

Relatório de Sustentabilidade 2011

Sumário

Sobre o relatório	3
Mensagem do presidente	4
A Cosern e o contexto do setor elétrico	6
Ética e governança	11
Desempenho operacional	17
Resultados econômico-financeiros	19
O mercado de energia	22
Relacionamento com o cliente	25
Inovação e eficiência energética	30
Meio ambiente	32
Colaboradores e parceiros	35
Compromisso social	40
Anexos	44
Créditos	74



Sobre o relatório

GRI 2.1 ◀
GRI 4.14 ◀

As informações consolidadas neste relatório de sustentabilidade descrevem os principais resultados obtidos em 2011 pela Companhia Energética do Rio Grande do Norte (Cosern) nas dimensões econômica, social e ambiental, segundo os princípios de transparência e ética. Trata-se de documento de prestação de contas aos *stakeholders* – colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores, mercado e comunidade – e à sociedade sobre as práticas no campo da sustentabilidade.

GRI 3.2 ◀
GRI 3.3 ◀
GRI 3.9 ◀
GRI 3.10 ◀

A Empresa começou a publicar seu balanço social em 1998. Em 2006, passou a utilizar a metodologia da Global Reporting Initiative (GRI) para a elaboração do relatório social e ambiental, que incluía o suplemento setorial de energia elétrica. Em 2009, o documento passou a ser denominado relatório de sustentabilidade.

GRI 3.1 ◀
GRI 3.13 ◀
GRI 4.16 ◀
GRI 4.17 ◀

Autodeclarado de nível C, segundo as Diretrizes para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade da GRI – versão G3, o presente relato abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011 e reflete o esforço permanente para melhoria dos processos, da visibilidade e da precisão das informações, incluindo o comprometimento da distribuidora com causas mundiais no âmbito da sustentabilidade, como os Oito Objetivos do Milênio e o Pacto Global, propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU). Também traz informações contábeis verificadas por auditoria externa.

A coordenação do relatório, bem como a gestão das ações de responsabilidade social, estão a cargo do Departamento de Comunicação Corporativa e



Sustentabilidade – ligado à presidência da Cosern e vinculado à Assessoria de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia –, que responde pelo desenvolvimento e pelo alinhamento das estratégias relacionadas ao tema em meio às empresas da *holding*. O levantamento dos indicadores de desempenho é realizado pelo departamento a partir da interação com os representantes de cada superintendência.

► **GRI 3.5**
► **GRI 3.13**

Os relatórios anuais da Cosern estão disponíveis no site www.Cosern.com.br/energiaparacrescer/relatoriodesustentabilidade. Para contato com a área de Responsabilidade Social da empresa, enviar e-mail para rse@cosern.com.br.

► **GRI 3.4**

Mensagem do presidente

GRI 1.1 ◀ Para o Grupo Neoenergia, sustentabilidade é o compromisso em atender às demandas de um país em crescimento com energia eficiente, responsável e rentável. Ciente de seus impactos, o grupo investe em ações para a busca do equilíbrio social, ambiental e econômico. Ações estas que se traduzem no relacionamento com a comunidade, clientes e fornecedores; na priorização de fontes renováveis e em ações para adequar o consumo, especialmente de seus clientes de baixa renda, à capacidade de pagamento.

Este Relatório de Sustentabilidade traz o detalhamento do trabalho realizado pela Cosern ao longo de 2011, como forma de oferecer aos diversos públicos uma visão das ações de sustentabilidade e sua relação com a gestão do negócio, em continuidade às evidências de seus desempenhos e resultados nos últimos anos.

Cabe destacar que o ano de 2011 foi emblemático para a Cosern, pelas comemorações alusivas aos seus 50 anos de existência. No mês de setembro, foi realizada a confraternização do jubileu de ouro da empresa, momento histórico vivenciado pela direção da companhia, ex-presidentes convidados, colaboradores e parceiros, ocasião em que foram destacados fatos históricos e resultados de desempenho que mostram a Cosern como uma empresa sólida e sadia, que evoluiu de forma madura, consciente de suas tarefas e preparada para continuar colaborando com o crescimento do estado do Rio Grande do Norte.

Classificada entre as melhores distribuidoras de energia elétrica do país, segundo avaliações da Abradee e alinhada às diretrizes do grupo Neoenergia, a Cosern adota um modelo de gestão orientado para a sustentabilidade, focando suas ações na busca contínua da excelência operacional, do respeito ao meio ambiente e do desenvolvimento social.

Os investimentos realizados no reforço, modernização e expansão do sistema elétrico norte-rio-grandense em 2011, que chegaram a ordem de R\$ 141,7 milhões, proporcionaram melhoria nos

padrões de qualidade operacional e na capacidade de fornecimento de energia elétrica aos clientes da distribuidora. Deste montante, R\$ 2,8 milhões foram direcionados para projetos de inovação, valor quase cinco vezes maior do que o investido no ano anterior. A aplicação dos recursos proporcionou a realização de 77.141 novas ligações, a construção de 1.347 km de redes de média tensão (13,8 kV) e 1.261 km de redes de baixa tensão (380/220 Volts), com a implantação de 45.656 postes.

Com o intuito de oferecer mais segurança e confiabilidade ao sistema elétrico, a Cosern construiu a subestação Eloi de Souza, ampliou as subestações de Macaíba, Extremoz e Serra Vermelha e instalou novos equipamentos na sua rede de distribuição.

O resultado das ações realizadas e dos investimentos aplicados pode ser percebido nos índices DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor), que apresentaram impactos favoráveis em 2011. Apesar da ocorrência de chuvas registradas no ano passado e do difícil acesso a algumas localidades do estado em virtude das condições das estradas, em 2011 o DEC foi 15,22 horas e o FEC foi 9,07 interrupções. Desconsiderada as interrupções originadas pela transmissora, estes índices foram, respectivamente, equivalentes à 14,54 horas e 7,69 interrupções. O TMA (Tempo Médio de Atendimento) aos consumidores da Cosern no ano passado foi de 154 minutos, ficando 2,53% abaixo do realizado em 2010.

O índice de perdas de energia verificado em 2011 foi 10,28%, percentual inferior ao constatado no ano de 2010.

Em 2011, houve acréscimo de 30.875 novos clientes, perfazendo 1,2 milhão de contratos ativos, registrando um crescimento de 2,73% em relação ao ano anterior.

O segmento de baixa renda, que representa 297 mil clientes do total de 1 milhão de contratos

residenciais, mereceu atenção especial no ano passado, com a realização de ações pontuais de comunicação e na criação de canais próprios de atendimento. O Programa Nova Geladeira, direcionado a este público, teve continuidade encerrando o ano com a doação de 9.530 geladeiras e 49.125 lâmpadas fluorescentes compactas eficientes.

Como ocorre todos os anos, a Cosern ratificou seu compromisso com a responsabilidade sociocultural e ambiental interagindo com a comunidade ao apoiar projetos de incentivo à educação, cultura e meio ambiente. Na área ambiental, além do Programa Nova Geladeira, a empresa contribui, por meio do projeto de Eficiência Energética “Energia Verde”, com o Pacto pela Restauração da Mata Atlântica e com o esforço de cumprir a meta de replantar 15 milhões de hectares de mata até 2050 em todo o país.

As iniciativas de valorização da cultura local também continuam tendo destaque na Cosern. Em 2011, cerca de R\$ 3 milhões foram investidos no patrocínio de 14 projetos através das Leis de Incentivo à Cultura.

Comprometida desde 2004 com a superação dos *Oito Objetivos do Milênio* (que estabelece entre outras ações acabar com a fome e a miséria, reduzir a mortalidade infantil e prover educação

básica de qualidade para todos), a companhia tem apoiado projetos de inclusão social. As doações para a *Fundação Abrinq* asseguraram à Cosern o título de *Empresa Amiga da Criança* desde 2003, em virtude dos compromissos adotados pela distribuidora em defesa dos direitos da infância e da adolescência no estado.

Cientes de que sempre poderemos fazer mais e melhor, contamos com o envolvimento dos nossos líderes, colaboradores, prestadores de serviços e parceiros. Com eles, poderemos aprimorar ainda mais as práticas de sustentabilidade nos nossos negócios.

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 a 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.

José Roberto Bezerra de Medeiros
Diretor-Presidente da Cosern

A Cosern e o contexto do setor elétrico

Reconhecida no Rio Grande do Norte como empresa que mais investe na cultura potiguar, a Cosern figura entre as melhores distribuidoras do país, segundo pesquisa da Abradee

A COSERN

Com faturamento de R\$ 1,6 bilhão em 2011 e carteira de 1,2 milhão de clientes – sendo 85,8% residenciais –, a Cosern desponta como uma das melhores empresas de energia do Nordeste.

GRI 2.8 ◀ As ações de responsabilidade socioambiental,
GRI 2.10 ◀ focadas em eficiência energética, pesquisa e desenvolvimento, preservação do meio ambiente e educação, e os investimentos em expansão da rede a colocam entre as melhores distribuidoras do país, de acordo com avaliações da Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee).

Concessionária de serviço público que explora sistemas de produção, transmissão, transformação, distribuição e comercialização de energia elétrica e fontes alternativas, ela atende uma população de 3,1 milhões de pessoas, em 167 municípios potiguares, abrangendo uma área de 53,3 mil quilômetros quadrados.

GRI 2.2 ◀
GRI 2.5 ◀
GRI 2.6 ◀
GRI 2.7 ◀

Criada em dezembro de 1961, pertenceu ao estado até a privatização, em dezembro de 1997. Nesse ano, teve a concessão outorgada pelo decreto de 30 de dezembro e regulada pelo Contrato de Concessão de Distribuição nº 08, com vigência até 31 de dezembro de 2027.

GRI 2.8 ◀ Atualmente constituída como sociedade de capital aberto listada na BM&FBovespa possui capital social de R\$ 179,7 milhões, entre ações ordinárias e preferenciais, com participação de 84,47% do Grupo Neoenergia e 15,6% de acionistas minoritários – Iberener, com 7,01%; Uptick Participações S.A., com 5,82%; Previ, com 1,54%; e demais acionistas, com 1,16%.

Com sede em Natal, no Rio Grande do Norte, a quinquentenária empresa conta com um centro de operações, 24 escritórios regionais, 64 agências

de atendimento e 59 subestações. A capacidade instalada era de 1.169 MVA em 2011, com 46.328 linhas aéreas, sendo 44.239 de distribuição e 2.092 para transporte, além de 79 transformadores de força e 40.818 transformadores de distribuição.

► **GRI 2.3**
► **GRI 2.4**
► **GRI EU1**

A título de ICMS para o governo estadual, houve o recolhimento de R\$ 285,6 milhões, ratificando o compromisso com o desenvolvimento local.

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 – Neoenergia atingirá até 2019 mais de 4.000 MW em capacidade instalada.



As distribuidoras do Grupo 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 633.100 novas ligações de clientes nas áreas rurais. No ano de 2012, a *holding* está investindo R\$ 3,8 bilhões, entre projetos de transmissão e distribuição.

O SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO

Desde o início do processo de privatização, em 1995, o setor vem passando por grandes mudanças e expandindo a capacidade, com a entrada de novas empresas no mercado. Segundo dados da Aneel, o país tem 2.583 usinas em operação, que totalizam potência instalada de 117,1 mil MW. A energia distribuída em 2011 totalizou 29.178 GWh, crescimento de 2,5% em relação ao ano anterior.

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

O Plano Decenal de Expansão de Energia 2020 (PDE 2020), elaborado pela Empresa de Pesquisa Energética (EPE), prevê investimentos de R\$ 190 bilhões em geração, com o objetivo de elevar a capacidade instalada para 171,1 GW. Também projeta a destinação de R\$ 46 bilhões para a área de transmissão, o que deverá expandir a malha da

Rede Básica de 99,6 mil km para 142,2 mil km. O planejamento aponta ainda um incremento de 69,2 mil MVA na capacidade de transformação, representando um salto dos atuais 222,1 mil MVA para 291,3 mil MVA.

Atualmente, entre estatais e privadas, há 63 concessionárias de serviços públicos que atuam no mercado de distribuição de energia, além de cooperativas de eletrificação rural, resultando no fornecimento de eletricidade para 67 milhões de unidades consumidoras, em mais de 99% dos municípios brasileiros.

De acordo com estudo da Abradee, o mercado (consumidores livres e cativos) totalizou 375 mil GWh em 2010, alcançando 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 e emprega 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 em decorrência do processo de privatização. Ainda de acordo com o estudo da Abradee, o investimento anual 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 Aneel 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 poder concedente é do Ministério de Minas e Energia, que atua por meio de quatro órgãos: o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) controla a produção; a EPE é responsável pelo planejamento da expansão dos sistemas de geração e transmissão; o Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico (CMSE) tem a função de avaliar permanentemente a segurança do fornecimento; e a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) administra a comercialização e a contratação de energia.

Os objetivos do marco regulatório do setor são a segurança do suprimento, a promoção da modicidade tarifária e a inserção social. O poder concedente é do Ministério de Minas e Energia

A Aneel, que regula e fiscaliza as atividades de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica no país, também estabelece o valor das tarifas do setor, de modo a garantir o equilíbrio entre a rentabilidade das concessionárias, a qualidade do serviço e o preço pago pelo consumidor.

Ao longo do ano de 2011, a Resolução Normativa nº 414/2010 da Aneel, de 9 de setembro de 2010, sofreu alterações que trouxeram impactos regulatórios para os processos operacionais das distribuidoras, entre as quais se destacam:

- Em decorrência da publicação da REN 426/2011, de 15 de fevereiro, e posteriormente da REN 436/2011, de 24 de maio, foram prorrogados os prazos estabelecidos para perda da Tarifa Social de Energia Elétrica pelos consumidores enquadrados na subclasse Residencial Baixa Renda, que atendiam aos critérios das RES 246 e 485/2002;
- Em 29 de março, por meio da publicação da REN 431/2011, foi adequada a redação dos artigos regulamentares da forma de envio das informações referentes aos consumidores das subclasses 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, por meio da publicação da REN 436/2011, foi dilatado o prazo estabelecido no § 6º do art. 218 para comprovação do encaminhamento ao poder público municipal e distrital, pela distribuidora, da proposta de segregação dos ativos do sistema de iluminação pública;
- Em 6 de setembro, por meio da REN 448/2011, foram incluídos no art. 224 os prazos para implantação dos postos de atendimento presencial nos municípios em que é prestado o serviço público de distribuição de energia elétrica, de acordo com a quantidade de unidades consumidoras e observado o disposto nos art. 178 e 180 quanto à estrutura mínima e aos horários de funcionamento;
- Em 20 de setembro, por meio 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, por meio da REN 464/2011, foi alterada a redação do art. 59, em que a concessionária passa a definir e submeter à Aneel os horários de ponta e fora de ponta, conforme disposto no Prodist.

Além das alterações na REN 414/2010, alguns aspectos relevantes podem ser destacados a partir das audiências públicas promovidas pela Aneel, entre eles:

- 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, foi elaborada uma minuta de alterações que poderão trazer impactos operacionais significativos ao longo de 2012, entre os quais se pode 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 da alta tensão, classificados

como grupo A, optantes por faturamento dos clientes da baixa tensão (grupo B), atualmente não explícito;

3. Restituição do valor ao cliente em até três meses após a energização da Unidade Consumidora (UC), quando da antecipação da execução da obra;
4. Regulamentação de contratos com previsão de aumento gradativo do Montante de Uso do Sistema de Distribuição (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;
8. Redução do prazo para solução de reclamação para cinco dias (na REN 456/2000, o prazo regulamentado era de 30 dias).

REVISÃO TARIFÁRIA

Em 8 de novembro de 2011, a Aneel publicou a Resolução Normativa nº 457, que definiu a metodologia para o terceiro ciclo de revisões tarifárias. As distribuidoras do Grupo Neoenergia perceberão os efeitos da mudança a partir de abril de 2013, por ocasião da terceira revisão tarifária das empresas, conforme previsto nos contratos de concessão. Uma das alterações é que a taxa de remuneração de capital (WACC), que no segundo ciclo foi de 9,95% (após impostos), agora será de 7,50%.

Para as empresas localizadas nas áreas de atuação da Sudene e da Sudam, foi definida uma taxa diferenciada que considera 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 por meio da Abradee.

Uma nova metodologia será utilizada para o estabelecimento dos níveis regulatórios de custos operacionais, tendo como base *benchmarking* e análise da eficiência média setorial – com a eficiência média sendo reconhecida nas tarifas. Houve também a definição de 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 dos custos operacionais. O fator de produtividade será estabelecido por *benchmarking* que analisa a produtividade média setorial, abrangendo evolução verificada do mercado, custos, redes e investimentos. 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. Para a base de remuneração, foi mantida a metodologia utilizada e será feita avaliação dos investimentos incrementais, com a “blindagem” da base avaliada no segundo ciclo.

Também houve ampliação do conjunto de receitas capturadas para modicidade tarifária: especificamente em relação às receitas com ultrapassagem de demanda e excedente reativos, a Aneel determinou sua destinação para “obrigações especiais” a partir da revisão tarifária do terceiro ciclo, o que também deve ser objeto de questionamento judicial pela Abradee.

No que se refere a perdas de receitas irrecuperáveis, foi mantida a metodologia utilizada no ciclo anterior, com poucas alterações. Os índices de inadimplência regulatória a serem reconhecidos passaram a ser estabelecidos por classe de consumo. Já a parcela dos encargos setoriais terá reconhecidas as inadimplências reais de cada empresa.

A metodologia utilizada para perdas de energia no segundo ciclo teve poucas alterações, com a definição de 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 governança corporativa da Cosern são pautadas por transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade social. Esses valores, defendidos pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, sustentam a plataforma de negócios da empresa.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

GRI 4.9 ◀

A boa governança é o diferencial competitivo com o qual a Cosern agrega valor e dá sustentabilidade ao negócio, seguindo regras de transparência, equidade e ética que norteiam a atuação do Grupo Neoenergia e fazem parte das diretrizes recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

GRI 4.1 ◀

A estrutura básica é formada pela Diretoria, pelo Conselho de Administração e pelo Conselho Fiscal. Outras instâncias auxiliares, na forma de comitês, auditoria ou grupos de trabalho, também participam da gestão e dão respaldo técnico para as decisões.

GRI 4.3 ◀

Conselho de Administração representa o interesse direto dos acionistas e decide sobre as questões estratégicas, sendo integrado por sete representantes dos acionistas e um dos empregados, todos eleitos para mandato de dois anos em Assembleia Geral Ordinária de Acionistas. As reuniões ocorrem ordinariamente a cada bimestre e, extraordinariamente, sempre que necessário.

Os titulares são Marco Geovanne Tobias da Silva (presidente), Gonzalo Pérez Fernandes (vice-presidente), Marcelo Maia de Azevêdo Corrêa, Jorge Luiz Pacheco, Gonzalo Gómez Alcântara, Clayton Ferraz de Paiva, Pedro Damásio Costa Neto e José Maurício Pereira Coelho.

Conselho Fiscal fiscaliza a administração e examina os negócios, as operações e as contas de cada exercício. É integrado por quatro membros titulares e seus respectivos suplentes eleitos por Assembleia Geral Ordinária de Acionistas para mandatos de um ano. De caráter permanente, reúne-se ordinariamente a cada trimestre e, extraordinariamente, sempre que julgar necessário ou quando convocado, na forma da lei e do estatuto social.

Os titulares são Rogério Magno Panca (presidente), Erico Cavalcanti Furtado, Rodolfo Rocha e Luiz Carlos Faria Ribeiro.

Diretoria responsável pela aplicação das diretrizes formuladas pelo Conselho de Administração e pelas atribuições existentes no estatuto social, a diretoria da Cosern é estatutária. Não há membros independentes e todos são nomeados pelo Conselho de Administração. Os atuais diretores são José Roberto Bezerra de Medeiros (diretor-presidente), Lady Batista de Moraes (diretora de Gestão de Pessoas), Erik da Costa Breyer (diretor Financeiro e de Relações com Investidores), Paulo Roberto Dutra (diretor de Planejamento e Controle) e Solange Maria Pinto Ribeiro (diretora de Regulação e Tarifas).

▶ GRI 4.2

Auditoria e controle internos instituída para aperfeiçoar os processos de gestão de riscos, controles internos e governança corporativa, a Auditoria Interna realiza uma avaliação independente e objetiva e tem seu plano de trabalho aprovado pelo Conselho de Administração. A Unidade de Controles Internos, por sua vez, participa da análise de riscos de controle que podem impactar as demonstrações financeiras da Companhia.

▶ GRI 4.6

▶ GRI 4.9

▶ GRI 4.11

Em 2011, em conformidade com as melhores práticas de governança corporativa, foi realizada a revisão dos fluxos de processos e matrizes de riscos *walkthrough*, além de testes nos controles. Realizada anualmente, a revisão abrange aspectos como receita, gastos, imobilizado, folha de pagamento, Tesouraria, demonstrações financeiras, fiscal, orçamento e jurídico, exigidos pela Lei Sarbanes-Oxley. Ao identificar uma não conformidade, há a elaboração de planos de ação, para a devida correção.

GRI 3.13 ◀

Auditoria externa foi firmado um contrato com a Ernst & Young Terco Auditores Independentes (EYT) para prestação de serviços de auditoria contábil, com vigência até maio de 2012. Desde então, não foram prestados outros serviços não relacionados à auditoria que superassem 5% do contrato, de acordo com a instrução CVM nº 381, de 14 de janeiro de 2003, com base no princípio de preservar a independência do auditor. Em seu parecer sobre as demonstrações financeiras da Cosern, a EYT 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

para balizar suas decisões, a Diretoria é assessorada por comitês e grupos de trabalho multifuncionais, que têm caráter permanente ou temporário, informativo e consultivo, formados por representantes das diversas áreas, conforme destacados a seguir:

- ▶ GRI 4.4
- ▶ GRI 4.7
- ▶ GRI 4.9

COMITÊS DE ASSESSORAMENTO À DIRETORIA

Descrição	Escopo	Participantes	Periodicidade
Comitê de Gestão	Elaborar proposta para a direção sobre planejamento estratégico, atualizar mapa de processo, discutir assuntos sobre qualidade da gestão e meio ambiente e elaborar relatório de gestão	Composto por representantes dos departamentos da presidência e das superintendências	Semestral e quando necessário
Comitê da Qualidade	Realizar análises críticas e apoiar, acompanhar e controlar as ações voltadas para implantação e manutenção do sistema de gestão da qualidade	Cada comitê é formado por executivos de sua área de abrangência	Trimestral
Comitê de Saúde e Segurança	Participar do planejamento, do controle e da gestão da prevenção de acidentes e doenças ocupacionais	Representantes do sindicato e representantes das superintendências	Anual e quando necessário
Comitê de Ética	Aplicar o código de ética e mediar questões que impactem a integridade pessoal e profissional dos colaboradores	Representantes da presidência e das superintendências	Trimestral
Comitê de Auditoria	Fornecer informação, assessoramento e sugestão no seu âmbito de atuação	Representantes do Conselho de Administração e da Auditoria Interna	Mensal
Grupos de Trabalho	Atingir objetivos específicos mediante demanda advinda de tomada de decisão	Colaboradores das áreas pertinentes ao assunto abordado	A definir, de acordo com o tipo de projeto
Comitê de Clima Organizacional	Avalia as práticas relacionadas ao processo Prover, Desenvolver e Manter Pessoas	Representantes de cada superintendência	Bianual
Comitê de Remuneração	Avaliar as necessidades de melhorias identificadas na pesquisa de clima e nas propostas do Departamento de Relações com Pessoas (GRP)	Gestores da área de remuneração e gerente da Neoenergia	De acordo com a necessidade
Comitê de Desenvolvimento de Pessoas	Avaliar os potenciais sucessores a cargos estratégicos em todo o Grupo e assegurar que as decisões obedeçam a critérios igualitários, justos e transparentes	Executivos representantes de cada departamento	Bimestral
Comitê de Eficiência Energética	Sugerir ações, bem como informar as necessidades das diversas áreas, para a implementação dos projetos do programa de eficiência energética, em conformidade com a Política de Eficiência Energética da Neoenergia	Representante das superintendências Comercial e Mercado, Operações, Engenharia, Gestão de Pessoas e Regulação, além de executivos das áreas de P&D, Comunicação Corporativa e Sustentabilidade, Comunicação Interna e Eficiência Energética	Anual

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O planejamento estratégico leva em conta aspectos socioambientais, processos de gestão e objetivos corporativos, que se desdobram em metas e planos de ação para as diversas áreas. Os pontos de partida são a análise do macroambiente e os estudos de mercado, de forma a adequar as informações às normas exigidas.

GRI EC2 ◀

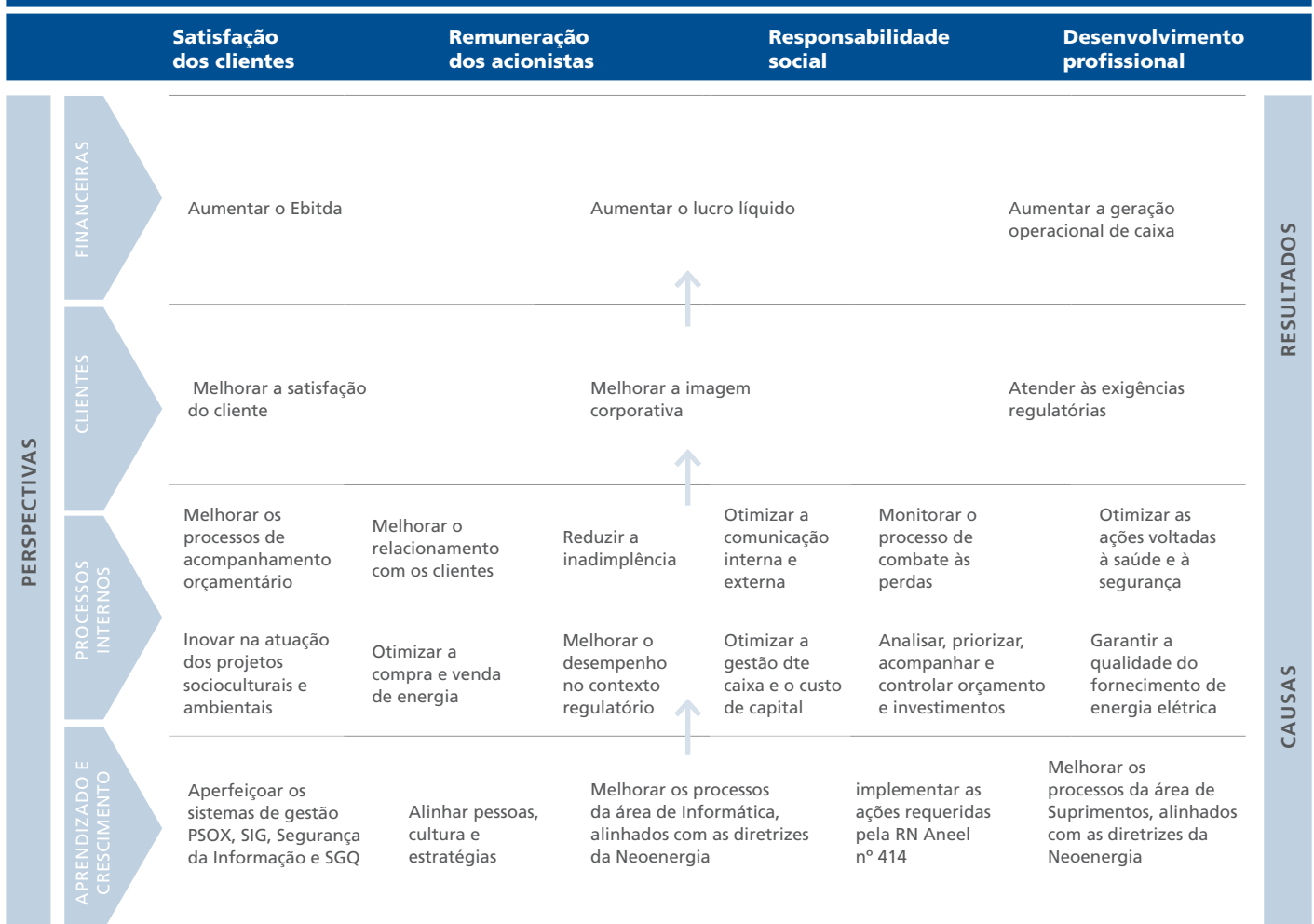
Por meio desse processo, são definidos investimentos, compra de energia e despesas operacionais e é estimado o faturamento por segmento de mercado. Especialistas de várias áreas da Companhia e consultores externos acompanham as variáveis econômicas, demográficas, regulatórias e ambientais com potencial impacto no negócio e podem ensejar ajustes de percurso ou reposicionamento estratégico.

Na avaliação do ambiente interno, do qual participam todas as áreas, são utilizados os critérios de excelência da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) e o sistema SWOT, que identifica ameaças, oportunidades, pontos fortes e pontos fracos, para melhoria dos processos.

O Mapa de Macroestratégias, que define os desafios no médio e longo prazos, é desenhado pelo método Balanced Scorecard (BSC) e contempla desafios empresariais e sociais, como a satisfação dos clientes, o equilíbrio econômico-financeiro, a devida remuneração dos acionistas, o desenvolvimento profissional e a responsabilidade social.

► GRI 4.9
► GRI 4.10
► GRI 4.11

O plano estratégico, projetado para um período de cinco anos, é revisado anualmente e alinhado a partir das perspectivas financeira, de clientes, de processos internos e de aprendizado e crescimento da Empresa.

Mapa de macroestratégias – ciclo 2011-2015



GRI 4.8 ◀ MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

Ser uma empresa de referência na distribuição de energia
Ser a Luz do estado do Rio Grande do Norte, contribuindo para o seu desenvolvimento

Visão

Universalizar o fornecimento de energia com qualidade até 2011

Valores

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

Cabe ao Comitê de Ética – integrado por representantes da presidência e das superintendências – analisar sugestões, críticas e denúncias, além de propor sugestões de aperfeiçoamento do código.

Em 2011, houve palestras e treinamento com foco em direitos humanos para 39 colaboradores da área de Segurança. Não foi registrado nenhum caso de discriminação ou desrespeito aos direitos humanos no período.

► GRI HR4
► GRI HR6
► GRI HR7
► GRI HR8
► GRI SO3

O documento é amplamente divulgado em todos os canais disponíveis nas empresas do Grupo Neoenergia, como nas reuniões com o presidente, durante os treinamentos, pelo *e-mail* corporativo, na intranet e em *mousepads* e murais. Também está disponível para o público externo, que pode acessá-lo por meio do *site* www.cosern.com.br. Além dessas ações, ele é entregue aos novos colaboradores no momento da admissão e anexado ao contrato de prestação de serviços dos fornecedores.

POLÍTICAS DE GESTÃO

As políticas de gestão reproduzem as crenças e os valores da *holding* e são regularmente submetidas a auditorias que avaliam seu grau de assimilação, abrangendo também as empresas prestadoras de serviço (EPS), por meio de cláusulas contratuais. Estão em vigor os princípios abaixo descritos.

- Segurança da informação: conscientiza os colaboradores quanto ao cuidado com

GRI 4.8 ◀ CÓDIGO DE ÉTICA

A Cosern adota o Código de Ética Corporativo do Grupo Neoenergia, elaborado a partir de reuniões dos comitês de ética das empresas da *holding*. O documento pauta o comportamento dos profissionais no relacionamento com clientes, acionistas, colegas de trabalho, fornecedores, instituições do mercado, entes públicos e órgãos reguladores e prega o respeito aos direitos humanos, condenando o trabalho infantil ou forçado, a discriminação pessoal e as práticas de corrupção, entre outras. Sistemáticamente auditado e revisado, serve de referência para a conduta pessoal e profissional dos colaboradores.

GRI HR4 ◀
GRI HR6 ◀
GRI HR7 ◀

as informações geradas nas empresas, da concepção ao armazenamento, da divulgação ao descarte. Os empregados são orientados a conhecer os normativos relacionados ao tema.

GRI 4.10

- Qualidade: engloba respeito a legislação, normas e regulamentos, melhoria contínua do desempenho empresarial, comunicação com as partes interessadas e satisfação dos clientes.
- Meio ambiente: faz parte do planejamento do negócio e ocupa-se do cumprimento estrito da legislação, das normas e dos regulamentos referentes ao meio ambiente, além de apoiar projetos e inovações tecnológicas que favoreçam o uso eficiente dos recursos naturais.
- Saúde e segurança: voltado para o cumprimento da legislação sobre segurança e saúde ocupacional e das normas regulamentadoras, por meio de controle de riscos, prevenção de acidentes, melhoria contínua das condições de trabalho e preservação do meio ambiente. Os colaboradores e prestadores de serviços são orientados a interromper as tarefas sempre que são constatadas evidências de riscos graves e iminentes para a saúde e a segurança pessoal ou de terceiros.
- Responsabilidade social e sustentabilidade: orientado para a definição de estratégias, processos de gestão e objetivos corporativos no âmbito da responsabilidade socioambiental.

RELAÇÕES COM INVESTIDORES

O relacionamento com o mercado de capitais se dá sob o signo da transparência. A Cosern quer ser reconhecida por sua eficiência, solidez e ética e pelo compromisso em gerar bons resultados aos acionistas e participar do crescimento do país. Informações sempre atualizadas sobre o desempenho 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 são regularmente enviados para a BM&F Bovespa e Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

A cada trimestre, a *holding* realiza uma *web conference* em que torna público um relatório com os dados do Grupo e das suas empresas. Além disso, promove 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 por meio do correio eletrônico ri@Cosern.com.br e nos

sites corporativos www.cosern.com.br (*link* Relações com Investidores) e www.neoenergia.com/ri. Há ainda a publicação dos dados mais relevantes nos jornais *Valor Econômico* e *Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Norte*.

COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS ► GRI 4.12

Em 2011, foi dada continuidade às práticas socioambientais, em conformidade com as diretrizes da política de responsabilidade social e sustentabilidade do Grupo Neoenergia. Houve o encaminhamento ao Pacto Global das Nações Unidas (ONU), por meio do site www.unglobalcompact.org, do *Relatório de Sustentabilidade 2010 da Cosern*, também disponibilizado aos públicos de relacionamento e às partes interessadas na própria *home page*.

A companhia compromete-se com o pacto pela restauração da Mata Atlântica, que tem como meta o reflorestamento de 15 milhões de hectares até 2015, e com o projeto Energia Verde, que incentiva a redução no consumo de energia elétrica

A Companhia participou da elaboração da Declaração de Sustentabilidade da Neoenergia, por meio do grupo de trabalho constituído pela Assessoria de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade da *holding* para alinhamento das práticas das empresas. Sob essa perspectiva, promoveu o Encontro sobre Governança Corporativa e Sustentabilidade, no qual foi proferida palestra sobre o papel das lideranças para a sustentabilidade empresarial por membro do UniEthos e da Comissão de Estudos de Sustentabilidade para as Empresas, do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

Outras ações são o comprometimento com o pacto pela restauração da Mata Atlântica, que tem como meta o reflorestamento de 15 milhões de hectares até 2015, e o projeto Energia Verde, que incentiva a redução no consumo de energia elétrica, contribuindo para a redução de CO₂ na atmosfera.

Em virtude dos recursos oriundos das contribuições dos clientes cadastrados nesse projeto, foram reflorestados seis hectares com espécies nativas na área degradada do Parque das Dunas, em Natal. A meta geral do projeto é 11 hectares, portanto, para 2012 estão previstos 5 hectares, com a utilização de 38 mil mudas.



GRI 2.10 ◀ RECONHECIMENTOS

Em 2011, a condução do negócio de distribuição de energia nos termos da sustentabilidade, as boas práticas de governança e as ações no campo da responsabilidade social proporcionaram o reconhecimento de importantes instituições:

- Troféu Cultura, na categoria Empresa Apoiadora da Cultura, em maio, na Casa da Indústria/Fiern, em Natal, no estado do Rio Grande do Norte;
- Troféu Top Cultural, em julho, concedido pela revista *Foco*;
- Prêmio Abradee, com o primeiro lugar na categoria Gestão Econômico-Financeira e o segundo lugar como Melhor Distribuidora de Energia Elétrica Nordeste, concedidos em agosto, na sede da Confederação Nacional da Indústria, em Brasília;
- Prêmio Abraconee, em novembro, na categoria Melhor Divulgação de Informações Contábeis, durante o XXVII Encontro Nacional de Contadores;
- Empresa Amiga da Criança, selo concedido pela Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente.

Desempenho operacional

Os investimentos destinados a modernização, expansão e manutenção das linhas sob concessão reforçaram o compromisso com a melhoria dos padrões de qualidade e a capacidade do fornecimento de energia elétrica aos clientes

EXPANSÃO E MODERNIZAÇÃO DA REDE

GRI EU6 ◀

GRI EC8 ◀

Em 2011, foram investidos R\$ 141,7 milhões em ações para expansão e modernização da rede, com ênfase na aquisição de equipamentos que garantem maior qualidade e confiabilidade ao sistema.

Outros recursos foram destinados para a construção das linhas de distribuição em alta tensão (LD) Tangará-Eloi de Souza (em 69 kV e com 25 km) e Natal III-Passagem de Areia (primeira etapa, com 7,6 km), além da continuação da construção da LD Acari-Caicó C2 (50,3 km).

Merecem destaque ainda a construção da subestação Eloi de Souza (10/12,5 MVA) e a ampliação das subestações Macaíba (segundo transformador, de 10/12,5 MVA), Extremoz (segundo transformador, de 20/26,6 MVA) e Serra Vermelha (substituição do transformador de 10/12,5 MVA por um de 20/26,6 MVA).

Relés microprocessados foram substituídos em nove subestações, o que propicia novas funcionalidades na proteção do sistema, como neutrossensível, – que o torna mais eficiente do ponto de vista da segurança em casos de acidentes com a rede elétrica – e localizador de falta– que possibilita mais agilidade no restabelecimento da energia em casos de falhas no fornecimento. Na subestação Acari, foi também substituída a remota, um dispositivo de aquisição de dados remotos dos equipamentos da subestação. Houve a aquisição de rádios em IP para viabilizar a comunicação de dados em alta velocidade, entre 2 MB e 54 MB, em sete subestações, disponibilizando, ainda, videovigilância e acesso remoto às proteções.

Ao longo da rede de distribuição, houve a instalação de 15 religadores e 15 chaves seccionadoras telecomandadas, permitindo maior flexibilidade operacional e confiabilidade da rede de distribuição, com impacto expressivo nos índices de duração equivalente de interrupção por consumidor (DEC), frequência equivalente de interrupção por consumidor (FEC) e tempo médio de atendimento (TMA).

Uma nova topologia de interligação dos relés de proteção às remotas foi instalada em cinco subestações, substituindo os vários cabos elétricos por apenas um cabo óptico para comunicar os relés de proteção com a remota, reduzindo custos de projeto, tempo de montagem e possibilidades de defeito na subestação, além de facilitar a manutenção.

Os atuais *modems* óticos das comunicações entre o Centro de Operação COI e a rede Cosernet foram substituídos por novos *switches*, diretamente ligados à fibra ótica, proporcionando aumento da velocidade de rede de 2 MB para 2 GB.

Outra medida foi a ativação de repetidora VHF digital nos postos de atendimentos (PAs) de Pau dos Ferros e Caraúbas, que disponibilizou canal com qualidade digital de comunicação de voz entre as viaturas desses PAs e o COI.

Em 2011, a extensão das linhas aéreas chegou a 46.328 km, sendo que 2.092 se referem a linhas de transporte e 44.236, de distribuição.

GRI EU4 ◀

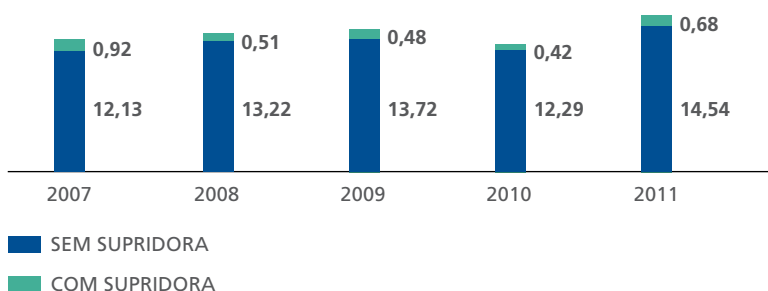
A companhia investiu R\$ 141,7 milhões em ações para expansão e modernização da rede, com ênfase na aquisição de equipamentos que garantem maior qualidade e confiabilidade ao sistema

► GRI EU28

► GRI EU29

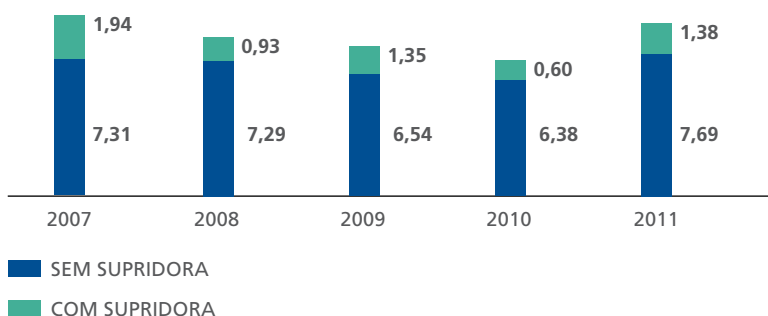
DEC

(duração equivalente de interrupção por cliente)



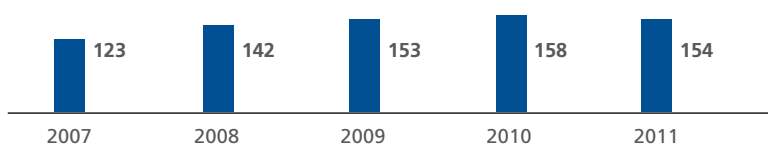
FEC

(frequência equivalente de interrupção por cliente)



TMA

(tempo médio de atendimento) – Minutos



NOVAS LIGAÇÕES

No programa de distribuição da Cosern, foram realizadas 77.141 novas ligações, que demandaram a construção de 1.347 km de redes de média tensão (13,8 kV) e 1.261 km de redes de baixa tensão (380/220 V), além da implantação de 45.656 postes.

DEC E FEC

O DEC (duração equivalente de interrupção por consumidor) registrado em 2011 foi de 15,22 horas, enquanto o FEC (frequência equivalente de interrupção por consumidor) foi de 9,07 interrupções. Desconsiderada a contribuição das interrupções originadas pela transmissora, os índices corresponderam a 14,54 horas e 7,69 interrupções, respectivamente.

Com esse resultado, ambos os indicadores ficaram abaixo das metas estabelecidas, sendo 10% para o DEC e 2% para o FEC. O TMA (tempo médio de atendimento) foi de 154 minutos, 2,53% abaixo do realizado em 2010.

PERDAS

Em 2011, a Cosern registrou um índice de perdas comerciais de 10,82%, contra 11,68% em 2010, representando redução de 0,86% no período. O indicador mede a diferença entre a energia injetada (carga própria e mercado livre) e a vendida pela Empresa ou pelos clientes livres. Ao longo do ano, houve várias ações de combate às perdas, entre elas:

- Realização de 68.252 inspeções nos clientes de baixa tensão (grupo B), correspondendo a um aumento de 92,63% em relação ao ano anterior;
- Substituição, por medidores eletrônicos, de 10.947 medidores eletromecânicos trifásicos (aumento de 15,84%) e 8.453 monofásicos (aumento de 23,80%);
- Regularização de 8.467 consumidores clandestinos, dos quais 3.763 sem a necessidade de construção de rede elétrica.

Resultados econômico-financeiros

Com receita de R\$ 1,4 bilhão auferida com a distribuição de energia, a Cosern obteve lucro de R\$ 232,1 milhões, 8,5% menor do que o de 2010. Do investimento de R\$ 141 milhões no período, 98,2% foram destinados à eficiência energética

INVESTIMENTOS

Os investimentos em 2011 totalizaram R\$ 141,7 milhões, sendo R\$ 139,2 milhões com recursos próprios. Os R\$ 2,5 milhões restantes, provenientes de recursos de terceiros e subvenções, foram destinados a projetos de melhoria da qualidade e da capacidade do fornecimento de energia elétrica.

GRI EC4 ◀

No mesmo ano houve captação de R\$ 82 milhões em meio a instituições de fomento governamentais, sendo R\$ 5 milhões da Finep, voltados ao custeio de despesas do Programa de Inovação Cosern. Os R\$ 77 milhões restantes foram destinados a investimentos em projetos nas áreas de operação e distribuição. Por meio de incentivos fiscais, foi investido um total de R\$ 3,5 milhões.

INCENTIVOS FISCAIS À CULTURA

Projetos	2010	2011
Lei Câmara Cascudo	1.528	2.131
Patrocínios diretos	337	312
Lei Rouanet	500	500
Lei do Audiovisual	245	565
Total	2.610	3.508

RECEITA

A receita obtida pela Cosern com a distribuição de energia atingiu a cifra de R\$ 1,4 bilhão, sendo que 95,6% desse valor se refere ao mercado cativo. A parcela restante, equivalente ao mercado livre, concentrou-se na classe industrial, conforme tabela a seguir:

RECEITA DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA (R\$ MIL)

	2007	2008	2009	2010	2011	Participação 2011
Residencial	382.821	399.579	443.975	531.713	586.065	42,3%
Comercial	245.149	272.243	292.700	336.793	356.084	25,7%
Industrial	174.647	227.465	278.715	175.273	186.703	13,5%
Rural	56.283	46.690	47.705	66.496	60.927	4,4%
Outras classes*	158.953	157.627	168.378	192.235	196.557	14,2%
Total fornecimento	1.017.852	1.103.604	1.231.473	1.302.510	1.386.336	95,6%
Total ambiente livre	43.411	24.154	15.432	56.419	64.200	4,4%
Total da distribuição	1.061.263	1.128.178	1.246.905	1.358.929	1.450.536	100,0%

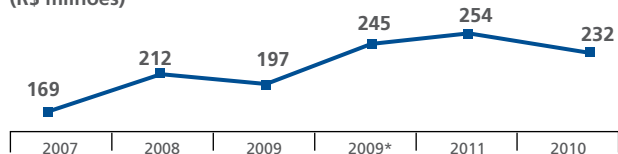
*Excluída a receita não faturada.

LUCRO

O lucro líquido em 2011 foi de R\$ 232,1 milhões, contra R\$ 253,7 milhões em 2010, refletindo um decréscimo de 8,5%

LUCRO LÍQUIDO

(R\$ milhões)



* As demonstrações financeiras de 2009 foram reclassificadas para fins de comparabilidade em razão da adoção do padrão contábil estabelecido pelo International Accounting Standards Board (iasb), conhecido como IFRS, consubstanciado na Instrução CVM nº 457, de 13 de julho de 2007, que determina a aplicação dessa nova prática contábil a partir do exercício findo em 2010.

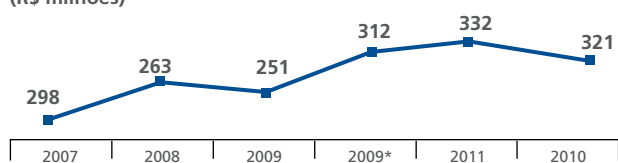
No ano de 2011 houve a captação de R\$ 82 milhões em meio a instituições de fomento governamentais, sendo R\$ 5 milhões da Finep, voltados ao custeio de despesas do Programa de Inovação Cosern

EBITDA

O Ebitda foi de R\$ 320,9 milhões, representando redução de 3,2% quando comparado aos R\$ 331,5 milhões de 2010. A margem Ebitda foi de 27,9%, ante 28,8% no ano anterior.

EBITDA

(R\$ milhões)



* As demonstrações financeiras de 2009 foram reclassificadas para fins de comparabilidade em razão da adoção do padrão contábil estabelecido pelo International Accounting Standards Board (iasb), conhecido como IFRS, consubstanciado na Instrução CVM nº 457, de 13 de julho de 2007, que determina a aplicação dessa nova prática contábil a partir do exercício findo em 2010.

GRI EC1 ◀ DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO

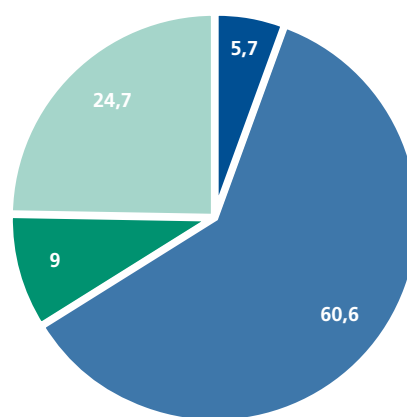
A riqueza gerada pela Empresa, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governo, foi distribuída para seus *stakeholders* conforme tabela a seguir:

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MIL)

Distribuição da riqueza	2010	2011
Empregados	56.930	53.830
Governo	532.704	569.837
Financiadores	52.340	85.384
Acionistas	253.664	232.128
Valor adicionado distribuído (total)	895.638	941.179

DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA 2011

(em porcentagem)



EMPREGADOS
GOVERNO
FINANCIADORES
ACIONISTAS

ENDIVIDAMENTO

GRI 2.8 ◀

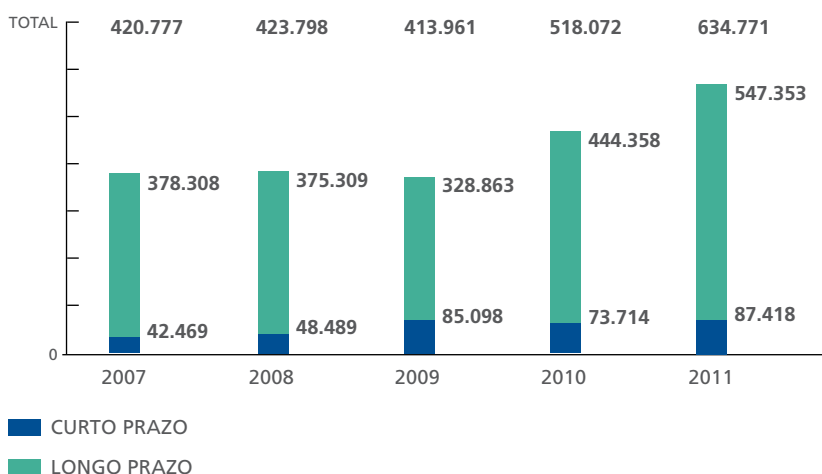
Em dezembro de 2011, os contratos de empréstimos, financiamentos e debêntures totalizaram R\$ 634,7 milhões. Esse valor, 22,53% acima do registrado no ano anterior, foi equivalente a 82,46% do patrimônio líquido.

O endividamento está concentrado no longo prazo. O prazo médio da dívida era de 2,98 anos, com custo da carteira de passivos onerosos de aproximadamente 88,9% do CDI.

Visando captar recursos com custos mais baixos e prazos mais aderentes ao retorno de longo prazo dos investimentos em distribuição, a Cosern mantém como estratégia obter financiamentos de longo prazo com bancos e agências de fomento.

EVOLUÇÃO DO ENDIVIDAMENTO BRUTO

(R\$ MIL)



INADIMPLÊNCIA

O Índice de Arrecadação (IAR) – total arrecadado com energia e títulos, inclusive de exercícios anteriores, em relação aos valores faturados por fornecimento de energia com vencimento no exercício – foi de 101,6%, contra 102,7% em 2010.

O esforço de recuperação de créditos da Cosern inclui suspensão do fornecimento de energia elétrica e registro dos inadimplentes no Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) e na Centralização de Serviços Bancários S.A. (Serasa), além de emissão de duplicatas mercantis, protesto de promissórias, melhoria do cadastro de clientes e atuação nas esferas judiciais.

No âmbito do setor público, acompanha-se a tramitação dos pagamentos da administração estadual e da prefeitura de Natal, buscando soluções para eliminar os entraves que impediam a quitação dos compromissos com a concessionária. Foram apresentadas as respectivas projeções de despesa com energia e solicitado aos dois órgãos os documentos de empenhos, devidamente assinados. Na ocasião, a Cosern obteve o compromisso orçamentário daqueles órgãos para quitação de quase 100% das correspondentes previsões de despesa com energia elétrica.

Houve continuidade do trabalho de identificação das unidades do poder público, atendidas pelo grupo A, sem demanda contratada, com demanda de ultrapassagem ou com demanda mal contratada. Com base nesses dados, foi feito estudo do consumo para contratação ou recontração, conforme o caso, objetivando a redução dos custos e, conseqüentemente, de energia elétrica desses clientes. Por outro lado, 28 convênios para a arrecadação da CIP foram renovados, o que garante a adimplência das faturas da iluminação pública.

O mercado de energia

Com atuação em uma área correspondente a 52.797 quilômetros quadrados, abrangendo 167 municípios, a Cosern atendeu mais de 1 milhão de clientes em 2011, registrando crescimento de 2,70% em relação ao ano anterior

COMPORTAMENTO DO MERCADO

O mercado de distribuição de energia da Cosern registrou o montante de 4.575 GWh, representando crescimento de 1,21% em relação a 2010. Desse total, 86% referem-se a consumidores cativos e 14%, a clientes livres.

GRI EN3

O consumo de energia na área de concessão foi de 4.756.176,00 kWh, sendo que a maior parte se refere à geração hidrelétrica, conforme tabela a seguir:

CONSUMO DE ENERGIA, POR TIPO DE FONTE (KWH)

Fonte	2010	2011
Hidrelétrica	3.070.717.259	3.035.466
Fontes alternativas (gás, eólica, solar etc.)	1.564.159.756	1.720.710
Total	4.634.877.015,00	4.756.176,00

COMPRA E VENDA DE ENERGIA

O mercado cativo apresentou elevação de 104 GWh, o que representa crescimento de 2,70% em relação ao ano de 2010. Esse aumento deve-se ao retorno de clientes para esse mercado — caso de Coteminas, Vicunha e Itapetinga —, além da entrada de uma nova fábrica de cimento no estado do rio Grande do Norte, o que resultou em incremento de 6,16% na classe industrial.

Por outro lado, em função do alto índice de chuvas e da baixa sensação térmica, a classe rural apresentou queda de 7,65% e a classe residencial teve expansão de apenas 4,34%, ficando abaixo do crescimento histórico. O comércio, também bastante afetado pelas baixas temperaturas, registrou incremento de apenas 2,47% em relação a 2010.



Ao longo do ano, a Cosern participou de quatro MCSDs (Mecanismos de Compensação de Sobras e Déficits), devolvendo energia. O primeiro foi de troca livre, com devolução a partir de 1º de março de 2011. Já o segundo e o terceiro têm devoluções a partir de junho e setembro de 2011, respectivamente. O quarto foi um MCSD mensal, com devolução a partir de 1º de outubro de 2011. Adicionalmente, a Empresa comprou energia, com entregas a partir de janeiro de 2014 e 2016, por meio dos leilões A-3 e A-5.



EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES

GRI EU3 ◀ Em 2011, houve acréscimo de 30.875 clientes, perfazendo 1,1 milhão de consumidores ativos em carteira – crescimento de 2,73% em relação ao ano anterior.

GRI EU26 ◀ A área de concessão, de 53.307 quilômetros quadrados, distribuídos em 167 municípios, abrange aproximadamente 3,1 milhões de habitantes. Destes, cerca de 4,8 mil não têm acesso à energia elétrica.

TARIFAS

A Aneel, por meio da Resolução Homologatória nº 1.139, de 19 de abril de 2011, fixou em 12,40% o índice de reajuste das tarifas, com vigência desde 22 de abril de 2011, sendo 7,32% relativos ao reajuste tarifário anual e 5,08%, aos componentes financeiros.

Em face do encerramento de componentes financeiros do reajuste anterior, o percentual percebido na conta dos consumidores cativos foi, em média, de 9,86%, sendo de 9,70% para os consumidores atendidos em baixa tensão – que representam mais de 99% dos clientes e inclui os clientes residenciais. Já os consumidores cativos industriais e comerciais de médio e grande porte, atendidos em alta tensão, tiveram aumento de 10,27%, em média.

O reajuste tarifário foi realizado em conformidade com a cláusula sétima do contrato de concessão da Cosern nº 08/97, que prevê que o poder concedente procederá, anualmente, ao reajuste dos valores das tarifas aplicáveis à prestação do serviço de distribuição de energia elétrica.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES ATIVOS (MILHARES)

	2007	2008	2009	2010	2011	Participação em 2011
Residencial	836	873	915	968	1.000	85,9%
Comercial	67	68	71	75	76	6,5%
Industrial	5	5	5	5	5	0,4%
Rural	50	52	65	66	63	5,4%
Outras classes	16	17	18	19	20	1,7%
Número total de clientes	974	1.014	1.074	1.133	1.164	100,0%



Para esse fim, o poder concedente aplica uma fórmula prevista na subcláusula sexta da cláusula sétima do contrato de concessão em que são observadas as variações dos custos não gerenciáveis da concessionária (parcela A, em que se inserem compra de energia, encargos e tributos) e a variação anual do IGPM, que reajusta os custos gerenciáveis (parcela B, composta por custos de operação, manutenção, depreciação e remuneração de capital), formando a receita da concessionária.

Encargos setoriais e tributos representam 33% dos custos da tarifa, enquanto as despesas com a compra e transmissão de energia respondem por 38%. Cabem à Cosern os 29% restantes, para cobrir os custos de operação, manutenção, administração do serviço e investimentos.



Relacionamento com o cliente

Com índice Abradee de satisfação de clientes de 76%, a Cosern vem ampliando os canais de relacionamento com o consumidor. Em 2011, foram 4,3 milhões de atendimentos, 63,33% a mais do que no ano anterior

GRI PR5 ◀ PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Mensurada por meio de pesquisas produzidas por instituições do setor, a satisfação dos clientes baliza as ações voltadas à melhoria do atendimento. Anualmente, a Cosern participa das pesquisas de satisfação do consumidor residencial de energia elétrica realizadas pela Abradee e pela Aneel.

Por meio da Pesquisa Abradee é obtido o ISQP (Índice de Satisfação da Qualidade Percebida), em que a Cosern registrou 76% em 2011, contra 77,1% no ano anterior. A pontuação leva em conta fatores como excelência operacional, gestão econômico-financeira, avaliação pelo cliente, responsabilidade social e qualidade da gestão, servindo de parâmetro para o Prêmio Abradee, concedido às empresas com melhor desempenho.

Na pesquisa da Aneel, o IASC (Índice Aneel de Satisfação do Consumidor), avaliado anualmente, abrange todas as 63 distribuidoras no país. Em 2010, a Cosern atingiu 73,36% de satisfação, maior do que a média nacional. Até o fechamento deste relatório, o IASC de 2011 não havia sido divulgado.

Ainda é considerada a Pesquisa de Avaliação dos Provedores de Serviços de Utilidade Pública. Contratada pela Neoenergia e realizada pelo Instituto Vox Populi, ela é segmentada por pessoa física e jurídica e avalia o serviço de distribuição de energia com enfoque comparativo a outros serviços essenciais, como água, saneamento básico, saúde e educação.

Em 2011, a energia foi apontada em primeiro lugar em satisfação do cliente, com índices de 86,4% (pessoa física) e 74,4% (pessoa jurídica), superiores aos registrados em 2009, que foram de 85,9% e 71,7%, respectivamente. Com relação à qualidade dos serviços prestados, o setor também liderou o

ranking, com 90,8% (pessoa física) e 81,4% (pessoa jurídica), superando os resultados de 2009, inclusive os obtidos pelas empresas prestadoras de serviços essenciais.

Na avaliação final dessa pesquisa, em que foram destacados aspectos como regularidade no fornecimento e agilidade no atendimento, a Cosern obteve índices de 89,8% (pessoa física) e 90,6% (pessoa jurídica) de satisfação pelos serviços realizados.

CANAIS DE RELACIONAMENTO

Os canais de relacionamento realizaram cerca de 4,3 milhões de atendimentos em 2011, o que representou acréscimo de 63,33% em relação ao ano anterior. Boa parte desse crescimento deveu-se à implantação de 146 novas agências de atendimento presencial e à criação da Agência Virtual, que disponibiliza serviços por meio do site da Empresa.

As agências de atendimento presencial registraram uma média mensal de 57.584 atendimentos, acréscimo de 23% em relação ao ano anterior. O teleatendimento, no entanto, continua sendo o meio mais acessado pelos consumidores, representando 80%.

Além dos canais convencionais, em 2009, cumprindo a norma Aneel 6.523/08, foi implementado no *call center* um ramal para atendimento exclusivo à pessoa com deficiência auditiva.

Outra forma de comunicação com o consumidor é por meio das contas de energia elétrica, que contêm informações sobre tarifas e qualidade do serviço e dicas sobre o uso eficiente e seguro da energia elétrica. Também constam as práticas

▶ GRI EU24

socioambientais e os aspectos contratuais, como a ocorrência de interrupções programadas.

No âmbito do esforço de adimplência em meio aos órgãos do setor público, o Departamento de Atendimento a Clientes, representado pela Unidade de Atendimento do Poder Público, promoveu visitas a 25 importantes órgãos do governo estadual com o objetivo de proporcionar maior integração e agilidade no atendimento às solicitações da administração pública. Foram adotadas medidas de melhoria na comunicação, com informações de novos serviços, alterações de tarifas e mudanças nas condições gerais de fornecimento.

A comunicação com os clientes se dá também por meio de eventos comunitários, feiras de negócios e palestras em universidades. Em 2011, com o projeto

Nova Geladeira, foram realizadas 215 palestras sobre uso eficiente e seguro de energia elétrica, em 19 municípios, para um público de mais de 9 mil participantes.

Nos meios publicitários, para divulgar sua mensagem, a Empresa atua de acordo com o estatuto do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar), não reproduzindo propaganda enganosa, abusiva, que cause constrangimento ao consumidor ou que venha a acentuar diferenciações sociais ou raciais. Em 2011, não houve registro de caso de não conformidade relativo à comunicação da Empresa.

► GRI PR6

► GRI PR7

Dado que o produto da Companhia não tem rotulagem, não houve registro de caso de não conformidade nesse quesito.

► GRI PR3

► GRI PR4

CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO EXTERNO

Canal atual	Clientes atendidos	Serviços oferecidos	Estrutura
Agências de atendimento	Todos os segmentos de clientes	Esclarecimentos, orientações, atendimento de pedidos de novas ligações, registro de reclamações, correção de faturas, alteração de cadastro e parcelamento de débitos. São disponibilizados também normas e padrões técnicos da Empresa e da legislação do setor elétrico e fôlderes	167 agências
Livro de Manifesto	Todos os segmentos de clientes	Registro de reclamações	Disponível em todas as agências de atendimento
Call center	Todos os segmentos de clientes	Atendimento 24 horas, todos os dias da semana, com todos os serviços, menos parcelamento de débito, pedido de obra e/ou ligação nova e mudança de titularidade	146 operadores, oito supervisores, um coordenador e um gerente
Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala	Deficiente auditivo ou de fala	Atendimento 24 horas, todos os dias da semana, com todos os serviços, menos parcelamento de débito, pedido de obra e/ou ligação nova e mudança de titularidade	Funcionalidade disponível em dois postos de atendimento
Atendimento personalizado e visitas técnicas	Grupo A e grandes clientes	Orientações, dúvidas, reclamações e informações sobre o Grupo Neoenergia e melhores opções de tarifa, novos produtos, melhoria de performance dos contratos, para o ano de 2008 o Primeiro Seminário de Grandes Clientes	Três unidades
Agentes arrecadadores	Clientes do grupo B	Pagamento de conta	1.376 postos em todo o estado
Cosern Serviços	Clientes do grupo B	Pagamento de conta, consulta de débitos e emissão de segunda via da conta	318 postos em todo o estado
Site institucional	Todos os segmentos	Informações sobre conta de energia, tarifas, produtos e serviços, padrões de ligação, endereço de agências de atendimento, áreas de atendimento, telefone do call center, interrupções de energia programadas, setor elétrico, relação com investidores, política de responsabilidade social e ambiental e procedimentos de segurança	
Fale Conosco	Todos os segmentos de clientes	Orientações, dúvidas e informações	
Conselho de Consumidores	Todos os segmentos de clientes	Composto por representantes das seguintes classes: industrial, comercial, rural, poder público (municipal, estadual e federal), residencial, Procon e Ministério Público. As reuniões são realizadas trimestralmente, em conformidade com a resolução específica	

GRI PR5 ◀ OUVIDORIA E CONSELHO DE CONSUMIDORES

A Resolução Normativa nº 470 da Aneel, de 22 de dezembro de 2011, estabelece as disposições para funcionamento das ouvidorias das 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, que deve ser informado após o registro da manifestação;
- Sistema informatizado de controle das manifestações recebidas e histórico de atendimentos, com as informações e documentações disponíveis, para a Aneel e para o cliente, pelo prazo mínimo de cinco anos;
- Responder às manifestações registradas e encaminhadas pela Aneel e por 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;
- Prazo de até 180 dias após a publicação de adequação para comunicação à Aneel do nome do ouvidor e da data da sua indicação.

RECLAMAÇÕES E MULTAS

A Cosern tem dado atenção especial às queixas dos consumidores por meio das atividades desenvolvidas pela Unidade de Gestão da Reclamação,

subordinada ao Departamento de Atendimento a Clientes. Em 2010, esse processo foi certificado pelo cumprimento dos requisitos da ISO 9001, que incentiva maior controle e acompanhamento de reclamações. Em 2011, a média dessas pendências caiu de 1.713 para 745 ao mês.

As solicitações, reclamações e sugestões dos clientes, efetuadas por meio dos diversos canais de relacionamento (teleatendimento, agências, postos Cosern Serviços, agência virtual etc.), são registradas no Sistema Comercial (SAP/CCS) e encaminhadas às áreas responsáveis para as providências necessárias, em conformidade com os prazos regulatórios e a metodologia da Resolução 414/2010 da Aneel.

A cada semestre, é realizado o Workshop de Reclamações, que reúne a equipe de atendimento para ajustar procedimentos e trabalhar na melhoria contínua do processo.

Foram registradas 6.798 reclamações em 2011, a maioria feita diretamente à Empresa, sendo que 18,8% do total referia-se ao não cumprimento de prazos de execução dos serviços. Do total de queixas, 138 foram feitas diretamente ao Procon e 139, à Justiça. Na planilha do Balanço Social Ibase, apresentado nos anexos deste relatório, constam os valores pagos pela Cosern decorrentes de multas e indenizações impostas por órgãos de defesa do consumidor e pela Justiça.

Não houve caso de não conformidade relativo ao uso indevido de dados do cliente ou violação de privacidade.

▶ **GRI PR8****CONSUMIDORES DE BAIXA RENDA**

Do total de 1,1 milhão de clientes atendidos em 2011, 297 mil pertencem à classe de baixa renda, conforme classificação da Aneel. Os clientes dessa faixa, com direito à Tarifa Social, são cadastrados nas agências de atendimento e no serviço de teleatendimento conforme classificação em dois grupos:

▶ **GRI EU23**

- Portadores do Cartão Social – pertencentes ao Programa Bolsa Família, do governo federal;
- Com média de consumo móvel inferior a 80 kWh – o cliente perde o benefício da Tarifa Social se ultrapassar essa média ou possuir, em um ciclo de 12 meses, mais de um consumo superior a 120 kWh.

Em continuidade às ações iniciadas em 2010 para comunicação, esclarecimento e atendimento aos clientes sobre as novas regras da Tarifa Social, foi implementado um plano de comunicação que



incluiu campanhas de rádio e TV, além de peças promocionais (cartazes e *banners*) com orientações e direcionamento aos canais de relacionamento para esclarecimentos complementares e cadastramentos necessários.

Em decorrência dessa demanda, houve aumento no número de postos do teleatendimento gratuito 116. Por meio desse canal, o cliente de baixa renda pode informar o seu NIS e obter orientações e informações sobre o cadastro para acesso à Tarifa Social.

Segundo a Resolução 414/2010 da Aneel, os consumidores que não tiverem cadastrado o NIS na distribuidora perderão o benefício gradativamente, conforme demonstrado na tabela abaixo, compreendendo os ciclos de consumo iniciados em dezembro de 2010:

Média móvel de consumo (kWh)	Data de início do consumo	Previsão da perda do desconto	Número de clientes a cadastrar
Maior ou igual a 80	1º/12/2010	Janeiro de 2011	30 mil
Autodeclaração e maior que 68	1º/03/2011	Abril de 2011	67 mil
Maior que 55	1º/06/2011	Julho de 2011	61 mil
Maior que 30	1º/09/2011	Outubro de 2011	79 mil
Menor ou igual a 30	1º/11/2011	Dezembro de 2011	86 mil

Para acesso ao benefício, os clientes precisam atender aos seguintes critérios estabelecidos pela Aneel:

- Registro como Unidade Consumidora Residencial na Cosern;
- 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) ou número de Benefício da Prestação Continuada (BPC);
- Informar se a família é indígena ou quilombola;
- CPF, RG ou carteira de trabalho;
- 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. Para 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% caso não ultrapasse o limite de 50 kWh/mês. Caso exceda esse limite, o desconto será de acordo com os outros critérios.

Com foco no incentivo à cidadania e à promoção social, a Cosern desenvolveu ações, em parceria com o poder público dos municípios de Natal e Campo Grande, para inserção de consumidores no Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico), do governo federal. A iniciativa visa à promoção do benefício da Tarifa Social aos participantes dos eventos Ação Câmara nos Bairros e Ação Cidadã, promovidos, respectivamente, por aqueles municípios.

Ainda para a classe de baixa renda, há o programa Nova Geladeira, em que são doados refrigeradores a consumidores enquadrados na Tarifa Social.

Em maio, no âmbito do programa Ação Global – desenvolvido simultaneamente em Natal e Mossoró pelo sistema Fiern, em parceria com instituições públicas e privadas do estado –, a Companhia exibiu filmes e distribuiu lâmpadas fluorescentes econômicas aos clientes cadastrados na Tarifa Social. Os participantes receberam ainda cerca de 4 mil cartilhas com orientações de segurança e uso racional de energia elétrica, como forma de torná-los multiplicadores das informações recebidas.

Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda	296.857
---	---------

Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	30,84%
--	--------

GRI EU23 ◀

Inovação e eficiência energética

Os programas Nova Geladeira e Energia Verde responderam em grande parte pela economia de energia gerada em 2011 na área de concessão da Cosern. No mesmo ano, os investimentos em inovação quase quintuplicaram em relação a 2010

GRI EU8 ◀ INOVAÇÃO

Dos R\$ 2,8 milhões investidos pela Cosern em inovação em 2011, a maior parte foi destinada a projetos de meio ambiente (36,85%) e a novos materiais e componentes (36,35%). O valor foi quase cinco vezes maior do que o registrado no ano anterior, mas ainda abaixo da meta, de R\$ 3,6 milhões. Os principais eventos de P&D no período estão listados a seguir.

- Finalização do projeto de P&D cooperado Metodologia para Estabelecimento de Estrutura Tarifária para o Serviço de Distribuição de Energia Elétrica, que mobilizou aproximadamente 30 profissionais das distribuidoras e 37 pesquisadores de entidades de ensino e consultoria.
- A Cosern, ao lado da Celpe e da Coelba, participará do P&D estratégico 013/Aneel, para proposição do projeto Arranjos Técnicos e Comerciais para Inserção da Energia Solar Fotovoltaica na Matriz Energética Brasileira. O projeto prevê a instalação de uma planta piloto de 1 MW na Cidade da Copa, em Recife, e de um laboratório de referência nacional em energia solar em Salvador, além do desenvolvimento de tecnologia nacional em conversão eletrônica.
- Substituição do uso de óleo mineral, contaminante do meio ambiente, por isolante de origem vegetal, produzido de modo sustentável e com características de biodegradabilidade. Com base nos resultados positivos do projeto Análise de Inserção de Novos Fluidos, Econômico e Tecnicamente mais Eficientes, em Disjuntores, está sendo ampliada a aplicação da mistura em disjuntores e transformadores, para produção de lote piloto e inserção de mercado.
- Projeto Aplicação de Misturas de Fluidos Biodegradáveis com Óleo Mineral Isolante. O óleo é utilizado em equipamentos de 15 kV de maior risco e sensibilidade à qualidade do isolante líquido, como no caso de aplicação em reguladores de tensão.
- Equipamento para verificação funcional e aferição de medidores de energia elétrica, com controle das correntes, sem a necessidade de interrupção no fornecimento de energia para o consumidor.
- Equipamento de monitoramento aéreo de redes de distribuição por meio de câmera robótica acoplada à vara de manobra.
- Dispositivo embarcado em transformadores de potência para análise em tempo real, via telemetria, das condições dos óleos isolantes quanto à sua estabilidade oxidativa. Utiliza técnicas 3D *laser*.

RECURSOS APLICADOS EM P&D EM 2011 (R\$ MIL)

Tema da pesquisa	2010	2011
Meio ambiente	331	1.041
Qualidade e confiabilidade	0	127
Planejamento e operação	66	171
Medição	84	271
Novos materiais e componentes	77	1.027
Desenvolvimento de tecnologia de combate a fraude e furto	0	188
Total de investimentos	558	2.825



GRI EN6 ◀ EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

O prosseguimento do Programa de Eficiência Energética, voltado para a disseminação das práticas sustentáveis de consumo de eletricidade, dá cumprimento à determinação prevista no contrato firmado pelas concessionárias do serviço público com a Aneel de aplicar, anualmente, 0,5% da receita operacional líquida em ações que tenham por objetivo o combate ao desperdício.

Com o projeto Energia Verde, iniciado em 2010, a Cosern tem estimulado os consumidores residenciais a trocar seus eletrodomésticos ineficientes por equipamentos com o Selo Procel de Economia de Energia, oferecendo bonificações na conta e a possibilidade de neutralizar as emissões de CO₂ por meio de contribuições que ajudam a reflorestar a Mata Atlântica.

Até dezembro de 2011, o projeto já havia registrado 2.500 inscrições. Em 2011, foram investidos mais de R\$ 500 mil em bônus aos participantes, proporcionando a troca de 2.200 equipamentos ineficientes e a doação de mais de 10 mil lâmpadas eficientes.

Já o projeto Energia Social Nova Geladeira – dirigido aos consumidores de baixa renda residentes em 19 municípios de baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) do Rio Grande do Norte – promoveu a doação de 9.530 geladeiras e 49.125 lâmpadas fluorescentes compactas eficientes.

ECONOMIA COM EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Residencial	2010	2011
Energia economizada (MWh/ano)	802	1.211
Redução na demanda de ponta (MW)	266	436
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	300	174
Residencial baixa renda		
Energia economizada (MWh/ano)	2.546	10.346
Redução na demanda de ponta (MW)	506	2.015
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	730	1.747
Poder público		
Energia economizada (MWh/ano)	901	0
Redução na demanda de ponta (MW)	283	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	285	0
Total		
Energia economizada (MWh/ano)	4.249	11.557
Redução na demanda de ponta (MW)	1.055	2.451
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	1.315	1.920

Meio ambiente

A política ambiental da Cosern está alinhada aos princípios do Pacto Global da ONU e é amplamente divulgada ao público interno e externo, estendendo-se a fornecedores e demais stakeholders

GESTÃO AMBIENTAL

O compromisso com a sustentabilidade está expresso em atividades voltadas para a preservação dos recursos naturais e dos ecossistemas. Em 2011, deu-se continuidade às práticas socioambientais responsáveis, em conformidade com a política de meio ambiente do Grupo Neoenergia.

GRI EU6 ◀

GRI EN14 ◀

O Sistema de Gestão Ambiental, implantado pela Cosern em 2010, centraliza todas as ações para extinguir ou minimizar eventuais impactos decorrentes de planejamento de obras, manutenção das linhas de transmissão, distribuição e subestação e processos administrativos.

GRI EN14 ◀

Amplamente divulgada ao público interno e externo por meio de cartilhas, pôsteres, cartazes, intranet, internet, palestras e eventos externos, a Política de Meio Ambiente da Cosern estende-se aos contratos com fornecedores e permeia as relações com a comunidade. Os projetos de eficiência energética, bem como os programas ambientais, têm como objetivo estimular na comunidade a prática do consumo racional de energia e a proteção do meio ambiente.

GRI EN28 ◀

A Cosern não utiliza materiais e insumos provenientes de exploração ilegal de recursos naturais. Em 2011, a Empresa não recebeu qualquer autuação ou penalidade por violação de normas ambientais.

EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Ao longo do ano, foram investidos R\$ 11 mil em projetos de educação ambiental. O programa de eficiência energética Nova Geladeira havia promovido, até dezembro, 215 palestras educativas sobre o uso eficiente e seguro de energia, enquanto o Energia Verde registrava 2.500 consumidores inscritos, que trocam eletrodomésticos ineficientes



por equipamentos com o selo Procel, ajustados para economizar energia, além de receber bonificações na conta.

▶ GRI EN30

Houve ainda a realização de ações de educação ambiental em Natal, Mossoró e Currais Novos, onde foram distribuídas 250 mudas de árvores nativas, com a participação de 70 colaboradores, entre eletricitistas, técnicos e prestadores de serviço. Em Natal, promoveu-se a Semana de Meio Ambiente, com o plantio de 300 mudas no Parque das Dunas, na Via Costeira.

LICENCIAMENTO

A partir da necessidade de instalação de um empreendimento elétrico, a Cosern desenvolve estudos com o objetivo de avaliar os impactos na comunidade – conforme requerimento da legislação brasileira –, submetendo-os, posteriormente, à avaliação dos órgãos ambientais. No processo de construção da nova unidade, busca-se a contratação de mão de obra local e são realizadas indenizações relativas às áreas da faixa de servidão das linhas de distribuição.

Os projetos de implantação de novas linhas de distribuição e subestações são submetidos ao Idema/Semurb/Ibama ou às secretarias de meio ambiente dos municípios que dispõem de conselho municipal de meio ambiente. Desde 2009, além desse procedimento há a realização de audiências públicas com a comunidade e proprietários das áreas relacionadas aos empreendimentos, a fim de esclarecer quanto aos seus benefícios sociais.

GRI SO1 ◀

Os estudos de viabilidade não contemplam a possibilidade de deslocamento da população. O deslocamento da rede é avaliado visando ao menor impacto em relação a populações e reservas ambientais, sendo realizado, inclusive, o diagnóstico arqueológico e do patrimônio histórico cultural ao longo das áreas onde serão construídos.

GRI EU20 ◀

Em 2011, foi feita auditoria interna e externa para manutenção da certificação ISO 9001 ao Sistema de Licenciamento Ambiental da Companhia, que nesse ano zerou o número de sanções por não conformidade a leis e regulamentos ambientais. No ano anterior, ocorreram dois processos nessa área.

GRI EN28 ◀

MANEJO DE RESÍDUOS E EMISSÕES

A destinação de resíduos e o reaproveitamento de materiais recicláveis, dentro e fora da área de operação da Empresa, fazem parte das ações adotadas para reduzir os impactos ambientais.

Em 2011, deu-se continuidade ao Projeto Logisverde, com a reutilização de 36% das 2.600 bobinas de madeira consumidas no ano, o que representou aumento de 13% na reutilização do material em relação a 2010. Os carretéis das bobinas são devolvidos aos fornecedores para reutilização, evitando o descarte no meio ambiente e o desmatamento. Observe-se que, para cada duas bobinas fabricadas, uma árvore é derrubada.

GRI EN2 ◀

Como forma de mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços, foram instalados postes 100% recicláveis na área litorânea, fabricados com fibra de vidro. Outra iniciativa é um estudo, pioneiro no Brasil, que está sendo desenvolvido para que o óleo

mineral utilizado como isolante em religadores, transformadores e reguladores de tensão seja gradativamente substituído por óleo vegetal à base de soja.

▶ GRI EN2

Em 2011, foi consumido um total de 8.9 toneladas de papel, o equivalente a 12,27 quilos por colaborador, contra 11,3 toneladas do ano anterior, conforme tabela abaixo.

▶ GRI EN22

RESÍDUOS GERADOS (TONELADAS)

Tipo de resíduo	2010	2011
Papel	11,3	8,99
Aço galvanizado e ferro	86,15	39,2
Fios e cabos elétricos	72,71	11,32
Lixo não orgânico doméstico	ND	1.3221

CONSUMO DE ÁGUA E ENERGIA

Em 2011, o consumo nos escritórios e edifícios da Cosern foi de 448.433 kWh, média de 3,46 kWh por funcionário.

▶ GRI EN4

CONSUMO DE ENERGIA, POR TIPO DE FONTE (KWH)

Fonte	2010	2011
Hidrelétrica	3.070.717.259	3.035.466
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar, etc.)	1.564.159.756	1.720.710
Total	4.634.877.015,00	4.756.176,00

No mesmo ano, foram consumidos 7.298 m³ de água, provenientes de fonte subterrânea.

▶ GRI EN8

SEGURANÇA DA REDE

Consciente do risco proporcionado pela atividade de distribuição de energia elétrica, a Cosern realiza uma série de ações preventivas e educacionais para reforçar a segurança do sistema. Em 2011, a Empresa investiu R\$ 1,4 milhão em projetos voltados à proteção ambiental, conforme tabela abaixo.

▶ GRI PR1
GRI EN30

INVESTIMENTOS EM MEIO AMBIENTE (R\$ MIL)

Tipo de investimento Relacionados com a operação da Empresa	2010	2011
Rede compacta com linha verde	324	728
Poda de árvores	997	593
Educação ambiental	8	11
Outros projetos ambientais	61	74
Total	1.390	1.406



Uma das ações mais importantes foi a implantação de 250 quilômetros de rede isolada multiplexada de baixa tensão (BT), que diminui o número de ocorrências de acidentes provocados pelo contato de árvores com a rede. Em outra frente, cumprindo exigência da Aneel, são realizadas medições ou cálculos de campos eletromagnéticos em instalações com tensão igual ou superior a 138 kV.

Na área educacional, o Departamento de Saúde e Segurança (GSS) realizou o curso Jornadas de Esclarecimentos para Eletricistas de Baixa Tensão, orientando a população sobre conceitos básicos de eletricidade, normas de fornecimento e uso seguro da energia. A Cosern promoveu 215 palestras educativas sobre uso eficiente e seguro de energia e distribuiu cerca de 4 mil *kits* com cartilhas orientadoras. Anualmente, é realizada a Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica.

A Empresa não tem um sistema *near miss* de informações sobre incidentes ambientais, utilizado para implementar medidas preventivas, mas dispõe do Centro de Operação e Informação (COI)

do sistema elétrico, com automação e controle da operação de linhas e subestações. Todas as subestações são automatizadas e possuem sensores de presença e de princípio de incêndio. No caso de ocorrências emergenciais, há uma sistemática de acionamento de equipes de manutenção próprias e terceirizadas e, quando necessário, do Corpo de Bombeiros e da Polícia Militar.

► GRI EU21

Apesar dos cuidados com a segurança da rede, em 2011 houve nove acidentes causados por descargas elétricas no sistema de concessão, sendo sete fatais.

► GRI EU25

Até dezembro, havia 29 processos relacionados à eletroplessão (acidentes na rede), sendo quatro demandas recebidas em 2011. Seis demandas processuais foram encerradas no período, sendo quatro totalmente favoráveis à Cosern e duas parcialmente favoráveis.

Colaboradores e parceiros

A Cosern adota uma política de gestão de pessoas baseada no mérito, no desenvolvimento profissional e no respeito aos direitos humanos. Com 733 trabalhadores e 1.632 terceirizados, a Empresa zela pelo relacionamento com fornecedores que não utilizem trabalho escravo ou forçado

QUADRO FUNCIONAL

Inspirada em seu Código de Ética e nos princípios da Declaração dos Direitos Humanos, a gestão de pessoal valoriza o mérito e respeita a diversidade. Em dezembro de 2011, o número de colaboradores era de 733, com formação de 8,51% no ensino fundamental, 45,27% no ensino médio, 42,38% no ensino superior e 3,84% em pós-graduação. Não havia analfabetos na Companhia.

GRI LA1 ◀

Os profissionais com até 30 anos eram 17,9%, enquanto 26,5% tinham idade superior a 50 anos. Pouco mais de 25% era formada por mulheres, sendo que 20% delas exerciam cargos gerenciais. Mais de 60% do total eram negros, com 50% deles exercendo cargos gerenciais.

GRI EU13

Também faziam parte do quadro funcional 23 colaboradores com deficiência, contra 28 do ano anterior. A Empresa contava, no mesmo período, com 1.632 trabalhadores terceirizados, que representavam 71% da força de trabalho.

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Em 2011, houve 111,09 horas de treinamento em desenvolvimento profissional por empregado. Alinhados às estratégias da Cosern, esses programas buscam identificar e valorizar os talentos, melhorar o clima organizacional e proporcionar perspectiva de carreira. Além deles, há o custeio de parte dos estudos, por meio do Programa Educacional.

GRI LA10 ◀

O desenvolvimento e a capacitação dos profissionais são identificados por meio da Avaliação de Competências Funcionais (ACF), da Avaliação de Objetivos Individuais (AOI) e da Avaliação de Competências de Liderança (ACL). Com base nelas, a área de Gestão de Pessoas elabora o Plano

Anual de Treinamento (PAT), que é alinhado aos objetivos corporativos e às metas e ao plano de ação de cada área, monitorados mensalmente.

► GRI EU14

Os principais programas estão listados a seguir.

► GRI LA11

- **Desenvolvimento de Lideranças** realizado em parceria com a Fundação Dom Cabral, com início em novembro de 2011 e duração de dois anos.
- **Clima Organizacional** orientado para conhecer a percepção dos colaboradores do Grupo por meio da pesquisa de clima, identificando e promovendo ações de melhoria.
- **Gestão de Desempenho** avalia o desempenho dos colaboradores por meio da análise dos resultados dos objetivos e das competências, definidos em etapa conjunta com as lideranças.
- **Treinamento e Desenvolvimento** promove a capacitação de todos os colaboradores, conforme as necessidades identificadas, favorecendo o desenvolvimento profissional e pessoal.
- **Plano de Sucessão** estabelece critérios nos processos de identificação e preparação de colaboradores potenciais para posições de liderança estratégicas.
- **Aposentadoria – Implantação do Programa Meu Momento** consiste em palestras, *workshops* e treinamentos que discutem os principais assuntos relacionados à aposentadoria, buscando orientar para a pós-carreira e promover maior qualidade de vida aos participantes.

POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

A remuneração dos colaboradores é calculada segundo valores praticados pelo mercado para cada categoria funcional, enquanto a dos administradores, submetidos a constante avaliação, é definida na Assembleia Geral de Acionistas. Em 2011, a folha de pagamento bruta atingiu R\$ 49,2 milhões, contra R\$ 43,2 milhões no ano anterior – a proporção entre o salário mais baixo e o mínimo vigente foi de 2,55%, bem menos do que em 2010, quando a porcentagem chegou a 9,29%.

Os colaboradores também participam nos lucros e resultados. A remuneração variável leva em conta o cumprimento de metas operacionais e financeiras, além do desempenho individual. Participam do programa os colaboradores que trabalharam pelo menos 30 dias no ano, e o valor recebido é proporcional a esses dias.

Também está prevista a distribuição de até 2% do valor do Ebitda, caso em que o alcance dos objetivos corporativos recebe avaliação “excelente”. Em 2011, a participação nos lucros rendeu 5,1 milhões, 10,4% do total da folha bruta de salários.

Os investimentos na Fundação Cosern de Previdência Complementar (Fasern) beneficiaram 733 colaboradores e somaram R\$ 3,5 milhões, contra R\$ 1,7 milhão em 2010. A fundação administra o Plano de Benefícios Previdenciários (BD) e o Plano Misto de Benefício Previdenciários (CD).

GRI EC5 ◀

GRI EC3 ◀

GRI EU15 ◀

PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA

	2011	2010
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	2.363	1.752
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	733	746
Número de beneficiados pelo programa de preparação para a aposentadoria	72	0

Além da remuneração monetária, todos os colaboradores têm direito aos benefícios adicionais da legislação trabalhista, como auxílio pré-escola, auxílio-creche, programa educacional (ensino médio, técnico e superior), plano de saúde e odontológico, financiamento para compra de medicamentos, óculos ou tratamento ortodôntico, assistência ao filho excepcional e vale-refeição/alimentação.

GRI LA3 ◀

SAÚDE E SEGURANÇA

A Cosern tem atuado preventivamente e cumpre todas as exigências legais para garantir a segurança dos colaboradores. As práticas são definidas pelas políticas de saúde e segurança da Empresa, que está em conformidade com a legislação referente a segurança e saúde ocupacional e às normas regulamentadoras, da qual fazem parte o controle de riscos, a prevenção de acidentes, a melhoria contínua dos processos de trabalho e a preservação ambiental.

Os colaboradores diretos e os empregados das prestadoras de serviço são orientados a interromper tarefas diante de riscos graves e iminentes para a saúde e a integridade física pessoal e de terceiros. Todos os colaboradores participam de comitês de saúde e segurança. O acordo coletivo com o Sindicato dos Eletricitários do Rio Grande do Norte (Sintern) também contempla os temas.

Há um grupo de 39 trabalhadores dedicados às atividades de segurança, sendo sete integrantes do Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), em tempo integral, e 32 membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa). Todos participaram de palestras que abordam o Código de Ética e questões relacionadas a direitos humanos.

Adicionalmente, são desenvolvidos os programas Prevenção de Riscos Ambientais e Controle Médico de Saúde Ocupacional, que incluem as seguintes ações:

- Acompanhamento do nível de segurança do trabalho (NST);
- Auditoria de segurança em meio às prestadoras de serviços terceirizados;
- Treinamentos e inspeções de segurança;
- Perfil de saúde dos colaboradores;
- Campanha de vacinação contra a gripe;
- Ginástica laboral;
- Massagem *shiatsu*;
- Participação nas reuniões mensais das Cipas, objetivando o acompanhamento da pauta e assegurando o foco em temas relevantes para a segurança;
- Realização da Semana Interna de Prevenção de Acidentes (Sipat), da Feira da Saúde e do Caminhando com Energia, com a participação dos colaboradores e seus familiares.

Apesar de todas as medidas preventivas, em 2011 houve 26 acidentes de trabalho com empregados da Empresa e 22 com terceirizados. Com exceção das ocorrências que geraram afastamento temporário, os demais indicadores de acidentes de trabalho registraram aumento, conforme tabela abaixo:

GRI EU16

▶ GRI LA6

▶ GRI LA9

▶ GRI LA8

▶ GRI LA7

TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES (TFA)

Indicadores	2010	2011
Número total de acidentes de trabalho com empregados	15	26
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados	13	22
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,02	0,03
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,01	0,01
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	1
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0	2
Índice TF (taxa de frequência) total da Empresa no período, para empregados	10,68	18,65
Índice TF (taxa de frequência) total da Empresa no período, para terceirizados/contratados	4,63	6,44

COMUNICAÇÃO INTERNA

Os canais de comunicação vêm sendo aperfeiçoados para intensificar a comunicação com os colaboradores e entre as várias empresas do Grupo, de forma a reforçar a identidade corporativa. Em 2009, foi criado o Grupo Estratégico de Comunicação Interna, integrado por representantes de todas as superintendências da Cosern, com a missão de propor ações de comunicação interna. Em 2010, foi lançada a revista corporativa mensal *Nossa Energia* e criado um boletim eletrônico diário, o *Neoenergia Informa*.

Há ainda outros meios, físicos ou virtuais, para a comunicação direta com o público interno, entre eles o correio eletrônico *Corrente Elétrica*, o jornal mural Circuito Interno, o quadro de avisos Circuito Aberto, voltado à divulgação de eventos culturais e comunitários, e o Espaço Interativo, em que os colaboradores podem emitir suas opiniões. O informativo *Clarão* – enviado por e-mail – serve para divulgar notícias referentes a negociações realizadas entre a Empresa e o sindicato da categoria.

Os colaboradores contam, ainda, com a intranet Neoenergia, portal de intranet do Grupo, e a intranet Cosern. Informações relevantes são transmitidas no impresso *Energia Já*, na *Carta do Presidente* ou por meio de palestras, do balanço social e ambiental da Empresa, do relatório de acompanhamento mensal dos objetivos e da reunião semestral com o presidente.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA

Canal	Tipo	Frequência	Público-alvo	Objetivos
Corrente Elétrica	E-mail	Por demanda	Executivos do Grupo Neoenergia	Divulgar informações corporativas relacionadas a objetivos, estratégias, princípios, diretrizes e resultados
Carta do Presidente	E-mail ou impresso	Por demanda	Colaboradores do Grupo Neoenergia	Destacar informações sobre decisões estratégicas e mensagens comemorativas
Neoenergia Informa	E-mail	Diária	Colaboradores do Grupo Neoenergia	Divulgar informações sobre projetos, decisões, programas e ações corporativas ou das empresas, entre outras
Circuito Energia	Painéis digitais (TVs LCD)	Contínuo	Colaboradores do Grupo Neoenergia	Divulgar, resumidamente, informações sobre projetos, decisões, programas e ações corporativas ou das empresas, entre outras
Intranet Neoenergia	Portal corporativo (intranet)	Contínuo	Colaboradores do Grupo Neoenergia	Tornar acessíveis os diversos serviços e informações do Grupo

CANAIS DE COMUNICAÇÃO LOCAIS

Canal	Tipo	Frequência	Público-alvo	Objetivos
Corrente Elétrica	E-mail	Por demanda	Executivos da Cosern	Veicular informações de gestão relacionadas a objetivos, estratégias e resultados
Espaço Local	Seção dentro do e-mail Neoenergia Informa	Diária	Colaboradores da Cosern	Divulgar comunicados importantes para as atividades da Empresa e notícias diversas
Circuito Interno	Jornal de parede	Contínuo, com renovação quinzenal	Colaboradores da Cosern	Veicular informações diversas sobre atividades e campanhas internas e estimular a adesão dos colaboradores à cultura da Empresa
Intranet Cosern	Portal local (intranet)	Contínuo	Colaboradores da Cosern	Comunicar diversas informações sobre as atividades e disponibilizar um espaço para que todas as superintendências possam disponibilizar online suas informações e seus materiais
Circuito Energia	Painéis digitais (TVs LCD)	Contínuo	Colaboradores do Grupo Neoenergia	Divulgar, resumidamente, informações sobre projetos, decisões, programas e ações corporativas ou das empresas, entre outras
Energia Já	Boletim de notícias impresso	Por demanda	Colaboradores da Cosern	Informações para repasse imediato, atingindo todos os colaboradores
Clarão	E-mail e/ou impresso	Por demanda	Colaboradores da Cosern	Divulgar informações para repasse imediato sobre negociação com o sindicato
Espaço Interativo	Painel	Contínuo	Colaboradores da Cosern	Contribuição dos colaboradores e respostas aos posicionamentos da Empresa
Circuito Aberto	Painel	Contínuo, com renovação sob demanda	Colaboradores da Cosern	Divulgar cartazes sugeridos pela comunidade, eventos culturais, cursos e outras informações que podem ser de interesse dos colaboradores, mas que não se enquadram nos cartazes do Circuito Interno
Agentes de comunicação interna	Colaboradores -parceiros	Contínuo	Colaboradores da Cosern	Disseminar informações da área de comunicação interna
Carta do Presidente	E-mail e/ou impresso	Por demanda	Colaboradores da Cosern	Destacar informações estratégicas e mensagens comemorativas com as palavras do presidente da Empresa

RELAÇÃO COM O SINDICATO

O relacionamento com o Sindicato dos Eletricitários do Rio Grande do Norte (Sintern) baseia-se em transparência nas informações, ética nos procedimentos e disposição ao diálogo. A Cosern respeita o direito à associação sindical, previsto na legislação, e periodicamente disponibiliza espaço para a entidade apresentar-se aos novos colaboradores, facilitando o processo de inscrição.

A entidade é permanentemente informada sobre ações relacionadas à gestão de pessoas. Anualmente, a pauta de negociações inclui os seguintes pontos:

- Acordo coletivo de trabalho, que contempla diversos temas, como saúde e segurança
- Distribuição da PLR
- Plano médico
- Calendário laboral

O Código de Ética, a ser observado por colaboradores, parceiros e demais prestadores de serviços, destaca que não é admitido o trabalho infantil ou forçado. O Comitê de Ética é responsável pela fiscalização e pelo tratamento de eventuais denúncias sobre violação de direitos humanos, normas de segurança, higiene no trabalho e outras questões que impactem a integridade pessoal e profissional de seus colaboradores, conforme o código e demais regulamentos adotados.

PARCERIA COM FORNECEDORES

Os fornecedores são avaliados por indicadores que incluem a satisfação do cliente, o tempo médio e a qualidade do atendimento. Periodicamente, realizam-se auditorias para monitorar o cumprimento dos contratos, que incluem cláusulas de respeito aos direitos humanos, entre elas a proibição do trabalho infantil e do trabalho forçado. Constatado algum descumprimento, as empresas auditadas podem ser multadas ou ter o contrato rescindido.

Para evitar não conformidades contratuais com fornecedores, a Cosern estabelece a Unidade de Gestão de Contratos, responsável pela auditoria interna e pelo acompanhamento das empresas prestadoras de serviço (EPS). Tal responsabilidade é compartilhada pelos gestores de contratos distribuídos nas diversas áreas da Empresa, que devem monitor a atuação dos fornecedores e parceiros, conforme as contratações sob suas responsabilidades. Em 2011, foi feita a inspeção em 46,6% desses fornecedores quanto a segurança e condições de trabalho, não sendo identificados casos dessa natureza.



A Companhia se relaciona com os fornecedores por meio da *home page*, do Sistema de Compras (*e-procurement*) e do Sistema de Cadastramento de Terceiros (cadterceiros@cosern.com.br).

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 aprovação leva em conta a análise de documentos técnicos, fiscais e jurídicos, os atestados de comprovação de prestação de serviços emitidos por outras empresas e a comprovada qualificação do quadro de pessoal. No caso de fornecimento considerado estratégico, a avaliação técnica é realizada por meio de uma visita à sede da empresa a ser contratada.

Em dezembro de 2011, 5.539 fornecedores estavam cadastrados.

GRI HR1 ◀

GRI HR2 ◀

GRI HR6 ◀

GRI HR2 ◀

GRI HR7 ◀

Compromisso social

Em 2011, com base nas diretrizes do programa de responsabilidade social Energia para Crescer, a Cosern participou de iniciativas que valorizaram o exercício da cidadania, incentivaram a educação e a cultura e amplificaram a inclusão social

GRI SO5 AÇÕES DE CIDADANIA

O compromisso da Cosern com a sustentabilidade também se traduz em ações conjuntas com entidades ligadas à área de responsabilidade social, seja em âmbito local, estadual ou nacional. A prestação de serviço público de distribuição de energia faz com que a Companhia exerça o papel de agente facilitador de políticas voltadas para o bem estar da população.

A Empresa participa ativamente de debates sobre temas de interesse social em diversos fóruns, setoriais e empresariais, como os listados abaixo:

- Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica (Abraconee)
- Associação Brasileira de Conscientização para os Perigos da Eletricidade (Abracopel)
- Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)
- Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)
- Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH)
- Câmara Americana de Comércio para o Brasil (Amcham)
- Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)
- Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros (BM&FBovespa)
- Comitê Brasileiro da Cier (Bracier)
- Centro de Pesquisas de Energia Elétrica (Cepel)
- Comissão de Valores Mobiliários (CVM)
- Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte (Fiern)
- Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS)
- Instituto Abradee
- Serviço Social da Indústria (Sesi)
- Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai)

A Cosern também investiu R\$ 50 mil no patrocínio de iniciativas de significativo impacto para o desenvolvimento socioeconômico de municípios e regiões do estado. Algumas delas estão listadas a seguir.

Feira Industrial e Comercial da Região Oeste (Ficro) evento que reúne as principais empresas do estado e de outras regiões do país, contou com 130 mil visitantes em 2011, movimentando cerca de R\$ 25 milhões em negócios.

Feira Internacional de Fruticultura Irrigada (Expofruit) realizada no *campus* da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (Ufersa), em Mossoró/RN, reuniu produtores, compradores e fornecedores de insumos, equipamentos e serviços ligados ao setor agrícola, movimentando cerca de R\$ 50 milhões em negócios.

O compromisso da Cosern com a sustentabilidade também se traduz em ações conjuntas com entidades ligadas à área de responsabilidade social, seja em âmbito local, estadual ou nacional

Festa do Boi realizada no Parque Aristófanes Fernandes, em Parnamirim/RN, movimentou R\$ 100 milhões em negócios.

Seminário Motores do Desenvolvimento a Cosern destinou R\$ 20 mil para a realização da décima edição do evento, em que distribuiu 15 mil cartilhas sobre uso seguro e racional de energia, realizou palestras sobre eficiência energética e disponibilizou um *game* interativo sobre uso consciente aos mais de 10 mil clientes visitantes.

V Congresso Internacional de Direito do Trabalho (CIDT) realizado pela Associação dos Magistrados do Trabalho da 21ª Região (Amatra 21), com apoio institucional do TRT/RN.

Encontro Nacional com o Grupo de Trabalho de Modernização da Fiscalização realizado pela Secretaria de Estado da Tributação (SET), com apoio da Cosern e da Associação dos Auditores Fiscais do Tesouro Estadual do RN, entre outros, discutiu melhorias e modernização de documentos no âmbito fiscal, entre eles a nota fiscal eletrônica (NF-e) e o Sistema Público de Escrituração Digital (Sped Fiscal).

XV Congresso Brasileiro de Direito Processual realizado pelo Instituto Brasileiro de Ensino e Cultura (Ibec), reuniu cerca de 3 mil congressistas.

Semana Nacional de Conciliação e da Execução Trabalhista do TRT-RN: realizada de novembro a dezembro pelo Conselho Nacional de Justiça, teve como foco as demandas judiciais em massa, envolvendo os maiores litigantes do país – como agências reguladoras, bancos e empresas de telefonia. Como resultado da iniciativa, as Varas do Trabalho do Rio Grande do Norte realizaram 2.869 audiências e conciliaram R\$ 8.995.819,00, resultado de 905 acordos realizados.

INVESTIMENTO EM EDUCAÇÃO E CULTURA

Orientada pela crença de que a sustentabilidade do negócio não pode prescindir do compromisso com o desenvolvimento da comunidade onde atua, a Cosern tem apoiado iniciativas que valorizam os costumes e a cultura locais. A Empresa investiu R\$ 99,5 mil em parcerias para o fomento à educação e à formação de crianças e jovens.

Casa do Menor Trabalhador

foram mantidas as doações mensais, que totalizaram R\$ 27 mil, destinadas a melhorias e manutenção das instalações da Casa do Menor, em prol da educação, da inclusão digital e da profissionalização de crianças e adolescentes em situação de risco social no estado.

- **Associação para o Desenvolvimento de Iniciativas de Cidadania/RN (Adic/RN)** apoio à entidade por meio da doação de R\$ 5 mil para manutenção das oficinas socioeducativas com mães, crianças e jovens das comunidades do Passo da Pátria e do centro da cidade, no entorno da Empresa, em Natal.
- **Instituto Ayrton Senna** foi mantida a parceria com o instituto, por meio da destinação de R\$ 67,5 mil para o programa Educação pela

Arte, da ONG Centro Cultural Casa da Ribeira, voltado para o desenvolvimento das artes cênicas por adolescentes de 15 a 18 anos.

Ainda em 2011, foram mantidos os incentivos para projetos de significativa contribuição à educação e à cultura local, como o Circuito Potiguar do Livro – que compreende a 7ª Edição da Feira do Livro de Mossoró, a 3ª Edição da Feira do Livro do Seridó e a Feira de Livros e Quadrinhos de Natal (Fliq), eventos já consagrados no calendário literário e cultural do estado.

Cabe destacar, na programação da Feira do Livro de Mossoró, a realização do Prêmio de Literatura de Cordel, patrocinado pela Cosern, e o Prêmio de Contos, ambos com o objetivo de incentivar a autoria de obras literárias e o surgimento de talentos entre a população do Rio Grande do Norte.

Com base nas diretrizes do programa Energia para Crescer, a Cosern patrocinou 14 projetos. Os investimentos totalizaram mais de R\$ 3 milhões, sendo R\$ 2,1 milhões incentivados pela Lei Estadual Câmara Cascudo, R\$ 426 mil em recursos próprios e R\$ 1.700 mil por meio de renúncia fiscal. Os principais projetos estão listados abaixo.

- **Mossoró Cidade Junina** espetáculo teatral *Chuva de Balas no País de Mossoró*, que conta a história da expulsão do bando do cangaceiro Lampião da cidade, em 1927.
- **Terceira edição da Meia Maratona de Natal** evento que contribui para incentivar a prática de esportes e a melhoria da qualidade de vida da população.
- **Circo da Luz** espetáculo itinerante de difusão e interiorização da cultura no Rio Grande do Norte realizado pelo Teatro de Amadores de Natal. Inclui música, teatro, dança, arte popular, folclore, exposições e oficinas de arte, além de treinamentos sobre os serviços da Cosern e orientações sobre uso eficiente e seguro da energia elétrica.
- **Transforme-se** realizado pela Faculdade de Natal (FAL), em parceria com a Secretaria de Estado da Justiça, Cidadania e Defesa Social e a Cosern, o projeto trouxe às apenas participantes a possibilidade de emprego e renda, melhor qualidade de vida e integração social, além do benefício da remissão de pena.
- **Oratório de Santa Luzia** em sua 11ª edição, apresenta a vida e o legado de Santa Luzia, padroeira da cidade de Mossoró, com música, dança e artes cênicas.



- **Cena Aberta** desenvolvido pela Casa da Ribeira com o incentivo da Cosern, promoveu inscrições para acesso a 80 ocupações do teatro para os artistas das áreas de música, dança e teatro, bem como de áreas do conhecimento, como sociologia, educação, comunicação, arquitetura, psicanálise e filosofia.
- **Mangues Potiguanas – Vida e Marés** livro com fotos das zonas estuarinas potiguanas retratando áreas ainda preservadas do manguezal potiguar e buscando ressaltar a importância da preservação das riquezas da biodiversidade e do ecossistema dos bosques de mangues remanescentes da região.
- **Festival de Música Popular MPBeco** evento que se constitui em importante espaço para os novos artistas do estado, registrando 139 inscrições, com 285 trabalhos.
- **Festival Mada – Música Alimento da Alma** lançado em 1998 com o objetivo de dar oportunidades para novos artistas e bandas locais, acompanhados de alguns dos mais importantes grupos do pop e do rock brasileiro de porte nacional.
- **Projeto Música No Ar** evento, promovido pela cantora Valéria Oliveira, que visa promover a música do Rio Grande do Norte por meio de encontros entre artistas locais e de renome nacional.
- **Natal em Natal** – patrocinado por meio da Lei Rouanet, o projeto inclui eventos culturais alusivos ao período natalino e ao aniversário da cidade organizados pela Prefeitura do Natal, por meio da Fundação Cultural Capitania das Artes (Funcarte)
- **Vendo ou Alugo** longa-metragem nacional abordando a questão socioeconômica carioca da depreciação de imóveis pela presença das favelas, patrocinado por meio da Lei do Audiovisual.

INCENTIVOS FISCAIS À CULTURA

Projetos	2010	2011
Lei Câmara Cascudo	1.528	2.131
Patrocínios diretos	337	312
Lei Rouanet	500	500
Lei do Audiovisual	245	565
Total	2.610	3.508

INCLUSÃO SOCIAL

Desde 2004, a Cosern é signatária dos Oito Objetivos do Milênio, que estabelecem ações para, entre outras, acabar com a fome e a miséria, reduzir a mortalidade infantil e prover educação básica de qualidade para todos. A Companhia também é signatária, desde 2007, do Pacto Global da 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.

Com base nesses princípios, há a manutenção de apoio, patrocínios e parcerias voltados a projetos de inclusão social, de exercício da cidadania e de melhoria de qualidade de vida.

- **Fundação Abrinq** mantidas as doações para as atividades desenvolvidas pela instituição na defesa dos direitos da infância e da adolescência no estado do Rio Grande do Norte, assegurando o título de Empresa Amiga da Criança, conquistado desde 2003 pelos compromissos adotados em defesa dos direitos da infância e da adolescência no estado.
- **Casa Durval Paiva** mantidas as campanhas de arrecadação de cupons fiscais doados pelos empregados e de divulgação de anúncios nas contas de energia, em apoio às ações no combate ao câncer infantil.
- **Programa Caminhos da Justiça** mantida a parceria com a 1ª Vara Criminal da Zona Norte, em Natal, para continuidade do Programa Caminhos da Justiça, com doação de R\$ 20 mil para ações educativas, capacitação profissional e valorização pessoal e auxílio à reintegração de apenados.

Anexos

BALANÇOS SOCIAIS PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS

1. BASE DE CÁLCULO

	2011	2010
	R\$	R\$
Receita Líquida (RL)	1.149.671	1.150.843
Resultado Operacional (RO)	268.817	301.706
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	57.501	43.978
Valor Adicionado Total (VAT)	941.179	895.638

2. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

	2011				2010			
	% sobre				% sobre			
	R\$	FPB	RL	VAT	R\$	FPB	RL	VAT
Alimentação	3.454	6,01	0,30	0,37	3.288	7,48	0,29	0,37
Encargos sociais compulsórios	15.492	26,94	1,35	1,65	13.501	30,70	1,17	1,51
Previdência privada	3.504	6,09	0,30	0,37	(513)	-1,17	-0,04	-0,06
Saúde	1.909	3,32	0,17	0,20	1.775	4,04	0,15	0,20
Segurança e saúde no trabalho	2.993	5,21	0,26	0,32	1.178	2,68	0,10	0,13
Educação	1.193	2,07	0,10	0,13	702	1,60	0,06	0,08
Cultura	-	0,00	0,00	0,00	210	0,48	0,02	0,02
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.027	1,79	0,09	0,11	829	1,89	0,07	0,09
Creches ou auxílio-creche	487	0,85	0,04	0,05	424	0,96	0,04	0,05
Esporte	25	0,04	0,00	0,00	3	0,01	0,00	0,00
Transporte	380	0,66	0,03	0,04	361	0,82	0,03	0,04
Participação nos lucros ou resultados	5.126	8,91	0,45	0,54	7.294	16,59	0,63	0,81
Outros	1.958	3,41	0,17	0,21	817	1,86	0,07	0,09
Total - Indicadores sociais internos	37.548	65,30	3,27	3,99	29.870	67,92	2,60	3,34

3. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS (1)

	2011				2010			
	% sobre				% sobre			
	R\$	RO	RL	VAT	R\$	RO	RL	VAT
Educação	67	0,02	0,01	0,01	67	0,02	0,01	0,01
Projeto Arte e Ação – Parceria Instituto Ayrton Senna	67	0,02	0,01	0,01	67	0,02	0,01	0,01
Cultura	3.508	1,30	0,31	0,37	2.610	0,87	0,23	0,29
Projetos Lei Câmara Cascudo	2.131	0,79	0,19	0,23	1.528	0,51	0,13	0,17
Patrocínios diretos	312	0,12	0,03	0,03	337	0,11	0,03	0,04
Projetos Lei Rouanet	500	0,19	0,04	0,05	500	0,17	0,04	0,06
Projetos Lei Audiovisual	565	0,21	0,05	0,06	245	0,08	0,02	0,03
Saúde e Saneamento	-	0,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00	0,00
Esporte	28	0,01	0,00	0,00	-	0,00	0,00	0,00
Combate a fome e segurança alimentar	-	0,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00	0,00
Desenvolvimento Social	27	0,01	0,00	0,00	38	0,01	0,00	0,00
Caminhos da Justiça	-	0,00	0,00	0,00	16	0,01	0,00	0,00
Parceria Casa do Menor Trabalhador	27	0,01	0,00	0,00	22	0,01	0,00	0,00
Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	1.796	0,67	0,16	0,19	270	0,09	0,02	0,03
Total das Contribuições para a Sociedade	5.426	2,02	0,47	0,58	2.985	0,99	0,26	0,33
Tributos (Exceto Encargos Sociais)	455.294	169,37	39,60	48,37	431.616	143,06	37,50	48,19
Total - Indicadores sociais externos	460.720	171,39	40,07	48,95	434.601	144,05	37,76	48,52

4. INDICADORES AMBIENTAIS

	2011				2010			
	% sobre				% sobre			
	R\$	RO	RL	VAT	R\$	RO	RL	VAT
Investimentos relacionados com a operação da empresa								
Rede compacta com linha verde	728	0,27	0,06	0,08	324	0,11	0,03	0,04
Poda de árvores	593	0,22	0,05	0,06	997	0,33	0,09	0,11
Educação ambiental	11	0,00	0,00	0,00	8	0,00	0,00	0,00
Outros projetos ambientais	74	0,05	0,01	0,01	61	0,02	0,01	0,01
Total dos investimentos relacionados com a operação da empresa	1.406	0,55	0,12	0,15	1.390	0,46	0,12	0,16
Investimento em programas e/ou projetos externos								
Programa de pesquisa e desenvolvimento	1.029	0,38	0,09	0,11	268	0,09	0,02	0,03
Conservação de energia	10.135	3,77	0,88	1,08	8.399	2,78	0,73	0,94

Total dos investimento em programas e/ou projetos externos	11.164	4,15	0,97	1,19	8.667	2,87	0,75	0,97
Total dos investimentos em meio ambiente	12.570	4,70	1,09	1,34	10.057	3,33	0,87	1,12

	2011	2010
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade	0	2
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente	0	0
Passivos e contingências ambientais.	0	14
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	(X) Não possui Metas, () Cumpre de 0 a 50% () Cumpre de 51 a 75%, () Cumpre de 76 a 100%	(X) Não possui Metas, () Cumpre de 0 a 50% () Cumpre de 51 a 75%, () Cumpre de 76 a 100%

5. INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

	2011	2010
	em unidades	em unidades
Nº de empregados(as) ao final do período	733	746
Nº de admissões durante o período	52	40
Nº de desligamentos durante o período	65	25
Nº de empregados(as) terceirizados (1)	1.632	1.632
Nº de estagiários(as) (1)	38	15
Nº de empregados acima de 45 anos	350	394
Nº de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:		
menores de 18 anos	0	0
de 18 a 35 anos	258	224
de 36 a 60 anos	468	512
acima de 60 anos	7	10
Nº de empregados por nível de escolaridade, segregados por:		
analfabetos	0	0
com ensino fundamental	65	65
com ensino médio	266	294
com ensino técnico	153	153
com ensino superior	220	215
pós- graduados	29	19
Nº de empregados por sexo:		
homens	546	553
mulheres	187	193
% de cargos de chefia por sexo:		
homens	80%	74%

5. INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

mulheres	20%	26%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	27	22
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	3%	2%
Nº de empregados portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais (1)	23	29
Remuneração bruta segregada por:		
Empregados	27.339	29.493
Administradores	1.461	1.498

6. INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL

	2011	2010
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	41	35
Nº total de acidentes de trabalho	26	30
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção (X) direção e gerências () todos(as) empregados(as)	() direção (X) direção e gerências () todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(X) direção e gerências () todos(as) empregados(as) () todos(as) + CIPA	(X) direção e gerências () todos(as) empregados(as) () todos(as) + CIPA
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação 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 deresponsabilidade 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 dos empregados em programas detrabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve () apoia (X) organiza e incentiva	() não se envolve () apoia (X) organiza e incentiva

Contencioso Cível:

Nº total de reclamações e críticas de consumidores(as):		
na empresa	61.798	67.136
no procon	138	236
na justiça	2.819	3.335
% das reclamações e críticas solucionadas:		
na empresa	102%	96%
no procon	112%	100%
na justiça	58%	36%
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça	1.307	916

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

1. No ano de 2011 foram realizados cerca de 4 milhões e 203 mil atendimentos distribuídos pelos canais de relacionamento disponibilizados pela COSERN, representando um acréscimo de 63,33% em relação ao número de atendimentos realizados no ano anterior, motivado pelo acréscimo de 146 Agências de Atendimento Presencial e pela criação da Agência Virtual, que disponibiliza serviços através do site da Cosern. Desse total, cerca de 80% dos atendimentos foram realizados pelo Teleatendimento;
2. Certificação NBR ISO 9001/10002 do processo de Tratamento de Reclamações, Danos Elétricos e Nível de Tensão;
3. Realização de Workshop de Reclamações, semestralmente, visando a integração entre as áreas e alinhamento dos procedimentos;
4. Reestruturação da unidade de reclamação para otimização das atividades;
5. Reuniões de nivelamento com as unidades para melhoria contínua do processo;
6. Envio de relatório semanal às áreas envolvidas no processo de reclamação como subsídio para identificação de oportunidades de melhoria;
7. Maior auditoria e controle dos serviços;
8. Mudança de cultura para aplicação de novos métodos e ferramentas;
9. Calibração das pendências para interação entre as áreas.

Contingências e passivos trabalhistas:	2011	2010
Número de processos trabalhistas:		
movidos contra a entidade	55	286
julgados procedentes	26	22
julgados improcedentes	45	4
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça (3)	240	1.507
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$)	941.179	
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	60,55% governo 5,72% colaboradores(a) 24,66% acionistas 9,07% terceiros	9,48% governo 6,36% colaboradores(a) 28,32% acionistas 5,84% terceiros

CONTEÚDO GRI

Indicador	Página
1. Estratégia e análise	
1.1 Mensagem do presidente	4
2. Perfil	
2.1 Nome da organização	6
2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços	6
2.3 Estrutura operacional da organização	6
2.4 Localização da sede da organização	6
2.5 Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	6
2.6 Tipo e natureza jurídica da propriedade	6
2.7 Mercados atendidos	6
2.8 Porte da organização	6 e 21
2.10 Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	6 e 16

Parâmetros do relatório

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 ao seu conteúdo	71
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	3
3.6	Limite do relatório	Não reportado
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	Não reportado
3.8	Base para a elaboração do relatório	Não reportado
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	3
3.10	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	3
3.11	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	Não reportado
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	18
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	3 e 12

4. Governança, compromissos e engajamento

4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do mais alto órgão de governança	11
4.2	Presidência do mais alto órgão de governança	11
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	11
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	12
4.6	Processos para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	11
4.7	Qualificações dos membros do mais alto órgão de governança	12
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes	14
4.9	Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais	11-13
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	13 e 15
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	15
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	3

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO**Desempenho Econômico**

EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	20
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido a mudanças climáticas	13
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício	36
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	19

Presença no Mercado

EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local.	36
-----	--	----

Impactos Econômicos Indiretos

EC8	Impacto de investimentos em infra-estrutura oferecidos para benefício público	17
EC9	Descrição de impactos, econômicos indiretos significativos	

INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

Energia		
EN3	Consumo de energia direta discriminados por fonte de energia primária	22
EN4	Consumo de energia indireta discriminados por fonte primária	33
Água		
EN8	Total de água retirada por fonte	33
Biodiversidade		
EN14	Estratégias para gestão de impactos na biodiversidade	32
Emissões, Efluentes e Resíduos		
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e métodos de disposição	33
Conformidade		
EN28	Valor multas e numero total de sanções resultantes da não-conformidade com leis	32 e 33
Geral		
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental	32 e 33

INDICADORES DE PRÁTICAS TRABALHISTAS

Emprego		
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	35
LA3	Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporários	36
Saúde e Segurança no Trabalho		
LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde.	36
LA7	Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos.	36
LA8	Programas de educação, prevenção e controle de risco.	36
LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	36
Treinamento e Educação		
LA10	Média de horas por treinamento por ano.	35
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua.	35

INDICADORES DE DIREITOS HUMANOS

Processo de compra		
HR1	Descrição de políticas, diretrizes para manejar todos os aspectos de direitos humanos.	39
HR2	Empresas contratadas submetidas a avaliações referentes a direitos humanos.	39
Não-discriminação		
HR4	Numero total de casos de discriminação e as medidas tomadas.	14
Trabalho Infantil		
HR6	Medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	14 e 39

Trabalho Forçado/ Escravo

HR7	Medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado.	14 e 39
-----	---	---------

Práticas de Segurança

HR8	Políticas de treinamentos relativos a aspectos de direitos humanos para seguranças.	14
-----	---	----

INDICADORES DE SOCIEDADE**Comunidade**

SO1	Programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades.	33
-----	--	----

Corrupção

SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	14
-----	--	----

Políticas Públicas

SO5	Posições quanto a políticas públicas.	40
-----	---------------------------------------	----

INDICADORES DE RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO**Saúde e Segurança do Cliente**

PR1	Política para preservar a saúde e segurança do consumidor durante o uso do produto	33
-----	--	----

Rotulagem de Produtos e Serviços

PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem.	26
-----	--	----

PR4	Não-conformidades relacionados à rotulagem de produtos e serviços.	26
-----	--	----

PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas.	25 e 27
-----	---	---------

Comunicação e Marketing

PR6	Programas de adesão à leis, normas e códigos voluntários.	26
-----	---	----

PR7	Casos de não-conformidade relacionados à comunicação de produtos e serviços.	27
-----	--	----

PR8	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade de clientes	28
-----	---	----

INDICADORES SETORIAIS

EU1	Capacidade instalada por fonte primária de energia e por regime regulatório	6
-----	---	---

EU3	Número de clientes residenciais, industriais, comerciais e instituições	23
-----	---	----

EU4	Extensão total de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas por regime regulatório	17
-----	---	----

EU6	Abordagem de gestão para garantir a disponibilidade e confiabilidade da eletricidade no curto e longo prazo	17, 30 e 32
-----	---	-------------

EU8	Atividades e investimentos em pesquisa e desenvolvimento visando a confiabilidade no fornecimento de energia e promovendo o desenvolvimento sustentável	30
-----	---	----

EU13	Biodiversidade dos habitats offset em comparação com a de áreas afetadas	35
------	--	----

EU14	Programas e processos para garantir a mão de obra qualificada	35
------	---	----

EU15	Percentual de empregados com direito a se aposentar nos próximos 5 ou 10 ano por categoria de trabalho e região	36
------	---	----

EU16	Políticas e procedimentos com foco na saúde e segurança de empregados e terceiros	36
------	---	----

EU20	Abordagem de gestão relocações	33
------	--------------------------------	----

EU21	Plano de contingência; treinamento e plano de gestão em emergência, planos de recuperação	34
------	---	----

EU23	Programas – incluindo parcerias com o governo – para promover e manter o acesso a eletricidade e aos serviços de apoio ao cliente	27 e 29
EU26	Percentual da população não atendida na área de concessão ou de serviço	23
EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia	18 e 33
EU29	Duração média das interrupções	18

INDICADORES ANEEL

INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE - RELATÓRIO ANEEL DE SUSTENTABILIDADE 2011

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2011	2010	2009	2008
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	1.163.831	1.132.951	1.074.228	1.014.329
Número de Consumidores Atendidos – Livres	14	14	6	6
Número de Localidades Atendidas (municípios)	167	167	167	167
Número de Empregados Próprios	725	739	733	737
Número de Empregados Terceirizados	1.782	1.632	1.481	1.725
Número de Escritórios Comerciais	169	13	13	17
Energia Gerada (GWh)	0	0	0	0
Energia Comprada (GWh)	4.756,18	4.634,88	5.107,23	4.675,70
1) Itaipu	0	0,00	0,00	0,00
2) Contratos Iniciais	0	0,00	0,00	0,00
3) Contratos Bilaterais	762,12	775,30	779,64	269,28
3.1) Com Terceiros	762,12	775,30	0,00	0,00
3.2) Com Parte Relacionada	0	0,00	779,64	269,28
4) Leilão ⁷	0	0,00	0,00	395,28
5) PROINFA	106,13	104,40	97,58	66,39
6) CCEAR ⁸	3.577,83	3.606,68	4.675,70	3.809,32
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	310,09	148,50	134,89	135,43
Perdas Elétricas Globais (GWh)	555,10	597,90	480,22	491,71
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	10,82	11,68	10,37	10,75
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	9,92	8,81	8,79	8,78
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	0,9	2,87	1,58	1,97
Energia Vendida (GWh)	3.938,27	3.834,49	4.102,10	3.802,95
Residencial	1.531,50	1.467,78	1.328,70	1.225,19
Industrial	640,23	603,09	1.119,42	937,49
Comercial	851,2	830,68	781,66	745,73
Rural	297,44	322,08	288,36	332,54
Poder Público	227,48	224,42	213,14	196,59
Iluminação Pública	148,37	146,59	142,45	142,30

Serviço Público	242,05	239,85	228,38	223,10
Subestações (em unidades)	59	58	56	56
Capacidade Instalada (MVA)	1.169	1.101	1.032	1.001
Linhas de Transmissão (em km)	2.092	2.053,00	2.048,00	2.002,00
Rede de Distribuição (em km)	44.239	42.936	41.628	39.722
Transformadores de Distribuição (em unidades)	40.818	39.772	37.698	32.582
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*No horas/ano)	3,37	3,48	3,97	3,80
Energia Vendida por Empregado (MWh)	5,44	5,20	5,60	5,16
Número de Consumidores por Empregado	1.605	1.533	1.466	1.376
Valor Adicionado ⁹ / GWh Vendido	238,98	233,57	198,23	194,52
DEC	15,22	12,71	14,2	13,73
FEC	9,07	6,98	7,90	8,22

Notas:

7 Inclusive Leilão das Geradoras Federais (Ano 2002).

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

9 Obtido da Demonstração de Valor Adicionado – DVA.

INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA – RELATÓRIO ANEEL DE SUSTENTABILIDADE 2011

Geração de Riqueza (R\$ Mil)	2011	2010	2009	
	R\$ Mil	R\$ Mil	R\$ Mil	Δ%
RECEITA OPERACIONAL (Receita bruta de vendas de energia e serviços)	1.670.715	1.625.513	1.469.736	10,60%
Fornecimento de Energia	1.386.336	1.302.511	1.231.473	5,77%
Residencial	478.314	485.876	404.425	20,14%
Residencial baixa renda	107.751	45.837	39.550	15,90%
Comercial	356.084	336.793	292.700	15,06%
Industrial	186.703	175.273	278.715	-37,11%
Rural	60.927	66.496	47.705	39,39%
Iluminação pública	33.330	31.130	27.945	11,40%
Serviço público	68.596	66.917	58.559	14,27%
Poder público	94.631	94.189	81.874	15,04%
Energia de Curto Prazo	7.360	19.848	25.491	-22,14%
Serviços	277.019	303.154	212.772	42,48%
(-) INSUMOS (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(753.491)	(743.938)	(688.278)	8,09%
Provisão (reversão) para créditos de liquidação duvidosa	(10.520)	(8.169)	(1.691)	383,09%
Resultado Não Operacional	507	(18.558)	(1.186)	1.464,76%
(=) VALOR ADICIONADO BRUTO	907.211	854.848	778.581	9,80%
(-) QUOTAS DE REINTEGRAÇÃO (depreciação, amortização)	(52.604)	(45.192)	(33.043)	36,77%
(=) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	854.607	809.656	745.538	8,60%
+ VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	86.572	85.982	67.614	27,17%
(=) VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR	941.179	895.638	813.152	10,14%

Distribuição da Riqueza – Por Partes Interessadas (R\$ MIL)	2011	2010	2009	
	R\$ Mil	R\$ Mil	R\$ Mil	10/09%
EMPREGADOS	53.830	56.930	47.688	19,38%
GOVERNO (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	569.837	532.704	476.523	11,79%
FINANCIADORES	85.384	52.340	44.153	18,54%
ACIONISTAS	232.128	253.664	244.788	3,63%
(=) VALOR ADICIONADO DISTRIBUIDO (TOTAL)	941.179	895.638	813.152	10,14%

Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais (R\$ Mil)	2011	2010	2009	
	R\$ Mil	R\$ Mil	R\$ Mil	10/09%
TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES				
ICMS	285.618	260.419	235.647	10,51%
PIS/PASEP	24.824	23.474	20.845	12,61%
COFINS	114.343	108.123	94.879	13,96%
ISS	738	523	528	-0,95%
IR corrente	12.985	11.499	19.073	-39,71%
IR diferido	(2.139)	5.756	7.304	-21,19%
CSSL corrente	17.140	19.750	19.020	3,84%
CSSL diferida	1.785	2.072	2.629	-21,19%
Amortização ágio e reversão PMIPL	8.640	8.965	8.933	0,36%
INSS (sobre folha de pagamento)	7.367	7.220	7.238	-0,25%
Outros (CPMF, IPVA, IPTU)	596	708	612	15,69%
ENCARGOS SETORIAIS				
RGR	10.796	7.689	8.240	-6,69%
CCC	59.876	49.941	31.883	56,64%
CDE	9.547	8.935	8.177	9,27%
CFURH				-
TFSEE	2.419	2.064	2.139	-3,51%
ESS				-
P&D	12.137	12.647	9.220	37,17%
Proinfa	3.165	2.919	158	1.747,47%
Encargos CBEE		-	(2)	-
VALOR DISTRIBUÍDO PARA O GOVERNO	569.837	532.704	476.523	11,79%

Inadimplência Setorial (R\$ Mil)	2011	2010	2009	
	R\$ Mil	R\$ Mil	R\$ Mil	10/09%
ENERGIA COMPRADA (discriminar)			0	0,00%
ENCARGOS SETORIAIS				
RGR			0	0,00%
CCC			0	0,00%
CDE			0	0,00%
CFURH			0	0,00%
TFSEE			0	0,00%
ESS			0	0,00%
P&D			0	0,00%
Total (A)			0	0,00%
Percentual de inadimplência			0	0,00%
Total da inadimplência (A)/receita operacional líquida			0	0,00%

Investimentos (R\$ Mil)	2011	2010	2009	
	R\$ Mil	R\$ Mil	R\$ Mil	10/09%
Expansão da Distribuição/ Transmissão (expansão reforço)	82.606	86.226	75.687	13,92%
Renovação da Distribuição/Transmissão	32.079	24.773	22.322	10,98%
Subtransmissão	21.980	12.059	18.937	-36,32%

Outros Indicadores (R\$ Mil)	2011	2010	2009	
	R\$ Mil	R\$ Mil	R\$ Mil	10/09%
Receita Operacional Bruta (R\$)	1.670.715	1.625.513	1.469.736	10,60%
Deduções da Receita (R\$ Mil)	(521.044)	(474.670)	(409.575)	15,89%
Receita Operacional Líquida (R\$ Mil)	1.149.671	1.150.843	1.060.161	8,55%
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ Mil)	(880.854)	(883.087)	(782.221)	12,89%
Receitas Irrecuperáveis ¹⁸ (R\$ Mil)				#DIV/0!
Resultado do Serviço (R\$ Mil)	268.817	267.756	277.940	-3,66%
Resultado Financeiro (R\$ Mil)	1.722	33.950	23.807	42,61%
IRPJ/ CSSL (R\$ Mil)	(38.411)	(48.042)	(71.851)	-33,14%
Lucro Líquido (R\$ Mil)	232.128	253.664	244.788	3,63%
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ Mil)	37.623	35.123	33.786	3,96%
Dividendos Distribuídos (R\$ Mil)	161.554	160.374	163.407	-1,86%
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ Mil)	22,3	23,0	19,0	20,76%
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ Mil)	1.166	1.085	1.016	6,85%

Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	56,3	55,1	55,3	-0,41%
EBITDA (R\$ Mil)	320.914	331.506	312.169	6,19%
Margem do EBITDA (%)	27,9	28,8	29,4	-2,19%
Liquidez Corrente	1,5	1,2	1,0	28,49%
Liquidez Geral	0,5	0,4	0,5	-9,83%
Margem Bruta (lucro líquido / receita operacional bruta) (%)	13,9	15,6	16,7	-6,30%
Margem líquida (lucro líquido / receita operacional líquida) (%)	20,2	22,0	23,1	-4,72%
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/ patrimônio líquido) (%)	30,2	35,2	37,2	-5,26%
Estrutura de Capital	2011	2010	2009	
	R\$ Mil	R\$ Mil	R\$ Mil	10/09%
Capital próprio (%)	55%	58%	61%	-4,92%
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	45%	42%	39%	7,69%
Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias / Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses)	ND	ND	ND	#DIV/0!

Notas:

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

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS - RELATÓRIO ANEEL DE SUSTENTABILIDADE 2011

Empregados/ empregabilidade/administradores				
a) Informações gerais	2011	2010	2009	2008
Número total de empregados	733	746	734	735
Empregados até 30 anos de idade (%)	17,9%	16,0%	17,7%	19,73%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	25,9%	23,9%	21,3%	19,59%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	29,7%	32,7%	40,9%	44,35%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	26,5%	27,5%	20,2%	16,33%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	25,6%	25,7%	26,3%	26,05%
Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	20%	23%	21%	22%
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	13,37%	14,08%	14,99%	15,00%
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	46,66%	47,59%	49,18%	50,00%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	50,63%	48,81%	51,43%	48,00%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	5,18%	2,28%	1,50%	5,00%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	3,30%	2,95%	2,18%	2,71%
Empregados portadores de deficiência	23	28	28	28

b) Remuneração, benefícios e carreira (R\$ Mil)	2011	2010	2009	2008
Remuneração				
Folha de pagamento bruta	49.290	43.267	39.957	35.833
Encargos sociais compulsórios	20.829	18.615	12.691	9.216
Benefícios				
Educação	328	230	201	208
Alimentação	3.436	3.288	2.822	2.414
Transporte	380	361	343	404
Saúde	1.849	1.743	1.759	1.492
Fundação	2.363	1.752	1.571	1.028
Segurança e saúde no trabalho	116	1.190	793	855
Capacitação e desenvolvimento profissional	864	702	501	548
Auxílio-creche	487	305	207	69
Participação nos lucros ou resultados	5.126	7.293	7.825	7.152
Incentivo a aposentadoria e PIDV	0	0	0	959
Outros (Esporte, Cultura, Seguro de vida em grupo, Auxílio funeral, Auxílio moradia, Auxílio filho excepcional)	1.870	968	665	470
c) Participação nos resultados	2011	2010	2009	2008
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ Mil)	5.126	7.293	7.825	7.152
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	10,40%	16,86%	19,58%	19,96%
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	1%	1%	1%	1%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	17,94	21,46	19,34	19,39
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	2,55	9,20	10,09	9,96
d) Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários (R\$)	2011	2010	2009	2008
Até R\$ 1.600,00	21,72%	29,09%	53,68%	47,69%
De R\$ 1.600,00 até R\$ 2.000,00	16,80%	18,23%	6,81%	9,78%
De R\$ 2.000,00 até R\$ 3.000,00	23,77%	21,18%	18,66%	19,70%
Acima de R\$ 3.000,00	37,71%	31,50%	20,84%	22,83%
Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$				
Cargos de diretoria (Neoenergia e Presidência Cosern)	14.919,45	14.531,93	12.292,99	12.292,99
Cargos gerenciais (Executivos - Gerentes, Gestores e Superintendentes)	9.001,55	8.310,72	7.999,45	7.401,89
Cargos de Analistas (Analistas)	4.076,35	3.961,49	4.047,64	3.775,96
Cargos técnicos (Técnicos)	2.952,35	2.761,37	2.764,81	2.488,01
Cargos administrativos (Administrativos)	2.063,02	1.848,87	1.813,46	1.573,83
Cargos de produção (Operacionais)	1.449,75	1.376,71	1.437,13	1.338,43

e) Saúde e segurança no trabalho	2011	2010	2009	2008
Média de horas extras por empregado/ano			72,09	83,61
Número total de acidentes de trabalho com empregados	26	15	19	22
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados / contratados	22	13	13	26
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,03	0,02	0,02	0,02
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,01	0,01	0,01	0,02
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) (%)	1	0	0	0,0004
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	2	0	0,0004	0,0004
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	18,65	10,68	13,22	15,14
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/ contratados	6,44	4,63	3,94	7,87
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ Mil)	0	0	0	0
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ MIL)	0	0	0	0
f) Desenvolvimento profissional	2011	2010	2009	2008
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados	733	746		
Ensino fundamental	8,51%	8,71%	8,99%	0,05%
Ensino médio	45,27%	59,92%	38,01%	44,00%
Ensino superior	42,38%	28,69%	28,88%	28,00%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	3,84%	2,68%	3,00%	2,00%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação R\$ (Mil)	1.027	932	734	600
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	111,09	138,50	108,01	123,3
g) Comportamento frente a demissões	2011	2010	2009	2008
Número de empregados ao final do período	733	746	734	738
Número de admissões durante o período	52	41	25	30
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	11,54%	14%	0	21,73%
Reclamações trabalhistas				
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ Mil)	41.350	39.954	15.323	123.944
Valor provisionado no passivo	15.956	15.017	13.820	33.963
Número de processos existentes	266	271	95	4
Número de empregados vinculados nos processos	733	746	213	-

h) Preparação para a aposentadoria	2011	2010	2009	2008
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	2.363	1.752	1.571	1.028
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	733	746	734	738
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	72	0	0	0
i) Trabalhadores Terceirizados	2011	2010	2009	2008
Número de trabalhadores terceirizados / contratados	1.782	1.632	1.481	1.718
Custo total (R\$ Mil)	n.d.	n.d.		n.d.
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	71	69	68,4	70,0
Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários Faixas (R\$)				
Até X	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
De X+1 a Y	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
De Y+1 a Z	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Acima de Z	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Perfil da escolaridade – em relação ao total de terceirizados – discriminar (em %):				
Ensino fundamental	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Ensino médio	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Ensino superior, pós-graduação	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	93	n.d.	105	n.d.
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados / contratados	3834	n.d.	1980	n.d.
j) Administradores	2011	2010	2009	2008
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ Mil) (A)	74,60	72,66	61,46	61,46
Número de Diretores (B)	5,00	5,00	5	5
Remuneração e/ou honorários médios A/B	14,92	14,53	12,29	12,29
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ Mil) (C)	23,00	27,00	58,64	24,00
Número Conselheiros de Administração (D)	8,00	11,00	11	8
Honorários médios C/D	2,88	2,45	5,33	3,00

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS - RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2011 DA ANEEL

Clientes/ Consumidores

a) Excelência no Atendimento	2011	2010	2009	2008
Perfil de consumidores e clientes				
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total				
Residencial	38,89	38,28	32,39	32,22
Residencial baixa renda	11,97	10,41	9,13	9,18
Industrial	16,26	15,73	27,29	24,65

Comercial	21,61	21,66	19,06	19,61
Rural	7,55	8,40	7,03	8,74
Poder Público	5,78	5,85	5,20	5,17
Iluminação Pública	3,77	3,82	3,47	3,74
Serviço Público	6,15	6,26	5,57	5,87
Satisfação do cliente	2011	2010	2009	2008
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	ND	73,36	66,19	78,00%
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades (ABRADEE, Vox Populi e outras) e/ou pesquisas próprias (especificar)	76%	77,1	78,9	70,74%
Atendimento ao consumidor	2011	2010	2009	2008
Total de ligações atendidas (<i>Call center</i>)	3.495.511	2.187.995	2.160.749	1.862.768
Número de atendimentos nos escritórios regionais	756.841		352.410	491.666
Número de atendimentos por meio da Internet	2.010.961	1.404	1.070	734
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	2%	7,81%	13,78%	2,93%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	1,3	1,4	0,8	0,9
Tempo médio de atendimento (min.)	3.15	3.91	2,95	2,15
Número de reclamações de consumidores encaminhadas	2011	2010	2009	2008
À Empresa	61.798	170.956	297.656	515.339
À ANEEL – agências estaduais / regionais		2.985	3.317	2.265
Ao Procon	138	186	131	125
À Justiça	2.819	3.157	1.196	1.117
Reclamações – Principais motivos	2011	2010	2009	2008
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	18,87%	29,63%	354200%	1,67%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	0,33%	0,28%	ND	0,11%
Reclamações referentes a interrupções (%)	0,01%	0,00%	-	-
Reclamações referentes à emergência (%)		0,00%	86,34%	94,31%
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	45,43%	38,52%	7,28%	2,71%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,07%	0,05%	0,02%	0,02%
Reclamações por conta não entregue (%)	18,02%	21,62%	1,19%	0,52%
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	0,00%	0,00%	-	-
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	6,36%	3,77%	0,62%	0,31%
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	ND	0,04%	-	-
Outros (especificar) (%)	10,90%	6,08%	0,57%	0,34%
Reclamações solucionadas	2011	2010	2009	2008
Durante o atendimento (%)	ND	ND	ND	ND
Até 30 dias (%)	ND	ND	ND	100%
Entre 30 e 60 dias (%)	ND	0	0	0
Mais que 60 dias (%)	ND	0	0	0

Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	53%	49%	67%	69%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	50%	44%	33%	31%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor.	ND	ND	ND	ND
b) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados	2011	2010	2009	2008
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Valor apurado.	15,22	12,71	14,2	13,73
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Limite.	17,60	18,61	19,82	21,06
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor apurado.	9,07	6,98	7,89	8,22
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite.	14,45	15,54	16,73	18,03
c) Segurança no uso final de energia do consumidor	2011	2010	2009	2008
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária.	3834	2104	1157	1265
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros.	8	8	13	8
	61.798	76.460	297.656	591.289

Reclamações – Principais motivos	2011	2010	2009	2008
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços	11.659	22.657	11.191	9.892
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia	206	216	673	628
Reclamações referentes a interrupções	9	ND	ND	ND
Reclamações referentes à emergência	ND	ND	256.986	557.664
Reclamações referentes ao consumo/leitura	28.073	29.450	21.660	16.052
Reclamações referentes ao corte indevido	45	42	57	122
Reclamações por conta não entregue	11.134	16.534	3.542	3.074
Reclamações referentes a serviço mal executado	ND	ND	ND	ND
Reclamações referentes a danos elétricos	3.933	2.884	1.857	1.830
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia)	ND	29	ND	ND
Outros (especificar) = Rec Atendimento, Obras, cobrança, impactos Ambientais, Outros Danos, Arrecadação e Cadastro.	6.739	4.648	1.690	2.027

Reclamações – Principais motivos	2011	2010	2009	2008
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	18,87%	29,63%	3,76%	1,67%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	0,33%	0,28%	0,23%	0,11%
Reclamações referentes a interrupções (%)	0,01%	0,00%	0,00%	-

Reclamações referentes à emergência (%)	0,00%	0,00%	86,34%	94,31%
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	45,43%	38,52%	7,28%	2,71%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,07%	0,05%	0,02%	0,02%
Reclamações por conta não entregue (%)	18,02%	21,62%	1,19%	0,52%
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	ND	0,00%	0,00%	-
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	6,36%	3,77%	0,62%	0,31%
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	0,00%	0,04%	0,00%	-
Outros (especificar) (%) =Rec Atendimento, Obras, cobrança, impactos Ambientais, Outros Danos, Arrecadação e Cadastro.	10,90%	6,08%	0,57%	0,34%

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS - RELATÓRIO ANEEL DE SUSTENTABILIDADE 2011

Comunidade				
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2011	2010	2009	2008
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa.	ND	ND	263.800	480.447
Número de melhorias implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade.	ND	ND	ND	ND
b) Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros		2010	2009	2008
Montante reinvidicado em processos judiciais (R\$ mil)	16.100.723	25.776.930	21.626.998	17.294.550
Valor provisionado no passivo (R\$ Mil)	3.386.758	3.251.012	3.050.000	2.700.000
Número de processos judiciais existentes	119	104	91	83
Número de pessoas vinculadas nos processos	ND		ND	ND
c) Tarifa de Baixa Renda		2010	2009	2008
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda.	296.857	468.000	458.290	451.124
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	30,84%	48,3%	50,1%	52%
d) Envolvimento da empresa com ação social	2011	2010	2009	2008
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento “baixa renda” (%).	ND	ND		30%
e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet)	2011	2010	2009	2008
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	500	500	500	1.000
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	1	1	1	2
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)*	500	500	500	600
f) Envolvimento da empresa em projetos culturais (Leis Câmara Cascudo e Audio Visual)	2011	2010	2009	2008
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	2.696	1.773	1.578	1.906
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	16	16	13	14
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)*	400	300	300	500

* Detalhar em relação ao maior projeto: título do projeto, beneficiário (patrocinado: pessoa física ou jurídica).

* Projeto cultural Lei Rouanet “Natal em Natal” - Beneficiário: FUNCARTE - Fundação Cultural Capitania das Artes

** Projeto audiovisual “A Tropa de Trapo - Na selva do Arco-Íris” - Beneficiário: Raiz Produções Cinematográficas Ltda.

Governo e Sociedade	2011	2010	2009	2008
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno				
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ Mil).	0	0	0	0
Número de iniciativas / eventos / campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças etc.)	31	30	45	19
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ Mil).	40.110,09	ND	ND	293
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais / total de recursos destinados aos investimentos sociais (%):	58,90%			5,70%
Lei Rouanet	500	500	500	1,95%
Lei Câmara Cascudo	2.131	1.528	1.410	3,72%
Lei do Audiovisual	565	245	168	0,00%
Conselho da Criança e do Adolescente	0	0	0	0,00%
Universalização	2011	2010	2009	2008
Metas de atendimento	0	0	0	21.054
Atendimentos efetuados (no)	0	0	0	21.742
Cumprimento de metas (%)	0	0	0	103,3
Total de municípios universalizados	0	0	0	167
Municípios universalizados (%)	0	0	0	100,0
Programa Luz Para Todos	2011	2010	2009	2008
Metas de atendimento	0	0	10.000	8.000
Número de atendimentos efetuados (A)	0	0	10.000	8.201
Cumprimento de metas (%)	0	0	100	103
Programa Luz para Todos	2011	2010	2009	2008
Origem dos Recursos Investidos (R\$ Mil)				
Governo federal				
Conta de Desenvolvimento Energético – CDE	0	0	1.653,62	2.135,94
Reserva Global de Reversão – RGR				96,62
Governo estadual	0	0	-	-
Próprios	0	0	25.658,25	15.830,25
Outros	0	0	-	-
Total dos recursos aplicados (B)	0	0	27.312	18.063
O&M	0	0		-
Custo médio por atendimento (B/A)	0	0	2,73	2,20
Tarifa Baixa Renda	2011	2010	2009	2008
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”.	296.857	467.812	458.290	451.124
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%).	30,84%	48,59%	49,99%	44,28%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ Mil).	85.058.322,96	66.193.684,16	54.985.501,78	49.789.849,94

Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial	12,74%	10,93%	10,85%	10,86%
Subsídio recebido (ELETROBRÁS), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ Mil).	29.030.079,31	38.249.657,06	37.055.118,46	32.187.958,73

Fornecedores

Quanto a trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança no trabalho etc.

a) Seleção e avaliação de fornecedores	2011	2010	2009	2008
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%)	ND	ND	ND	ND
Fornecedores não qualificados (não-conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa) / total de fornecedores (%)	ND	ND	ND	ND
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente / total de fornecedores ativos (%)	ND	ND	ND	ND
b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores	2011	2010	2009	2008
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	ND	ND	ND	ND
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	ND	ND	ND	ND

INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO - P&D - RELATÓRIO ANEEL DE SUSTENTABILIDADE 2011

Recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico R\$ Mil

Por temas de pesquisa (Manual de P&D – ANEEL)	Meta	2011	Meta	2010	2009	2008
Eficiência energética (A)	0	0	0	0	0	0
Fonte renovável ou alternativa (B)	0	0	0	0	0	0
Meio ambiente (C)	913	1.041	279	331	251	366
Qualidade e confiabilidade (D)	126	127	0	0	0	0
Planejamento e operação (E)	196	171	70	66	0	330
Supervisão, controle e proteção (F)	0	0	0	0	0	0
Medição (G)	438	271	90	84	0	0
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	0	0	0	0	0	0
Novos materiais e componentes (I)	1.685	1.027	80	77	568	832
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)	341	188	0	0		0
Total de investimentos em P&D (K)	3.699	2.825	519	558	819	1.528
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (K) (%)	24,68	36,85	53,76	59,32	30,65	23,95
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (K) (%)	3,41	4,50	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (K) (%)	5,30	6,05	13,49	11,83	0,00	21,60
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Medição (G) sobre Total investido em P&D (K) (%)	11,84	9,59	17,34	15,05	0,00	0,00
Recursos aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (K) (%)	45,55	36,35	15,41	13,80	69,35	54,45
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (K) (%)	9,22	6,65	0,00	0,00	0,00	0,00

INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO - EFICIÊNCIA ENERGÉTICA - RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE ANEEL 2011

Programa de Eficientização Energética (PEE)

Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R\$ Mil)	2011	2010	2009	2008
Residencial				
Sem ônus para o consumidor (A)	1.517,53	370,00	408,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos no segmento (C)	1.517,53	370,00	408,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	1.184,00	682,00	154	0
Recurso médio por consumidor (C/D)	1,28	0,54	2,65	0,00
Residencial Baixa Renda				
Sem ônus para o consumidor (A)	7.828,36	6.004,00	3.512,00	1.299,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	7.828,36	6.004,00	3.512,00	1.299,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	9.530,00	5.468,00	2.855	15.000
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,82	1,10	1,23	0,09
População atendida (no habitantes total residencial + baixa renda) (E)	11.048	12.273	12.000	60.000
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	0,71	0,49	0,29	0,02
Comercial				
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00	0,00

Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	0,00	0,00
Industrial				
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	0,00	0,00
Rural				
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	0,00	0,00
Iluminação Pública				
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de kW instalados (F)	0,00	0,00	0,00	0,00
Investimento médio por kW instalado (C/F)	0,00	0,00	0,00	0,00
Serviço Público				
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00	661,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00	661,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0	2
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	0,00	330,50
Poder Público				
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	1.145,05	0,00	236,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	1.145,05	0,00	236,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	8	0	1
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	143,13	0,00	236,00

Gestão Energética Municipal	2011	2010	2009	2008
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00	0,00

Educação – conservação e uso racional de energia

Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00	0,00
Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)				
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00	0,00
Rural				
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00	0,00

Total dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ Mil)	2011	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor	9.345,88	7.519,05	3.920,00	2.196,00
Com ônus para o consumidor	0,00	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	9.345,88	7.519,05	3.920,00	2.196,00

Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ Mil)	2011	2010	2009	2008
Por classes de consumidores				
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	16,24	4,92	10,41	0,00
Recursos no segmento "Baixa Renda" sobre Total investido no PEE (%)	83,76	79,85	89,59	59,15
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Industrial sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Rural sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Serviço Público sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00	30,10
Recursos no segmento Poder Público sobre Total investido no PEE (%)	0,00	15,23	0,00	10,75
Por tipos de projetos	2011	2010	2009	2008
Recursos no segmento Gestão Energética sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	0	0,00
Recursos no segmento Educação sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	0	0,00
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	0	0,00

Eficientização Energética	2011	2010	2009	2008
Residencial				
Energia economizada (em MWh) / ano	1.211	802	181	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	436	266	60	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	174	300	27	0
Residencial baixa renda				
Energia economizada (em MWh) / ano	10.346	2.546	2.976	2.758
Redução na demanda de ponta (em MW)	2.015	506	816	974
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	1.747	730	443	287
Comercial				
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0	0
Industrial				
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0	0
Rural				
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0	0
Iluminação pública				
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0	0
Serviço público				
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0	1.407
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0	217
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0	136
Poder público				
Energia economizada (em MWh) / ano	0	901	0	238
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	283	0	55
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	285	0	23
Aquecimento solar				
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0	0

Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0	0
Eficientização interna (na empresa)				
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0	0
Total	2011	2010	2009	2008
Energia economizada (em MWh) / ano	11.557	4.249	3.157	4.403
Redução na demanda de ponta (em MW)	2.451	1.055	876	1.246
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	1.920	1.315	470	446

DIMENSÃO AMBIENTAL

Indicadores Ambientais

Recuperação de Áreas Degradadas	Meta	2011	2010	2009	2008
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha).		2	10,77	2	45
Área preservada / total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%).		0.017	0,091	0.017	0,37
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha).		ND	ND	ND	ND
- Mudanças de árvores doadas e/ou plantadas em projetos de parceria		250	50	350	450
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km).		2.046	1.771	1.748	1.587
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana.		22,47%	28,52%	20,17%	18,42%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas). (R\$ Mil)		1.582.371,08	1.313,03	877	1.653
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental.		0	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais.		0	2	0	3
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais. (R\$ Mil)		0	0	0	10

Geração e tratamento de resíduos	Meta	2011	2010	2009	2008
Emissão					
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes).		ND	ND	ND	ND

Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes).	ND	ND	ND	ND
Efluentes	ND	ND	ND	
Volume total de efluentes	ND	ND	ND	ND
Volume total de efluentes com tratamento	ND	ND	ND	ND
Percentual de efluentes tratados (%)	ND	ND	ND	ND
Sólidos				
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.).	ND	ND	ND	ND
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa. (em toneladas)	ND	ND	ND	ND
- Papel (em toneladas)	8,99	11,3	9,1	18,8
- Aço Galvanizado e ferro (em toneladas)	39,2	86,15	8,8	38,9
- Fios e cabos elétricos (em toneladas)	11,32	72,71	110,1	125,7
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico).	ND	ND	ND	ND
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ Mil)	ND	ND	ND	ND
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos).	ND	ND	ND	ND
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos. (R\$ Mil)	ND	ND	ND	ND

Manejo de resíduos perigosos	Meta	2011	2010	2009	2008
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel).		NA	NA	NA	NA
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa.		NA	NA	NA	NA
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras.		NA	NA	NA	NA
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.).		ND	ND	ND	NA

Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização	Meta	2011	2010	2009	2008
Consumo total de energia por fonte:					
hidrelétrica (em kWh)		3.035.466	3.070.717.259	3.589.003.251	4.221.274.709
combustíveis fósseis					
fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.)		1.720.710	1.564.159.756	1.518.233.924	454.265.481
Consumo total de energia (em kWh)		4.756.176	4.634.877.015	5.107.237.924	4.675.540.190
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)		4.575.120	4.520.503.618	4.149.615.157	4.081.445.276
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado.					

diesel	499.273	487.946	496.867	452.027
-Total de km rodados por ano	4.029.922	4.006.301	4.157.420	3.706.439
gasolina	122.451	136.905	138.272	151.716
-Total de km rodados por ano	1.518.814	1.672.002	1.691.921	1.897.245
álcool	0	0	0	1.911
-Total de km rodados por ano	0	0	0	17.005
gás natural	0	0	0	0
-Total de km rodados por ano	0	0	0	0
Consumo total de água por fonte (em m³):				
abastecimento (rede pública)	0	0	0	0
fonte subterrânea (poço)	7.298	7.111	7.525	7.886
captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA	NA
Consumo total de água (em m³)	7.298	7.111	7.525	7.886
Consumo de água por empregado (em m³)	9,95	9,62	10,28	10,7
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e ma-terial de consumo. (R\$ Mil)	NA	NA	ND	ND

Origem dos Produtos – material de consumo	Meta	2011	2010	2009	2008
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios am-bientais verificados pela empresa / total de material adquirido.	ND	0%	0%	0%	0%
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro etc.).	ND	17,25%	18,16%	18%	14%
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros).	ND	0%	0%	0%	0%

Educação e conscientização ambiental	Meta	2011	2010	2009	2008
Educação ambiental – Na organização					
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental.	ND	70	114	29	16
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados.	ND	9,55%	15,28%	4,00%	2%
Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento.	ND	280	37	12	128
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	11	7,7	2,5	3,3
Educação ambiental – Comunidade					
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas.	ND	0	0	ND	0
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	ND	0	0	ND	0%
Número de alunos atendidos.	ND	0	0	ND	0

Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	ND	0	0	ND	0%
Número de professores capacitados.	ND	0	0	ND	0
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas.	ND	0	0	ND	0
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	ND	0	0	ND	0%
Número de alunos atendidos.	ND	0	0	ND	0
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	ND	0	0	ND	0%
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	0	0	ND	0
PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia	Meta	2011	2010	2009	2008
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa.	ND	9.530	5.468	10.018	1.920
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda segmento baixa renda.	ND	3,11%	1%	2,20%	0,44%
Número de equipamentos eficientes doados.					
- Lâmpadas	ND	56.835	12.273	30.000	1.144
- Padrão de Entrada	ND	0	0	ND	0
- Geladeiras	ND	9.530	5.468	2.855	139
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação.	ND	0	0	1.500	330
Número de profissionais eletricitas treinados pelo programa.	ND	0	0	0	12
PEEs Aquecimento solar	ND	0	0	0	0
Número de sistemas de aquecimento solar instalados.	ND	0	0	0	0
PEEs Gestão energética municipal	ND	0	0	0	0
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal.	ND	0	0	0	0
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão.	ND	11,38%	10%	8%	0%
P&D Voltados ao Meio Ambiente	Meta	2011	2010	2009	2008
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	251	1.041	331	251	366
Número de Patentes registradas no INPI	0	0	0	0	0
Cultura, Esporte e Turismo	Meta	2011	2010	2009	2008
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	ND	ND	ND	ND
Saúde	Meta	2011	2010	2009	2008
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	ND	ND	260,56	374,9

PACTO GLOBAL

Seguindo as diretrizes de gestão e comprometimento do grupo Neoenergia com a construção de uma sociedade mais inclusiva e sustentável, a Cosern participa do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), assumindo compromisso com os dez princípios universais nos temas Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção. Essa iniciativa inclui ainda a adoção pública dos Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) como norteadores da Política de Responsabilidade Social e de Sustentabilidade do Grupo.

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

Um dos temas de engajamento é a defesa dos direitos da criança e do adolescente, em que atua em parceria com a Fundação Abrinq. Por meio do Instituto Ethos, a Companhia também é signatária do Pacto Nacional pela Integridade e Contra a Corrupção.

Maior patrocinadora cultural do Rio Grande do Norte, a empresa investe em parcerias para o desenvolvimento de projetos nas áreas de educação, inclusão social e respeito ao meio ambiente, contribuindo para o desenvolvimento do Estado.

Desde a adesão, em 2007, a Empresa presta contas sobre suas iniciativas e vem registrando avanços no atendimento aos princípios. As ações são divulgadas via canais de comunicação, internos e externos, e estão presentes neste relatório (*ver tabela abaixo*).

AÇÕES RELACIONADAS AO PACTO GLOBAL



Pacto Global Rede Brasileira

PRINCÍPIOS			PÁGINA
1		Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência	39
2		Assegurar-se de sua não participação em violações desses direitos	39
3		Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva	39
4		Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório	14 e 39
5		Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva	14 e 39
6		Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego	14 e 39
7		Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais	30 - 34
8		Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade sócio-ambiental	31 - 34 39 - 43
9		Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis	32 e 33
10		Combater a corrupção sob todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno	14 e 39

CRÉDITOS

Coordenação geral

Karine Severo Teixeira
Gerente de Comunicação
Corporativa e Sustentabilidade

Martha Pereira Xavier
Gestora de Comunicação
Corporativa e Sustentabilidade

Coordenação Editorial e Apuração dos Indicadores da Global

Reporting Initiative – GRI
Sueli Câmara
sueli.camara@cosern.com.br
Unidade de Comunicação
Corporativa e Sustentabilidade

Equipe Editorial

José Carlos Esquaiela
Superintendência de Gestão
de Pessoas

Guilherme Gilson
Superintendência de
Regulação e Mercado

Djailson Ximenes Dantas
Superintendência Financeira e
de Relações com Investidores

Francisca Goreth de Lima Silva
Superintendência de
Planejamento e Controle

Eberth Mastroiani Martins
Superintendência de Operações

Reynaldo de Oliveira Medeiros
Superintendência Comercial
e Mercado

Fernando Cesar Marques
Superintendência de Engenharia

Clayton Urbano Freire
Comunicação Interna

Wagner Ferreira
Departamento Jurídico

Luciano Guimarães Lobo
Departamento de Suprimentos

Redação e edição

Report Comunicação

Revisão

Assertiva Produções Editoriais

Projeto gráfico, diagramação e produção gráfica

Report Comunicação

Família tipográfica

Frutiger, Adrian Frutiger, 1975

Agradecimento

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

GRI 3.4 ◀ Companhia Energética do Rio Grande do Norte – Cosern

Rua Mermoz, 150 - Centro -
Natal/RN

CEP: 59025-250

PABX (84) 3215-6100

www.cosern.com.br

Atendimento Comercial 116

cosern@cosern.com.br

Para contatar a área de
Responsabilidade Social da
Empresa envie e-mail
para rse@cosern.com.br