

**Pacto Global das Nações Unidas**  
**Comunicação de Progresso 2009**



## 1. Mensagem do Presidente

Atender as necessidades da sociedade com qualidade, eficiência e ética é parte da atuação permanente da COSERN, alicerçada no princípio da sustentabilidade construída sobre três pilares: o do respeito ao meio ambiente, o da responsabilidade social e o da rentabilidade para os acionistas.

Centrada na missão de “Ser a luz e a energia do Estado do Rio Grande do Norte”, a Empresa tem como premissa ser parceira da sociedade na construção de um modelo de crescimento que estimule o desenvolvimento socioeconômico. Assim, está aberta a novas tendências que permitam melhorar seu desempenho no fornecimento de energia à população e que possam induzir o desenvolvimento sustentável do Estado do Rio Grande do Norte.

Com esse foco, em 2007, sob as políticas de gestão sustentável do Grupo Neoenergia, a COSERN formalizou sua adesão aos princípios do Pacto Global, em carta à Organização das Nações Unidas (ONU), em conjunto com as demais empresas do Grupo. Essa iniciativa inclui também a adoção pública dos Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), como norteadores de sua gestão.

Alinhada a essas iniciativas, a COSERN está engajada na defesa dos direitos da criança e do adolescente, por meio de parcerias com a Fundação Abrinq, e em movimentos nacionais ligados à responsabilidade empresarial, como o Pacto Nacional pela Integridade e Contra a Corrupção, por meio do Instituto Ethos.

Além disso, realiza investimentos socioambientais priorizando ações nas áreas de educação, cultura, atividades sociais e respeito ao meio ambiente, contribuindo para o desenvolvimento do Estado. O investimento contínuo em responsabilidade social e na qualidade dos serviços prestados à população confere à COSERN uma posição de destaque no setor elétrico brasileiro e de liderança como a maior patrocinadora cultural do Estado.

O reconhecimento pelo desempenho, não só em sua área de negócios, como também em sua atuação como empresa socialmente responsável, está evidenciado nos prêmios conquistados, dos quais se destacam: o Prêmio IASC 2007 – Índice de Satisfação do Consumidor, da Agência Nacional de Energia Elétrica-ANEEL, com 71,37% de aprovação pelos clientes, deixando-a acima da média da Região Nordeste (60,85%) e do Brasil (65,85%).

Em 2008, a COSERN foi classificada, pelo quinto ano consecutivo, como a Melhor Distribuidora da Região Nordeste, na premiação promovida pela revista Eletricidade Moderna, além do Título de Empresa Amiga da Criança e do Adolescente com Câncer, concedido pela Fundação Abrinq, pelo apoio às ações da ONG Casa Durval Paiva.

O compromisso da COSERN com a sustentabilidade também se reflete em seu desempenho econômico. A empresa fechou o ano de 2008 com uma receita de R\$ 1.258 milhões, superior em 7,15% ao obtido em 2007, e o Lucro Líquido de R\$ 212 milhões, 25,56% superior ao obtido em 2007. Esses resultados são frutos de uma gestão integradora, na qual colaboradores, fornecedores e clientes participam da busca pela excelência. Essa forma de trabalhar garante a satisfação de todos os colaboradores e *stakeholders* e se reflete de forma positiva no progresso do Estado do Rio Grande do Norte.

A produção desta primeira Comunicação de Progresso (COP), precedida da publicação do seu Balanço Social e Ambiental 2007, disponibilizado no site [www.cosern.com.br](http://www.cosern.com.br), ratifica o compromisso da COSERN com a disseminação e fortalecimento dos princípios da sustentabilidade promulgados pelo Pacto Global.



**José Roberto Bezerra de Medeiros**  
Diretor-presidente

## 2. Sobre a COSERN

A criação da COSERN deu-se em dezembro de 1961, quando o Brasil enfrentava um *boom* desenvolvimentista e a eletricidade era um dos fatores importantes de desenvolvimento e crescimento econômico. Em pouco mais de três meses, a Companhia estava pronta a operar e, em 3 de abril de 1962, passou a ser a principal empresa concessionária de energia elétrica do Estado do Rio Grande do Norte.

Nos anos seguintes, a Empresa incorporou os ativos, no Estado, da Companhia Força e Luz Nordeste do Brasil – CFLNB e, em 1972, também assumiu a concessão da Companhia de Melhoramentos Mossoró S.A. – COMENSA. A história da Empresa foi de crescimento constante, com importantes investimentos em direção ao atendimento da sociedade do Rio Grande do Norte. Em dezembro de 1997, a Empresa passou ao controle privado e, a partir daí, tem a seguinte composição acionária:

Empresa	Participação	Ações
Neoenergia S. A .	84,45%	141.934.878
Iberdrola	7,01%	11.782.384
Uptick Particip. S. A	5,82%	9.780.611
Previ	1,54%	2.596.010
Outros	1,18%	1.980.145

A Companhia Energética do Rio Grande do Norte – COSERN é uma empresa de capital aberto, prestadora de um serviço público essencial: a distribuição de energia elétrica para a sociedade do Rio Grande do Norte.

É a única Empresa do setor a atuar no Estado, e tem entre seus horizontes ampliar as oportunidades de desenvolvimento da sociedade do Rio Grande do Norte por meio de pesquisas e estudos para projetar, construir e explorar os sistemas de produção, transmissão, transformação, distribuição e comercialização de energia elétrica, além de fontes alternativas de energia, renováveis ou não, e de serviços correlatos que venham a ser concedidos para sua exploração.

Para isso se mantém atualizada para fazer frente a qualquer desafio que lhe seja apresentado pela União, Estado ou Municípios. Esta disposição em atender a novos desafios é fundamental para o desenvolvimento do Rio Grande do Norte, uma vez que a Empresa distribui energia elétrica para 53.307 km<sup>2</sup>, 167 municípios e uma população superior aos três milhões de habitantes. Em 2008, a Empresa superou 1 milhão de clientes atendidos em sua área de concessão, encerrando esse exercício contando com 738 colaboradores. Além desses, a Empresa conta com 37 estagiários e 1.725 terceirizados.

### Direcionadores da Ação Empresarial

A COSERN é uma empresa controlada pelo Grupo Neoenergia e, como tal, desde a sua privatização em 1997, se baseia em uma política de Governança Corporativa que tem como pilares a transparência e equidade. A estrutura de Governança da COSERN tem como característica a presença dos Diretores Executivos da holding na sua diretoria, e do Diretor Presidente da holding no seu Conselho de Administração. A adoção de um modelo de gestão único permitiu o alinhamento das estratégias, a unificação dos processos e a obtenção de ganhos de escala.

A COSERN atua dentro dos paradigmas do moderno Código de Ética da Neoenergia. Para a Empresa, representa o alinhamento da relação direta com as demais empresas do grupo dentro de princípios de governança e sustentabilidade comuns, e com os seus colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores, prestadores de serviço, mercado e entes públicos, baseado em valores e princípios que sustentarão a realização da sua **Missão** de “Ser uma empresa de referência na distribuição de energia. Ser a luz e a energia do Estado do Rio Grande do Norte, contribuindo para o seu desenvolvimento”.

Orientada pela **Visão** de “Universalizar o fornecimento de energia com qualidade até 2011, e comprometida em atender todos os seus clientes com serviços de qualidade, com os menores preços possíveis e com justa remuneração aos acionistas”, a COSERN tem como **Valores** o foco em resultado, espírito de equipe, conhecimento e comunicação, e a iniciativa e proatividade, como balizadores de sua atuação junto aos colaboradores, parceiros e a comunidade.

## Gestão com foco na sustentabilidade

### Responsabilidade Empresarial

A COSERN acredita que um dos principais desafios a ser enfrentados pelas empresas é a gestão sustentável de seus negócios. Isso quer dizer assumir compromissos que vão além do desempenho financeiro. Compromissos que busquem a perenidade do negócio baseada em paradigmas que levem em conta o desenvolvimento humano e a preservação de recursos ambientais para as futuras gerações.

Em consonância com a macroestratégia Responsabilidade Social - Programa Energia para Crescer do Grupo Neoenergia, a partir de 2005 a COSERN implementou o modelo de gestão socialmente responsável em todas as suas atividades, construído permanentemente na busca da prestação de um serviço de qualidade e universalizado, baseado na relação ética e transparente com seus colaboradores e stakeholders, visando a criação de valor ao negócio e a contribuição para uma sociedade sustentável.

Esse posicionamento levou a COSERN a buscar conhecimento e construir modelos que incorporem a sustentabilidade e a responsabilidade socioambiental no centro de seus processos de gestão e governança.

Acreditando que o diálogo com diversas associações e organismos nacionais e internacionais contribui para o crescimento do setor e dos negócios, com foco sempre no interesse de todas as partes e com avanços no campo do conhecimento, a Empresa mantém relação com importantes associações e organismos que difundem conceitos e regulamentam as atividades do setor empresarial e de energia elétrica, entre as quais se destacam:

- Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (ABRADEE);
- Comitê Brasileiro da CIER (BRACIER);
- Instituto ETHOS de Responsabilidade Social.

Ratificando esse propósito, em 2007, a Empresa formalizou adesão ao Pacto Global das Nações Unidas e adotou as diretrizes de elaboração de Relatório Social GRI-G3, que oferecem não apenas indicadores de sustentabilidade, mas também instrumentos para que a Empresa possa comparar sua atuação com outros atores do mercado também comprometidos com metas de desenvolvimento, baseadas na mitigação e redução de impactos socioambientais.

O diálogo com seus principais *stakeholders* é também adotado como fundamental na gestão cotidiana da COSERN. Ele serve como balizador da visão que a sociedade tem da Empresa e, também, mostra como a Empresa pode ajustar seus processos e procedimentos para ampliar o nível de satisfação de seus serviços.

### 3. Relacionamento com Stakeholders

Para manter a sociedade e as demais partes interessadas informadas de suas políticas, ações e resultados de suas atividades sobre os aspectos socioambientais, a COSERN dispõe de um Plano de Comunicação que estabelece critérios, define e ordena as atividades informativas e de comunicação com os diferentes públicos.

Essas atividades são desenvolvidas pelo Departamento de Comunicação Institucional que, em consonância com a política do Grupo Neoenergia de transparência e ética no relacionamento com os Stakeholders, divulga as informações e promove a comunicação obedecendo aos critérios de relevância para as partes envolvidas, abrangência do maior número de receptores e de promoção do retorno da imagem percebida pelo cliente, visando melhorias e adequação dos processos às expectativas dos seus públicos-alvos.

Com esse propósito, a COSERN utiliza-se dos meios que permitem maior comunicação com esses públicos, conforme descritos a seguir:

CANAIS DE COMUNICAÇÃO INTERNOS			
CANAL DE COMUNICAÇÃO	O QUE É?	PERIODICIDADE	OBJETIVO
Corrente Elétrica	Cabeçalho Personalizado para e-mail Corrente Elétrica Local	Por Demanda	Veicular informações de gestão relacionados a objetivos, estratégias e resultados para os líderes de cada Empresa
Cosern Informa	E-mail	Por Demanda	Divulgar informações diversas sobre o dia-a-dia da Empresa
Energia Cosern	Revista	Mensal	Divulgar informações sobre decisões, projetos, programas e ações locais
Gestão de Pessoas	Seleção da Revista Energia Cosern	Mensal	Divulgar informações sobre políticas, programas, projetos e ações da área de Gestão de Pessoas
Circuito Interno	Jornal de Parede	-o-	Veicular informações diversas e cartazes de campanhas internas
Folhas A-4 Editoriais	Padrão de Editoria	-o-	Divulgar informações, levando em consideração as necessidades de informações locais de todas as empresas
IntraNeo	Portal Local (Intranet)	-o-	Divulgar as mais diversas informações e serviços da Empresa
Energia Já	Boletim de Notícias	Por demanda	Divulgar informações que necessitem de repasse imediato, atingindo a todos os colaboradores
Informativo Clarão	Informativo	Por demanda	Divulgar informações de repasse imediato sobre negociação Sindical
Entendendo Nosso Negócio	Informativo	Por demanda	Divulgar informações sobre o negócio das Empresas, além de abordar assuntos como serviços, tarifas e outros dados relevantes.
Circuito Aberto	Painel	-o-	Veicular cartazes de eventos da comunidade, eventos culturais patrocinados pela Empresa e outros materiais que precisam ser do conhecimento dos colaboradores e que não se enquadram nas editoriais do Jornal de Parede
Espaço Interativo	Painel	-o-	Contribuição dos colaboradores e respostas por meio de posicionamentos de suas Empresas
Agentes de Comunicação Interna	Colaboradores	-o-	Disseminar informações da área de Comunicação Interna a todos os colaboradores da Empresa

Cabe destacar que, no final de 2007, a Neoenergia desenvolveu a “I Pesquisa de Comunicação Interna” para avaliar o grau de satisfação dos canais de comunicação, e medir o nível de percepção das ações de comunicação realizada. Nessa pesquisa, a COSERN obteve o índice de 79,6% da satisfação em relação às suas ações de comunicação interna.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVOS			
CANAL DE COMUNICAÇÃO	O QUE É?	PERIODICIDADE	OBJETIVO
Corrente Elétrica	E-mail	Por Demanda	Divulgar informações corporativas relacionadas com objetivos, estratégias, princípios, diretrizes e resultados para o público interno da Holding e para as lideranças das Empresas
Carta do Presidente	E-mail	Por Demanda	Destacar informações, como lançamento de desafios, decisões estratégicas e mensagens comemorativas
Neoenergia Total	Revista	Bimestral	Divulgar informações sobre projetos, decisões, programas, ações corporativas, de responsabilidade social, de saúde, meio-ambiente e outras
Energia Integrada	Seção da Revista Neoenergia Total	Bimestral	Divulgar ações, programas ou projetos de uma determinada Empresa do Grupo que mereçam destaque e que sirvam de exemplo para as demais
IntraNeo	Portal Corporativo (Intranet)	-o-	Tornar acessível as diversas informações e serviços do Grupo
Mais Você	Cartaz/Jornal de Gestão de Pessoas	Por Demanda	Informar aos colaboradores da Holding e Empresas do Grupo, ações, programas, projetos e processos da área corporativa de Gestão de Pessoas

CANAIS DE COMUNICAÇÃO EXTERNOS			
SITUAÇÕES NORMAIS			
VEÍCULO	PERIODICIDADE	ANO	PARTE INTERESSADA
Campanhas publicitárias/informativas	Três vezes ao ano	1999	Todos stakeholders
Releases	Uma vez por semana	1998	Todos stakeholders
Relatório Social	Uma vez ao ano	1999	Todos stakeholders
Palestras: comunidades/escolas	Mensal/dentro Projetos	1999	Comunidade/estudantes
Folhetos explicativos	Distribuídos nas agências de atendimento, feiras, eventos, escolas e comunidades.	1999	Todos stakeholders
Fórum de Responsabilidade Social	Anual	2006	Todos stakeholders
Reuniões Conselhos de Consumidores	Bimestral	1996	representantes classes consumidores
Balanco Social Ibase	Anual/Internet	2006	Todos stakeholders
Internet	Constante	1999	Todos stakeholders
Visita escolas/alunos à COSERN	Constante	1999	Estudantes/professores
SITUAÇÕES ANORMAIS			
VEÍCULO	PERIODICIDADE	ANO	PARTE INTERESSADA
Releases	Momento pontual	1998	Todos stakeholders
Comunicado oficial/imprensa	Momento pontual	1998	Todos stakeholders
Campanha Institucional focada	Momento pontual	1998	Todos stakeholders
Coletiva com a imprensa	Momento pontual	1998	Todos stakeholders



#### 4. A COSERN e o Pacto Global

A participação da COSERN como signatária no Pacto Global das Nações Unidas foi confirmada, em 2007, com a inclusão de seu nome na lista de participantes do site internacional do Pacto Global ([www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)) e por carta enviada ao seu presidente pelo Diretor Executivo do Pacto Global das Nações Unidas, Georg Kell. Com isso, a empresa passou a integrar uma rede mundial de 3.800 empresas que buscam a construção de um ambiente mais sustentável e que não tire das minorias a possibilidade de igual crescimento e perspectiva.

O Pacto advoga dez princípios universais, derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção.

Em 2007, confirmada sua inclusão, a COSERN tornou pública sua adesão a esses princípios, por meio dos canais de comunicação internos e externos, e tem desenvolvido e monitorado programas e ações que atendam ao compromisso assumido com o Pacto Global.



Anúncio veiculado na conta de energia da COSERN

Como forma de evidenciar o alinhamento das práticas aos compromissos com o Pacto Global e às 8 Metas do Milênio, apresenta-se essa Comunicação de Progresso (COP), constituída da tabela de Evolução nos Princípios, sequenciada do Detalhamento das Ações, no qual se pode observar os avanços conquistados pela COSERN na implantação dos Dez Princípios do Pacto nos seus processos de gestão.

## 5. Evolução nos Princípios

### 5.1. Políticas, Programas, Sistemas e Ações Ciclo 2007/2008.

#### PACTO GLOBAL

##### DIREITOS HUMANOS



##### DIREITOS DO TRABALHO



##### PROTEÇÃO AMBIENTAL



##### CONTRA A CORRUPÇÃO



#### OITO METAS DO MILÊNIO



Item	Projetos/Programas/Sistemas de Gestão/Participações e Políticas	Princípios do Pacto Global										Oito Metas do Milênio								Data	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	Início	Término
1	Política de Responsabilidade Social e de Sustentabilidade: Estabelecer diretrizes de um modelo de gestão socialmente responsável.																			2005	Contínuo
2	Programa Energia para Crescer: Estruturar Programa de Responsabilidade Social.																			2005	Contínuo
3	Código de Ética: Ser referência em conduta pessoal e profissional de todos os colaboradores.																			2002/2006	Contínuo
4	Forum de Responsabilidade Social: Incentivar adoção de estratégias e ações socialmente responsáveis.																			2006	2007
5	Comitê de Ética: Dar suporte à aplicação do Código de Ética.																			2007	Contínuo
6	Comitê de Responsabilidade Social: Assegurar a estratégia e a padronização das ações de Responsabilidade Social.																			2008	Contínuo
7	Encontro com os Stakeholders: Avaliar o Balanço Socioambiental 2006 e de suas melhores práticas.																			2008	2008
8	Participação na Comissão Temática de Responsabilidade Social da Confederação Nacional da Indústria-CNI/FIERN: Apoiar e incentivar ações da classe empresarial na																			2008	Contínuo
9	Direitos Humanos: Divulgar a Declaração Universal dos Direitos Humanos																			2008	Contínuo
10	Participação no III Congresso Brasileiro de Direitos Humanos, Sociedade e Estado.																			2008	2008
11	Participação no Programa de Combate à Corrupção do Ministério Público do RN.																			2007	2008
12	Participação na Campanha de Combate à Dengue: Colaborar com ações do Governo Estadual e Municipal para combate à Dengue.																			2008	Indeterminado
13	Projetos com foco na educação, cultura e meio ambiente: contribuir para a inclusão social e a formação da cidadania.																			2005	Contínuo
14	Programa de Apoio à Casa do Menor Trabalhador: Propiciar formação profissional para a inserção no mercado de trabalho.																			2002	Indeterminado
15	Empresa Amiga da Criança: Apoiar o combate a mortalidade infantil e abolir a exploração do trabalho infantil juvenil																			2003	Indeterminado
16	Parceria com o Instituto Ayrton Senna: Apoiar a educação e desenvolvimento humano de crianças e jovens.																			2006	Indeterminado
17	Política de Gestão de Pessoas: Estabelecer diretrizes para gestão dos colaboradores.																			2006	Contínuo
18	Programa de Respeito à Diversidade: Promover a conscientização dos colaboradores.																			2006	Contínuo
19	Cartilha de Gestão de Pessoas: Divulgar o Sistema de Gestão de Pessoas do Grupo Neoenergia.																			2006	Contínuo
20	Programa de Comunicação Interna: Transformar a informação em instrumento de integração da força de trabalho.																			2007	Contínuo
21	Programa SER NEO: Sistematizar as ações de recepção e de apresentação dos processos e da cultura organizacional aos novos colaboradores.																			2007	Contínuo
22	Acordo Coletivo: Formalizar os termos de negociações trabalhista firmados entre a COSERN e o SINTERSIND. dos Eletricistas do RN.																			2008	2009
23	Política de Benefícios: Oferecer vantagens, além dos benefícios exigidos por lei.																			2008	Contínuo
24	Programa Potencializar: Unir todas as ações para o desenvolvimento do colaborador																			2008	Contínuo
25	Política de Saúde e Segurança: Buscar a melhoria contínua das condições de trabalho.																			2005	Contínuo
26	Programa Energia da Vida: Atuar na melhoria da saúde, segurança e qualidade de vida dos colaboradores, parceiros e da comunidade																			2005	Contínuo
27	Programa Energia da Vida/Comunidade: Atuar na conscientização e aplicação melhores procedimentos quanto aos riscos inerentes à energia elétrica.																			2005	Contínuo
28	Programa Energia da Vida/Parceiros: contribuir para a melhoria dos níveis de segurança e saúde no trabalho das EPS.																			2005	Contínuo
29	Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho																			1985	Contínuo
30	CIPAS/Comitê de Saúde e Segurança/CIPAS: Participar do planejamento, controle e da gestão da prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.																			1985/2002	Contínuo
31	Gestão de Fornecedores: Estabelecer compromissos éticos com fornecedores.																			2005	Contínuo
32	Política da Segurança da Informação: disciplinar a utilização adequada da informação mediante termo de compromisso.																			2003	Contínuo
33	Governança Corporativa/ Lei Sarbanes-Oxley: assegurar transparência e controle																			2005	Contínuo
34	Auditoria Interna/Controles Internos: Assegurar a implementação das práticas de Governança de Grupo.																			2005	Contínuo
35	Governança Corporativa/Projeto Controle de Acesso SAP: redefinir os perfis de acesso ao SAP																			2008	2009
36	Projeto SAP/CCS: Implantar novo sistema comercial																			2007	2009
37	Sistema de Gestão Qualidade: Implementar a política e os objetivos da qualidade, conforme A ISO 9001:2000.																			2007	Contínuo
38	Programa de Redução de Perdas Elétricas: Reduzir o índice de perdas de energia/economia recursos naturais																			1998	Contínuo
39	Programa Nacional de Universalização da Energia Elétrica/Luz para Todos: Levar energia elétrica a todos os lares Norte Rio-grandense.																			2004	2010
40	Eficiência Energética/Projeto Energia Social: Eficientização das instalações elétricas, ações educativas e doação de equipamentos certificados.																			1999	Indeterminado
41	Gestão Ambiental: Assegurar o cumprimento as diretrizes da Legislação Ambiental e da política ambiental do Grupo Neoenergia..																			2005	Contínuo
42	Programa de Prevenção de riscos ambientais																			2002	Contínuo
43	Educação e Conscientização Ambiental: Capacitar e orientar colaboradores e parceiros, sobre os aspectos ambientais em suas atividades.																			2007	Indeterminado
44	Cartilha de Meio Ambiente: Divulgar as políticas de meio ambiente da empresa, junto aos seus colaboradores, fornecedores, e clientes																			2006	Contínuo
45	Iniciativas para redução de impactos sobre o clima: Minimizar impacto ambiental e o aquecimento global.																			1998	Contínuo
46	Recuperação de áreas degradadas																			2002	Contínuo
47	Gestão de Resíduos																			2005	Contínuo
48	Conscientização e controle no uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização																			2005	Contínuo



## 5.2. Detalhamento das Ações

### 1. Política de Responsabilidade Social e de Sustentabilidade

A COSERN adota, desde 2005, a Política de Responsabilidade Social e Sustentabilidade estabelecida pelo Grupo Neoenergia para todas as suas empresas, seguindo um modelo de gestão socialmente responsável em todas as suas atividades, construído permanentemente na relação com os seus diferentes públicos<sup>1</sup>, visando a criação de valor ao negócio e a contribuição para uma sociedade sustentável.

Com base nessa premissa, a COSERN realiza suas ações de Responsabilidade Social e Sustentabilidade por meio do Programa “Energia para Crescer”, estruturado com o objetivo de alinhar todas as ações, estratégias de negócio e focos de atuação aos princípios de Responsabilidade Social Corporativa do Grupo, como forma de contribuir para a solução dos grandes temas mundiais e para a preservação ou recuperação de ecossistemas.

### 2. Programa Energia para Crescer

O Programa de Responsabilidade Social da COSERN, Energia para Crescer, está fundamentado na agenda de responsabilidade empresarial e social do Instituto Ethos, que considera sete temas de atuação: Valores, Transparência e Governança; Público Interno; Meio Ambiente; Fornecedores; Consumidores e Clientes; Comunidade; Governo e Sociedade. A educação, o meio ambiente, a cultura e os projetos ligados à distribuição de energia elétrica são focos de atuação junto ao tema Comunidade.

Visando a promoção de sua atuação social, a COSERN desenvolve objetivos anuais na área sociocultural, compreendendo patrocínios de projetos culturais, sociais e educativos, advindos de solicitações da sociedade/comunidade de todo o Estado do RN.

Para a seleção desses projetos, a COSERN dispõe de um Guia para Aprovação de Patrocínios, criado em 2001, revisado em 2006 e normatizado em 2007, que orienta e define os critérios de aplicação dos recursos em ações culturais, esportivas e sociais. Dentre os critérios de avaliação dos projetos, estão: valorização da identidade cultural regional; enquadramento nas Leis de Incentivo à Cultura; e promoção da inclusão social.

### 3. Código de Ética

O Código de Ética do Grupo Neoenergia foi lançado em novembro de 2006 para formalizar a relação direta das Empresas com seus colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores, prestadores de serviço, mercado e representantes de órgãos públicos.

Por meio deste documento, a COSERN compromete-se em promover a transparência e compromisso com a verdade nas informações veiculadas, manifesta seu apoio na defesa do meio ambiente e declara seu respeito à diversidade.

Em 2007, por meio de reuniões informativas, 657 colaboradores da empresa, correspondendo a 90,37% do quadro total, tomaram conhecimento sobre o conteúdo do Código de Ética, que contempla questões sobre segurança no trabalho, preservação do meio ambiente e comprometimento com a transparência e verdade com as informações. Atualmente, o Código de Ética é apresentado e distribuído a todo colaborador recém-contratado por meio do programa de integração “Ser Neo”. Além disso, seus canais de comunicação foram amplamente divulgados em palestras internas sobre o tema e a edição completa do Código de Ética fica à disposição de todos no site da Empresa [www.cosern.com.br](http://www.cosern.com.br) e na sua intranet.

### 4. Fórum de Responsabilidade Social

Com o objetivo de estimular as empresas a estabelecerem estratégias e ações socialmente responsáveis, como comportamento com o Estado, meio ambiente, empregados, consumidores, fornecedores e a comunidade em geral, em 2006, a COSERN realizou o 1º Fórum de Responsabilidade Social, gratuito e aberto à sociedade. Foram realizadas palestras proferidas por representante da Petrobras, do 1º Juizado da Infância e Juventude, além da ONG Natal Voluntários, contextualizando suas práticas em responsabilidade social para um público de mais de 200 pessoas, compreendendo colaboradores, fornecedores, grandes clientes, ONG e demais partes interessadas.

O 2º Fórum de Responsabilidade Social da COSERN, em 2007, contou com participação de representantes dos Conselhos Estadual e Municipal da Criança e do Adolescente, proferindo palestra sobre o papel das

<sup>1</sup> Acionistas ou Proprietários, Colaboradores, Fornecedores/Prestadores de Serviço, Clientes/Consumidores, Comunidades, Meio Ambiente, Governo e Sociedade e Concorrência.

empresas na participação de projetos sociais, além de outras participações. O evento foi realizado no Auditório da COSERN, aberto à participação da sociedade, além dos colaboradores e parceiros, o que compreendeu um público médio de 227 pessoas.

## **5. Comitê de Ética**

Para garantir a justa aplicação dos conceitos e diretrizes do Código de Ética, a COSERN mantém um Comitê de Ética, composto por um representante de cada área administrativa, num total de 13 membros. Esta instância é responsável pela aplicação e mediação em questões que envolvam a integridade profissional e pessoal dos colaboradores e imagem da Empresa. Também é incumbida de zelar para que as estratégias relacionadas ao Código de Ética sejam cumpridas, bem como recomendar ações para a divulgação e internalização de preceitos éticos e morais que o regem, preservando o sigilo de todas as informações recebidas.

A empresa disponibiliza um canal de comunicação para sugestões, reclamações ou denúncias de práticas que contrariem o Código de Ética, pelo [etica@cosern.com.br](mailto:etica@cosern.com.br) e do canal "Fale com o Comitê de Ética", disponível na intranet da COSERN.

## **6. Comitê de Responsabilidade Social**

Em continuidade ao previsto na Política de Responsabilidade Social, com o objetivo de assegurar a estratégia e padronização das ações das empresas do Grupo, em 2008, foi criado o Comitê de Responsabilidade Social do Grupo Neoenergia, formado por representantes das empresas controladas.

A COSERN é representada no Comitê de Responsabilidade Social do Grupo, pela participação de 2 colaboradores do Departamento de Comunicação Institucional. O Comitê de Responsabilidade Social promove reuniões periódicas para analisar e orientar as demandas relacionadas ao tema.

## **7. Encontro com os Stakeholders**

Ao tomar a transparência na relação com todos os seus públicos como um dos seus valores fundamentais, a COSERN considera que esta é a garantia que a empresa tem de que sua atuação é compreendida e valorizada em todos os níveis de relacionamento com a sociedade.

Sob essa premissa, realizou, em 2008, sua primeira reunião com seus stakeholders para ouvir sugestões e receber avaliação de seu balanço social de 2006. Participaram dessa reunião: empregados, clientes, fornecedores, prestadores de serviço, organizações não governamentais (ONGs), representante do órgão regulador e imprensa. Dentre os reconhecimentos positivos, foram destacados a clareza do texto, boa apresentação, quanto ao Balanço Social e Ambiental de 2006, além do reconhecimento da empresa como agente transformador e modernizador do Estado do Rio Grande do Norte.

Com reuniões desse gênero, a COSERN pretende ampliar sua interface com a sociedade para garantir que suas ações sejam acompanhadas sempre com transparência pelo maior número possível de cidadãos.

## **8. Participação na Comissão Temática de Responsabilidade Social da Confederação Nacional das Indústrias - CNI/FIERN.**

Em consonância com a Política de Responsabilidade Social do Grupo e ao objetivo do Pacto Global de mobilização da comunidade empresarial para os avanços na prática da responsabilidade social corporativa, em 2008, a COSERN aderiu à Comissão de Responsabilidade Social da Confederação Nacional da Indústria (CNI), por meio de seu Comitê no Rio Grande do Norte. A Comissão objetiva acompanhar, sugerir e apoiar ações na área social para que a classe empresarial invista cada vez mais na qualidade de vida de seus colaboradores e, com isso, alcançar melhores indicadores com menor rotatividade, menos desperdício, maior eficiência produtiva e harmonia no ambiente de trabalho.

A participação da COSERN nesse Comitê ratifica sua atuação como empresa socialmente responsável, demonstrando sua preocupação com a sociedade potiguar.

## **9. Direitos Humanos**

Em 2008, por ocasião da comemoração dos 60 anos da Declaração Universal dos Direitos Humanos, a COSERN disponibilizou a todos os colaboradores o texto integral da Declaração, buscando uma reflexão sobre o seu conteúdo.

Destaca-se, nesse sentido, o Código de Ética do grupo, em seu princípio da não discriminação e igualdade de oportunidade, por meio do qual a COSERN declara o respeito e promove a não discriminação por razão de raça, sexo, ideologia, nacionalidade, religião ou quaisquer outras condições pessoais, físicas ou sociais dos seus profissionais.

Sob esse código, a Empresa rechaça também qualquer manifestação de assédio físico, sexual, psicológico, ideológico, moral, ético ou outro e de abuso de autoridade no trabalho ou quaisquer outras condutas que gerem um ambiente intimidativo ou ofensivo aos direitos pessoais dos seus profissionais.

#### **10.Participação no III Congresso Brasileiro de Direitos Humanos**

Confirmando sua posição de empresa preocupada com as ações e diretrizes adotadas no campo dos Direitos Humanos, ainda em 2008, a COSERN aderiu à iniciativa do Instituto de Pesquisa e Estudos em Justiça e Cidadania (IPEJUC) e da Secretaria de Justiça do Estado, patrocinando a realização do III Congresso Brasileiro de Direitos Humanos, Sociedade e Estado. As novas perspectivas das políticas públicas de Direitos Humanos, a violência policial e o problema do assédio moral no serviço público foram alguns dos temas abordados no evento.

#### **11.Participação no Programa de Combate à Corrupção, do Ministério Público do RN**

Em sintonia com o compromisso assumido pelo Grupo Neoenergia com o Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), que entre seus princípios prevê ações anticorrupção, a COSERN aderiu ao Programa de Combate à Corrupção patrocinado pelo Ministério Público do Rio Grande do Norte, com o tema **“O que você tem a ver com a corrupção?”**. O Programa foi iniciado em 2007, tendo seu lançamento oficial em abril de 2008.

A COSERN participou do Programa patrocinando a confecção e distribuição de 20 mil cartilhas sobre o tema, em 2007, e em 2008 contribuiu com a divulgação do Programa, pelo patrocínio para confecção de 800 camisetas. A entrega das camisetas ocorreu em abril de 2008, durante o lançamento oficial do Programa, na sede da Procuradoria Geral de Justiça, com a participação do Procurador Geral e do Presidente da COSERN, entre outros representantes da sociedade.

#### **12.Participação na Campanha de Combate à Dengue.**

Pautada em sua agenda de responsabilidade social para atuação nas questões relacionadas com a comunidade e o meio ambiente, a COSERN lançou, em maio de 2008, uma campanha de combate à dengue, em parceria com os Governos Estadual e Municipal. A ação é desenvolvida por meio da distribuição de folders explicativos em todas as agências de atendimento da Empresa e em todos os eventos estaduais e municipais que a empresa venha a participar (feiras, seminários, congressos).

No mês de lançamento da campanha, o folder explicativo foi anexado às contas de energia de todos os consumidores, orientando sobre as formas como a população pode contribuir para combater o surto da doença. Além disso, a empresa incentiva e orienta seus colaboradores a contribuírem, atuando como agentes multiplicadores da informação.

#### **13.Projetos com foco na educação, cultura e meio ambiente.**

A partir do Programa Energia para Crescer e, desde 2008, das observações oriundas do Comitê de Responsabilidade Social, a COSERN desenvolve apoio a projetos culturais e ações sociais, de forma contínua, o que vem mantendo sua liderança como maior empresa patrocinadora cultural do Estado. São projetos viabilizados por meio da Lei Estadual de Incentivo à Cultura, Câmara Cascudo, Lei Municipal Djalma Maranhão e Lei Federal Rouanet, além dos projetos patrocinados com recursos próprios.

Sob as diretrizes desse Programa, em 2008, a COSERN investiu R\$ 1.906 mil pela Lei Estadual Câmara Cascudo, sendo R\$ 381mil com recursos próprios e R\$ 1.524 mil de renúncia fiscal. Pela Lei Federal Rouanet investiu R\$ 1 milhão, além de R\$ 427 mil em patrocínios culturais com recursos próprios. Sob essas diretrizes:

- Em 2008 patrocinou 14 projetos culturais por meio da Lei Câmara Cascudo: Circo da Luz, Transforme-se, Casa do Bem, Oratório de Santa Luzia, Artes da Vila, Livro de Ondas e Ventos, Feira do Livro de Mossoró, Semeador de Livros, Encontro de Dança Contemporânea, MPBeco, Matulão, Escola de Música Márcia Pires, Cena Aberta e Fábulas na Escola.
- Patrocinou, pela Lei Federal Rouanet, o projeto cultural “Natal em Natal 2008”, que objetiva difundir a arte teatral e musical do Estado do Rio Grande do Norte durante as comemorações natalinas, no município de Natal.
- Contribuiu para as comemorações de meio século da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, em 2008, patrocinando a Coleção 50 Anos da UFRN. Uma reedição de livros com o resgate de textos históricos e perfis biográficos de personalidades que muito influenciaram na vida intelectual do Estado. São três coleções, totalizando quinze títulos da

literatura potiguar.

- É mantenedora da Casa da Ribeira - espaço cultural diferenciado, localizado na Ribeira, bairro histórico da Cidade de Natal, onde artistas da música, artes plásticas e cênicas têm ao seu dispor um teatro modernamente equipado em termos de segurança e conforto, um salão de exposições, um café, localizados no piso superior, além de um “foyer” de recepção e um escritório administrativo.

Na área social, a COSERN apoia e patrocina projetos sociais que visam o desenvolvimento humano, dentre os quais se destacam as parcerias com a Casa do Menor Trabalhador, a Fundação Abrinq e o Instituto Ayrton Senna.

#### **14. Parceria com a Casa do Menor Trabalhador**

Desde 2002, a COSERN é parceira da Casa do Menor Trabalhador, com doações mensais, possibilitando a inclusão digital e construção de obras anuais para fins de manutenção e melhoria da infraestrutura.

A Casa do Menor Trabalhador proporciona educação a mais de 500 crianças e jovens, oferecendo ensino fundamental e oficinas de computação com internet, além de outros cursos como marcenaria, padaria e aprendizagem em assistente administrativo.

Em abril de 2008, a COSERN concluiu e entregou a obra de construção do Laboratório de Informática, proporcionando melhores condições para a realização do curso específico em Assistente Administrativo, direcionado aos jovens de 16 a 22 anos, que estão se especializando naquela instituição.

#### **15. Empresa Amiga da Criança**

Por assumir o compromisso de atuação social em favor da criança e do adolescente, na prevenção e erradicação do trabalho infantil, pelos Direitos da Criança e do Adolescente com a Fundação Abrinq, desde 2003, COSERN preserva o selo ABRINQ “Empresa Amiga da Criança”. Em 2008, esse reconhecimento se deu pelas ações desenvolvidas pela COSERN junto à Casa Durval Paiva de Apoio à Criança com Câncer, por meio de campanha de divulgação nas contas de energia, orientando e incentivando o Diagnóstico Precoce do Câncer Infanto-juvenil. Além disso, a Empresa incentiva a arrecadação de cupons e notas fiscais para aquela instituição, por meio da campanha interna Cidadão Nota Dez, com os colaboradores e parceiros.

#### **16. Parceria com o Instituto Ayrton Senna**

A COSERN desenvolve uma aliança com o Instituto Ayrton Senna, desde 2006, na promoção do Programa Educação pela Arte. O trabalho do Instituto Ayrton Senna em favor da educação é reconhecido pela UNESCO como única organização não-governamental a conquistar o título de Cátedra em Educação e Desenvolvimento Humano. Com essa parceria, a COSERN apoia a ONG Centro Cultural Casa da Ribeira, com o Projeto ArteAção.

O Projeto ArteAção, desde 2007, desenvolve oportunidades educativas em arte, visando a formação integral de jovens por meio do conhecimento, sensibilidade, convivência e do fazer e apreciar culturas; em parceria com duas Escolas Estaduais da rede pública de ensino, o Atheneu Norte-rio-grandense e o Ulisses de Góes.

Em 2008, o projeto beneficiou 92 jovens, entre 14 e 18 anos, alunos da rede pública de ensino, que são atendidos por uma equipe de artistas profissionais, gestor e coordenador. Dentre as atividades realizadas, foram ministradas aulas práticas e teóricas (oficinas) em 5 núcleos de pesquisa e 2 núcleos de aulas transversais, totalizando 432 horas/aulas ao longo de 12 meses. Além disso, o projeto promove encontros mensais para acompanhamento com os pais, supervisão semanal com os monitores e arte-educadores, além de encontros semanais para orientação pedagógica, incentivando e desafiando o reforço ao desempenho escolar dos participantes.

Como evidência da evolução do desempenho educacional, destaca-se que os participantes do Programa apresentam um índice de aprovação de 85,2%, contribuindo para a redução do índice de abandono escolar no ensino médio, que no Estado é de 7,4% e também da média nacional, que é 15,3%.

#### **17. Política de Gestão de Pessoas**

Para alinhar a administração dos recursos humanos em todas as empresas do Grupo, a Neoenergia desenvolveu um modelo de Gestão de Pessoas por Competências. Com base nesta premissa, a empresa desenvolve as melhores práticas em gestão de pessoas, baseadas na coerência com os princípios e valores éticos do Grupo, remuneração justa, na promoção de oportunidades iguais de aprendizado profissional e de

condições adequadas de saúde, segurança e ambiente de trabalho.

## **18. Respeito à Diversidade**

O Código de Ética da Empresa formaliza a relação com seus empregados, descrevendo no Guia Prático de Conduta Profissional o Princípio de Respeito à Diversidade, destacando o respeito à diversidade e a não permissão a qualquer tipo de discriminação por razão de raça, cor, sexo, ideologia, nacionalidade, religião ou quaisquer outras condições pessoais, físicas ou sociais de seus profissionais. Com base nesse princípio, a Empresa valoriza e promove o relacionamento interpessoal e o respeito à diversidade no ambiente de trabalho, realizando integrações periódicas entre as diversas áreas da Empresa ou mesmo dentro de uma mesma área.

Além da política de diversidade étnica, de gênero e religião estabelecida com o Código de Ética, desde 1999, a COSERN disponibiliza postos de trabalho para pessoas Portadoras de Necessidades Especiais e tem atualmente em seus quadros 28 colaboradores com algum tipo de deficiência física trabalhando na área administrativa.

Para eliminar as barreiras arquitetônicas que impedem o acesso das pessoas a determinados locais, a COSERN dispõe de estacionamentos para empregados e visitantes, rampas de acesso, banheiros apropriados e postos de trabalho adaptados dentro do que rege a ergonomia.

## **19. Cartilha de Gestão de Pessoas**

Com a finalidade de divulgar o sistema de Gestão de Pessoas, as Políticas de Desenvolvimento, Remuneração, Benefícios e Administração de Pessoal das Empresas do Grupo Neoenergia, em 2006, foi criada a “Cartilha de Gestão de Pessoas”. Naquela ocasião, a COSERN realizou palestras sobre o tema e reuniões em todo o Estado, para discussão do seu conteúdo com todos os colaboradores. Esse documento encontra-se disponível na intranet, além de ser apresentado a cada novo colaborador durante o Programa de Integração do Novo Colaborador – Ser Neo.

## **20. Programa de Comunicação Interna**

Tornar a comunicação um valor e transformar a informação em cultura são os objetivos do programa de comunicação do Grupo Neoenergia e de suas empresas controladas. É a integração por meio do conhecimento e do acesso à informação.

Em 2006, com objetivo de estruturar um canal que atendesse aos diversos níveis, assegurando uma comunicação contínua e adequada com o público interno, foi implantado o Programa de Comunicação Interna, em que foram definidos mecanismos para transformar a informação em instrumento de integração de sua força de trabalho.

A comunicação interna do Grupo e das empresas controladas obedece a um modelo que garante a abrangência e a capilaridade das informações. Os colaboradores têm acesso às informações por meio dos diversos canais de comunicação internos, conforme destacado no item 3 deste documento.

A COSERN disponibiliza ainda o Balanço Social da Empresa, Relatório de acompanhamento mensal dos objetivos, além da Reunião Semestral do Presidente com todos os colaboradores.

Ao final de 2007, por meio da “I Pesquisa de Comunicação Interna”, realizada pela Neoenergia para avaliar o grau de satisfação dos canais de comunicação, bem como medir o nível de percepção das ações de comunicação realizadas, a COSERN obteve o índice de 79,6% da satisfação em relação às suas ações de comunicação interna.

## **21. Programa de Integração “SER NEO”**

A COSERN desenvolvia, desde 2002, um programa de “Ambientação ao Novo Empregado” que em 2003 passou por atualizações. Em 2007, este programa foi intitulado “SER NEO”, com o objetivo de sistematizar as ações de recepção e de apresentação dos processos e cultura organizacional aos novos colaboradores, nas Empresas do Grupo Neoenergia.

Dentre as diretrizes propostas neste programa está: Viabilizar o processo de conhecimento da Organização dentro de uma visão sistêmica; Promover a adaptação do novo colaborador à organização, sintonizada com os princípios e valores, visão, missão, modelo de gestão e cultura corporativa presentes no Código de Ética da Empresa; Estimular a capacidade de aprendizagem e o potencial para trabalhar em equipe, através do processo informativo e da comunicação interna.

O programa de Integração ao novo colaborador da COSERN tem duração de até 8 horas, sendo de responsabilidade da área de treinamento disponibilizar a cada novo colaborador uma pasta institucional



contendo: Código de Ética, Cartilha de Gestão de Pessoas, Política de Meio Ambiente, Política de Segurança do Trabalho, Política de Segurança da Informação para orientação de acesso seguro e responsável ao site da Empresa e intranet e brindes corporativos.

## **22.Acordo Coletivo**

A interlocução transparente e o diálogo permanente compõem a estratégia adotada pela COSERN no relacionamento com as entidades sindicais.

Entre as conquistas baseadas neste modelo, estão o Acordo Coletivo, a celebração de acordos extraordinários e reuniões para discussão de assuntos relativos à relação Capital x Trabalho. A COSERN garante o direito de liberdade de associação em acordo coletivo e em todas as negociações coletivas. O Acordo Coletivo de Trabalho formaliza os termos de negociações trabalhistas anuais, firmados entre a COSERN e o Sindicato dos Eletricistas do Rio Grande do Norte (SINTERN).

## **23.Política de Benefícios Adicionais**

Além dos benefícios determinados pela legislação trabalhista, a COSERN disponibiliza para os seus colaboradores outros benefícios, incluídos no Acordo Coletivo.

Os benefícios são concedidos como forma de recompensa e motivação, os quais constituem um salário indireto. O pacote de benefícios da COSERN é composto de: plano de saúde e odontológico, extensivo a familiares e dependentes; assistência ao filho excepcional; seguro de vida em grupo; creche e pré-escola; vale-alimentação; auxílio-funeral; complementação de auxílio-doença; adiantamento para compra de óculos, medicamentos e tratamentos ortodônticos especializados; previdência privada complementar; e ajuda financeira para formação educacional.

Em 2008, essas informações foram estruturadas numa Cartilha de Benefícios que foi distribuída aos colaboradores. Nessa ocasião foram realizadas visitas às unidades da empresa, para divulgação e explicação dos benefícios sociais concedidos.

Com base no modelo de gestão participativa, além das práticas tradicionais de remuneração e dos benefícios concedidos, a empresa aplica uma política de distribuição de lucros correspondente aos resultados auferidos, realizada anualmente, após o encerramento do exercício.

## **24.Programa Potencializar**

O Potencializar é uma marca, elaborada e implementada em 2008, com o objetivo de criar uma identidade visual única sobre os programas de desenvolvimento do Grupo e a identificação mais rápida das ações da área de Gestão de Pessoas. Para trabalhar as diferentes áreas de atuação, o Programa Potencializar abriga cinco frentes voltadas para o desenvolvimento dos colaboradores do Grupo Neoenergia: Programa de Gestão de Desempenho (PGD), de avaliação do desempenho individual por meio da análise dos resultados dos objetivos e das competências funcionais e de liderança; Programa de Lideranças(PDL), de capacitação e desenvolvimento das competências de liderança do Grupo; Programa de Treinamento e Desenvolvimento, de capacitação dos colaboradores; Gestão de Clima Organizacional, para mensurar o clima organizacional por meio de pesquisa bianual, e implementar melhorias, e o Plano de Sucessão, que tem o objetivo de identificar e preparar os colaboradores potenciais para posições de liderança estratégica do Grupo.

Dentro desses Programas, destaca-se em 2007, a última Pesquisa de Clima realizada, onde a COSERN obteve um índice de adesão de 95%, superando a adesão de 93% obtido na pesquisa realizada em 2005. O índice médio de favorabilidade em 2007 foi de 62%, o que representa um crescimento de sete pontos percentuais superior ao resultado da pesquisa realizada em 2005 que foi 55%, e três pontos percentuais superior à média do setor elétrico, que é de 59%.

Com base nos resultados da Pesquisa de Clima Organizacional foram construídos Planos de Ações pelas áreas clientes, em conjunto com o representante do Comitê de Clima e a consultora interna de cada área, com o objetivo de desenvolver ações de melhoria para os fatores apontados na pesquisa como de baixa favorabilidade. Dentre essas ações, merece destaque as ações realizadas com objetivo de promover a integração das equipes de trabalho, através do aprimoramento dos processos de feedback e integração do conhecimento.

Na COSERN, o Programa Potencializar beneficiou 8 colaboradores através do Plano de Sucessão, promoveu a capacitação de 163 colaboradores no Programa de Desenvolvimento de Liderança, onde foram realizadas 90.601 horas de treinamento, correspondendo uma média de 123,30 de HHT (homem/hora/treinado) e um investimento total de R\$ 817.767,26.

## **25. Política de Saúde e Segurança**

A Política de Saúde e Segurança do Grupo Neoenergia é referência para todas as ações voltadas ao respeito à vida, à saúde e à integridade física de todos os colaboradores das empresas controladas. Por meio dela, o Grupo Neoenergia confirma o seu compromisso de permanente adoção e prática de procedimento e técnicas de prevenção junto à sociedade e aos colaboradores com dedicada atenção aos riscos inerentes ao principal produto gerado, distribuído e comercializado pela Neoenergia: energia elétrica.

Sob essa perspectiva, a COSERN, além de atender à legislação em vigor, utiliza a Política de Saúde e Segurança estabelecida pela Neoenergia como referência para sua atuação. Assim, desenvolve diversas ações como parte do programa “Energia da Vida”, para a melhoria nos procedimentos, no conforto e na saúde dos seus colaboradores, cujas regras assumem condições de vanguarda com relação aos preceitos de Saúde e Segurança no Trabalho.

## **26. Programa Energia da Vida**

O Programa Energia da Vida, lançado em 2007, envolve inúmeras ações direcionadas para a melhoria da saúde, segurança e qualidade de vida dos profissionais internos e parceiros.

Dentre as práticas realizadas anualmente pela COSERN para obtenção de resultados significativos ao bem-estar dos seus colaboradores, destacam-se como exemplo: promoção de Olimpíadas Internas; participação no Rodeio Nacional de Eletricistas; Caminhada da Saúde, participação nos Jogos do SESI, promoção do Clube COSERN, distribuição de Convites para Peças de Teatros e Show, treinamentos de integração de equipe; oficinas voltadas aos colaboradores (aulas de dança e violão).

Atualmente, como exemplo de ações voltadas à qualidade de vida dos colaboradores, destacam-se a oferta regular de aulas de yoga, massagem shiatsu e Ginástica Laboral, além de Feiras de Saúde, realizadas anualmente, durante as SIPATs.

## **27. Programa Energia da Vida/ Comunidade**

Em sua relação com a Comunidade, o programa de Saúde, Segurança e Qualidade de Vida do Grupo Neoenergia “Energia da Vida”, prevê como diretriz básica um relacionamento de forma mais transparente possível, no qual todas as informações a respeito dos reflexos que seus produtos ou serviços possam causar sejam permanentemente disponibilizadas à coletividade.

Com base nessa premissa, a COSERN realiza campanhas permanentes de conscientização quantos aos riscos inerentes à energia elétrica, além da aplicação de melhorias nas técnicas e procedimentos de segurança em suas instalações e serviços.

Como exemplo dessas ações, destaca-se a distribuição do “Manual Educativo sobre o Uso Seguro e Eficiente de Energia Elétrica”, elaborado em 2006, direcionado aos clientes residenciais. Em 2007, ampliando o foco para a questão ambiental, foi disponibilizado o manual sobre “Uso Racional de Energia Elétrica”, orientado para as empresas/indústrias, sobre a importância do uso inteligente de energia para regular a continuidade do avanço tecnológico, industrial e comercial.

## **28. Programa Energia da Vida/Empresas Prestadoras de Serviços (EPS)**

Conforme estabelecido no Programa “Energia da Vida”, as Diretrizes de Saúde e Segurança das Empresas Prestadoras de Serviços – DSS, que até sua revisão, em 2007, era identificado como Plano de Saúde e Segurança das Empresas Prestadoras de Serviços – PSS da COSERN, é parte integrante dos contratos de serviços. Este documento tem como objetivo estabelecer procedimentos técnicos e administrativos para disciplinar a aplicação das normas e da Legislação de Segurança, Higiene e Medicina do Trabalho nas Empresas Prestadoras de Serviços da COSERN. Essas diretrizes são revisadas anualmente, momento em que as EPS apresentam, em um Workshop, o relatório das ações desenvolvidas.

O Programa Energia da Vida contribui de forma continuada na melhoria do nível de segurança do trabalho dos empregados das contratadas, por meio das inspeções de segurança e análise do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e do Programa de Controle Médico Ocupacional apresentado pelo Serviço Especializado de Saúde e Medicina do Trabalho - SESMT da empresa.

A Gestão de Segurança é efetuada de forma contínua e integrada, envolvendo não apenas o Comitê de Segurança, o Departamento de Saúde e Segura e as CIPAs, mas todas as áreas da organização. Seu desenvolvimento consiste na aquisição de fardamentos, ferramentas, EPIs e EPCs, além de conscientizar e capacitar, incentivar o comportamento de atitudes seguras, realizar inspeções e auditorias de segurança, sistematicamente.

Além dessas medidas, a COSERN atua também como parceira na capacitação dos empregados das Empresas Prestadoras de Serviço (EPS), disponibilizando sempre que necessário as instalações físicas do Centro de Treinamento Operacional e instrutores técnicos da empresa, para ministrar cursos específico-operacionais de distribuição de energia elétrica.

Em 2007, a COSERN disponibilizou para as EPS cursos dos Sistemas Comerciais ligados às áreas de corte, ligação e religação; cursos de Perdas Técnicas, entre outros. Em 2008, a empresa promoveu o curso de formação para os parceiros que atuam diretamente em atividades de risco.

Além disso, realizou o “III Seminário de Melhores Práticas das Empresas Prestadoras de Serviço”, para incentivar a integração e o intercâmbio das melhores atividades desenvolvidas durante o ano pelas EPS. Nessa ocasião, as diretrizes de segurança foram ratificadas pela apresentação de uma peça teatral “Segurança do Trabalho nas Empresas Prestadoras de Serviços”.

## **29. Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho**

Visando proporcionar maior conforto e satisfação no ambiente de trabalho, evitar as doenças ocupacionais e o absenteísmo na Empresa, adicionalmente a COSERN desenvolve anualmente os seguintes programas:

- Programa de Controle Médico Ocupacional (PCMSO), no qual desenvolve ações como Exames Médicos Periódicos realizados em 2.217 colaboradores; Ginástica na Empresa, contemplando 450 colaboradores; Massagem Terapêutica, beneficiando 602 colaboradores; Campanha de Vacinação Contra a Gripe, com a abrangência de mais de 40 municípios, com o atendimento a 1964 colaboradores;
- Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA): Objetiva a prevenção e a integridade da saúde de seus empregados por meio de antecipação, reconhecimento, avaliação e conseqüente controle da ocorrência de riscos ambientais existentes ou que venham a existir no ambiente de trabalho. Com esse propósito, em 2008, realizou-se 1.078 inspeções nos postos de trabalho, 313 colaboradores participaram dos módulos básico e complementar que contemplam o treinamento de capacitação na Norma Regulamentadora nº 10, totalizando em 1.632 horas de treinamento, além de 50 palestras de conscientização sobre questões de saúde e segurança, com disponibilização da Mapa de Risco, Workshop de Segurança para as Empresas Prestadoras de Serviços (PPS) e disponibilização de Mapa de Risco.
- Análise Ergonômica (AE): Avalia os postos de trabalho no seu conjunto de componentes: o Homem (exigências físicas e mentais), a Tecnologia (utilização de ferramentas), a Organização do Trabalho (métodos de execução das tarefas) e o Meio Ambiente (iluminação, temperatura, ruído e mobiliário). É realizada por meio de método qualitativo (entrevistas com os empregados, análise de execução das tarefas e utilização do mobiliário) e quantitativo (mensuração do nível de iluminação, do ruído e da temperatura).

## **30. CIPAs/Comitê de Saúde e Segurança:**

A COSERN mantém três Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), cujo objetivo maior é a prevenção de acidentes e de doenças decorrentes do trabalho. Além das CIPAs, possui um Comitê de Segurança, constituído em 2002, com o objetivo de discutir os aspectos relacionados à segurança do trabalho e propor ações de cunho preventivo para reduzir os acidentes de trabalho.

Além das ações voltadas à segurança e qualidade de vida dos colaboradores, nas quais tem como premissa um espaço de parceria com o Sindicato representativo dos empregados para a promoção de ações de saúde ocupacional e prevenção de acidentes, o programa Energia da Vida prevê em suas diretrizes básicas sua relação com a comunidade e com as empresas prestadoras de serviços.

Sob essa perspectiva, em 2008, dentro da programação anual da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), realizou a Semana Interna de Prevenção de Acidentes – SIPAT 2008, oferecendo palestras sobre questões de saúde e segurança no trabalho, meio ambiente, qualidade de vida, entre outras. O evento contou ainda com o Programa Saúde Saudável, no qual foram oferecidos testes de glicemia, avaliação bucal, aplicação de flúor, ao final da ação os participantes receberam um diagnóstico da sua saúde.

Como forma de compartilhar suas práticas com a comunidade, ainda em 2008, a COSERN aceitou o convite para participar da “II Jornada Norte-Nordeste de Qualidade de Vida”, promovida pela Associação Brasileira de Qualidade de Vida, em parceria com o Sistema Sesi/FIERN. Nessa ocasião, a Empresa expôs suas ações e planos internos voltados à qualidade de vida de seus colaboradores.

Como reconhecimento do empenho na adoção de uma política de prevenção de acidentes, a COSERN

recebeu medalha de bronze no Prêmio Eloy Chaves 2008, da Associação Brasileira de Concessionárias de Energia Elétrica (ABCE), classificando-a entre as três finalistas no Brasil, pelo segundo ano consecutivo.

### 31. Gestão de Fornecedores

Alinhando-se à política de contratação de materiais e serviços do Grupo Neoenergia, que estabelece compromissos éticos e socioambientais com seus fornecedores, e aos compromissos assumidos com o Pacto Global das Nações Unidas, todos os contratos de prestação de serviços e de aquisição de materiais da COSERN contemplam cláusulas que garantem que todos os direitos humanos sejam respeitados, a exemplo de proibição de trabalho escravo, proibição de trabalho infantil, recolhimento de impostos, entre outros.

Esses compromissos são expressos em cláusulas contratuais inseridas em todos os contratos firmados pelas empresas, juntamente com um Termo de Compromisso, que estimula as empresas da cadeia de negócios da COSERN a adotarem os mesmos princípios éticos e de responsabilidade social.

"2.10. A CONTRATADA declara ter pleno conhecimento e recebido, em integral conteúdo, a ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA, o CÓDIGO DE ÉTICA, a POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO e a POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE da CONTRATANTE, documentos anexos, pares integrantes e indissociáveis deste CONTRATO.

3.1.9. A CONTRATADA declara que o processo de contratação de seus funcionários é realizado em estrita observância à constituição federal, que no seu artigo 7º, inciso XXXIII, proíbe o trabalho, exceto na condição de aprendizes, a partir de 14 anos.

A CONTRATADA, no intuito de combater a exploração do trabalho infantil na cadeia produtiva em que atua, obriga-se a não adquirir bens e/ou serviços de outras empresas que porventura tenham utilizado mão de obra de crianças ou adolescentes.

10.2. O CONTRATO poderá, ainda, ser rescindido de pleno direito pela CONTRATANTE, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extra judicial, nos seguintes casos:

f) Comprovação de uso de mão-de-obra infanto-juvenil em suas atividades, em desacordo com o disposto nas sub-cláusulas 2.10. e 3.2.19."

Considerando o relacionamento com os fornecedores de alta relevância para o desenvolvimento do seu negócio de forma sustentável, a COSERN promove diálogos com os seus parceiros, principalmente por meio de reuniões mensais, nas quais são reforçados os valores e princípios estabelecidos no Código de Ética, anexado aos contratos, e anualmente nas auditorias, como forma não só de assegurar o cumprimento da política de segurança, mas também dialogar e propor outras ações de melhoria em seus processos, visando a satisfação do cliente.

### 32. Política de Segurança da Informação

Desde 2003, a COSERN adota a Política de Segurança da Informação, estabelecida pela Neoenergia, que disciplina a utilização adequada da informação. Os colaboradores da empresa foram capacitados sobre o tema segurança da informação e receberam o Guia do Usuário sobre o assunto.

Além do atendimento às diretrizes previstas na Política de Segurança da Informação do Grupo Neoenergia quanto à propriedade, valor, liberação, acesso, responsabilidade de uso, a cultura de conscientização e continuidade da informação, ainda como forma de garantir a atualização, a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, a COSERN conta em sua estrutura organizacional com a Unidade de Controle Internos, criada em 2005, responsável pelo gerenciamento do Sistema de Gestão de Normativos, implementação das recomendações da Auditoria Interna, entre outras atividades.

### 33. Governança Corporativa/Lei Sarbanes-Oxley (Sox)

Buscando aumentar a transparência e o compromisso com a prestação de contas, a COSERN adota práticas de governança corporativa, a exemplo da Lei Sarbanes-Oxley (Sox), que tem como principal objetivo fortalecer e tornar eficaz a estrutura geral de controles internos.

O Projeto SOX teve seu início em junho de 2005, com o diagnóstico da situação, mapeamento dos controles, para implementação das melhorias nos controles dos principais processos de negócio.

Para atender à Sarbanes-Oxley, a COSERN atualizou a documentação dos seus principais processos, com foco nos riscos relacionados às demonstrações financeiras; levantou pontos de vulnerabilidade e efetua um constante acompanhamento da mitigação dos riscos. Em 2007, algumas ações merecem destaque, como a criação do Sistema de Controle de Normativos e a revisão e elaboração de normas.

A partir de 2008 iniciaram-se os testes de controle, que fazem parte da rotina dos envolvidos nesses processos, fato que se repetirá anualmente, uma vez que corresponde a objetivo corporativo da Diretoria de Planejamento e Controle e do Grupo Neoenergia.

### **34. Auditoria Interna e Controles Internos**

O gerenciamento de riscos é parte fundamental da gestão estratégica da COSERN. A Empresa entende que sua estratégia de governança fica comprometida se sua exposição a riscos for inaceitável para os modernos parâmetros de gestão. E, nesse caso, enquadram-se não apenas os riscos inerentes ao negócio, como também os riscos sociais e ambientais que possam estar associados à atividade da Companhia.

A auditoria interna é uma atividade de avaliação independente que busca agregar valor e melhorar as operações da Empresa. A atividade é feita com um enfoque sistêmico de avaliação, que tem como objetivo a melhoria dos processos de gestão de risco, controles internos e governança corporativa.

A auditoria interna da COSERN está alinhada às diretrizes definidas pelo Conselho de Administração da Neoenergia, em cujos pilares está a especial preocupação com transparência, ética e melhores práticas de governança corporativa.

A melhoria contínua do trabalho de auditoria interna se baseia, fundamentalmente, nas considerações do Comitê de Auditoria da Neoenergia e na medição do Índice de Satisfação do Cliente Interno (ISCI). A COSERN tem na sua área de controles internos uma presença atuante nas principais decisões da empresa no que diz respeito à análise de risco de novos controles que podem impactar nas demonstrações financeiras, em consonância aos princípios da Seção 404 da Lei norte-americana Sarbanes-Oxley.

Em 2008, concluiu-se a fase de documentação dos principais processos de negócios da companhia com o ciclo jurídico, além disso, foram realizados testes nos controles de todos os ciclos já mapeados. Foram redefinidos os perfis de acesso ao SAP mitigando os riscos relacionados à segregação de funções e fraudes, dando suporte à COSERN na gestão desses acessos de forma efetiva, eficiente e sustentável.

### **35. Governança Corporativa/ Projeto Controle de Acesso SAP R-3**

Alinhada aos requisitos exigidos pela Lei Sabanes Oxley 404, em 2008 a COSERN revisou todos os perfis de acesso ao Sistema SAP R/3, visando a eliminação de pontos de vulnerabilidade, a exemplo dos riscos relacionados à segregação de funções, bem como a definição de processos que garantam a criação de perfis de forma adequada, de acordo com a política de segurança estabelecida.

Para o ano de 2009, está prevista a implementação da ferramenta de gestão dos acessos ao SAP R/3.

### **36. Projeto SAP/CCS**

Buscando a melhoria da gestão do desempenho e a modernização da arquitetura de tecnologia da informação, a COSERN iniciou em 2007 a implantação do SAP/CCS, em substituição ao sistema comercial existente, com previsão de implementação em 2009.

O SAP/CCS é um sistema de gestão comercial que integrará e gerenciará as informações dos clientes, com maior qualidade nos dados cadastrais, controle e segurança dos processos de faturamento, arrecadação e atendimento, permitindo a rastreabilidade de todas as operações.

### **37. Sistema de Gestão da Qualidade**

A exemplo das grandes organizações da atualidade, a COSERN adotou uma Política da Qualidade e, em 2007, reuniu e divulgou os seus princípios no Manual da Qualidade, que está na 7ª edição, com a revisão de novembro/2008.

Parte integrante do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), o Manual da Qualidade objetiva comunicar a política e os objetivos da qualidade, definindo a estrutura organizacional do sistema de gestão da qualidade e proporcionar evidências de que os processos definidos no escopo estão operando efetivamente.

A COSERN adota o SGQ baseado na NBR ISO 9001:2000 para demonstrar sua capacidade em fornecer serviços de forma consistente, com o objetivo de atender aos requisitos dos clientes da organização, além das regulamentações aplicáveis e aumentar a satisfação desses clientes por meio da aplicação dos requisitos, incluindo processos para monitoramento da sua satisfação, melhoria contínua e prevenção de não-conformidades. Em 2007, a empresa foi avaliada e obteve a certificação ISO 9001:2000 conferida pelo Bureau Veritas Certification no seguinte escopo:

- Operação e controle do sistema elétrico - processos de pré-operação, tempo real, pós-operação, mapeamento e cadastro do sistema elétrico e de coleta e apuração dos indicadores de continuidade de distribuição de energia elétrica;
- Controles internos – nos processos de acompanhamento Sarbanes-Oxley (SOX), recomendações da Auditoria e administração do Sistema de Normativos;



- Planejamento e controle de gestão – nos processos de planejamento estratégico e econômico-financeiro.

Em 2008, esse escopo foi ampliado e sua nova configuração cobrirá os processos de automação e medição (Norma ISO 9001:2008 e 17.025:2005).

Essa ação propicia ainda o desenvolvimento do capital intelectual da empresa, ao promover o compartilhamento do conhecimento, na medida em que as práticas operacionais são padronizadas, documentadas e disponibilizadas por meio do Sistema de Gestão de Normativos (SGN).

Dentro dessa perspectiva, em 2008, a Empresa realizou um evento denominado “Um Dia de Qualidade”, abordando temas sobre boas práticas de gestão e os elementos que interferem na qualidade dos serviços prestados. A partir desse momento, o evento foi institucionalizado, passando a compor a agenda anual de eventos internos da Empresa.

### **38. Programa de Combate às Perdas Elétricas**

A COSERN tem adotado, publicamente, um forte posicionamento de combate à fraude de energia, por meio de campanhas educativas, campanhas publicitárias e divulgação na imprensa, expondo os prejuízos causados pela fraude para a empresa, governo e sociedade.

Visando minimizar os impactos sociais do seu produto, distribuição de energia elétrica, a COSERN tem um Programa de Redução de Perdas Elétricas, realizado desde 1998 e atualizado anualmente, que faz parte dos objetivos corporativos da Empresa. Nele, estão inseridos diversos Planos, com indicadores, metas e ações estabelecidas, que visam a redução das perdas e os impactos causados à sociedade.

Em 2007, o Programa foi composto por 15 Planos de Ação dentre os quais: realizar 1.800 inspeções do grupo A (no qual foram realizadas 2.366 inspeções); realizar 36.000 inspeções do grupo B (com realização de 45.969); regularizar 500 ligações clandestinas sem rede (realizadas 1.041 ligações) e inspecionar e substituir 500 medidores eletromecânicos por eletrônicos, com 100% de substituições realizadas.

Em 2008, o Programa planejou: 1.800 inspeções do grupo A (realizou 2.919 inspeções); 40.000 inspeções do grupo B (realizou 43.728); regularizar 600 ligações clandestinas sem rede (realizadas 1.561 ligações); substituir 1.100 medidores eletromecânicos por eletrônicos, nos maiores clientes com ligação trifásica (realizou 1.271 substituições), bem como substituir 2.000 medidores monofásicos eletromecânicos por eletrônicos (com realização de 2.015) e instalar remotas nas unidades consumidoras do grupo A (com instalação de 369 unidades). Nesse período, a Empresa aplicou R\$ 9,3 milhões em ações para combater as perdas comerciais, recuperando 10 GWh, correspondente a R\$ 6 milhões.

Destaca-se ainda nesse exercício o plano de telemedição, que permite uma série de ganhos, como gestão das perdas por meio de monitoramento on-line, análise de curva de carga de cada unidade, adequação do calendário e programação remota dos medidores. Atualmente essa tecnologia surge como uma nova tendência nas empresas do setor elétrico, agregando cada vez mais eficiência ao processo de controle, análise e monitoramento dos clientes, baseando-se sempre numa filosofia de diagnosticar perdas de forma mais dinâmica. A COSERN possui instaladas 525 remotas nas unidades consumidoras do Grupo A, com perspectiva de atingir 100% destes clientes até 2012.

### **39. Programa Nacional de Universalização de Acesso e uso da Energia Elétrica**

O Programa Nacional de Universalização do Acesso e Uso da Energia Elétrica foi lançado pelo Governo Federal em 2002 e regulamentado em 2003 pela Resolução 223. Essa resolução, baseada no Censo 2000 do IBGE, definiu o ano de 2013 como prazo máximo para a COSERN atender a todos os consumidores da sua área de concessão, compreendendo tanto a área urbana como quanto a rural.

O programa de universalização dos serviços de energia elétrica focou suas ações nos 98 municípios cuja universalização estava prevista pela legislação para ser atingida em 2008. Nesse sentido, foram realizadas nesses 98 municípios 21.742 novas ligações, sendo 12.392 ligações na área urbana e 9.350 no meio rural.

Com o objetivo de acelerar a universalização dos serviços de energia elétrica no meio rural, o Governo Federal lançou, em 2004, o Programa Luz para Todos (PLPT). O programa PLTP definiu como meta principal acabar com a exclusão elétrica do País até 2008, ou seja, no caso da área de concessão da COSERN, antecipar em cinco anos o acesso à energia elétrica.

A meta inicial do Programa era atender 30.095 clientes até 2008. No entanto a COSERN atendeu 36.173 clientes até dezembro de 2007, ultrapassando o estabelecido. Até o final de 2008 foram executadas mais de 42 mil ligações na zona rural do Rio Grande do Norte, superando em 141,13% a meta inicial estabelecida, levando energia elétrica para cerca de 210 mil pessoas. Esse resultado incluiu o Rio Grande do Norte entre

os 12 estados do país que superaram a meta inicial do Programa Luz para Todos.

#### **40. Eficiência Energética/Projeto Energia Social**

A prática de relações da COSERN com as comunidades vai além dos patrocínios culturais e sociais. A Empresa é consciente de que o envolvimento com a comunidade é vital para o sucesso de seus negócios.

Desde 1999, a COSERN realiza ações voltadas à educação para o uso adequado e seguro de energia elétrica, realizando treinamento nas comunidades e escolas nos municípios do Rio Grande do Norte. Essas ações fazem parte do Programa de Eficiência Energética – Projeto Energia Social, que iniciou com palestras educativas a um público de 6.630 alunos em 34 escolas municipais. Em 2001, promoveu distribuição de 14.563 lâmpadas econômicas em 13 municípios, sendo acrescido no ano de 2005 com a troca de fiação interna em residências de baixa renda.

Em 2007 realizou, para essa mesma classe de clientes, a troca de refrigeradores usados por novos aparelhos certificados pelo PROCEL. O programa citado é revisto e analisado anualmente, visando melhorias e ampliação para atendimento ao maior número possível de beneficiados.

O ano de 2008 foi marcado pela conclusão do Programa de Eficiência Energética do ciclo 2006/2007 (PEE 2006/2007). Nesse programa, teve-se a execução do Projeto Energia Social, totalmente direcionado aos clientes de baixa renda, abrangendo 12 comunidades, com o treinamento sobre o uso eficiente da energia elétrica, instalação de 500 padrões de entrada, troca de 20.000 lâmpadas incandescentes por fluorescentes compactas e a doação de 500 geladeiras eficientes.

Complementando o ciclo 2008, foram executados os projetos de efficientização das instalações elétricas da Biblioteca Zila Mamede, pertencente à Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, do sistema de refrigeração da Universidade Potiguar – UnP – Unidade Floriano Peixoto e das bombas da Estação de Tratamento e Abastecimento D'água, de propriedade da Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte. Todo esse esforço envolveu o aporte de mais de R\$ 2,2 milhões, possibilitando uma economia anual de energia elétrica de mais de 4.403 MWh e a redução de demanda na ponta de 1,25 MW.

#### **41. Gestão Ambiental**

A COSERN adota a Política de Meio Ambiente, estabelecida pela Neoenergia, que formaliza o compromisso do Grupo em adotar as melhores práticas ambientalmente sustentáveis do setor elétrico em todos os segmentos do negócio, minimizando os impactos ambientais nos recursos naturais.

A política de meio ambiente do grupo Neoenergia, estabelecida em 2005, e revisada em 2008, tem como princípios:

- Redução e controle dos impactos sobre o meio ambiente;
- Conservação da biodiversidade e dos recursos naturais;
- Respeito às comunidades;
- Educação e saúde como elementos de transformação social; e
- Transparência e diálogo.

Sob essas perspectivas, a COSERN desenvolve programas e ações para reduzir o impacto de suas operações, buscando fornecer energia elétrica à sociedade, levando em consideração todos os aspectos relativos à segurança e a preservação ambiental.

#### **42. Programa de Prevenção de riscos ambientais**

Desde 2002, na fase inicial de cada projeto e a partir de 2006, em atendimento ao normativo interno (Norma GS01.02-00.01 – Licenciamento Ambiental), a COSERN busca a identificação preliminar da necessidade de licenciamento e a emissão da correspondente solicitação, por meio do Departamento de Estudos e Planejamento do Sistema – EPI para a obtenção do Licenciamento Ambiental.

A empresa realiza estudos dos impactos ambientais, avalia relatórios de controle ambiental e relatório ambiental simplificado e dos riscos envolvidos, priorizando a preservação dos ecossistemas com base nas exigências dos órgãos ambientais e na conservação dos recursos. O resultado do estudo é apresentado pela Empresa aos órgãos ambientais e, paralelamente, são definidos os compromissos de prazos e orçamentos, para atender as partes interessadas e a sociedade.

Preocupada com a segurança no fornecimento de energia elétrica e com a convivência das redes de distribuição em áreas arborizadas, a COSERN adotou como padrão construir redes de baixa tensão utilizando cabos isolados multiplexados, que reduzem a necessidade de poda das árvores próximas à rede elétrica e evitam choques elétricos à população em caso de contatos acidentais com condutores que estejam sobre o solo. Além dessas iniciativas, destaca-se outras atividades em curso, tais como: rede

compacta ou isolada; redes urbanas de 69Kv com postes de altura superior à copa das árvores, minimizando o impacto das podas, dentre outras ações.

#### **43. Educação e Conscientização Ambiental**

A COSERN acredita no poder transformador da Educação Ambiental, que é realizada, principalmente, por meio de campanhas periódicas para orientar sobre a importância do uso seguro e racional de energia elétrica.

A empresa busca, em todo processo de comunicação, disseminar as questões socioambientais como forma de conscientizar seus stakeholders, dentre os quais os seus colaboradores, que têm ainda à disposição espaços para participação no jornal de circulação interna, além de fóruns para discussão de temas e assuntos ligados à questão.

Dentro do Programa de Gestão Ambiental 2005/2007 foram desenvolvidas ações, tais como:

- Palestras de sensibilização e noções básicas de meio ambiente para empregados de empreiteiras;
- Consultoria na área de meio ambiente com profissional especialista em Gestão e Educação Ambiental do SENAI/RN;
- Patrocínio de Seminário de Meio Ambiente;
- Patrocínio e promoção de palestras em 15 escolas do município de Mossoró;
- Distribuição de material e palestras de conscientização para o público nas Feiras de Negócios, nos eventos nas comunidades e para os alunos das escolas dos diversos municípios;
- Distribuição de mais de 350 mudas aos colaboradores, no edifício sede da empresa.

Além dessas ações específicas, a COSERN participa de comitês, reuniões comunitárias e com a administração pública, entre outros eventos, para conscientização e discussão das questões ambientais.

Em 2008, realizou a Semana do Meio Ambiente, em parceria com a Universidade Potiguar - UnP, com palestras no campus da UnP – Mossoró e no auditório da COSERN - Natal, além da distribuição de mudas de plantas medicinais e de plantas nativas. Em Natal, Mossoró e Currais Novos, foram ministrados cursos de poda de árvores para funcionários da empresa e prestadoras de serviço.

Para os trabalhadores das empresas prestadoras de serviço, responsáveis pela construção das linhas de transmissão, é ministrado curso de sensibilização e de capacitação. O curso aborda informações sobre o ambiente local, os impactos a serem mitigados/compensados e os procedimentos a ser implementados durante a execução da obra. Todo conhecimento passado no curso visa a conscientização ambiental dos trabalhadores.

#### **44. Cartilha de Meio Ambiente**

Ciente das suas responsabilidades na adoção e disseminação de práticas socioambientais para a preservação dos recursos naturais e sustentabilidade, a COSERN mantém parceria com o IDEMA e o sistema FIERN/SENAI para o desenvolvimento de suas atividades.

Dentro dessa parceria, e por meio do programa Energia para Crescer - Meio Ambiente, em 2006, a COSERN desenvolveu a Cartilha de Meio Ambiente, distribuída para todos os colaboradores e em todos os eventos dos quais participa, com o objetivo de incentivar os fornecedores, colaboradores e seus familiares a seguirem boas práticas ambientais, compatíveis com as adotadas pela empresa. Além da distribuição aos colaboradores e parceiros, a COSERN disponibiliza exemplares da Cartilha à comunidade, durante eventos e feiras relacionados ao tema, como forma de promover a conscientização e adoção dessas práticas.

#### **45. Iniciativas para Redução de impactos sobre o clima**

Para minimizar o impacto ambiental provocado pela construção de linhas de transmissão de energia elétrica e subestações de 69 kV, a COSERN realiza o Diagnóstico Ambiental da área de influência, no qual são verificados os meios físico, biológico e socioeconômico, avaliadas alternativas de percurso para as linhas de transmissão e são propostas medidas mitigadoras e compensatórias para recuperação de áreas degradadas.

Adota o padrão de cabos isolados multiplexados em toda sua área de concessão, que reduzem a necessidade de podas, além melhorar os aspectos de manutenção e segurança da rede de distribuição.

Em 2007, por meio do Programa Eficiência Energética, a COSERN implementou o Projeto Nova Geladeira no qual realizou a troca de geladeiras antigas por geladeiras certificadas com o selo PROCEL, mais econômicas e 100% ecologicamente corretas, contribuindo assim para a redução do efeito estufa. O projeto contempla ainda o recolhimento dos gases CFC-R12 FREE e o HFC das geladeiras antigas, evitando sua

liberação para a atmosfera, e a destinação adequada da espuma usada no isolamento térmico dos refrigeradores, em cumprimento aos compromissos assumidos pelo Brasil perante o Protocolo de Montreal.

#### **46. Recuperação de áreas degradadas**

Com foco na preservação de ecossistemas e conservação dos recursos, a COSERN contribui de forma proativa com ações voltadas ao desenvolvimento sustentável. Como exemplo, promoveu, no ano de 2005, o reflorestamento e recuperação das margens e matas ciliares dos rios da reserva de Piquiri-Una, no município de Espírito Santo/RN. O evento contou com aproximadamente 500 pessoas voluntárias, que participaram de palestras e plantação de mais de 10 mil mudas de árvores nativas da Mata Atlântica.

#### **47. Gestão de Resíduos**

A COSERN envolve os empregados na preservação do meio ambiente e destinação dos resíduos sólidos. Para isso, conta com o apoio dos funcionários para a coleta seletiva de lixo. São recolhidos mensalmente, para envio e reprocessamento, cerca de 1.500 kg de resíduos doados à Associação dos Catadores de Materiais Recicláveis (ASCAMAR). Em 2007, foram encaminhados para reciclagem: 16 toneladas de papel, 30 de aço galvanizado e 66 toneladas de fios e cabos elétricos.

Em 2008, dentro desse processo de gestão, destaca-se a construção de um galpão com piso impermeável e sistema de separação de água e óleo, para acondicionamento dos transformadores de distribuição provenientes do campo.

#### **48. Conscientização e controle no uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização**

Atenta à sustentabilidade dos recursos naturais, desde 2005, a COSERN controla o desperdício de água, com instalação de torneiras com vazão temporizada, e estimula a redução de impressões, como forma de reduzir o consumo de papel. A utilização de outros recursos, como energia elétrica e combustível, também é orientada e monitorada. As iniciativas de redução de consumo têm dado resultados, e o consumo de diesel, gasolina, álcool e gás natural da empresa apresentaram, em 2008, uma média de redução de 12,8% em relação aos resultados de 2007.

Essas práticas são disseminadas por meio da cartilha de meio ambiente da COSERN, sendo esta distribuída para todos os colaboradores e em todos os eventos dos quais a COSERN participa.

## 6. Metas para o ciclo 2009/2010

Buscando a continuidade da implementação dos princípios do Pacto Global em seus processos de gestão, a COSERN apresenta as ações descritas a seguir, como Plano de Ação que guiará a atividade da Empresa durante o próximo ciclo, que se encerra em março de 2010, quando apresentará sua próxima Comunicação de Progresso.

Os focos de atuação foram definidos pela controladora Neoenergia, com base na análise das ações implementadas pelas empresas do Grupo, estabelecendo Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Meio Ambiente e Práticas Anticorrupção, como as áreas a serem desenvolvidas.

### 6.1. Políticas, Programas, Sistemas e Ações Ciclo 2009/2010

PACTO GLOBAL

DIREITOS HUMANOS

Respeitar e proteger os direitos humanos

Impedir violações de direitos humanos

Apoiar a liberdade de associação no trabalho

Abolir o trabalho forçado

Abolir o trabalho infantil

Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho

PROTEÇÃO AMBIENTAL

Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais

Promover a responsabilidade ambiental

Encorajar tecnologias que não agredem o meio ambiente

Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina

OITO METAS DO MILÊNIO

ACABAR COM A FOME E A MISÉRIA

EDUCAÇÃO BÁSICA DE QUALIDADE PARA TODOS

IGUALDADE ENTRE SEXOS E VALORIZAÇÃO DA MULHER

REDUZIR A MORTALIDADE INFANTIL

MELHORAR A SAÚDE DAS CRIANÇAS

COMBATER A AIDS, A MALARIA E OUTRAS DOENÇAS

DESENVOLVIMENTO DE VIDA E RESPEITO AO MEIO AMBIENTE

TRABALHANDO PELA PAZ E DESENVOLVIMENTO

Item		Projetos/Programas/Sistemas de Gestão/Participações e Políticas	Princípios do Pacto Global										Oito Metas do Milênio								Data	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	Início	Término
1		Programa Energia para Crescer: Expandir e consolidar ações de RS e Sustentabilidade																			2009	Contínuo
2		Comitê de Responsabilidade Social: Assegurar e consolidar a estratégia e a padronização das ações de Responsabilidade Social.																			2009	Contínuo
3		Código de Ética: Implementar estratégia de divulgação permanente.																			2009	Contínuo
4		Campanha de Sensibilização: Realizar campanha para os colaboradores.																			2009	Contínuo
5		Treinamento de GRI: Realizar treinamento de diretrizes para Relatório de Sustentabilidade.																			2009	Contínuo
6		Comissão Temática de Responsabilidade Social da Confederação Nacional da Indústria-CNI/FIERN: Apoiar e incentivar ações da classe empresarial na área social.																			2009	Contínuo
7		Programa de Apoio à Formação de Menores Carentes: Propiciar formação profissional para a inserção no mercado de trabalho.																			2009	Contínuo
8		Empresa Amiga da Criança: Apoiar o combate a mortalidade infantil e abolir a exploração do trabalho infantil																			2009	2010
9		Parceria com o Instituto Ayrton Senna: Apoiar a educação e desenvolvimento humano de crianças e jovens.																			2009	2010
10		Projeto SAP/CCS: Implantar e controlar a implantação.																			2009	2009
11		Sistema de Gestão Qualidade: Implementar a política e os objetivos da qualidade, conforme a ISO 9001:2008.																			2009	2010
12		Eficiência Energética/Projeto Energia Social: Ações educativas e doação de equipamentos certificados.																			2009	2010
13		Projeto Energia Verde: Reduzir o consumo de energia elétrica e neutralizar a emissão de CO2.																			2009	Indeterminado
14		Eficiência energética/Venda subsidiada de Geladeiras certificadas.																			2009	2010
15		Gestão Ambiental: Assegurar o cumprimento às diretrizes da Legislação Ambiental e da política ambiental do Grupo Neoenergia..																			2009	2010
16		Programa de Prevenção de riscos ambientais																			2009	2010
17		Educação e Conscientização Ambiental: Capacitar e conscientizar colaboradores e parceiros, quanto aos aspectos ambientais em suas atividades.																			2009	2010



## 6.2. Detalhamento das ações

### 1. Programa Energia para Crescer

Manter atuação junto à comunidade, na seleção e patrocínios dos projetos com foco na educação, cultura e meio ambiente, pautados na Política de Responsabilidade Social do Grupo Neoenergia, de forma a consolidar o Programa de Responsabilidade Social da COSERN.

### 2. Comitê de RSE da COSERN

Expandir a atuação do Comitê de Responsabilidade Social da COSERN, de forma a assegurar a implementação da estratégia e padronização das ações entre as empresas do Grupo, alinhadas as Diretrizes do Comitê de RSE da Neoenergia.

### 3. Código de Ética

Desenvolver campanha interna para fortalecer a disseminação do Código de Ética, visando promover a inclusão dos princípios nas atividades de cada profissional e da Empresa.

### 4. Campanha de Sensibilização

Desenvolver campanha interna de divulgação em seus demonstrativos de pagamento, com mensagens institucionais estimulando em seus colaboradores práticas de Responsabilidade Social, de Saúde e de Segurança do Trabalho.

### 5. Treinamento de GRI–Global Reporting Initiative

Realizar treinamento sobre diretrizes GRI para elaboração de Relatório de Sustentabilidade, direcionado aos profissionais que desenvolvem ações na área de responsabilidade social.

### 6. Comissão Temática de Responsabilidade Social da Confederação Nacional da Indústria-CNI/FIERN

Desenvolver parceria com sistema CNI/FIERN para elaboração e execução de agenda anual de palestras para sensibilização em Responsabilidade Social junto à classe empresarial.

### 7. Programa de Apoio à Formação de Menores Carentes

Manter os convênios com a Casa do Menor Trabalhador e a Fundação Estadual da Criança e do Adolescente-FUNDAC, para disponibilização de vagas de Aprendizizes para os candidatos encaminhados por essas Instituições, de acordo com a cota estabelecida pela CLT, visando propiciar a formação profissional a menores carentes, para a inserção no mercado de trabalho.

### 8. Empresa Amiga da Criança com Câncer

Incentivar a arrecadação de cupons e notas fiscais para a instituição a Casa Durval Paiva de Apoio à Criança com Câncer, por meio da campanha interna Cidadão Nota Dez, com os colaboradores e parceiros.

### 9. Parceria com o Instituto Ayrton Senna

Manter parceria com o Instituto, objetivando propiciar a consolidação das metas do Projeto ArteAção 2009, voltadas para o desenvolvimento integral de jovens da rede pública ensino.

### 10. Novo Sistema Comercial

Implantar o novo Sistema Comercial SAP/CCS, e realizar o sistema de controle para mitigar os impactos durante a sua implantação. O SAP/CCS permitirá maior controle e segurança dos processos de atendimento ao cliente.

### 11. Sistema de Gestão Qualidade

Realizar Seminário de Melhores Práticas de Gestão - SAMP, incluindo na sua programação o “Dia de qualidade”, em continuidade às atividades realizadas em 2008, visando a excelência dos processos de gestão da Empresa.

### 12. Eficiência Energética/Projeto Energia Social

Realizar projeto ações educativas sobre o uso racional de energia, em comunidades de baixa renda do

Estado, a serem classificadas por meio do processo de cadastro em curso.

### **13. Projeto Energia Verde**

Reduzir o consumo de energia elétrica e neutralizar a emissão de CO<sub>2</sub> de unidades consumidoras residenciais, em processo de classificação, localizadas no município de Natal e região metropolitana. O projeto contempla a concessão de bônus creditados na conta de energia, aos clientes cadastrados, após comprovação de compra de refrigerador, freezer ou condicionador de ar certificado com o selo PROCEL. A COSERN efetuará o recolhimento do eletrodoméstico antigo sem custo adicional para o cliente. A neutralização dos clientes cadastrados ocorrerá por meio de doações destinadas a projeto de reflorestamento da Mata Atlântica.

### **14. Eficiência energética/Venda subsidiada de Geladeiras certificadas**

Executar o Projeto Nova Geladeira, correspondendo a substituição de geladeiras antigas por geladeiras certificadas com o selo PROCEL, além de ações educativas e de eficientização das instalações, por meio da troca de lâmpadas e de fiação elétrica, contemplando comunidades de baixa renda.

### **15. Gestão Ambiental**

Renovar as Licenças ambientais das SEs e LTs da Empresa, com previsão de vencimento em 2009, além de obter a Licença Ambiental para as SEs Barrocas e Passagem de Areia, no município de Mossoró/RN.

### **16. Programa de Prevenção de riscos ambientais**

Elaborar projeto de combate a incêndio para 22 SEs da Empresa.

### **17. Educação e Conscientização Ambiental**

Ministrar Curso de Educação Ambiental para manutenção em 3 municípios do Estado do RN.