começou a integrar o índice. Na pesquisa, o serviço de distribuição de energia é comparado com serviços essenciais, como água, saneamento básico, telefones fixo e celular, saúde, educação, segurança pública e transporte coletivo urbano. Em 2011,

com relação à satisfação do cliente, a distribuição de energia ficou em 1º lugar com índices de 86,4% (pessoa física) e 74,4% (pessoa jurídica), ambos superiores aos de 2009, que foram de 85,9% e 71,7%, respectivamente. Com relação à qualidade dos serviços prestados, a distribuição de energia também liderou o *ranking* com 90,8% (pessoa física) e 81,4% (pessoa jurídica), ambos também superiores aos índices de 2009 e aos obtidos pelas empresas prestadoras de serviços essenciais. Em 2010 não houve pesquisa.

Os resultados das pesquisas de satisfação de clientes são cruzados com os resultados dos *workshops* realizados com a linha de frente (atendentes, leituristas, teleatendentes, eletricitistas e executivos) da Celpe para identificar pontos de insatisfação dos clientes. Estas informações, somadas aos dados de atendimento, balizam o plano de *marketing* da empresa e resultaram em medidas para melhoria dos serviços, tais como:

- Inclusão de novos serviços na agência virtual (Nova Ligação e Troca de Titularidade) e divulgação massificada do *site* da Celpe, estimulando a utilização da *web*;
- Reforma e melhoramentos em 11 agências de atendimento;
- Criação de 0800 para os colaboradores das empresas prestadoras de serviços (EPS), no qual é possível realizar reclamações e sugestões para realização de melhorias;
- Controle e monitoramento constante do telefone 0800 das empresas prestadoras de serviços (EPS);
- Reformulação do *site* para os parceiros, visando maior comunicação entre as EPS e a Celpe;





- Criação de rotina de reunião com os líderes das empresas parceiras e coordenadores das regionais, para apresentação de indicadores Celpe, além de realização de palestra sobre atendimento ao cliente e liderança;
- Criação de um novo programa de *marketing* de incentivo interno – Prêmio Qualidade de Leitura 2011 – para motivação da área de leitura;
- Utilização do GIFS – Sistema de Gestão Integrada da Fiscalização de Serviços como fonte de informação para avaliação dos terceiros;
- Implantação de processo de fiscalização via ligação telefônica para o cliente com a finalidade de conferir a entrega da fatura no prazo estabelecido;
- Continuidade do programa de reciclagem com as atendentes das regionais e os eletricitas (próprios e parceiros) para nivelar procedimentos;
- Intensificação de rotina de capacitação dos profissionais do atendimento e teleatendimento através de consultoria externa, assim como capacitação dos multiplicadores;
- Comunicação dos desligamentos programados nas cidades do interior através de rádio e panfletagem;
- Divulgação aos clientes da prática da empresa de aviso antecipado dos desligamentos para manutenção preventiva na rede elétrica;
- Capacitação de profissionais da empresa em *media training*;
- Continuação de projeto piloto para venda do padrão de ligação nova em regional específica (Carpina), evitando instalação indevida e visita improdutiva por parte da empresa;
- Utilização de placas para divulgação das obras de melhoramento e manutenção;
- Inauguração de duas novas agências móveis, totalizando três unidades, que levam o atendimento comercial aos moradores de bairros afastados da Região Metropolitana do Recife e municípios do interior do estado;
- Publicação de informativos em jornais de grande circulação sobre direitos e deveres, riscos e perigos e uso adequado da energia.



### CANAIS DE RELACIONAMENTO

Na comunicação com seus clientes, a Celpe utiliza todos os canais de relacionamento disponíveis – das campanhas institucionais às agências de atendimento, dos meios digitais aos pontos de autosserviço, da fatura de energia elétrica às visitas dos agentes da companhia. Os principais canais de comunicação da empresa para o diálogo com os seus clientes são:

- **Teleatendimento (*call center*)** – Canal direto e gratuito através do Prontidão de Luz (0800 081 0196) e do atendimento comercial (0800 081 0120). Os clientes do grupo A (corporativos, poder público, alta tensão) são atendidos por meio de número exclusivo (0800 281 2236). Para os clientes especiais com deficiência auditiva e de fala, a empresa disponibiliza o 0800 281 0142; para os clientes denominados baixa renda, o 0800 081 3217. A Ouvidoria da Celpe atende pelo 0800 282 5599.
- **Site** – Além dos serviços para os clientes dos grupos A e B na internet, a Celpe tem ainda um *site* específico para as Empresas Prestadoras de Serviços (EPS), com campo para sugestões e reclamações. O *site* da empresa atendeu 4.508.680 clientes em 2011, um acréscimo de 20% no volume de atendimentos em relação ao ano de 2010.
- **Agências de Atendimento** – Nas 47 agências distribuídas no estado, o tempo médio de atendimento, de espera e, ainda, de satisfação é monitorado *on line*. O atendimento comercial aos moradores de bairros afastados da Região Metropolitana do Recife é feito através de três agências móveis que oferecem, entre outros

► GRI 4.14

► GRI 4.15

► GRI 4.16

► GRI EU24



serviços, alteração de carga, autoleitura, consulta de débitos, alteração de data de vencimento da conta, débito automático, denúncia de fraude, alteração cadastral, emissão de 2ª via da conta, cadastramento na tarifa social, troca de titularidade e desligamento de unidade consumidora. Em 2011 foram atendidos 1.700.623 clientes.

- **Celpe Serviços** – Os 164 pontos de atendimento credenciados, em 150 municípios, estão instalados em estabelecimentos comerciais onde os clientes podem emitir 2ª via de fatura, negociar débitos, pagar suas contas de energia elétrica, além de registrar reclamações e sugestões. Em 2011 a Rede Celpe Serviços atendeu uma média de 89,9 mil clientes por mês, representando uma redução de 10% em relação ao ano anterior.
- **Livro de Manifestação do Cliente** – Para atender à Resolução 414/2010 da Aneel, o livro é mantido nas agências de atendimento para que os clientes registrem suas sugestões e reclamações, que são posteriormente cadastradas no sistema comercial e repassadas às áreas responsáveis para providências.
- **Pontos de autosserviço** – Totens, onde o consumidor consulta débitos, emite 2ª via de conta e registra sugestões e reclamações, entre outros serviços, distribuídos em agências de atendimento para clientes de baixa tensão. Em 2011, a empresa ampliou as unidades de 46 para 77 totens.

- **Analistas de Negócios de Energia** – Profissionais capacitados para atender exclusivamente clientes corporativos, do setor privado ou público, fazem atendimento diferenciado, de acordo com o ramo de atividade, rentabilidade, risco de migração para a concorrência ou utilização de fonte energética alternativa.
- **Agente CELPE** – Desde 2003, a empresa executa o projeto, com a realização de visitas personalizadas por agentes comunitários nas unidades consumidoras de bairros populares do estado de Pernambuco. A proposta é adequar o consumo à capacidade de pagamento do cliente, orientar sobre o uso seguro e eficiente de energia, cadastro de tarifa social e fazer negociação de débito de forma diferenciada.

Para os clientes com deficiência visual, a empresa disponibiliza desde 2005 a fatura de energia em braile.

► GRI EU24

Além das orientações ao consumidor contempladas na Resolução 414/2010 da Aneel, a Celpe segue os Procedimentos de Distribuição – Prodist elaborados pela agência, que obriga as distribuidoras a informar aos seus clientes as interrupções programadas, com data e horário de início e término. Os avisos são publicados em jornais impressos, panfletos, anúncios em rádio e também disponibilizado no *site* da empresa.

► GRI PR3

O Prodist estabelece para as distribuidoras que seus mecanismos de atendimento disponibilizem informações e esclarecimentos aos consumidores sobre os indicadores de continuidade de fornecimento de energia elétrica. Na fatura de energia deverão constar dados referentes aos indicadores de continuidade individuais, conforme estabelecido em regulamento específico, além das seguintes informações:

- O direito do consumidor de receber uma compensação, caso sejam violados os limites de continuidade individuais relativos à unidade consumidora, para apuração mensal, trimestral e anual;
- CD gravado com os módulos do Prodist disponibilizado em todas as Agências e Pontos Celpe;
- Contrato de adesão.

► GRI PR6

A realização de cobrança de outros serviços, discriminada na fatura, está em conformidade com a Resolução da Aneel nº 414/2010. Nas ações de *marketing*, publicidade, promoção e patrocínio,

► GRI PR3



a Celpe segue normativos internos de comunicação empresarial e de publicidade e a Resolução 414/2010 da Aneel. Além disso, a empresa, em conjunto com a agência de publicidade, segue os preceitos básicos do Estatuto do Conar – Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária, de forma a não produzir publicidade enganosa ou abusiva que cause constrangimento ao consumidor ou a empresas e que venham a acentuar diferenciações sociais ou raciais.

#### **OUVIDORIA E CONSELHO DE CONSUMIDORES**

GRI 4.14 ◀

Para atender a queixas, críticas e sugestões dos clientes, a Celpe mantém uma Ouvidoria disponível em horário comercial, através do telefone 0800 282 5599.

A Resolução Normativa nº 470, de 22 de dezembro de 2011 da Aneel, estabeleceu as disposições para funcionamento das ouvidorias nas distribuidoras, sujeitando-as às penalidades previstas nos regulamentos setoriais, em caso de não cumprimento da norma. Os pontos relevantes são:

- Implantação em todas as distribuidoras;
- Estrutura física específica que atenda às reclamações não solucionadas pelos demais canais de atendimento, bem como proposição de melhorias no processo interno;
- Atendimento presencial e liderança local;
- Divulgação da existência da Ouvidoria, especialmente em sítio eletrônico da distribuidora;
- Canal telefônico gratuito e exclusivo ao atendimento da Ouvidoria em toda a área de concessão para ligações providas de telefone fixo ou móvel;
- Os atendimentos da Ouvidoria devem gerar um número de protocolo, o qual deve ser informado, após o registro da manifestação;
- Sistema informatizado de controle das manifestações recebidas e histórico de atendimentos, com as informações e as documentações disponíveis, para a Aneel e para o cliente, pelo prazo mínimo de cinco anos;
- Responder às manifestações registradas e encaminhadas pela Aneel e Agências Estaduais conveniadas;

- Elaborar e encaminhar à autoridade máxima executiva da distribuidora relatórios semestrais, quantitativos e qualitativos, acerca da atuação da ouvidoria;
- Encaminhar à Aneel, em meio digital, relatório mensal contendo os registros das manifestações registradas e encerradas no mês; e
- Prazo de até 180 dias após a publicação de adequação para comunicação à Aneel do nome do ouvidor e a data da sua indicação.

O Conselho de Consumidores de Energia Elétrica de Pernambuco (CCEE-PE), constituído por 12 conselheiros, cada um com titular e suplente, representantes das classes Residencial, Comercial, Industrial, Rural, Poderes Públicos e Procon, realiza no mínimo seis reuniões por ano. O órgão recebe reclamação direta do consumidor que é tratada administrativamente para solução mediada pelo CCEE-PE.

► GRI 4.16

#### **RECLAMAÇÕES E MULTAS**

► GRI PR5

Em 2011, através de seus canais de relacionamento, a Celpe atendeu em média, 1,1 milhão de clientes por mês, o equivalente a um terço de toda a sua clientela, mas ainda assim, o IRR – Índice de Reclamações da empresa, de 0,78%, apresentou um pequeno crescimento, comparado ao ano anterior, de 0,69%.

As reclamações dos clientes são registradas no sistema comercial (SAP/CCS) mediante contato do cliente através dos canais de relacionamento disponíveis (teleatendimento, agências, agências móveis, Celpe Serviços, agência virtual etc.). Abaixo o número de reclamações por tipo no ano de 2011:

- Leitura e faturamento: 59.655
- Atrasos: 36.809
- Entrega de faturas: 10.249
- Cadastro: 8.935
- Danos elétricos: 11.263
- Cobrança: 9.807
- Atendimento: 2.593
- Nível de fornecimento: 1.881
- Outros danos: 353
- Arrecadação: 65
- Obras: 30
- Impactos ambientais: 1
- Interrupção programada: 3

A Celpe empenha-se em responder às reclamações dos clientes no prazo regulatório e, por conta disso, vem atuando para a melhoria da qualidade dos processos técnicos e comerciais. Entre diversas

medidas adotadas estão a divulgação de relatórios semanais de reclamações, reuniões entre as áreas envolvidas, melhoria dos procedimentos comerciais, aumento na fiscalização dos serviços e ajustes no sistema comercial (SAP/CCS). Destaque-se também em 2011 a obtenção da certificação ISO 9001/10002 para o processo de tratamento de reclamações, danos elétricos e nível de fornecimento.

- GRI PR4** ◀ A empresa não registrou, em 2011, multas ou
- GRI PR7** ◀ sanções monetárias significativas quanto ao
- GRI PR9** ◀ não cumprimento de normas e regulamentos.
- GRI PR8** ◀ Não houve, também, no período, casos de não
- GRI S08** ◀ conformidade com relação a informações e rotulagem de produtos e serviços ou a regulamentos e códigos voluntários relativos a *marketing*, publicidade, promoção e patrocínio. Não foram registradas, da mesma forma, reclamações quanto à violação de privacidade e perda de dados de clientes.

Na planilha do Balanço Social Ibase apresentada nos anexos deste Relatório, constam os valores pagos pela Celpe decorrentes de multas e indenizações impostas por órgãos de defesa do consumidor e pela Justiça.

- GRI 4.14** ◀ **CONSUMIDORES DE BAIXA RENDA**
- GRI 4.16** ◀ A faixa de consumidores de energia elétrica classificada pela Aneel como Baixa Renda representa 37,47% do total de consumidores da empresa. Considerando os novos critérios estabelecidos na Resolução Aneel nº 414/2010, verificou-se em 2011 uma grande migração de clientes dessa faixa de consumo para a classe residencial normal.
- GRI EU23** ◀

Os clientes de Baixa Renda têm direito ao benefício da Tarifa Social concedido pelo Governo Federal, desde que atendam aos seguintes requisitos:

- Registro como Unidade Consumidora Residencial;
- Renda menor ou igual a meio salário mínimo por pessoa;
- Renda de até três salários mínimos por pessoa no caso de portador de doença que necessite de uso continuado de equipamentos elétricos;
- Número de Inscrição Social (NIS);
- Número de Identificação do Trabalhador (NIT) ou o Número

de Benefício da Prestação Continuada (BPC);

- Informar se a família é indígena ou quilombola;
- CPF, documento oficial com foto (RG, Carteira de Trabalho, Carteira de Motorista, etc.)
- Registro de nascimento indígena para os casos de indígenas que não possuam a documentação acima.

Na Tarifa Social, o percentual de desconto varia conforme a faixa de consumo do cliente. Até 30 kWh/mês, o desconto é de 65%; entre 31 e 100 kWh/mês, o abatimento é de 40%; de 101 a 220 kWh/mês, o desconto é de 10%; e acima de 220 kWh/mês, não há desconto. Os clientes de baixa renda indígenas e quilombolas têm direito a desconto de 100% até o limite de 50 kWh/mês e, caso excedam esse limite, o desconto será de acordo com os outros critérios.

Além da Tarifa Social, a Celpe também desenvolve projetos de eficiência energética para essa parcela de clientes. O Agente Celpe, o Celpe nas Comunidades de Baixa Renda, o Vale Luz e o Caminhão Educação com Energia são alguns exemplos.

► **GRI EC8**

Para esta clientela, a empresa disponibiliza uma equipe de colaboradores para atendimento personalizado. Trata-se de um canal de comunicação permanente com as populações urbanas e rurais de baixo poder aquisitivo. Um dos projetos desenvolvidos, o Luz no Empreendedorismo, trabalha com a metodologia Educação para a Sustentabilidade, através do incentivo à produção artesanal nas comunidades como forma de geração de emprego e renda e desenvolvimento da cultura local.

## Inovação e eficiência energética

Em 2011 os investimentos da empresa em inovação, de R\$ 4,4 milhões, o dobro do ano anterior, foram destinados, em sua maioria, a projetos voltados para qualidade e confiabilidade do sistema

### GRI EU8 ◀

#### INOVAÇÃO

A crença de que a inovação caminha ao lado da sustentabilidade do negócio tem se traduzido, na Celpe, em aumento dos recursos destinados a projetos de Pesquisa & Desenvolvimento (P&D): em 2011, a aplicação dos recursos para este fim, de R\$ 4,4 milhões, foi o equivalente a quase o dobro do ano anterior. A maior parte dos investimentos, que seguem as diretrizes do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento do Setor de Energia Elétrica, foi destinada para projetos de Qualidade e Confiabilidade (46,99%) e Supervisão, Controle e Proteção (18,56%) do sistema.

Durante o ano, os investimentos realizados através dos projetos que compõem o Programa de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico (P&D) da Celpe focaram os seguintes temas: Supervisão, Controle e Proteção; Qualidade e Confiabilidade; Planejamento e Operação; Fontes Alternativas e Renováveis de Geração de Energia Elétrica; Medição, Faturamento e Combate às Perdas Comerciais; Redes Inteligentes e Meio Ambiente.

Os principais eventos na área de P&D foram:

- Renovação do certificado da Fundação Nacional da Qualidade – FNQ como modelo de gestão de referência no tema Inovação;
- Revisão do Plano Estratégico de Investimento em P&D na Aneel;
- Aprovação pela Aneel das novas metas financeiras para 2011 e 2012;
- Participação no Prêmio Pernambuco Inovador, ficando entre os três finalistas na categoria Mercado;
- Participação, juntamente com a Cosern e Coelba, no projeto piloto de energia solar fotovoltaica com valor de investimento Celpe de R\$ 7,6 milhões e execução pela Universidade Salvador (Unifacs), Universidade de São Paulo (USP), Centro Brasileiro de Energia e Mudanças Climáticas (CBEM), Governo do Estado da Bahia e Odebrecht;
- Elaboração e submissão à Aneel de projeto piloto de Smart Grid no Distrito Estadual de Fernando de Noronha, para execução pelo Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações – CPqD, Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, Universidade de Pernambuco – UPE e com a participação do Governo do Estado de Pernambuco;
- Promoção do workshop Caminhos da Sustentabilidade, reunindo especialistas em geração de energia limpa do Brasil e do exterior para discutir sobre os problemas e as soluções de alternativas para a geração de energia no Distrito Estadual de Fernando de Noronha;
- Participação no IV Encontro de Excelência em Gestão de Empresa, a convite da Petrobras-Rio, para apresentação do modelo de gestão do Programa de P&D da empresa;
- Produções técnico-científicas divulgadas em periódico (Revista de P&D Aneel) e em anais (Citenel, SNPTEE, CBAM, CBQEE e Cobep).

As informações sobre o Programa de Pesquisa e Desenvolvimento da Celpe estão disponíveis no [site www.celpe.com.br](http://site.www.celpe.com.br), através do seguinte caminho: O Setor Elétrico/Pesquisa e Desenvolvimento/ Programas de P&D.



#### GRI EU6 ◀ EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Em 2011 a Celpe investiu R\$ 18,7 milhões no seu Programa de Eficiência Energética, voltado para a prática sustentável de consumo de eletricidade através do uso racional da energia. Com isso, a empresa cumpre determinação prevista no contrato de concessão firmado pelas concessionárias do serviço público de distribuição de energia elétrica com a Aneel de aplicar, anualmente, 0,5% de sua receita operacional líquida em ações que tenham por objetivo o combate ao desperdício da energia.

A empresa mede o impacto social do processo de distribuição de energia através de seu Programa de Eficiência Energética, que é desenvolvido com clientes residenciais, residenciais de baixa renda, industriais, poder público e entidades sem fins lucrativos. O consumo de energia é medido antes, durante e depois da conclusão do projeto, de forma a verificar a redução, o uso correto e eficiente da energia, a adimplência dos clientes e a preservação ambiental.

#### GRI EN6 ◀

O projeto Energia Verde, iniciado em 2009, tem estimulado os consumidores residenciais a trocar seus eletrodomésticos ineficientes por equipamentos com o selo do Procel de economia de energia, recebendo em troca bonificações na conta de energia: até dezembro, com 6.156 clientes inscritos, haviam sido trocados 6.562 eletrodomésticos e doados 37.243 lâmpadas eficientes. Ainda no âmbito do Energia Verde foram arrecadados R\$ 325,3 mil para o reflorestamento da Mata Atlântica, plantadas 23.328 mudas e reflorestados 21 hectares.

Em outra frente, o programa Celpe nas Comunidades de Baixa Renda, doou aos clientes deste segmento 54.864 geladeiras e 581.371 lâmpadas fluorescentes compactas até dezembro de 2011. Todas as geladeiras repassadas pelo Programa de Eficiência Energética da Celpe têm baixo consumo de energia e usam gás Isobutano (não agressor da camada de ozônio). Atualmente, a Celpe descarta o gás CFC das geladeiras substituídas, conforme convênio assinado com o Ministério do Meio Ambiente.

O projeto Educação com Energia segue a metodologia pedagógica do Procel nas Escolas e consiste numa unidade móvel de ensino que percorre os municípios de Pernambuco com aulas e experimentos sobre o uso correto e eficiente da energia, a preservação do meio ambiente e a prevenção de riscos elétricos. As iniciativas beneficiam crianças, jovens e professores de escolas públicas de ensino. Desde que iniciou, em 2009, o projeto já atendeu 237 escolas e atingiu um público de 2.414 professores e 65.651 alunos.

Outros projetos de eficiência energética foram desenvolvidos pela Celpe para os segmentos de poder público e instituições sem fins lucrativos. Com a substituição do sistema de iluminação e a troca dos condicionadores de ar por novos com selo A do Procel/Inmetro, foram finalizados os projetos da Policlínica Amaury Coutinho, da Funape (Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco), da Fusam (Fundação de Saúde Amaury de Medeiros), da Reitoria da Universidade de Pernambuco e do Ibama (Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis).

#### ▶ GRI EC8



## Meio ambiente

A disseminação da política ambiental da Neoenergia perpassa todas as instâncias de relacionamento da companhia – colaboradores, clientes, comunidade, fornecedores, parceiros e demais *stakeholders*

### GESTÃO AMBIENTAL

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) da Celpe está pautado na sinergia entre sua ação empresarial e as práticas socioambientais responsáveis pela melhoria da qualidade de vida e preservação dos recursos naturais.

A preservação ambiental permeia toda a estratégia da companhia, desde o planejamento das obras à execução dos projetos, incluindo a manutenção das linhas de transmissão, distribuição e subestações. A Celpe não utiliza materiais e insumos provenientes de exploração ilegal de recursos naturais.

**GRI EN5** ◀ A Política Integrada de Gestão da Celpe, que tem por base a Política de Meio Ambiente da *holding* Neoenergia, é disseminada aos públicos interno e externo através de *fôlderes*, *site* e em palestras e eventos, além de ser anexada aos contratos dos fornecedores. A Celpe divulga entre os seus colaboradores e demais *stakeholders* o *Manual de Comportamento Ambiental*, que traz orientações com relação à conduta dos profissionais em relação ao meio ambiente.

**GRI EU19** ◀ O Comitê Integrado de Gestão – grupo multidisciplinar formado por representantes da alta administração e das superintendências – avalia e mantém o desempenho do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) com o objetivo de prevenir os impactos ambientais nas áreas de atuação da companhia.

Desde 2002, a Celpe tem mantido a certificação de seu SGA com base na norma internacional ISO 14001:2004, demonstrando a conformidade com todos os requisitos e controles ambientais de suas atividades, através dos seguintes processos: Gestão da Aquisição de Produtos e Serviços; Gestão da Saúde Ocupacional; Gestão

da Segurança do Trabalho; Gestão da Manutenção Predial; Planejamento de Linhas de Transmissão e Subestações; Desenvolvimento de Pessoas – no edifício-sede; Geração de Energia – na Usina Tubarão, em Fernando de Noronha; e Manutenção de Subestação – nas Subestações Beberibe, João de Barros, Pina, São Caetano e Dom Avelar.

### EDUCAÇÃO AMBIENTAL

A empresa prosseguiu em 2011 com os projetos educacionais de eficiência energética com foco na educação para o consumo consciente da energia. Para os clientes residenciais e residenciais de baixo poder aquisitivo foram desenvolvidos os projetos Energia Verde, Celpe nas Comunidades de Baixa Renda e Educação com Energia.

Ainda com foco nos clientes de baixa renda, a Celpe lançou o projeto Vale Luz que estimula a reciclagem de lixo doméstico em troca de bônus nas contas de energia. Em 2011 foram recicladas 9,5 toneladas de resíduos sólidos e concedidos R\$ 1.424,64 em descontos nas contas de energia para 204 clientes inscritos.

Merece destaque, ainda, a campanha educativa – promovida pela Celpe e a Companhia Hidroelétrica do São Francisco (CHESF), em parceria com o Ibama, a Agência Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (CPRH), o Sindaúcar e as indústrias canavieiras do estado de Pernambuco – que alerta os clientes para os riscos dos incêndios em canaviais sob linhas de transmissão. Divulgada em 30 municípios pernambucanos com *spots* em rádios locais, distribuição de folhetos e veiculação em carros de som nos dias de feiras livres, a campanha, desde que foi implantada, em 2009, reduziu em 83% o número de desligamentos provocados por queimadas. Em 2011, dez usinas passaram por vistorias técnicas e receberam palestras de sensibilização.

► **GRI 4.14**

► **GRI EN6**

Para o público interno, a empresa promoveu treinamento para 53 colaboradores, totalizando nos últimos três anos 1.053 pessoas capacitadas em programas de educação ambiental.



### LICENCIAMENTO

A Celpe mantém todas as suas subestações, Redes de Distribuição, Linhas de Transmissão e a Usina Termoeletrica Tubarão, em Fernando de Noronha, regularizadas e licenciadas pelos órgãos ambientais estadual e municipal. Pelo fato de a Usina Tubarão estar localizada numa área ambientalmente sensível, em 2003 a empresa certificou na ISO 14001 todo o seu processo de geração de energia.

Com base no Plano de Obras Anual, os novos projetos de construção de Linhas de Transmissão, Linhas de Distribuição e subestações são enviados para a análise da Unidade de Meio Ambiente, a fim de identificar os possíveis impactos da instalação desses empreendimentos e, depois, submetê-los para o processo de licenciamento. Os empreendimentos de transmissão e distribuição na área de atuação da empresa possuem licença e diagnóstico de informações ambientais.

**GRI EU19 ◀** Os projetos de novas linhas ou subestações são submetidos à anuência das prefeituras municipais, sendo em seguida encaminhados para licenciamento do órgão ambiental (CPRH). Devido à natureza dos empreendimentos, que resultam em melhoria da qualidade do serviço prestado à população, não há registro de dificuldades na aprovação e implementação dos projetos.

A empresa realiza estudos para os empreendimentos passíveis de licenciamento ambiental. Para mitigar e compensar os impactos causados pela implantação do empreendimento, são adotadas as seguintes providências:

- Estudos e escolhas de diretrizes das linhas, para que, sempre que possível, as áreas de preservação ambiental e reservas florestais não sejam atingidas; **▶ GRI EN14**
- Redução das supressões vegetais para o mínimo possível durante as construções; **▶ GRI EN14**
- Pagamento de indenizações justas aos proprietários das terras atravessadas pelas passagens das linhas, com base nos preços de mercado;
- Pagamento de valores justos, avaliados a preços de mercado, para os terrenos onde serão construídas as subestações;
- Atendimento das compensações ambientais exigidas pelos órgãos ambientais das prefeituras, do estado, Iphan;
- Utilização de linhas de estruturas mais altas para evitar o corte de árvores;
- Utilização de estruturas dimensionadas dentro das normas vigentes para as travessias das estradas e rios, objetivando garantir a segurança das pessoas e dos veículos terrestres e náuticos;
- Subestações e redes automatizadas de forma a reduzir, em casos de contingência, o tempo de intervenção e restabelecimento da energia para atendimento à população urbana e rural, indústria, comércio, hospitais, clínicas etc.;
- Adoção de projetos com cabos condutores cobertos ou isolados para evitar o corte e a supressão de vegetação nas ruas e nos parques em áreas urbanas.

Em 2011, a empresa teve 52 processos administrativos relativos ao meio ambiente.

**▶ GRI EN28**

### MANEJO DE RESÍDUOS E EMISSÕES

Os resíduos recicláveis, comuns e perigosos da Celpe são coletados, transportados e destinados para dentro do País por empresas licenciadas, atendendo à legislação vigente. Entre os tratamentos dos resíduos, podem ser citadas a reciclagem do óleo mineral isolante dos transformadores e o rerrefino do óleo lubrificante

**▶ GRI EN12**

**▶ GRI EN14**

## GRI EN25 ◀

proveniente da geração de energia na Usina Tubarão, em Fernando de Noronha. Cabe ressaltar que as empresas que atuam no gerenciamento de resíduos da Celpe são devidamente licenciadas perante os órgãos ambientais pertinentes.

Semestralmente, a Celpe realiza o monitoramento da qualidade do ar em decorrência da emissão de gases dos geradores da Usina Tubarão e, anualmente, são realizadas análises de emissões gasosas. Em 2011, os resultados apresentados nas medições estavam de acordo com os parâmetros estabelecidos pela legislação vigente.

Um estudo de dispersões de emissões gasosas, que permite identificar a influência dos empreendimentos na qualidade do ar, realizado pela empresa em 2011, concluiu que os poluentes da Usina Tubarão apresentam valores muito abaixo dos estabelecidos pela legislação, não causando nenhum impacto ambiental à região da ilha.

## GRI EN22 ◀

## GRI EN23 ◀

## GRI EN24 ◀

Nesse mesmo ano, de um total coletado de 237 toneladas de resíduos não perigosos, 39 toneladas foram destinadas para reciclagem, e o resíduo orgânico, destinado a aterro sanitário licenciado. Outras 15 toneladas coletadas de resíduo sólido e 39,5 mil litros de resíduos líquidos contaminados foram destinados a empresas especializadas no tratamento e destinação desse tipo de resíduo.

## GRI EN22 ◀

O edifício-sede Celpe possui programa de coleta seletiva, como parte do Sistema de Gestão Ambiental. Os colaboradores são sensibilizados a utilizar os coletores corretamente, por meio de campanhas internas, treinamentos, palestras, eventos e do documento *Manual de Comportamento Ambiental*.

A Celpe participa, ainda, ao lado das distribuidoras Coelba e Cosern, do Grupo Neoenergia, do projeto Logisverde, uma prática de preservação de recursos naturais através de logística reversa (embalagens e materiais retornam para o início da cadeia produtiva). Consiste na reutilização dos carretéis de madeira que comportam condutores e cabos de energia usados na distribuição de energia elétrica.

Anualmente é promovido na empresa o "Dia D", do Programa 8S, para organização, limpeza e descarte de materiais inservíveis.

### CONSUMO DE ÁGUA E ENERGIA

Em seus procedimentos internos, a Celpe estimula a economia e o combate ao desperdício. O consumo de água e energia é monitorado de acordo com os parâmetros do Sistema de Gestão Ambiental da empresa.

No edifício-sede da companhia, há o aproveitamento da água das chuvas nos jardins e no espelho d'água existente. Semestralmente, é realizada a análise físico-química e bacteriológica das águas provenientes de fontes subterrâneas.

### AÇÕES PARA EVITAR O DESPÉRDIO DE ÁGUA

1. Instalação de torneiras automáticas acionadas através de pressão.
2. Substituição de alguns sistemas de refrigeração com condensação a água por condensação a ar.
3. Aplicação de adesivos nos lavatórios, incentivando o uso racional da água.
4. Monitoramento da qualidade da água nos reservatórios, otimizando a limpeza e reduzindo o desperdício.
5. Substituição de descargas em Sistema HIDRA dos vasos sanitários por caixa acoplada, nos prédios que estão sendo reformados.

### SEGURANÇA DA REDE

Em 2011, o investimento da Celpe em proteção ambiental superou os R\$ 72 milhões. No ano, 5.541 pessoas participaram de palestras sobre segurança energética. O Departamento de Saúde e Segurança da empresa realiza as Jornadas de Esclarecimentos para Eletricistas de Baixa Tensão com o objetivo de orientá-los sobre eletricidade básica, normas de fornecimento e uso seguro da energia. Além disso, a empresa também realiza palestras sobre os Riscos Elétricos para escolas, empresas e comunidades vizinhas às subestações.

A população também é orientada sobre o uso seguro da energia durante a *Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica* promovida pela Celpe em parceria com a Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee).

A empresa dispõe de *Planos de Contingência* e normativos, que preveem o restabelecimento do fornecimento de energia elétrica em situações emergenciais. Todos os planos são disseminados para as áreas envolvidas e disponíveis *on line* ao público interno por meio do *Sistema de Gestão de Normativos (SGN)*. São também realizadas simulações de emergência com base no planejamento anual, como o da Usina

▶ GRI EN30

▶ GRI EU20

Tubarão (*Plano de Atendimento Mútuo*), que envolve a população e entidades locais.

**GRI EU21** ◀ Os Planos de Contingência são estruturados, validados e elaborados pelas áreas de estudos operacionais e do *Centro de Operação do Sistema* e estão disponíveis por meio do portal *intranet*. Atualizados a cada quatro meses, estes documentos são consultados em tempo real por todos os controladores de sistema e dão suporte às decisões durante as contingências que acarretam desligamentos da rede elétrica. São divididos nos seguintes produtos:

- PCD (Plano de Contingência da Distribuição) – opções de transferências de cargas para os 624 circuitos de média tensão (13,8kV) que constituem a malha de distribuição de energia elétrica em Pernambuco;
- PCLT (Plano de Contingência para Linhas de Transmissão) – opções de suprimento alternativo para as 130 subestações 69:13,8kV para os casos de perda de linhas de transmissão nos níveis de 69kV, 138kV;
- Estudos Quadrimestrais do Sistema Elétrico – contemplam as projeções das demandas e carregamentos dos principais subsistemas da companhia baseadas nas previsões do mercado para horizonte de quatro meses.

**GRI PR1** ◀ Visando mitigar o impacto proveniente das suas atividades, em 2011 a Celpe fez medições de campos eletromagnéticos em instalações com nível de tensão maior ou igual a 138 kV e constatou que as instalações estão em conformidade com o padrão estabelecido pela Aneel nas resoluções RN 398/2010 e RN 413/2010, não sendo necessária nenhuma ação para reduzir a sua intensidade. A empresa não recebeu denúncias nem processos cíveis sobre esse assunto.

A Celpe dispensa grande atenção na poda de árvores e na limpeza de faixa, e o procedimento para controle da vegetação em linhas e redes é disseminado para as áreas operacionais, de planejamento e para os prestadores de serviço. Dentre as ações merece destaque o Programa Atuar, que consiste no manejo integrado da rede elétrica e da arborização urbana na cidade do Recife, de forma a garantir a qualidade do fornecimento de energia elétrica sem prejuízo da vegetação.

**GRI EN14** ◀ A política de reposição florestal da Celpe obedece às normas vigentes, que estabelecem medidas compensatórias quanto às atividades com impacto ambiental. Em outubro, a empresa iniciou o plantio



em fazendas próximas à linha de transmissão Bom Nome/Salgueiro, em área equivalente a 000,3 hectare. Foram plantadas 110 mudas das espécies *spondias tuberosa* (umbu), *myracrodruon urundeuva* (aroeira-do-sertão) e *tabebuia ssp* (craibeira). As espécies são nativas e características do habitat original.

Ainda como medida preventiva para sobrevivência da flora, a empresa realizou o plantio de 200 mudas nativas no entorno da Linha de Transmissão, priorizando áreas cultiváveis próximas às residências ou de lavoura, com o objetivo de disponibilizar água para irrigação. Nas propriedades com criação de animais, foram construídos cercados ao redor das mudas para evitar possíveis interferências.

A construção de subestações da Celpe envolve a aquisição de áreas de aproximadamente 2.500 m<sup>2</sup> (50 m x 50 m), resultando em pequeno impacto nas comunidades e substancial melhoria na qualidade de vida da população, a partir do acesso à energia. Nas linhas, as faixas de passagem são negociadas com os respectivos proprietários ou posseiros e, quando necessário, recorre-se à decretação da área como de Utilidade Pública pela Aneel. Em algumas

► **GRI EN14**  
► **GRI EU13**



negociações, são alterados os traçados de forma a compatibilizar com as ocupações existentes, os interesses das comunidades e a preservação do meio ambiente.

#### GRI HR9 ◀

Embora atue em duas comunidades indígenas – através da subestação de Águas Belas e das linhas de transmissão na comunidade Truká –, as atividades da empresa não afetam os direitos dos indígenas e, conforme previsto no Planejamento Estratégico da companhia, não há expectativa de que isso possa ocorrer.

Outras ações de prevenção e controle adotadas pela empresa são:

- PEI – Plano de Emergência Individual – Elaborado com base nas informações de cada subestação, norteia o procedimento em situações de emergência. Em casos mais graves, em que um produto perigoso tenha alcançado o solo ou corpos d'água, a Unidade de Meio Ambiente deverá ser informada imediatamente para que sejam tomadas as devidas providências;
- Emissões Atmosféricas – A empresa realiza o monitoramento ambiental das emissões atmosféricas dos geradores da Usina Tubarão, no intuito de verificar a conformidade com

os padrões permissíveis na legislação em vigor e integrar as instalações da geradora à paisagem do Arquipélago de Fernando de Noronha;

- Fumaça Preta – A Celpe possui um opacímetro para mensurar e controlar os níveis de fumaça preta dos veículos a diesel da frota;
- Redes protegidas e multiplexadas – Os cabos elétricos protegidos evitam os acidentes por contato com árvores, reduzem a necessidade de poda da arborização e melhoram o desempenho e a confiabilidade do sistema elétrico. Áreas próximas a parques, praças ou de concentração de árvores centenárias na capital e no interior são priorizadas.

Em 2011, houve 31 óbitos na comunidade após contato com a rede elétrica. Atualmente estão ativos 138 processos que tratam de eletroplessão (acidente na rede). Foram recebidas 13 demandas e encerradas outras 22 demandas, sendo duas favoráveis à Celpe e quatro desfavoráveis. Houve dez acordos e seis processos encerrados sem julgamento do mérito.

#### ▶ GRI EN29

#### ▶ GRI EU25



## Colaboradores e parceiros

O respeito e a valorização dos seus colaboradores, por meio de programas permanentes de treinamento e desenvolvimento, bem como o cumprimento estrito das normas de Saúde e Segurança, são a base sobre a qual se assenta a política de Recursos Humanos da companhia

### QUADRO FUNCIONAL

**GRI EC7** ◀ A política de recursos humanos da Celpe é pautada pela equidade e pela diversidade, com valorização do mérito e do aprimoramento profissional. As contratações priorizam os colaboradores das empresas do Grupo Neoenergia e os moradores dos estados onde atuam. Somente no caso de não haver disponibilidade de pessoal interno para o preenchimento de determinada vaga é que é feita a seleção externa.

**GRI 4.14** ◀ Em dezembro de 2011, a empresa contava com 1,6 mil colaboradores, todos contratados por regime de CLT, sendo que, desse total, 8,61% tinham concluído o ensino fundamental, 48,71% o ensino médio, 30,64% o ensino superior e 12,04% tinham pós-graduação. Não havia analfabetos na companhia.

Do universo de colaboradores, 15,77% referiam-se a profissionais com até 30 anos, e 24,98% com mais de 50 anos de idade e 26,73% correspondiam a profissionais afrodescendentes, sendo que, em relação ao total de empregados, 24,64% exerciam cargos gerenciais.

Pouco mais de 21% do total da força de trabalho da empresa era formada por mulheres, sendo que, do quadro total de empregados, 25,36% exerciam cargos gerenciais.

**GRI LA13** ◀ Faziam parte do quadro funcional 50 colaboradores com deficiência, contra 60 do ano anterior. A empresa tem 12 colaboradores autodeclarados de raça indígena. O número de trabalhadores terceirizados somava 5.813 no período.

**GRI HR4** ◀ Nenhum caso de discriminação contra qualquer colaborador da empresa foi registrado no período.

### TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Em 2011, a Celpe aprimorou os programas voltados ao desenvolvimento profissional e pessoal. Alinhados às estratégias da empresa, esses programas buscam identificar e valorizar os talentos, aprimorar os investimentos em treinamento e desenvolvimento, melhorar o clima organizacional e proporcionar perspectiva profissional. Todos os colaboradores passam por avaliações periódicas de desempenho e desenvolvimento de carreira.

Além das necessidades de capacitação e desenvolvimento levantadas a partir das diversas ferramentas, a empresa considera também as estratégias e metas definidas no Plano Estratégico, as demandas da legislação aplicável ao negócio, os treinamentos exigidos por lei, como os da área de saúde e segurança do trabalho e o cumprimento das Normas Regulamentadoras, em especial a NR10 e a Gestão Ambiental e de Qualidade.

Dentre os vários programas lançados pela empresa em 2011, destaque-se o Meu Momento. Composto de palestras, *workshops* e treinamento, o programa discute os principais assuntos relacionados à aposentadoria, entre eles INSS, previdência privada, gerenciamento de despesas, além de temas como empreendedorismo, terceiro setor e qualidade de vida.

Para ajudar na construção de um projeto para o futuro, o Meu Momento estimula os participantes a avaliar sua trajetória e desenhar um plano com base num mapeamento de aptidões e interesses elaborados durante os encontros. O programa acontece em quatro etapas: Sensibilização, Momento de vida, Qualidade de vida e Projeto de vida.

► **GRI 4.14**  
► **GRI 4.16**  
► **GRI EU14**  
► **GRI LA12**

► **GRI LA11**

► **GRI LA11**

Outros programas promovidos pela empresa para o desenvolvimento profissional são os seguintes:

- **Gestão de Desempenho – PGD:** as Avaliações de Objetivos Individuais, Competências Funcionais e Competências de Liderança envolveram todo o quadro efetivo da Celpe. Com base nos resultados, foram elaborados e implantados programas de treinamento e desenvolvimento;
- **Desenvolvimento de Liderança – PDL:** o Programa foi refinado e alinhado às definições empresariais – Missão, Visão, Valores e as Competências de Gestão;
- **Plano de Sucessão:** propiciou a nomeação de diversos colaboradores a cargos de liderança;
- **Treinamento Anual:** foram realizados 74% dos treinamentos previstos para o ano de 2011, que contemplou eventos de natureza técnica, comportamental e de saúde e segurança;
- **Escola Corporativa:** iniciativa do Grupo Neoenergia em promover de forma alinhada os treinamentos mais frequentes obtidos através das avaliações de desempenho;
- **MBA In Company:** voltado aos engenheiros da área de Distribuição de Energia com objetivo de ampliar competências nas áreas de engenharia, operação e manutenção, focadas na prática dos processos e procedimentos da Celpe;
- **Recrutamento e Seleção:** implantação da ferramenta Vagas.com para os processos seletivos internos e externos do Grupo Neoenergia, com o objetivo de conferir maior integração, agilidade, informatização e registro do histórico dos processos seletivos.

A empresa também investe na formação de seus colaboradores e possui o benefício de incentivo educação para cursos de graduação, pós-graduação e idiomas. A bolsa oferecida varia entre 40% a 70% do valor do curso, que deve ser voltado ao negócio da empresa.

**GRI HR3** ◀ A empresa destinou 63 horas para treinamento de nove colaboradores em políticas e procedimentos relativos a Direitos Humanos relevantes para a operação de distribuição de eletricidade.

### POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO

A política de remuneração da Celpe busca a equidade e não faz distinção de sexo ou cor. A remuneração dos colaboradores é calculada segundo valores praticados pelo mercado e



no setor para cada categoria funcional, enquanto os ganhos dos administradores são definidos na Assembleia Geral de Acionistas. Em 2011, a folha de pagamento bruta da Celpe atingiu R\$ 139,2 milhões contra R\$ 129,4 milhões do ano anterior.

Todos os colaboradores participam nos resultados da Celpe, que é distribuído conforme o cumprimento de metas operacionais e financeiras previamente estabelecidas e também pelo desempenho individual. Os executivos da companhia têm direito à remuneração variável, calculada com base nos resultados financeiros corporativos.

► **GRI 4.5**

Além dos direitos previstos na legislação trabalhista, os colaboradores da Celpe recebem outros benefícios, como educação, transporte, plano de saúde, previdência privada e alimentação. O acordo coletivo de trabalho prevê auxílio-creche e assistência aos colaboradores com filhos portadores de necessidades especiais.

► **GRI LA3**

A Celpe oferece a todos os seus colaboradores dois tipos de planos de previdência privada: o Plano de Benefícios Definidos – BD e o Plano Misto I de Benefícios – CD. O plano BD tem um caráter mutualista, e o benefício é definido, basicamente, em função da média dos últimos 36 salários de contribuição: todos contribuem para uma reserva única que custeia os benefícios, com base no regulamento vigente à época de concessão da suplementação de aposentadoria. No plano CD, o participante contribui mensalmente com um valor fixo e a patrocinadora com a mesma quantia, montando uma reserva de forma paritária. E assim, no momento da aposentadoria, o saldo existente em conta determinará o valor do benefício.

► **GRI EC3**

**GRI EU16 ◀ SAÚDE E SEGURANÇA**

Consciente de que a atividade de distribuição de energia elétrica embute risco potencial, a Celpe tem atuado preventivamente para garantir a segurança dos seus colaboradores e da comunidade no seu entorno. A empresa não aplica código voluntário sobre saúde e segurança e segue as legislações específicas de Saúde e Segurança para atividades que envolvem Sistemas Elétricos de Potência, bem como normativos do setor elétrico, como por exemplo as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica (Resolução 414, de setembro de 2010).

Em 2011 a Celpe cumpriu todas as exigências legais referentes a saúde e segurança, promovendo seminários, jornadas, palestras educativas e treinamentos específicos para o controle dos riscos ambientais em um Sistema Elétrico de Potência. As atividades incluíram prestadores de serviço, com o objetivo de proteger a integridade física e a saúde dos seus colaboradores e parceiros.

**GRI LA6 ◀** O Comitê de Saúde e Segurança da Celpe é composto por sete membros das superintendências da empresa e dois representantes do Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias Urbanas no Estado de Pernambuco (Sindurb/PE). A companhia conta com oito Cipas (Comissões Internas de Prevenção de Acidentes), sendo 103 membros, entre eleitos e indicados, e 19 designados pela empresa (para estabelecimentos com menos de 20 empregados). Em 2011 foram registrados 36 acidentes, com pessoal próprio, sendo 15 com afastamento, 12 sem afastamento e 09 acidentes de trajeto. Ao todo foram perdidos 599 dias por acidente.

Na área de Segurança da Celpe trabalham 43 prestadores de serviço terceirizados e um empregado da empresa, todos com curso de formação de vigilantes, conforme portaria nº 387/06 – DG/DPF.

A empresa desenvolveu programas voltados para a melhoria das condições de trabalho e da qualidade de vida e campanhas para a prevenção de doenças, como gripe, dengue, Aids, diabetes e hipertensão. Os principais programas foram:

- Vida Leve – O objetivo é preservar a condição de saúde dos colaboradores. Entre as inovações do programa em 2011 está a inclusão do projeto Vigilantes do Peso, que atendeu colaboradores, familiares, estagiários e terceiros;
- Shiatsu - O objetivo é promover o alívio das tensões diárias, favorecendo o relaxamento e o alívio do stress, através da aplicação de massagem terapêutica;

- Prevenção ao Tabagismo – O colaborador tem o tratamento custeado em parte pela empresa e participa de entrevistas, sessões de psicoterapia e avaliação médico-social;
- Vacinação – Em 2011, foram realizadas campanhas de imunização, voluntariamente, para os colaboradores da capital e do interior do estado, contra gripe comum, gripe tipo A, hepatite A e reforço de tétano. A de hepatite A imunizou 407 funcionários e terceiros envolvidos na reconstrução das áreas atingidas pelas enchentes na Zona da Mata Sul de Pernambuco. A campanha de gripe resultou na imunização de 1.402 empregados próprios da companhia.

**RELAÇÃO COM O SINDICATO**

O relacionamento da Celpe com o Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias Urbanas no Estado de Pernambuco (Sindurb/PE) baseia-se em transparência nas informações, ética nos procedimentos e disposição ao diálogo. A empresa respeita o direito à associação sindical, previsto na legislação, e, periodicamente, disponibiliza espaço para a entidade facilitar o processo de inscrição dos novos colaboradores.

A Celpe mantém o sindicato permanentemente informado sobre ações relacionadas à Gestão de Pessoas. O Acordo Coletivo de Trabalho abrange todos os colaboradores da empresa no regime de CLT e inclui na pauta temas como a distribuição da PLR e o plano de saúde.

O acordo não especifica a notificação com antecedência de eventuais mudanças operacionais que impactem seus colaboradores. Em 2011 não houve registro de impedimento de qualquer iniciativa dentro da empresa do exercício da livre associação ou risco para o bom andamento da negociação coletiva.

**COMUNICAÇÃO INTERNA**

A comunicação interna na Celpe segue a orientação do Grupo Neoenergia de disponibilizar permanentemente informação sobre as ações corporativas – como as relacionadas a gestão, política ambiental, metas e resultados –, bem como assuntos de interesse mais específico dos colaboradores quanto a saúde e segurança, planos de incentivo, negociações sindicais, eventos culturais, comemorativos e direitos trabalhistas, entre outros.

Além do *Circuito Interno*, o jornal mural da empresa, e o *Neoenergia Informa*, newsletter diária da *holding*, o público interno tem acesso a outros canais de informação, discriminados abaixo:

► **GRI 4.14**  
► **GRI 4.16**  
► **GRI HR5**

► **GRI LA4**

► **GRI LA5**

► **GRI 4.14**  
► **GRI 4.16**

**GRI LA8 ◀**

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVOS

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

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA CELPE

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





**GRI EC6 ◀ PARCERIA COM FORNECEDORES**

Em 2011, o gasto da Celpe com prestadores de serviços externos foi de R\$ 182,3 milhões, frente a R\$ 205 milhões em 2010.

**GRI 4.14 ◀** A comunicação da empresa com esses parceiros se dá através de sua *homepage*, pelo Sistema de Compras (*e-procurement*) e por meio do Sistema de Cadastramento de Terceiros ([cadterceiros@celpe.com.br](mailto:cadterceiros@celpe.com.br)).

**GRI HR6 ◀** Cabe ao Departamento de Gestão de Contratos e aos gestores de contratos monitorar a atuação dos fornecedores, cujos contratos incluem cláusulas de respeito aos Direitos Humanos – entre elas a proibição do trabalho infantil e do trabalho forçado –, podendo ser rescindidos no caso de descumprimento. Em 2011, nas auditorias realizadas nas Empresas Prestadoras de Serviços (EPS) âncoras, não foi identificada nenhuma irregularidade nesses aspectos.

Os fornecedores de materiais e equipamentos são selecionados, qualificados e avaliados com base em pesquisa de mercado ou por análise de cadastro encaminhado pelo próprio candidato. A seleção leva em conta a análise de documentos técnicos, fiscais e jurídicos, atestados de comprovação de prestação de serviços emitidos por outras empresas, e comprovada qualificação do seu quadro de pessoal. No caso de fornecimento considerado estratégico, a avaliação técnica é realizada através de uma visita à sede da empresa a ser contratada.



## Compromisso social

Em 2011, a responsabilidade social da Celpe também se traduziu em investimentos em projetos que estimulam a educação, a cultura, a preservação ambiental e a inclusão social

### AÇÕES DE CIDADANIA

- GRI 4.13** ◀ A Celpe não faz contribuições financeiras para partidos políticos ou instituições correlatas.
- GRI 4.14** ◀ É através de Organizações Não Governamentais (ONGs), como o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, a Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente e a Ação Empresarial Pela Cidadania em Pernambuco, entre outras, que a empresa defende os interesses do seu negócio e participa das políticas de desenvolvimento para o País.

A empresa também mantém contato com diferentes esferas governamentais, nos âmbitos federal, estadual e municipal, por meio de entidades representativas do setor, bem como através de reuniões técnicas de trabalho, fóruns, seminários e comitês.

- GRI 4.14** ◀ Com o objetivo de trocar experiências essenciais para a melhoria dos processos de gestão e desenvolvimento do negócio, a Celpe participa das seguintes entidades empresariais e do setor elétrico:

- Abraconee – Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica;
- Abracopel – Associação Brasileira de Conscientização para os Perigos da Eletricidade;
- Abradee – Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica;
- ABHO – Associação Brasileira de Higienistas Ocupacionais;
- ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas;
- ABRH – Associação Brasileira de Recursos Humanos;
- Amcham – Câmara Americana de Comércio para o Brasil;

- Aneel – Agência Nacional de Energia Elétrica;
- Arpe – Agência de Regulação de Pernambuco;
- BM&FBovespa;
- Bracier – Comitê Brasileiro da Cier;
- Cepel – Centro de Pesquisas de Energia Elétrica;
- CVM – Comissão de Valores Mobiliários;
- Fiepe – Federação das Indústrias do Estado de Pernambuco;
- Fundação Coge – Fundação Comitê de Gestão Empresarial;
- ONS – Operador Nacional do Sistema Elétrico;
- INSS – Instituto Nacional de Seguro Social;
- Instituto do Cobre – Procobre – Programa Casa Segura;
- Instituto Abradee;
- Sesi – Serviço Social da Indústria;
- Senai – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial.

### INVESTIMENTO EM EDUCAÇÃO E CULTURA

A atuação da Celpe na comunidade, através do investimento em educação, cultura e aperfeiçoamento profissional, é mais um dos pilares da sustentabilidade do seu negócio. No âmbito do programa Energia para Crescer – que está em acordo com os Oito Objetivos do Milênio da ONU –, a empresa tem apoiado projetos que valorizam os costumes e a cultura locais.

A empresa contribuiu com o Funcultura, Fundo de Cultura do governo do estado de Pernambuco, e apoiou outros projetos com recursos próprios e através da Lei Rouanet e da Lei do Audiovisual, como os filmes *Era uma Vez Verônica*, *Jardim Atlântico* e *Brincante*.

► **GRI 4.14**

► **GRI 4.16**

► **GRI EC8**

## GRI EC8 ◀

A companhia também patrocinou o Cine PE – Festival do Audiovisual de Pernambuco, a Fliporto – Festa Literária Internacional de Pernambuco e a Exposição de Arte Muito Especial. A exposição trouxe à cidade do Recife, através do Museu do Estado, videoarte, artes plásticas, escultura, xilogravura e fotografia criadas por 23 artistas com deficiência de todo o País.

## GRI EC8 ◀

Na área educacional, a empresa apoiou projetos para a universalização e a melhoria da qualidade do ensino, a promoção da igualdade e da diversidade e a erradicação do trabalho infantil. Os principais projetos foram:

- Junior Achievement: ONG que trabalha com projetos de empreendedorismo nas escolas estaduais e municipais do estado, com o apoio do voluntariado corporativo. Em 2011, foram atendidos 7.200 jovens de 71 escolas e 17 municípios de Pernambuco. Os voluntários da empresa atuaram nos programas “As Vantagens de Permanecer na Escola” e “Introdução ao Mundo dos Negócios”;
- Instituto Ayrton Senna: ONG que trabalha a “Educação pela Arte” em duas entidades no Estado de Pernambuco – Ária Social e Movimento Pró-Criança, com atendimento em 2011 a cerca de 810 crianças e adolescentes.

## INCLUSÃO SOCIAL

Em 2004, a Celpe aderiu aos Oito Objetivos do Milênio, que estabelecem ações para, entre outras melhorias, acabar com a fome e a miséria, reduzir a mortalidade infantil e prover educação básica de qualidade para todos.

▶ GRI 4.14

▶ GRI 4.16

Através da conta de energia, a empresa deu continuidade às campanhas de arrecadação de doações de clientes. Na Campanha Clarear, que beneficia as entidades Movimento Pró Criança, Associação Beneficente Criança Cidadã, Organização de Auxílio Fraterno, Pastoral da Criança e Fundação Terra – voltadas para o atendimento a crianças e adolescentes em situação de risco social –, foram recolhidos e repassados R\$ 2,4 milhões.

A campanha Apae Energia – que contribui para a Federação das Apaes (Associações dos Pais e Amigos dos Excepcionais) e as dez unidades da Apae espalhadas no estado – arrecadou mais de R\$ 1,1 milhão.

No campo comunitário, a Celpe tem mantido, em parceria com a Prefeitura, a limpeza e a conservação da Praça Osvaldo Cruz, em Recife, adotada pela empresa em 2008. Em épocas festivas, como o Natal, a companhia promove eventos para a comunidade do entorno, com decoração e apresentações culturais de grupos populares parceiros da empresa.



# Conteúdo GRI

Esta publicação foi elaborada com base nas diretrizes G-3 da Global Reporting Initiative (GRI), principal parâmetro mundial para o relato da sustentabilidade. Segundo autoavaliação da Celpe, o relatório apresenta nível C de aplicação das diretrizes.

## PERFIL

Indicador	Página
<b>1. Estratégia e Análise</b>	
1.1 Mensagem do presidente	4
1.2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	4 e 10
<b>2. Perfil</b>	
2.1 Nome da organização	5
2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços	5
2.3 Estrutura operacional da organização	3
2.4 Localização da sede da organização	5
2.5 Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	5
2.6 Tipo e natureza jurídica da propriedade	5
2.7 Mercados atendidos	5
2.8 Porte da organização	5
2.9 Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	5
2.10 Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	14
<b>3. Parâmetros do Relatório</b>	
3.1 Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	3
3.2 Data do relatório anterior mais recente	3

3.3	Ciclo de emissão de relatórios	3
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	3
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	3
3.6	Limite do relatório	3
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	3
3.8	Base para a elaboração do relatório	
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	41
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	3 e 10

#### 4. Governança, Compromissos e Engajamento

4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do alto órgão de governança	10
4.2	Presidência do mais alto órgão de governança	10
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	10
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	10
4.5	Relação entre remuneração e o desempenho da organização (incluindo social e ambiental)	35
4.6	Processos para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	13 e 39
4.7	Qualificações dos membros do mais alto órgão de governança	10
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes	13
4.9	Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais	10 e 13
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	10 e 13
4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	13
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	10 e 14
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	39
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	3, 10, 13, 23, 25, 26, 28, 34, 36, 38-40
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar	23
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i>	23, 25, 26, 34, 38, 40

## DESEMPENHO

## INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO

Indicador	Página
<b>Desempenho Econômico</b>	
EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído	5, 18 e 19
EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido a mudanças climáticas	10
EC3 Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício	35
EC4 Ajuda financeira significativa recebida do governo	18
<b>Presença no Mercado</b>	
EC6 Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	38
EC7 Contratação local de funcionários	34
<b>Impactos Econômicos Indiretos</b>	
EC8 Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	26,28,39 e 40

## INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

Indicador	Página
<b>Energia</b>	
EN5 Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	29
EN6 Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	28 e 29
<b>Biodiversidade</b>	
EN12 Impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços	30
EN14 Estratégias para gestão de impactos na biodiversidade	30 e 32
<b>Emissões, Efluentes e Resíduos</b>	
EN22 Peso total de resíduos, por tipo e métodos de disposição	31
EN23 Número e volume total de derramamentos significativos	31
EN24 Peso de resíduos transportados, considerados perigosos	31
EN25 Descrição de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats	31
<b>Conformidade</b>	
EN28 Valor de multas e número total de sanções resultantes da não conformidade com leis ambientais	30



**Transporte**

EN29	Impactos ambientais referentes a transporte de produtos e de trabalhadores	33
------	--	----

**Geral**

EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental	31
------	---	----

**INDICADORES DE PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE**

Indicador	Página
<b>Emprego</b>	
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região
LA3	Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporários
<b>Relações entre Trabalhadores e a Governança</b>	
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordo de negociação coletiva
LA5	Descrição de notificações (prazos e procedimentos)
<b>Saúde e Segurança no Trabalho</b>	
LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde
LA7	Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos dos funcionários e terceirizados
LA8	Programas de educação, prevenção e controle de risco
<b>Treinamento e Educação</b>	
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e aposentadoria
LA12	Percentual de empregados que recebem análises de desempenho
<b>Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>	
LA13	Composição da alta direção e dos conselhos, e proporção por grupos e gêneros
LA14	Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por categoria funcional

**INDICADORES DE DIREITOS HUMANOS**

Indicador	Página
<b>Processo de Compra</b>	
HR3	Políticas para a avaliação e tratamento do desempenho nos direitos humanos

**Trabalho Infantil**

HR6	Medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	38
-----	--	----

**Trabalho Forçado/Escravo**

HR7	Medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado	38
-----	--	----

**Direitos Indígenas**

HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	33
-----	---	----

**INDICADORES DE SOCIEDADE**

Indicador	Página
<b>Comunidade</b>	
SO1	Programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades
30	
<b>Corrupção</b>	
SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção
13	
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção
13	
<b>Políticas Públicas</b>	
SO5	Posições quanto a políticas públicas
39	
SO6	Políticas de contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições
39	
SO7	Número de ações judiciais por concorrência desleal
13	

**INDICADORES DE RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO**

Indicador	Página
<b>Saúde e Segurança do Cliente</b>	
PR1	Política para preservar a saúde e segurança do consumidor durante o uso do produto
32 e 36	
<b>Rotulagem de Produtos e Serviços</b>	
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem
24	
PR4	Não conformidades relacionadas à rotulagem de produtos e serviços
26	
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas
22 e 25	
<b>Comunicação e Marketing</b>	
PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários
24	
PR7	Casos de não conformidade relacionados à comunicação de produtos e serviços
26	

PR8	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade de clientes	26
-----	---	----

#### Compliance

PR9	Multas por não conformidade no fornecimento de produtos e serviços	26
-----	--	----

### INDICADORES SETORIAIS

Indicador		Página
EU1	Capacidade instalada discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório	20
EU3	Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais	21
EU6	Forma de gestão para assegurar a disponibilidade e confiabilidade do fornecimento de eletricidade no curto e longo prazo	10 e 28
EU8	Investimentos em pesquisa e desenvolvimento visando a confiabilidade do fornecimento de eletricidade e a promoção do desenvolvimento sustentável	26
EU12	Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia	17
EU13	Biodiversidade de habitats de compensação comparada às áreas afetadas	32
EU14	Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada	34
EU16	Políticas e exigências referentes à saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e subcontratados	35 e 39
EU19	Participação de <i>stakeholders</i> em processos de decisórios relacionados a planejamento energético e desenvolvimento de infraestrutura	29 e 30
EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento	31
EU21	Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programas de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração	32
EU22	Número de pessoas físicas ou economicamente realocadas e compensações, discriminadas por tipo de projeto	16
EU23	Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, que visam melhorar ou manter o acesso à eletricidade e ao serviço de assistência ao consumidor	26
EU24	Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpoem ao acesso à eletricidade e ao serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro	23 e 24
EU25	Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes relativos a doenças	33
EU27	Número de desconexões residenciais por falta de pagamento, discriminadas por duração da desconexão e por sistema regulatório	16 e 17
EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia (FEC)	16, 53 e 63
EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia (DEC)	53 e 63

## Anexos

### PACTO GLOBAL

Ao aderir ao Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), em 2007, a Celpe confirmou seu compromisso com a sustentabilidade em sua estratégia de negócio. Os dois Comunicados de Progresso (COP) enviados à ONU, em 2009 e em 2010, registraram avanços no cumprimento dos dez princípios universais do Pacto, relativos a Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção.

As ações empreendidas contemplam programas educacionais, culturais, de inclusão social e de preservação ambiental, divulgados por meio de canais de comunicação internos e externos e presentes nesse relatório (ver tabela abaixo).

O projeto Energia Verde, por exemplo, além de incentivar a economia de energia, resulta em

doações que contribuem para a restauração da Mata Atlântica. O projeto Vale Luz, lançado em 2011 e voltado para comunidades de baixa renda, consiste na troca de lixo reciclável por bônus na conta de energia. O engajamento da empresa em prol da defesa dos direitos da criança e do adolescente se traduz na renovação de parcerias, como é o caso da Fundação Abrinq em Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente. Em outra frente, pode-se destacar a parceria firmada com a Federação das Apae's de Pernambuco, associação que luta em prol dos direitos das pessoas com deficiência.

A Celpe é uma das 5.200 entidades, empresas e outras organizações no mundo signatárias do Pacto Global, que busca reunir esforços para acabar com a miséria, tornar a educação acessível a todos e preservar o meio ambiente.



### Pacto Global Rede Brasileira

PRINCÍPIOS			PÁGINA
1		As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente	13, 33, 34, 35, 36 e 38
2		Assegurar-se de sua não participação em violações desses direitos	13, 33, 34, 35, 36 e 38
3		As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva	13 e 36
4		Apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório	13 e 38
5		Apoiar a erradicação efetiva do trabalho infantil	13, 38, 39 e 40
6		Apoiar a igualdade de remuneração e a eliminação da discriminação no emprego	13 e 34
7		As empresas devem adotar uma abordagem preventiva para os desafios ambientais	13, 28, 29, 30, 31, 32 e 33
8		Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental	13, 28, 29, 30, 31, 32 e 33
9		Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis	13, 27, 28, 29, 30, 31, 32 e 33
10		As empresas devem combater a corrupção sob todas as suas formas, inclusive extorsão e propina	13 e 39

## BALANÇO SOCIAL IBASE

### 1, BASE DE CÁLCULO

	2011	2010
	R\$ MIL	R\$ MIL
Receita Líquida (RL)	2.914.134	2.860.068
Resultado Operacional (RO)	326.989	539.898
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	139.281	129.430
Valor Adicionado Total (VAT)	2.176.753	2.261.471

### 2. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

	2011				2010			
	% sobre				% sobre			
	R\$ MIL	FPB	RL	VAT	R\$ MIL	FPB	RL	VAT
Alimentação	9.098	6,53%	0,31%	0,42%	6.693	5,17%	0,23%	0,29%
Encargos sociais compulsórios	35.954	25,81%	1,23%	1,65%	32.709	25,27%	1,14%	1,45%
Previdência privada	12.791	9,18%	0,44%	0,59%	21.754	16,81%	0,76%	0,96%
Saúde	9.584	6,88%	0,33%	0,44%	3.836	2,96%	0,13%	0,17%
Segurança e saúde no trabalho	1.242	0,89%	0,04%	0,06%	1.262	0,98%	0,04%	0,06%
Educação	185	0,13%	0,01%	0,01%	214	0,17%	0,01%	0,01%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	2.127	1,53%	0,07%	0,10%	1.899	1,47%	0,07%	0,08%
Creches ou auxílio-creche	389	0,28%	0,01%	0,02%	336	0,26%	0,01%	0,01%
Esporte	14	0,01%	0,00%	0,00%	8	0,01%	0,00%	0,00%
Participação nos lucros ou resultados	8.205	5,89%	0,28%	0,38%	17.258	13,33%	0,60%	0,76%
Transporte	700	0,50%	0,02%	0,03%	696	0,54%	0,02%	0,03%
<b>Outros</b>	<b>1.302</b>	<b>0,93%</b>	<b>0,04%</b>	<b>0,06%</b>	<b>1.601</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,06%</b>	<b>0,07%</b>
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>81.591</b>	<b>58,56%</b>	<b>2,78%</b>	<b>3,76%</b>	<b>88.266</b>	<b>68,21%</b>	<b>3,07%</b>	<b>3,90%</b>



## 3. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

	2011				2010			
	% sobre				% sobre			
	R\$ MIL	RO	RL	VAT	R\$ MIL	RO	RL	VAT
Educação	542	0,17%	0,02%	0,02%	215	0,04%	0,01%	0,01%
Cultura	31.361	9,59%	1,08%	1,44%	30.290	5,61%	1,06%	1,34%
Saúde e saneamento	53	0,02%	0,00%	0,00%	182	0,03%	0,01%	0,01%
Esporte	0	0,00%	0,00%	0,00%	5	0,00%	0,00%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Fundo de desenvolvimento social	21.000	6,42%	0,72%	0,96%	28.390	5,26%	0,99%	1,25%
Eletrificação para população rural e carente	57.236	17,50%	1,96%	2,63%	25.704	4,76%	0,90%	1,14%
Outros	189	0,06%	0,01%	0,01%	232	0,04%	0,01%	0,01%
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>110.381</b>	<b>33,76%</b>	<b>3,79%</b>	<b>5,06%</b>	<b>85.018</b>	<b>15,74%</b>	<b>2,98%</b>	<b>3,77%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)	1.251.165	231,74%	43,75%	55,33%	1.237.790	229,26%	43,28%	54,73%
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>	<b>1.361.546</b>	<b>265,50%</b>	<b>47,54%</b>	<b>60,39%</b>	<b>1.322.808</b>	<b>245,00%</b>	<b>46,26%</b>	<b>58,50%</b>

## 4. INDICADORES AMBIENTAIS

	2011				2010			
	% sobre				% sobre			
	R\$ MIL	RO	RL	VAT	R\$ MIL	RO	RL	VAT
<b>4.1 Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa</b>								
Desapropriação de terras	1.600	0,49%	0,05%	0,07%	738	0,14%	0,03%	0,03%
Rede compacta ou linha verde	36.997	11,31%	1,27%	1,70%	27.200	5,04%	0,95%	1,20%
Poda de árvores	5.417	1,66%	0,19%	0,25%	4.719	0,87%	0,16%	0,21%
Passivos e Contingências Ambientais (Usina Tubarão)	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Programa de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	4.669	1,43%	0,16%	0,21%	3.213	0,60%	0,11%	0,14%
Conservação de energia	1.359	0,42%	0,05%	0,06%	359	0,07%	0,01%	0,02%
Educação ambiental	32	0,01%	0,00%	0,00%	49	0,01%	0,00%	0,00%
Outros projetos ambientais	3.428	1,05%	0,12%	0,16%	201	0,04%	0,01%	0,01%
<b>Total dos investimentos relacionados com a produção/operação da empresa</b>	<b>53.502</b>	<b>16,37%</b>	<b>1,84%</b>	<b>2,45%</b>	<b>36.479</b>	<b>6,77%</b>	<b>1,27%</b>	<b>1,61%</b>
<b>4.2 – Investimentos em programas e/ou projetos externos</b>								
Projetos de educação ambiental em comunidades	17.387	5,32%	0,60%	0,80%	11.079	2,05%	0,39%	0,49%
Preservação e/ou recuperação de ambientes degradados	1.635	0,50%	0,06%	0,08%	14.938	2,77%	0,52%	0,66%
Outros	31	0,01%	0,00%	0,00%	25	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total dos investimentos em programas e/ou projetos externos</b>	<b>19.053</b>	<b>5,83%</b>	<b>0,66%</b>	<b>0,88%</b>	<b>26.042</b>	<b>4,82%</b>	<b>0,91%</b>	<b>1,15%</b>
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>72.555</b>	<b>22,20%</b>	<b>2,50%</b>	<b>3,33%</b>	<b>62.521</b>	<b>11,59%</b>	<b>2,18%</b>	<b>2,76%</b>

	2011	2010
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade	52	36
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente	2	119
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação a aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% (X) cumpre 76 a 100%	( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% (X) cumpre 76 a 100%

## 5. INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

	2011	2010
	em unidades	em unidades
Nº de empregados (as) ao final do período	1.661	1.676
Nº de admissões durante o período	101	95
Nº de desligamentos durante o período	116	124
Nº de empregados (as) terceirizados (as)	5.813	5.498
Nº de estagiários (as)	105	98
Nº de empregados (as) acima de 45 anos	824	804
<b>Nº de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:</b>		
menores de 18 anos	0	0
de 18 a 35 anos	554	551
de 36 a 45 anos	283	321
de 46 a 60 anos	819	801
acima de 60 anos	5	3
<b>Nº de empregados por nível de escolaridade, segregados por:</b>		
analfabetos	0	0
com ensino fundamental	143	165
com ensino médio / técnico	809	812
com ensino superior	509	497
pós-graduados	200	202
Nº de mulheres que trabalham na empresa	352	345
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	25,36	29,53
Nº de homens que trabalham na empresa	1.309	1.331
% de cargos de chefia ocupados por homens	74,64	70,47
Nº de negros (as) que trabalham na empresa	533	522
% de cargos de chefia ocupados por negros (as)	24,64	21,48
Nº de portadores (as) de deficiência ou necessidades especiais	50	60
<b>Remuneração bruta segregada por:</b>		
Empregados	136.706	127.019
Administradores	2.576	2.412

## 6. INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL

	2011	2010
Relação entre a maior e a menor remuneração da Companhia	27,60	25,62
Número total de acidentes de trabalho	122	115
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	( ) direção (X) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)	( ) direção (X) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	( ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as) (X) todos(as) + CIPA	( ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as) (X) todos(as) + CIPA
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores (as), a empresa:	( ) não se envolve ( ) segue as normas da OIT (X) incentiva e segue a OIT	( ) não se envolve ( ) segue as normas da OIT (X) incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)
A participação nos lucros ou resultados contempla:	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	( ) não são considerados ( ) são sugeridos (X) são exigidos	( ) não são considerados ( ) são sugeridos (X) são exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a Companhia:	( ) não se envolve ( ) apoia (X) organiza e incentiva	( ) não se envolve ( ) apoia (X) organiza e incentiva
<b>Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):</b>		
na empresa	141.644	193.130
no Procon	1.430	2.495
na Justiça	7.815	11.797
<b>% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:</b>		
na empresa	98,93	97,10
no Procon	97,90	96,70
na Justiça	136,37	82,42
<b>Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça:</b>		
no Procon	38	43
na Justiça	4.984	8.464
Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações:	1. Compartilhamento com as áreas executoras de objetivos corporativos referentes a reclamações (IRR e RCP). 2. Certificação NBR ISO 9001/10002 no processo de Tratamento de Reclamações e de Danos Elétricos, em novembro/11. 3. Melhoria dos procedimentos comerciais. 4. Convênio com o PROCON-PE para recebimento de reclamações via CIP eletrônica, evitando abertura de processos. 5. Capacitação de atendentes próprios e de empresas prestadoras de serviços.	1. Divulgação de relatórios semanais de reclamações e reunião entre as áreas envolvidas para identificação de oportunidades de melhoria. 2. Melhoria dos procedimentos comerciais. 3. Aumento na fiscalização dos serviços. 4. Ajustes no sistema comercial. 5. Capacitação de colaboradores. 6. Estreitamento no relacionamento com os órgãos de defesa do consumidor, entre outras.
<b>Número de processos trabalhistas:</b>		
movidos contra a entidade	445	591
julgados procedentes	335	240
julgados improcedentes	48	23
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça:	7.441	7.497

Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	2.176.753	2.261.471
---	-----------	-----------

**Distribuição do Valor Adicionado (DVA):**

Governo	69,69%	66,20%
Acionistas	13,02%	19,82%
Terceiros	11,15%	7,64%
Colaboradores(as)	6,14%	6,33%

**INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE**
**DADOS TÉCNICOS (INSUMOS, CAPACIDADE DE PRODUÇÃO, VENDAS, PERDAS)**

	2011	2010	2009
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	3.155.560	3.100.415	3.008.742
Número de Consumidores Atendidos – Livres	43	32	17
Número de Localidades Atendidas (Municípios)	186	186	186
Número de Empregados Próprios	1.661	1.676	1.705
Número de Empregados Terceirizados	5.813	5.498	5.477
Número de Escritórios Comerciais (Agências de Atendimento)	47	47	45
Energia Gerada (GWh)	14	13	12
<b>ENERGIA COMPRADA (GWh)</b>	<b>12.910,13</b>	<b>12.317,64</b>	<b>11.703,56</b>
1) Itaipu	-	-	-
2) Contratos Iniciais	-	-	-
3) Contratos Bilaterais	3.418,98	3.419,89	3.421,88
3.1) Com Terceiros	-	-	-
3.2) Com Parte Relacionada	3.418,98	3.419,89	3.421,88
4) Leilão <sup>1</sup>	-	-	242,03
5) Proinfa	259,67	270,01	233,93
6) CCEAR <sup>2</sup>	10.085,47	9.280,01	8.274,52
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	(853,99)	(652,26)	(468,80)
<b>PERDAS ELÉTRICAS GLOBAIS (GWh)</b>	<b>2.231</b>	<b>1.937</b>	<b>1.845</b>
Perdas Elétricas – (%) Total Sobre o Requisito de Energia	16,61%	15,16%	15,60%
Perdas Técnicas – (%) Sobre o Requisito de Energia	8,78%	8,96%	8,88%
Perdas Não Técnicas – (%) Sobre o Requisito de Energia	7,83%	6,20%	6,72%
<b>ENERGIA VENDIDA (GWh) - Sem Consumo Próprio e Suprimento</b>	<b>10.176</b>	<b>10.026</b>	<b>9.538</b>
Residencial	3.933	3.791	3.507
Industrial	1.997	2.050	2.080
Comercial	2.097	2.021	1.922
Rural	557	580	531

Poder Público	575	558	516
Iluminação Pública	413	428	433
Serviço Público	604	598	548
Subestações (em Unidades)	131	131	128
Capacidade Instalada (MVA)	2.878	2.860	2.797
Linhas de Subtransmissão (em km)	3.971	3.961	3.939
Linhas de Distribuição (em km)	121.579	121.433	121.324
Transformadores de Distribuição (em Unidades)	106.881	103.745	101.278
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)*	3,54	2,95	3,41
Energia Vendida por Empregado (MWh)*	6.126,38	5.982,10	5.593,99
Número de Consumidores por Empregado	1.900	1.850	1.765
Valor Adicionado <sup>3</sup> /GWh Vendido	213,6	226,42	224,89
DEC (com Supridora)	16,79	17,10	16,54
FEC (com Supridora)	6,83	7,26	6,99
DEC (sem Supridora)	16,52	16,41	16,25
FEC (sem Supridora)	6,49	6,68	6,48

Notas:

1 Inclusive Leilão das Geradoras Federais (Ano 2002).

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

3 Obtido da Demonstração de Valor Adicionado (DVA).

## INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA

### GERAÇÃO DE RIQUEZA (R\$ MIL)

	2011			2010	
	R\$ MIL	%	Δ%	R\$ MIL	%
<b>RECEITA OPERACIONAL</b> (Receita bruta de vendas de energia e serviços)	4.360.492	-	2,82	4.240.980	-
<b>FORNECIMENTO DE ENERGIA</b>	3.729.156	100,00	3,10	3.617.154	100,00
Residencial	1.206.238	32,35	1,01	1.194.226	33,02
Residencial baixa renda	264.679	7,10	15,20	229.753	6,35
Comercial	909.140	24,38	4,68	868.478	24,01
Industrial	689.475	18,49	1,27	680.828	18,82
Rural	132.206	3,55	5,43	125.398	3,47
Iluminação pública	102.415	2,75	(4,02)	106.700	2,95
Serviço público	178.621	4,79	(0,19)	178.963	4,95
Poder Público	246.382	6,61	5,83	232.807	6,44
<b>ENERGIA DE CURTO PRAZO</b>	14.433	-	(84,46)	92.903	-
Serviços	-	-	-	-	-
Suprimento	-	-	(100,00)	(1)	-



Fornecimento Não Faturado	7.843	-	(194,44)	(8.305)	-
Transferência para Atividade de Distribuição	(2.198.164)	-	8,10	(2.033.430)	-
Ativos Regulatórios/CVA	-	-	(100,00)	(2.612)	-
Disponibilização do Sistema de Distribuição	2.323.255	-	9,16	2.128.259	-
Encargos CBEE	-	-	-	-	-
Subvenção à Tarifa Social Baixa Renda	103.079	-	(31,41)	150.274	-
Outras receitas	380.890	-	28,36	296.739	-
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(130.303)	-	468,71	(22.912)	-
(-) INSUMOS (insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros, etc.)	(2.053.444)	-	5,44	(1.947.576)	-
<b>RESULTADO NÃO OPERACIONAL</b>	<b>1.003</b>	<b>-</b>	<b>(71,55)</b>	<b>3.525</b>	<b>-</b>
(=) Valor Adicionado Bruto	2.177.748	-	(4,23)	2.274.017	-
(-) Quotas de Reintegração (depreciação, amortização)	(138.242)	-	5,50	(131.038)	-
(=) Valor Adicionado Líquido	2.039.506	-	(4,83)	2.142.979	-
(+) Valor Adicionado Transferido (Receitas Financeiras, Resultado da Equivalência Patrimonial)	137.247	-	15,83	118.492	-
<b>(=) VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR</b>	<b>2.176.753</b>	<b>-</b>	<b>(3,75)</b>	<b>2.261.471</b>	<b>-</b>

## DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA

	2011		2010	
	R\$ MIL	(%)	R\$ MIL	(%)
Empregados	133.557	6,14	143.138	6,33
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	1.517.021	69,69	1.497.194	66,20
Financiadores	242.759	11,15	172.848	7,64
Acionistas	283.416	13,02	448.291	19,82
<b>(=) VALOR ADICIONADO DISTRIBUIDO (TOTAL)</b>	<b>2.176.753</b>	<b>100,00</b>	<b>2.261.471</b>	<b>100,00</b>

## DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA – GOVERNO E ENCARGOS SETORIAIS

TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES	2011		2010	
	R\$ MIL	(%)	R\$ MIL	(%)
ICMS	846.009	55,77	817.126	54,58
PIS/PASEP	66.886	4,41	65.051	4,34
COFINS	308.482	20,33	299.170	19,98
ISS	1.476	0,10	1.880	0,13
IRPJ (a pagar do Exercício)	5.932	0,39	33.736	2,25
CSSL (a pagar do Exercício)	17.149	1,13	36.611	2,45
INSS (sobre folha de pagamento)	19.747	1,30	17.371	1,16
CPMF	-	-	-	-
Outros	21.864	1,44	22.512	1,50

## ENCARGOS SETORIAIS

	2011		2010	
	R\$ MIL	(%)	R\$ MIL	(%)
RGR	31.008	2,04	28.825	1,93
CCC	136.232	8,98	114.678	7,66
CDE	23.939	1,58	21.024	1,40
CFURH	-	-	-	-
TFSEE	5.970	0,39	6.053	0,40
ESS	-	-	-	-
P&D	12.004	0,79	12.753	0,85
Outros	20.323	1,34	20.404	1,36
<b>VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL)</b>	<b>1.517.021</b>	<b>100,00</b>	<b>1.497.194</b>	<b>100,00</b>

## INADIMPLÊNCIA SETORIAL

	2011		2010
	R\$ MIL	Δ%	R\$ MIL
ENERGIA COMPRADA	-	-	-
ENCARGOS SETORIAIS	-	-	-
RGR	-	-	-
CCC	-	-	-
CDE	-	-	-
CFURH	-	-	-
TFSEE	-	-	-
ESS	-	-	-
P&D	-	-	-
Total (A)	-	-	-
Percentual de Inadimplência	-	-	-
Total da Inadimplência (A)/Receita Operacional Líquida	-	-	-

## INVESTIMENTOS

	2011		2010
	R\$ MIL	Δ%	R\$ MIL
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	182.882	65,96	110.198
Renovação da distribuição/transmissão	112.226	37,47	81.637
Subtransmissão	44.063	76,65	24.943

## OUTROS INDICADORES

	2011		2010
	VALOR	Δ%	VALOR
Receita Operacional Bruta (R\$)	4.360.492	2,82	4.240.980
Deduções da Receita (R\$ mil)	(1.446.359)	4,74	(1.380.912)
Receita Operacional Líquida (R\$ mil)	2.914.133	1,89	2.860.068
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ mil)	(2.483.601)	9,52	(2.267.620)
Receitas Irrecuperáveis <sup>1</sup> (R\$ mil)	-	-	-
Resultado do Serviço (R\$ mil)	430.532	(27,33)	592.448
Resultado Financeiro (R\$ mil)	(103.543)	97,04	(52.549)
IRPJ/ CSSL (R\$ mil)	(43.574)	(52,43)	(91.607)
Lucro Líquido (R\$ mil)	283.416	(36,78)	448.292
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ mil)	(89.650)	5,75	(84.776)
Dividendos Distribuídos (R\$ mil)	(95.087)	(16,36)	(113.692)
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ mil)	24,4	7,90	22,6
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ mil)	1.228	(3,97)	1.279
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	49,9	(6,38)	53,3
Ebitda ou Lajida (R\$ mil)	567.772	(21,14)	719.961
Margem do Ebitda ou Lajida (%)	19,5	(22,60)	25,2
Liquidez Corrente	1,3	28,42	1,0
Liquidez Geral	1,0	0,18	1,0
Margem Bruta (Lucro Líquido / Receita Operacional Bruta) (%)	6,5	(38,51)	10,6
Margem Líquida (Lucro Líquido / Receita Operacional Líquida) (%)	9,7	(37,95)	15,7
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (Lucro Líquido/ Patrimônio Líquido) (%)	17,6	(38,98)	28,9
Estrutura de Capital	-	-	-
Capital Próprio (%)	39,6	(6,03)	42,2
Capital de Terceiros Oneroso (%) (Empréstimos e Financiamentos)	-	-	-
Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias / Receita Operacional Bruta nos últimos 12 meses)	-	-	-

## Notas:

1 De acordo com os valores informados para efeito de Revisão Tarifária, nos termos do item 1.4.2 da Resolução Normativa nº 234, de 7 de novembro de 2006.

## INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

## EMPREGADOS/ EMPREGABILIDADE/ADMINISTRADORES

INFORMAÇÕES GERAIS	2011	2010	2009
Número total de empregados	1.661	1.676	1.705
Empregados até 30 anos de idade (%)	15,77%	18,08%	19,65%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	23,54%	19,57%	16,36%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	35,70%	40,69%	45,45%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	24,98%	21,66%	18,53%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	21,19%	20,58%	21,00%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	25,36%	29,53%	28,95%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	5,36%	4,71%	4,87%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	26,73%	26,43%	25,22%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	24,64%	21,48%	17,76%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	6,32%	5,85%	5,69%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	0,78%	1,07%	1,17%
Empregados portadores de deficiência	50	60	60

## REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E CARREIRA (R\$ MIL)

	2011	2010	2009
<b>Remuneração</b>			
Folha de pagamento bruta	139.281	129.430	125.663
Encargos sociais compulsórios	35.954	32.709	32.577
<b>Benefícios</b>			
Educação	185	214	303
Alimentação	9.098	6.693	6.551
Transporte	700	696	736
Saúde	9.584	3.836	9.062
Previdência Privada (Fundação Celpos)	12.791	21.754	11.261
Outros (Segurança e saúde no trabalho, capacitação e desenvolvimento profissional, creches ou auxílio-creche, esporte, participação nos lucros ou resultados, outros)	13.279	22.364	23.710

## PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS

	2011	2010	2009
Investimento total em programa de participação nos resultados da Empresa (R\$ mil)	8.205	17.258	18.526
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	5,89%	13,33%	14,74%
Ações da Empresa em poder dos empregados (%)	-	-	-
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela Empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	19	24	16
Divisão da menor remuneração da Empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	12	13	18

## PERFIL DA REMUNERAÇÃO – PERCENTUAL DE EMPREGADOS EM CADA FAIXA DE SALÁRIO (R\$)

	2011	2010	2009
Até R\$ 1.600,00	8,43%	12,71%	14,55%
De R\$ 1.600,00 até R\$ 2.000,00	13,00%	12,89%	21,58%
De R\$ 2.000,00 até R\$ 3.000,00	35,22%	38,13%	31,55%
Acima de R\$ 3.000,00	43,35%	36,28%	32,32%
<b>Por Categorias (salário médio no ano corrente) – (R\$)</b>			
Cargos de diretoria	22.213,97	20.568,49	19.224,68
Cargos gerenciais	10.235,60	9.364,73	8.733,46
Cargos de analista	4.838,46	4.452,12	4.170,90
Cargos técnicos	2.780,60	2.624,88	2.412,98
Cargos administrativos	2.230,43	2.107,24	1.999,41
Cargos de produção	2.017,39	1.903,04	1.786,55

## SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

	2011	2010	2009
Média de horas extras por empregado/ano	22,22	20,82	16,61
Número total de acidentes de trabalho com empregados	36	29	36
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados	86	86	63
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,02	0,02	0,02
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	86%	88%	60,61%
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%)	0%	0%	1%
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,82%	5,22%	4,04%
Índice TF (taxa de frequência) total da Empresa no período, para empregados	4,77	4,84	7,14
Índice TF (taxa de frequência) total da Empresa no período, para terceirizados/contratados	5,88	6,46	3,68
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ mil)	-	-	-
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ mil)	2	-	-

## DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

	2011	2010	2009
<b>Perfil da escolaridade – discriminar (em %) em relação ao total dos empregados</b>			
Ensino Fundamental	8,61%	9,84%	12,73%
Ensino Médio	48,71%	48,45%	46,22%
Ensino Superior	30,64%	29,65%	30,62%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	12,04%	12,05%	10,44%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	2.312	2.113	1.352
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	171,30	157,15	146,30
Executivos	27,60	22,71	34,30
Analistas	16,40	15,64	40,90
Técnicos/Coordenadores	30,60	17,70	35,90
Auxiliares administrativos e operacionais	96,70	101,10	35,20

## COMPORTAMENTO FRENTE A DEMISSÕES

	2011	2010	2009
Número de empregados próprios ao final do período	1.661	1.676	1.705
Número de admissões de empregados próprios durante o período	101	95	42
Reclamações trabalhistas de empregados próprios iniciadas por total de demitidos no período (%)	30,17	42,61%	n.d.
<b>Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)</b>			
Montante pago em processos judiciais (R\$ mil)	7.440	7.497	5.539
Valor provisionado no Passivo (R\$ mil)	26.406	20.710	16.841
Número de processos existentes	1.483	1.421	1.239
Número de processos movidos contra a entidade durante o ano	445	591	416
Número de empregados vinculados nos processos	298	367	475

## PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA

	2011	2010	2009
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	12.791	21.754	11.261
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	1.615	1.623	1.663
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	72	0	0



## TRABALHADORES TERCEIRIZADOS

	2011	2010	2009
Número de trabalhadores terceirizados/contratados	5.813	5.498	5.477
Custo total dos contratos de prestação de serviço (R\$ mil)	182.338	205.080	145.499
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	77,78%	76,63%	76,47%
<b>Perfil da remuneração – Percentual de empregados em cada faixa de salário (R\$)</b>			
Até R\$ 500,00	2,18%	16,93%	34,80%
De R\$ 501,00 a R\$ 730,00	43,85%	55,57%	50,78%
De R\$ 731,00 a R\$ 1.000,00	42,90%	20,48%	7,83%
Acima de R\$ 1.000,00	9,87%	4,42%	3,10%
Não informado	1,19%	2,60%	3,49%
<b>Perfil da escolaridade em relação ao total de terceirizados – discriminar (em %)</b>			
Alfabetização de adultos	0,00%	0,00%	0,00%
Analfabeto	0,48%	0,95%	2,04%
Ensino Fundamental - 1º Ano/Alfa <sup>1</sup>	0,07%	0,35%	0,02%
Ensino Fundamental - 2º Ano/1ª Série <sup>1</sup>	0,22%	0,33%	0,31%
Ensino Fundamental - 3º Ano/2ª Série <sup>1</sup>	0,33%	0,40%	0,16%
Ensino Fundamental - 4ºano/3º Série <sup>1</sup>	2,92%	3,95%	4,80%
Ensino Fundamental - 5ºano/4º Série <sup>1</sup>	3,15%	3,73%	3,56%
Ensino Fundamental - 6º Ano/5ª Série <sup>1</sup>	1,01%	0,87%	0,58%
Ensino Fundamental - 7º Ano/6ª Série <sup>1</sup>	0,65%	0,53%	0,24%
Ensino Fundamental - 8º Ano/7ª Série <sup>1</sup>	3,75%	4,18%	4,82%
Ensino Fundamental - 9º Ano/8ª Série <sup>1</sup>	9,75%	11,53%	14,99%
Ensino Médio - 1º Módulo <sup>1</sup>	1,46%	0,42%	0,27%
Ensino Médio - 2º Módulo <sup>1</sup>	1,74%	0,80%	0,44%
Ensino Médio - 3º Módulo <sup>1</sup>	10,12%	11,66%	8,80%
Ensino Médio - 4º Módulo <sup>1</sup>	59,25%	53,15%	51,03%
Ensino Superior completo	2,31%	2,95%	2,78%
Ensino Superior incompleto	2,48%	3,77%	4,80%
Pós-graduação completa	0,14%	0,20%	0,18%
Pós-graduação Incompleta	0,05%	0,09%	0,05%
Outros (mestrado e/ou doutorado, completo e/ou incompleto)	0,12%	0,16%	0,13%
Não informado	0,00%	0,00%	0,00%
Índice TG (taxa de gravidade) da Empresa no período, para empregados	161	180	185
Índice TG (taxa de gravidade) da Empresa no período, para terceirizados/contratados	742	3.542	2.036

## ADMINISTRADORES

	2011	2010	2009
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)	111,07	102,84	96,12
Número de diretores (B)	5	5	5
Remuneração e/ou honorários médios (A/B)	22,21	20,57	19,22
Honorários de conselheiros de administração (R\$ mil) (C)	6,02	5,83	1,91
Número de conselheiros de administração (D)	5	5	5
Honorários médios (C/D)	1,20	1,17	0,38

## Notas:

1 Em 2009, houve alteração na nomenclatura dos dados de "perfil da escolaridade de terceirizados", conforme definições do MEC.

## INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

## CLIENTES / CONSUMIDORES

Excelência no atendimento	2011	2010	2009
<b>Perfil de consumidores e clientes</b>			
<b>Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total</b>			
Residencial (excluído o residencial baixa renda)	24,73%	24,95%	24,02%
Residencial baixa renda	13,86%	12,82%	12,70%
Comercial	20,58%	20,13%	20,11%
Industrial	19,60%	20,42%	21,78%
Rural	5,47%	5,78%	5,56%
Iluminação pública	4,05%	4,26%	4,53%
Serviço público	5,93%	5,96%	5,74%
Poder Público	5,64%	5,55%	5,41%
Consumo próprio	0,14%	0,14%	0,16%
Revenda	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Satisfação do cliente</b>			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	n.d.	63,38%	64,25%
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias (especificar: Abradee)	71,70%	68,86%	76,30%
<b>Atendimento ao consumidor</b>			
Total de ligações atendidas	4.892.463	5.579.604	5.250.941
Número de atendimentos nos escritórios regionais (agências)	1.700.623	1.346.671	1.616.822
Número de atendimentos por meio da Internet	4.508.680	3.927.881	2.160.963
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	1,60%	3,50%	1%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.) - Teleatendimento	0,60	0,80	0,68
Tempo médio de atendimento (min.) - Teleatendimento	3,05	3,18	2,77
<b>Número de reclamações de consumidores encaminhadas</b>			
À Empresa (geral)	141.644	193.130	71.444
À Empresa (procedentes)	82.697	99.842	14.440
À ANEEL – agências estaduais / regionais (geral)	3.247	3.278	3.653
Ao Procon (geral)	1.430	2.495	1.245
À Justiça (geral)	7.815	11.797	8.667
<b>Reclamações – Principais motivos</b>			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	9,02%	13,74%	4,26%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	1,09%	0,22%	7,82%
Reclamações referentes a interrupções (%)	0%	0%	1,52%

Reclamações referentes à emergência (%)	n.d.	n.d.	2,17%
Reclamações referentes ao/à consumo/leitura (%)	34,05%	70,15%	7,86%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,01%	0,03%	5,03%
Reclamações por conta não entregue (%)	2,58%	2,43%	8,38%
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	0,73%	1,01%	5,25%
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	1,93%	2,08%	14,68%
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	0%	0%	4,46%
Outros (erro de endereçamento) (%)	5,72%	5,52%	9,57%
<b>Reclamações solucionadas</b>			
Durante o atendimento (%)	n.d.	n.d.	n.d.
Até 30 dias (%)	92,30%	84,10%	99,59%
Entre 30 e 60 dias (%)	3,02%	7,76%	0,20%
Mais que 60 dias (%)	4,68%	8,14%	0,21%
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	58%	52%	20%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	100%	100%	100%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor.	1	1	1

#### QUALIDADE TÉCNICA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

	2011	2010	2009
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da Empresa – Valor apurado (com supridora)	16,79	17,10	16,54
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da Empresa – Limite (sem supridora)	16,52	16,41	16,25
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da Empresa – Valor apurado (com supridora)	6,83	7,26	6,99
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da Empresa – Limite (sem supridora)	6,49	6,68	6,48

#### SEGURANÇA NO USO FINAL DE ENERGIA DO CONSUMIDOR

	2011	2010	2009
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede da concessionária	22.743	11.971	13.083
Taxa de Frequência (TF) de acidentes na comunidade (clientes e consumidores)	8,31	5,39	3,85
Nº acidentes na comunidade (clientes/consumidores)	71	52	33
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	11	10	6

#### COMUNIDADE

<b>Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade do entorno</b>	2011	2010	2009
Número de reclamações da comunidade por impactos causados pelas atividades da Empresa	1	n.d.	n.d.
Número de melhorias implantadas nos processos da Empresa a partir das reclamações da comunidade	n.d.	n.d.	n.d.

## ENVOLVIMENTO DA EMPRESA EM SINISTROS RELACIONADOS COM TERCEIROS

	2011	2010	2009
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	2.586	5.881	3.583
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	8.302	5.744	3.595
Número de processos judiciais existentes	128	140	127
Número de pessoas vinculadas nos processos	162	217	18

## TARIFA DE BAIXA RENDA

	2011	2010	2009
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda	869.838	1.623.531	1.584.030
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	31,82%	60,64%	61,32%

## ENVOLVIMENTO DA EMPRESA COM AÇÃO SOCIAL

	2011	2010	2009
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	542	215	257
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	53	182	136
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	31.361	30.290	24.069
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	-	5	1
Recursos aplicados no Fundo Estadual de Desenvolvimento Social (R\$ mil)	21.000	28.390	14.733
Recursos aplicados em eletrificação para população rural e carente (R\$ mil)	57.236	25.704	40.117
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	189	232	1.253
Total do investimento em ação social (R\$ mil)	110.381	85.018	80.566
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios) vinculados à condição de funcionários da Empresa (%)	-	-	-
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)	-	-	-
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie (%)	48,15%	69,77%	50,21%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio	51,85%	30,23%	49,79%
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à Empresa/total de empregados (%)	n.d.	n.d.	n.d.
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela Empresa para trabalho voluntário de funcionários	4	-	-
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento "baixa renda" (%).	99,99%	53,94%	39,21%

## ENVOLVIMENTO DA EMPRESA EM PROJETOS CULTURAIS (LEI ROUANET)

	2011	2010	2009
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	734	450	830
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	2	3	1
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil) - Nome do projeto: Exposição de Arte Muito Especial	634	250	830

## GOVERNO E SOCIEDADE

Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade do entorno	2011	2010	2009
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ mil)	-	-	-
Número de iniciativas/eventos/campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício do voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças, etc.)	17	14	12
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)	860	1.524	773
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)	1%	1%	1%

## UNIVERSALIZAÇÃO

	2011	2010	2009
Metas de atendimento	-	-	-
Atendimentos efetuados (n°)	120.631	106.905	119.407
Cumprimento de metas (%)	-	-	-
Total de municípios universalizados	186	186	186
Municípios universalizados (%)	100,00	100,00	100,00

## PROGRAMA LUZ PARA TODOS

	2011	2010	2009
Metas de atendimento	-	-	-
Número de atendimentos efetuados (A)	-	-	8.818
Cumprimento de metas (%)	-	-	-
<b>Origem dos Recursos Investidos (R\$ Mil)</b>			
<b>Governo Federal</b>			
Conta de Desenvolvimento Energético (CDE)	-	-	10.241
Reserva Global de Reversão (RGR)	-	-	-
Governo Estadual	-	-	-
Recursos Próprios	-	-	31.518
Outros	-	-	-
Total dos recursos aplicados (B)	-	-	35.020
O&M	-	-	-
Custo médio por atendimento (B/A)	-	-	3,97



## TARIFA BAIXA RENDA

	2011	2010	2009
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	869.838	1.623.531	1.584.030
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos(clientes/consumidores residenciais) (%)	31,82%	60,64%	61,32%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	237.848	300.121	207.247
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ mil)	13,74%	18,41%	13,73%
Subsídio recebido (Eletrobrás), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	116.512	148.813	188.373

## FORNECEDORES

## QUANTO A TRABALHO INFANTIL, TRABALHO FORÇADO E CONDIÇÕES DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO, ETC.

SELEÇÃO E AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	2011	2010	2009
Fornecedores inspecionados pela Empresa/total de fornecedores (%)	-	-	-
Fornecedores não qualificados (não conformidade com os critérios de responsabilidade social da Empresa)/total de fornecedores (%)	-	-	-
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente/total de fornecedores ativos (%)	-	-	-

## APOIO AO DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES

	2011	2010	2009
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	161	501	1.495
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	67.319	57.149	126.960

## INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO – P&amp;D

## RECURSOS APLICADOS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E CIENTÍFICO (R\$ MIL)

POR TEMAS DE PESQUISA (MANUAL DE P&D – ANEEL)	Meta 2012	2011	2010	2009
Eficiência Energética (A)	-	-	-	-
Fonte Renovável ou Alternativa (B)	4.548,08	490,57	-	261,78
Meio Ambiente (C)	504,71	286,14	-	-
Qualidade e Confiabilidade (D)	3.085,66	2.090,89	-	-
Planejamento e Operação (E)	1.384,89	397,44	-	-
Supervisão, Controle e Proteção (F)	1.664,43	825,75	1.427,18	1.439,96
Medição (G)	-	-	51,49	197,26
Transmissão de Dados via Rede Elétrica (H)	-	-	-	-
Novos Materiais e Componentes (I)	-	-	-	-
Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e ao Furto (J)	-	-	-	-
Transmissão de Energia Elétrica (L)	-	-	-	305,67
Distribuição de Energia Elétrica (M)	-	-	664,64	1.805,19
Pesquisa Estratégica (N)	-	-	695,79	2.459,94
Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais (O)	-	60,53	74,08	-
Redes Inteligentes (P)	7.638,01	298,19	-	-
<b>TOTAL DE INVESTIMENTOS EM P&amp;D (K)</b>	<b>18.825,78</b>	<b>4.449,51</b>	<b>2.913,18</b>	<b>6.469,80</b>
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre o total investido em P&D (K) (%)	24,16%	11,03%	-	4,05%
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre o total investido em P&D (K) (%)	2,68%	6,43%	-	-
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre o total investido em P&D (K) (%)	16,39%	46,99%	-	-
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre o total investido em P&D (K) (%)	7,36%	8,93%	-	-
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre o total investido em P&D (K) (%)	8,84%	18,56%	48,99%	22,26%
Recursos aplicados em Medição (G) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	1,77%	3,05%
Recursos aplicados em Transmissão de Dados via Rede Elétrica (H) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e ao Furto (J) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-

Recursos aplicados em Transmissão de Energia Elétrica (L) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	4,72%
Recursos aplicados em Distribuição de Energia Elétrica (M) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	22,81%	27,90%
Recursos aplicados em Pesquisa Estratégica (N) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	23,88%	38,02%
Recursos aplicados em Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais (O) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	1,36%	2,54%	-
Recursos aplicados em Redes Inteligentes (P) sobre o total investido em P&D (K) (%)	40,57%	6,70%	-	-

## INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO – EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

### ORIGEM DOS RECURSOS POR CLASSE DE CONSUMIDORES (R\$ MIL)

<b>Residencial</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Sem ônus para o consumidor (A)	1.622	1.827	318
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	1.622	1.827	318
Total de unidades atendidas no segmento (D)	3.950	2.695	104
Recurso médio por consumidor (C/D)	0,41	1	3
<b>Residencial Baixa Renda</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	14.550	22.886	11.237
Com ônus para o consumidor (B)	394	584	1.235
Total dos investimentos no segmento (C)	14.944	23.469	12.472
Total de unidades atendidas no segmento (D)	65.961	85.336	119.570
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,23	0,28	0,10
População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)	329.807	426.680	597.850
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	0,05	0,06	0,02
<b>Comercial</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	0	0
<b>Industrial</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	17
Com ônus para o consumidor (B)	11	0	24
Total dos investimentos no segmento (C)	11	0	41
Total de unidades atendidas no segmento (D)	1	1	2
Investimento médio por consumidor (C/D)	11	0	21

**Rural**

Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	0	0

**Iluminação Pública**

Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de kW instalados (F)	0	0	0
Investimento médio por kW instalado (C/F)	0	0	0

**Serviço Público**

Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	365
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	365
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	3
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	0	122

**Poder Público**

Sem ônus para o consumidor (A)	1.165	364	907
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	1.165	364	907
Total de unidades atendidas no segmento (D)	11	6	12
Investimento médio por consumidor (C/D)	106	61	76

**ORIGEM DOS RECURSOS POR TIPO DE PROJETO (R\$ MIL)**

<b>Gestão Energética Municipal</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
<b>Educação – Conservação e Uso Racional de Energia</b>			
Recursos investidos próprios	812	721	994
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	812	721	994
<b>Aquecimento Solar (chuveiros elétricos e piscina)</b>			
Recursos investidos próprios	195	11	242
Recursos investidos de terceiros	0	0	48
Total dos recursos	195	11	290

**Rural**

Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0

**TOTAL DOS RECURSOS EM PROJETOS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA (R\$ MIL)**

	2011	2010	2009
Sem ônus para o consumidor	18.345	25.808	14.079
Com ônus para o consumidor	405	584	1.308
Total dos recursos	18.750	26.392	15.387

**PARTICIPAÇÃO RELATIVA DOS RECURSOS EM PROJETOS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA (R\$ MIL)**

<b>Por Classes de Consumidores</b>	2011	2010	2009
Recursos no segmento Residencial sobre o total investido no PEE (%)	8,65	7	2,07
Recursos no segmento "baixa renda" sobre o total investido no PEE (%)	79,70	88,93	81,06
Recursos no segmento Comercial sobre o total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Industrial sobre o total investido no PEE (%)	0,06	0,00	0,27
Recursos no segmento Rural sobre o total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre o total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Serviço Público sobre o total investido no PEE (%)	0,00	0,00	2,37
Recursos no segmento Poder Público sobre o total investido no PEE (%)	6,22	1,38	5,89
<b>Por Tipos de Projetos</b>			
Recursos no segmento Gestão Energética sobre o total de recursos no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Educação sobre o total de recursos no PEE (%)	4,33	2,73	6,46
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre o total de recursos no PEE (%)	1,04	0,04	1,89

**EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA**

<b>Residencial</b>	2011	2010	2009
Energia economizada (em MWh)/ano	4.910,31	1.309,92	84,42
Redução na demanda de ponta (em MW)	1,77	0,56	0,03
Custo evitado com a energia economizada	704.236,66	194.287,33	12.521,17
<b>Residencial Baixa Renda</b>			
Energia economizada (em MWh)/ano	15.123,74	20.305,06	20.637,16
Redução na demanda de ponta (em MW)	3,60	3,82	5,68
Custo evitado com a energia economizada	2.971.866,03	3.099.770,46	3.060.903,57

**Comercial**

Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0

**Industrial**

Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0

**Rural**

Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0

**Iluminação Pública**

Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0

**Serviço Público**

Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0

**Poder Público**

Energia economizada (em MWh)/ano	649,91	2.988,95	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,22	0,12	0
Custo evitado com a energia economizada	245.061,87	448.820,73	0

**Aquecimento Solar**

Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0

**Eficientização Interna (na Empresa)**

Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0



## INDICADORES AMBIENTAIS

## RECUPERAÇÃO DE ÁREAS DEGRADADAS

	Meta 2012	2011	2010	2009
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	0,60	0,69	0	0
Área preservada/total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)	0	0	0	0
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha)	0	0	0	0
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	2.094,94	3.584,55	3.239,91	2.997,00
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana	n.d.	15,39%	12,94%	12,08%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)	n.d.	36.996	27.200	22.022
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental	n.d.	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	n.d.	52	36	49
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ mil)	n.d.	2	118	6

## GERAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS

Emissão	Meta 2012	2011	2010	2009
Volume anual de gases do efeito estufa (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO2 equivalentes)	n.d.	n.d.	n.d.	3,07
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	0	0	0	0
<b>Efluentes</b>				
Volume total de efluentes	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Volume total de efluentes com tratamento	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Percentual de efluentes tratados (%)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
<b>Sólidos</b>				
Quantidade anual (em toneladas) de consumo/descarte de papel	n.d.	18,89	22,29	67,75
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	n.d.	197,08	195,19	213,86
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a Empresa	n.d.	100%	100%	100%
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à Empresa (projeto específico)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ mil)	n.d.	9	0	0
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$ mil)	n.d.	1	77	43

## MANEJO DE RESÍDUOS PERIGOSOS

	Meta 2012	2011	2010	2009
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel)	n.d.	100%	100%	100%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na Empresa	n.d.	100%	100%	100%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras	n.a.	n.a	n.a	n.a.
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento, etc.) (R\$ mil)	n.d.	47	59	7

## USO DE RECURSOS NO PROCESSO PRODUTIVO E EM PROCESSOS GERENCIAIS

Consumo Total de Energia por Fonte	Meta 2012	2011	2010	2009
Hidrelétrica (em kWh)	7.577.863,76	7.900.603,22	8.018.444,21	10.322.288,49
Combustíveis fósseis	6.784.940,84	5.616.002,97	5.301.683,02	5.096.002,51
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar, etc.)	353.948,18	311.138,20	336.767,22	150.126,66
Consumo total de energia (em kWh)	14.716.752,78	13.827.744,38	13.656.894,45	15.568.417,66
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,001257	0,001251	0,001275	0,001540

## Consumo Total de Combustíveis Fósseis pela Frota de Veículos da Empresa por Quilômetro Rodado

Diesel	n.d.	889.597	951.357	946.005
Gasolina	n.d.	144.174	261.587	188.169
Álcool	n.d.	235.126	119.421	202.886
Gás natural	n.d.	0	0	0

## Consumo Total de Água por Fonte (em m³)

Abastecimento (rede pública)	n.d.	41.773	80.809	77.293
Fonte subterrânea (poço)	n.d.	8.064	35.676	53.812
Captção superficial (cursos d'água)	n.d.	0	0	0
Consumo total de água (em m³) <sup>1</sup>	n.d.	49.837	116.485	131.105
Consumo de água por empregado (em m3)	n.d.	30	70	77
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ mil)	n.d.	n.d	n.d.	n.d.

<sup>1</sup> Em 2011, os dados fornecidos não abrangeram todas as unidades da Empresa, apenas o Edifício Sede, Bongí e Noronha.

## ORIGEM DOS PRODUTOS - MATERIAL DE CONSUMO

	Meta 2012	2011	2010	2009
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela Empresa/total de material adquirido	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro, etc.)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

## EDUCAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL

Na Organização	Meta 2012	2011	2010	2009
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	n.d.	53	439	561
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	n.d.	3,19%	27,00%	32,90%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Recursos aplicados (R\$ mil)	n.d.	32	48	40
Na Comunidade				
Número de unidades de ensino Fundamental e Médio atendidas	105	122	63	52
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Número de alunos atendidos	24.500	34.685	19.561	12.796
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Número de professores capacitados	1.050	1.285	641	506
Número de unidades de ensino Técnico e Superior atendidas	n.d.	4	0	0
Percentual de escolas atendidas de ensino Técnico e Superior/número total de escolas de ensino Técnico e Superior da área de concessão	n.d.	n.d.	0	0
Número de alunos atendidos de ensino Técnico e Superior	n.d.	1.288	0	0
Percentual de alunos de ensino Técnico e Superior atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	n.d.	n.d.	0	0
Recursos aplicados (R\$ mil)	739	990	499	967

## PEES DESTINADOS À FORMAÇÃO DA CULTURA EM CONSERVAÇÃO E USO RACIONAL DE ENERGIA

	Meta 2012	2011	2010	2009
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa	37.560	65.961	64.123	119.570
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda	n.d.	7,58%	3,95%	7,55%
Número de equipamentos eficientes doados	72.000	114.216	162.494	167.486
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	n.d.	n.d.	0	0
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa	n.d.	n.d.	1	0

PEEs de aquecimento solar	0	2	0	3
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	0	5	0	0
PEEs de gestão energética municipal	0	0	0	0
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	0	0	0	0
Percentual de municípios atendidos sobre o total de municípios da área de concessão	n.d.	28,49	19,89	43,01
<b>P&amp;D VOLTADOS AO MEIO AMBIENTE</b>				
Recursos aplicados (R\$ mil)	504,71	286,14	0	0
Número de patentes registradas no INPI	0	0	0	0
<b>CULTURA, ESPORTE E TURISMO</b>				
Recursos aplicados (R\$ mil)	0	0	0	0
<b>SAÚDE</b>				
Recursos aplicados (R\$ mil)	0	0	0	0

## CRÉDITOS

### **Coordenação geral e conteúdo GRI**

Celpe – Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável

### **Apuração de Indicadores da Aneel e GRI**

Comitê de Responsabilidade Social da Celpe

### **Redação e edição**

Report Comunicação

### **Revisão**

Assertiva Produções Editoriais

### **Projeto gráfico, diagramação e produção gráfica**

Report Comunicação

### **Família tipográfica**

Frutiger, Adrian Frutiger, 1975

### **Companhia Energética de Pernambuco – Celpe**

Av. João de Barros, 111  
Boa Vista - Recife /PE  
CEP: 50.050-902  
CNPJ: 10.835.932/0001-08  
Inscrição Estadual: 005493.93  
Telefone: 55 (81) 3217.5100 /  
(81) 3217.6104  
Fax: 55 (81) 3217.5984  
Site: [www.celpe.com.br](http://www.celpe.com.br)