

Índice

A EMPRESA	4	
	7	A Cosern
	12	Mensagem da Administração
	14	Gestão estratégica
	16	Governança corporativa
CAPITAL FINANCEIRO	21	
	22	Cenário econômico
	24	Desempenho operacional
	27	Desempenho econômico-financeiro
CAPITAL CONSTRUÍDO	32	
	33	Investimentos
CAPITAL INTELECTUAL	35	
	36	Vantagens competitivas
	38	Pesquisa & Desenvolvimento
CAPITAL HUMANO	40	
	41	Colaboradores
CAPITAL SOCIAL	50	
	51	Compromissos
	53	Clientes
	57	Fornecedores
	59	Sociedade
	65	Eficiência energética
CAPITAL NATURAL	70	
	71	Meio ambiente
ANEXOS	79	Sobre o Relatório
	80	Práticas alinhadas ao Pacto Global
	82	Balanco social Ibase
	85	Índice remissivo GRI
	93	Informações corporativas

A EMPRESA

 **coser**
Grupo Neoenergia



Missão, Visão, Valores

[GRI 4.8]

A Missão, a Visão e os Valores da Cosern foram revisados no final de 2012, como marca do início de um novo ciclo de planejamento estratégico. A nova declaração é comum a todas as empresas de geração, transmissão, comercialização e distribuição do Grupo Neoenergia.

Missão

Ser a energia que movimenta e ilumina a vida para o bem-estar e o desenvolvimento da sociedade, com eficiência, qualidade, segurança, sustentabilidade e respeito ao indivíduo.

Visão

Ser admirada pelos clientes, governo, investidores e colaboradores e reconhecida, nacionalmente, como referência em inovação, padrões de operação, qualidade de atendimento, rentabilidade e crescimento.

Valores

Segurança – Colocamos as vidas das pessoas em primeiro lugar.

Pessoas – Valorizamos e inspiramos as pessoas.

Respeito pelo Cliente – Geramos valor para nossos clientes, por meio de serviços de qualidade e atendimento de suas necessidades.

Inovação e Empreendedorismo – Estimulamos o pensamento criativo e atuação autônoma.

Atuação sem Fronteiras – Quebramos os limites organizacionais (áreas, empresas) para trabalharmos em equipe e gerarmos melhores resultados.

Sustentabilidade – Consideramos as dimensões ambiental, social e econômica em todas as nossas decisões.

Criação de Valor – Buscamos crescimento sustentável (rentabilidade, comprometimento, eficiência), com geração de valor para o acionista, nossos colaboradores e a sociedade.

Integridade – Fazemos o nosso trabalho com ética, honestidade, garantindo que a informação falada ou escrita seja clara, correta e confiável.

Excelência – Abordamos os desafios com planejamento e cuidado com os detalhes.



Parte do Grupo Neoenergia,
a companhia leva energia elétrica
a 3,1 milhões de pessoas e atende
1,2 milhão de clientes nos 167
municípios do Rio Grande do Norte

A Cosern

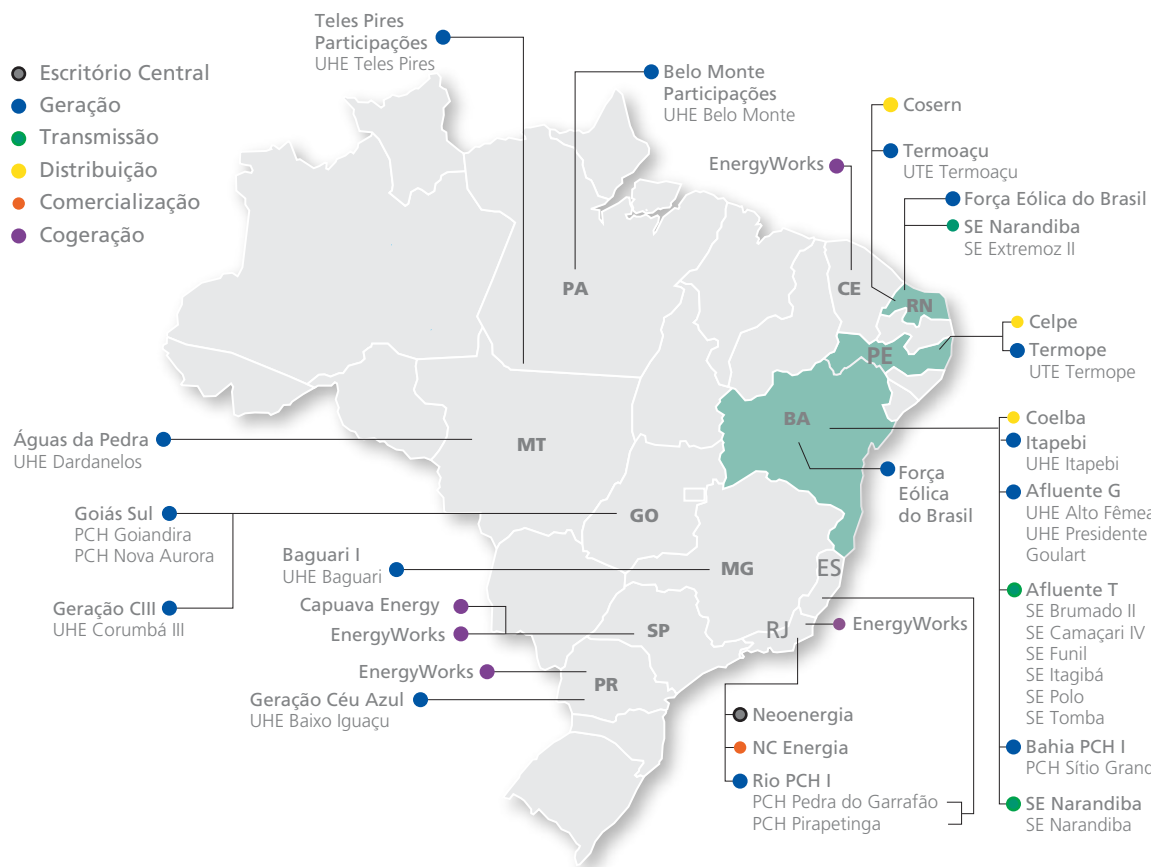
Distribuindo energia para uma população de mais de 3,1 milhão de pessoas nos 167 municípios potiguares, a Companhia Energética do Rio Grande do Norte (Cosern) é uma concessionária de serviço público. Criada em dezembro de 1961, pertenceu ao Estado até a privatização, no final de 1997, quando foi adquirida por um consórcio liderado pelo Grupo Neoenergia S.A., um dos maiores do setor elétrico brasileiro. A concessão foi outorgada até 31 de dezembro de 2027. **[GRI 2.1, 2.2, 2.3, 2.5]**

Com área de concessão de 53,3 mil quilômetros quadrados, a empresa tem ampliado ano a ano o número de clientes atendidos sem abdicar da qualidade: em 2012 chegou ao total de 1,2 milhão de clientes residenciais e comerciais, urbanos, rurais e públicos, crescimento de 4,15% em relação ao exercício anterior. Seus investimentos em atendimento, qualidade, eficiência energética, pesquisa e desenvolvimento foram mais uma vez reconhecidos por consumidores, ao obter o primeiro lugar da Região Nordeste em pesquisa de satisfação conduzida pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). **[GRI 2.7]**

Com sede em Natal, capital do Rio Grande do Norte, a empresa encerrou o ano de 2012 com 737 empregados próprios e 1.754 terceirizados que atuam em 169 agências de atendimento, 60 subestações, além de um centro de operações. A capacidade instalada era de 1.246 MVA em 2012, com 48.555 quilômetros de linhas de distribuição aérea. **[GRI 2.4, 2.8, EU4]**

Companhia 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 15,53% de acionistas minoritários – Iberdrola, com 7,01%; Uptick Participações S.A., com 5,82%; Previ, com 1,54%; e demais acionistas, com 1,16%. **[GRI 2.6, 2.8, 2.9]**

PRESENÇA DO GRUPO NEOENERGIA



Grupo Neoenergia

O Grupo Neoenergia é um dos maiores investidores privados do setor elétrico brasileiro, com investimentos acumulados de R\$ 23 bilhões desde a sua constituição, em 1997, até setembro de 2012. Presente em 12 estados, é composto por um time de 5,2 mil colaboradores diretos, que atua em toda a cadeia de energia: geração, transmissão, comercialização e distribuição.

Na distribuição de energia, é o maior grupo privado em número de clientes no Brasil, com 9,7 milhões de unidades consumidoras na Bahia, em Pernambuco e no Rio Grande do Norte, onde controla, respectivamente, as distribuidoras Coelba, Celpe e Cosern.

Também caminha para ser um dos maiores grupos privados do País em geração de energia elétrica. Possui capacidade instalada de 1.558 megawatts (MW) e deve chegar a 4.087 MW

até 2019, por meio de novos empreendimentos, como Teles Pires, Baixo Iguaçu, Belo Monte e dez parques eólicos em construção em parceria com a Iberdrola. Com esses novos empreendimentos, será responsável por, aproximadamente, 2,5% da capacidade instalada do Brasil.

Reconhecimento – A Neoenergia é a primeira *holding* privada do setor no Brasil a receber o grau de investimento da Standard & Poor's (S&P), agência internacional de avaliação de risco de crédito. O reconhecimento pelo trabalho de excelência se estende às distribuidoras Coelba, Cosern e Celpe.

Acionistas – Os acionistas do Grupo Neoenergia são a Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ), com 49,01% das ações da empresa; a Iberdrola, com 39,00%; e o Banco do Brasil, com 11,99%.

Principais indicadores [GRI 2.8]

	2008	2009	2010	2011	2012
Financeiros (R\$ milhões)					
Receita líquida	796,3	1.060,2	1.150,8	1.149,7	1.418,3
EBITDA	261,5	311,0	312,9	321,4	315,4
Resultado do serviço (EBIT)	227,2	277,9	267,8	268,8	261,0
Lucro líquido	212,3	244,8	253,7	232,1	245,9
Investimentos	123,3	131,4	142,7	141,7	174,5
Margens (%)					
Margem EBITDA	33,0%	29,4%	27,2%	28,0%	22,2%
Margem líquida	26,7%	23,1%	22,0%	20,2%	17,3%
Operacionais					
Nº de clientes (mil)	1.014	1.074	1.133	1.164	1.212
Nº de empregados próprios	738	733	739	725	737
Nº de empregados de terceiros	1.376	1.466	1.632	1.782	1.754
Nº de subestações	56	56	58	59	60
Linhas de transmissão (km)	2.002	2.048	2.053	2.092	2.209
Linhas de distribuição (km)	39.721	41.628	42.936	44.239	46.346
Socioambientais					
Investimento social externo (R\$ milhões)	47,0	2,4	3,0	5,4	5,0
Investimento em meio ambiente (R\$ milhões)	3,2	8,3	10,1	12,6	12,2
Energia ecoomizada em projetos de eficiência (MWh/ano)	4.403	3.157	4.249	11.557	3.915



PONTE NEWTON NAVARRO, EM NATAL

Trajetória da Cosern

Constituição da Cosern, em 14 de dezembro de 1961, sob a denominação de Companhia de Serviços Elétricos do Rio Grande do Norte – Cosern, como sociedade de economia mista, controlada pelo Estado do Rio Grande do Norte.	1961	
	1987	Empresa assume a denominação atual de Companhia Energética do Rio Grande do Norte.
Privatização, em 12 de dezembro de 1997, por meio do leilão realizado na Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, no qual o consórcio formado por Coelba, Neoenergia (a época denominada Guaraniana) e Uptick Participações adquiriu 77,92% do capital total da companhia pelo valor de R\$ 676,4 milhões.	1997	
	1999	Em 4 de janeiro de 1999, torna-se companhia aberta, iniciando negociação de ações na Bolsa de Valores em 17 de maio.
Alteração da composição acionária em decorrência do processo de desverticalização da Coelba. O capital social passou a ser dividido entre Neoenergia (84,47%), Iberdrola (7,01%), Uptick Participações (5,82%), Previ (1,54%) e outros (1,16%).	2005	
	2008	Superação da marca de 1 milhão de clientes, comemorada com campanha que destacou o papel desempenhado pela empresa no desenvolvimento do Rio Grande do Norte.
Companhia recebe o grau de investimento da agência de classificação de risco Standard & Poor's, tornando-se a primeira empresa privada do setor elétrico brasileiro a receber <i>rating</i> BBB – na escala global e brAAA na escala nacional Brasil.	2010	
	2011	Cosern comemora 50 anos de existência, reunindo ex-presidentes, colaboradores e parceiros.
Reconhecimento como a melhor distribuidora de energia elétrica da Região Nordeste, entre 31 empresas com mais de 400 mil consumidores, sendo destacada como a sexta melhor do Brasil no prêmio Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc).	2012	



Esforço, trabalho e reavaliação de processos marcaram o ano da Cosern, cujo foco esteve na melhoria contínua para assegurar o avanço em indicadores de qualidade no fornecimento de energia



Mensagem da Administração

[GRI 1.1]

Melhoria contínua foi um tema-chave para a Cosern em 2012. Ele reflete nosso compromisso de manter uma gestão corporativa orientada para a sustentabilidade, tanto em relação aos negócios atuais quanto aos futuros.

O ano representou um período de muito esforço, trabalho e de reavaliação de processos, no caminho da adequação aos níveis de excelência requeridos pelo mercado. Chegamos ao final deste ano com muitos motivos para comemorar. Em dezembro de 2012, a Cosern completou 51 anos de muita energia e 15 anos de privatização da empresa. Com isso, alcançamos metade do tempo do contrato de concessão. Ao longo desses anos, trabalhamos duro para que nossa empresa chegasse a esse patamar de qualidade, reconhecida como a Melhor Distribuidora da Região Nordeste no Prêmio Iasc 2012 (Índice Aneel de Satisfação do Consumidor), conferido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

A premiação revela que fomos a distribuidora de energia elétrica com a melhor avaliação entre as 13 concessionárias dos nove estados da Região Nordeste, com um índice de 71,44% de satisfação dos clientes, a maior pontuação entre as 31 empresas com mais de 400 mil consumidores que foram pesquisadas no País. Esse resultado nos garantiu a sexta posição na pontuação geral entre as 63 concessionárias do Brasil. Receber tais reconhecimentos, mais uma vez, além de nos encher de orgulho, demonstra que estamos todos trabalhando na direção correta. Para conceder o Prêmio Iasc 2012, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) ouviu consumidores residenciais em dez municípios de todas as regiões do Rio Grande do Norte.

No ano, atingimos a marca de 1,2 milhão de clientes, para quem distribuímos 4.867 GWh, representando um crescimento de 6,38% em relação ao ano anterior. Investimos R\$ 174,5 na melhoria dos padrões de qualidade operacional e ampliação da capacidade de fornecimento da energia elétrica. Realizamos 84.132

novas ligações, ampliamos nossas redes com 1.365 quilômetros em média-tensão e 1.356 quilômetros em baixa-tensão, além da implantação de 38.659 postes.

Mantivemos os investimentos em eficiência energética, iniciativa que combina avanços econômicos, sociais e ambientais para toda a sociedade. Como parte do programa, durante o ano doamos 4.314 geladeiras e 24.895 lâmpadas fluorescentes compactas eficientes para consumidores de baixa renda.

Nossa receita operacional líquida registrou R\$ 1,42 bilhão, 23,4% acima do ano anterior. A geração operacional de caixa, medida pelo EBITDA, alcançou R\$ 315 milhões, com margem EBITDA de 22,2%, e o lucro líquido alcançou R\$ 246 milhões, evolução de 5,9%.

A arrecadação bruta, de R\$ 1,87 bilhão, superou em 14,24% a registrada em 2011, como fruto das ações adotadas para a recuperação de créditos. O índice de arrecadação foi de 100,35% do faturamento registrado em 2012.

Com a mesma estratégia adotada nos anos anteriores, mantivemos o perfil de nosso endividamento no longo prazo, utilizando recursos de bancos e agências de fomento para financiar planos de investimento, com a captação de recursos com custos mais baixos e prazos mais aderentes ao retorno de longo prazo dos investimentos. Em 2012, a companhia contratou aproximadamente R\$ 47 milhões em financiamentos de BNDES e Finep, em recursos específicos para projetos de investimentos na concessão.

Os indicadores de qualidade avançaram durante o ano: a Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor (DEC) foi de 14,48 horas e a Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor (FEC), de 7,91 vezes. Com esse resultado, o DEC ficou 4,9% e o FEC 12,8% abaixo dos valores registrados em 2011. A qualidade do fornecimento da Cosern mereceu destaque em 2012, quando a empresa alcançou a sexta colocação do País no *ranking* promovido pelo órgão regulador. Para o item "Continuidade do Serviço 2012", a Aneel comparou o indicador Desempenho

Global de Continuidade (DGC) entre 35 distribuidoras consideradas de grande porte (mercado superior a 1TWh) no período de janeiro a dezembro de 2012.

Em 2012, revisamos nossa missão, visão e valores, incorporando a sustentabilidade e o respeito ao indivíduo como premissa para os desafios de contribuir com o desenvolvimento sustentável do Rio Grande do Norte, considerando as dimensões ambiental, social e econômica em todas as nossas decisões.

Em junho de 2012, como parte das iniciativas promovidas durante a Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável (Rio + 20), aceitamos o convite do Instituto Ethos para aderir ao documento Compromissos e Demandas para a Construção do Futuro que Queremos e assinamos a Carta Compromisso Contribuição Empresarial para a Promoção da Economia Verde e Inclusiva, da Rede Brasileira do Pacto Global.

Ratificamos nosso compromisso de interagir com a comunidade por meio dos investimentos e apoio a projetos de incentivo à educação, cultura e meio ambiente. As iniciativas de valorização da cultura ratificaram o nosso destaque como empresa que mais investe em cultura no Estado. Incentivamos projetos que consideram os costumes e as culturas locais, desenvolvem a educação e disseminam valores socioambientais, como agente transformador do contexto social.

Agradecemos aos nossos colaboradores, acionistas, clientes, fornecedores e governos pelas conquistas alcançadas em 2012. Reafirmamos o nosso compromisso com o desenvolvimento do Rio Grande do Norte e do País, cumprindo com a nossa missão de ser a energia que movimenta e ilumina a vida para o bem-estar e o desenvolvimento da sociedade, com eficiência, qualidade, segurança, sustentabilidade e respeito ao indivíduo.

José Roberto Bezerra de Medeiros
Diretor-Presidente da Cosern

Com um ciclo de planejamento quinquenal, a Cosern desenvolveu novas estratégias baseadas em processos de gestão direcionados a ganhos de eficiência para atender aos desafios do novo ciclo tarifário

Gestão estratégica

Com a redefinição de novos pilares estabelecidos em 2012 pela atualização de Missão, Visão e Valores para o Grupo Neoenergia, a gestão estratégica da Cosern sofreu alterações ao longo do ano. O ciclo de planejamento da empresa é quinquenal, sendo revisado a cada ano, e está atrelado ao ciclo tarifário. Em 2012, nasceram as estratégias para atender aos desafios do novo ciclo, entre 2013 e 2017, tendo como base os processos de gestão direcionados a ganhos de eficiência, qualidade, segurança, sustentabilidade e respeito ao indivíduo, de forma alinhada à nova missão. **[GRI 4.8]**

As políticas de gestão são regularmente submetidas a auditorias que avaliam seu grau de assimilação, abrangendo também as empresas prestadoras de serviço, por meio de cláusulas contratuais. Seguindo uma macroestratégia corporativa, a Cosern desenvolve suas diretrizes a partir de uma visão regionalizada, discutida entre a *holding* Neoenergia e os superintendentes. Um comitê de gestão com um representante de cada área define o mapa estratégico da companhia, bem como suas metas.

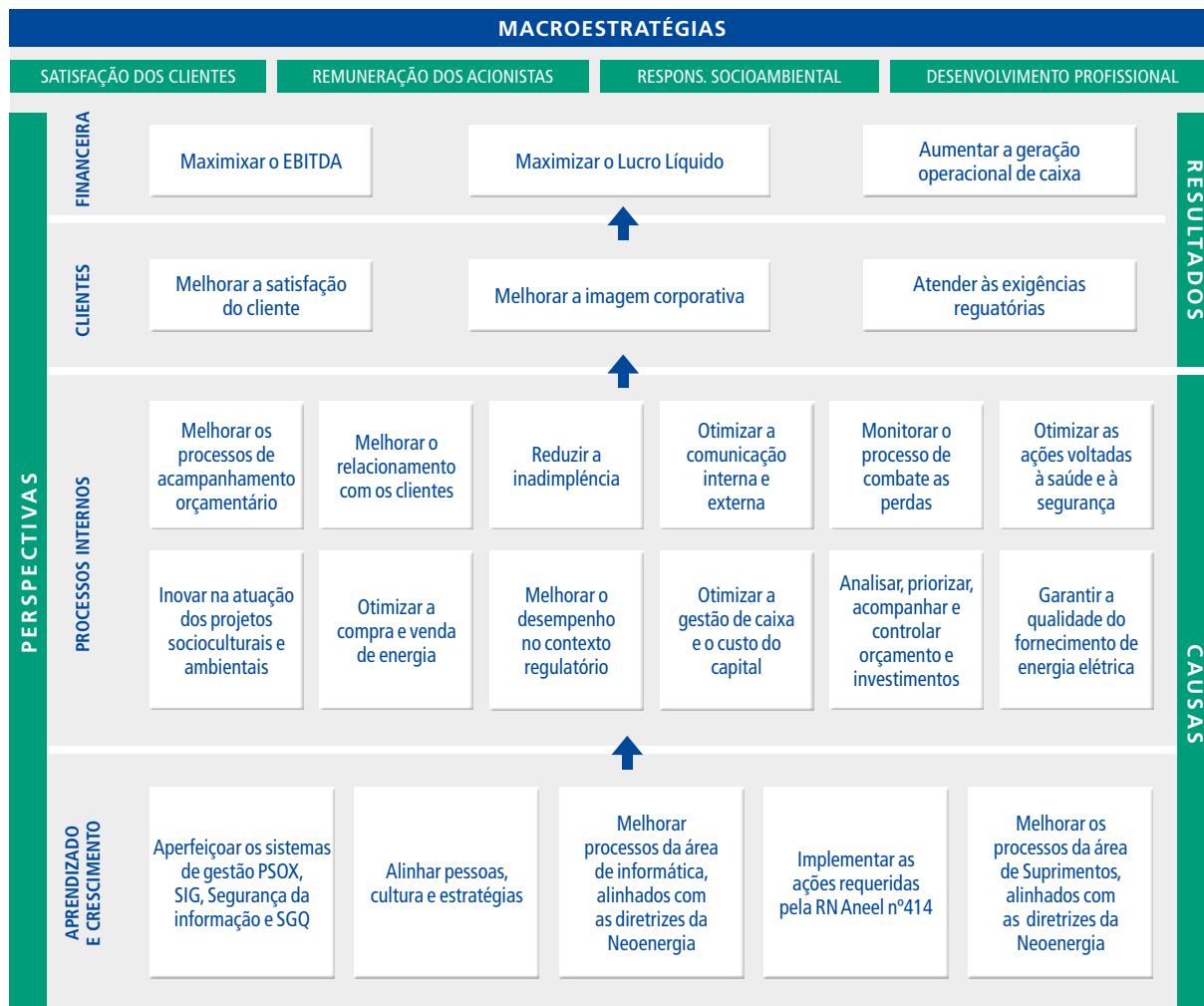
O Mapa de Macroestratégias, que estabelece os desafios em médio e longo prazos, é desenhado pela metodologia Balanced ScoreCard (BSC) e contempla objetivos empresariais e sociais, como satisfação dos clientes, equilíbrio econômico-financeiro, a devida remuneração dos acionistas, o desenvolvimento profissional e a responsabilidade social. **[GRI 4.9]**

Essa metodologia apoia ainda a definição de investimentos, compra de energia e despesas operacionais. Há acompanhamento das variáveis econômicas, demográficas, regulatórias e ambientais com potencial impacto sobre o negócio e que podem determinar ajustes de percurso ou reposicionamento estratégico. **[GRI 1.2]**

Todas as gerências da Cosern participaram em 2012 de procedimentos de avaliação de processos internos, para analisar as lacunas e otimizar a gestão de classe mundial estabelecida por critérios de excelência da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), que concede anualmente o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ). A empresa apoia sua gestão com base em ferramenta desenvolvida pela FNQ, o Modelo de Excelência de Gestão (MEG). Para a melhoria dos processos também aplica a matriz SWOT (do inglês *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*, ou Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças, Fofa, da sigla em português) com o objetivo de identificar ameaças, oportunidades, pontos fortes e pontos fracos.



MAPA ESTRATÉGICO COSERN



Transparência, equidade e ética são pilares do modelo de governança corporativa da Cosern, considerado um diferencial competitivo que agrega valor e dá sustentabilidade ao negócio

Governança corporativa

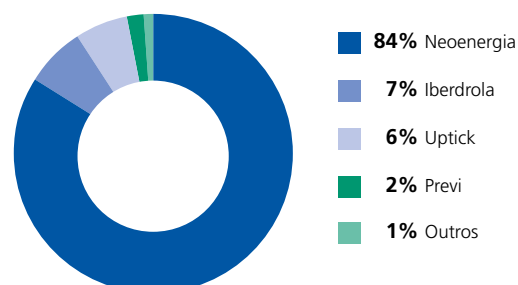
As práticas de governança corporativa da Cosern, em linha com as seguidas por todas as controladas do Grupo Neoenergia, adotam as diretrizes recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) para assegurar a transparência e a equidade nos negócios, bem como o respeito aos direitos das partes interessadas. O modelo permite o aproveitamento da sinergia dos negócios entre as empresas da *holding* e a unificação de processos, com ganhos de escala.

A estrutura de governança é composta pelos conselhos de administração (com representação de todos os sócios e também dos colaboradores) e fiscal e pela Diretoria, além de comitês que contribuem para as deliberações e tomadas de decisão. Acordo de acionistas do Grupo Neoenergia orienta a atuação dos conselheiros e mantém cláusula para abstenção de voto sobre temas que possam representar conflito de interesses. **[GRI 4.1, 4.6]**

Conselho de Administração – É integrado por oito representantes dos acionistas eleitos pela Assembleia Geral Ordinária e um dos empregados, escolhido por meio de eleição direta pelos colaboradores e indicado na Assembleia Geral Ordinária. Os conselheiros têm mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição. Eles reúnem-se ordinariamente a cada trimestre, quando

avaliam o desempenho da companhia com base em indicadores econômico-financeiros e são informados sobre aspectos sociais e ambientais. Podem se reunir extraordinariamente quando convocados pelo presidente ou pela maioria dos membros. Suas atribuições incluem a orientação geral dos negócios e a eleição e destituição dos diretores. Dentre outras matérias previstas na Lei das Sociedades Anônimas (6.404/76), a Assembleia Geral Ordinária define a remuneração dos conselheiros. Entre os membros titulares, sete são homens (87,5%) e um é mulher (12,5%), sendo 25% com idade entre 30 e 50 anos e 75% com mais de 50 anos. **[GRI 4.2, 4.4, 4.9, LA13]**

COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA



Conselho Fiscal – Composto por até cinco membros titulares – atualmente são quatro, sendo um representante dos acionistas preferencialistas – e igual número de suplentes. Com mandato de um ano, eles são indicados pela Assembleia Geral Ordinária, que também define a sua remuneração. O Conselho Fiscal reúne-se a cada três meses. Encontros extraordinários podem ocorrer sempre que se julgar necessário ou for convocado.

Diretoria – É responsável pela gestão dos negócios, sendo composta atualmente por quatro membros, incluindo o diretor-presidente. Seus integrantes são nomeados pelo Conselho de Administração para mandatos de três anos, passíveis de renovação. Os

diretores se reúnem ordinariamente, uma vez por semana ou sempre que convocados por qualquer um de seus pares. Sua remuneração é definida pelo Conselho de Administração e há uma parcela variável atrelada ao cumprimento das estratégias estabelecidas para o ano, que incluem aspectos de sustentabilidade. **[GRI 4.5]**

Comitês – Os comitês de assessoramento auxiliam a Diretoria na tomada de decisões. Seus representantes participam de reuniões mensais nos comitês da Neoenergia para alinhar práticas, definir estratégias e acompanhar as ações nas outras empresas do grupo. A Cosern também mantém Grupos de Trabalho, formados por executivos e colaboradores, que se reúnem a partir de demandas específicas.

COMITÊS DE ASSESSORAMENTO À DIRETORIA

Comitê	Escopo	Participantes	Periodicidade
Gestão	Elaborar proposta sobre planejamento estratégico, atualizar mapa de processo, discutir assuntos sobre qualidade da gestão e meio ambiente e elaborar relatório de gestão.	Representantes dos departamentos da Presidência e das Superintendências.	Semestral e quando necessário
Qualidade	Realizar análises críticas e apoiar, acompanhar e controlar as ações para implantar e manter sistema de gestão e qualidade.	Cada comitê é formado por executivos de sua área de abrangência.	Trimestral
Saúde e Segurança	Participar do planejamento, do controle e da gestão da prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.	Representantes das Superintendências e do sindicato.	Anual e quando necessário
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
Clima Organizacional	Avalia as práticas relacionadas ao processo de prover, desenvolver e manter pessoas.	Representantes de cada superintendência	Bianual
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
Eficiência Energética	Sugerir ações e informar as necessidades das diversas áreas, para o desenvolvimento 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

Relacionamento com investidores – A cada trimestre, é publicado relatório sobre o desempenho dos negócios, a Diretoria Financeira realiza uma *webconference* e divulga as informações relevantes, além de realizar reuniões *one-to-one* com as principais instituições de relacionamento do Grupo Neoenergia. A Cosern se comunica com os acionistas também por canais como o endereço eletrônico ri@cosern.com.br e o *site* corporativo (www.cosern.com.br – *link* Relações com Investidores). **[GRI 4.4, 4.16]**

Auditoria interna

A Auditoria foi instituída para aperfeiçoar os processos de gestão de riscos, controles internos e governança corporativa. Tem seus planos de trabalho aprovados pelo Comitê de Auditoria da Neoenergia e referendados pelo Conselho de Administração, com base na matriz de riscos com maior potencial de impacto sobre as operações.

Recomendações da Auditoria Interna se transformam em planos de ação, elaborados com as áreas executoras – com prazo e responsáveis definidos. Os auditores também atendem às demandas específicas dos Conselhos Fiscal e de Administração de monitoramento da execução das estratégias. Bialmente, realizam uma avaliação sobre a aderência das áreas da empresa ao Código de Ética, com a análise do Comitê de Ética que atua especificamente em relação ao tema, avaliando casos de violação e denúncias e providências tomadas em relação a eles.

Auditoria externa

A Companhia firmou contrato com a PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes, em julho, com vigência de dois anos, que prevê a prestação dos serviços de auditoria de: Demonstrações Contábeis, incluindo revisões trimestrais das Demonstrações Intermediárias e tradução dessas Demonstrações; Ativos e Passivos Regulatórios (CVAs); Demonstrações Contábeis Regulatórias; Relatório de Controle Patrimonial; Mutação do Ativo Imobilizado em Serviço; e revisão das projeções de fluxos de caixa.

Os serviços de auditoria relacionados aos trabalhos de asseguarção da Contabilidade Regulatória são executados em observância às Normas Brasileiras de Contabilidade – NBC PA 290 – Independência – Trabalhos de Auditoria e Revisão, aprovadas pela Resolução do Conselho Federal de Contabilidade, e não incluem serviços que podem comprometer a autonomia do auditor.

Comportamento ético

A Cosern adota o Código de Ética da Neoenergia, lançado em novembro de 2006 e reestruturado no final de 2012 a fim de contemplar as atualizações de Missão, Visão e Valores aplicados a todas as empresas do Grupo. Elaborado a partir de reuniões dos Comitês de Ética das companhias, o Código pauta a conduta pessoal e profissional de todos os colaboradores no que se refere a relações com acionistas, colegas de trabalho, fornecedores, prestadores de serviço, instituições do mercado, concorrentes, entes públicos e órgãos reguladores.

Amplamente divulgado, o Código está disponível em meio físico e na forma eletrônica, na intranet para o público interno e na internet (www.neoenergia.com) para o público externo, pois também é adotado por fornecedores da Cosern, sendo anexado ao contrato de prestação de serviços. Aplicado a 100% do quadro, todos os novos colaboradores recebem uma cópia do documento no ato da contratação.

Para a Neoenergia, todos os profissionais são fiscais de ética e têm a obrigação de cumprir e fazer cumprir os termos do Código. O conteúdo compreende diferentes matérias e situações relacionadas à conduta e à ética, como o recebimento de favores ou presentes em nome da empresa e a preservação de informações confidenciais da companhia e de clientes. Define ainda normas para composição dos Comitês de Ética locais e do Grupo Neoenergia, assim como informações sobre a aplicação de medidas disciplinares e suas respectivas competências. **[GRI 4.8]**

Direitos humanos – O Código de Ética estabelece o respeito à diversidade e não permite qualquer tipo de discriminação por razão de raça, cor, sexo, ideologia, nacionalidade, religião ou qualquer outra condição pessoal, física ou social de seus profissionais. São rechaçadas quaisquer manifestações de perseguição física, sexual, psicológica, ideológica, moral ou de abuso de autoridade no trabalho ou quaisquer outras condutas que gerem um ambiente intimidativo ou ofensivo aos direitos pessoais de seus profissionais.

Durante o ano de 2012, nove pessoas da área de segurança (100% do total da área) foram treinadas nas políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações. Foram realizados dois treinamentos com foco no relacionamento interpessoal e na parte comportamental (Cinco desafios das equipes e Comunicação: Construindo parcerias e resultados), contemplando o tratamento humano e o respeito à diversidade considerados pela empresa e pelo Grupo Neoenergia. **[GRI HR8]**



SUBESTAÇÃO DE ENERGIA MACAÍBA/RN

Gestão de riscos

[GRI 1.2]

A política de gestão de riscos da Cosern é descentralizada, com cada área monitorando fatores específicos. No entanto, todos os riscos iminentes são expostos mensalmente por cada Superintendência em reuniões denominadas Agenda Prioritária. Nesses encontros, a Diretoria é comunicada sobre a situação, os impactos e as consequências dos riscos de curto prazo, de modo a não ser surpreendida caso as demandas sejam efetivadas.

Em 2012, por meio da unidade de Controles Internos, foram realizados os trabalhos de revisão dos fluxos de processos, matrizes de risco e passo a passo dos ciclos de gastos e imobilizado de todas as distribuidoras do Grupo Neoenergia, além de um trabalho especial de aspectos regulatórios visando a um ambiente de controle seguro e transparente.

Operacionais – Embora não exista um sistema de informações sobre incidentes ambientais classificados como quase acidentes (*near miss*), a empresa dispõe de um 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, Corpo de Bombeiros e Polícia Militar. Existem ainda planos de emergência, denominados Instruções de Operação (IO), para tratar de ocorrências de grande porte envolvendo o sistema de transmissão de energia elétrica. Somente os empregados do Centro de Operações têm conhecimento dessa instrução e, quando necessário, atuam na convocação de equipes especializadas de manutenção, Corpo de Bombeiro, Defesa Civil, etc. São executados simulados de grandes ocorrências no sistema para treinamento e análise do desempenho da equipe do COI. [GRI EU6, EU21]

Abastecimento – Para assegurar a disponibilidade e a confiabilidade do fornecimento de energia elétrica em curto prazo, são utilizados dados do Sistema Gestor do Sistema Elétrico, que contempla os módulos de atendimento (utilizado pelo *call center* para receber reclamações dos clientes), cadastro (com todas as informações do sistema elétrico) e operação (registros de ocorrências e tempos de atendimento).

O gerenciamento de risco de médio e longo prazos considera requisitos regulatórios, previsões de mercado de energia elétrica e condições técnicas da rede

atual, para identificar e priorizar novos investimentos necessários. As previsões decenais do mercado de energia elétrica, que são o principal insumo para os estudos de planejamento da expansão da rede, utilizam pesquisas com clientes de maior porte e analisam cenários econômicos e medições de demanda e consumo para estimar as necessidades futuras. A gestão de curva de cargas ocorre por meio da estrutura tarifária, que incentiva o deslocamento dos horários de ponta, mas também ocorre como resultado de programas de eficiência energética.

Regulatórios – A companhia atua em uma área regulada e está exposta a mudanças nas regras setoriais. A Superintendência de Regulação acompanha ações e tendências do setor, identifica riscos e oportunidades na distribuição de energia elétrica, avalia o impacto que podem ocasionar aos negócios e acompanha a elaboração e execução de planos de correção e preventivos. Ela atua de maneira próxima à Aneel e de outras companhias de energia elétrica – especialmente as duas outras distribuidoras do Grupo Neoenergia, Celpe e Coelba – e participa de forma ativa das discussões sobre propostas e políticas para o setor. Representantes da Superintendência também integram vários comitês da Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee). **[GRI 505, 4-16]**

Jurídicos – A Cosern acompanha os processos na Justiça por meio de seu departamento jurídico interno e por seus escritórios de advocacia contratados para esse fim. As informações processuais são atualizadas uniformemente no Sistema de Gestão do Contencioso, que é alimentado de forma contínua e sistemática. Mensalmente, as contingências e as respectivas provisões são repassadas à Contabilidade por meio de relatórios padronizados e criteriosamente analisados e auditados, garantindo segurança nos números apresentados, que, por sua vez, são trimestralmente divulgados nas demonstrações de resultados, e anualmente, no formulário de referência entregue à Comissão de Valores Mobiliários.

Financeiros – A Cosern segue política financeira aprovada pelo Conselho de Administração da Neoenergia, que é revisada anualmente e tem como objetivo principal o monitoramento e mitigação dos riscos para todas as empresas do Grupo. Ela estipula: a priorização de financiamento com bancos de fomento e organismos multilaterais; o alongamento de prazo do endividamento; a desconcentração de vencimentos dos créditos contratados; a diversificação de instrumentos financeiros; e o estabelecimento de *hedge* para 100% da dívida em moeda estrangeira. Também estabelece a manutenção dos múltiplos de endividamento líquido inferior a 2,0 vezes o EBITDA das distribuidoras. Os critérios para a captação de recursos no mercado incluem taxas de juros, prazos para pagamento, tempo de carência, garantias requeridas e credibilidade da

instituição. A empresa só realiza ou mantém operações com emissores de títulos com *rating* considerado muito estável ou estável. O risco de liquidez, referente à capacidade de honrar pagamentos, é controlado por meio de planejamento criterioso dos recursos necessários às atividades e das fontes de obtenção desses recursos, aliado ao permanente monitoramento do fluxo de caixa.

Tecnologia da Informação – Alterações e novas funcionalidades introduzidas nos sistemas comerciais trouxeram melhorias na gestão e segurança dos processos comerciais e operacionais, envolvendo ações associadas à mitigação de riscos regulatórios, fiscais, tributários, jurídicos e de sistema. Foram iniciadas também as alterações para atender a artigos de Resoluções Aneel relativas a mini e microgeração e bandeiras tarifárias (Resoluções 479, 482 e 464, todas de 2012).

Ambientais – Esses aspectos englobam o não cumprimento de condicionantes de licenciamento ambiental e riscos relacionados a impactos das operações sobre flora, fauna e comunidade. Empreendimentos e atividades de distribuição são executados de acordo com a Política de Meio Ambiente do Grupo Neoenergia, que determina o uso de métodos de trabalho e materiais compatíveis com o desenvolvimento ambientalmente sustentável, visando à conservação da biodiversidade e dos recursos naturais e, ainda, que previnam, reduzam ou controlem os impactos sobre o meio ambiente.

Reputação/imagem – A área de Comunicação e Sustentabilidade é responsável pelo gerenciamento da imagem da empresa perante os diversos públicos de interesse. A atuação é estruturada de acordo com práticas de governança e transparência, normas de conduta ética e valores da empresa. Há monitoramento diário de notícias de imprensa, com análise de divulgações que tenham potencial de impactar negativamente sua imagem em jornais, rádios, televisão e internet. Um plano de gestão de crise define ações e responsabilidades para gerenciar eventuais ocorrências.

Saúde e segurança – A companhia monitora instalações e processos produtivos para identificar e controlar fatores que possam causar danos à saúde e à segurança de colaboradores próprios, de trabalhadores terceirizados ou ainda da população em geral. Os riscos de colaboradores e terceiros são gerenciados por meio de orientação sobre comportamento seguro, obrigatoriedade do uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e Coletiva (EPCs), treinamentos e inspeções de segurança. Na minimização de riscos na população, a companhia realiza palestras e campanhas de segurança veiculadas na mídia e em mensagens impressas nas contas de energia, estimulando o uso consciente e seguro da energia elétrica e ressaltando os perigos de contato com a rede. **[GRI EU16]**

CAPITAL FINANCEIRO



Mudanças regulatórias marcaram o ambiente do setor de energia em 2012, destacando-se para as empresas de distribuição o final do terceiro ciclo de revisão tarifária

Cenário econômico

A economia do Rio Grande do Norte encerrou o ano de 2012 apresentando desaceleração. Fatores como geração de empregos, vendas no comércio e exportações cresceram em ritmo mais lento. A tendência irregular de recuperação criou incerteza sobre o futuro dos negócios.

O volume de vendas do comércio varejista apresentou crescimento de 7,0% em 2012 em comparação com o ano anterior, ficando abaixo do desempenho médio do Nordeste (+9,2%) e do Brasil (+8,4%). Segundo dados do Ministério do Trabalho e Emprego, 2012 teve um saldo (total de admissões menos total de desligamentos) de 12.265 empregados com carteira assinada. Os setores que mais admitiram foram o de serviços, comércio e construção civil, com 64.540, 50.733 e 42.865 admissões, respectivamente.

As exportações do Rio Grande do Norte caíram 7,1% e as importações, 8,3%, em relação a 2011, o que contribuiu para uma redução de 7,7% na corrente comercial. Com isso, o saldo permaneceu quase o mesmo de 2011, com 0,8% de aumento.

Desempenho setorial – O consumo de energia no Brasil cresceu 3,5% em 2012, de acordo com resultados apurados pela Empresa de Planejamento Energético (EPE). Essa evolução foi liderada pelos

segmentos de comércio e serviços (+7,9%) e residencial (+5,0%), compensando a estabilidade registrada entre consumidores industriais.

Em média, cada consumidor residencial demandou 159 kWh por mês, em cenário atribuído ao aquecimento do mercado de trabalho, aumento real da renda e expansão do crédito. Entre consumidores comerciais e de serviços, o maior consumo reflete a expansão do setor terciário da economia, especialmente no varejo, que ampliou em 8,4% o consumo de energia no acumulado do ano. De acordo com a EPE, contribuiu também o desempenho do setor de turismo, que apresentou crescimento de 6,5% no fluxo de passageiros em aeroportos do País, segundo dados da Infraero.

Cosern conquistou

48.332

novos clientes durante o ano, sendo 38.706 da classe residencial, totalizando 1.212.162 consumidores ativos no encerramento de 2012

Ambiente regulatório

O ano de 2012 foi marcado por mudanças regulatórias, em modificações relacionadas a todo setor energético brasileiro. Para o segmento de distribuição destaca-se o processo final do terceiro ciclo de Revisão Tarifária Periódica (RTP), que tem o objetivo de analisar, após período previamente definido no contrato de concessão, o equilíbrio econômico-financeiro da concessão. A revisão é realizada mediante o cálculo do Reposicionamento Tarifário e do estabelecimento do Fator X.

Para o terceiro ciclo, a Aneel reduziu o WACC (*Weighted Average Cost of Capital*, ou custo médio ponderado de capital) de 9,98% para 7,5%; aumentou o rol de ingressos classificados como “outras receitas” a serem capturadas para a modicidade tarifária; definiu fatores de produtividade e qualidade para cálculo do fator X e dos custos operacionais; e estabeleceu metodologia baseada em *benchmarking* e análise de eficiência média setorial. O processo da Cosern será concluído em abril de 2013.

Reajuste tarifário – Em 17 abril de 2012, por meio da Resolução Homologatória nº 1.279, a Aneel fixou em 10,28% o índice de reajuste das tarifas da Cosern, resultado do reajuste tarifário de 2012, com vigência a partir de 22 de abril de 2012, sendo 9,70% relativos ao reajuste tarifário anual e 0,58%, aos componentes financeiros. A variação percentual média percebida na conta dos consumidores cativos foi em média de 6,43%, sendo de 6,05% 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 7,35%, em média.

Renovação de concessões – Regulamentada pelo Decreto nº 7.805/2012, a Medida Provisória nº 579/2012 dispôs sobre a renovação das concessões de transmissão, geração e distribuição de energia elétrica, redução de encargos setoriais e a modicidade tarifária decorrente de tais ações. O referido decreto também estabeleceu para 5 de fevereiro de 2013 a realização da revisão tarifária extraordinária que deverá calcular as novas tarifas das distribuidoras de energia elétrica decorrentes dos efeitos da Medida Provisória.

Já a Resolução Normativa nº 414/2010 sofreu alterações ao longo de 2012, sendo as principais introduzidas pelas Resoluções Normativas nº 479/2012 (que, entre outras modificações, simplificou os processos de suspensão de fornecimento e de verificação de medidores) e nº 499/2012 (novos procedimentos para ressarcimento por danos elétricos) e nº 516/2012 (mudança de procedimentos no atendimento telefônico).

Em abril de 2012, a Aneel publicou a Resolução Normativa nº 482, que estabeleceu as condições gerais para o acesso de microgeração e minigeração distribuídas aos sistemas de distribuição de energia elétrica, o sistema de compensação de energia elétrica e as revisões do Módulo 1 e 3 dos Procedimentos de Distribuição (Prodist).

No mês de dezembro de 2012, a Aneel publicou a Resolução Homologatória nº 1.388, que estabeleceu os valores das bandeiras tarifárias, conforme definido no módulo 7 dos Procedimentos de Regulação Tarifária (Proret), com efeito a partir de 2014.



AUDIÊNCIA PÚBLICA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA COSERN

Venda de energia em 2012 alcançou 4.867 GWh, volume 6,38% acima do registrado no ano anterior, com destaque para o crescimento de 6,8% na classe residencial

Desempenho operacional

O mercado de distribuição de energia da Cosern registrou o montante de 4.867 GWh em 2012, representando crescimento de 6,38% em relação ao ano anterior, sendo 86% referentes ao consumo do mercado cativo e 14% ao mercado livre.

O mercado cativo apresentou crescimento de 5,77%, em comparação ao ano anterior, o que representa acréscimo de 227 GWh. Esse aumento foi influenciado principalmente pelas altas temperaturas observadas no período, assim como pela prolongada estiagem, caracterizando a pior seca que assolou o Estado nos últimos anos. A classe residencial apresentou evolução de 6,8% e a classe comercial, de 5,36%.

O crescimento da classe rural foi de 36,93% devido à grande necessidade de irrigação, decorrente da falta de chuvas. Por outro lado, a classe industrial registrou queda de 11,40%, em consequência da menor

produção industrial, bem como pelo fechamento de unidade da Coteminas, maior fábrica têxtil do Estado.

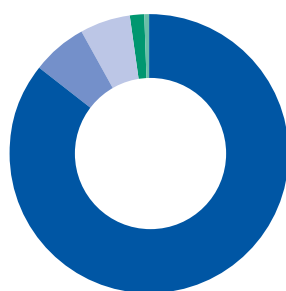
Em 2012, a Cosern registrou 1.212.162 consumidores ativados, o que representou a adição de 48.332 novos clientes, equivalente a mais 4,15% em relação a 2011. Desse acréscimo, 38.706 referem-se à classe residencial, 7.041 à classe rural e 1.847 à classe comercial. As demais classes registraram 883 novos clientes no ano.

Ao longo do ano, a companhia participou de três Mecanismos de Compensação de Sobras e Déficits (MCSDs), sendo um para devolução e dois para aquisição de energia. Além disso, participou também de um leilão de ajuste para aquisição de energia a partir de julho. Adicionalmente, a Cosern declarou a intenção de comprar energia nos leilões A-1, A-3 e A-5, com entrega a partir de janeiro de 2013, 2015 e 2017, respectivamente.

NÚMERO DE CLIENTES ATIVOS [GRI EU3]

Milhares

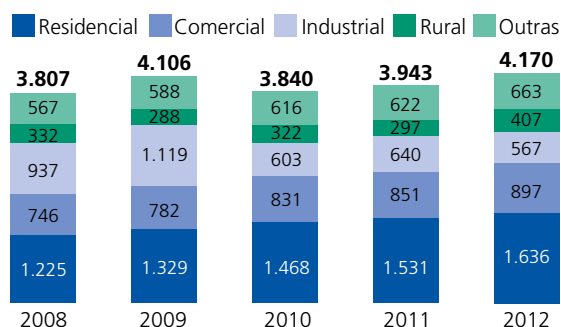
	2008	2009	2010	2011	2012	Participação 2012
Residencial	873	915	968	1.000	1.038	85,70%
Comercial	68	71	75	76	78	6,50%
Industrial	5	5	5	5	5	0,40%
Rural	52	65	66	63	70	5,80%
Outras Classes	17	18	19	20	20	1,70%
Total de Clientes	1.014	1.074	1.133	1.164	1.212	100,00%

CLIENTES POR CLASSE

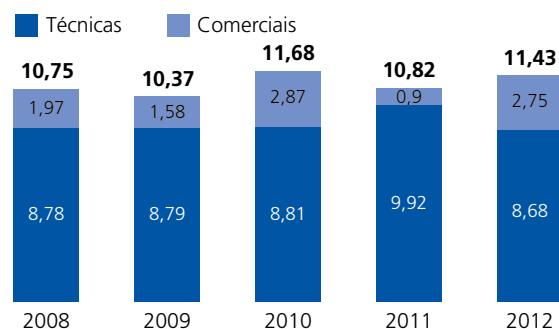
- 85,7% Residencial
- 6,5% Comercial
- 5,8% Rural
- 1,7% Outras
- 0,4% Industrial

EVOLUÇÃO DAS VENDAS

GWh

**Perdas**

O índice de perdas na Cosern em 2012 foi de 11,43%, em relação à energia injetada (carga própria mais mercado livre), representando elevação de 0,61 ponto percentual em comparação ao índice de 10,82% observado no ano de 2011. Foram investidos R\$ 17 milhões em ações de combate às perdas não técnicas, cujos destaques neste exercício são a realização de 91 mil inspeções; a substituição de 15.611 medidores eletromecânicos obsoletos (trifásicos e monofásicos) por medidores eletrônicos e a troca de outros 19.235 medidores eletrônicos que apresentaram defeito por painel apagado. Somando-se as essas ações, tem relevância a regularização de 3.128 consumidores clandestinos com e sem a necessidade de construção de rede elétrica, o que contribuiu para a redução do número de inadimplentes, cortados e autorreligados, além da recuperação de créditos; bem como a negociação de 22,5 mil processos de irregularidade, o que correspondeu a mais de R\$ 7,8 milhões.

EVOLUÇÃO DE PERDAS [GRI EU12]

Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2012	2011	2010
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	1.212.163	1.163.831	1.132.951
Número de Consumidores Atendidos – Livres	20	14	14
Número de Localidades Atendidas (municípios)	167	167	167
Número de Empregados Próprios	737	733	739
Número de Empregados Terceirizados	1754	1.782	1.632
Número de Escritórios Comerciais	169	169	13
Energia Gerada (GWh)	0	0	0
Energia Comprada (GWh)	4.843,89	4.756,18	4634,88
1) Itaipu	0,00	0	0,00
2) Contratos Iniciais	0,00	0	0,00
3) Contratos Bilaterais	764,21	762,12	775,30
3.1) Com Terceiros	764,21	762,12	775,30
3.2) Com Parte Relacionada	0,00	0	0,00
4) Leilão ¹	0,00	0	0,00
5) Proinfa	106,34	106,13	104,40
6) CCEAR ²	3.645,05	3577,83	3606,68
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	328,30	310,09	148,50
Perdas Elétricas Globais (GWh)	628,02	555,10	597,90
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	11,43	10,82	11,68
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	8,68	9,92	8,81
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	2,75	0,9	2,87
Energia Vendida (GWh)	4.165,33	3.938,27	3.834,49
Residencial	1.635,58	1.531,50	1.467,78
Industrial	567,25	640,23	603,09
Comercial	896,83	851,2	830,68
Rural	407,28	297,44	322,08
Poder Público	248,13	227,48	224,42
Iluminação Pública	155,27	148,37	146,59
Serviço Público	254,98	242,05	239,85
Subestações (em unidades)	60	59	58
Capacidade Instalada (MVA)	1.246	1.169	1101
Linhas de Transmissão (em km)	2.209	2.092	2.053,00
Rede de Distribuição (em km)	46.346	44.239	42.936
Transformadores de Distribuição (em unidades)	43.447	40.818	39.772
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*Nº horas/ano)	3,34	3,37	3,48
Energia Vendida por Empregado (MWh)	5,65	5,44	5,20
Número de Consumidores por Empregado	1.645	1.605	1.533
Valor Adicionado ³ / GWh Vendido	227,11	225,50	233,57
DEC	14,48	15,22	12,71
FEC	7,91	9,07	6,98

1 Inclusive Leilão das Geradoras Federais (Ano 2002).

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

3 Obtido da Demonstração de Valor Adicionado (DVA).

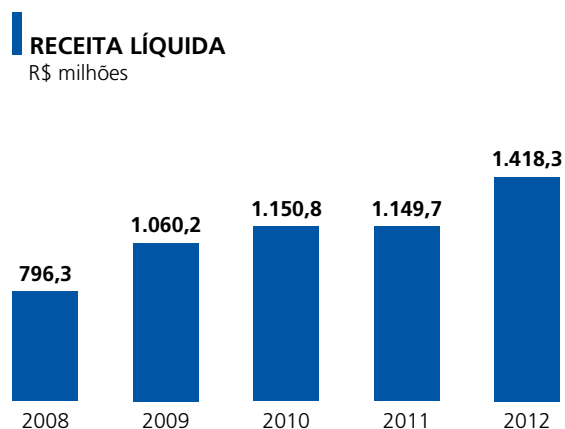
Receita faturada atingiu R\$ 1,66 bilhão em 2012, evolução de 14,6% em relação ao ano anterior, e o lucro líquido totalizou R\$ 245,8 milhões, o que representa crescimento de 5,9%

Desempenho econômico-financeiro

A receita faturada, obtida com a distribuição de energia nos mercados cativo e livre, atingiu R\$ 1.662 milhões, sendo que 96,3% dessa receita foi proveniente do atendimento ao mercado cativo. A parcela de 3,7% é referente ao mercado livre, que equivale a R\$ 62 milhões, e concentrou-se praticamente na classe industrial.

O Índice de Arrecadação (IAR), entendido como o valor total arrecadado com energia e títulos, inclusive de exercícios anteriores, em relação aos valores faturados por fornecimento de energia no exercício, atingiu em 2012 o índice de 100,35%, ante 101,6% do ano anterior.

O desempenho da arrecadação tem sido determinado positivamente pelo conjunto de ações para reduzir a inadimplência e aumentar a recuperação de créditos, que envolvem a suspensão do fornecimento de energia elétrica, registro dos inadimplentes no SPC e na Serasa, emissão de duplicatas mercantis, protesto de promissórias, melhoria do cadastro de clientes e atuação nas esferas judiciais.



DESLIGAMENTOS RESIDENCIAIS POR FALTA DE PAGAMENTO [GRI EU27]

Nº de clientes

Prazo entre a desconexão e a regularização do pagamento

Menos de 48 horas	129.212
48 horas a 1 semana	21.744
1 semana a 1 mês	8.504
1 mês a 1 ano	38.567
Mais de um ano	0
Total	224.943
Cientes reconectados após o pagamento ⁽¹⁾	202.766

1 Não há controle de prazo entre a data do pagamento e a reconexão

EBITDA – O EBITDA foi de R\$ 315,3 milhões em 2012, o que representa redução de 1,9% quando comparado ao total de R\$ 321,4 milhões em 2011. A margem do EBITDA de 2012 foi de 22,2%, ante 28,0% de 2011.

Lucro líquido – O lucro líquido da Cosern em 2012 foi R\$ 245,8 milhões, o que representa crescimento de 5,9% em relação ao ano anterior (R\$ 232,1 milhões).

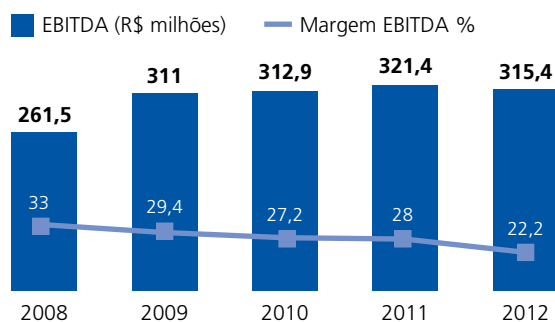
Endividamento [GRI 2.8]

Os contratos de empréstimos, financiamentos e debêntures totalizaram R\$ 590 milhões em 2012, ficando 2,64% abaixo de dezembro de 2011, no valor de R\$ 606 milhões, representando 69,82% do patrimônio líquido. Atualmente, o endividamento da Cosern está concentrado no longo prazo.

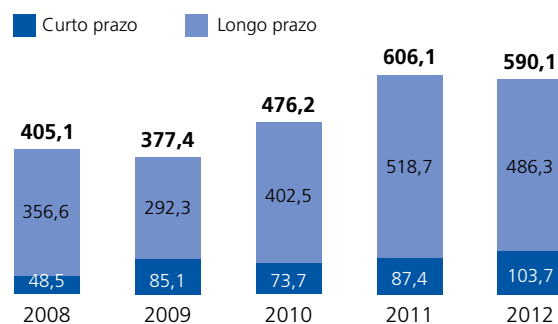
Em dezembro de 2012, o prazo médio da dívida foi de 2,14 anos, contra 2,98 anos em dezembro de 2011, com o custo da dívida da carteira de passivos onerosos de aproximadamente 99,37% do CDI em 31 de dezembro de 2012.

Para fazer frente aos programas de investimentos, a Cosern mantém como estratégia obter financiamentos de longo prazo com bancos e agências de fomento, visando captar recursos com custos mais baixos e com prazos mais aderentes ao retorno de longo prazo dos investimentos em distribuição. De janeiro a dezembro de 2012 a Cosern recebeu, aproximadamente, R\$ 47,0 milhões em financiamentos de órgãos como Finep e BNDES, recursos específicos para projetos de investimentos na concessão.

EBITDA E MARGEM

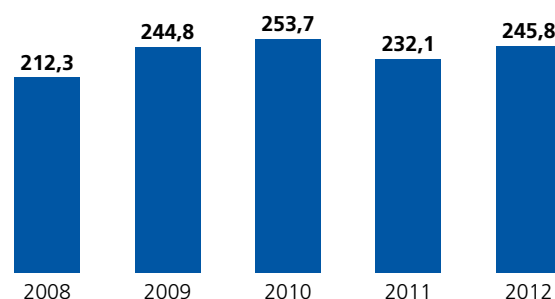


EVOLUÇÃO DA DÍVIDA BRUTA



LUCRO LÍQUIDO

R\$ milhões



Com endividamento concentrado no longo prazo, os contratos de empréstimos, financiamentos e debêntures totalizaram

R\$ 590 milhões

em 2012, 2,64% abaixo de dezembro de 2011.

Indicadores econômico-financeiros – Detalhamento da DVA

Geração de riqueza (R\$ mil) [GRI EC1]	2012			2011	
	R\$ mil	%	Δ%	R\$ mil	%
Receita Operacional (Receita bruta de vendas de energia e serviços)	1.995.094	100,0%	19,4%	1.670.715	100,0%
Fornecimento de Energia	1.599.700	80,2%	15,4%	1.386.336	83,0%
Residencial	567.802	28,5%	18,7%	478.314	28,6%
Residencial baixa renda	124.536	6,2%	15,6%	107.751	6,4%
Comercial	408.629	20,5%	14,8%	356.084	21,3%
Industrial	184.943	9,3%	-0,9%	186.703	11,2%
Rural	87.352	4,4%	43,4%	60.927	3,6%
Iluminação pública	37.516	1,9%	12,6%	33.330	2,0%
Serviço público	78.518	3,9%	14,5%	68.596	4,1%
Poder público	110.404	5,5%	16,7%	94.631	5,7%
Energia de Curto Prazo	17.724	0,9%	140,8%	7.360	0,4%
Serviços	377.670	18,9%	36,3%	277.019	16,6%
(-) Insumos (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(1.072.822)		33,2%	(805.516)	
Provisão (reversão) para créditos de liquidação duvidosa	(16.514)		57,0%	(10.520)	
Resultado Não Operacional	(4.319)		-951,9%	507	
(=) Valor Adicionado Bruto	901.439		5,4%	855.186	
(-) Quotas de reintegração (depreciação, amortização)	(55.382)		3,2%	(53.680)	
(=) Valor Adicionado Líquido	846.057		5,6%	801.506	
+ Valor Adicionado Transferido (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	99.919		15,4%	86.572	
(=) Valor Adicionado a Distribuir	945.976		6,5%	888.078	

Distribuição da riqueza	2012		2011	
	R\$ mil	%	R\$ mil	%
Empregados	54.740	5,8%	53.937	6,1%
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	566.093	59,8%	516.611	58,2%
Financiadores	79.271	8,4%	85.402	9,6%
Acionistas	245.872	26,0%	232.128	26,1%
(=) Valor Adicionado Distribuído (Total)	945.976	100,0%	888.078	100,0%

(1) Valores de 2022 reclassificados

Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais	2012		2011	
	R\$ mil	%	R\$ mil	%
Tributos / taxas / contribuições				
ICMS	330.314	58,3%	285.618	55,3%
PIS/Pasep	18.929	3,3%	15.522	3,0%
Cofins	86.188	15,2%	70.420	13,6%
ISS	991	0,2%	738	0,1%

	2012		2011	
IR corrente	11.223	2,0%	12.985	2,5%
IR diferido	(3.105)	-0,5%	(2.139)	-0,4%
CSSL corrente	20.249	3,6%	17.140	3,3%
CSSL diferida	(301)	-0,1%	1.785	0,3%
Amortização ágio e reversão PMIPL	8.334	1,5%	8.640	1,7%
INSS (sobre folha de pagamento)	8.776	1,6%	7.367	1,4%
Outros (CPMF, IPVA, IPTU)	701	0,1%	595	0,1%
Encargos Setoriais		0,0%		0,0%
RGR	11.545	2,0%	10.796	2,1%
CCC	41.056	7,3%	59.876	11,6%
CDE	10.284	1,8%	9.547	1,8%
CFURH		0,0%		0,0%
TFSEE	2.541	0,4%	2.419	0,5%
ESS		0,0%		0,0%
P&D	14.840	2,6%	12.137	2,3%
Proinfa	3.528	0,6%	3.165	0,6%
Encargos CBEE		0,0%		0,0%
Valor Distribuído para o Governo	566.093	100,0%	516.611	100,0%

	2012		2011
Inadimplência setorial	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Energia comprada	-	-	-
Encargos setoriais	-	-	-
RGR	-	-	-
CCC	-	-	-
CDE	-	-	-
CFURH	-	-	-
TFSEE	-	-	-
ESS	-	-	-
P&D	-	-	-
Total (A)	-	-	-
Percentual de Inadimplência	-	-	-
Total da Inadimplência (A)/Receita Operacional Líquida	-	-	-

	2012		2011
Investimentos	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/transmissão (expansão reforço)	84.473	2,3%	82.606
Renovação da distribuição/transmissão	38.008	18,5%	32.079
Subtransmissão	34.465	56,8%	21.980

	2012		2011
Outros indicadores	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Receita Operacional Bruta (R\$)	1.995.094	19,4%	1.670.715
Deduções da Receita (R\$ mil)	(576.759)	10,7%	(521.044)
Receita Operacional Líquida (R\$ mil)	1.418.335	23,4%	1.149.671
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ mil)	(1.157.348)	31,4%	(880.854)
Receitas Irrecuperáveis ¹ (R\$ mil)	-	-	-
Resultado do Serviço (R\$ mil)	260.987	-2,9%	268.817
Resultado Financeiro (R\$ mil)	21.285	1.136,1%	1.722
IRPJ/CSSL (R\$ mil)	(36.400)	-5,2%	(38.411)
Lucro Líquido (R\$ mil)	245.872	5,9%	232.128
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ mil)	36.195	-3,8%	37.623
Dividendos Distribuídos (R\$ mil)	14.438	-91,1%	161.554
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ mil)	27,8	24,2%	22,3
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ mil)	1.148	5,0%	1.093
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	47,4	-10,8%	53,2
EBITDA ou Lajida (R\$ mil)	315.371	-1,9%	321.421
Margem do EBITDA ou Lajida (%)	22,2	0,0 pp	27,9
Liquidez Corrente	1,2	-26,6%	1,6
Liquidez Geral	0,5	0,0%	0,5
Margem Bruta (Lucro Líquido /Receita Operacional Bruta) (%)	12,3	-11,3%	13,9
Margem Líquida (Lucro Líquido /Receita Operacional Líquida) (%)	17,3	-2,9 p.p.	20,2
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (Lucro Líquido/ Patrimônio Líquido) (%)	29,5	-8,8 p.p.	38,3
Estrutura de Capital			
Capital Próprio (%)	59%	55%	55%
Capital de Terceiros Oneroso (%) (Empréstimos e Financiamentos)	41%	45%	45%
Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias/ Receita Operacional Bruta nos últimos 12 meses)	ND	ND	ND

CAPITAL CONSTRUÍDO



Concentrado na melhoria dos padrões de qualidade e na ampliação da capacidade do fornecimento de energia, volume de investimentos foi recorde em 2012, totalizando R\$ 174,5 milhões

Investimentos

O ano de 2012 foi de recorde de investimentos na Cosern. A empresa aplicou R\$ 174,5 milhões, 23,1% mais que no ano anterior. Os investimentos se concentraram na melhoria dos padrões de qualidade operacional e na ampliação da capacidade do fornecimento de energia.

Nesse contexto, a empresa investiu R\$ 1,6 milhão na compra e instalação de 30 religadores telecomandados, totalizando 280 equipamentos telecomandados instalados ao longo da rede de distribuição em toda a área de concessão no fim de 2012. Esses

equipamentos de proteção dão maior flexibilidade operacional e confiabilidade ao sistema, pois limitam a área de busca de problemas no caso de queda de energia, o que possibilita que menos pessoas fiquem sem fornecimento e por menor tempo.

Foram adquiridos 79 veículos novos, reduzindo a idade média da frota e consequentemente o custo operacional, com investimento de R\$ 5,6 milhões, entre unidades leves, caminhões equipados com guindastes, além de 25 veículos operacionais (caminhonetes 4x4).

EVOLUÇÃO DOS INVESTIMENTOS (R\$ MILHÕES)

	2008	2009	2010	2011	2012	Variação (%)
Distribuição	100.449	112.786	132.645	135.735	158.006	16,4%
Comercialização	-	-	126	-	-	0,0%
Administração	22.887	18.617	9.891	6.011	16.519	174,8%
Total	123.336	131.403	142.662	141.746	174.525	23,1%

Expansão

Em 2012, foram realizadas 84.132 novas ligações, o que demandou a construção de 1.365 quilômetros de redes de média-tensão (13,8 kV) e 1.356 quilômetros de redes de baixa-tensão, além da implantação de 38.659 postes. Os investimentos destinados à expansão de linhas em alta-tensão deram início à construção de quatro novas linhas em 69 kV, que acrescentarão mais 118,2 quilômetros à rede da Cosern: Caraúbas – Riacho da Cruz; Natal II – Lagoa Nova; Mossoró II – Dix Sept Rosado; e Santa Cruz – Tangará.

Adicionalmente, foram direcionados recursos para a conclusão de linhas de alta-tensão Natal III – TEP, Tangará – Elói de Souza e Natal III – Passagem de Areia, além da conclusão da segunda etapa do recondutoramento da linha Mossoró II – Grossos.

Foram ainda alocados recursos para a construção da subestação Riacho da Cruz (10/12,5 MVA), de dez entradas de linha em 69 kV e duas conexões de transformador.

PRINCIPAIS ATIVOS ELÉTRICOS

Distribuição de Energia	2008	2009	2010	2011	2012	Varição (%)
Total de linhas aéreas (km)	41.723	43.676	44.989	46.331	48.555	4,8%
Linhas de transmissão 138 kV/69 kV [GRI EU4]	2.002	2.048	2.053	2.092	2.209	5,6%
Linhas de distribuição 13,8 kV/0,38 kV/0,22 kV [GRI EU4]	39.721	41.628	42.936	44.239	46.346	4,8%
Nº de subestações	56	56	58	59	60	1,7%
Nº de transformadores de força	74	73	76	79	81	2,5%
Potência instalada (MVA) [GRI EU1]	1.001	1.032	1.101	1.169	1.246	6,6%
Nº de transformadores de distribuição	32.582	37.698	39.772	40.818	43.447	6,4%

Obs.: A Cosern não mantém linhas subterrâneas

Planejamento da infraestrutura

Todos os projetos da Cosern para a construção de novas linhas de distribuição ou subestações são submetidos a órgãos ambientais de diferentes instâncias para obtenção de licenciamento ou simples anuência para liberação da execução das obras. No caso de novas linhas, a empresa realiza também audiências públicas com a comunidade e proprietários das áreas do entorno dos empreendimentos, para comunicar e esclarecer sobre a necessidade da obra e os benefícios para a melhoria da qualidade do serviço prestado à população. [GRI EU19]

Embora a viabilidade dos projetos de construção não seja descartada por conta da necessidade de deslocamento de população do entorno das obras, as análises da Cosern consideram a possibilidade de deslocamento da rede para causar o menor impacto possível sobre populações e reservas ambientais. São também realizados diagnósticos arqueológicos e de patrimônio histórico e cultural nas áreas de projetos de novos empreendimentos. [GRI EU20]

Nas linhas de transmissão (138 kV/69 kV), as faixas de servidão são negociadas com os proprietários ou posseiros. Quando necessário, o traçado é alterado de maneira a compatibilizar com as ocupações existentes, os interesses das comunidades e a preservação do meio ambiente. Em 2012, não ocorreu deslocamento de

pessoas ou comunidades para a implantação de novas linhas. Para a realização desse serviço, a empresa firmou contrato e indenizou 319 proprietários por uso de faixa de servidão das seguintes linhas de alta-tensão (69 kV): Tangará/Elói de Souza, Santa Cruz II/Tangará, Mossoró II/Grossos e Mossoró II/Dix-sept Rosado. [GRI EU22]

Copa do Mundo

Para 2013, os investimentos planejados vão ao encontro das exigências da Federação Internacional de Futebol Associado (Fifa) para o fornecimento de energia ao estádio Arena das Dunas, que sediará jogos da Copa do Mundo de 2014.

A Cosern já encomendou um transformador para ser instalado na subestação de Lagoa Nova. Principal fornecedora de energia da região do estádio, a subestação terá sua capacidade de transformação dobrada até o final de 2013. A obra contempla ainda a instalação de um alimentador com 1,2 quilômetro de extensão para atender determinação da Fifa de que os estádios tenham no mínimo duas fontes de fornecimento de energia advindas de subestações diferentes: o novo alimentador de Lagoa Nova vai se somar ao alimentador da subestação de Bom Pastor, que já abastece o estádio e seus cabos estão sendo substituídos por condutores mais potentes.

CAPITAL INTELECTUAL

2012

- ANEEL confere o prêmio
or - IASC 2012 à Companhia
Norte - COSERN,
categoria Região Nordeste.

pro de 2012

er Moreira
al de Energia Elétrica

EEL
A ELÉTRICA



Capital humano comprometido, rede de distribuição consolidada e a força da sua marca são vantagens competitivas que fazem da Cosern uma das mais sólidas e reconhecidas companhias do Estado

Vantagens competitivas

Presente em todos os 167 municípios do Rio Grande do Norte, a rede de distribuição da Cosern, seu capital humano comprometido com o negócio e a força da sua marca são vantagens competitivas daquela que é uma das mais sólidas e reconhecidas companhias do Estado. Mesmo ao completar seu jubileu de ouro em 2011, a empresa fundada em 1961 possui operações tecnologicamente atualizadas e gestão moderna, por manter consistentes plataformas de inovação e capacitação de pessoal.

A 20ª edição do Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica (Sendi), por exemplo, realizada em outubro de 2012 no Rio de Janeiro, recebeu 16 trabalhos desenvolvidos por técnicos da Cosern. Os programas de treinamento e oportunidades de recrutamento interno são outro diferencial competitivo que colabora com o comprometimento da equipe Cosern, composta em grande parte por colaboradores com muitos anos de casa.

Bem conceituada entre a população potiguar, que a avaliou com nota superior à média nacional em pesquisa de satisfação realizada pela Aneel, além de cumprir a missão do Grupo Neoenergia de ser a energia que movimenta e ilumina a vida, a Cosern se destaca como a maior investidora privada da cultura do Estado ao patrocinar, por meio de leis de incentivo fiscal, projetos que privilegiam as áreas sociais, culturais e educativas e reforçam a força da marca Cosern em todo o Rio Grande do Norte.

A companhia também se destacou no *ranking* de eficiência desenvolvido pelo Instituto Acende Brasil (IAB), que comparou indicadores financeiros e econômicos de companhias do setor elétrico controladas pelo Estado e pelo capital privado. Consolidado em dezembro de 2012, o estudo analisou os indicadores anuais de 2011. O *ranking* traz a Cosern no topo das empresas com melhor rentabilidade, como a primeira colocada na comparação lucro líquido/receita operacional líquida, seguida de Coelce e Eletropaulo; e a terceira melhor ao se considerar o EBITDA/receita operacional líquida, atrás de Eletropaulo e Coelce.

A empresa também é a terceira melhor em análises comparativas (*benchmarking*) realizadas pela Aneel que avaliam a eficiência relativa de cada empresa por meio da comparação entre seus respectivos custos contábeis e o custo mínimo factível previsto. Nesse *ranking*, a Cosern apresenta indicador superior a 120%, logo atrás de Coelba e CPFL Piratininga. A companhia figura ainda entre as dez melhores nas classificações que medem o desempenho de empresas de distribuição segundo produtividade por trabalhador, considerando tanto a receita operacional líquida quanto a quantidade de energia (GWh) distribuída.

PREMIAÇÕES [GRI 2.10]

Premiações e Destaques	Motivo	Instituição
Selo Empresa Amiga da Criança	A Cosern é credenciada como Empresa Amiga da Criança, em reconhecimento às ações desenvolvidas em defesa dos direitos da criança e do adolescente, que, em 2012, alcançaram 78,5 mil beneficiados.	Fundação Abrinq
Prêmio Iasc 2012 (Índice Aneel de Satisfação do Consumidor)	A Cosern obteve 71,44 pontos em avaliação dos consumidores residenciais. A pontuação foi a mais alta do País entre as empresas que atendem acima de 400 mil consumidores, a mais alta da Região Nordeste e a 6ª melhor na classificação geral, entre as 63 distribuidoras no Brasil. A pontuação média na categoria regional Nordeste foi de 61,92 e no Brasil 61,51.	Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)
Empresa Cidadã	Reconhecimento ao nível de qualidade das informações contábeis e socioambientais apresentadas nas Demonstrações Financeiras ano base 2011.	Conselho Regional de Contabilidade Federação das Indústrias e Federação do Comércio do Rio de Janeiro
Prêmio Top Of Mind 2012	Empresa que mais investe em cultura no Rio Grande do Norte, por meio da Lei Câmara Cascudo. Pelo 3º ano consecutivo a Cosern é destacada no evento de divulgação das marcas de maior prestígio para os consumidores da cidade de Natal.	Revista Foco
Prêmio Abradee 2012	2º lugar na categoria melhor gestão econômico-financeira entre as concessionárias com mais de 500 mil consumidores; 4º lugar como a Melhor Distribuidora de Energia Elétrica da Região Nordeste; 10º Melhor Gestão Operacional no <i>ranking</i> nacional Melhor Distribuidora do Brasil; 12ª colocação entre as 29 Concessionárias do Brasil com mais de 500 mil consumidores.	Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)

**PREMIAÇÕES ABRADEE 2000 A 2011**

Investimentos em iniciativas de inovação somaram R\$ 2,5 milhões em 2012, com destaque para a participação no Programa Brasileiro de Redes Elétricas Inteligentes

Pesquisa e desenvolvimento [GRI EU8]

Em 2012, a Cosern finalizou quatro projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), entre eles o Programa Brasileiro de Redes Elétricas Inteligentes, realizado em cooperação entre 37 empresas distribuidoras de energia elétrica. Outras iniciativas incluíram, por exemplo, estudos sobre compatibilidade de

redes de concessionários de serviços públicos (luz, água e gás) e uso de câmera de vídeo robótico em inspeção de redes. Além da execução desses projetos, outros seis tiveram andamento na empresa, que investiu mais de R\$ 2,5 milhões ao longo do ano no desenvolvimento desses programas de inovação.

INICIATIVAS DE P&D

Projeto	Valor investido ⁽¹⁾	Status do projeto
Aplicação de misturas de fluidos biodegradáveis com óleo mineral isolante em equipamento de 15 kV de maior risco e sensibilidade à qualidade do isolante líquido	861.404,43	Em desenvolvimento
Cabeça de série da aplicação de misturas de fluidos biodegradáveis com óleo mineral isolante em disjuntores e transformadores de distribuição	993.569,20	Em desenvolvimento
Arranjos técnicos e comerciais para a inserção da geração solar fotovoltaica na matriz energética brasileira	10.046,61	Em desenvolvimento
Resina hidrorrepelente para cobertura de estruturas de concreto, usando resíduos plásticos recicláveis	0,00	Recém-iniciado
Metodologia para estabelecimento de estrutura tarifária para o serviço de distribuição de energia elétrica	85.936,13	Concluído
Aferidor de medidores de energia elétrica sem interrupção no fornecimento, com controle das correntes no medidor	653.821,46	Concluído
Aprimoramento de protótipos de dispositivos PLC para telemedição e automação da rede de média-tensão	1.039.619,94	Concluído
Cabeça de série de sistema de inspeção de redes de média e alta-tensão energizadas utilizando câmera de vídeo robótico em vara de manobra	553.082,58	Concluído

Projeto	Valor investido ⁽¹⁾	Status do projeto
Sensor embarcado em transformadores para avaliação em tempo real de óleo isolante	683.488,17	Concluído
Determinação de fatores de carga e de demanda para cálculo de consumo de unidades residenciais para fins de pós-faturamento de acordo com a Resolução 456/2000 – Aneel	406.110,30	Concluído
Compatibilidade eletromagnética entre os sistemas de distribuição em 69 kV da Cosern e redes de distribuição urbana de água e gás	254.743,51	Concluído
Programa Brasileiro de Redes Elétricas Inteligentes	143.215,24	Concluído

(1) Até fevereiro de 2013

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

Por temas de pesquisa (Manual de P&D – Aneel)	Meta 2013	2012	2011	2010
Eficiência energética (A)	0	0	0	0
Fonte renovável ou alternativa (B)	30	4	0	0
Meio ambiente (C)	899	810	1041	331
Qualidade e confiabilidade (D)	0	18	127	0
Planejamento e operação (E)	146	110	171	66
Supervisão, controle e proteção (F)	0	0	0	0
Medição (G)	191	226	271	84
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	0	0	0	0
Novos materiais e componentes (I)	787	1.169	1027	77
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)	294	230	188	0
Total de investimentos em P&D (K)	2.347	2.567	2.825	558
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (K) (%)	1,28	0,16	0,00	0,00
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (K) (%)	38,30	31,55	36,85	59,32
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,70	4,50	0,00
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (K) (%)	6,22	4,29	6,05	11,83
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Medição (G) sobre Total investido em P&D (K) (%)	8,14	8,80	9,59	15,05
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
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (K) (%)	33,53	45,54	36,35	13,80
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (K) (%)	12,53	8,96	6,65	0,00

CAPITAL HUMANO



Companhia adota as melhores práticas em gestão de pessoas, valoriza a meritocracia, respeita a diversidade, estimula o aprimoramento profissional e prioriza cuidados com saúde e segurança

Colaboradores

Em dezembro de 2012, a Cosern contava com 737 colaboradores, sendo 545 homens (73,9%) e 192 mulheres (26,1%), incluindo 32 estagiários. Já o número de profissionais terceirizados era de 1.754. **[GRI LA1]**

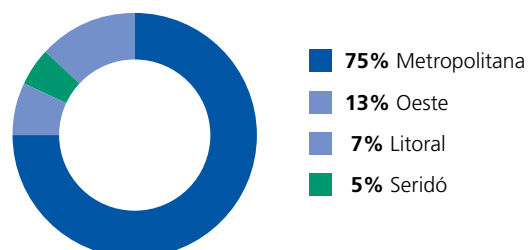
O menor salário pago (R\$ 786,42) a um colaborador da Cosern em 2012 foi 1,26 vez maior que o mínimo nacional, de R\$ 622,00. A empresa destinou R\$ 18,3 milhões em benefícios para seus empregados durante o ano, que além da remuneração monetária e dos benefícios garantidos pela legislação, como vale-alimentação e vale-transporte, têm direito aos seguintes auxílios adicionais: programa educacional (ensino médio, técnico e superior); auxílio-creche e pré-escola; plano de saúde e odontológico; seguro de vida; fundo de pensão; financiamento para compra e medicamentos, óculos ou tratamento ortodôntico; assistência para filho excepcional; participação nos lucros e resultados. **[GRI ECS, LA3]**

TOTAL DE TRABALHADORES **[GRI LA1]**

	Homens	Mulheres	Total
Empregados	545	192	737
Contratados de terceiros	1.463	291	1.754
Estagiários	20	14	34
Total	2.028	497	2.525

Obs.: Todos empregados e contratados de terceiros têm contrato permanente e atuam em tempo integral

EMPREGADOS POR REGIÃO



EMPREGADOS COM DIREITO À APOSENTADORIA [GRI EU15]

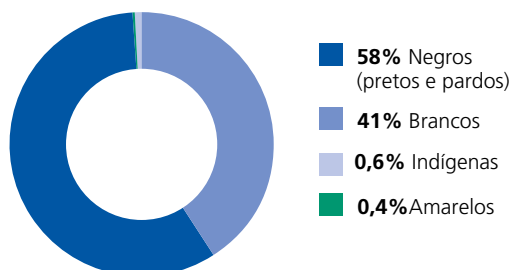
Em 5 anos	Homens		Mulheres		Total	
Função	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Diretores, superintendentes, gerentes e gestores	4	6,3%	3	16,7%	7	8,5%
Analistas, consultores, especialistas	4	4,8%	11	12,1%	15	8,6%
Assistentes, coordenadores, técnicos	16	13,9%	7	70,0%	23	18,4%
Eletricistas	41	14,5%	45	61,6%	86	24,2%
Total	65	11,9%	66	34,4%	131	17,8%
Em 10 anos	Homens		Mulheres		Total	
Função	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Diretores, superintendentes, gerentes e gestores	23	35,9%	4	22,2%	27	32,9%
Analistas, consultores, especialistas	16	19,3%	11	12,1%	27	15,5%
Assistentes, coordenadores, técnicos	46	40,0%	2	20,0%	48	38,4%
Eletricistas	101	35,8%	2	2,7%	103	29,0%
Total	186	34,2%	19	9,9%	205	27,9%
Total em 5 e 10 anos	251	46,1%	85	44,3%	336	45,7%

Respeitando os princípios da Declaração dos Direitos Humanos e seu próprio Código de Ética, a Cosern adota as melhores práticas em gestão de pessoas, valoriza a meritocracia e respeita a diversidade. Dessa forma, por exemplo, não há diferença de salários-base entre homens

e mulheres na mesma categoria funcional, a idade média do quadro funcional é de 42 anos. Os processos de recrutamento e promoções são realizados de forma igualitária e dão oportunidades para homens e mulheres ocuparem diferentes funções na organização. [GRI LA14]

DIVERSIDADE [GRI LA13]

Empregados	Homens		Mulheres		Total	
	Nº	Percentual	Nº	Percentual	Nº	Percentual
Por categoria funcional						
Diretores, superintendentes, gerentes e gestores	64	8,7%	18	2,4%	82	11,14%
Analistas, consultores, especialistas	83	11,3%	91	12,4%	174	23,64%
Assistentes, coordenadores, técnicos	115	15,6%	10	1,4%	125	16,98%
Eletricistas	282	38,3%	73	9,9%	355	48,23%
Por faixa etária						
Até 30 anos	94	12,8%	48	6,5%	142	19,29%
De 30 a 50 anos	287	39,0%	95	12,9%	382	51,90%
Mais de 50 anos	163	22,1%	49	6,7%	212	28,80%
Por raça						
Branços	204	27,58%	98	13,32%	302	40,90%
Negros (pretos e pardos)	335	45,52%	92	12,50%	427	58,02%
Amarelos	3	0,41%	2	0,27%	5	0,68%
Indígenas	3	0,41%	0	0,00%	3	0,41%
Por grupos minoritários						
Deficientes físicos / portadores de necessidades especiais	12	2,2%	11	5,7%	23	3,1%

EMPREGADOS POR RAÇA IGRI LA13I**ANTIGUIDADE MÉDIA** – Anos de trabalho na Cosern

	Homens	Mulheres
Diretores, superintendentes, gerentes e gestores	18	15
Analistas, consultores, especialistas	12	11
Assistentes, coordenadores, técnicos	19	26
Eletricistas	18	22
Média	17	16

RECRUTAMENTO INTERNO (PROMOÇÕES)

	Homens	Mulheres	Total
Por categoria			
Diretores, superintendentes, gerentes e gestores	10	3	13
Analistas, consultores, especialistas	5	10	15
Assistentes, coordenadores, técnicos	9	0	9
Eletricistas	0	0	0
Total	24	13	37
Por faixa etária			
Até 30 anos	8	5	13
De 30 a 50 anos	14	7	21
Mais de 50 anos	2	1	3
Por antiguidade			
Até 5 anos	8	7	15
De 6 a 15 anos	12	4	16
Mais de 15 anos	4	2	6

Saúde e segurança

Ao atuar preventivamente e cumprir todas as exigências legais para garantir a segurança dos colaboradores, a Cosern obteve em 2012 os melhores índices de segurança da sua história, não tendo registrado nenhum acidente fatal ou grave.

Esse trabalho tem, basicamente, duas vertentes: inspeções de segurança e ações educativas. Nas inspeções, os técnicos de segurança verificam o cumprimento dos procedimentos de segurança e uso adequado dos equipamentos de proteção (EPI/EPC), seja de pessoal próprio ou de prestadores de serviço, que também são orientados a interromper tarefas diante de riscos graves e iminentes para a saúde e a integridade física pessoal e de terceiros. O acordo sindical também contempla os temas. **[IGRI EU16, LA9]**

Busca-se ainda orientar e capacitar sobre os procedimentos de trabalho, de segurança, situações de emergências, identificação, avaliação e gerenciamento

de riscos, direção preventiva, entre outros. A Cosern realizou 241 inspeções nas empresas prestadoras de serviço em 2012. Nas inspeções são identificadas as inconformidades, aplicadas notificações e multas, podendo chegar à paralisação do serviço. A empresa possui três Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas) compostas no total por 32 membros, que equivalem a 4,3% dos participantes e representam 100% dos empregados. Além disso, há nove colaboradores que atuam no Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho. **[IGRI LA6]**

Em 2013, a área de Saúde e Segurança corporativa da Neoenergia começa a preparar as distribuidoras do Grupo para obter a certificação OHSAS 18001 (*Occupational Health and Safety Assessment* – em português, Serviços de Avaliação de Saúde e Segurança Ocupacional). Essa ferramenta fornece orientações para que a organização melhore níveis do desempenho da saúde e da segurança do trabalho.

Indicadores de segurança [GRI LA7]

	Empregados			Subcontratados		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Nº total de acidentes ⁽¹⁾	21	3	24	34	0	34
Nº de acidentes com afastamento	14	1	15	21	0	21
Nº de acidentes sem afastamento	7	2	9	13	0	13
Nº de óbitos	0	0	0	0	0	0
Taxa de Frequência de Acidentes	22,4	8,4	11,35	7,14	0	5,74
Dias perdidos (dias reais por acidente) ⁽²⁾	227	8	235	630	0	630
Taxa de dias perdidos	3,4	0,4	2,4	1,9	0	1,4
Taxa de doenças ocupacionais	0,3	0,1	0,2	0	0	0
Absenteísmo ⁽³⁾						
Baixas do ano	1.229	717	1.946	ND	ND	ND
Dias de baixa	4.249	2.747	6.996	ND	ND	ND
Taxa de absenteísmo	3%	5%	4%	ND	ND	ND

(1) Inclui pequenas lesões (nível de primeiros socorros). (2) A contagem de dias perdidos (dias de trabalho regular) começa no momento do acidente

(3) A empresa ainda não possui controle de absenteísmo para subcontratados

Várias ações de prevenção e de melhoria da qualidade de vida no trabalho foram desenvolvidas dentro do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional ao longo de 2012, como o acompanhamento do nível de Segurança do Trabalho, a Campanha de Comunicação interna no Dia Mundial da Aids e a ginástica laboral.

Durante o ano, foram realizados ainda treinamentos e inspeções de segurança na própria Cosern. Já os treinamentos aos prestadores de serviço foram centralizados nas empresas contratadas, que também receberam auditorias de segurança periódicas. As ações educativas e de treinamento focam, principalmente, a parte prática da atividade de campo.

Outras ações de destaque durante o ano foram:

Vacinação contra a gripe – 679 colaboradores receberam gratuitamente doses da vacina que previne contra o vírus da gripe comum e o H1N1, causador a gripe suína. [GRI LA8]

Massagem shiatsu – Oferecida desde 2011, a iniciativa da área de saúde ocupacional beneficia, mensalmente, cerca de 230 colaboradores que trabalham na sede em Natal e nas unidades de Neópolis e Mossoró. A técnica é realizada em ambiente reservado, acolhedor, ao som de músicas instrumentais, criado especialmente para a sessão de massagem na região cervical, ombros, membros superiores e região dorsal, para o alívio das tensões musculares.

Realização das Sipat e Feira da Saúde – As Semanas Internas de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat) aconteceram nas unidades de Natal, Neópolis e Mossoró. Na programação, houve palestras com temas de saúde

e segurança, realização de aulas especiais de ginástica laboral e sessões de massoterapia. Seguindo o tema da Sipat – Segurança é uma questão de atitude –, houve ainda um Concurso de Paródias relacionado à segurança do trabalho, que premiou os três melhores textos dos colaboradores de Natal e Mossoró.

Caminhando com Energia – Para incentivar a prática esportiva e o bem-estar, a Cosern promoveu sua tradicional caminhada, que em 2012 reuniu 1.500 participantes em Natal e 350 em Mossoró. O evento de integração social e esportiva “Caminhando com Energia”, realizado há 12 anos pela Cosern, encerra as atividades da Sipat. Além de incentivar e conscientizar os colaboradores da empresa e seus familiares sobre a importância de manter hábitos de vida saudáveis, a caminhada também tem um caráter filantrópico, já que os alimentos arrecadados nas inscrições são doados a instituições beneficentes. Dessa forma, foram entregues 2 mil quilos de alimentos não perecíveis arrecadados durante as caminhadas de Natal (1,5 mil quilos) e Mossoró (500 quilos). Em Mossoró, os alimentos foram doados ao Lar da Criança Pobre no mês de setembro. Em Natal, os 1.500 kg de alimentos arrecadados foram entregues ao Hospital Infantil Varela Santiago, ao Instituto Pontes da Vida e à ONG Casa Vida.

Treinamento e educação

As necessidades de desenvolvimento e capacitação dos profissionais da Cosern são identificadas a partir dos resultados obtidos das avaliações de desempenho (Avaliação de Competências Funcionais – ACF, Avaliação de Objetivos Individuais – AOI e Avaliação de Competências de Liderança – ACL). Esses processos são aplicadas aos colaboradores ocupantes de cargos

funcionais e lideranças e estão divididos em três fases: planejamento, acompanhamento e fechamento.

Com o resultado dessas avaliações a área de Gestão de Pessoas realiza o levantamento das necessidades de treinamento e elabora o cronograma dos cursos que

serão conduzidos em nível de grupo. O Planejamento Anual de Treinamento (PAT) considera ainda os objetivos corporativos, ponderando metas e planos de ação de cada área, que são monitorados mensalmente. Em 2012, foram realizadas 21.085 horas de treinamento, com média de 29 horas por empregado. **[GRI LA10]**

HORAS DE TREINAMENTO **[GRI LA10]**

	Nº de pessoas formadas		Total de horas		Média de horas	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretores, superintendentes, gerentes e gestores	63	48	2.721	994	43,2	20,7
Analistas, consultores, especialistas	89	97	3.753	3.862	42,2	39,8
Assistentes, coordenadores, técnicos	104	10	3.027	241	29,1	24,1
Eletricistas	263	63	4.834	1.653	18,4	26,2
Total	519	218	14.335	6.750	27,6	31,0

CURSOS POR MATÉRIAS

Área	Nº de participações	Total de horas	Nº cursos
Formação técnica específica	1.421	10.595	25
Gestão da informação	451	3786	21
Gestão da direção	180	2232	3
Qualidade e melhoria	170	1696	7
Segurança e saúde	259	2456	3
Meio ambiente	80	320	1
Total	2.561	21.085	68

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO **[GRI LA12]**

	Homens		Mulheres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Diretores, superintendentes, gerentes e gestores	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Analistas, consultores, especialistas	82	98,8%	87	95,6%	169	97,1%
Assistentes, coordenadores, técnicos	126	109,6%	9	90,0%	135	108,0%
Eletricistas	273	96,8%	74	101,4%	347	97,7%
Total	481	88,4%	170	88,5%	651	88,5%

EMPREGADOS COM PLANO DE CARREIRA

	Homens		Mulheres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Diretores, superintendentes, gerentes e gestores	61	95,3%	17	94,4%	78	95,1%
Analistas, consultores, especialistas	82	98,8%	87	95,6%	169	97,1%
Assistentes, coordenadores, técnicos	126	109,6%	9	90,0%	135	108,0%
Eletricistas	273	96,8%	74	101,4%	347	97,7%
Total	542	99,6%	187	97,4%	729	99,0%

A Cosern executou os seguintes programas de desenvolvimento durante 2012: **[GRI EU14]**

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.

Desenvolvimento de Lideranças – Realizado em parceria com a Fundação Dom Cabral, teve início em novembro de 2011 e prosseguiu durante 2012. Com duração de dois anos, é dirigido a todos os níveis de liderança, bem como para os colaboradores que apresentam potencial para a liderança. O programa se baseia na teoria do Pipeline de Liderança e é estruturado em quatro trilhas, divididas de acordo com a complexidade de cada nível.

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 – Programa Meu Momento consiste de palestras e oficinas, nas quais especialistas e consultores abordam assuntos relacionados à aposentadoria e temas como sensibilização, qualidade de vida e projetos pessoais com o objetivo de orientar os colaboradores que estão próximos da aposentadoria. Em 2012, o programa formou duas turmas com um total de 47 pessoas. **[GRI LA11]**

Programa de Estágio

O Programa de Estágio da Cosern foi reformulado com o objetivo de formar um banco de talentos para atender à demanda de futuras vagas. No novo formato, o programa prioriza a diversidade, promovendo encontros de gerações que ajudem a suprir a escassez de mão de obra. Os estagiários participam de ações estruturadas de forma corporativa e treinamentos especialmente desenvolvidos para o grupo, com módulos de formação que abordam conceitos do negócio, competências organizacionais, comunicação e inovação. Os estudantes interessados devem ter conhecimento intermediário de inglês e do pacote Office.

Em 2012, 15 estagiários das áreas de Engenharia, Economia, Ciências Contábeis, Comunicação Social, Administração, Direito e Psicologia foram selecionados para iniciarem em janeiro de 2013 no programa de estágio com dois anos de duração.



“Entrei na Cosern em 2000 como eletrotécnico, no cargo de inspetor de campo, e no mesmo ano assumi a coordenação do atendimento aos Órgãos de Defesa do Consumidor e Agência Reguladora. Em 2004, migrei para a Regulação, onde atuei como Analista e Especialista. Em 2009 assumi a gestão da Unidade de Faturamento e em 2010 a gerência do Departamento de Regulação Técnica e Comercial. Atualmente ocupo a gerência do Departamento de Atendimento a Clientes. Em 2011, fiz faculdade de Engenharia de Computação, subsidiado em até 50% pelo Programa Educacional da companhia, e continuo me preparando para os desafios e oportunidades oferecidos pela Cosern e pelo Grupo Neoenergia.”

Guilherme Gilson Sousa de Oliveira,
gerente de Atendimento a Clientes

Indicadores sociais internos

Empregados/ empregabilidade/administradores	2012	2011	2010
a) Informações gerais			
Número total de empregados	737	733	746
Empregados até 30 anos de idade (%)	19,30%	17,9%	16,0%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	27,20%	25,9%	23,9%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	24,70%	29,7%	32,7%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	28,80%	26,5%	27,5%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	26,10%	25,6%	25,7%
Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	22,00%	20%	23%
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	12,50%	13,37%	14,08%
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	45,52%	46,66%	47,59%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	48,78%	50,63%	48,81%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	4,30%	5,18%	2,28%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	3,10%	3,30%	2,95%
Empregados portadores de deficiência	23	23	28
b) Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)			
Remuneração			
Folha de pagamento bruta	67.450	57.501	43.267
Encargos sociais compulsórios	18.125	15.492	18.615
Benefícios			
Educação	1.169	1.193	230
Alimentação	4.521	3.454	3.288
Transporte	351	380	361
Saúde	2.132	1.909	1.743
Fundação	2.672	2.363	1.752
Segurança e saúde no trabalho	1.263	2.993	1.190
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.082	1.027	702
Auxílio-creche	383	487	305
Participação nos lucros ou resultados	5.581	5.126	7.293
Outros (esporte, cultura, seguro de vida em grupo, auxílio-funeral, auxílio-moradia, auxílio filho excepcional)	1.925	1.958	968
c) Participação nos resultados			
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	5.399	5.126	7.293
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	9,94%	10,40%	16,86%
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	1%	1%	1%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	23,07	17,94	21,46
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	7,66	2,55	9,20

Empregados/ empregabilidade/administradores	2012	2011	2010
d) Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários (R\$)			
Até R\$ 1.600,00	19,97%	21,72%	29,09%
De R\$ 1.600,00 até R\$ 2.000,00	11,69%	16,80%	18,23%
De R\$ 2.000,00 até R\$ 3.000,00	24,32%	23,77%	21,18%
Acima de R\$ 3.000,00	44,02%	37,71%	31,50%
Por categorias (salário médio no ano corrente) – R\$			
Cargos de diretoria (Neoenergia e Presidência Cosern)	15.081,14	14.919,45	14.531,93
Cargos gerenciais (Executivos - Gerentes, Gestores e Superintendentes)	9.639,00	9.001,55	8.310,72
Cargos de Analistas (Analistas)	4.368,08	4.076,35	3.961,49
Cargos técnicos (Técnicos)	3.059,50	2.952,35	2.761,37
Cargos administrativos (Administrativos)	2.188,33	2.063,02	1.848,87
Cargos de produção (Operacionais)	1.546,75	1.449,75	1.376,71
e) Saúde e segurança no trabalho			
Média de horas extras por empregado/ano			
Número total de acidentes de trabalho com empregados	15	26	15
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados	21	22	13
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,019	0,03	0,02
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	1,15%	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	0
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0	2	0
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	11,35	18,65	10,68
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	5,74	6,44	4,63
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ mil)	0	0	0
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ mil)	0	0	0
f) Desenvolvimento profissional			
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados	737	733	746
Ensino fundamental	10,33%	8,51%	8,71%
Ensino médio	42,66%	45,27%	59,92%
Ensino superior	43,07%	42,38%	28,69%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	3,94%	3,84%	2,68%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	1.083,88	1.027	932
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	21.085	111,09	138,50
g) Comportamento frente a demissões			
Número de empregados ao final do período	737	733	746
Número de admissões durante o período	49	52	41
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	104,44%	11,54%	14%
Reclamações trabalhistas			
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	31.839	41.350	39.954

Empregados/ empregabilidade/administradores	2012	2011	2010
Valor provisionado no passivo	18.522	15.956	15.017
Número de processos existentes	254	266	271
Número de empregados vinculados nos processos	737	733	746
h) Preparação para a aposentadoria			
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	2.672	2.363	1.752
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	737	733	746
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	47	72	0
i) Trabalhadores terceirizados			
Número de trabalhadores terceirizados/contratados	1.754	1.782	1.632
Custo total (R\$ mil)		ND	ND
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	69%	71%	69%
Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários – Faixas (R\$)			
Até X	ND	ND	ND
De X+1 a Y	ND	ND	ND
De Y+1 a Z	ND	ND	ND
Acima de Z	ND	ND	ND
Perfil da escolaridade – em relação ao total de terceirizados – discriminar (em %):			
Ensino fundamental	ND	ND	ND
Ensino médio	ND	ND	ND
Ensino superior, pós-graduação	ND	ND	ND
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	178	93	344
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados/contratados	172	3.834	139
j) Administradores			
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)	90,00	74,60	72,66
Número de Diretores (B)	5	5	5
Remuneração e/ou honorários médios A/B	18,00	14,92	14,53
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ mil) (C)	30,20	23,00	27,00
Número de Conselheiros de Administração (D)	8	8	11
Honorários médios C/D	3,78	2,88	2,45



CAPITAL SOCIAL



Compromisso com a sustentabilidade
é traduzido em ações de inclusão social
e na adesão a iniciativas como
Pacto Global, Oito Objetivos do Milênio,
Empresa Amiga da Criança e ao Instituto Ethos

Compromissos

Consciente de sua responsabilidade para com a comunidade onde está inserida e dos reflexos de suas ações em todo o contexto socioeconômico, a Cosern mantém o compromisso com a sustentabilidade, traduzido em iniciativas e ações de inclusão social que colaboram com o exercício da cidadania e com a melhoria da qualidade de vida de classes econômicas menos favorecidas, priorizando o bem-estar individual e coletivo.

Economia Verde e Inclusiva – Em 2012, durante Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável (Cnuds), a Rio+20, a Cosern ratificou dois compromissos: aceitou o convite do Instituto Ethos para aderir ao documento *Compromissos e Demandas para a Construção do Futuro que Queremos* e assinou a *Carta Compromisso Contribuição Empresarial para a Promoção da Economia Verde e Inclusiva*, do Pacto Global Rede Brasileira.

A Cosern participa ainda de outras iniciativas promovidas por organizações, institutos e entidades que reforçam suas metas com a sustentabilidade e se alinham com a sua missão e seus valores, que são: **[GRI 4.12]**

Pacto Global – A empresa aderiu aos dez Princípios do Pacto Global da ONU em 2007 e, anualmente, renova esse compromisso por meio da publicação de seu Relatório de Sustentabilidade.

Oito Objetivos do Milênio – Em 2005, em parceria com a ONG Natal Voluntários, a Cosern aderiu aos Oito Objetivos do Milênio, da Organização das Nações Unidas (ONU), incentivando práticas do Projeto desenvolvido pela ONG em adesão às diretrizes do programa Voluntários das Nações Unidas (UNV) e do Programa Nações Unidas pelo Desenvolvimento (Pnud).

Empresa Amiga da Criança – Em 2003, a Cosern aderiu ao programa da Fundação Abrinq Empresa Amiga da Criança, que prevê a emissão de selo em reconhecimento à declaração anual de ações alinhadas com os cinco compromissos da Fundação em defesa dos direitos da criança e do adolescente.

Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social – A Cosern é associada, desde 2004, à organização sem fins lucrativos que fomenta a gestão de negócios de forma socialmente responsável. A iniciativa compreende a incorporação dos indicadores Ethos de Responsabilidade Social, preenchidos pela empresa anualmente como referências para as práticas de gestão, que orientam na adoção de práticas de Responsabilidade Social Empresarial no relacionamento com funcionários, clientes, fornecedores, comunidade, acionistas, poder público e com o meio ambiente.



O sorriso de uma criança tem o poder de iluminar nossas vidas.

A fundação Abrinq reconhece: COSERN há 10 anos uma Empresa Amiga da Criança.

Os cinco compromissos "Empresa Amiga da Criança".

1. Não explorar o trabalho infantil e não empregar adolescentes em atividades noturnas, perigosas e insalubres, respeitando a lei 8.069/90 – Estatuto da Criança e do Adolescente;
2. Alertar os fornecedores contratados que denúncia comprovada de trabalho infantil causará rompimento da relação comercial;
3. Realizar ações de conscientização dos clientes, fornecedores e comunidade sobre os prejuízos do trabalho infantil;
4. Desenvolver ações em benefício de crianças e adolescentes, filhos (as) de funcionários (as) nas áreas de educação e saúde; e
5. Realizar ações sociais em benefício de crianças e adolescentes de comunidades, conforme valores estabelecidos pela Fundação Abrinq – Save The Children.

cosern Grupo Neoenergia | **neoenergia**

Políticas públicas

A Cosern participa ativamente de debates sobre temas de interesse do negócio em diversos fóruns, setoriais e empresariais, com o objetivo de fortalecer opiniões da distribuidora e políticas corporativas do Grupo Neoenergia em seu relacionamento com o órgão regulador. Em 2012, as associações atuaram especialmente na discussão de aspectos relacionados às mudanças regulatórias do setor elétrico, com o objetivo de assegurar a manutenção da qualidade dos serviços e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão. **[GRI 505]**

Membro de diferentes associações de classe como a Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica (Abraconee); a Câmara Americana de Comércio para o Brasil (Amcham); o Centro de Pesquisas de Energia Elétrica (Cepel) e o Comitê Brasileiro da Comissão de Integração Energética Regional – Cier (Bracier), a Cosern destaca sua participação na Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), onde está presente em grupos de trabalho, e na Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte (Fiern), na qual atua na Comissão de Responsabilidade Social. **[GRI 4.13]**

Com agências próprias e credenciadas, teleatendimento, agência virtual e Ouvidoria, Companhia mantém diversos canais para assegurar um atendimento qualificado e globalizado

Clientes

Em linha com os valores de respeitar e inspirar pessoas, a Cosern busca manter um atendimento qualificado e globalizado que contribua para o seu objetivo de ser uma empresa admirada por todos seus clientes.

Nesse espírito, adaptou agências próprias e credenciadas aos padrões de acessibilidade a portadores de necessidades especiais e desde 2009 mantém em seu *call center* um sistema de atendimento a pessoas com deficiência auditiva, em cumprimento ao regulamento Aneel 6523/08. **[GRI EU24]**

Priorizando o relacionamento transparente e em respeito às determinações dos contratos de concessão dos serviços de distribuição de energia, conforme Resolução Normativa nº 414/2010 da Aneel, a empresa publica diversas informações nas contas de energia. Além da identificação detalhada do cliente, as faturas contêm, por exemplo, datas de leituras dos medidores (anterior, atual e previsão da seguinte); parcela referente a impostos incidentes sobre o faturamento realizado; valor total a pagar; indicadores de qualidade do fornecimento; e número de telefones para solicitações e/ou reclamações. Pode incluir ainda indicação de fatura vencida e não paga, mês e valor das seis faturas mais antigas e o percentual do reajuste tarifário autorizado. **[GRI PR3]**

A política de comunicação externa e imagem da Cosern também preza a transparência, tendo como base a norma Gestão da Comunicação e Relacionamento Institucional, Comercial e Interno e a Resolução nº 414/2010 da Aneel. Campanhas publicitárias seguem os preceitos básicos que definem a ética publicitária, estabelecidos no Estatuto do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar). Dessa forma, não são produzidas publicidades enganosas ou abusivas, ou que causem constrangimento ao consumidor ou a empresas, ou anúncios que venham a acentuar diferenciações sociais ou raciais. **[GRI PR6]**

Canais de relacionamento

A Cosern dispõe de diversos canais de relacionamento com seus clientes, como teleatendimento, agências, parceiros Cosern Serviços e agência virtual, que registram as reclamações no sistema comercial (SAP/CCS) mediante contato do cliente. Em 2012, por exemplo, o *call center* recebeu 1,8 milhão de ligações. **[GRI 4.14, PR5]**

No exercício de 2012, foram recebidas 55.213 reclamações dos clientes, sendo 52.004 comerciais; 3.025 reclamações em juízo e 184 oriundas do órgão de defesa do consumidor (Procon). Desse total, 27.844 foram classificadas como procedentes.

As multas e indenizações a clientes determinadas pela Justiça ou por órgãos de proteção e defesa do consumidor somaram R\$ 1,9 milhão em 2012. Não foram registradas reclamações relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes em 2012, prova de que a empresa respeita a intimidade e a inviolabilidade das informações de seus consumidores. **[GRI PR8, PR9]**

Ouvidoria e Conselho de Consumidores

Atendendo à Resolução Normativa nº 470 da Aneel, de 22 de dezembro de 2011, a Cosern inaugurou em junho de 2012 a Ouvidoria do Cliente. Focado na qualidade do serviço, o novo canal funciona como uma segunda instância para mediar a relação entre empresa e consumidor, analisando de forma adequada as demandas que não foram atendidas pelos outros canais nos prazos estabelecidos.

O serviço examina as manifestações, visando ao cumprimento da legislação, à satisfação do cliente e à melhoria dos processos internos das distribuidoras. A ideia é que a reclamação seja vista como oportunidade de melhoria. Dentro disso, a Ouvidoria promoverá em 2013 encontros bimestrais com toda a empresa para explicitar os pontos a serem aprimorados.

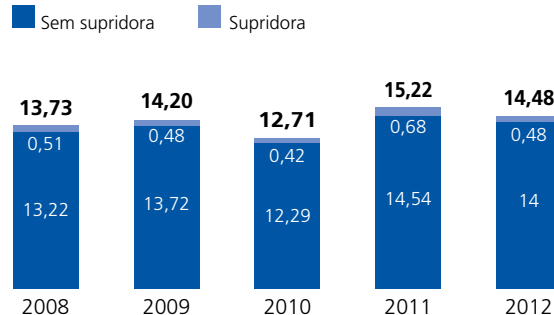
A Cosern possui ainda um Conselho de Consumidores que se reúne trimestralmente, em conformidade com a resolução específica. O grupo é composto por um representante de cada uma das classes de clientes (residencial, industrial, comercial, rural e poder público – municipal, estadual e federal), do Procon, do Ministério Público e da empresa. **[GRI 4.16]**

Qualidade do serviço

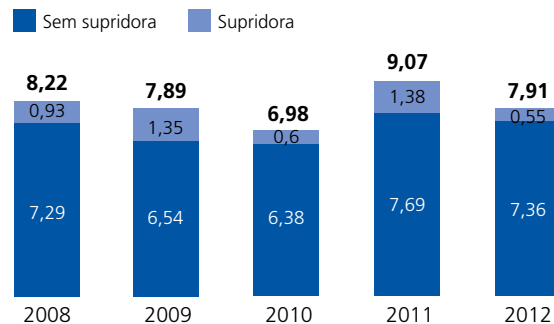
Em 2012, a Cosern atingiu o patamar de 100% no cumprimento do plano de manutenção da transmissão (linhas e subestações) e atingiu índice de 99,40% no plano de manutenção da distribuição. Destacam-se o cumprimento de ações como a substituição de 288 mil metros de cabo e cabo nu por multiplexado, a manutenção de 1.204 circuitos secundários, poda de 90 mil árvores e instalação de 8.411 isoladores de suspensão.

Em relação aos indicadores de continuidade, foram registrados Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor (DEC) de 14,48 horas e Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor (FEC) de 7,91 interrupções. Com esse resultado, o DEC ficou 4,9% e o FEC 12,8% abaixo dos valores registrados em 2011. O Tempo Médio de Atendimento (TMA) foi de 151,22 minutos em 2012, 1,8% menor que no ano anterior. **[GRI EU28, EU29]**

DURAÇÃO EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO por cliente (DEC), em vezes **[GRI EU29]**



FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO por cliente (FEC), em vezes **[GRI EU28]**



Satisfação do cliente **[GRI PR5]**

Anualmente, a empresa participa das pesquisas de satisfação do consumidor residencial de energia elétrica realizadas por Abradee e Aneel.

Em 2012, a Cosern foi o destaque do Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc), ao ser classificada como a Melhor Distribuidora de Energia Elétrica do Nordeste. Ao obter 71,44 pontos, conquistou ainda a sexta melhor posição do País na pesquisa que realiza em média 19 mil entrevistas para avaliar 63 distribuidoras no País.

Já na pesquisa Abradee, obteve a pontuação de 76,6 no Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP), classificando-se como quarta melhor distribuidora do Nordeste. 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. Desde 1999, a Fundação Instituto de Pesquisas Econômica (FIPE) é responsável pelo desenvolvimento da metodologia e apuração do Prêmio, índice no qual a Cosern obteve 76 pontos em 2011 e 77,1 em 2010.



AGÊNCIA DA COSERN

Além das pesquisas de terceiros, a satisfação dos clientes é avaliada por meio de uma pesquisa corporativa do Grupo Neoenergia. Ela tem o objetivo de verificar a qualidade dos serviços prestados pela distribuidora em relação a outras utilidades públicas (como transporte, telefonia fixa e celular, água e saneamento básico, entre outras), contemplando os segmentos de pessoa física e jurídica.

A Cosern utiliza as informações quantitativas obtidas com essas pesquisas para aprimorar seus serviços. Em agosto de 2012, a empresa iniciou a divulgação dos resultados entre os seus colaboradores e a realização de *workshops* com os profissionais de atendimento aos clientes. Novos planos de ação foram elaborados e deverão ser aplicados a partir de 2013.

Indicadores sociais externos

CLIENTES/ CONSUMIDORES

	2012	2011	2010
a) Excelência no Atendimento			
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total			
Residencial	39,27	38,89	38,28
Residencial baixa renda	11,02	11,97	10,41
Industrial	13,62	16,26	15,73
Comercial	21,53	21,61	21,66
Rural	9,78	7,55	8,40
Poder Público	5,96	5,78	5,85
Iluminação Pública	3,73	3,77	3,82
Serviço Público	6,12	6,15	6,26
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	71.44	Não houve	73.36
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades (Abradee, Vox Populi e outras) e/ou pesquisas próprias (especificar)	76,6%	76,0%	77,1%
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas (<i>call center</i>)	1.823.558	4.398.765	2.187.995
Número de atendimentos nos escritórios regionais	692.067	756.841	ND
Número de atendimentos por meio da internet	2.530.428	2.010.791	1.404
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	3,07%	1,77%	7,81%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	9	1,3	1,4
Tempo médio de atendimento (min.)	8	3,15	3,91

	2012	2011	2010
Número de reclamações de consumidores encaminhadas			
À Empresa	52.004	61.798	170.956
À Aneel – agências estaduais/regionais	1.037	ND	2.985
Ao Procon	184	138	186
À Justiça	3.025	2.819	3.157
Reclamações – Principais motivos			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	15,73%	18,87%	29,63%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	0,47%	0,33%	0,28%
Reclamações referentes a interrupções (%)	93,22%	0,01%	0,00%
Reclamações referentes à emergência (%)	ND	ND	ND
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	56,89%	45,43%	38,52%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,09%	0,07%	0,05%
Reclamações por conta não entregue (%)	5,01%	18,02%	21,62%
Reclamações referentes a serviço mal-executado (%)	ND	ND	ND
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	6,56%	6,36%	3,77%
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	0,55%	ND	0,04%
Outros (%) = Rec. Atendimento, obras, cobrança, impactos ambientais, outros danos, arrecadação e cadastro	15,32%	10,90%	6,08%
Reclamações solucionadas			
Durante o atendimento (%)	ND	ND	ND
Até 30 dias (%)	96,99%	ND	ND
Entre 30 e 60 dias (%)	ND	ND	ND
Mais que 60 dias (%)	ND	ND	ND
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	48,09%	53%	49%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	47,64%	50%	44%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor	2	ND	ND
b) Qualidade técnica dos serviços prestados			
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa – Valor apurado	14,48	15,22	12,71
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa – Limite	16,67	17,60	18,61
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor apurado	7,91	9,07	6,98
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite	13,26	14,45	15,54
c) Segurança no uso final de energia do consumidor			
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária	172	3.834	2.104
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	11	8	8

Contratos com empresas parceiras incluem a obrigatoriedade de assegurar o cumprimento de normas trabalhistas e de saúde e segurança dos colaboradores terceirizados

Fornecedores [GRI EC6]

As políticas, estratégias e dinâmicas da área de suprimentos e fornecedores da Cosern seguem o modelo corporativo do Grupo Neoenergia, que organiza um ciclo anual de compras, responsável por suprir 90% das demandas da distribuidora potiguar.

A gestão inclui reuniões quadrimestrais com os fornecedores estratégicos para acompanhar o andamento dos contratos, assim como auditorias que monitoram o cumprimento de cláusulas contratuais que abordam questões como o respeito aos direitos humanos, entre elas a proibição do trabalho infantil, do trabalho forçado, segurança da informação e cumprimento das diretrizes de saúde e segurança. Constatada alguma não conformidade, as empresas auditadas podem ser multadas ou ter o contrato rescindido. A Cosern possui sete fornecedores estratégicos – prestadores de serviços de construção de linhas, inspeção, leitura, ligação e cortes de energia – e 100% deles foram auditados durante o ano. Em 2012, não foram identificados fornecedores com risco significativo de operações envolvendo trabalho infantil ou análogo ao escravo. [GRI HR2, HR6, HR7]

A Unidade de Gestão de Contratos é responsável pela auditoria interna e pelo acompanhamento das empresas prestadoras de serviço (EPS), porém tal responsabilidade é compartilhada pelos gestores de contratos distribuídos por diversas áreas.

A companhia se relaciona com os fornecedores por meio de páginas na internet específicas para o Sistema de Compras (*e-procurement*) e 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 2012, foi realizado um *workshop* com os fornecedores de medidores de energia para estreitar o relacionamento.

Com contratos corporativos, a maior parte dos fornecedores de materiais é do eixo Sul-Sudeste do País, porém a Cosern prioriza os fornecedores locais (do Rio Grande do Norte) para o caso de prestação de serviços e sempre que possível os fornecedores da Região Nordeste na aquisição de materiais e equipamentos: 100% do concreto utilizado pela empresa, por exemplo, é produzido em fábricas nordestinas.



ELETRICISTA REALIZANDO ATIVIDADE DE PODA

LOCALIZAÇÃO DE FORNECEDORES DE MATERIAIS E SERVIÇOS [GRI EC

			Serviços
	% do total de fornecedores	Quantidade de fornecedores	% do total de fornecedores
Do Rio Grande do Norte	49%	19.507.089,92	21,87%
De fora do RN	51%	69.704.562,44	78,13%
Total Cosern	100%	89.211.652,36	100%
	% do total do pedido bruto	Valor pedido bruto (R\$)	% do total do pedido bruto
Do Rio Grande do Norte	53%	62.602.612,37	21,87%
De fora do RN	47%	134.429.811,31	78,13%
Total Cosern	100%	197.032.423,68	100%

Indicadores sociais externos

FORNECEDORES

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

	2012	2011	2010
a) Seleção e avaliação de fornecedores			
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%) ⁽¹⁾	ND	ND	ND
Fornecedores não qualificados (não conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa) / total de fornecedores (%)	ND	ND	ND
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente / total de fornecedores ativos (%)	ND	ND	ND
b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores			
Número de participação em capacitações	ND	ND	ND
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	ND	ND	ND

(1) Relação de fornecedores de materiais inspecionados dividido pelo total de fornecedores de materiais

Programa Energia para Crescer promove a inclusão social, o respeito ao meio ambiente, a valorização da identidade cultural da região e a disseminação de valores socioculturais e ambientais

Sociedade

Alinhada com as diretrizes do Grupo Neoenergia de que a sustentabilidade do negócio não pode prescindir do compromisso com o desenvolvimento da comunidade onde atua, a Cosern promove ações e apoia iniciativas para contribuir com o bem-estar da população do seu entorno e com o desenvolvimento sustentável da sociedade.

Com esse propósito, incorpora a responsabilidade social como macroestratégia no seu mapa estratégico de negócio, estabelecendo diretrizes, objetivos e recursos para o Programa de Responsabilidade Social Energia para Crescer, que tem como valores estratégicos: a promoção da inclusão social, o respeito ao meio ambiente, a valorização da identidade cultural da região, o desenvolvimento da educação e a disseminação de valores socioculturais e ambientais como agente transformador do contexto social.

Desenvolvimento

Em 2012, a Cosern destinou R\$ 70,7 mil para eventos e iniciativas de impacto para o desenvolvimento socioeconômico de municípios e regiões do Estado, entre as quais se destacam:

Feira Internacional da Fruticultura Tropical Irrigada (Expofruit) – Evento de importância

estratégica para o Semiárido nordestino que acontece na cidade de Mossoró. A feira atende à demanda do setor frutícola do grande polo produtor do Rio Grande do Norte, compreendendo a região do Baixo Assu, Mossoró e Chapada do Apodi, além do Vale do Jaguaribe no Ceará, onde a atividade movimenta US\$ 150 milhões por ano/safra, gerando cerca de 120 mil postos de trabalho diretos e indiretos.

Feira Industrial e Comercial da Região Oeste (Ficro) – Com o tema Onde os negócios se encontram, a 25ª edição do evento promovido pela Associação Comercial e Industrial de Mossoró reuniu mais de 300 expositores além das principais empresas do ramo de negócios de petróleo, gás e energia do Rio Grande do Norte, contribuindo para a circulação de cerca de R\$ 25 milhões em negócios.

XV Exposição de Animais e Máquinas Agrícolas (Agronegócio) – Popularmente conhecida como Festa do Boi, o evento já é consagrado no calendário do setor de agronegócios do Estado e caracteriza-se como vitrine da cadeia produtiva do setor. Em 2012, a feira reuniu cerca de 500 expositores, no município de Parnamirim, e proporcionou a movimentação média de R\$ 100 milhões em negócios.

6º Congresso de Gestão Pública do Rio Grande do Norte (Congesp) – Evento promovido pelo Conselho Regional de Administração em parceria com a Secretaria Estadual de Administração e dos Recursos Humanos com a finalidade de gerar conhecimento na área de gestão pública, disseminando e analisando experiências inovadoras em todas as esferas de poder.

Transforme-se – Projeto realizado desde 2005 com detentas do Pavilhão Feminino do Complexo Penal Dr. João Chaves, em Natal, consiste de palestras, cursos e oficinas gratuitas de capacitação em artesanato, oficinas de customização, bordado e crochê. Além de oferecer oportunidade de inclusão, o projeto oferece trabalho gerador de renda e resgata a autoestima das beneficiadas. O Transforme-se é atualmente uma marca registrada das peças confeccionadas e tem como *slogan* “sonhar, acreditar e criar”. [GRI EC9]

Cultura

Na área da cultura, a Cosern prioriza os investimentos em projetos que tenham viabilidade de captação por leis de incentivo estadual e federal. Em 2012, destinou R\$ 2,7 milhões para 16 projetos com incentivo da Lei Câmara Cascudo (estadual), Lei Rouanet (federal) – publicação do livro *Caminhos do Sertão e Mar* – e Lei do Audiovisual. Os recursos de audiovisual foram destinados a ações conjuntas do Grupo Neoenergia, com investimento nos filmes *Concurso Público* e *Sangue Azul* e no documentário *Na Trilha da Energia*.

Entre os projetos culturais patrocinados em 2012, merecem destaque as seguintes iniciativas dirigidas à valorização da cultura e incentivo à literatura:

Museu do Vaqueiro – Projeto contemplando a criação e instalação de um museu destinado à demonstração e reprodução da vida das comunidades ligadas ao ciclo do couro, enfocando o vaqueiro como a figura central e as atividades geradoras das riquezas econômicas e culturais que caracterizam esse período. Além disso,

contempla um Parque de Apartação do Gado, um salão para danças, festas, exibições folclóricas tradicionais, emboladores de coco e desafio de viola. É um resgate da cultura local e das tradições nordestinas.

Um Presente de Natal – O auto natalino é um projeto pioneiro no Rio Grande do Norte, encenado desde 1997. Em sua 16ª edição, em 2012, com o tema *Natal...abençoada seja*, de forma inovadora e alinhada à sua tradição de levar a arte onde o povo está, o projeto realizou oito apresentações gratuitas em palco montado em dois caminhões caracterizados e identificados com a cultura nordestina. De forma itinerante o projeto percorreu quatro regiões da Grande Natal, levando canções dos folguedos natalinos à população local e permitindo o acesso a um dos símbolos das comemorações natalinas na capital potiguar.

PROJETOS CULTURAIS 2012

Lei Câmara Cascudo	Valor total do projeto – R\$	Valor Cosern (20%) – R\$
Transforme-se	120.414	24.083
Oratório de Santa Luzia	120.000	24.000
Circuito Potiguar do Livro ¹	300.000	60.000
Festival Mada 2012	200.000	40.000
Cena Aberta Formação	200.000	40.000
Um Presente de Natal	200.000	40.000
Circuito Cultural Ribeira	200.000	40.000
Gravação CD <i>Águas Claras</i>	150.000	30.000
Gravação CD e DVD <i>Hikélia</i>	95.000	19.000
Gravação CD <i>Fragmentos</i>	30.000	6.000
Felicidade	80.000	16.000
Teatro Mágico	50.000	10.000
Museu do Vaqueiro	200.000	40.000
Total	1.945.414	389.083

¹ Compreende Feira do Livro de Mossoró, Feira do Livro de Seridó e Fliq

INVESTIMENTOS COM INCENTIVO FISCAL [GRI EC4]

	2010	2011	2012
Lei Rouanet (R\$ mil)	500	500	93
Lei Câmara Cascudo (R\$ mil)	1.528	2.131	1.945
Lei do Audiovisual (R\$ mil) (Grupo Neoenergia)	245	565	700
Total	2.273	3.196	2.738

Teatro Mágico – Com uma programação intitulada *Tecendo Arte*, o projeto busca incentivar a literatura infantil por meio da publicação de mil exemplares da coletânea de cinco contos infantis, materializada pela montagem e encenação de musical infantil de um dos

contos. A encenação do conto *Titina e a Fada dos Sonhos* contemplou cinco apresentações em escolas da rede pública e três em teatro e espaços públicos, com acesso gratuito.



PROJETO TEATRO MÁGICO

Circuito Potiguar do Livro – Com o intuito de democratizar o acesso à cultura, incentivar o hábito da leitura e estimular a produção literária no Rio Grande do Norte, o projeto promove feiras de livros em cidades-polo das regiões Metropolitana (Natal), Oeste (Mossoró) e Seridó (Caicó), compreendendo ao todo 72 municípios. Em agosto de 2012, o projeto deu início às atividades, realizando a 8ª Feira do Livro de Mossoró, seguida da 4ª Feira do Livro do Seridó e da 2ª Feira de Livros e Quadrinhos de Natal (Fliq).

Uso seguro de energia

Consciente do risco proporcionado pela atividade de distribuição de energia elétrica, a Cosern realiza várias ações preventivas e educacionais para reforçar a segurança do sistema. A empresa disponibiliza informações sobre uso seguro e eficiente da energia elétrica nas contas enviadas aos clientes e nos projetos educacionais de eficiência energética. Em 2012, palestras sobre o tema foram ministradas para mais de 4,3 mil pessoas de 16 municípios envolvidos no Projeto Nova Geladeira (público de baixa renda). Além disso, a programação da Semana de Segurança da Abradee foi levada a feiras e eventos de diversos municípios, com apresentação de vídeos educativos sobre riscos e perigos no uso da energia, disponibilização de jogos interativos com perguntas e respostas sobre uso consciente de energia, além da distribuição de panfletos e cartilhas (*Eletricidade Não é Brincadeira*;

Manual do Uso Seguro e Eficiente da Energia Elétrica e Como Não Desperdiçar Energia). [GRI EU24]

Os limites à exposição humana a campos elétricos e magnéticos originários de instalações de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica recomendados pela Organização Mundial de Saúde (OMS) são na frequência de 60 Hz. Sendo assim, as resoluções Aneel 398 e 413/2010 determinam que sejam realizadas medições ou cálculos de campos eletromagnéticos em instalações com tensão igual ou superior a 138 kV. As leituras dos campos eletromagnéticos nessas linhas, realizadas em 2012, não registraram qualquer valor acima dos limites estipulados. Mesmo não sendo obrigatório, a Cosern efetuou medições em uma subestação de 69/13,8 kV (Subestação Neópolis), que também não registrou qualquer não conformidade. Em 2012, não houve denúncia relacionada aos efeitos dos campos eletromagnéticos. [GRI PR1]

Apesar de todos esses cuidados com a segurança da rede, 11 pessoas sofreram descargas elétricas ao tentar intervir no sistema elétrico em 2012 e seis delas morreram. Até dezembro de 2012, permaneciam abertas e pendentes de resolução 38 demandas judiciais, sendo que 11 correspondem ao ano. Durante o exercício, foram concluídas quatro demandas, sendo duas por acordo e outras duas julgadas parcialmente procedentes. [GRI EU25]



RECADASTRAMENTO DE CONSUMIDORES BAIXA RENDA DURANTE O EVENTO AÇÃO GLOBAL

Inclusão

Consumidores de baixa renda [GRI EU23]

Com foco em cidadania, promoção social e manutenção de bons índices de adimplência, a Cosern criou em maio de 2012 uma unidade para cuidar dos clientes de baixa renda, o que intensifica a inclusão de consumidores e impulsiona a universalização do acesso à energia elétrica.

Os clientes baixa renda têm direito ao benefício Tarifa Social, concedido com subsídio federal, que consiste em descontos na conta de energia que variam conforme a faixa de consumo: até 30 kWh/mês, o desconto é de 65%; entre 31 e 100 kWh/mês, de 40%; de 101 a 220 kWh/mês, 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 ultrapassem o limite de 50 kWh/mês. Caso excedam esse limite, o desconto ocorre de acordo com os outros critérios.

Além de comunidades indígenas e quilombolas, a Tarifa Social se destina a famílias com renda *per capita* de até meio salário mínimo, pessoas em tratamento de saúde que necessitam usar

continuamente aparelhos com elevado consumo de energia e possuam renda familiar de até três salários mínimos e às famílias que recebem o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC).

Para ampliar o número de clientes de baixa renda, a empresa intensificou a parceria com a Caixa Econômica Federal para enviar material explicativo sobre a Tarifa Social a todos os contemplados pelo programa Minha Casa Minha Vida que atendem aos critérios do benefício, além de disponibilizar material explicativo do tema em agências da Caixa, lotéricas e credenciados do banco no Rio Grande do Norte. A Cosern também firmou novas parcerias em 2012, como por exemplo, com a Secretaria Estadual de Trabalho e Bem-Estar, que garantiu acesso a um banco de dados de potenciais clientes de baixa renda.

A estratégia já trouxe resultados e o número de clientes baixa renda (faturados) cresceu 26,6% no ano, passando de 297 mil em 2011 para 376 mil em 2012. A meta para 2013 é atingir 412 mil clientes. Em 2012, a Cosern recebeu R\$ 60,8 milhões da Eletrobrás para subsidiar os descontos oferecidos aos clientes de baixa renda, quantia quase 110% maior que os R\$ 29,03 milhões do ano anterior. [GRI 1.2]

Indicadores sociais externos

COMUNIDADE

	2012	2011	2010
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno			
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa	ND	ND	ND
Número de melhoras implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade	ND	ND	ND
b) Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros			
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	77.536	16.100	25.776
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	3.524	3.386	3.251
Número de processos judiciais existentes	132	119	104
Número de pessoas vinculadas nos processos	ND	ND	
c) Tarifa de Baixa Renda			
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda	376.476	296.857	468.000
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	36,36%	30,84%	48,3%
d) Envolvimento da empresa com ação social			
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	94	67	67
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	0	0	0
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	2.848	3.508	2.610
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	277	1.826	38
Valor destinado à ação social (R\$)	5.043	5.426	0
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)	ND	ND	ND
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie (%)	ND	ND	ND
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio	0	0	0
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/total de empregados (%)	0	0	0
Quantidade de horas mensais doadas pela empresa para trabalho voluntário de funcionários	0	0	0
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/ Número de consumidores do segmento “baixa renda” (%)	ND	ND	ND
e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet)			
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	93	500	500
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	1	1	1
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	93	500	500
f) Envolvimento da empresa em projetos culturais (Leis Câmara Cascudo e Audiovisual)			
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	2.848	2.696	1.773
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	16	16	16
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	350	400	300
Principal projeto no ano	Título	Beneficiário	(R\$ mil)
	Fillme <i>Concurso Público</i>	Latinamerica Entretenimento	350

GOVERNO E SOCIEDADE

	2012	2011	2010
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
Número de iniciativas / eventos / campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças etc.)	32	31	30
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)	23.202,40	40.110,09	ND
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais / total de recursos destinados aos investimentos sociais (%):	54,30%	58,90%	76%
Lei Rouanet	93	500	500
Lei Câmara Cascudo	1.945	2.131	1.528
Lei do Audiovisual	700	565	245
Conselho da Criança e do Adolescente	0	0	0

Indicadores do setor elétrico

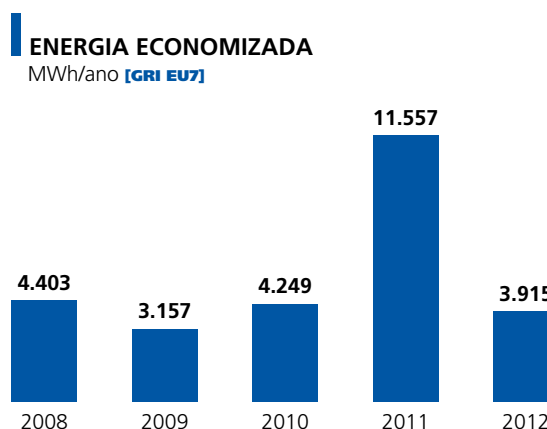
	2012	2011	2010
Universalização			
Metas de atendimento	0	0	0
Atendimentos efetuados (nº)	0	0	0
Cumprimento de metas (%)	0	0	0
Total de municípios universalizados	0	0	0
Municípios universalizados (%)	0	0	0
Programa Luz Para Todos			
Metas de atendimento	0	0	0
Número de atendimentos efetuados (A)	0	0	0
Cumprimento de metas (%)	0	0	0
Programa Luz para Todos			
Origem dos Recursos Investidos (R\$ mil)			
Governo federal			
Conta de Desenvolvimento Energético – CDE	0	0	0
Reserva Global de Reversão – RGR			
Governo estadual	0	0	0
Próprios	0	0	0
Outros	0	0	0
Total dos recursos aplicados (B)	0	0	0
O&M	0	0	0
Custo médio por atendimento (B/A)	0	0	0
Tarifa Baixa Renda			
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	376.476	296.857	467.812
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	36,36%	30,84%	48,59%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	95.657	85.058	66.194
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial	18,55%	12,74%	10,93%
Subsídio recebido (Eletrobrás) relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	60.855	29.030	38.250

Projetos de eficiência energética
Energia Verde e Nova Geladeira ajudam
a disseminar as práticas sustentáveis de
consumo de eletricidade e incluem a
doação de eletrodomésticos eficientes

Eficiência energética

Para disseminar as práticas sustentáveis de consumo de eletricidade e cumprir a determinação da Aneel de aplicar, anualmente, 0,5% da receita operacional líquida em ações que tenham o objetivo de combater o desperdício de energia elétrica, a Cosern concentra os investimentos em dois projetos de eficiência energética: Energia Verde e Nova Geladeira. **[GRI EU7, ENG]**

Energia Verde – Iniciado em 2010, o projeto possibilita a troca de eletrodomésticos usados por novos e eficientes, com selo Procel de economia de energia. Basta o cliente contribuir para o reflorestamento da Mata Atlântica na fatura de energia elétrica, visando compensar as emissões de CO₂ no meio ambiente. Cerca de 3.130 clientes aderiram ao projeto até dezembro de 2012, proporcionando a troca de 2.780 equipamentos ineficientes por meio de um investimento de mais de R\$ 500 mil em bônus aos clientes. Além disso, foram doadas mais de 17,4 mil lâmpadas eficientes aos participantes no momento da inscrição.



Nova Geladeira – Dirigidas a consumidores classificados como baixa renda, conforme enquadramento na Tarifa Social do Governo Federal, as ações do Projeto Energia Social Nova Geladeira de 2012 contemplaram dez municípios com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) do Estado. Além disso, foram realizadas nove ações em empreendimentos do Programa da Caixa Econômica Federal “Minha Casa Minha Vida”, beneficiando os moradores dos imóveis inaugurados no Estado. Nas ações, a Cosern realizou palestras de

educação sobre o uso racional e eficiente de energia e promoveu a doação de 4.314 geladeiras e 24.895 lâmpadas fluorescentes compactas eficientes.

Após recebimento e estocagem dos equipamentos, há separação e retirada dos materiais reaproveitáveis para envio à reciclagem. Operadores são treinados para realizar os processos, gerando emprego e renda em toda a cadeia. Os valores arrecadados nesse processo são reinvestidos em projetos socioambientais.



CLIENTE BENEFICIADA COM A GELADEIRA NÚMERO 20 MIL DOADA PELA COSERN

Indicadores do setor elétrico

PROGRAMA DE EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA (PEE)

Origem dos Recursos – Por classe de consumidores (R\$ mil)	2012	2011	2010
Residencial			
Sem ônus para o consumidor (A)	1.060,33	1.517,53	370,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos no segmento (C)	1.060,33	1.517,53	370,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	537,00	1.184,00	682,00
Recurso médio por consumidor (C/D)	1,97	1,28	0,54
Residencial Baixa Renda			
Sem ônus para o consumidor (A)	4.347,96	7.828,36	6.004,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	4.347,96	7.828,36	6.004,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	4.314,00	9.530,00	5.468,00
Investimento médio por consumidor (C/D)	1,01	0,82	1,10
População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)	5.374	11.048	12.273
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	0,81	0,71	0,49
Comercial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	0,00
Industrial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	0,00
Rural			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	0,00
Iluminação Pública			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00
Total de kW instalados (F)	0,00	0,00	0,00
Investimento médio por kW instalado (C/F)	0,00	0,00	0,00
Serviço Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00

Origem dos Recursos – Por classe de consumidores (R\$ mil)	2012	2011	2010
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	0,00
Poder Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	942,48	0,00	1.145,05
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	942,48	0,00	1.145,05
Total de unidades atendidas no segmento (D)	1	0	8
Investimento médio por consumidor (C/D)	942,48	0,00	143,13
Gestão Energética Municipal			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Educação – conservação e uso racional de energia			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Rural			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Total dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ mil)			
Sem ônus para o consumidor	6.350,78	9.345,88	7.519,05
Com ônus para o consumidor	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	6.350,78	9.345,88	7.519,05
Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ mil)			
Por classes de consumidores			
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	16,70	16,24	4,92
Recursos no segmento “Baixa Renda” sobre Total investido no PEE (%)	68,46	83,76	79,85
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Industrial sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Rural sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Serviço Público sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Poder Público sobre Total investido no PEE (%)	14,84	0,00	15,23
Por tipos de projetos			
Recursos no segmento Gestão Energética sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Educação sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	0

Eficientização Energética	2012	2011	2010
Residencial			
Energia economizada (em MWh) / ano	494	1.211	802
Redução na demanda de ponta (em MW)	173	436	266
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	74	174	300
Residencial baixa renda			
Energia economizada (em MWh) / ano	3.009	10.346	2.546
Redução na demanda de ponta (em MW)	645	2.015	506
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	542	1.718	730
Comercial			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0
Industrial			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0
Rural			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0
Iluminação pública			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0
Serviço público			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0
Poder público			
Energia economizada (em MWh) / ano	412	0	901
Redução na demanda de ponta (em MW)	302	0	283
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	69	0	285
Aquecimento solar			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0
Eficientização interna (na empresa)			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0
Total	2012	2011	2010
Energia economizada (em MWh) / ano	3.915	11.557	4.249
Redução na demanda de ponta (em MW)	1.119	2.451	1.055
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	685	1.892	1.315

CAPITAL NATURAL



Política ambiental está fundamentada na adoção de práticas sustentáveis que minimizam impactos ambientais, enfatizam o consumo consciente de recursos naturais e a gestão responsável de resíduos

Meio ambiente

Consciente de suas responsabilidades como distribuidora de energia elétrica, a Cosern fundamenta sua política ambiental na adoção de práticas sustentáveis, que minimizem os impactos sobre os recursos naturais.

Em atendimento à legislação vigente, a empresa submete todos seus projetos aos órgãos de meio ambiente e realiza os estudos ambientais necessários, nas fases de instalação e operação, contemplando medidas mitigadoras dos impactos às comunidades. A companhia paga indenizações aos proprietários das áreas da faixa de servidão onde são instaladas as linhas de distribuição de 69 kV, orienta quanto à restrição do uso da terra dessa faixa de servidão e aproveita mão de obra local durante o processo de construção. São realizadas anualmente auditorias interna e externa visando à manutenção da certificação ISO 9001 ao Sistema de Licenciamento Ambiental na empresa. **[GRI 501]**

Entre as práticas que minimizam os impactos ambientais, destacam-se os programas Eficiência Energética, Redução de Perdas e Logisverde e duas medidas para reduzir a quantidade e frequência das podas de vegetação: a construção de linhas de transmissão de energia elétrica nos centros urbanos acima da copa das árvores e a implantação de redes isoladas que evitam acidentes e contribuem para a continuidade do fornecimento de energia. **[GRI EN26]**

Em 2012, a Unidade de Meio Ambiente realizou nos meses de março, abril e outubro, o Treinamento de Poda nos escritórios de Neópolis, Mossoró, Currais Novos e Caraúbas, com a participação de 80 colaboradores eletricitas. Na semana do Meio Ambiente, foi realizado um concurso de fotografias com o tema A Cosern e o Meio Ambiente. Na ocasião, foram exibidos três documentários no auditório do edifício sede, abordando questões de conservação e preservação do meio ambiente, além da distribuição de mais de 300 mudas de plantas medicinais para os colaboradores.

Com uma política ambiental que tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento sustentável e a preservação do meio ambiente, a Cosern se aplicou para amenizar os danos ocasionados pela seca que afligiu o Rio Grande do Norte em 2012, onde 139 dos 167 municípios decretaram situação de emergência por falta de chuvas. Ao receber as demandas dos municípios por meio da Unidade de Atendimento do Poder Público, a distribuidora deu agilidade na prestação dos serviços e priorizou a ligação de sistemas de bombeamento de água, irrigação, poços artesanais e dessalinizadores.

INVESTIMENTOS E GASTOS AMBIENTAIS [GRI EN30]

R\$

Tratamento de emissões

Tratamento de resíduos	30.000
Reciclagem de óleo	30.000
Prevenção ambiental	
Formação e treinamento ambiental	9.000
Poda e limpeza corredores	959.000
Gestão ambiental	
Licenças ambientais	16.280
Total	1.014.280

Consumo de recursos

A utilização consciente de insumos, o reaproveitamento de materiais recicláveis e a destinação correta de resíduos são preocupações da Cosern, dentro e fora de sua área de operação, para reduzir os impactos ambientais.

A grande novidade na gestão de materiais de 2012 foi a redução do tamanho da conta de energia elétrica. O novo modelo da fatura, introduzido em fevereiro para mais de 1,1 milhão de clientes, evita a utilização de aproximadamente 37,3 toneladas de papel por ano. Passando do formato A4 (21,0 cm x 29,7 cm) para A5 (14,5 cm x 21,0 cm), a conta destaca informações de interesse do consumidor (como valor para pagamento, prazo de vencimento, débitos e número da conta contrato) e é impressa em papel com certificação florestal (FSC), sistema internacionalmente reconhecido que identifica, por meio de sua logomarca, produtos originados de manejo florestal responsável.

Energia

O consumo de energia na área de concessão da Cosern em 2012 foi de 4.843.890.000 kWh (17.438.004 GJ), sendo que 60% dessa energia é proveniente de geração de hidrelétricas. O dado de energia direta não inclui o consumo de combustíveis pela frota de veículos. Já o consumo de energia indireta, para iluminação e climatização de prédios da empresa, totalizou 4.828.252 kWh (17.382 GJ). [GRI EN3, EN4]

As fontes de energia indireta seguem a composição da matriz elétrica brasileira, integrada preponderantemente por fontes renováveis (89%), destacando-se energia hidráulica (81,9%) e biomassa (6,67%). Os dados são do Balanço Energético Nacional 2012, elaborado pela Empresa de Pesquisa Energética (EPE) com base na oferta de energia de 2011.

**ÓLEO VEGETAL EM TRANSFORMADORES**

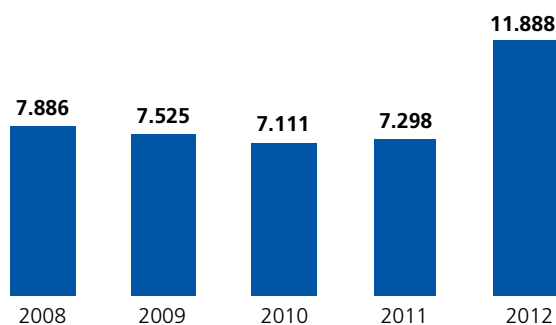
Visto que a perda técnica da empresa subiu, observa-se que não houve energia poupada por melhorias na rede. No entanto, pode-se destacar que foram recuperados 15,2 GWh e agregados 36,9 GWh de energia por meio de ações de redução de perdas. [GRI EN5]

CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA [GRI EN4]

	2012
Total (kWh)	4.828.252
Área de escritórios (m²)	129.378
Consumo por superfície (m²)	37,32

Água

Já o consumo anual de água totalizou 11.888 m³, 62,9% a mais que os 7.298 m³ consumidos no ano anterior, tendo como fonte poços (água subterrânea). Em 2012, o consumo de água por empregado foi de 15,72 m³. [GRI EN8]

CONSUMO DE ÁGUA (m³) [GRI EN8]



VIVEIRO DE MUDAS DO PROJETO ENERGIA VERDE

Biodiversidade

Detentora da concessão para a distribuição de energia elétrica no Rio Grande do Norte, as espécies da fauna presentes ao longo de toda a extensão territorial do Estado convivem com as instalações de redes aéreas de média e baixa-tensão e subestações. Para contribuir com a preservação das espécies em extinção da fauna potiguar, a Cosern instala redes protegidas que evitam o contato direto dessas espécies com a rede energizada, reduzindo a incidência de acidentes fatais.

O novo padrão de construção de subestações adotado desde a privatização também contribui para a preservação das espécies ameaçadas de extinção. Vale lembrar que a Cosern não realiza atividades passíveis de compensação em habitats com especial sensibilidade ambiental, e em razão disso, não mantém programas de restauração ambiental de habitats naturais. **[GRI EN13]**

Outras diretrizes seguidas pela Cosern são: cumprimento de legislação, normas e regulamentos ambientais, atendendo aos condicionantes determinados pelos órgãos ambientais nos processos de licenciamento ambiental na construção de linhas e subestações; aperfeiçoamento contínuo da gestão ambiental e inclusão de diretrizes ambientais no planejamento empresarial. **[GRI EN14]**

Em 2012, a Cosern não realizou nenhuma obra em área de proteção ambiental, mas durante o ano elaborou um projeto de reposição florestal referente ao desmate da faixa de servidão da LD 69kV Natal III / Passagem de Areia, cuja primeira etapa, com 7,6 quilômetros de extensão, foi construída em 2011. **[GRI EN11, EN13]**

ESPÉCIES AMEAÇADAS DE EXTINÇÃO NO RN **[GRI EN15]**

Espécie	Categoria de ameaça
Gato-do-mato (<i>Leopardus tigrinus</i>)	Vulnerável
Onça-vermelha, suçuarana, onça-parda, puma (<i>Puma concolor greeni</i>)	Vulnerável
Peixe-boi-marinho (<i>Trichechus manatus</i>)	Criticamente em perigo
Tatu-bola (<i>Tolypeutes tricinctus</i>)	Vulnerável

Resíduos, efluentes e emissões

A gestão dos resíduos da Cosern é realizada de acordo com as cláusulas firmadas nos contratos de obras e serviços. Preocupada com os impactos ambientais de toda a cadeia do negócio, a empresa desenvolveu um projeto de ganho ambiental em

parceria com seus fornecedores de cabos. Batizada de Logisverde, a ideia se baseia na metodologia da logística reversa, como é conhecida a área da logística que se dedica ao fluxo de retorno de produtos, embalagens e materiais ao seu centro produtivo.

RESÍDUOS POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO EM 2012 [GRI EN22]

Resíduos perigosos	Quantidade (quilos)	Método de disposição
Óleos usados	20	Reciclagem
Dissolventes não halogenados	15	Incineração
Emulsões	300	Incineração
Resto de substâncias perigosas ou materiais impregnados	340	Incineração
Restos de hidrocarbonetos ou materiais impregnados	10	Incineração
Outros resíduos perigosos (resíduos de coleta seletiva)	805	Incineração
Total de resíduos perigosos	1.490	

Resíduos não perigosos	Quantidade (quilos)	Método de disposição
Orgânicos	3.944.081	
Restos vegetais de poda ou corte de vegetação	3.464.320	Aterro Sanitário
Restos de comida	783	Aterro Sanitário
Embalagens de madeira	422.478	Reciclagem
Outros	56.500	Aterro Sanitário
Lixo doméstico não orgânico	159.428	
Papel	4.900	Reciclagem
Vidro	0	
Sucata de ferro	61.491,42	Reciclagem
Fios, cabos	150.795,89	Reciclagem
Embalagens	19	Reutilização
Cartuchos de tonner	69	Reciclagem
Móveis	450	Reutilização
Escombros de pequenas reformas	10.570	Aterro Sanitário
Material ou equipamentos eletrônicos	1.939	Reciclagem
Inertes	5.350	
Resto de obras de construção	5.350	Aterro Sanitário
Total de resíduos não perigosos	4.108.859	
Total de resíduos	4.110.349	



BOBINAS DO PROJETO LOGISVERDE

Todos os cabos condutores adquiridos pelas distribuidoras da Neoenergia vêm acondicionados em bobinas de madeira. Com o Logisverde, as bobinas deixaram de ser descartadas pelas empreiteiras e começaram a ser devolvidas para os fornecedores depois de passar pelos almoxarifados das concessionárias, onde são desmontadas e embaladas. Dessa forma, são reutilizadas pelos seus fabricantes, minimizando o problema da geração de resíduos sólidos, ao evitar ocorrências de descarte inadequado. Em 2012, o Projeto Logisverde promoveu o reúso de 44% das 2.874 bobinas de madeira adquiridas durante o ano, representando avanço de 34% do executado no projeto em 2011. **[GRI EN26]**

Outra iniciativa de destaque na política de efluentes da Cosern é o projeto de estudo pioneiro de substituição de óleo isolante mineral, poluente ao meio ambiente, pelo óleo vegetal, que se decompõe rapidamente na natureza.

Desenvolvido pela área de inovação da Cosern em 2008, o projeto teve continuidade em 2012, quando foram instalados transformadores, religadores e chaves que utilizavam óleo vegetal como isolante em substituição ao óleo mineral nas subestações de Caraúbas, Ceará-Mirim, São Miguel do Oeste e Neópolis.

Outra iniciativa que evita a contaminação do solo e dos lençóis freáticos adotada pela companhia é um sistema de contenção existente no almoxarifado, onde são armazenados os transformadores, que protege o solo no caso de vazamentos dos óleos que compõem esses equipamentos.

Emissões

Em 2012, a Cosern deu um passo para minimizar as consequências da emissão de gases de efeito estufa (GEE): começou a monitorar a emissão de fumaça dos veículos a diesel da frota em parceria com a Ecofrota, empresa de gestão de frotas. Técnicos do Departamento de Saúde, Segurança e Administração receberam treinamento e certificação profissional de operação do opacímetro, equipamento que afere essas emissões. As empresas do Grupo Neoenergia que já desenvolvem esse trabalho têm obtido resultados positivos na redução de emissões.

Indicadores ambientais

DIMENSÃO AMBIENTAL

	Meta 2013	2012	2011	2010
Recuperação de áreas degradadas				
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	ND	13,05	7,33	10,77
Área preservada / total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)	ND	0,110	0,062	
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo programa de arborização urbana (em ha)	ND	ND	ND	ND
Mudas de árvores doadas e/ou plantadas em projetos de parceria	ND	300	250	50
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	ND	2.491	2.046	1.771
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana	ND	27,31%	23,71%	20,65%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)	ND	3.500	1.321	1.313
Quantidade de acidentes por violação de normas ambientais	ND	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	ND	0	0	0
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ mil)	ND	0	0	2
Geração e tratamento de resíduos				
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				
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	ND	ND	ND	ND
Papel (em toneladas)	ND	4,9	9,0	11,3
Aço galvanizado e ferro (em toneladas)	ND	61,5	39,2	86,15
Fios e cabos elétricos (em toneladas)	ND	150,8	11,3	72,7
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 de 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

	Meta 2013	2012	2011	2010
Manejo de resíduos perigosos				
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.) (R\$ mil)	NA	NA	NA	NA
Consumo total de energia por fonte:				
Hidrelétrica (KWh)	ND	2.908.761.963	3.035.466.066	3.070.717.259
Combustíveis fósseis	ND	-	-	-
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar, etc.)	ND	1.935.127.716	1.720.709.524	1.564.159.756
Consumo total de energia (em KWh)	ND	4.843.889.409	4.756.175.590	4.634.877.015
Consumo de energia por KWh distribuído (vendido)	ND	0,99525	1,03597	1,02530
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por km rodado:				
Diesel	ND	0,1319	0,1259	0,1218
Gasolina	ND	0,0824	0,0831	0,0818
Álcool	ND	0	0	0
Gás natural	ND	0	0	0
Consumo total de água por fonte (em m³):				
Abastecimento (rede pública)	ND	0	0	0
Fonte subterrânea (poço)	ND	11.888	7.298	7.111
Captação superficial (cursos d'água)	ND	0	0	0
Consumo total de água (em m³)	ND	11.888	7.298	7.111
Consumo de água por empregado (em m³)	ND	15,72	9,95	9,62
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ mil)	ND	ND	ND	ND
Origem dos materiais				
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela empresa / total de material adquirido	ND	0%	0%	0%
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro, etc.)	ND	9,01%	17,25%	18,16%
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros)	ND	0%	0%	0%
Educação e conscientização ambiental				
Educação ambiental – Na organização				
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	ND	80	70	114
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados	ND	10,60%	9,55%	15,28%
Número de horas de treinamento ambiental / total de escolas da área de concessão	ND	40	280	37
Recursos Aplicados (R\$ mil)	ND	9	11	7,7
Educação ambiental – Comunidade				
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	ND	0	0	0

	Meta 2013	2012	2011	2010
Percentual de escolas atendidas / nº total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	0	0	0
Número de alunos atendidos	ND	0	0	0
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos das escolas da área de concessão	ND	0	0	0
Número de professores capacitados	ND	0	0	0
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	ND	0	0	0
Percentual de escolas atendidas / número total de alunos da rede da área de concessão	ND	0	0	0
Número de alunos atendidos	ND	0	0	0
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	0	0	0
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	0	0	0
PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia				
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa.	ND	4.314	9.530	5.468
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda	ND	1,15%	3,11%	1%
Número de equipamentos eficientes doados:				
Lâmpadas	ND	28.105	56.835	18.833
Padrão de Entrada	ND	0	0	0
Geladeiras	ND	4.314	9.530	5.468
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	ND	0	0	0
Número de profissionais eletricitas treinados pelo programa	ND	0	0	0
PEEs Aquecimento solar	ND	0	0	0
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	ND	0	0	0
PEEs Gestão energética municipal	ND	0	0	0
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	ND	0	0	0
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão	ND	9,82%	11,38%	10%
P&D Voltados ao Meio Ambiente				
Meio ambiente (C)	899	777	1.029	268
Número de Patentes registradas no INPI	0	0	0	0
Cultura, Esporte e Turismo				
Recursos Aplicados (R\$ mil)	ND	ND	ND	ND
Saúde				
Recursos Aplicados (R\$ mil)	ND	ND	ND	ND
Indicadores de desempenho				
Supressão vegetal (m² de área suprimida por trimestre)	ND	ND	ND	ND
Poda (Volume de resíduos gerado em m³ por mês)	ND	ND	ND	ND
Incidências de queimadas (Número de ocorrências e área degradada por queimadas por ano)	ND	ND	ND	ND
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês)	ND	ND	ND	ND
Ações de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) que favoreçam a prevenção da poluição (cronograma físico/financeiro do andamento do projeto)	ND	ND	ND	ND
Uso de fontes de energia alternativa em áreas protegidas ambientalmente	ND	ND	ND	ND

Sobre o Relatório

Baseado nas diretrizes GRI, o conteúdo deste documento foi organizado a partir do conceito dos capitais que determinam o resultado sustentável da empresa

Este relatório anual de sustentabilidade reúne informações consolidadas da companhia Energética do Rio Grande do Norte (Cosern) no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2012 e, segundo os princípios de transparência e ética, descreve os principais resultados econômicos, financeiros, sociais e ambientais obtidos pela companhia envolvendo os seus negócios em toda a área de concessão da empresa, responsável pela distribuição de energia elétrica no Estado do Rio Grande do Norte. **[GRI 3.1, 3.3, 3.6, 3.7]**

O documento teve o conteúdo organizado em linha com modelo proposto pela Sustainability Integrated Guidelines for Management (Sigma) que abrange os aspectos que determinam os resultados sustentáveis de uma empresa, relacionando-os a cinco capitais: financeiro, construído, intelectual, humano, social e natural. Publicado anualmente, segue as diretrizes da Global Reporting Initiative e do Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). **[GRI 3.5]**

A Cosern publicou o seu balanço social pela primeira vez em 1998, e em 2009 passou a denominá-lo relatório de sustentabilidade. Não ocorreram mudanças significativas na comparação com o documento anterior – publicado em abril de 2012 – no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório. **[GRI 3.2, 3.9, 3.10, 3.11]**

Os dados econômico-financeiros seguem os padrões internacionais de contabilidade (International Financial Reporting Standards – IFRS) e foram auditados pela PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes (PwC). Algumas informações sociais e ambientais estão devidamente identificadas como parciais, tendo sido verificadas internamente. Essas informações são baseadas em normas brasileiras, como as relacionadas a trabalho. **[GRI 3.9, 3.13]**

Destinado a todos os públicos de interesse da companhia, o relatório destaca informações relevantes sobre as práticas no campo da sustentabilidade e presta contas para colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores, órgãos reguladores, governo e comunidade de como foi o trabalho desenvolvido pela concessionária durante o ano. **[GRI 4.14, 4.15]**

A coordenação do relatório, bem como a gestão das ações de responsabilidade social, são de responsabilidade 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 nas empresas da *holding*. O levantamento dos indicadores de desempenho é realizado pelo departamento com a colaboração de representantes das áreas correlacionadas da distribuidora e do Grupo. **[GRI 3.8]**

Os relatórios anuais da Cosern estão disponíveis no *site* da companhia (www.cosern.com.br/energiaparacrescer/relatoriodesustentabilidade). Dúvidas sobre o documento podem ser esclarecidas por *e-mail* com o Departamento de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade (rse@cosern.com.br). **[GRI 3.4]**

Práticas alinhadas ao Pacto Global











A Cosern desenvolve ações alinhadas às diretrizes da Política de Responsabilidade Social e Sustentabilidade do Grupo Neoenergia e aos compromissos voluntários assumidos com os dez princípios universais do Pacto Global das Nações Unidas 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 5,2 mil 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.

Princípios do Pacto Global	Objetivos do Milênio	Ações
Direitos humanos		
 <p>1 RESPEITAR e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência</p>	 <p>2 ASSEGURAR a não participação da empresa em violações dos direitos humanos</p>	 <p>1 ACABAR COM A FOME E A MISÉRIA</p>
	 <p>2 EDUCAÇÃO BÁSICA DE QUALIDADE PARA TODOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Missão, Visão e Valores • Inclusão de cláusulas referente a direitos humanos nos contratos de fornecedores de materiais e serviços • Investimento em projetos culturais • Parceria com a Fundação Abrinq • Campanha de Solidariedade
	 <p>4 REDUZIR A MORTALIDADE INFANTIL</p>	<p>Saúde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional • Programa Meu Momento
	 <p>5 MELHORAR A SAÚDE DAS GESTANTES</p>	<p>Eficiência energética</p> <ul style="list-style-type: none"> • Energia Verde • Nova Geladeira
	 <p>6 COMBATER A AIDS, A MALÁRIA E OUTRAS DOENÇAS</p>	<p>Projetos culturais</p> <p>Projetos educacionais</p>

ANEXOS

Princípios do Pacto Global		Objetivos do Milênio		Ações	
Direitos do trabalho					
<div>3</div> <div></div> <div>APOIAR a liberdade da associação e reconhecer o direito à negociação coletiva</div>	<div>4</div> <div></div> <div>ELIMINAR todas as formas de trabalho forçado ou compulsório</div>	<div>3</div> <div></div> <div>IGUALDADE ENTRE SEXOS E VALORIZAÇÃO DA MULHER</div>	<div>8</div> <div></div> <div>TODO MUNDO TRABALHANDO PELO DESENVOLVIMENTO</div>	<ul style="list-style-type: none">• Código de Ética• Comissão de Ética• Canais confidenciais de denúncia de irregularidades e Bom relacionamento com o sindicato• Parceria com a Fundação Abrinq	
<div>5</div> <div></div> <div>ERRADICAR efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva</div>	<div>6</div> <div></div> <div>ESTIMULAR práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego</div>	<div>Saúde e qualidade de vida</div> <ul style="list-style-type: none">• Comitê de Saúde e Segurança• Cartilha <i>Energia da Vida</i>• Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional• Semanas Internas de Prevenção de Acidentes do trabalho (Sipat)• Campanha de Vacinação contra a Gripe• Campanha de Comunicação interna no Dia Mundial da Aids• Ginástica laboral• Massagem Shiatsu			
Meio ambiente					
<div>7</div> <div></div> <div>ASSUMIR uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais.</div>	<div>8</div> <div></div> <div>DESENVOLVER iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental</div>	<div>7</div> <div></div> <div>QUALIDADE DE VIDA E RESPEITO AO MEIO AMBIENTE</div>	<ul style="list-style-type: none">• Política de Meio Ambiente do Grupo Neoenergia• Programa de logística reversa Logisverde	<div>Gestão ambiental</div> <ul style="list-style-type: none">• Sistema de Gestão Ambiental• Projetos de P&D com foco em meio ambiente• Programa de Eficiência Energética• Educação para o consumo consciente• Energia Verde• Nova Geladeira	
<div>9</div> <div></div> <div>INCENTIVAR o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis</div>					
Anticorrupção					
<div>10</div> <div></div> <div>COMBATER a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno</div>	<ul style="list-style-type: none">• Código de Ética• Missão, Visão e Valores• Comissão de Ética• Governança corporativa• Auditoria externa para validação dos dados econômico-financeiros• Auditoria interna				

Balanço social Ibase

EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO

2012 (R\$ mil)					2011 (R\$ mil)			
1 - Base de cálculo								
Receita Líquida (RL)	1.418.335				1.149.671			
Resultado Operacional (RO)	260.987				268.817			
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	67.450				57.501			
Valor Adicionado Total (VAT)	945.976				888.078			
	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VA
2 - Indicadores sociais internos (1)								
Alimentação	4.521	6,70	0,32	0,48	3.454	6,01	0,30	0,39
Encargos sociais compulsórios	18.125	26,87	1,28	1,92	15.492	26,94	1,35	1,74
Previdência privada	-296	-0,44	-0,02	-0,03	3.504	6,09	0,30	0,39
Saúde	2.132	3,16	0,15	0,23	1.909	3,32	0,17	0,21
Segurança e saúde no trabalho	1.263	1,87	0,09	0,13	2.993	5,21	0,26	0,34
Educação	1.169	1,73	0,08	0,12	1.193	2,07	0,10	0,13
Cultura	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.082	1,60	0,08	0,11	1.027	1,79	0,09	0,12
Creches ou auxílio-creche	383	0,57	0,03	0,04	487	0,85	0,04	0,05
Esporte	15	0,02	0,00	0,00	25	0,04	0,00	0,00
Transporte	351	0,52	0,02	0,04	380	0,66	0,03	0,04
Participação nos lucros ou resultados	5.581	8,27	0,39	0,59	5.126	8,91	0,45	0,58
Outros	1.925	2,85	0,14	0,20	1.958	3,41	0,17	0,22
Total - Indicadores sociais internos	36.251	53,74	2,56	3,83	37.548	65,30	3,27	4,23
3 - Indicadores sociais externos								
Educação	94	0,04	0,01	0,01	67	0,02	0,01	0,01
Cultura	2.848	1,09	0,20	0,30	3.508	1,30	0,31	0,40
Saúde e Saneamento	-	0,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00	0,00
Esporte	34	0,01	0,00	0,00	28	0,01	0,00	0,00
Desenvolvimento Social	277	0,11	0,02	0,03	27	0,01	0,00	0,00
Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	1.790	0,69	0,13	0,19	1.796	0,67	0,16	0,20
Total das contribuições para a sociedade	5.043	1,93	0,36	0,53	5.426	2,02	0,47	0,61
Tributos (Exceto encargos sociais)	524.800	201,08	37,00	55,48	455.294	169,37	39,60	51,27
Total - Indicadores sociais externos	529.843	203,01	37,36	56,01	460.720	171,39	40,07	51,88
4 - Indicadores ambientais								
Total dos investimentos relacionados com a operação da empresa	5.009	1,92	0,35	0,53	1.406	0,52	0,12	0,16
Total dos investimentos em programas e/ou projetos externos	7.150	2,74	0,50	0,76	11.164	4,15	0,97	1,26
Total dos investimentos em meio ambiente	12.159	4,66	0,86	1,29	12.570	4,68	1,09	1,42

ANEXOS

	2012	2011
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade [GRI EN28]	0	0
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente	0	0
Passivos e contingências ambientais.	0	0
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%

	2012	2011
5 - Indicadores do corpo funcional		
Nº de empregados(as) ao final do período	737	733
Nº de admissões durante o período	49	52
Nº de desligamentos durante o período	45	65
Nº de empregados(as) terceirizados ⁽¹⁾	1.754	1.632
Nº de estagiários(as) ⁽¹⁾	31	38
Nº de empregados acima de 45 anos	340	350
Nº de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:		
Menores de 18 anos	0	0
De 18 a 35 anos	270	258
De 36 a 60 anos	464	468
Acima de 60 anos	3	7
Nº de empregados por nível de escolaridade, segregados por:		
Analfabetos	0	0
Com ensino fundamental	70	65
Com ensino médio	241	266
Com ensino técnico	136	153
Com ensino superior	260	220
Pós-graduados	30	29
Nº de empregados por sexo:		
Homens	545	546
Mulheres	192	187
% de cargos de chefia por sexo:		
Homens	78%	80%
Mulheres	22%	20%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	29	27
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	4%	3%
Nº de empregados portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais ⁽¹⁾	23	23
Remuneração bruta segregada por:		
Empregados	28.519	27.339
Administradores	2.271	1.461

	2012	2011
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	42	41
Nº total de acidentes de trabalho	15	26
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)

ANEXOS

	2012	2011
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção () direção e gerências (X) todos(as) + a Cipa	() direção () direção e gerências (X) todos(as) + a Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	() não se envolve () segue as normas da OIT (X) incentiva e segue a OIT	() não se envolve () segue as normas da OIT (X) incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	() direção () direção e gerências (X) todos(as) empregados (as)	() direção () direção e gerências (X) todos(as) empregados (as)
A participação nos lucros ou resultados contempla:	() direção () direção e gerências (X) todos(as) empregados (as)	() direção () direção e gerências (X) todos(as) empregados (as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados (X) são sugeridos () são exigidos	() não são considerados (X) são sugeridos () são exigidos
Quanto à participação dos empregados em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve () apoia (X) organiza e incentiva	() não se envolve () apoia (X) organiza e incentiva
Nº total de reclamações e críticas de consumidores (as):		
Na empresa	52.004	61.798
No Procon	159	138
Na Justiça	2.525	2.819
% das reclamações e críticas solucionadas:		
Na empresa	101%	102%
No Procon	74%	112%
Na Justiça	45%	58%
Contencioso Cível [GRI PR9]		
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça (R\$ mil)	1.921	1.307
Contingências e passivos trabalhistas [GRI SO8]		
Número de processos trabalhistas:		
Movidos contra a entidade	79	55
Julgados procedentes	27	26
Julgados improcedentes	56	45
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça (R\$ mil)	380	240
Valor adicionado total a distribuir (em R\$ mil)	Em 2012: 945.976	Em 2011: 888.078
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	58,17% governo / 6,07% colaboradores (as) / 26,14% acionistas / 9,62% terceiros	59,84% governo / 5,79% colaboradores (as) / 25,99% acionistas / 8,38% terceiros

7 - Outras informações

CNPJ: 08.324.196/0001-81, setor energético - RN.

A Cosern já está em conformidade com o Decreto nº 3.298/99 (que regulamenta a Lei nº. 7.853/89), seção IV, art. 36, sobre o preenchimento dos cargos com pessoas portadoras de deficiência nas empresas com 100 ou mais funcionários (as).

As metas estabelecidas para 2012 visam à melhoria contínua das informações, bem como engajamento da empresa com a Responsabilidade Social.

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

Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.

Informações não examinadas pelos auditores independentes.

Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: Fabiana Felix Teixeira Barbosa, tel: (84) 3215-6122, e-mail: fabiana.felix@cosern.com.br.

Índice remissivo GRI

[GRI 3.12]

ES – Indicador essencial **AD** – Indicador adicional **SE** – Indicador suplemento setorial de energia

	Princípio do Pacto Global	Página / Comentário	Nível de informação
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
1.1	Declaração sobre a relevância da sustentabilidade	12	Completo
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	4, 19, 61	Parcial
PERFIL ORGANIZACIONAL			
2.1	Nome da organização	7	Completo
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	7	Completo
2.3	Estrutura operacional	7	Completo
2.4	Localização da sede	7, 93	Completo
2.5	Número de países em que a organização opera	7	Completo
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	7	Completo
2.7	Mercados atendidos (regiões, setores e tipos de clientes/ beneficiários)	7	Completo
2.8	Porte da organização	7, 9, 28	Completo
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária	7	Completo
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	47	Completo
EU1	Capacidade instalada (MW), por fonte de energia primária	34	Completo
EU2	Produção líquida de energia, por fonte de energia primária	A Cosern não gera energia.	Completo
EU3	Número de unidades residenciais, industriais, institucionais e comerciais	25	Completo
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição	7, 34	Completo
EU5	Permissões de alocações de equivalentes de CO ₂	Não foram comercializadas.	Completo
PERFIL DO RELATÓRIO			
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	79	Completo
3.2	Data do relatório anterior mais recente	79	Completo
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal)	79	Completo
3.4	Dados para contato	79	Completo
Escopo e limite do relatório			
3.5	Processo para definição do conteúdo	79	Completo
3.6	Limite do relatório (países, divisões, subsidiárias, fornecedores)	79	Completo
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	79	Completo

ANEXOS

		Princípio do Pacto Global	Página / Comentário	Nível de informação
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, etc.		79	Completo
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos		79	Completo
3.10	Consequências de quaisquer reformulações de informações anteriores		79	Completo
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores		79	Completo
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório		85	Completo
Verificação				
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório		79	Completo
GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO				
Governança				
4.1	Estrutura de governança	1 a 10	16	Completo
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja diretor	1 a 10	16	Completo
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	1 a 10	Não há membros independentes.	Completo
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	1 a 10	16, 18	Completo
4.5	Relação entre a remuneração e o desempenho	1 a 10	17	Completo
4.6	Processos em vigor para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	1 a 10	17	Completo
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos conselheiros	1 a 10	Não há processo estruturado.	Completo
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação	1 a 10	5, 14, 18	Completo
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	1 a 10	14, 16	Completo
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social	1 a 10	Não há processo estruturado.	Completo
Compromissos com iniciativas externas				
4.11	Princípio da precaução	7	-	Não informado
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas subscritas ou endossadas	1 a 10	51	Completo
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	1 a 10	52	Completo
Engajamento dos <i>stakeholders</i>				
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização		79	Completo
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar		79	Completo
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i>		18, 20, 54	Completo
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i>		-	Não informado

ANEXOS

INDICADORES DE DESEMPENHO			Princípio do Pacto Global	Página / Comentário	Nível de informação
DESEMPENHO ECONÔMICO					
Desempenho econômico					
ES	EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA)		29	Completo
ES	EC2	Implicações financeiras, riscos e oportunidades de mudanças climáticas	7	-	Não informado
ES	EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido		-	Não informado
ES	EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo		60	Completo
Presença no mercado					
AD	EC5	Salário mais baixo comparado ao salário mínimo local	1	41	Completo
ES	EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais		57, 58	Completo
ES	EC7	Procedimentos para contratação local	6	-	Não informado
Impactos econômicos indiretos					
ES	EC8	Investimentos em infraestrutura e serviços na comunidade		-	Não informado
AD	EC9	Impactos econômicos indiretos significativos		-	Não informado
Disponibilidade e confiabilidade					
SE	EU6	Gestão para assegurar disponibilidade e confiabilidade do fornecimento		20	Completo
Gerenciamento da demanda					
SE	EU7	Programas de gerenciamento de consumo		65	Completo
Pesquisa e desenvolvimento					
SE	EU8	Atividades e despesas de P&D		38	Completo
Descomissionamento de usinas					
SE	EU9	Provisão para descomissionamento de usinas nucleares		A Cosern não gera energia.	Completo
SE	EU10	Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de energia		A Cosern não gera energia.	Completo
Eficiência do sistema					
SE	EU11	Eficiência média de geração de usinas termelétricas		A Cosern não gera energia.	Completo
SE	EU12	Perdas de transmissão e distribuição em relação ao total de energia		25	Completo
DESEMPENHO AMBIENTAL					
Materiais					
ES	EN1	Materiais usados por peso ou volume	8	-	Não informado
ES	EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	8, 9	-	Não informado
Energia					
ES	EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	8	72	Completo
ES	EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	8	72	Completo
AD	EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	8, 9	72	Completo
AD	EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	8, 9	65	Completo

ANEXOS

		INDICADORES DE DESEMPENHO	Princípio do Pacto Global	Página / Comentário	Nível de informação
AD	EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	8, 9	-	Não informado
Água					
ES	EN8	Total de retirada de água por fonte	8	72	Parcial
AD	EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	8	Não há fontes afetadas significativamente.	Completo
AD	EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	8,9	-	Não informado
Biodiversidade					
ES	EN11	Localização e tamanho da área da empresa em áreas protegidas ou alta biodiversidade	8	73	Completo
ES	EN12	Descrição de impactos significativos sobre a biodiversidade	8	-	Não informado
SE	EU13	Biodiversidade de habitats de substituição	8	-	Não informado
AD	EN13	Habitats protegidos ou restaurados	8	73	Completo
AD	EN14	Gestão de impactos na biodiversidade	8	73	Completo
AD	EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação	8	73	Completo
Emissões, efluentes e resíduos					
ES	EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso	8	-	Não informado
ES	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso	8	-	Não informado
ES	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	7, 8, 9	-	Não informado
ES	EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso	8	-	Não informado
ES	EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	8	-	Não informado
ES	EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	8	-	Não informado
ES	EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	8	74	Completo
ES	EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	8	Em 2012, não houve derramamentos nas instalações da empresa.	Completo
AD	EN24	Peso de resíduos perigosos transportados, importados, exportados ou tratados	8	-	Não informado
AD	EN25	Biodiversidade de corpos d'água e habitats afetados por descartes de água e drenagem	8	-	Não informado
Produtos e serviços					
ES	EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços	7, 8, 9	71, 75	Completo
ES	EN27	Percentual recuperado de produtos e suas embalagens	8, 9	Não há embalagem em distribuição de energia	Completo
Conformidade					
ES	EN28	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos ambientais	8	83	Completo
Transporte					
AD	EN29	Impactos ambientais do transporte de produtos, bens e materiais e trabalhadores	8	-	Não informado
Geral					
AD	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	7, 8, 9		Completo

ANEXOS

INDICADORES DE DESEMPENHO		Princípio do Pacto Global	Página / Comentário	Nível de informação
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE				
Emprego				
ES	LA1	Trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	41	Completo
ES	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	6	Não informado
SE	EU14	Programas e processos que asseguram a oferta de mão de obra qualificada	46	Completo
SE	EU15	Porcentagem de empregados com direito à aposentadoria nos próximos cinco e dez anos, discriminada por categoria funcional e região	42	Completo
SE	EU16	Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores parceiros e subcontratados	20, 43	Completo
SE	EU17	Dias trabalhados por parceiros (atividades de construção, operação e manutenção)	-	Não informado
SE	EU18	Treinamento em saúde e segurança de trabalhadores parceiros e subcontratados	-	Não informado
AD	LA3	Benefícios que não são oferecidos a empregados temporários ou de meio período	41	Completo
Relações entre os trabalhadores e a governança				
ES	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	1, 3	100% representados pelo Sindicato dos Eletricistas do Rio Grande do Norte (Sintern)
ES	LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais	3	-
Saúde e segurança no trabalho				
AD	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	1	43
ES	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos	1	44
ES	LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco	1	44
AD	LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	1	43
Treinamento e educação				
ES	LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, por categoria funcional		45
AD	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e fim da carreira		46
AD	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho		46
Diversidade e igualdade de oportunidades				
ES	LA13	Responsáveis pela governança e empregados por gênero, faixa etária, minorias	1, 6	16, 42, 43
Igualdade na remuneração entre homens e mulheres				
ES	LA14	Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por categoria funcional	1, 6	42

ANEXOS

INDICADORES DE DESEMPENHO			Princípio do Pacto Global	Página / Comentário	Nível de informação
DIREITOS HUMANOS					
Práticas de investimento e de processos de compra					
ES	HR1	Contratos de investimentos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos	1 a 6	Não foram realizados.	Completo
ES	HR2	Fornecedores submetidos a avaliações de direitos humanos	1 a 6	57	Completo
AD	HR3	Treinamento para empregados em direitos humanos	1 a 6	Não foram realizados.	Completo
Não discriminação					
ES	HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	1, 2, 6	Não foram registrados.	Completo
Liberdade de associação e negociação coletiva					
ES	HR5	Operações com risco ao direito de exercer a liberdade de associação	1, 2, 3	Não foram identificadas.	Completo
Trabalho infantil					
ES	HR6	Operações com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil	1, 2, 5	57	Completo
Trabalho forçado ou análogo ao escravo					
ES	HR7	Operações identificadas com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo	1, 2, 4	57	Completo
Práticas de segurança					
AD	HR8	Pessoal de segurança treinado em direitos humanos	1 e 2	18	Parcial
Direitos indígenas					
AD	HR9	Casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	1 e 2	Não foram registrados.	Completo
SOCIEDADE					
Comunidade					
ES	SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída		71	Parcial
SE	EU19	Participação de stakeholders em decisões de planejamento energético e infraestrutura		34	Completo
SE	EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento		34	Completo
SE	EU22	Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização		34	Completo
Prevenção e preparação para emergências e desastres					
SE	EU21	Medidas e planos de contingência para desastres/emergências		20	Completo
Corrupção					
ES	SO2	Unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	10	-	Não informado
ES	SO3	Empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	10	Não foram realizados.	Completo
ES	SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	10	Não foram registrados.	Completo
Políticas públicas					
ES	SO5	Posições e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	1 a 10	20, 52	Completo

ANEXOS

INDICADORES DE DESEMPENHO		Princípio do Pacto Global	Página / Comentário	Nível de informação	
AD	SO6	Contribuições para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas	10	A Cosern não faz contribuições de nenhuma espécie a partidos políticos.	Completo
Concorrência desleal					
AD	SO7	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		Não foram registradas.	Completo
Conformidade					
ES	SO8	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos		84	Completo
Acesso					
SE	EU23	Programas para melhorar ou manter o acesso à eletricidade		61	Completo
Prestação de informações					
SE	EU24	Práticas para lidar com barreiras de acesso (escolaridade, necessidades especiais, etc.)		53, 55	Completo
RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO					
Saúde e segurança do cliente					
ES	PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que são avaliados impactos de saúde e segurança	1	61	Parcial
AD	PR2	Conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos à saúde e segurança	1	Não foram identificados.	Completo
SE	EU25	Acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa		61	Completo
Rotulagem de produtos e serviços					
ES	PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	8	53	Completo
AD	PR4	Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem	8	Não houve registro no exercício de 2012.	Completo
AD	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas		53, 54	Completo
Comunicações de marketing					
ES	PR6	Adesão às leis, normas e códigos voluntários de comunicações de marketing		53	Completo
AD	PR7	Casos de não conformidade com comunicações de marketing		Não houve registro no exercício de 2012.	Completo
Privacidade do cliente					
AD	PR8	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	1	53	Completo
Conformidade					
ES	PR9	Multas por não conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços		54, 84	Completo
Acesso					
SE	EU26	População não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados		-	Não informado
SE	EU27	Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento		28	Completo
SE	EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia		54	Completo
SE	EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia		54	Completo
SE	EU30	Fator de disponibilidade média das usinas de geração		A Cosern não gera energia.	Completo

Níveis de aplicação

A Cosern autodeclara que este relatório atende ao Nível C de aplicação das diretrizes GRI G3.0, cumprindo os requisitos apontados no quadro abaixo.

		C	C+	B	B+	A	A+
Perfil da G3.1	RESULTADO	Responder aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8; 3.10 3.12; 4.1 a 4.4; 4.14 e 4.15		Responder a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13; 4.16 a 4.17		O mesmo exigido para o nível B	
Informações sobre a forma de gestão da G3.1	RESULTADO	Não exigido	Com verificação externa	Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador	Com verificação externa	Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	Com verificação externa
Indicadores de desempenho da G3.1 e indicadores de desempenho do suplemento setorial	RESULTADO	Responder a um mínimo de 10 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, econômico e ambiental.		Responder a um mínimo de 20 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: econômico, ambiental, direitos humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto.		Responder a cada indicador essencial da G3.1 e do suplemento setorial* com a devida consideração ao princípio da materialidade de uma das seguintes formas: a) respondendo ao indicador ou b) explicando o motivo da omissão.	

*Suplemento setorial em sua versão final

Informações corporativas

Conselho de Administração

Marco Geovanne Tobias da Silva – **Presidente**
 Gonzalo Pérez Fernández – **Vice-Presidente**
 Clayton Ferras de Paula – **Titular**
 Gonzalo Gómez Alcântara – **Titular**
 José Maurício Pereira Coelho – **Titular**
 Jorge Luiz Pacheco – **Titular**
 Pedro Damásio Costa Neto – **Titular**
 (representante dos empregados)
 Solange Maria Pinto Ribeiro – **Titular**

Mário José-Ruiz Tagle Larrain – **Suplente**
 André Luis Dantas Furtado – **Suplente**
 Ari Sarmento do Valle Barbosa – **Suplente**
 Cássio Valério Medeiros Soares de Souza – **Suplente**
 Cecília Maria Habib de Sant'Anna Reis – **Suplente**
 Lara Cristina Ribeiro Piau Marques – **Suplente**
 Roberto Medeiros dos Santos – **Suplente**
 Zenóbio do Rego Filho – **Suplente**

Conselho Fiscal

Rogério Magno Panca – **Presidente**
 Erico Cavalcanti Furtado – **Titular**
 Luis Carlos Faria Ribeiro – **Titular**
 Rubens Andre Chagas de Brito – **Suplente**
 Luiz Cláudio Moraes – **Suplente**
 Francesco Gaudio – **Suplente**
 Antônio Carlos dos Anjos Costa – **Suplente**

Diretoria-Executiva

José Roberto Bezerra de Medeiros
 – **Diretor-Presidente**
 Erik da Costa Breyer – **Diretor Financeiro
 e de Relações com Investidores**
 Solange Maria Pinto Ribeiro – **Diretor
 Planejamento e Controle e de Regulação**
 Lady Batista de Moraes – **Diretora
 de Gestão de Pessoas**

Companhia Energética do Rio Grande do Norte – Cosern [GRI 2.4]

Rua Mermoz, 150 – Centro – Natal/RN
 CEP: 59025-250
 Tel.: (84) 3215-6100
www.cosern.com.br

Atendimento Comercial: Tel: 116

E-mail: cosern@cosern.com.br

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

Créditos

Coordenação-geral e conteúdo GRI

Departamento de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade

Redação e edição

Editora Contadino

Projeto gráfico e diagramação

Multi Design

Fotografias

André Cyriaco, Dario Zalis, Dan Fermon, Maurício Cuca

Agradecemos a todos os envolvidos na elaboração deste relatório.

