

Relatório de Sustentabilidade 2009

I Principais Indicadores

Dados Gerais	2007	2008	2009	Variação 2009/2008
Número de clientes cativos	2.787.092	2.900.415	3.008.742	3,7%
Número de colaboradores próprios	1.742	1.747	1.705	-2,4%
Número de clientes por colaborador	1.600	1.660	1.765	6,3%
Vendas por colaborador (GWh)	4,7	5,2	5,6	7,7%
Número de subestações	123	126	128	1,6%
Potência instalada (MVA)	2.557	2.700	2.797	3,6%
Linhas de distribuição (km)	109.183	120.755	121.324	0,5%
Linhas de transmissão (km)	3.868	3.914	3.939	0,6%
DEC – Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (em horas)	15,07	15,50	16,54	6,7%
FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (em número de interrupções)	8,24	8,25	6,99	-15,3%
TMA – Tempo Médio de Atendimento (em minutos)	153	160	160	0,0%

Dados Econômico-Financeiros – R\$ mil	2007	2008	2009	Variação 2009/2008
Receita Operacional Bruta	3.126.862	3.401.521	3.811.748	12,06%
Receita Operacional Líquida	1.988.206	2.214.523	2.501.300	12,95%
Ebitda (Lajida)	584.135	691.685	682.887	-1,27%
Resultado do Serviço – Ebita	474.465	576.218	574.785	-0,25%
Resultado Financeiro – Exceto JSCP	-40.527	-23.496	-68.991	193,63%
Lucro Líquido	311.526	466.313	435.525	-6,60%
Ativo Total	3.315.654	3.517.570	3.568.294	1,44%
Investimento	196.859	372.027	255.216	-31,40%
Dívida Bruta	1.257.834	1.318.124	1.293.802	-1,85%
Dívida Líquida*	1.071.398	1.111.192	1.099.278	-1,07%
Patrimônio Líquido	1.205.484	1.308.263	1.412.937	8,00%

Indicadores Econômico-Financeiros

Margem Ebitda	29,4%	31,2%	27,3%	-3,93 pp***
Margem Ebit	23,9%	26,0%	23,0%	-3,04 pp***
Margem Líquida	15,7%	21,1%	17,4%	-3,65 pp***
Cobertura de Juros (Ebitda/Resultado Financeiro) – em vezes	14,41	29,44	9,90	-66,38%
Dívida Líquida/Ebitda**	1,83	1,61	1,61	0,20%
Índice de Endividamento Líquido	47,1%	45,9%	43,8%	-2,17 pp***

Ações

Valor Patrimonial por Ação (R\$/ação)****	16,16	17,53	18,94	8,00%
Lucro Líquido por Ação (R\$/ação)****	4,18	6,25	5,84	-6,60%
Distribuição de Dividendos e JSCP	295.949	363.534	330.850	-8,99%

* Dívida líquida de disponibilidades, aplicações financeiras e títulos e valores mobiliários

** Ebitda 12 meses

*** pp – Pontos percentuais

**** Ressalvando que 2005 e 2006, R\$ por lote de mil ações.



II Mensagem do Presidente

A obtenção de excelentes resultados em meio às incertezas de um cenário econômico assombrado por uma crise mundial valoriza ainda mais as conquistas da Celpe em 2009. O esforço coletivo de colaboradores e parceiros possibilitou avanços que extrapolam o âmbito financeiro. A satisfação de compartilhar com os nossos públicos de relacionamento a contínua evolução na melhoria de infraestrutura, nos investimentos em programas sociais e no diálogo com a sociedade compara-se ao orgulho que conservamos por conduzir uma gestão pautada na sustentabilidade.

Nossos indicadores referendam a insistente busca pelo equilíbrio econômico, social e ambiental. Norteiam a trajetória de oportunidades ao passo que evidenciam os desafios de uma gestão comprometida com o bem-estar da sociedade.

Os números revelam a energia desprendida em busca do constante processo de melhoria. Em 2009, a base de consumidores da Celpe atingiu a expressiva marca de 3 milhões de clientes, um acréscimo de 3,73% em relação ao ano anterior. As receitas evoluíram de R\$ 3,40 bilhões para R\$ 3,81 bilhões, um crescimento de 12,06%. No comparativo com 2008, o mercado cativo de fornecimento registrou uma elevação de 4,94%. No mesmo período, registrou-se um crescimento da energia entregue no Estado na ordem de 4,70%.

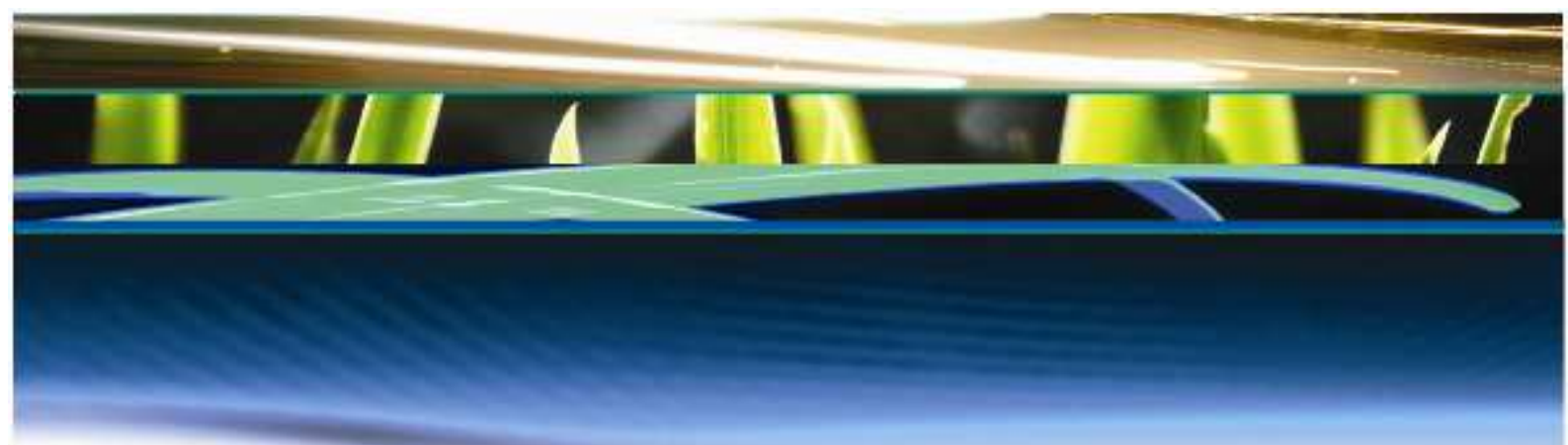
No contexto da segunda revisão tarifária periódica, encerramos o ano com resultados relevantes, mesmo diante dos impactos do reposicionamento tarifário. O Lucro Líquido foi de R\$ 435,5 milhões, com redução de 6,60% em relação ao realizado no ano de 2008. O Ebitda (geração de caixa operacional) de R\$ 682,9 milhões foi inferior em 1,27% em relação ao ano anterior.

Na gestão operacional, destaca-se a continuidade na melhoria do desempenho na redução das perdas de energia. Ao final de 2009, as perdas técnicas e comerciais alcançaram 15,60%. O percentual representa uma queda de 2,41% (0,38 p.p.) em relação às perdas registradas em 2008, de 15,98%. O Índice de Arrecadação foi de 99,61% das faturas vencidas no ano. Há de se enfatizar o esforço organizacional na eficientização dos processos, com a redução de custos das atividades e a disseminação do compromisso com a melhoria contínua e a inovação.

Ante o desafio de melhorar ainda mais os processos internos e de relacionamento com o cliente, a Empresa executou a implantação do novo sistema comercial SAP/CCS. A ferramenta de última geração representa um marco tecnológico nas atividades desenvolvidas nas diversas áreas da concessionária. A tecnologia, utilizada pelas principais empresas do setor elétrico nacional, permitiu a otimização nos processos de leitura, faturamento, cobrança e gestão corporativa, pelas facilidades e pela organização das informações.

Em 2010, as atenções estarão direcionadas para a consolidação do sistema comercial, a readaptação de vários processos operacionais e o treinamento das equipes para ampliação da capacidade de atendimento aos clientes. A melhoria dos índices de qualidade e de continuidade no fornecimento energético, por meio de investimentos no sistema elétrico, também integra as prioridades da Celpe.

Desde a sua privatização, a distribuidora pernambucana assumiu o posto de maior investidor privado no Estado. O investimento de R\$ 255,2 milhões, em 2009, proporcionou relevantes melhorias e ampliação da rede, com destaque para a construção das subestações de 69/13,8 kV Caetés e Inajá e das linhas de subtransmissão de 69 kV Garanhuns-Caetés e Heliópolis-Garanhuns. O Arquipélago de Fernando de Noronha passou a contar com uma moderna unidade de geração energética.



Desde 2007, quando aderimos ao Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), assumimos o compromisso de incorporar os princípios universais relativos a Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Preservação do Meio Ambiente e Anticorrupção em nossas práticas de negócios. Por meio de várias ações desenvolvidas pelo programa de responsabilidade social *Energia para Crescer*, a Celpe coloca em prática o compromisso assumido com a sustentabilidade. O comprometimento se materializa em diversas frentes que resultam em ações junto aos seus públicos de relacionamento.

A questão socioambiental também direciona a realização de projetos de pesquisa e desenvolvimento e eficiência energética, privilegiando sempre a saúde, a segurança, o uso da energia de forma eficiente e a acessibilidade dos clientes aos nossos serviços.

Nos projetos de ampliação de rede, temos a preocupação de reduzir o impacto na vegetação, utilizando os materiais mais adequados e definindo os melhores traçados e localização das redes e dos equipamentos. Para isso, também não medimos esforços para a realização de treinamentos contínuos das equipes.

O fortalecimento de parcerias permite um maior alcance de nossos programas socioambientais. Com a realização de mais uma *Conferência de Sustentabilidade*, dialogamos com os nossos públicos de relacionamento, fortalecendo a rede de parceiros na busca por práticas economicamente viáveis, ambientalmente sustentáveis e socialmente responsáveis.

Os resultados aqui relatados demonstram o empenho dos acionistas, administradores, colaboradores e parceiros na busca constante pela eficiência e qualidade, com ética e compromisso.

Luiz Antônio Ciarlini
Diretor-Presidente da Celpe

III Sobre este Relatório

A Celpe apresenta seu *Relatório de Sustentabilidade 2009*, modelo que desde 2006 utiliza as orientações do *Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental da Aneel* e as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI – versão G3). Nesta edição, também foram incluídos indicadores do Suplemento Setorial de Energia Elétrica da GRI.

O relatório é desenvolvido com a participação do Comitê de Responsabilidade Social da Celpe, composto por um grupo de trabalho permanente de colaboradores de todas as superintendências da Empresa. Eles são responsáveis pelo acompanhamento e gestão dos indicadores econômicos, sociais e ambientais.

A gestão da Responsabilidade Social e a coordenação do *Relatório de Sustentabilidade da Celpe* são feitas pelo Departamento de Comunicação Institucional e Desenvolvimento Sustentável, ligado à Presidência da Empresa e vinculado à Assessoria de Sustentabilidade da Neoenergia, área criada em 2009 com o propósito de desenvolver estratégias e ações de sustentabilidade alinhadas para todas as empresas da *Holding*. A Assessoria também é responsável pela uniformização dos relatórios de sustentabilidade das empresas e pela consolidação do programa de Responsabilidade Social *Energia para Crescer*.

Durante todo o ano de 2009, o Comitê de Responsabilidade Social da Celpe esteve atento aos fatos importantes que envolveram as operações da Empresa e os seus diversos públicos de relacionamento. Dessa forma, pôde obter subsídios para definir temas relevantes ocorridos no período coberto pelo relatório. Este é um processo que precisa ser melhorado, entretanto; já dispõe de algumas ferramentas de consulta, como as pesquisas de satisfação realizadas em conjunto com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee). Entre os atributos avaliados, estão a satisfação dos clientes e os desempenhos econômico-financeiro, operacional e socioambiental.

O presente relatório é autodeclarado nível C, segundo as Diretrizes para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade da GRI – versão G3. Somente as informações contábeis foram verificadas por auditoria externa.

O *Relatório de Sustentabilidade da Celpe* também segue reconhecidas iniciativas globais, como os Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU) e o Pacto Global, dez princípios ligados a Direitos Humanos, do Trabalho, do Meio Ambiente e Anticorrupção.

Todos os documentos produzidos estão disponíveis aos públicos de relacionamento através do *site* www.celpe.com.br/sustentabilidade/relatorios. O último relatório da Empresa, denominado *Relatório de Sustentabilidade 2008*, foi enviado em *pen drive* para 500 *stakeholders*. O lançamento do documento aos públicos de relacionamento foi realizado na 2ª *Conferência de Sustentabilidade Celpe*, em setembro de 2009, no auditório da Empresa.

IV Sumário

- i Principais Indicadores
- ii Mensagem do Presidente
- iii Sobre este Relatório
- iv Sumário

1 DIMENSÃO GERAL.....	9
1.1 Perfil.....	10
1.1.1 Setor elétrico	11
1.1.2 Grupo Neoenergia	11
1.1.3 A Celpe	13
1.1.3.1 Histórico	14
1.1.3.2 História da Celpe.....	14
1.1.3.3 Reconhecimentos	16
2 GESTÃO E GOVERNANÇA CORPORATIVA	17
2.1 Organização e Gestão	18
2.1.1 Direcionadores empresariais.....	18
2.1.1.1 Missão, Visão e Valores.....	18
2.1.1.2 Compromissos com iniciativas externas	19
2.1.1.3 Políticas.....	20
2.1.2 Gestão da conduta ética	21
2.1.2.1 Código de Ética	21
2.1.2.2 Disseminação do Código de Ética	21
2.1.3 Planejamento estratégico.....	22
2.1.3.1 Gestão por processos	23
2.1.3.2 Sistema de liderança.....	24
2.1.4 Gestão de riscos	25
2.2 Governança Corporativa.....	25
2.2.1 Conselho de Administração	25
2.2.2 Conselho Fiscal.....	25
2.2.3 Comitês de assessoramento ao Conselho	26
2.2.4 Diretoria	26
2.2.5 Auditoria interna	26
2.2.6 Auditoria externa	27
2.2.7 Comitês de assessoramento à Diretoria	27
2.3 Gestão com Foco na Sustentabilidade	28
2.3.1 Responsabilidade com públicos de relacionamento	28
2.3.1.1 Canais de comunicação e relacionamento	28
2.3.1.2 Liderança e influência social.....	30
2.4 Relação com Investidores	31
2.5 Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade	31
2.5.1 Dados técnicos	31
2.5.2 Produtividade	31
2.5.3 Qualidade	31

3 DESEMPENHO DE MERCADO	32
3.1 Conjuntura Econômica	33
3.2 Ambiente Regulatório	33
3.2.1 Revisão tarifária	34
3.3 Participação no Mercado de Energia Elétrica	34
3.3.1 Evolução do mercado de distribuição de energia	34
3.3.2 Compra de energia.....	35
3.3.3 Comportamento do mercado cativo (vendas de energia)	35
3.3.4 Evolução do número de clientes	36
3.3.5 Perdas	37
3.4 Desempenho Econômico-financeiro	38
3.4.1 Receita da distribuição de energia elétrica	38
3.4.2 Inadimplência	38
3.4.2.1 Arrecadação	38
3.4.3 Ebitda	39
3.4.4 Lucro líquido	39
3.4.5 Distribuição do Valor Adicionado (DVA)	40
3.4.6 Investimentos	40
3.4.6.1 Expansão de rede	41
3.4.6.2 Modernização	41
3.4.6.3 Tecnologia da Informação.....	41
3.4.7 Endividamento.....	42
3.4.8 Indicadores de desempenho	43
4 DESEMPENHO SOCIAL E SETORIAL	44
4.1 Indicadores Sociais Internos	45
4.1.1 Comunicação interna	45
4.1.2 Público interno	46
4.1.2.1 Perfil	46
4.1.2.2 Clima organizacional	46
4.1.2.3 Recrutamento, comportamento frente a demissões e respeito à diversidade	46
4.1.2.4 Remuneração e participação nos resultados	47
4.1.2.5 Capacitação e desenvolvimento	47
4.1.2.6 Saúde, bem-estar e segurança do trabalho.....	49
4.1.2.7 Trabalhadores terceirizados	50
4.1.2.8 Relação com sindicatos	51
4.2 Indicadores Sociais Externos	51
4.2.1 Clientes e Consumidores	52
4.2.1.1 Satisfação do consumidor	54
4.2.1.2 Qualidade dos serviços prestados	55
4.2.1.3 Segurança no uso final	57
4.2.2 Fornecedores	58
4.2.2.1 Treinamentos realizados aos terceirizados	59
4.2.3 Comunidade	59
4.2.3.1 Baixa renda	60
4.2.4 Acionistas	61
4.2.5 Governo e Sociedade	62

4.3 Indicadores do Setor Elétrico	62
4.3.1 Universalização	62
4.3.2 Programa de Eficiência Energética (PEE)	62
4.3.2.1 Residencial	63
4.3.2.2 Administração e serviços públicos	63
4.3.2.3 Comercial e industrial	64
4.3.2.4 Outras iniciativas	64
4.3.3 Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico (P&D)	65
5 DESEMPENHO AMBIENTAL	67
5.1 Gestão Ambiental	68
5.2 Iniciativas para Reduzir o Impacto de suas Operações	69
5.2.1 Expansão do sistema elétrico	70
5.2.2 Materiais e resíduos	70
5.2.3 Energia	71
5.2.4 Água	71
5.2.5 Emissões	71
5.3 Educação e Conscientização Ambiental	72
6 ANEXOS	73
6.1 Balanço Social Modelo Ibase em conjunto com a NBCT-15	74
6.2 Matriz de Indicadores e Índice Remissivo	77
6.3 Indicadores Quantitativos	84
6.3.1 Indicadores operacionais e de produtividade	84
6.3.2 Indicadores econômico-financeiros (detalhamento da DVA)	85
6.3.3 Indicadores sociais internos	88
6.3.4 Indicadores sociais externos	92
6.3.5 Indicadores do setor elétrico	96
6.3.6 Indicadores ambientais	100
6.4 Informações Corporativas	104
6.4.1 Conselhos	104
6.4.2 Diretoria executiva e superintendências	105
6.4.3 Endereços: físico e eletrônico	106
6.4.4 Área a ser contatada para esclarecimentos adicionais	106
6.5 Créditos	107



1 DIMENSÃO GERAL

1.1 Perfil

A Companhia Energética de Pernambuco (Celpe), concessionária de distribuição de energia elétrica, é uma das empresas controladas pela *holding* Neoenergia S/A, maior grupo privado de energia do Nordeste e terceira maior *holding* do setor elétrico brasileiro. O setor é regulamentado e fiscalizado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), órgão vinculado ao Ministério de Minas e Energia.

A natureza jurídica da Empresa é definida por uma sociedade de ações de capital aberto, listada na Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa). O capital social, de R\$ 590,2 milhões, é representado por ações ordinárias (ON), ações preferenciais PNA e ações preferenciais PNB. Desse total, 89,6% pertencem ao Grupo Neoenergia e 10,4% a acionistas minoritários.

O edifício-sede da Celpe está localizado na Avenida João de Barros, 111, Boa Vista, Recife, Pernambuco, CEP 50050-902. Nesse edifício, funcionam as áreas dos Processos de Apoio, Automação, Telecomunicação e Manutenção do Sistema Elétrico e o Centro de Operação Integrada (COI). A Empresa possui outro prédio próprio, localizado também no Recife, no bairro do Bongüê, onde se encontram as áreas de Operação, os Laboratórios de Controle da Qualidade e de Medição de Equipamentos e o Centro de Treinamento, disponível para realização de cursos e seminários, com salas de aula, auditório e campo de treinamento prático.

A Empresa conta ainda com 6 escritórios regionais (Carpina, Cabo de Santo Agostinho, Caruaru, Garanhuns, Serra Talhada e Petrolina), 45 agências de atendimento, 128 subestações e a Usina Tubarão, que gera energia para o Distrito Estadual de Fernando de Noronha.

A Celpe distribui energia elétrica para os 184 municípios de Pernambuco, para o Distrito Estadual de Fernando de Noronha e para o município de Pedras de Fogo, na Paraíba, abrangendo uma área de concessão de 102.745 km². São mais de 3 milhões de clientes, sendo 2,59 milhões residenciais, dos quais 67,31% são classificados como de baixa renda.

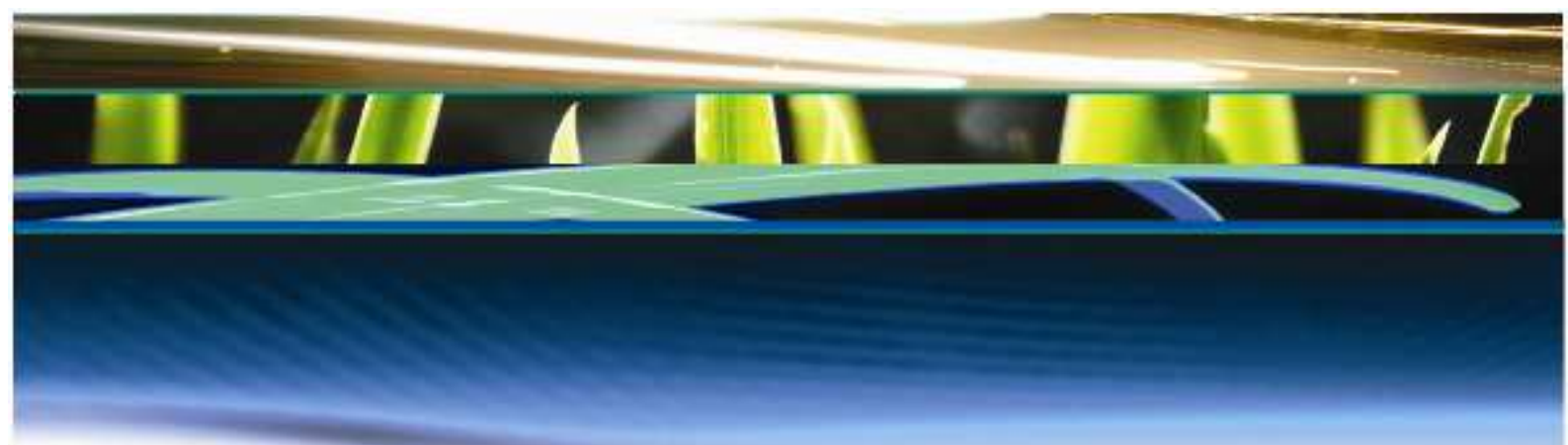
O contrato de concessão da Companhia, de nº 26/2000, firmado em 30 de março de 2000, tem vigência de 30 anos. O controle acionário da Celpe é do Grupo Neoenergia, cujos acionistas são a Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ - 49%), o grupo espanhol Iberdrola (39%) e o Banco do Brasil Investimentos (BBI - 12%).

A Companhia tem como funções estudar, projetar, construir e explorar os sistemas de distribuição e comercialização aos consumidores finais de energia elétrica, bem como a geração de energia em sistema isolado.

A Celpe não possui concorrentes diretos em sua área de concessão. Por outro lado, nos casos de migração de consumidores industriais para o mercado livre e nos casos em que o cliente é autorizado a produzir energia elétrica para uso próprio (autoprodutores), pode ser configurada a concorrência. Entretanto, a Celpe não perde completamente esses clientes, uma vez que os mesmos utilizam os serviços de transporte de energia elétrica e o sistema elétrico para garantir a continuidade do fornecimento.

Ciente de sua função social, a Empresa desenvolve ações de responsabilidade socioambiental focadas em eficiência energética, pesquisa e desenvolvimento, preservação do meio ambiente, educação e cultura.

Em 2009, a criação da Assessoria de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia teve o objetivo de consolidar o *Programa de Responsabilidade Social* nas empresas e fortalecer o tema dentro do Grupo, alinhando as estratégias e os processos de gestão.



Seguindo as diretrizes e os objetivos estratégicos do Grupo Neoenergia, a Celpe tem compromisso com a transparência, a qualidade da gestão e o preço justo para o consumidor. Adota uma estratégia voltada para a eficiência operacional, gestão financeira, satisfação do consumidor e o desenvolvimento dos profissionais, buscando a rentabilidade de forma segura e sustentável.

A relevância econômica da Empresa para o Estado de Pernambuco pode ser representada pelo montante de R\$ 814 milhões destinado à arrecadação de ICMS, reconhecendo a Companhia como o maior contribuinte de Pernambuco.

1.1.1 Setor elétrico

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

Os três principais objetivos são a garantia de segurança do suprimento de energia elétrica, a promoção da modicidade tarifária e a promoção da inserção social no setor elétrico brasileiro, principalmente por meio dos programas de universalização. O exercício do poder concedente é do Ministério de Minas e Energia (MME), e, no controle da produção, está o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS).

O modelo conta ainda com outras três instituições: a Empresa de Pesquisa Energética (EPE), responsável pela projeção da expansão dos sistemas de geração e transmissão; o Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico (CMSE), com a função de avaliar permanentemente a segurança do suprimento de energia elétrica; e a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), que administra a comercialização e a contratação de energia.

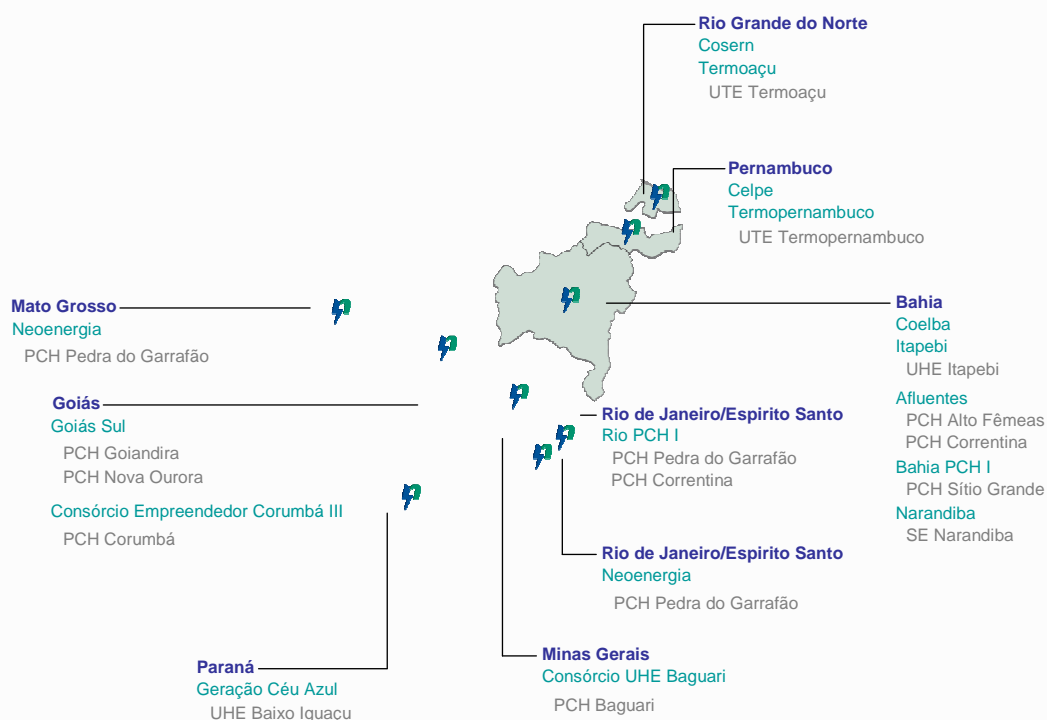
1.1.2 Grupo Neoenergia

O Grupo Neoenergia é o terceiro maior investidor privado do setor elétrico brasileiro, com investimentos acumulados no Brasil de R\$ 16,7 bilhões desde a sua constituição em 1997. O Grupo atua em toda a cadeia de produção da energia elétrica – geração, transmissão, comercialização e distribuição – sendo formado por vinte empresas, localizadas em oito estados do País, que empregam diretamente 5.100 colaboradores e outros 16.310 prestadores de serviços.

No mercado de distribuição, é o maior do Brasil em número de clientes, com concessões nos estados da Bahia, de Pernambuco e do Rio Grande do Norte, onde são atendidas 8,7 milhões de unidades consumidoras através das empresas Companhia Energética de Pernambuco (Celpe), Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia (Coelba) e Companhia Energética do Rio Grande do Norte (Cosern). Na geração, possui capacidade instalada de 1.259 megawatts (MW) e está construindo mais cinco usinas, que ampliarão essa marca em mais 815 MW.

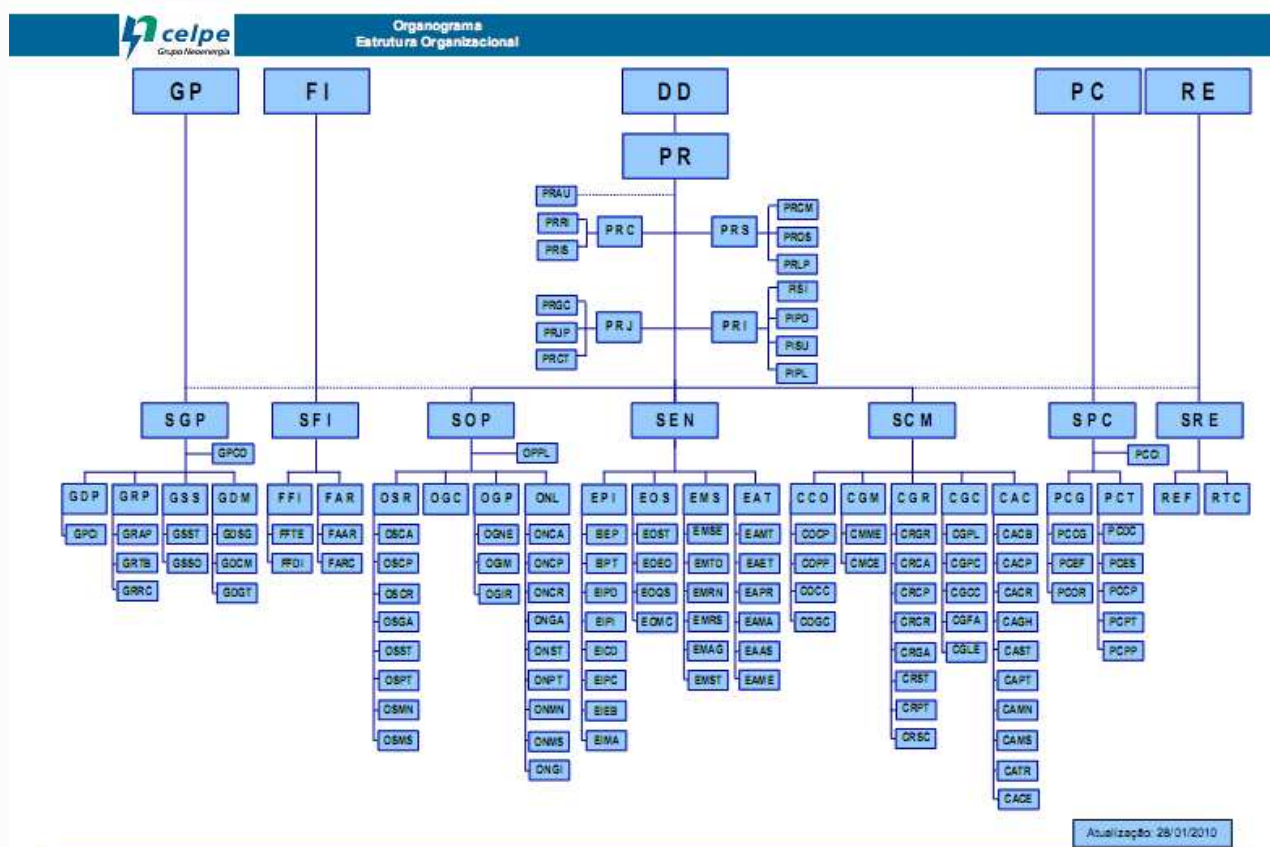
Em 2009, o Grupo Neoenergia obteve uma Receita Operacional Bruta de R\$ 10,4 bilhões, encerrando o exercício com lucro de R\$ 1,59 bilhão. O fornecimento de energia elétrica das distribuidoras em 2009 totalizou 28.281 gigawatts (GW), representando um aumento de mercado de 3,6% em relação ao ano anterior.

Os investimentos do Grupo no mesmo período somaram R\$ 1,74 bilhão, dos quais R\$ 1,2 bilhão em distribuição e R\$ 540 milhões em geração. As distribuidoras Celpe, Coelba e Cosern realizam o maior programa de investimentos em eletrificação rural do *Programa Luz Para Todos*, do Governo Federal. Juntas, foram responsáveis pela ligação de 84.206 novas unidades consumidoras em 2009, somando um total de 520,6 mil novas ligações em todo o Programa, lançado em 2003. Através desses números, o Grupo consolida seu compromisso com a universalização da energia elétrica na sua área de concessão e contribui com o desenvolvimento social e econômico do País.



1.1.3 A Celpe

A Celpe está organizada em sete superintendências e quatro gerências ligadas diretamente à Presidência. Algumas dessas superintendências também estão ligadas a diretorias executivas do Grupo Neoenergia. Veja a seguir o organograma:



- PR – Presidência
- PRAU – Unidade de Auditoria
- PRC – Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável
- PRJ – Departamento Jurídico
- PRS – Departamento de Suprimentos
- PRI – Departamento de Tecnologia da Informação
- SGP – Superintendência de Gestão de Pessoas
- SFI – Superintendência Financeira e de Relações com Investidores
- SOP – Superintendência de Operações
- SEN – Superintendência de Engenharia
- SCM – Superintendência Comercial e Mercado
- SPC – Superintendência de Planejamento e Controle
- SRE – Superintendência de Regulação

1.1.3.1 Histórico

1.1.3.2 História da Celpe

A Celpe foi constituída em 10 de fevereiro de 1965, após a fusão do Grupo Pernambuco Tramways and Power Company Limited com o Departamento de Águas e Energia (DAE), com a denominação de Companhia de Eletricidade de Pernambuco. Em 1986, a Empresa mudou sua razão social para Companhia Energética de Pernambuco.

Em 17 de fevereiro de 2000, a Celpe foi adquirida em leilão na sede da Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, por R\$ 1,9 bilhão, pelo Consórcio Guaraniana, formado pela empresa Iberdrola Energia, pela Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ) e pelo BBI Banco de Investimentos S.A.

Linha do Tempo – Da Primeira Usina à Privatização

- 1913** – Paulo Afonso – O empreendedor Delmiro Gouveia adquire uma modesta usina hidrelétrica e uma fábrica de linhas para costura às margens da Cachoeira de Paulo Afonso, no Rio São Francisco. Logo depois, começa a fornecer energia para Alagoas, Pernambuco, Bahia e Sergipe. Em 1914, no Recife, um contrato entre o Governo de Pernambuco e a firma britânica Bruce Peebles & Co. Limited traz a exploração dos serviços de geração e distribuição de energia por meio da Empresa Pernambuco Tramways and Power Company Limited. Atende a residências, indústrias e iluminação pública com uma usina termelétrica localizada às margens do Rio Capibaribe.
- 1955** – De Paulo Afonso para o Recife – A Empresa Pernambuco Tramways gera 20.500 kW, época em que a energia de Paulo Afonso já chegava à capital.
- 1965** – Pernambuco – Em 10 de fevereiro de 1965, a Celpe é criada juridicamente, com a denominação Companhia de Eletricidade de Pernambuco. Abrange 156 localidades no Estado, atendendo a um total de 112.132 clientes. Nessa época, tinha 462 empregados e um consumo de 141.170 MWh. O sistema elétrico obtém 14 linhas de 69 kV e 126 linhas de 13,8 kV.
- 1970** – A Companhia passa a ter 300 mil consumidores e mais de 1 milhão de MWh vendidos. Em 1972, tem início a construção do edifício-sede. A Fundação Celpe de Seguridade Social, a Celpos, tem seu projeto aprovado pela Empresa.
- 1980** – A Fundação Celpos é inaugurada em 1981. Nessa década, a Celpe elabora o *Programa Geral de Investimentos* e, com a Eletrobrás, implanta o *Plano Diretor de Informática*. Começam os estudos para exploração de energia solar. Em convênio com o governo francês, a Companhia instala um coletor solar no Centro de Operações do Bongüi, um projeto pioneiro no Brasil. Em 1986, a Empresa muda sua razão social para Companhia Energética de Pernambuco.
- 1990** – Essa década traz mudanças significativas no setor elétrico brasileiro. A reestruturação do setor elege como prioridade a privatização das empresas distribuidoras de energia. Em 1999, a Celpe é considerada a melhor empresa distribuidora da Região Nordeste pelo Instituto Vox Populi. No mesmo ano, o Centro de Operação do Sistema é certificado pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) na NBR ISO 9002:94.
- 2000** – A Privatização – Em 17 de fevereiro de 2000, a Companhia é comprada pelo Consórcio Guaraniana, formado pela Iberdrola, pela Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do



Brasil (Previ) e pelo BBI Banco de Investimentos S.A. A Celpe passa a ser administrada pela Iberdrola.

- 2001** – Após apenas quinze meses de privatização, a Celpe enfrenta um grande desafio: o racionamento de energia. Reestrutura a equipe, amplia o atendimento e investe em comunicação com seus públicos.
- 2002** – A Companhia eletrifica 16.649 propriedades rurais com recursos do *Programa Luz do Campo*, dos governos Federal e Estadual. Aumenta a rede de fibra ótica, reforma agências, lança o *Programa de Responsabilidade Social* e o Código de Ética Profissional. Recebe o *1º Prêmio Balanço Social* com seu relatório de 2001, na categoria Norte-Nordeste, pelo Instituto Ethos, pela Aberje, pela Fides, pelo Ibase, pela Apimec e com o apoio da Bovespa. A ABNT certifica o edifício-sede com a ABNT NBR ISO 14001:96.
- 2003** – O Sistema Comercial (SIC) é implantado na Celpe, cadastro que proporciona o avanço da Empresa em todas as funções de atendimento. A ABNT certifica, na ABNT NBR ISO 14001:96, o Sistema de Gestão Ambiental da Usina Tubarão, no Distrito de Fernando de Noronha. É certificado o Centro de Operação Integrada (COI) no Sistema de Gestão de Qualidade, baseado na ABNT NBR ISO 9001:00.
- 2004** – A administração da Celpe passa por uma nova fase. A Guaraniana reestrutura sua gestão administrativa e passa a se chamar Neoenergia, o novo nome da *Holding*. A escolha do nome se baseou em uma consulta feita a todos os empregados de cada uma das empresas controladas, promovendo a gestão participativa. A Companhia aprova o Comitê de Ética. Nesse ano, também é lançada a conta de energia em modelo braile. A Celpe assume o compromisso de apoiar as Oito Metas do Milênio da ONU e divulga esse compromisso e os projetos apoiados no Balanço Social.
- 2005** – A Companhia consolida sua gestão participativa com a Pesquisa de Clima Organizacional, que passa a ser corporativa em todas as empresas da *Holding*, tendo a participação de 1.326 empregados. Os itens com maior percentual de avaliação foram: segurança do trabalho (89%), credibilidade (74%) e motivação (67%).
- 2006** – A Celpe relança o programa *Energia para Crescer* de Responsabilidade Social, dando visibilidade e transparência à sociedade das ações sociais, dos benefícios e dos investimentos realizados nas comunidades em que atua, nas áreas de educação, cultura e meio ambiente. Esse programa está alinhado à Política de Responsabilidade Social e Sustentabilidade do Grupo Neoenergia. A Companhia firma-se como *benchmark* na área de Responsabilidade Social, conquistando prêmios e certificações.
- 2007** – O ano foi marcado pela adesão da Celpe aos Dez Princípios do Pacto Global da ONU, compromisso também assumido pelas demais empresas geradoras e distribuidoras do Grupo Neoenergia. Pela primeira vez, a Empresa constrói seu *Balanço Social e Ambiental* seguindo as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI – versão G3). Outra ação que marcou o ano foi a unificação, para todas as empresas da *Holding*, do *Programa Energia da Vida*. O objetivo desse programa é incentivar, entre os colaboradores, a autogestão da saúde, reforçando o papel pessoal na prevenção de acidentes e na melhoria da qualidade de vida, contribuindo também para o progresso no clima organizacional.

2008 – A Celpe alcança 100% dos clientes urbanos de sua área de concessão. Realizou o *I Encontro Celpe de Stakeholders*, em que representantes de ONGs, governo, fornecedores, órgãos ligados ao meio ambiente, comunidade, imprensa, grandes clientes e conselho de consumidores avaliaram o *Balanço Social e Ambiental 2006* e teceram comentários, críticas e sugestões. É criado o Comitê de Responsabilidade Social na Celpe e no Grupo Neoenergia.

A Usina de Tubarão é reconstruída no Distrito de Fernando de Noronha, apta a operar com biodiesel. O projeto de reformulação da unidade transformou um terreno contíguo à usina em um bosque, integrando-a ao panorama de sua localização. Com crescimento dos ativos, o ano também apresentou crescimento nos investimentos realizados, no Lucro Líquido, na Receita, no número de clientes cativos, além das vendas realizadas no mercado livre de energia.

2009 – A construção das subestações de 69/13,8 kV Caetés e Inajá marca o ano da Celpe. Para atendimento à Subestação Caetés e aumento da confiabilidade do sistema elétrico foram construídas as linhas de subtransmissão de 69 kV Garanhuns-Caetés e Heliópolis-Garanhuns. As potências das subestações Santa Cruz do Capibaribe, Gravatá e Massangano III foram ampliadas para 69/13,8 kV, e Flores para 138/69 KV. A Celpe concluiu ainda a automação das subestações de Suape, Timbaúba, Jaboatão e Vitória de Santo Antão.

A Celpe implementou o plano de comunicação do *Programa de Pesquisa & Desenvolvimento* (P&D) e realizou várias ações de destaque, como a *I Jornada Celpe de Prospecção de Projetos*, na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE); a campanha *A Inovação Está nos Olhos de Quem Vê*; o concurso infantil *Brincando de Inovar*; a divulgação na mídia do *Programa de P&D da Empresa com Foco na Inovação*; e a veiculação de ações do *Programa de P&D* em TV interna.

Outras ações de destaque foram o envio à ONU do 1º Comunicado de Progresso, em virtude da adesão aos Princípios do Pacto Global e da realização da *2ª Conferência de Sustentabilidade Celpe*, evento aberto aos públicos de relacionamento da Empresa. O evento abordou práticas de negócios da Companhia e de parceiros com foco nos três pilares da sustentabilidade: econômico, social e ambiental.

1.1.3.3 Reconhecimentos

A Celpe é empresa Amiga da Criança, selo concedido pela Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente.

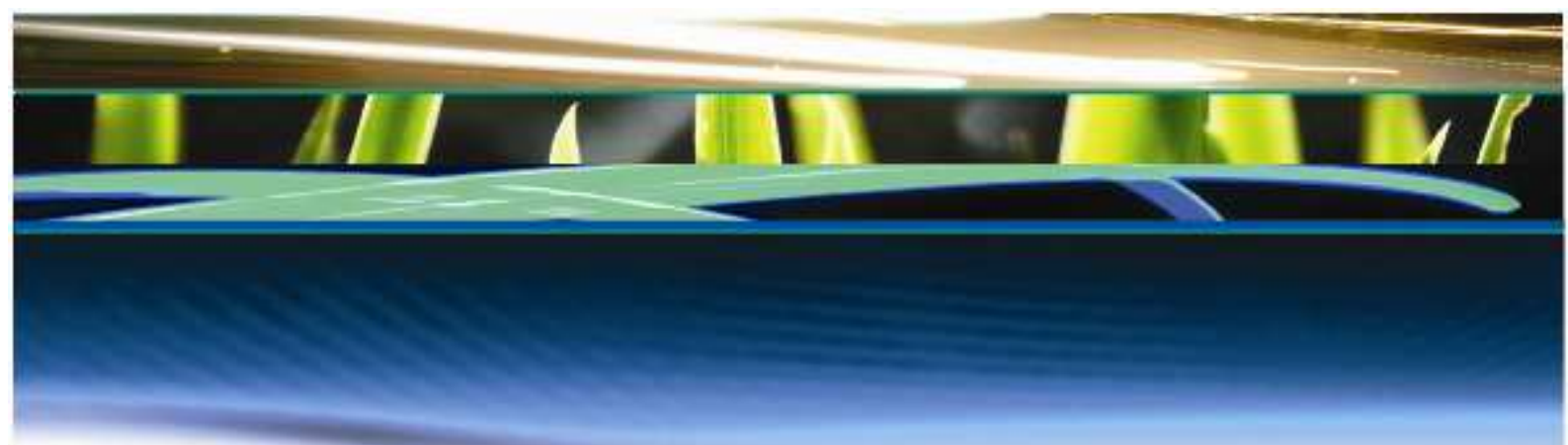
Recebeu o troféu prata no *Prêmio da Qualidade e Gestão de Pernambuco 2009* (PQGP), concedido pelo *Programa Pernambucano de Qualidade* (Propeq), baseado nos critérios do Modelo de Excelência de Gestão, do *Prêmio Nacional de Qualidade*, criado pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

Obteve o *Prêmio Ser Humano Paulo Freire*, concedido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-PE), sendo eleita a melhor empresa privada na modalidade Gestão de Pessoas. O trabalho enviado foi *Conhecer para Evoluir: Programa de Gestão de Desempenho*.

Pelo 7º ano consecutivo, foi eleita a *Maior Contribuinte de ICMS do Estado de Pernambuco*, na categoria Comércio. A premiação é concedida pelo *Jornal do Commercio*, em parceria com o Governo do Estado de Pernambuco, através da Secretaria da Fazenda.



2 GESTÃO E GOVERNANÇA CORPORATIVA



A Celpe segue as práticas definidas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa em relação aos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Esses princípios, os valores empresariais e as práticas de gestão do Grupo Neoenergia asseguram aos acionistas e demais públicos de relacionamento um planejamento de negócios bem estruturado e permitem o monitoramento do desempenho da Empresa.

Como parte do segmento de distribuição do Grupo Neoenergia, a Celpe unifica os processos e obtém ganhos de escala por meio do alinhamento de estratégias com suas empresas controladas. Isso ocorre por meio do modelo de gestão matricial, em que os diretores-executivos e o presidente da *Holding* participam, respectivamente, das diretorias e do Conselho de Administração das empresas controladas.

2.1 Organização e Gestão

A Celpe adota a gestão por processos em todas as suas atividades finais e de suporte, com o objetivo de garantir a qualidade da distribuição de energia elétrica e atender às exigências regulamentares e às necessidades dos clientes. Todos os seus processos são mapeados e gerenciados por diretrizes, práticas e padrões de trabalho. Isso ocorre tanto nos processos principais como nos processos de apoio.

As empresas do Grupo Neoenergia adotam a sustentabilidade em seu planejamento estratégico, definindo processos de gestão e objetivos corporativos. As ações socioambientais são implementadas por meio de um programa estruturado, com envolvimento de todas as áreas, sendo coordenado pelo Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável de cada empresa, subordinado à Assessoria de Sustentabilidade da *Holding*.

2.1.1 Direcionadores empresariais

Os valores e princípios, assim como as diretrizes estratégicas da Neoenergia, orientam todos os colaboradores a exercer em suas atividades de forma ética, transparente e com foco nos resultados. A Missão, a Visão e os Valores, principais direcionadores vigentes desde 2005, encontram-se em fase de reavaliação, processo que contará com o apoio da Assessoria de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia.

2.1.1.1 Missão, Visão e Valores

Missão

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

Visão

Universalizar o fornecimento de energia com qualidade até 2011.

Valores

Foco em resultado.

Espírito de equipe.

Conhecimento e comunicação.

Iniciativa e proatividade.

2.1.1.2 Compromissos com iniciativas externas

A Celpe participa de entidades ligadas à Responsabilidade Social que incentivam a adoção de práticas sustentáveis na gestão das empresas, a exemplo da participação no Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. A Empresa é articuladora do Instituto no Estado e, em 2009, contribuiu na realização de oito eventos de RSE, com a participação de empresas parceiras, ONGs e representantes da comunidade.

A participação em associações do setor elétrico proporciona à Empresa troca de informações na busca contínua por melhores práticas corporativas.

A Companhia investe, por meio do programa *Energia para Crescer*, em projetos sociais próprios e desenvolvidos por organizações não governamentais parceiras nas áreas de educação, cultura e meio ambiente.

A construção de uma sociedade mais inclusiva e sustentável é compromisso da Política de Responsabilidade Social do Grupo Neoenergia e compõe os princípios de Governança Corporativa do Grupo.

Metas do Milênio

Desde 2004, a Celpe atua de acordo com os Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU), em 2000, com o objetivo de garantir índices mínimos de desenvolvimento sustentável global.

Pacto Global

A Empresa é desde 2007 signatária do Pacto Global, série de dez princípios 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.

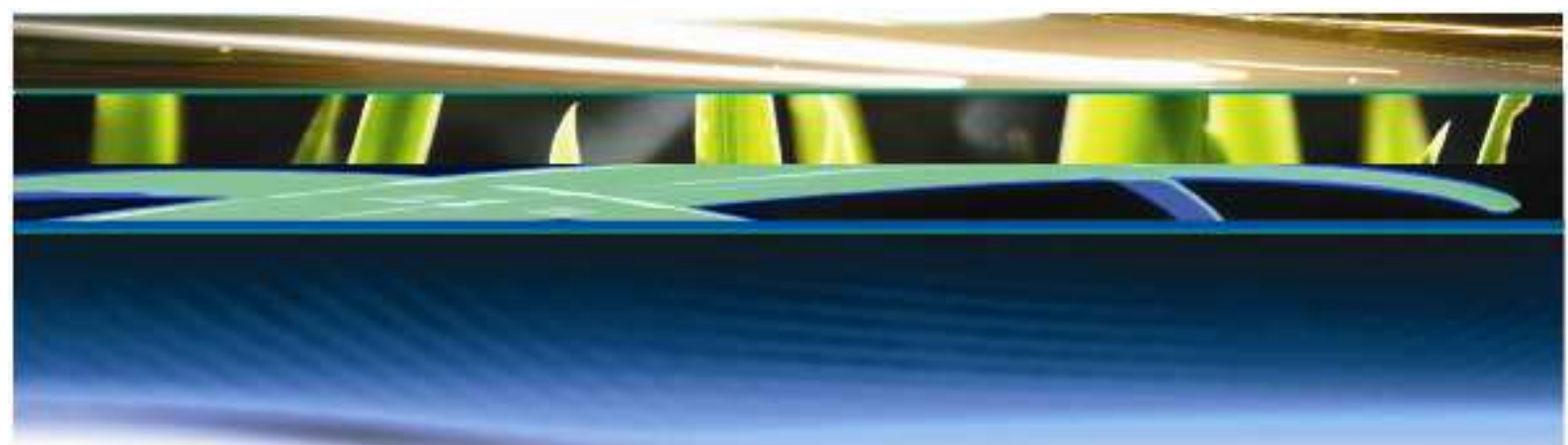
Como parte de seu compromisso, a Celpe divulgou em 2009 o *1º Relatório de Progresso* à ONU. O documento expressa a posição assumida através de diversas práticas de gestão que, incorporadas ao cotidiano do empreendimento, convergem, sobretudo, para o desenvolvimento social.

A Celpe dará continuidade ao fortalecimento das iniciativas já adotadas e alinhadas aos dez princípios do Pacto Global. Para 2010/2011, a Empresa promoverá novos investimentos e projetos focados nos Princípios de Direitos do Trabalho e de Proteção Ambiental. As ações a serem desenvolvidas estarão descritas ao longo deste relatório.

Participação em entidades de Responsabilidade Social

Os resultados conquistados pela Celpe são alcançados, em grande parte, pela parceria da Empresa com importantes entidades do Estado e do País que atuam na promoção de ações de Responsabilidade Social.

Além do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, do qual faz parte desde 2001, a Celpe é parceira da Associação Junior Achievement Pernambuco, do Instituto Ação Empresarial pela Cidadania Pernambuco e da Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente, desde 2004, obtendo o direito de uso do selo Abrinq.



Em 2009, a Celpe firmou um Pacto pela Restauração da Mata Atlântica. Através do *Projeto Energia Verde*, lançado em agosto de 2009, cada cliente que aderir ao Projeto contribui com doações mensais que serão repassadas à Associação para a Proteção da Mata Atlântica do Nordeste (Amane) para investimento no plantio de árvores, que ajudarão a compensar a emissão de CO₂ na atmosfera.

Participação em associações dos setores empresarial e elétrico

Por meio da participação em associações dos setores empresarial e elétrico, a Celpe troca experiências, procedimentos e normas essenciais para o desenvolvimento do seu negócio, fazendo dessa participação um dos mais importantes relacionamentos externos da Empresa.

A Celpe é vinculada ou associada às seguintes entidades:

ABCE – Associação Brasileira de Concessionárias de Energia Elétrica
ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas
Abraconee – Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica
Abradee – Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica
ABRH – Associação Brasileira de Recursos Humanos
Amcham – Câmara Americana de Comércio para o Brasil
BM&FBovespa S.A. – Bolsa de Valores, Mercadorias e Serviços
CCEE – Câmara de Comercialização de Energia Elétrica
Cepel – Centro de Pesquisas de Energia Elétrica
Cigré – Comitê Nacional Brasileiro de Produção e Transmissão de Energia Elétrica
Cobei – Comitê Brasileiro de Eletricidade
CVM – Comissão de Valores Mobiliários
EPE – Empresa de Pesquisa Energética
Fiepe – Federação das Indústrias do Estado de Pernambuco
Fundação Coge – Fundação Comitê de Gestão Empresarial
Senai – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
Sesi – Serviço Social da Indústria
Sucesu – PE – Sociedade de Usuários de Informática e Telecomunicações de Pernambuco
ONS – Operador Nacional do Sistema Elétrico

2.1.1.3 Políticas

A Companhia segue as Políticas de Gestão que orientam a força de trabalho na execução de suas atividades e são avaliadas anualmente quanto à sua pertinência. Desde 2002, as auditorias dos Sistemas de Gestão verificam o grau de assimilação dos valores, princípios e políticas. As Empresas Prestadoras de Serviço (EPS) passam por fiscalizações que verificam se estão atuando alinhadas às diretrizes organizacionais estabelecidas em contrato.

As políticas da Empresa são as seguintes:

Segurança da Informação – Destaca a importância da informação como patrimônio do Grupo e conscientiza os colaboradores do cuidado com as informações, desde a criação até o armazenamento, a divulgação e o descarte. Os empregados do Grupo são orientados a conhecer os normativos relacionados ao tema. A política é corporativa para as demais empresas do Grupo.

Saúde e Segurança – A Celpe cumpre a legislação sobre Segurança e Saúde Ocupacional e as Normas Regulamentadoras (NRs) e mantém processos para controle de riscos, prevenção de acidentes, melhoria contínua das condições de trabalho e preservação do meio ambiente. Garante a seus colaboradores e

prestadores de serviços o direito de interromper suas tarefas sempre que são constatadas evidências de riscos graves e iminentes para a sua saúde e segurança pessoal ou de terceiros.

Política da Qualidade – Os princípios de qualidade da Celpe exigem o cumprimento da legislação, das normas e dos regulamentos pertinentes, a melhoria contínua do desempenho empresarial, o incentivo à comunicação com as partes interessadas, a promoção da satisfação dos clientes e a garantia de segurança, saúde ocupacional e preservação do meio ambiente.

Meio Ambiente – A Empresa cumpre a legislação, as normas e os regulamentos ambientais e inclui variantes ambientais em seu planejamento empresarial. Incentiva ainda projetos de pesquisa e inovações tecnológicas que resultem no uso eficiente dos recursos naturais.

Responsabilidade Social e de Sustentabilidade – O Comitê de Responsabilidade Social da Celpe, seguindo diretrizes do Grupo Neoenergia, tem como atribuições disseminar internamente o conceito de *sustentabilidade*, a Política de Responsabilidade Social do Grupo e o programa *Energia para Crescer* de Responsabilidade Social. O comitê mantém ainda um fórum interno permanente de avaliação das ações da Empresa e seus impactos sobre os diversos *stakeholders*.

2.1.2 Gestão da conduta ética

O Código de Ética da Celpe estabelece o comportamento ético do profissional nas relações com colegas de trabalho, clientes, acionistas, fornecedores, prestadores de serviço, mercado, entes públicos e órgãos reguladores. Ele foi aprovado pelo Conselho de Administração e revisado pelo Comitê de Ética da Neoenergia, que promoveu o alinhamento do documento com as empresas do Grupo.

2.1.2.1 Código de Ética

O Código de Ética do Grupo Neoenergia, adotado pela Celpe, foi lançado em novembro de 2006, com a finalidade de ser uma referência para a conduta pessoal e profissional de todos os colaboradores, baseado em valores e princípios que sustentam o alcance da missão da Celpe.

2.1.2.2 Disseminação do Código de Ética

O Código é amplamente divulgado nas empresas do Grupo Neoenergia. Em 2006, foi distribuído a todos os colaboradores da Celpe, em evento de lançamento. O documento passou a integrar o *kit* de boas-vindas aos novos colaboradores. É objeto de campanhas de comunicação interna em todos os canais disponíveis, como reuniões com o presidente, treinamentos, *e-mail* corporativo, intranet, *mousepads* e murais.

Os fornecedores recebem o documento em conjunto com o contrato de prestação de serviços; os parceiros, os clientes e a sociedade em geral, através do *site* da Empresa.

2.1.3 Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico da Celpe, alinhado com as empresas do Grupo Neoenergia, leva em consideração aspectos socioambientais, definindo estratégias, processos de gestão e objetivos corporativos que se desdobram em objetivos, metas e planos de ações de cada área específica e consolida essa prática como elemento da identidade e da cultura organizacional.

A análise do macroambiente e estudos de mercado são feitos anualmente para a formulação do planejamento estratégico e do orçamento empresarial. A Celpe acompanha constantemente as mudanças regulatórias do setor, analisando as informações para compatibilizar as normas estabelecidas com suas atividades. Também é utilizada nesse processo a metodologia de *Benchmarking* e Referencial Comparativo.

Por do Planejamento Estratégico são definidos investimentos gerais, compra de energia, despesas operacionais e faturamento por segmento de mercado, cujos estudos de previsão são realizados por ferramentas informatizadas.

Os pontos fortes da Celpe e as oportunidades de melhoria de aspectos em macroambiente e mercado são identificados e analisados através do método de análise SWOT (Pontos Fortes e Fracos, Ameaças e Oportunidades). Os planos de ação e as metas são informados aos fornecedores visando a parceria para o cumprimento das estratégias, como, por exemplo, a redução do índice de perdas.

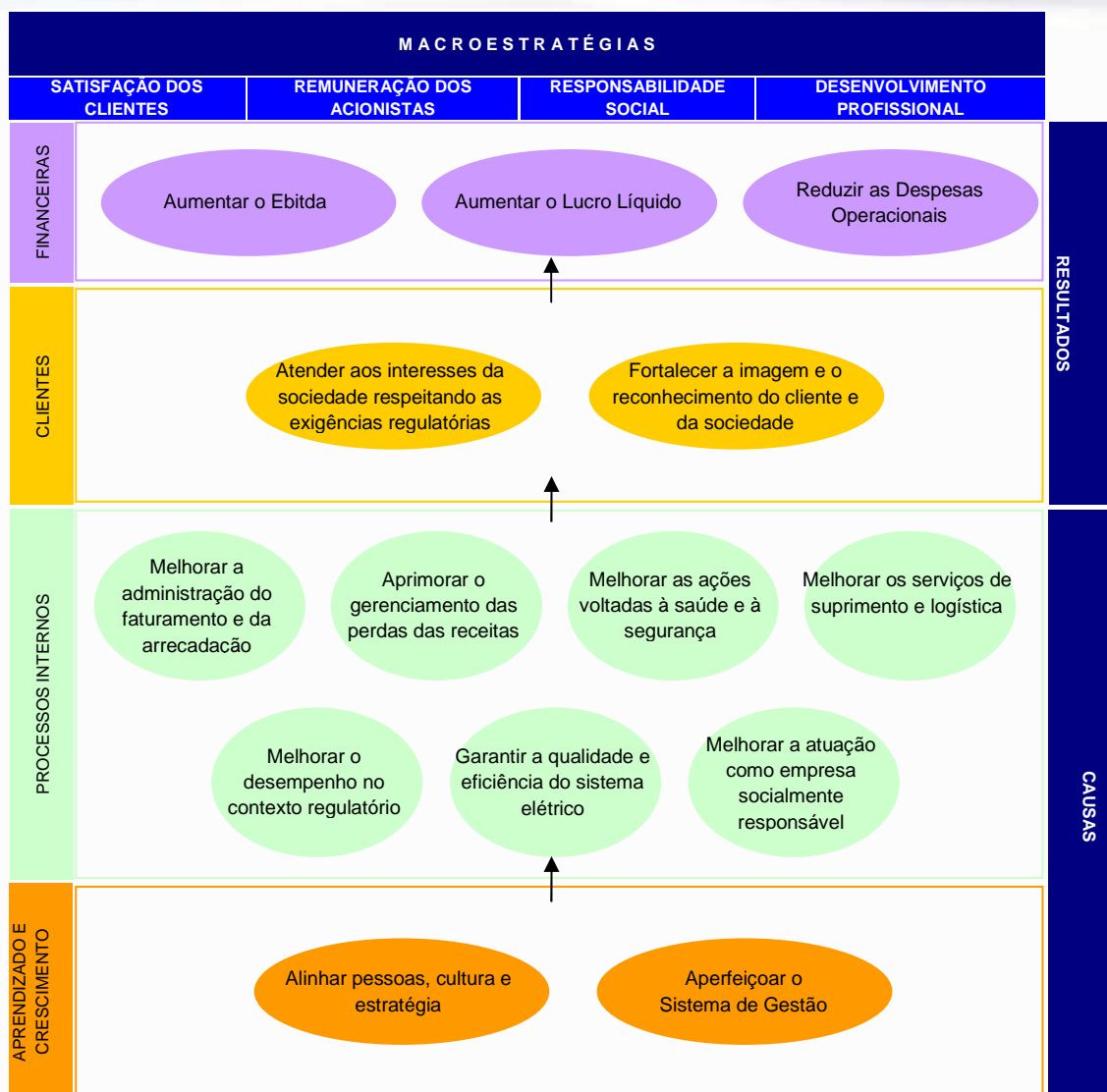
Ao longo do ano, a Empresa avalia o cenário macroeconômico e a evolução de seus indicadores, possibilitando mudanças estratégicas em caso de necessidade. A análise é realizada por especialistas da Celpe, com o auxílio de consultoria externa, que identifica e analisa as variáveis econômicas, demográficas e sociais nos âmbitos estadual e nacional que têm impacto no negócio da Empresa, considerando aspectos regulatórios e ambientais.

O ambiente interno é analisado utilizando os Critérios de Excelência da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) e o desempenho da Empresa, de forma a identificar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria, através da análise SWOT. Nesse processo, são envolvidos a Alta Direção, os departamentos da organização e os colaboradores.

Entre os maiores desafios estratégicos da Celpe em 2009, destacou-se a realização da revisão tarifária, garantindo investimentos no sistema elétrico e racionalização dos custos operacionais. Outro grande desafio estratégico para os próximos anos é manter o sistema elétrico operando continuamente, com qualidade, diante das mudanças climáticas.

Para gerir tais desafios, o plano estratégico é utilizado como forma de alinhar os objetivos às mudanças no ambiente externo, focando nas perspectivas Financeira, Clientes, Processos Internos e Aprendizado e crescimento, utilizando-se o método do *Balanced Scorecard* (BSC).

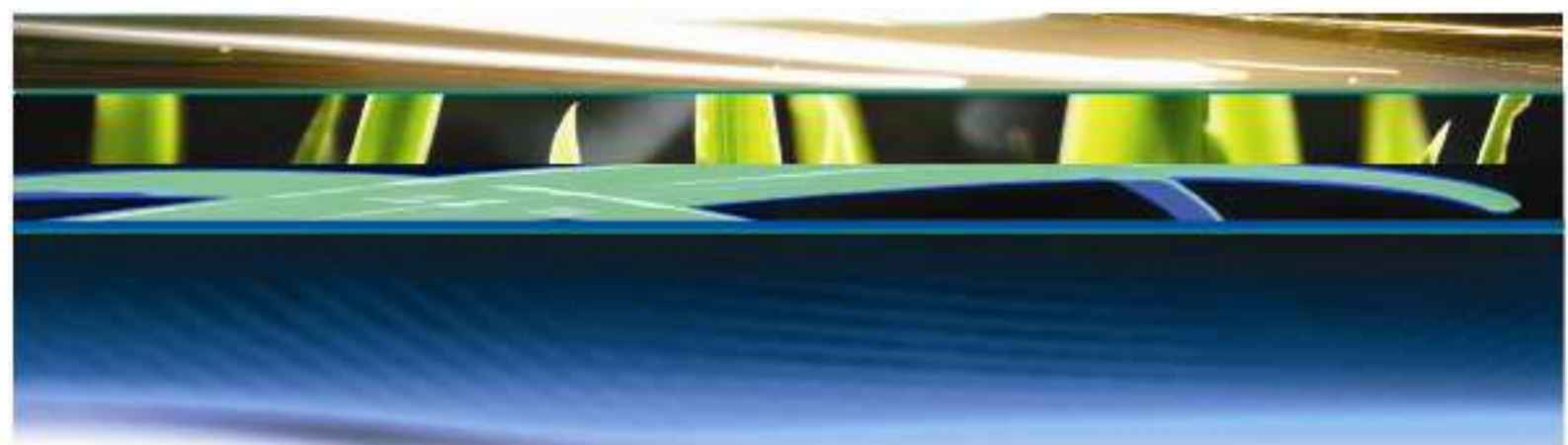
Mapa Estratégico 2009



2.1.3.1 Gestão por processos

A Celpe adota a gestão por processos, mapeados e gerenciados por diretrizes, práticas e padrões de trabalho. A base dos processos principais é formada pelos clientes, pelo mercado, pela rede elétrica e pelos serviços prestados.

Os processos principais do negócio são: operação, gerenciamento das incidências e manutenção do sistema; prestação de serviços a terceiros; atendimento aos clientes; gerenciamento das reclamações; administração do faturamento e da arrecadação; realização de novas ligações; gerenciamento da compra, da utilização e da conexão do sistema elétrico; gerenciamento das perdas de receitas; planejamento, ampliação e melhoria da rede elétrica e da geração de energia.



Os processos de apoio da Empresa são: realização da gestão estratégica; provisão, desenvolvimento e manutenção de pessoas; prestação de serviços de infraestrutura; gerenciamento da Tecnologia da Informação; administração contábil e tributária; gerenciamento de recursos econômico-financeiros; e gerenciamento de tarifas e riscos regulatórios.

O marco da gestão de processos foi a implantação do programa Seis Sigma, que tem como estratégia o trabalho estatístico voltado à eliminação de defeitos e desperdícios, desenvolvido para otimizar despesas de custeio, o que tem permitido o cumprimento do orçamento sem necessidade de aporte de recursos adicionais.

Os critérios internos de avaliação dos objetivos empresariais da Celpe foram considerados muito bons em 2009. Apesar de não acompanhar o índice de 2008, que atingiu o nível *Excelente*, o patamar de 2009 foi conquistado em um ano em que o cenário da crise financeira trazia uma perspectiva muito difícil para repetir o resultado do ano anterior. Ainda assim, o conceito *Muito Bom* foi obtido graças ao esforço coletivo de todas as equipes da Empresa.

A padronização e o contínuo aperfeiçoamento das atividades são realizados por meio da prática das normas ISO 9001 e 14001, que certificam processos como recuperação de perdas, teleatendimento, faturamento, leitura, operação e redução da inadimplência. A Celpe ampliou o relacionamento entre as distribuidoras do Grupo para aprofundar o *benchmarking*.

2.1.3.2 Sistema de liderança

Cabe à Alta Direção exercer o papel de difusão dos objetivos estratégicos permanentes, dos princípios éticos e das políticas que são direcionadas à alta-performance da Organização.

Como forma de buscar a melhoria contínua, o sistema de liderança é orientado pela metodologia PDCA, que procura avaliar as práticas por meio de análises críticas dos resultados e do desempenho, nas reuniões de Diretoria, nos comitês, nas comissões e nos grupos de trabalho. Para alcançar as estratégias definidas e atender às necessidades identificadas, a Alta Direção e os demais líderes interagem diretamente com as partes interessadas.

O sistema de liderança da Celpe incentiva o desenvolvimento de uma cultura proativa e ágil, envolvendo todos os colaboradores da Empresa na concretização de estratégias.

As estratégias e os objetivos empresariais são acompanhados por metodologias como o sistema Liderança Unida para Resultados (LUR), criado em 2006, que registra mensalmente os indicadores relacionados às estratégias, e a Gestão por Objetivos (GPO), que facilita o controle de desempenho. É usado também o módulo do sistema SAP/R3, melhorando o desempenho no acompanhamento das estratégias.

A Empresa participa também, ao lado das demais distribuidoras do Grupo Neoenergia, do Projeto SAP/CCS, o mais moderno sistema de gestão de informações comerciais disponível no mercado. O SAP *for Utilities* permite aprimorar os processos de leitura, faturamento, arrecadação, cobrança, entre outros importantes procedimentos que, direta ou indiretamente, afetam os consumidores.

2.1.4 Gestão de riscos

Os riscos empresariais mais significativos são identificados pelas áreas responsáveis pelo monitoramento para definir ações preventivas que evitem ou minimizem adversidades. A Celpe classifica seus riscos como estratégico, financeiro, operacional, ambiental, de saúde e segurança, tecnológico/segurança da informação, legal/regulatório e de negócio/mercado.

Por iniciativa da Empresa, são realizadas simulações para verificar se os controles estão adequados ou para identificar possíveis falhas no controle dos riscos.

Desde o processo de planejamento, a gestão de riscos é realizada com a utilização da metodologia *Balanced Scorecard* (BSC). A identificação, a classificação e a análise dos riscos são processos contínuos, respeitando os princípios do Comitê das Organizações Patrocinadoras (Coso).

A Unidade de Controles Internos da Celpe assegura a implementação das recomendações da auditoria interna, com relação aos processos de responsabilidade da Unidade de Auditoria.

A Empresa vem se adequando para atender aos requisitos da Lei Sarbanes-Oxley, buscando assegurar uma atuação transparente e criar um ambiente de aversão ao risco.

Os riscos externos do negócio são avaliados continuamente: mudanças regulatórias, alterações tributárias pertinentes, comportamento dos clientes e fatores externos ao negócio, como renda, clima e disponibilidade de outras fontes de fornecimento.

Os riscos financeiros são monitorados através de análises de *rating* de crédito das instituições financeiras e prevenidos por meio de uma política de aplicações e estratégias de *hedge* dos ativos da Organização.

2.2 Governança Corporativa

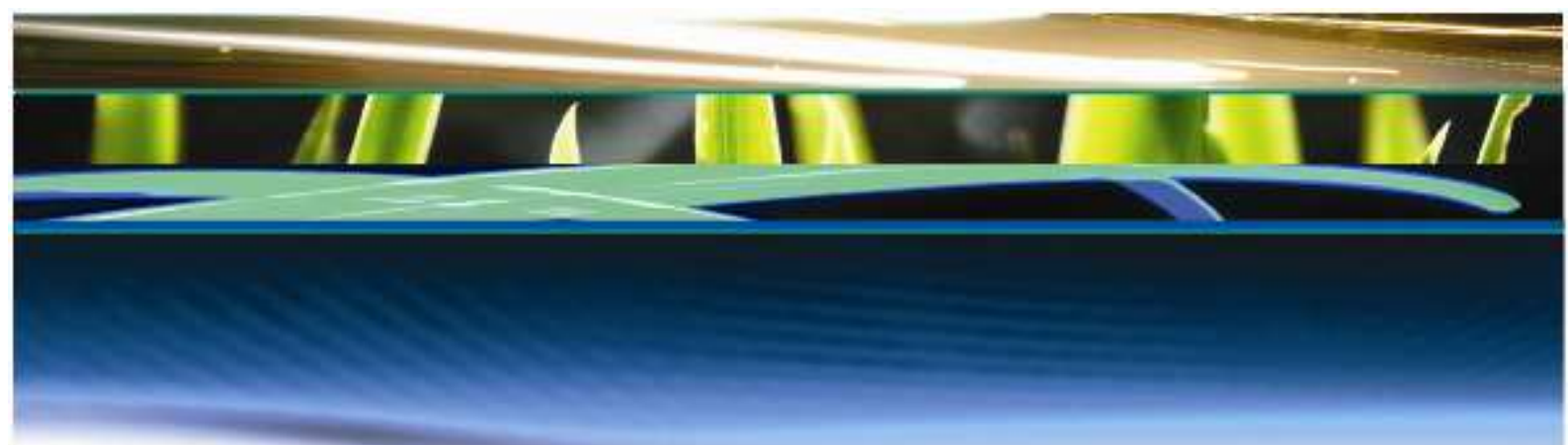
A estrutura de governança é formada pelo Conselho de Administração, Conselho Fiscal e três Comitês Estratégicos: de Auditoria, Financeiro, e de Remuneração.

2.2.1 Conselho de Administração

O Conselho de Administração é integrado por cinco membros titulares e seus respectivos suplentes, eleitos para mandato de dois anos pela Assembleia Geral Ordinária de Acionistas. As reuniões ocorrem ordinariamente uma vez a cada bimestre e extraordinariamente sempre que necessário. Não há membros independentes, todos são representantes da Previ, da Iberdrola e do Banco de Investimento S.A. Em 2009, foram realizadas seis reuniões. A administração é fiscalizada pelo Conselho Fiscal, que também examina os negócios e as operações de cada exercício. É formado por Joilson Rodrigues Ferreira (Presidente); Gonzalo Pérez Fernández, Gonzalo Gómez Alcántara, Marcelo Maia de Azevêdo Corrêa e José Maurício Pereira Coelho (titulares); e Luciana Freitas Rodrigues, Mario José Ruiz-Tagle Larrain, Rubens André Chagas de Brito e Adriano Marcelo Baptista (suplentes).

2.2.2 Conselho Fiscal

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



participação de Carlos Alberto de Araújo (Presidente); Francesco Gáudio, Rubens Cardoso da Silva e Milton Baggio Carvalho (titulares); e Silvana Godoi Ferreira, João Jackson Mesquita Quirino, Rodolfo Rocha e Bruno Lowndes Dale Cabral Meneses (suplentes). Em 2009, foram realizadas cinco reuniões.

2.2.3 Comitês de assessoramento ao Conselho

O Comitê de Auditoria fiscaliza e verifica o processo de auditoria interna; supervisiona, zela e avalia o grau de cumprimento das ações e propõe ao Conselho de Administração os planos de organização da área; coordena os trabalhos dos auditores externos; revisa informações econômico-financeiras que serão publicadas; avalia as demonstrações contábeis e os pareceres dos auditores externos; e fiscaliza as práticas de boa Governança Corporativa.

O Comitê Financeiro tem como atribuições avaliar o processo de seleção de fornecedores de serviços financeiros para contratos acima de R\$ 1,5 milhão por meio da emissão de pareceres; examinar questões financeiras que necessitem de estudo ou detalhamento adicional de seu impacto e estudos; analisar propostas requeridas pelo Conselho de Administração; e estabelecer parâmetros a serem adotados no orçamento e na programação financeira anual da Companhia.

Já o Comitê de Remuneração se reúne ordinariamente a cada três meses e tem como funções avaliar o desempenho de toda a Diretoria e propor o nível de remuneração dos principais executivos, diretores, estatutários e superintendentes; subsidiar o Conselho de Administração na Política de Remuneração dos empregados, inclusive em participação nos lucros; propor políticas e estratégias gerais de recursos humanos; e planejar e recomendar ações estratégicas para sucessão dos membros da Diretoria-executiva e dos superintendentes.

Os três conselhos têm caráter permanente, informativo e consultivo. Cada um é formado por três conselheiros e seus respectivos suplentes. Sem funções executivas, eles têm o objetivo de garantir as boas práticas de Governança Corporativa.

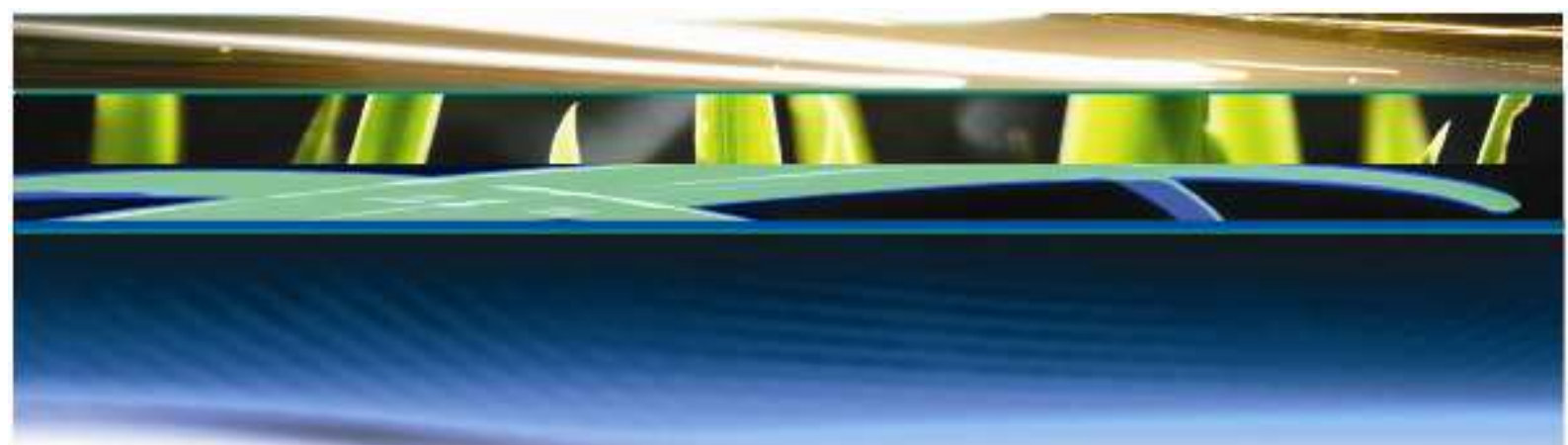
2.2.4 Diretoria

A Diretoria-executiva é responsável pela aplicação das diretrizes formuladas pelo Conselho de Administração e das atribuições existentes no Estatuto Social. É formada por Luiz Antônio Ciarlini de Souza (Diretor-Presidente), Lady Batista de Moraes (Diretora de Gestão de Pessoas e Administração), Paulo Roberto Dutra (Diretor de Planejamento e Controle), Solange Maria Pinto Ribeiro (Diretora de Regulação e Tarifas) e Erik da Costa Breyer (Diretor Financeiro e de Relações com Investidores).

2.2.5 Auditoria interna

A auditoria interna é uma atividade de avaliação objetiva e independente que busca agregar valor e melhorar as operações da Companhia, por meio de um enfoque sistemático e disciplinado, possibilitando a melhoria dos processos de gestão de riscos, controles internos e Governança Corporativa. Os trabalhos são realizados através da Unidade de Auditoria, ligada à Presidência da Empresa, e as recomendações são acompanhadas pela Unidade de Controles Internos.

A Unidade de Controles Internos implantou a ferramenta SAP/GRC – *Governance, Risk and Compliance*, que permite a gestão dos perfis de acesso e a utilização do Sistema SAP/R3. Essa ferramenta possibilita analisar se os perfis de acesso estão em conformidade com os requisitos da SOX, principalmente em relação à concessão de transações críticas e acessos, considerando as regras de segregação de funções em consonância com as melhores práticas do mercado.



Outra ação foi a realização da revisão, em conjunto com as áreas responsáveis pelos processos, das matrizes de riscos e controles exigidos pela Lei Sarbanes-Oxley. Executou-se também o teste dos controles-chave identificados e, quando detectada alguma não conformidade, foram elaborados planos de ação para sua correção.

2.2.6 Auditoria externa

Seguindo as instruções da Comissão de Valores Mobiliários, a Companhia renovou contrato com a Ernst & Young Auditores Independentes, em abril de 2009, para a prestação de serviços de auditoria de suas demonstrações contábeis, bem como a revisão de informativos contábeis, por um período de dois anos.

A política de atuação da Celpe, bem como das demais empresas do Grupo Neoenergia, na contratação de serviços não relacionados à auditoria junto à empresa de auditoria, se fundamenta nos princípios que preservam a autonomia do auditor independente. Por isso, desde a renovação do contrato, a Ernst & Young não prestou serviços não relacionados à auditoria independente que superassem 5% do valor do contrato.

2.2.7 Comitês de assessoramento à Diretoria

O acompanhamento das atividades realizadas pelos diversos setores da Celpe é realizado por meio de comitês.

O Comitê do Sistema Integrado de Gestão (SIG) é formado por representantes dos departamentos e das superintendências e promove reuniões anuais ou quando necessário, para elaborar a proposta do Planejamento Estratégico e o Relatório de Gestão e discutir assuntos sobre qualidade da gestão e meio ambiente.

O Comitê de Meio Ambiente analisa anualmente o Sistema de Gestão Ambiental, avalia a eficiência das ações preventivas e corretivas e analisa o desempenho ambiental da Celpe com o objetivo de manter as certificações. É composto por representantes de áreas estratégicas que têm interface com a área de meio ambiente.

Os Comitês de Qualidade são formados por executivos e representantes para acompanhar, analisar, criticar e controlar as ações voltadas para a implantação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade em toda a Empresa.

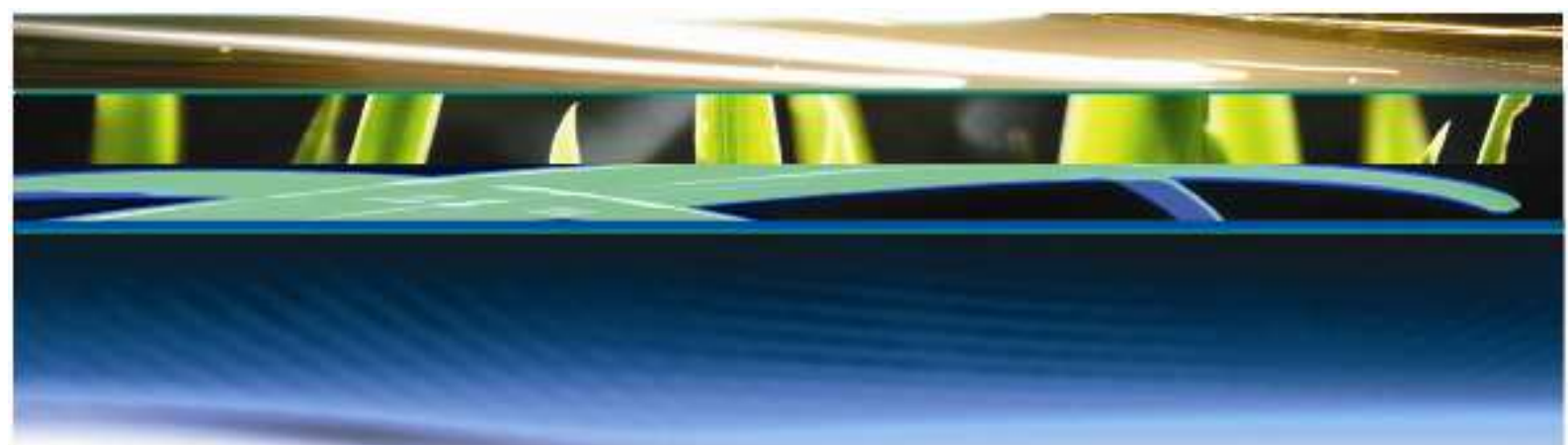
O Comitê de Saúde e Segurança é formado por representantes das superintendências e do sindicato. Participa do planejamento, do controle e da gestão da prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.

Formado pelas diretorias de Planejamento e Controle e de Distribuição e pelas superintendências de Tecnologia da Informação e de Planejamento e Controle, o Comitê Executivo Sarbanes-Oxley (SOX) tem como objetivos acompanhar, avaliar e definir as ações de adequação à Lei Sarbanes-Oxley.

O Comitê de Ética, composto por representantes da Presidência e das superintendências, zela pelo cumprimento do Código de Ética e dissemina seus princípios entre os colaboradores.

O Comitê de Sucessão identifica colaboradores com potencial para assumir cargos de liderança. É formado por superintendentes, gerentes e gestores e se reúne bimestralmente ou quando necessário.

Criado em 2008, o Comitê de Responsabilidade Social é responsável por disseminar internamente a Política de Responsabilidade Social Empresarial do Grupo Neoenergia, o programa *Energia para Crescer* e o conceito de *sustentabilidade*. Também avalia as ações sociais da Empresa e seus impactos sobre os



diversos públicos de relacionamento. Esse Comitê se reuniu nove vezes em 2009. Os representantes do Comitê da Celpe participam de reuniões mensais no Comitê da *Holding* para alinhar as práticas existentes nas empresas do Grupo, definir estratégias e acompanhar as ações.

O Presidente e os superintendentes participam semanalmente das Reuniões de Diretoria, em que são avaliados os resultados empresariais e o alinhamento das estratégias e definidas as medidas corretivas.

A Empresa também forma Grupos de Trabalho, que são constituídos com objetivos específicos mediante demanda advinda de tomada de decisão. É formado por executivos e colaboradores que se reúnem quando necessário.

2.3 Gestão com Foco na Sustentabilidade

Como empresa do Grupo Neoenergia, a Celpe tem a Responsabilidade Social como uma de suas macroestratégias. Os processos internos procuram sempre atender aos Indicadores Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, às diretrizes do GRI e aos princípios do Pacto Global em relação às suas atividades com os diversos públicos.

Está também entre as macrodiretrizes a adoção de mecanismos de diálogo com seus diferentes públicos que viabilizem a expressão dos princípios e valores e da identidade da Empresa, considerando legítimos os interesses desses públicos em planos e práticas de negócio, além da promoção da melhoria da sua performance nas dimensões econômica, social e ambiental e a articulação de redes de parceiros em torno da criação de valor socioambiental.

2.3.1 Responsabilidade com públicos de relacionamento

O posicionamento estratégico como empresa socialmente responsável levou a Celpe a um processo de melhoria contínua da qualidade do relacionamento com as partes interessadas, considerando sempre as especificidades, peculiaridades, necessidades e exigências de cada *stakeholder*.

A Empresa busca aprimorar, identificar e desenvolver novos canais de diálogo como forma de favorecer os *stakeholders* em seus processos de tomada de decisão e demonstrar comprometimento com a criação de valor sustentável para as partes interessadas.

2.3.1.1 Canais de comunicação e relacionamento

A Celpe mantém diversos canais de comunicação com seus públicos como forma de facilitar o diálogo e estabelecer relações contínuas e transparentes. Por meio desses canais, a Companhia procura avaliar sua atuação e identificar eventuais necessidades de melhorias em seus processos.

Canais de relacionamento com o público interno:

CANAIS DE COMUNICAÇÃO – CORPORATIVOS

Canal	Tipo	Frequência	Parte Interessada	Objetivos
Corrente Elétrica	<i>E-mail</i>	Por demanda	Executivos da Neoenergia	Divulgar informações corporativas relacionadas com objetivos, estratégias, princípios, diretrizes e resultados.
Carta do Presidente	<i>E-mail</i> ou Impresso	Por demanda	Empregados da Neoenergia	Destacar informações sobre decisões estratégicas e mensagens comemorativas.
Intraneio	Portal corporativo (intranet)	Contínuo	Empregados da Neoenergia	Tornar acessíveis os diversos serviços e as informações do Grupo.
Mais Você	Cartaz Gestão de Pessoas	Por demanda	Empregados da Neoenergia	Informar ações, projetos e processos da área corporativa de Gestão de Pessoas.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO – Celpe

Canal	Tipo	Frequência	Parte Interessada	Objetivos
Corrente Elétrica	<i>E-mail</i>	Por demanda	Executivos	Veicular informações de gestão relacionadas a estratégias e resultados.
Carta do Presidente	<i>E-mail</i> ou Impresso	Por demanda	Público interno	Destacar informações estratégicas e mensagens comemorativas.
Empresa Informa	<i>E-mail</i>	Por demanda	Público interno	Divulgar comunicados importantes para as atividades da Empresa.
Circuito Interno	Jornal de Parede	Contínuo	Público interno	Veicular informações diversas sobre atividades e campanhas internas e estimular mudanças culturais.
Intracelpe	Portal local (intranet)	Contínuo	Público interno	Comunicar diversas informações sobre a estrutura e as atividades da Celpe.
Energia Já	Boletim de notícias	Por demanda	Público interno	Informações para repasse imediato, atingindo a todos os colaboradores.
Interligado	<i>E-mail</i> ou Impresso	Por demanda	Público interno	Divulgar informações para repasse imediato sobre negociação sindical, serviços, tarifas e outros dados relevantes.
Espaço Interativo	Painel	Contínuo	Público interno	Contribuição dos colaboradores e respostas aos posicionamentos da Celpe.
Circuito Aberto	Painel	Contínuo	Público interno	Divulgar eventos culturais, educacionais e outras informações que não se enquadram nos editoriais do Jornal de Parede.
Agentes de Comunicação Interna	Colaboradores-parceiros	Contínuo	Público interno	Disseminar informações da área de Comunicação Interna.
Campanhas Internas	Cartazes, faixas, banners, folderes, cartilhas, etc.	Por demanda	Público interno	Disseminar as diretrizes da Organização sobre ética, meio ambiente, qualidade, segurança, entre outros.
Quadros de Parede	Quadros	Contínuo	Colaboradores, visitantes e partes interessadas	Divulgar as diretrizes organizacionais (Missão, Visão, Políticas).
Homepage Celpe	Internet	Contínuo	Todas as partes interessadas	Disseminar informações institucionais e econômico-financeiras, Código de Ética, responsabilidade socioambiental e atendimento ao consumidor.

CANAIS INTERNOS CRIADOS EM 2008 e 2009

Canal	Tipo	Frequência	Parte Interessada	Objetivos
Caixa de Sugestões	Painel com urna	Contínuo	Público interno	Oferecer aos colaboradores a oportunidade de expressar sua opinião, sugerir e opinar.
Espaço Hiperlink	Computadores com acesso à Internet	Contínuo	Eletricistas do Bongí	Oportunizar o acesso dos eletricitas à Internet, ampliando a comunicação com esse público.
TV	TV de 17" nos elevadores, na lanchonete e no Bongí	Contínuo	Público interno	Divulgar informações institucionais, promover o engajamento em ações estratégicas, além de disponibilizar <i>flashes</i> com notícias do Brasil e do mundo em tempo real.

Para os clientes a Celpe também dispõe de diversas formas de relacionamento. Entre elas destaca-se o teleatendimento, canal de comunicação por ligação gratuita (0800), que recebe 65% das solicitações dos clientes. O serviço atua com um número específico para atendimento comercial e técnico e outro para as demais opções. Em 2009, a empresa criou um 0800 exclusivo para atender a pessoas com deficiência auditiva e de fala.

A *homepage* da Empresa (www.celpe.com.br) funciona como uma agência de atendimento virtual, na qual os clientes podem solicitar serviços e obter a segunda via da conta.

O atendimento presencial é realizado em 45 agências espalhadas em todo o Estado. A Celpe também disponibiliza a Rede Celpe Serviços, que conta com 255 unidades. Juntamente com a rede bancária e demais agentes arrecadadores, a Celpe atingiu 2.654 pontos de recebimento, assegurando ao cliente diversas formas de pagamento das faturas de energia elétrica.

Distribuídos entre agências de atendimento e pontos comerciais de grande circulação, os Totens de Autoatendimento permitem ao cliente de baixa tensão solicitar serviços, consultar débitos, emitir segunda via de contas e registrar sugestões ou reclamações.

Outra forma de contato entre a Empresa e os clientes de baixa renda é o Agente Celpe. O Agente é uma pessoa da própria comunidade treinada para orientar os clientes sobre o uso correto e eficiente da energia. Também realiza visitas personalizadas para negociação de débitos, atualização cadastral e identificação de oportunidades de eficiência a partir da troca de geladeiras, doação de lâmpadas fluorescentes e reforma de instalações elétricas. O Agente faz parte do *Programa de Atendimento a Comunidades Especiais*, garantindo um canal de atendimento específico para a população urbana e rural de baixo poder aquisitivo.

Os grandes clientes contam com um canal exclusivo de atendimento de acordo com a área de atuação e demanda de energia, pelo qual analistas realizam visitas mensais com o objetivo de identificar oportunidades de novos negócios que possam atender às necessidades e expectativas desse público.

2.3.1.2 Liderança e influência social

Uma série de fatores leva a Celpe a uma posição de destaque e liderança em Pernambuco. A abrangência em todo o Estado com forte capilaridade em regiões distantes, e a grande arrecadação de impostos são componentes físicos e econômicos da influência da Empresa, que se manifesta também em seus programas para comunidades de baixa renda e na disseminação de conceitos ligados à sustentabilidade, à cadeia de valor e aos demais públicos de relacionamento.

2.4 Relação com Investidores

A Celpe mantém transparentes e acessíveis suas informações para o mercado de capitais. Acionistas, analistas de mercado, instituições financeiras, agências de *rating* e instituições reguladoras de mercado têm acesso a informações atualizadas e relevantes sobre o desempenho da Empresa.

O Grupo Neoenergia realiza a cada trimestre uma *webconference* em que torna público um relatório de acompanhamento com os dados individuais e do Grupo. Também realiza reuniões com as principais instituições de relacionamento, como a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de Capitais (Apimec).

A Companhia possui um canal de comunicação através do endereço de correio eletrônico ri@celpe.com.br e por meio da área de Relações com Investidores nos sites corporativos (www.celpe.com.br, através de link Relações com Investidores, e www.neoenergia.com/ri) e se utiliza de publicações nos jornais *Valor Econômico* e *Diário Oficial do Estado de Pernambuco*.

2.5 Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade

2.5.1 Dados técnicos

A Celpe ultrapassou em 2009 o número de 3 milhões de clientes cativos, marca 3,73% superior ao ano de 2008. A Empresa também registrou aumento da quantidade de energia vendida, chegando a 9.553 GWh, um crescimento de 4,94% em relação aos 9.103 GWh vendidos no ano anterior.

Na tabela Aneel inserida nos anexos deste relatório, no total referente à energia vendida, não consta o consumo próprio da Empresa.

2.5.2 Produtividade

A produtividade da Celpe teve aumentos significativos. Entre as maiores evoluções registradas, está a energia por colaborador, que cresceu 7,51%, passando de 5.202,62 MWh por colaborador em 2008 para 5.593,57 MWh por colaborador em 2009.

2.5.3 Qualidade

O valor do índice DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) com supridora realizado em 2009 foi de 16,54 horas, um pouco maior que 2008, enquanto o valor do indicador do FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) foi de 6,99 interrupções, contra 8,25 no ano anterior.



3 DESEMPENHO DE MERCADO

3.1 Conjuntura Econômica

A crise financeira global marcou o cenário do final de 2008 e o início de 2009. O ano começou com a expectativa de uma duradoura recessão em nível mundial. Esse cenário de incertezas afetou a economia, fazendo os consumidores reduzirem compras a crédito, e a indústria e o comércio deixarem de investir e contratar, fazendo o PIB do Brasil cair 0,2% em 2009 (IBGE).

Apesar da queda, o resultado do País foi considerado positivo se comparado a economias como a dos Estados Unidos, que apresentou queda de 2,4%, ou a zona do euro, com recuo de 4,1%.

O cenário melhorou e, no final do ano, a economia apresentava três trimestres seguidos de crescimento, com uma taxa de 2% no último trimestre. A demanda interna vem demonstrando rápida recuperação, em grande parte puxada pelo consumo das famílias, que cresceu 4,1% em 2009 (o consumo de energia elétrica da classe residencial, por exemplo, obteve crescimento de 9,38% no ano). Já a demanda externa passou a dar sinais de recuperação a partir de agosto de 2009. A previsão para 2010 é de crescimento, com uma variação do PIB de até 5,5%, de acordo com o Banco Central.

Em Pernambuco, o cenário foi ainda mais positivo, com uma evolução do PIB de 3,8% (IBGE), sendo a primeira vez que a economia estadual apresentou uma diferença positiva de quatro pontos percentuais em relação ao País.

Seguindo a tendência nacional, o desempenho da economia pernambucana apresentou aceleração também no quarto trimestre, quando atingiu um índice de 5,4% em relação ao mesmo período do ano anterior, patamar puxado pela construção civil, com um crescimento de 15,5%.

O número de empregos com carteira assinada no Estado, com evolução de 4,85% em 2009, também cresceu acima da média nacional em grande parte por causa das vagas geradas no setor.

Destaca-se também a evolução da indústria (6,5%), do comércio (4,9%), dos transportes (6,1%) e de atividades imobiliárias, aluguéis e intermediação financeira (4,1%).

De acordo com a Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco (Condepe/Fidem), um dos motivos para o destaque do Estado nos índices de crescimento é a crescente diversificação da indústria com a chegada de uma refinaria, de um estaleiro, de obras de transposição e da Transnordestina. Isso equilibrou o impacto dos setores mais atingidos pela crise econômica.

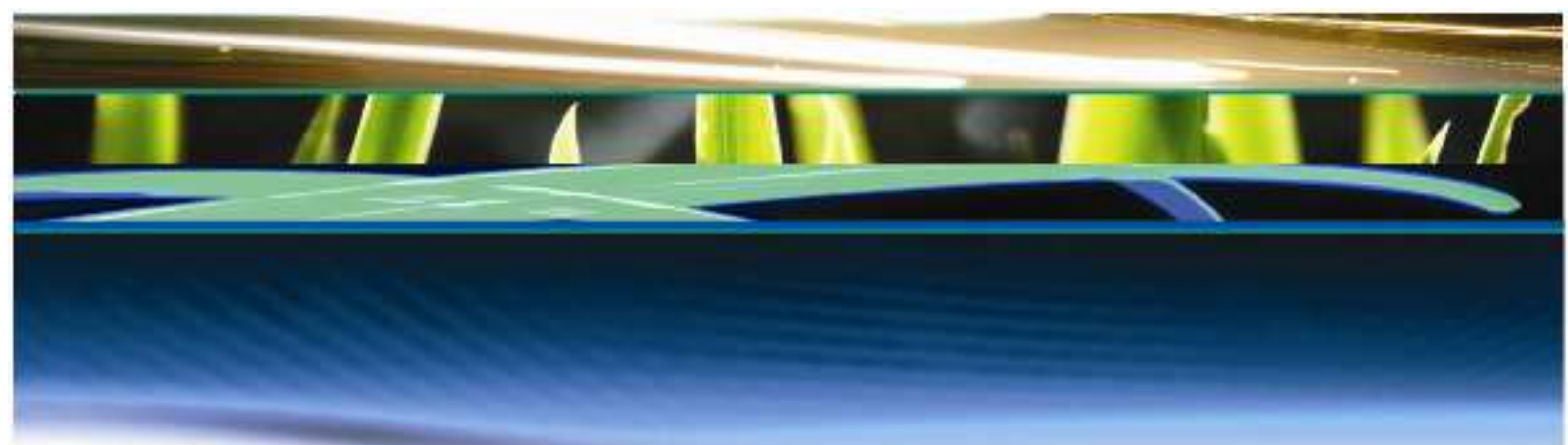
3.2 Ambiente Regulatório

A energia elétrica é distribuída no Brasil por meio de concessão ou permissão. A concessionária ou permissionária explora o serviço em um espaço delimitado, em regime de monopólio, ficando responsável pela operação, manutenção e expansão da rede de energia elétrica em sua área de ação.

O controle de qualidade do serviço é baseado em normas técnicas e nos regulamentos e procedimentos aprovados pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

A agência reguladora estabelece ainda as tarifas, de modo a assegurar ao consumidor o pagamento de um valor justo e que garanta o equilíbrio econômico-financeiro da concessionária de distribuição.

O modelo do setor elétrico brasileiro busca garantir o suprimento de energia elétrica, promover a adequação tarifária a todas as faixas de consumidores e promover a inserção social por meio, principalmente, dos programas de universalização de atendimento.



O marco regulatório, redefinido pelo Governo Federal nos anos de 2003 e 2004, prevê que esses objetivos sejam alcançados por meio da obrigatoriedade dos agentes operadores de todo o sistema em garantir que a oferta seja sempre capaz de suprir as necessidades de consumo do País. O custo de contratação de usinas hidrelétricas e termelétricas necessárias para oferecer essa garantia é definido de forma a assegurar o melhor equilíbrio econômico-financeiro.

O equilíbrio conjuntural entre oferta e demanda, a constância do suprimento e a qualidade da energia oferecida são acompanhados por um grupo de organismos. O Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) controla a produção, a Empresa de Pesquisa Energética (EPE) projeta a expansão dos sistemas de geração e transmissão, o Comitê de Monitoramento do Sistema Elétrico (CMSE) acompanha e avalia a continuidade e a segurança do suprimento eletroenergético e a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) administra a comercialização e a contratação de energia.

A adequação tarifária, tecnicamente conhecida por *modicidade*, é estimulada por meio de leilões de preço de compra de energia elétrica pelas distribuidoras. Qualquer redução do custo de aquisição da energia elétrica nesses leilões deve ser repassada às tarifas dos consumidores cativos.

A universalização do acesso à rede de energia elétrica é garantida através de programas de investimento e subsídios aos consumidores de baixa renda, entre os quais o programa do Governo Federal *Luz para Todos*, através do qual a Celpe realizou mais de 100 mil ligações de 2004 a 2009.

3.2.1 Revisão tarifária

O desafio para a área de regulação da Empresa em 2009 foi o processo de revisão tarifária, em que o órgão regulador, a Aneel, recalcula a receita da empresa e define as tarifas relacionadas ao serviço. Após discussão judicial, em que a Celpe questionou a decisão do regulador, prevaleceu o direito da Companhia, já reconhecido pela própria Aneel em 2005, cujo valor vinha sendo recebido em quatro parcelas. Em 2008, restando apenas uma parcela, a decisão do regulador foi pelo adiamento desta, e, em 2009, a Aneel, novamente, de forma unilateral, decidiu pelo recebimento futuro dessa parcela.

No entanto, decisão liminar confirmada pelo Supremo Tribunal Federal determinou a inclusão imediata da última parcela desses dois ativos nas tarifas. Assim, o efeito médio percebido pelos consumidores nas tarifas fixadas pela Aneel na Resolução nº 815/2009 foi de 6,45%, sendo para as classes de consumo de Alta-Tensão (AT), em média, de 11,46%, enquanto que, para as classes de consumo de Baixa Tensão (BT), o índice foi de 3,64%.

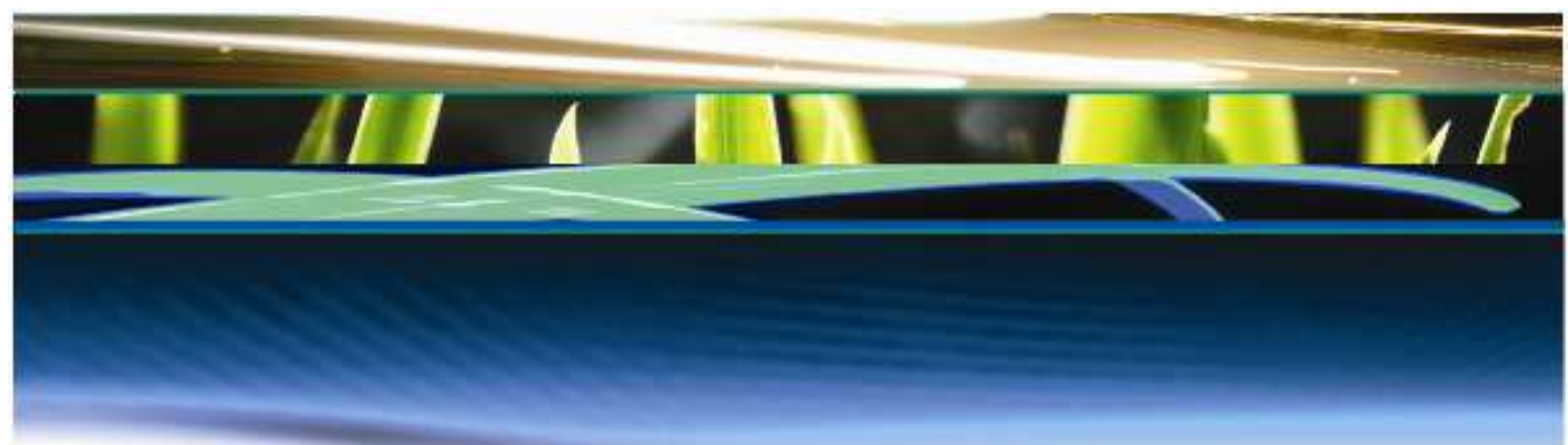
A Celpe empenhou grande esforço nessa discussão, levando em conta que, sem equilíbrio financeiro, a prestação de um serviço de qualidade e universalizado, principal contribuição de uma distribuidora para a sociedade, torna-se inviável.

3.3 Participação no Mercado de Energia Elétrica

3.3.1 Evolução do mercado de distribuição de energia

Durante o ano, a energia entregue no sistema elétrico da Celpe atingiu a marca anual de 9.983,5 GWh (mercado cativo + mercado livre + suprimento a concessionárias de fronteira), representando um crescimento de 4,70% em relação ao mesmo período do ano anterior.

O mercado livre demandou a entrega de 316,5 GWh de energia, representando um acréscimo de 0,20% em relação ao ano de 2008.



O crescimento de 9,38% no consumo da classe residencial, que representa 36,71% do mercado cativo total, foi fortalecido pela boa fase de economia nacional e regional, pela intensificação de combate às fraudes de energia, pela elevação da temperatura média e por conta das medidas do Governo Federal para estímulo ao consumo.

3.3.2 Compra de energia

O principal insumo adquirido é a energia elétrica. A energia requisitada pela Celpe no ano correspondeu a 11,655 GWh, enquanto a energia contratada totalizou 11,703 GWh. O lastro contratual resultou em 100,42%. A compra e a venda de energia efetivadas pela Celpe na CCEE corresponderam, respectivamente, a 0,149 GWh e 0,197 GWh.

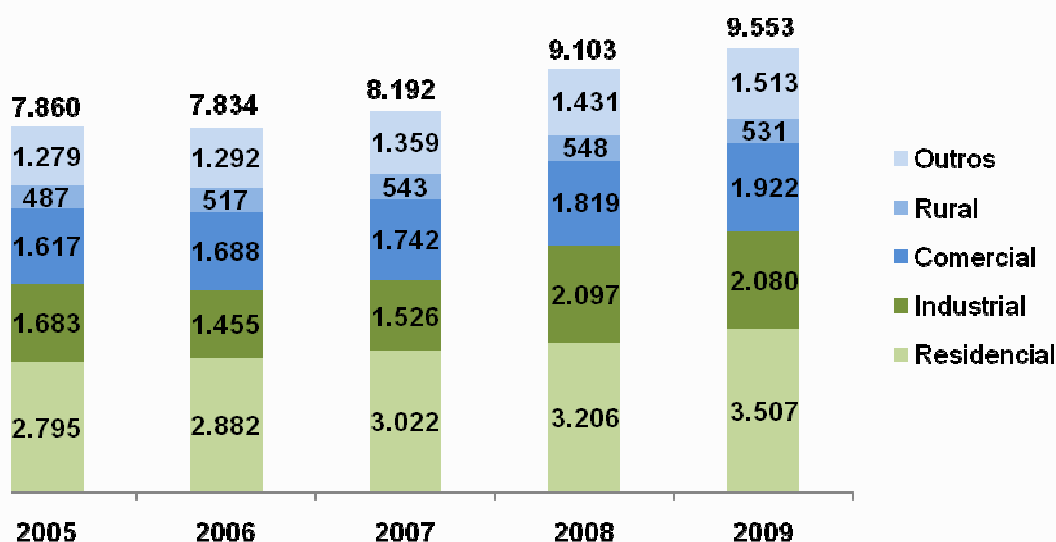
3.3.3 Comportamento do mercado cativo – vendas de energia

O mercado cativo de fornecimento atingiu a marca de 9.552,6 GWh, uma elevação de 4,94% em relação a 2008, havendo um crescimento de 4,70% da energia fornecida no Estado.

Esse resultado ocorreu devido à intensificação no combate às perdas de energia e fraudes em medidores e ao bom momento das economias nacional e estadual. Medidas anticíclicas adotadas pelo Governo Federal, entre as quais a queda dos juros e a redução de IPI para aparelhos elétricos, materiais de construção e setor automotivo, foram determinantes para esse cenário. Na esfera regional, além de aspectos econômicos, como a implantação de novas indústrias no Complexo de Suape, a melhoria da renda do trabalhador e a elevação da temperatura média no segundo semestre também colaboraram para o crescimento.

A crise financeira teve impacto, principalmente, nas classes de consumo industrial e rural, com reflexos maiores na primeira. As empresas passaram a exportar menos e, assim, reduziram sua produção e o consumo de energia elétrica, chegando ao final de 2009 com uma redução de 0,85% no consumo cativo. Os produtores rurais que fazem uso da irrigação também sofreram os efeitos da crise, principalmente na região do Rio São Francisco, que tem sua produção voltada para exportação.

Evolução das Vendas – GWh



3.3.4 Evolução do número de clientes

A Celpe encerrou o ano de 2009 com 3.008.742 clientes ativos e um incremento em relação ao ano anterior, de 3,73%. Considerando os critérios estabelecidos na Resolução Aneel nº 485/2002, que define o conceito de *consumidores de baixa renda*, estes correspondem a 67,31% da classe residencial e 58,05% do total de consumidores da Empresa.

Evolução do Número de Clientes (milhares) (*)

	2007	2008	2009	Participação 2009
Residencial	2.396	2.498	2.596	86,29%
Industrial	13	13	14	0,45%
Comercial	185	190	195	6,47%
Rural	166	171	175	5,81%
Outras Classes	27	28	29	0,98%
Total	2.787	2.900	3.009	100,0%

(*) Incluindo novos clientes sem o primeiro faturamento.

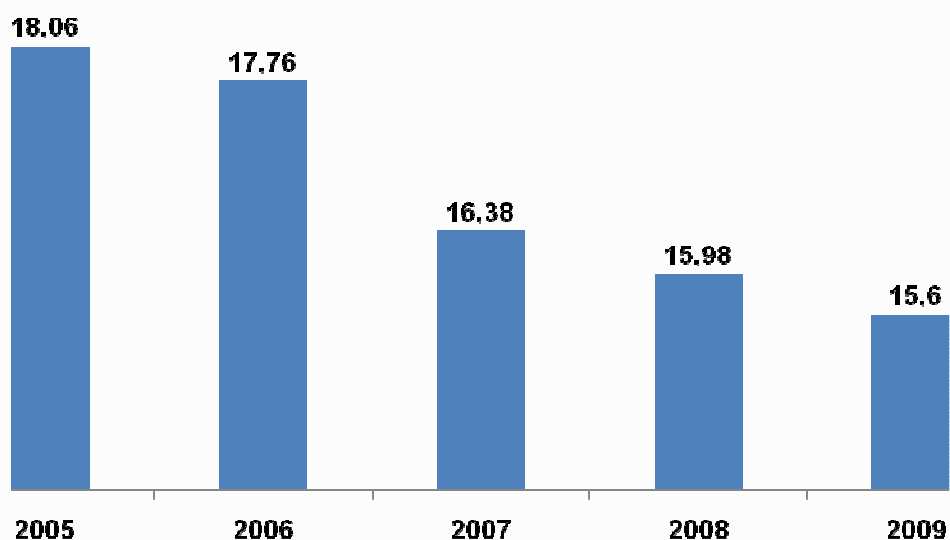
3.3.5 Perdas

O Índice de Perdas atingiu o patamar de 15,60%, apresentando uma redução de 0,38 pontos percentuais em relação ao realizado em 2008. Pelo quinto ano consecutivo, esse indicador vem apresentando redução de 19,36% do índice total.

Entre os motivos desse resultado, estão a intensificação das inspeções a unidades consumidoras, a blindagem de medições, o acompanhamento de clientes cortados, a melhoria da gestão do processo de faturamento, o monitoramento e a telemedição de unidades consumidoras do Grupo A, a expansão do parque de medição com memória de massa do Grupo A, a continuidade da regularização de unidades consumidoras clandestinas e o acompanhamento e a apuração do consumo da iluminação pública.

O gráfico abaixo representa a evolução do Índice de Perdas, com redução do índice desde 2005.

Evolução do Índice de Perdas – %



3.4 Desempenho Econômico-financeiro

3.4.1 Receita da distribuição de energia elétrica

A receita de fornecimento em 2009, considerando apenas as vendas de energia ao mercado cativo, foi de R\$ 3.640,8 milhões. A seguir, a receita por classe de consumo:

Detalhamento de Receita de Fornecimento de Energia – R\$ mil

	2007	2008	2009	Participação 2009
Residencial	1.202.953	1.244.184	1.411.182	38,8%
Industrial	497.018	659.456	718.983	19,7%
Comercial	768.788	792.894	870.010	23,9%
Rural	109.766	112.726	118.603	3,3%
Outras Classes	454.450	471.629	521.977	14,3%
Total	3.032.976	3.280.889	3.640.756	100,0%

3.4.2 Inadimplência

A inadimplência no setor de distribuição de energia é um grande desafio para as concessionárias. A Celpe vem trabalhando no sentido de mudar a cultura de seus clientes e consumidores, atuando com ações educacionais para o consumo correto e eficiente da energia. A Empresa disponibiliza diversos canais de relacionamento e pontos de arrecadação para facilitar a comunicação e o pagamento das faturas de energia.

3.4.2.1 Arrecadação

O Índice de Arrecadação (IAR) atingiu em 2009 o patamar de 99,61% sobre as faturas vencidas no ano. Além disso, a Provisão para Crédito de Liquidação Duvidosa (PCLD) teve uma redução de R\$ 44,2 milhões em 2008 para R\$ 10,2 milhões em 2009.

Os resultados são consequência da melhoria no processo de cobrança e da utilização da metodologia Seis Sigma no processo de recuperação de crédito. Além do trabalho de cadastro, foram realizados 2,1 milhões de ações de campo e 3,5 milhões de reavisos de débito aos clientes.

A expansão da Rede Celpe Serviços em 2009 fez a Empresa alcançar o número de 255 pontos de arrecadação. Junto com a rede bancária e demais agentes arrecadadores, chegou-se a um total de 2.564 pontos de recebimento em todos os municípios do Estado de Pernambuco.

3.4.3 Ebitda

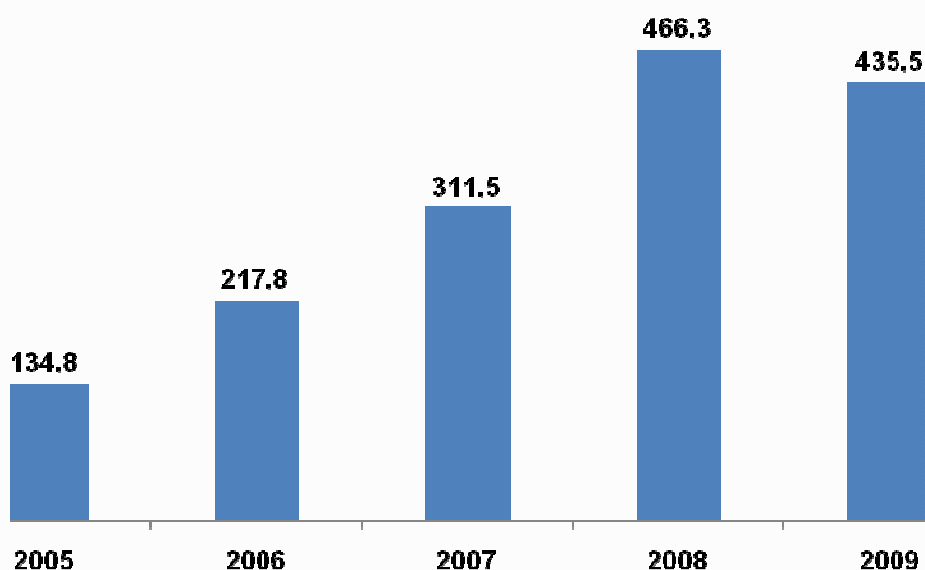
O Ebitda (geração de caixa operacional) de R\$ 682,9 milhões foi 1,27% inferior em relação ao ano anterior.

Conciliação do Ebitda – R\$	2008	2009	Variação
Lucro Líquido	466.313	435.525	.6,60%
Amortização Ágio e Reversão PMIPL	22.870	22.342	-2,31%
Imposto de Renda e CSLL – Corrente e Diferido	64.071	42.676	-33,39%
Resultado na Alienação/Desativação de Bens e Direitos	(532)	5.251	-1.087,31%
Resultado Financeiro	23.496	68.991	193,63%
Depreciação e Amortização	115.467	108.102	-6,38%
Ebitda	691.685	682.887	-1,27%

3.4.4 Lucro líquido

O Lucro Líquido foi de R\$ 435,5 milhões, com redução de 6,60% em relação ao realizado no ano de 2008.

Lucro líquido – R\$ milhões



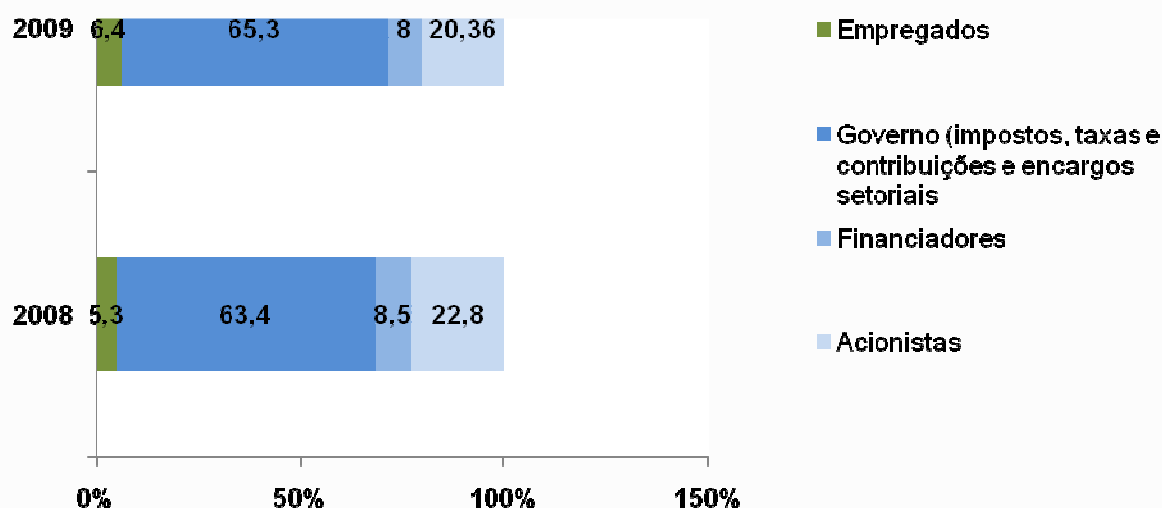
A diminuição do lucro da Empresa foi motivada pela redução nas tarifas de energia, a partir do processo de revisão tarifária, mencionado no item 3.2.1.

3.4.5 Distribuição do Valor Adicionado – DVA

Essa demonstração tem como objetivo principal informar o valor da riqueza criada pela Empresa e a maneira como ela é distribuída entre colaboradores, Governo, financiadores e acionistas.

Característica acentuada do segmento de distribuição de energia elétrica no Brasil é a significativa contribuição na arrecadação de impostos. O detalhamento do gráfico abaixo consta em planilha anexa ao final deste relatório.

Distribuição do Valor Adicionado – DVA



3.4.6 Investimentos

O investimento total da Celpe, em 2009, foi de R\$ 255,2 milhões. A seguir, tabela com o histórico de investimentos desde 2007:

Evolução dos Investimentos – R\$ mil

	2007	2008	2009	Varição
Geração	2.845	7.933	2.252	-71,6%
Distribuição	160.587	278.846	195.170	-30,0%
Distribuição Associada a Transmissão	13.206	22.107	10.637	-51,9%
Comercialização	1.830	5.948	21.013	253,3%
Administração	18.391	57.193	26.144	-54,3%
Total	196.859	372.027	255.216	-31,4%

Em Distribuição, estão contemplados os investimentos no programa de *Universalização Luz para Todos*.

3.4.6.1 Expansão de rede

No sistema elétrico, destaca-se a construção das subestações de 69/13,8 kV Caetés e de Inajá. A nova subestação Caetés melhora a qualidade de fornecimento nos municípios de Caetés, Capoeiras, Paranatama e na zona rural de Garanhuns; enquanto a segunda, Inajá, Manari, Itaíba, Ibimirim e Águas Belas. Para atender a subestação Caetés e aumentar a confiabilidade do sistema elétrico, foram construídas as linhas de subtransmissão de 69 kV Garanhuns-Caetés e Heliópolis-Garanhuns.

A Celpe ampliou as potências das subestações de Santa Cruz do Capibaribe, Gravatá, Massangano III, todas 69/13,8 kV, e Flores, 138/69 kV, ação que, entre outros benefícios, aumentam a disponibilidade de energia nessas áreas.

Para ampliar a oferta de energia, a Empresa proporcionou a conexão das Eólicas Xavante, na subestação Vitória de Santo Antão, e Gravatá, Mandacaru e Santa Maria, na subestação Gravatá.

Principais Ativos Elétricos

Distribuição	2007	2008	2009	Varição
Linhas de Subtransmissão (km)	3.868	3.914	3.939	0,64%
Subestação (un.)	123	126	128	1,59%
Transformadores de Força (un.)	251	254	259	1,97%
Potência Instalada (MVA)	2.557	2.700	2.797	3,61%
Linhas de Distribuição (km)	109.183	120.755	121.324	0,47%
Transformadores de Distribuição (un.)	93.259	97.723	101.278	3,64%

3.4.6.2 Modernização

Em 2009, a Celpe aumentou a capacidade de transmissão de seu sistema de telecomunicações via rádio entre Recife e Carpina, disponibilizando canais de voz e dados para atender à futura subestação Macaparana, a Celpenet de Carpina e as novas necessidades de comunicação operacional para automação de chaves de distribuição e qualimetria da Zona da Mata Norte.

Foi concluída a automação das subestações Suape, Timbaúba, Jaboatão e Vitória de Santo Antão. Isso garantiu maior confiabilidade na operação do sistema elétrico atendido. As instalações passaram a operar com relés digitais multifunção incorporados a painéis em salas climatizadas, controlados por sistema inteligente, com melhor desempenho dos equipamentos de controle microprocessados.

Na seccionadora Suape, foram instalados disjuntores 69 kV, substituídos os disjuntores 15 kV, e houve a ampliação da potência de bancos capacitores, plenamente integrados à renovação de sua proteção, seu controle e sua automação.

3.4.6.3 Tecnologia da Informação

Em 2009, foi concluída a substituição do antigo sistema comercial, com a implantação do sistema SAP/CCS, que trouxe como diferenciais melhorias e benefícios no atendimento ao cliente.

Um deles foi a modernização da plataforma de Tecnologia e Informação, consolidando sistemas periféricos em um ambiente integrado, redução do custo total de propriedade, do risco de escassez de mão de obra e do risco de não conformidades (Aneel, SOX – Sarbanes-Oxley).



Outro avanço foi a melhoria da gestão dos equipamentos de medição, incluindo remotas de comunicação e roteadores, com benefícios no cadastro e controle logístico de suas utilizações.

A mudança ajudou também na redefinição das etapas de consistência dos processos de leitura e faturamento das contas de energia e consequente mitigação de erros para redução dos refaturamentos.

A Celpe registrou ainda melhoria do faturamento de obras realizadas a pedido dos clientes e redução no tempo da contabilização da arrecadação, com maior consistência e controle (SOX), devido à integração do novo sistema ao módulo financeiro/contábil do SAP/R3 preexistente.

Outra melhoria ocorreu no atendimento aos clientes e no processo de cobrança com implantação do módulo Gestão de Relacionamento com Cliente (CRM).

Foram percebidos ainda avanços no processo de combate às perdas comerciais com a implantação do módulo BW (*Data Warehouse* Corporativo e Ferramentas de *Business Intelligence*).

E, por fim, houve melhoria da gestão corporativa com a disponibilização de informações consistentes, integradas e auditáveis, também devido à implantação do módulo BW, viabilizando maior agilidade e qualidade no processo de tomada de decisões.

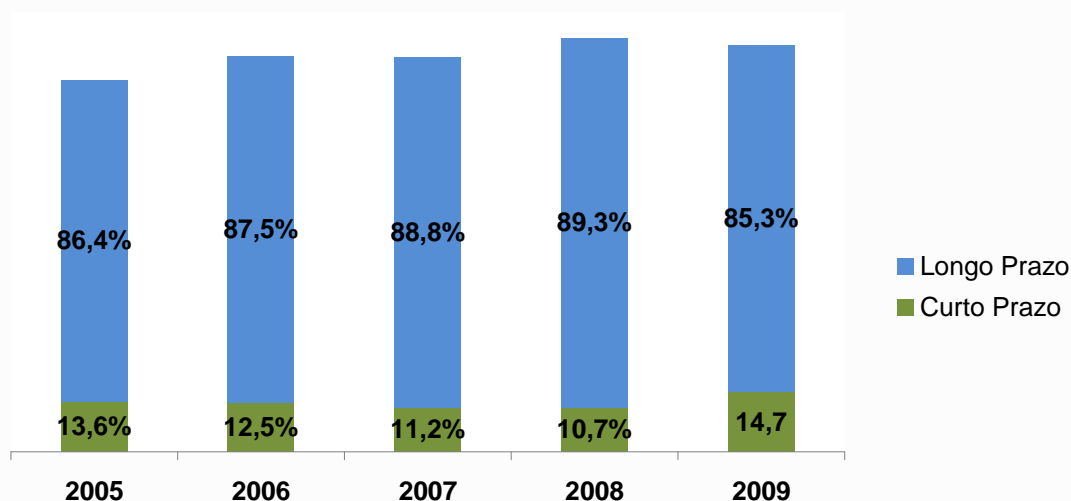
Os investimentos da Empresa em Universalização, Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) e Eficiência Energética estão descritos no Capítulo 4, nos itens 4.3.1, 4.3.2 e 4.3.3, respectivamente.

3.4.7 Endividamento

O endividamento bruto da Celpe em 2009 totalizou R\$ 1.293,8 milhões entre contratos de empréstimos e financiamentos, sendo que 14,7% vencem em curto prazo e 85,3% em longo prazo, com prazo médio ponderado de 3,6 anos. O endividamento líquido atingiu R\$ 1.099,2 milhões.

Durante 2009 a Companhia contratou recursos de R\$ 101,4 milhões para investir na expansão e melhoria do sistema de distribuição de energia elétrica. Esses recursos foram obtidos em agências de fomento e organismos multilaterais, como Eletrobrás, Banco do Nordeste do Brasil (BNB), Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP).

Evolução da Dívida Onerosa



A posição da Celpe no *rating* de crédito corporativo se enquadra em "brAA-" na Escala Nacional avaliado pela Standard & Poor's Ratings Services, índice obtido devido à expectativa de que a Empresa continue no gerenciamento de passivos com alongamento do seu cronograma de amortização e redução de custo das dívidas.

3.4.8 Indicadores de Desempenho

O detalhamento sobre o desempenho econômico-financeiro da Empresa encontra-se em tabela anexa, ao final do relatório.



4 DESEMPENHO SOCIAL E SETORIAL

4.1 Indicadores Sociais Internos

A Celpe adota um modelo de gestão que conta com a participação ativa de seus colaboradores na definição de seus objetivos estratégicos. A Empresa entende que os funcionários podem ajudar a prover as soluções de problemas em processos internos que afetem o desempenho junto a todos os públicos de relacionamento.

A política de gestão de pessoas da Celpe, alinhada ao Grupo Neoenergia, assegura oportunidades iguais de aprendizado e crescimento profissional, promove a remuneração de forma justa, equilibrada e competitiva e garante condições adequadas de saúde, segurança e ambiente de trabalho.

Valorizando a qualidade de seus colaboradores, a empresa desenvolve uma cultura organizacional de oportunidades e favorecimento ao contínuo crescimento por meio da atração, manutenção e retenção de talentos. A relação com os colaboradores tem como princípios a ética e o respeito, buscando sempre soluções transparentes.

Entre as principais conquistas da área, a Celpe destaca a manutenção dos empregos no mesmo nível de 2008, apesar da desaceleração da economia que se estendeu até o 1º semestre de 2009.

Além disso, o fechamento do acordo coletivo de trabalho, em dezembro de 2009, garantiu aos colaboradores aumento real e reposição da inflação, entre outros benefícios.

O ano também registrou a adesão de 99% dos colaboradores à Pesquisa de Clima Organizacional e a efetivação do plano de sucessão da empresa em todos os níveis organizacionais.

Como resultado da Política de Gestão de Pessoas, a Celpe foi vencedora do *Prêmio Ser Humano Paulo Freire*, na categoria Empresa Privada. O Prêmio é realizado pela ABRH – PE e a empresa concorreu com o trabalho “Conhecer para Evoluir: Programa de Gestão do Desempenho”.

Entre os planos para 2010 estão a reavaliação da Política de Remuneração da empresa, o planejamento e a execução do Plano de Comunicação, a elaboração do Plano de Ação da Pesquisa de Clima 2009 e a realização do Programa de Desenvolvimento de Lideranças.

4.1.1 Comunicação Interna

O programa de comunicação interna foi definido a partir dos resultados da pesquisa de clima de 2005 e se mantém em constante aprimoramento. As informações coletadas na pesquisa de 2009 irão propiciar um novo Plano de Comunicação. A comunicação interna busca ser assertiva e obter o maior alcance das informações junto aos colaboradores.

Tema constante da comunicação interna em 2009 foi a sensibilização em Responsabilidade Social, atingindo colaboradores diretos e indiretos. Ela ocorreu durante a Semana do Meio Ambiente, Dia Mundial de Combate a Aids e abordou temas como Antitabagismo e Comportamento Ambiental.

Os colaboradores das empresas prestadoras de serviço foram beneficiados com a consolidação de canais de comunicação, como a linha telefônica 0800 Alô Parceiro, o Jornal Conectados e site exclusivo para contato direto.

Os canais de comunicação da Celpe e da Neoenergia com os seus colaboradores encontram-se descritos no item 2.3.1.1.

4.1.2 Público Interno

4.1.2.1 Perfil

Uma característica das empresas distribuidoras de energia é o trabalho em redes de energia elétrica. A força de trabalho tem uma grande parcela de eletricitas, técnicos e engenheiros. Isto reflete diretamente no quadro de colaboradores, onde cerca de 80% são homens.

A maior parte dos colaboradores (45,45%) se encontra na faixa de idade entre 41 e 50 anos. Do universo total, 30,62% têm nível superior e, 10,44%, algum tipo de pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado). A maior parte (46,22%) tem o ensino médio e, 12,73%, concluíram o ensino fundamental. Não há analfabetos na força de trabalho.

4.1.2.2 Clima organizacional

A realização da Pesquisa do Clima Organizacional conseguiu a adesão de 99% dos colaboradores em 2009. A edição contou com uma mudança na metodologia e, além do nível de satisfação de seus colaboradores, mediu também o nível de engajamento para o trabalho.

Realizada em duas etapas, quantitativa e qualitativa, a pesquisa buscou identificar três fatores de maneira conjunta: o quanto os colaboradores falam bem da empresa, qual o desejo deles de continuar fazendo parte da organização e qual o nível de engajamento na contribuição para o sucesso do negócio.

Em relação aos assuntos relacionados à Gestão de Pessoas, as superintendências são municiadas por consultoria interna. A partir dos resultados de desempenho e do diagnóstico de gestão de pessoas, são desenvolvidas soluções em treinamento, desenvolvimento, carreira e remuneração. Estes resultados subsidiam também a construção de planos de ação para melhoria do clima organizacional e na operacionalização do plano de sucessão.

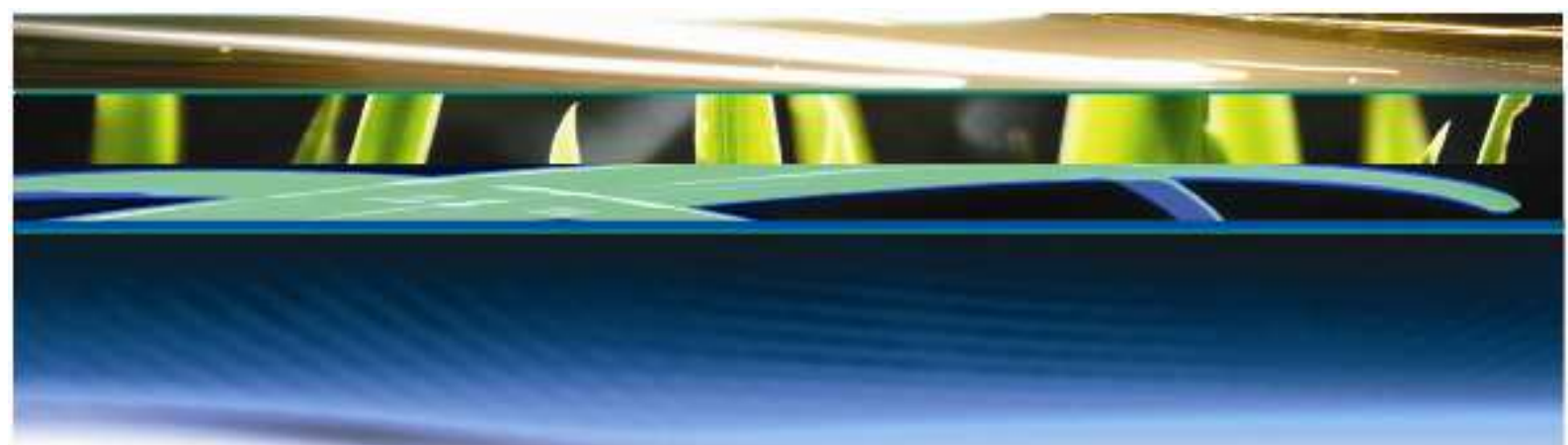
4.1.2.3 Recrutamento, comportamento frente a demissões e respeito à diversidade

Em 2009, foram contratados 42 novos colaboradores e 84 foram desligados.

Durante o processo seletivo, a Celpe garante a igualdade de condições de todos os participantes, focando o melhor atendimento e adequação do candidato ao perfil do cargo. Os recrutamentos e seleções são realizados tendo como base a Política de Pessoas e a Cartilha de Gestão de Pessoas, disseminada em toda a empresa desde 2006.

Existe um Comitê de Desenvolvimento de Pessoas para avaliar potenciais sucessores a cargos estratégicos e assegurar que as decisões obedeçam a critérios igualitários, justos e transparentes. O comitê busca o mérito e o profissionalismo nos processos de seleção, assegurando que os colaboradores com potencial tenham oportunidades para desenvolverem as competências que lhes permitam assumir os cargos de liderança designados.

A Celpe tem metas para desenvolver um programa com foco na preparação para aposentadoria do colaborador em 2010. Atualmente, existe um convênio com o INSS (Instituto Nacional do Seguro Social) para facilitar o requerimento de aposentadoria e pensão por morte de colaborador.



Em 2009, com o objetivo de preparar colaboradores pré-aposentáveis para uma nova etapa da vida foi desenvolvido o Projeto Pró Futuro. Através de uma série de palestras foram abordados os temas: legislação previdenciária, comportamento e autogerenciamento, qualidade de vida, projetos sociais, planejamento financeiro e projeto de vida. No total, foram contemplados 39 colaboradores, com carga horária de 360 horas.

A Empresa respeita a diversidade e não permite qualquer tipo de discriminação por razão de raça, cor, sexo, ideologia, nacionalidade, religião ou qualquer outra condição pessoal, física ou social de seus profissionais.

Por isso, realizou um programa de sensibilização sobre diversidade através de campanha de comunicação interna e palestras educativas. Também foram implantados equipamentos acessíveis para as pessoas com deficiência, como o elevador no edifício-sede para cadeirantes, rampas e comando de voz nos elevadores.

4.1.2.4 Remuneração e participação nos resultados

A remuneração dos colaboradores é definida a partir de referências, como os valores praticados pelo mercado e pelo setor para cada função. No ato de contratação, a Celpe respeita a diversidade e busca a equidade salarial.

A estrutura de cargos e salários não faz distinção de sexo. A remuneração de cada cargo é determinada pelo seu nível de complexidade e de responsabilidade.

A Empresa vem aplicando e aperfeiçoando o sistema de remuneração e já aplica o conceito de remuneração total, que corresponde a uma parte fixa e uma parte variável. A remuneração fixa segue princípios básicos como: a remuneração compatível com as competências dos cargos e condições do mercado de trabalho, a atração e retenção de talentos competentes e o desenvolvimento e carreira dos colaboradores. A remuneração variável é obtida a partir dos resultados empresariais e individuais: participação nos lucros e resultados (PLR), destinada a todos os colaboradores, e remuneração variável para executivos (RV), que tem por base os resultados ponderados e financeiros corporativos.

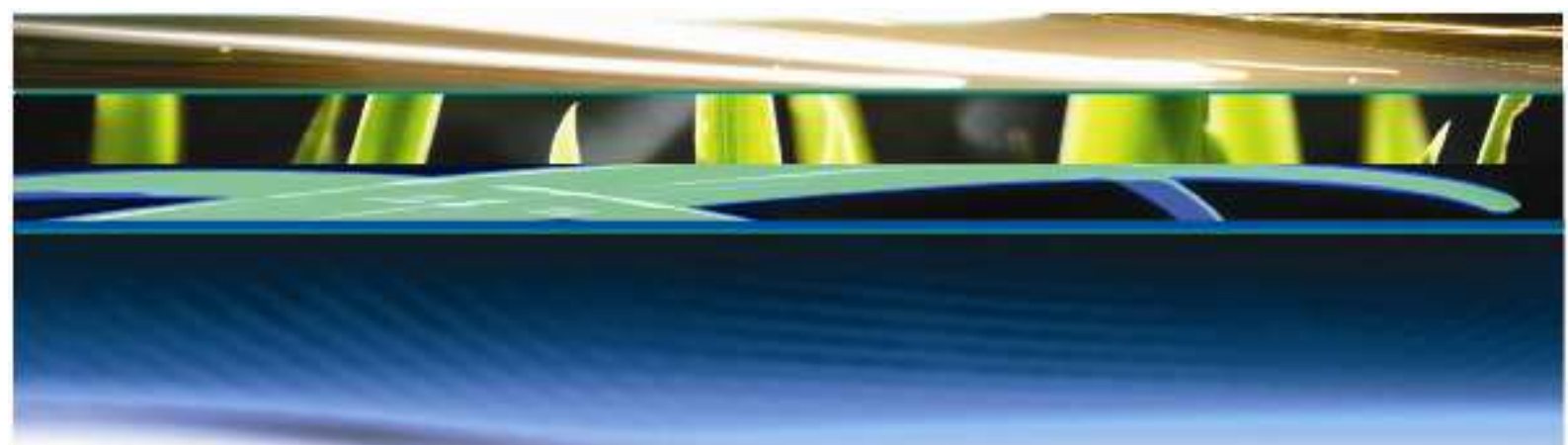
A remuneração dos administradores é definida na Assembléia Geral de Acionistas.

A remuneração total dos colaboradores atingiu a marca de R\$ 125, 66 milhões em 2009, um crescimento de 5,64% em relação aos R\$ 118,94 milhões de 2008. Os encargos sociais somaram R\$ 32,57 milhões, entre educação, alimentação, transporte, saúde e previdência privada.

Além dos benefícios determinados pela legislação trabalhista, o acordo coletivo prevê auxílio-creche, assistência a colaboradores com filhos portadores de necessidades especiais, previdência complementar, bolsa de estudos para cursos de graduação e pós-graduação, plano de saúde, 180 dias de licença-maternidade e participação nos lucros e resultados que, em 2009, atingiu a marca de R\$ 18,52 milhões, o equivalente a 14,74% da folha de pagamento bruta.

4.1.2.5 Capacitação e desenvolvimento

A Celpe mantém um processo contínuo de identificação das necessidades de capacitação e desenvolvimento de seus colaboradores que dá origem ao *Programa Anual de Capacitação e Desenvolvimento*.



Além das oportunidades de capacitação para colaboradores e executivos, o programa se utiliza das informações levantadas pela pesquisa de clima organizacional. A partir do relatório da pesquisa são elaborados planos de ação para a melhoria do clima.

Esses levantamentos se materializam em ações como o Projeto Travessia, voltado para o corpo de empregados terceirizados, que qualificou em 2009 a marca de 1.250 pessoas em 1.495 treinamentos, focados principalmente nas áreas de sistema elétrico de potência, novas ligações, construção urbana, manutenção e plantão. O objetivo é melhorar a qualidade dos serviços prestados e a redução do número de acidentes.

A Empresa deu continuidade ao *Programa Potencializar*, criado em 2008, que reúne ações de gestão de pessoas voltadas ao desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores próprios. É um programa que identifica e valoriza talentos, aperfeiçoa os investimentos em treinamento, melhora o clima organizacional e proporciona a perspectiva de carreira.

O Potencializar se desdobra em outras ações como o *Programa de Gestão de Desempenho*, que consiste na avaliação do desempenho individual por meio da análise dos resultados dos objetivos e das competências de cada colaborador; o *Programa de Desenvolvimento de Lideranças* (PDL), que desenvolve competências de liderança; o *Programa de Treinamento e Desenvolvimento*; a Gestão do Clima Organizacional, que mede o clima organizacional e implementa melhorias; e o Plano de Sucessão, que busca identificar colaboradores com potencial para assumir posições de liderança estratégicas na *holding*.

Na área gerencial, desde 2006 a Celpe busca a melhoria contínua dos seus processos por meio do Programa 8S. Ele prioriza o trabalho em equipe, a redução do desperdício e a conservação dos recursos naturais, trazendo resultados na produtividade e lucratividade. Em 2008, o programa foi disseminado por toda a empresa, chegando também a regionais e agências de atendimento. Em 2009, os resíduos recolhidos pelo programa foram destinados às comunidades que participam do *Projeto Luz no Empreendedorismo*, que transforma “lixo reciclável” em peças artesanais, gerando emprego e renda para a comunidade.

Em 2009, a Assessoria de Sustentabilidade da Neoenergia expandiu e consolidou a atuação dos Comitês de Responsabilidade Social das empresas distribuidoras. Quinze colaboradores, entre assessores, gerentes, gestores e analistas, envolvidos diretamente na gestão da responsabilidade social da *holding*, participaram de um treinamento de sensibilização e alinhamento dos conceitos de sustentabilidade e responsabilidade social empresarial.

Com o objetivo de capacitar os colaboradores envolvidos no levantamento de informações e no processo de elaboração do relatório de sustentabilidade, foi realizado um curso sobre as diretrizes para elaboração de relatórios de sustentabilidade, seguindo o modelo da *Global Report Initiative* (GRI). Também houve a participação desse grupo de colaboradores na Conferência Anual de Responsabilidade Social realizada pelo Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, no mês de junho, em São Paulo.

Voltado para os estagiários, o projeto Descobrimos Talentos contribui para promover o desenvolvimento comportamental e técnico destes profissionais em formação, através de treinamentos, palestras e *workshops*, além de implementar ações pontuais que contribuem para a satisfação e conseqüente motivação. Em 2009, o programa beneficiou 97 estagiários.

Outra forma de captar as necessidades dos colaboradores da Celpe é o SGP Itinerante, criado em 2008 pela Superintendência de Gestão de Pessoas. Trata-se de série de visitas às regionais para a realização de palestras com temas diversos voltados para o desenvolvimento de pessoas, saúde e segurança, finanças pessoais, melhoria do ambiente de trabalho, relações trabalhistas, benefícios, remuneração e carreira.

4.1.2.6 Saúde, bem-estar e segurança do trabalho

As atividades de distribuição de energia elétrica exigem um permanente controle quanto aos riscos com pessoal próprio, empregados terceirizados e a comunidade. Para isso, a Política de Saúde e Segurança assegura uma atuação de forma preventiva, garantindo condições de segurança, higiene e saúde ocupacional em cumprimento à legislação vigente, de forma a proteger a integridade física e a saúde dos colaboradores e prestadores de serviço. Todas as exigências legais referentes à saúde e segurança foram cumpridas em 2009.

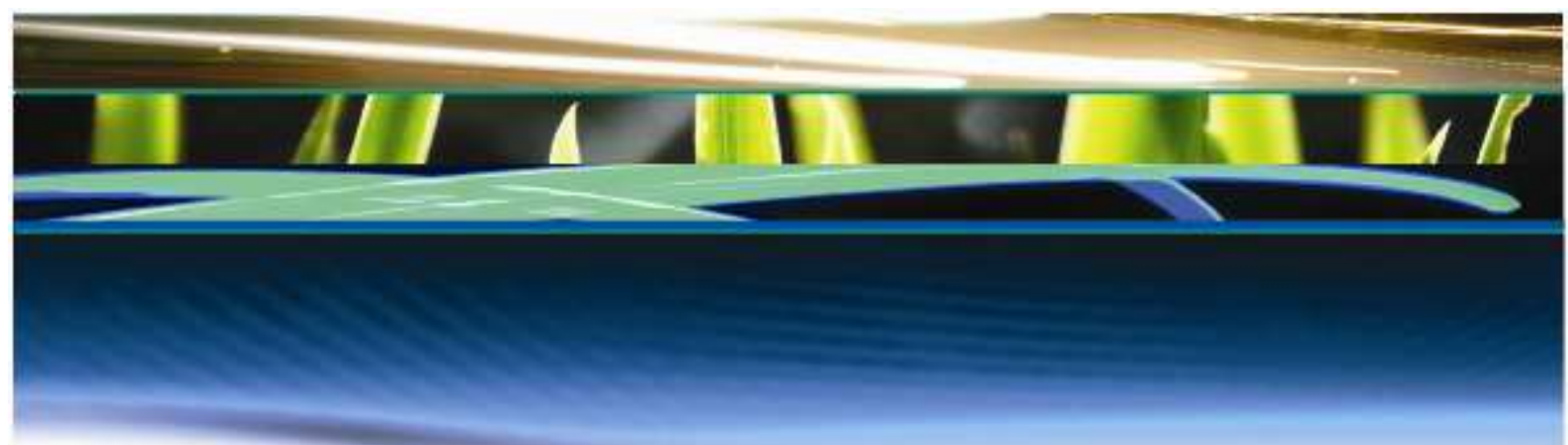
A estrutura de segurança e saúde do trabalho da Celpe conta com um Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho – SESMT e com o apoio de duas brigadas de incêndio, além de oito Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), cobrindo todos os estabelecimentos da empresa, na capital e no interior do Estado.

As diretrizes da Política de Saúde e Segurança são fornecidas a todas as empresas prestadoras de serviços na ocasião da contratação.

A Celpe tem um programa de qualidade de vida denominado "Energia da Vida". Este programa tem como objetivo contribuir para melhoria do clima organizacional, através do estímulo à adoção de práticas saudáveis, mudança de comportamentos de risco e incentivo à gestão pessoal da saúde e da qualidade de vida.

Dentre as ações desenvolvidas pelo Programa, destacam-se:

- **Ginástica Laboral:** tem como objetivo a prevenção de doenças osteomusculares e o estímulo a prática de atividades físicas, contribuindo para a integração e a melhoria do clima organizacional. Atende aproximadamente 900 pessoas entre empregados, estagiários e prestadores de serviços.
- **Massagem Terapêutica:** consiste em atendimentos semanais, através da terapia oriental do Shiatsu. Visa o alívio das tensões da vida moderna. São realizadas 768 sessões por mês.
- **Prevenção ao Tabagismo:** Aborda as questões e os problemas relacionados ao tema, de forma leve e educativa. O colaborador que deseja participar tem o tratamento custeado em parte pela empresa e participa de entrevistas, sessões de psicoterapia e avaliação médico-social. Está direcionado a todos os empregados dependentes do tabaco.
- **Vacinação contra Gripe:** desenvolvida anualmente, a campanha busca imunizar, voluntariamente, os colaboradores da capital e interior do Estado. O resultado apresentado consolida a ação preventiva realizado pelo sétimo ano consecutivo. Em 2009, foram vacinados, aproximadamente, 80% dos empregados próprios e estagiários, totalizando 1.416 pessoas.
- **Doação de Sangue:** é realizada em parceria com o Hemocentro de Pernambuco – HEMOPE, anualmente, com duas coletas nos períodos de maior baixa nos estoques, quando acontecem grandes festividades como Carnaval e São João. Participam, voluntariamente, os colaboradores, os estagiários, os prestadores de serviços e os visitantes. Em 2009, 137 pessoas participaram aptas para a doação.
- **Feira de Qualidade de Vida e Expoconvênios:** esta é uma ação que envolve colaboradores, estagiários, prestadores de serviços e visitantes, com os seguintes atendimentos/atividades: oficinas voltadas para os cuidados com o corpo, orientação alimentar, massagem terapêutica, ações de respeito ao meio ambiente, a exemplo do incentivo à reciclagem de material, oportunidades de lazer, turismo, esporte,



dentre outros. Em 2009, foram realizados dois eventos, sendo um no Centro de Operações do Bongi e, outro, no Edifício Sede da empresa.

- Jogos e Eventos de Integração: foram desenvolvidos torneios de dominó, damas, xadrez, futebol, oficinas de dança, pólo aquático, tênis de mesa, voleibol e ginástica aeróbica, com aproximadamente 570 presenças em 2009.
- Vida Leve: programa de educação para o peso saudável com o objetivo de preservar a condição de saúde dos colaboradores que apresentam índice de massa corpórea (IMC) acima de 35.
- Campanhas Socioeducativas: foram realizadas campanhas diversas sobre a Gripe H1N1, Dengue, AIDS, além de outras ações voltadas para prevenção de doenças e agravos à saúde, tais como: alcoolismo, saúde do homem, diabetes e hipertensão.

Para 2010, como parte do “Energia da Vida”, a Celpe tem como meta desenvolver um Programa de Orientação Materno Infantil. O público alvo ao qual se destina o Programa são todas as colaboradoras gestantes, as que se encontram pós licença-maternidade, até o 12º mês do nascimento da criança, e as esposas de colaboradores. O Programa oferecerá informações e orientações sobre os aspectos que englobam o processo gestacional e cuidados após o nascimento, contribuindo para a melhoria da saúde física e emocional de cada participante. A contribuição para reduzir a mortalidade infantil será por meio de orientações em relação aos cuidados com o bebê, sobre vacinação, higiene para prevenção de doenças, desenvolvimento cognitivo e emocional da criança, nutrição adequada e importância do aleitamento materno. Para as próprias gestantes, o Programa vai orientar sobre planejamento familiar, prevenção do câncer de mama e de colo de útero, gravidez de risco, importância do exame pré-natal, nutrição e aleitamento materno, desenvolvimento da criança, benefícios sociais e segurança no lar.

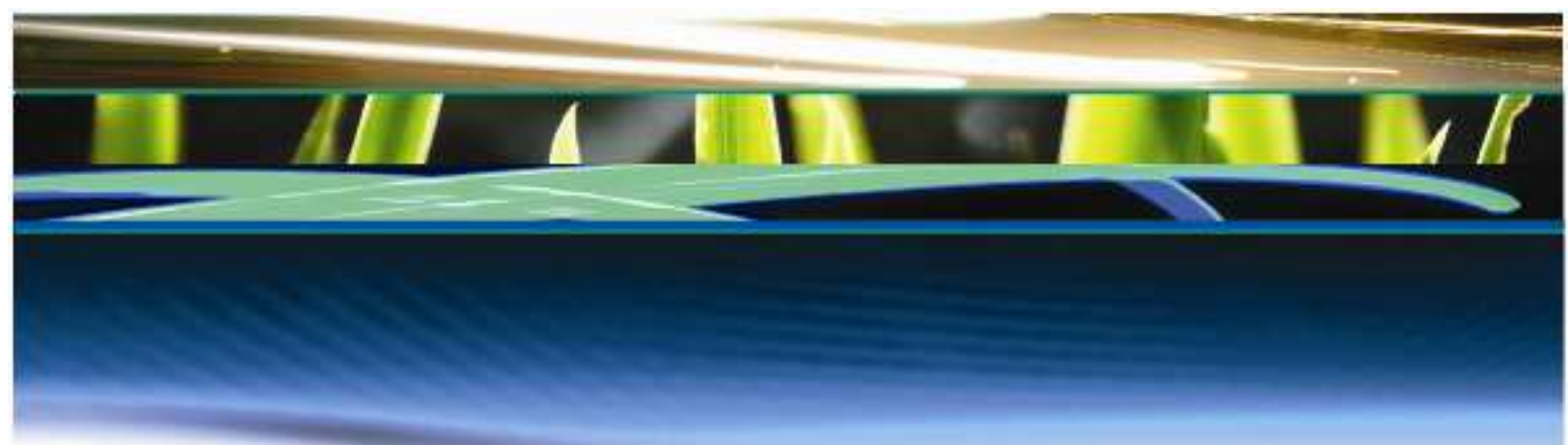
Com relação à segurança no ambiente de trabalho, em 2009, a Celpe registrou 36 acidentes de trabalho com colaboradores próprios, sendo 24 acidentes típicos com afastamento, 10 acidentes de trajeto e 02 sem afastamento. A média é de 0,02 acidentes de trabalho por colaborador ao ano. Com terceirizados, foram 63 acidentes ao longo de 2009, contra 74 em 2008 e 99 em 2007. Do total de acidentes com pessoal próprio e terceiros, 4,04% resultaram em morte, 1% em afastamento permanente do cargo e 60,61% em afastamento temporário.

“Pra mim, não importa a hora e nem o local: estou sempre pronto para levar energia por todo o estado. Faça sol ou chuva, seja dia ou noite. Já trabalhei nos lugares mais distantes, desde Fernando de Noronha até Exu, no sertão pernambucano. E, seja para acender uma pequena luzinha em Ouricuri ou para impulsionar o Complexo Petroquímico de Suape, pode contar comigo porque eu vou com a mesma dedicação e determinação. sempre”.

Edilson Barbosa Germoglio, empregado da Celpe há 24 anos.

4.1.2.7 Trabalhadores terceirizados

Os trabalhadores de empresas a serviço da Celpe exercem funções como operação e manutenção do sistema elétrico, execução de projetos de instalações elétricas e deslocamento de rede.



Junto aos clientes, os terceirizados realizam o atendimento, solucionam reclamações, efetuam a leitura, o faturamento e a arrecadação pelo fornecimento de energia realizado, desenvolvem e implantam a conexão de novas unidades consumidoras, executam ações para prevenir e eliminar perdas comerciais e atuam na geração de energia elétrica para o Distrito de Fernando de Noronha.

O número de trabalhadores terceirizados, formado, dentre outros, por eletricitas, atendentes, leituristas, analistas, agentes de visita e teleatendentes, ficou em 5.477 em 2009 (eram 5.277 em 2008) e representa 76,47% do total do conjunto de profissionais a serviço da Celpe. Os contratos de prestação de serviço ficaram em R\$ 145,49 milhões.

Desde 2007, o Projeto Travessia, coordenado pelo Departamento de Gestão de Contratos, vem treinando os funcionários das empresas terceirizadas que trabalham em áreas de risco para a Celpe. O objetivo é qualificar os colaboradores das empresas prestadoras de serviço conforme as normas vigentes para atuar no Sistema Elétrico de Potência nas áreas de corte e religação, ligação nova, manutenção e plantão.

O Travessia aborda aspectos comportamentais, noções de meio ambiente e regras de segurança. A ação é custeada pela Celpe com contrapartida das prestadoras de serviço. Em 2009, 1.250 pessoas foram beneficiadas com 126 mil horas de treinamento. Somando 2008 e 2009, já são 2.656 treinamentos.

4.1.2.8 Relação com sindicatos

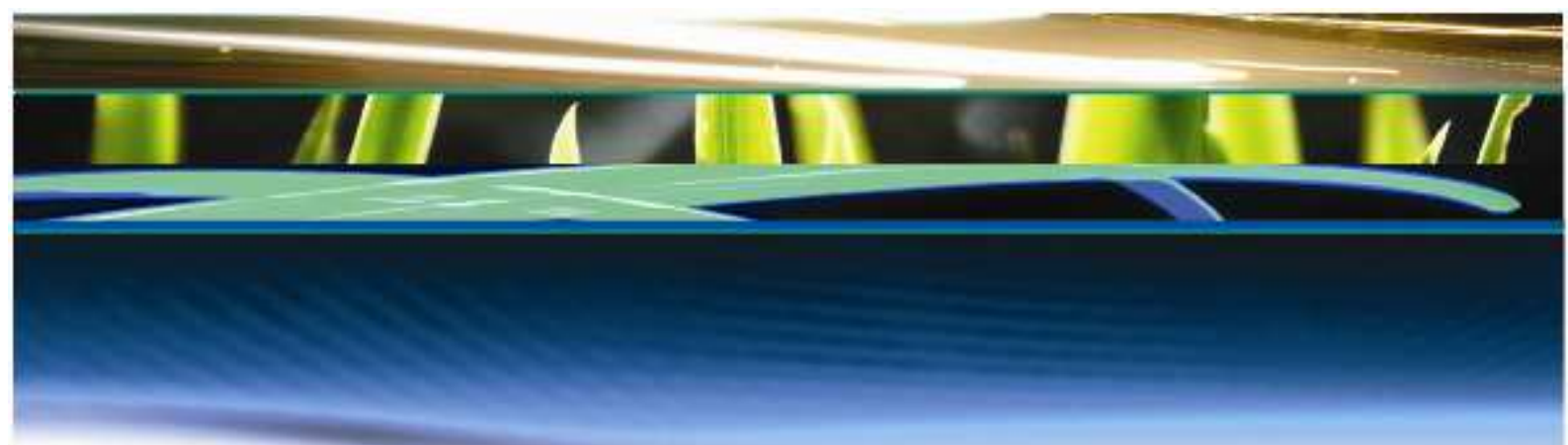
O Acordo Coletivo de Trabalho, que formaliza os termos de negociações trabalhistas firmados entre a Celpe e o Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Urbanas no Estado de Pernambuco (Sindurb-PE), é negociado todos os anos, com validade de um ano. O acordo contempla todos os profissionais da empresa. A conclusão do acordo coletivo, em dezembro de 2009, com a concessão de aumento real e reposição da inflação, dentre outros benefícios.

4.2. Indicadores Sociais Externos

As mudanças na sociedade fizeram com que houvesse a necessidade da adequação na relação das empresas com seus públicos de relacionamento e sua interação com o meio ambiente. Este fato vem consolidando aspectos de sustentabilidade na estratégia da Celpe e em suas práticas de negócios, tornando a empresa referência no Estado de Pernambuco por sua atuação contínua e dedicada em diversos programas e projetos que têm trazido forte contribuição para o bem-estar da sociedade.

O ano de 2009 foi marcado por importantes avanços no âmbito socioambiental, como a Criação da Assessoria de Desenvolvimento Sustentável na Neoenergia. A Companhia também institucionalizou o Comitê de Responsabilidade Social, que dissemina internamente a Política do Grupo Neoenergia nesta área e o programa social *Energia para Crescer*. O Comitê é um fórum interno permanente de discussão para avaliação das ações de Responsabilidade Social da empresa e seus impactos sobre os diversos grupos de *stakeholders* (públicos de relacionamento).

A Celpe publicou, pelo 3º ano consecutivo, o Relatório de Sustentabilidade da empresa, seguindo as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) e divulgou o 1º Relatório de Progresso à ONU, em decorrência da adesão aos 10 Princípios do Pacto Global, ocorrido em 2007. O relatório expressa o compromisso com diversas práticas de gestão. Incorporadas ao cotidiano do empreendimento, as ações convergem, sobretudo, para o desenvolvimento social.



Com a realização da 2ª Conferência de Sustentabilidade Celpe, a empresa reuniu seus públicos de relacionamento e abordou suas práticas de negócios, bem como a de seus parceiros, com relação aos três pilares da sustentabilidade: econômico, social e ambiental.

4.2.1. Clientes e consumidores

O atendimento às necessidades dos clientes e consumidores da Celpe é tratado de forma prioritária. Suas expectativas são identificadas anualmente pelas pesquisas de satisfação. Cotidianamente ocorrem interações com este público que permitem à Celpe medir a qualidade da prestação dos serviços por meio de indicadores técnicos e comerciais. Desta forma, a empresa promove a melhoria contínua de seus processos e cresce junto com a sociedade.

A Celpe atingiu o número de 3.008.742 clientes em 2009, um acréscimo de 3,60% sobre o ano anterior. A Companhia atendeu a solicitações de fornecimento de energia elétrica de novos clientes, nos segmentos urbano e rural, em baixa e média tensão, com ou sem execução de obras de extensão da rede de distribuição. Os investimentos em novas ligações atenderam 119.407 novos pedidos de clientes, sendo 98.452 urbanos e 20.955 rurais, e regularizou 24.003 ligações clandestinas, com investimentos correspondentes a R\$ 98,4 milhões.

Para efeito de atendimento, os clientes são segmentados em clientes corporativos, atendidos pelo Departamento de Clientes Corporativos: grandes clientes industriais, comerciais, rurais e poder público federal, estadual e municipal, compreendendo as unidades de consumo de alta e baixa tensão; e os clientes atendidos pelo Departamento de Atendimento a Clientes, formado por unidades de consumo de baixa tensão residenciais, de baixa renda, rurais, pequenos comércios e indústrias.

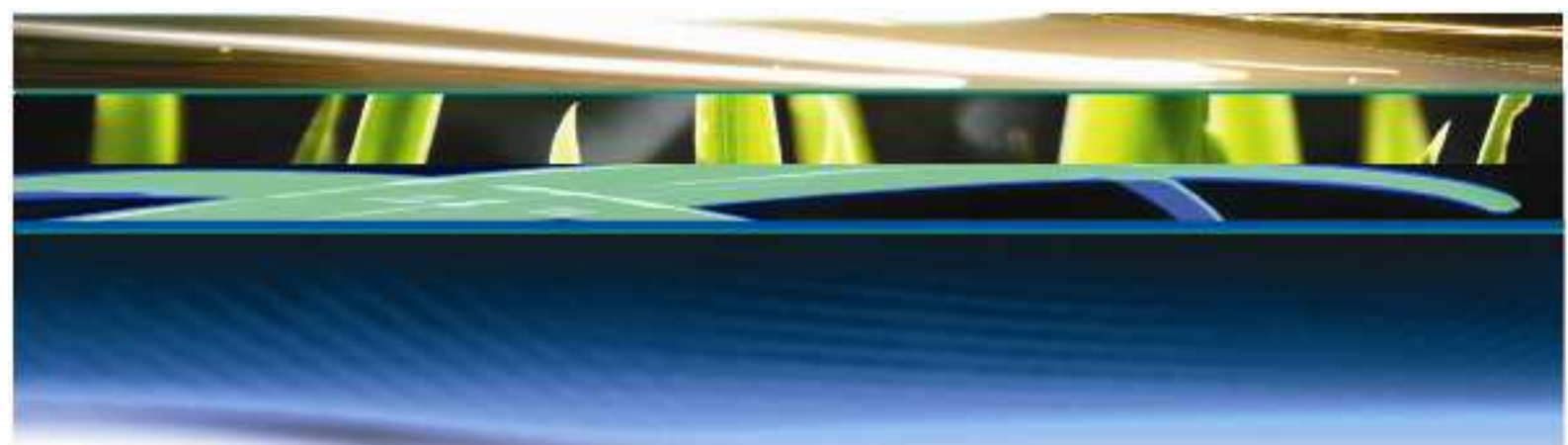
Considerando os critérios estabelecidos na Resolução Aneel nº 485/2002, que define o conceito de consumidores de baixa renda, estes correspondem a 67,31% da classe residencial e 58,05% do total de clientes da Celpe.

A grande abrangência da área de concessão da empresa faz com que a Celpe tenha uma grande estrutura de atendimento. Os clientes têm à sua disposição diversos canais de relacionamento. São 45 agências de atendimento em todo o Estado que viabilizam a solicitação de diversos tipos de serviços e ainda dispõem de um livro para manifestação, teleatendimento, internet, locais de atendimento credenciados (Celpe Serviços) e totens de autoatendimento.

Os clientes corporativos contam com o atendimento de analistas de relacionamento e vendas, enquanto as comunidades especiais são atendidas por analistas de atendimento a comunidades especiais e Agentes Celpe, jovens das comunidades treinados para orientar os consumidores quanto ao uso racional e seguro da energia.

As necessidades e expectativas dos clientes da Celpe são identificadas por meio de pesquisas qualitativas e quantitativas. A Pesquisa da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) é realizada nacionalmente pelo instituto de pesquisa Inovare e focada em clientes residenciais em baixa tensão, para apurar o Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP) e outros índices; e a Pesquisa da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), realizada anualmente com as 64 distribuidoras brasileiras de energia, apura o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc). Finalmente, a Celpe também participa da Pesquisa de Avaliação de Provedores de Serviços de Utilidade Pública em Pernambuco, realizada pelo instituto *Vox Populi*, além de pesquisas com clientes corporativos.

As evidências dessas pesquisas são analisadas em conjunto com o resultado dos *workshops* internos realizados para identificar os pontos de insatisfação dos clientes. Participam desses encontros executivos e



colaboradores da linha de frente do atendimento (atendentes, leituristas, teleatendentes e eletricitas). Esse processo dá origem ao plano de *marketing* da Celpe e se desdobra em planos de ação específicos. O objetivo deste instrumento é a melhoria contínua dos serviços prestados, procurando corrigir as não conformidades e disseminar as melhores práticas para toda a organização.

Destacam-se algumas medidas adotadas pela empresa decorrentes das solicitações dos clientes nas pesquisas de satisfação:

- Migração dos Pontos Celpe para Celpe Serviços, aumentando o número de pontos de arrecadação para os clientes e diminuindo o tempo na baixa das faturas;
- Criação de *síte* e 0800 para as empresas prestadoras de serviços (EPS), visando incentivar a prática de sugestões dos funcionários e melhorar a comunicação;
- Mapeamento e avaliação da folheteria e identidade visual das agências de atendimento, para fins de atualização e padronização;
- Identificação da necessidade de reformas nas agências de atendimento;
- Ajustes ao programa motivacional “Superação”, visando o alcance de índices corporativos;
- Criação de outras formas de motivação junto aos empregados terceirizados, com capacitações, premiações e eventos de reconhecimento;
- Realização do diagnóstico de reclamações comerciais (*Top 10* de reclamações), visando minimizar as reclamações em órgãos reguladores e promover a melhoria contínua;
- Implantação da Ouvidoria, com o objetivo de otimizar o atendimento e os processos e adicionar mais um canal de comunicação para os clientes.

As principais necessidades dos clientes da Celpe, segundo as pesquisas, são: energia com qualidade (nível de tensão adequado e continuidade do fornecimento); rapidez na volta da energia elétrica quando falta; aviso antecipado no caso de desligamento programado; disponibilidade de locais de pagamento e, facilidade de acesso as informações.

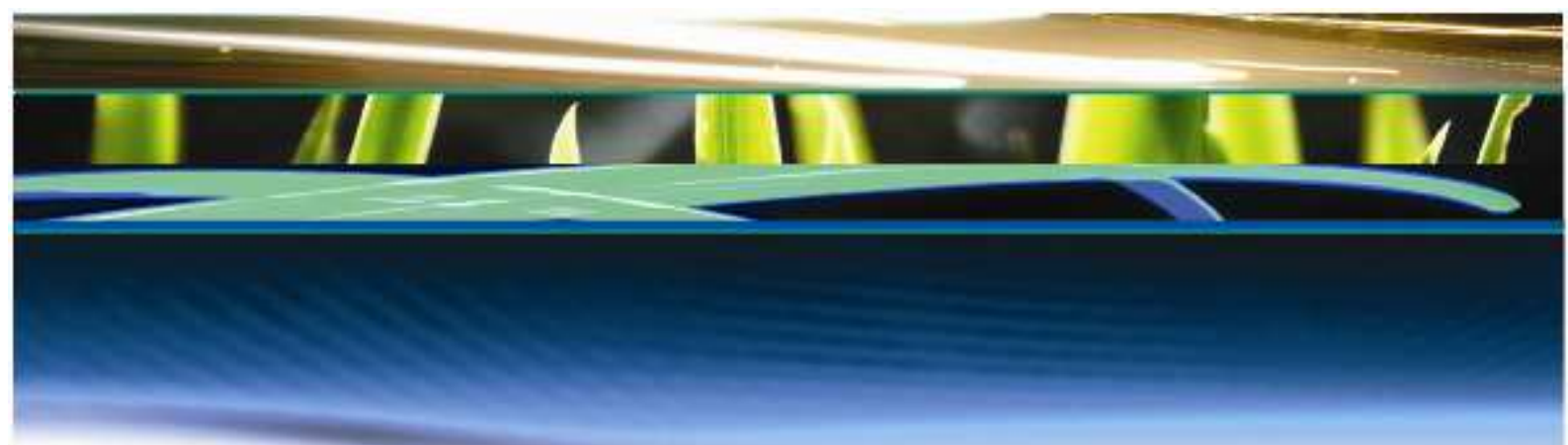
O incremento da qualidade dos serviços prestados ocorre com a participação da Celpe e as demais distribuidoras do Grupo Neoenergia no *Projeto SAP/CCS*, que busca estabelecer novos patamares de produtividade no atendimento aos clientes.

A Celpe preparou-se desde 2007 para substituir o sistema comercial implantado em 2009, promovendo ajustes nos procedimentos de acordo com a nova plataforma SAP/CCS, elaborando procedimentos para o período de transferência e no apoio aos testes de funcionalidades. Para isso, 584 colaboradores foram treinados, entre equipes de atendimento próprias e terceirizadas.

O aprimoramento da qualidade do serviço de leitura, outra forma de assegurar a satisfação do cliente, ocorreu por meio da implantação do Sistema de Microleitura (SML), tecnologia que permite que o serviço de coleta de dados dos medidores seja realizado com um *palm* ou *pocket*, substituindo o atual Terminal Portátil de leitura. Todos os leituristas foram treinados para manusear os novos equipamentos.

Os clientes corporativos acessam pela internet informações personalizadas de dados sobre o consumo diário, demanda de tensão, corrente, curva de carga e outras grandezas elétricas, disponibilizadas por meio do sistema de medição de fronteira da Companhia, acessado por senha específica.

Ações permanentes de comunicação por meio da mídia reforçam a segurança e a qualidade no atendimento, divulgam a oferta de novos serviços e informam benefícios e facilidades no pagamento de contas, além de alertar continuamente o público sobre os riscos de ligações clandestinas. As mensagens da Celpe são veiculadas em internet, TV, rádio, jornais, *outdoors* e *backbus*. Mensagens publicitárias institucionais, de responsabilidade social e informações úteis são divulgadas na fatura de energia elétrica.



A política de comunicação da Celpe segue as diretrizes do Conselho Nacional de Auto-Regulamentação Publicitária (Conar), do Código Brasileiro de Auto-Regulamentação Publicitária, do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e do Código de Defesa do Consumidor, além de normativos específicos do setor elétrico, priorizando as melhores práticas em comunicação empresarial e o melhor atendimento às necessidades dos clientes.

Desde 1996 os clientes são representados pelo Conselho de Consumidores de Energia Elétrica de Pernambuco, criado para ouvir os cidadãos sobre questões ligadas ao fornecimento, às tarifas e à adequação dos serviços ao consumidor final. O conselho é composto de um titular e um suplente, que representam as classes residencial, comercial, industrial, rural, do Poder Público e do Procon estadual.

Desde 2004 a Celpe incentiva os clientes a exercitarem a Responsabilidade Social, doando R\$ 0,98 através de débito mensal na conta de luz para a *Campanha Clarear*. Os recursos são repassados para quatro instituições sociais do Estado: Movimento Pró-Criança, Associação Beneficente Criança Cidadã (ABCC), Organização de Auxílio Fraternal (OAF) e Pastoral da Criança. Em 2009, foi arrecadado e repassado o montante de R\$ 2,2 milhões.

“Morei na Comunidade do Caranguejo, em Olinda, e fiquei órfã aos 9 anos. Mas, mesmo com todas as dificuldades que tive na vida, acho que consegui ir mais longe do que eu esperava. Tudo começou quando entrei no Movimento Pró-Criança. Lá, pude aprender teatro e dança. E consegui me destacar tanto que ganhei uma bolsa de estudos na Alvin Ailey American Dance School, em Nova Iorque. Foi um sonho realizado para mim, mas mesmo assim eu voltei. É que, hoje, além de ter meu emprego na Coordenadoria de Literatura da Fundarpe e de estar me preparando para cursar Design Gráfico, eu também sou professora do Pró-Criança. Assim, posso ajudar outros jovens a mudarem de vida como eu”.

Maria das Neves, ex-aluna e atual professora do Movimento Pró-Criança

4.2.1.1 Satisfação do consumidor

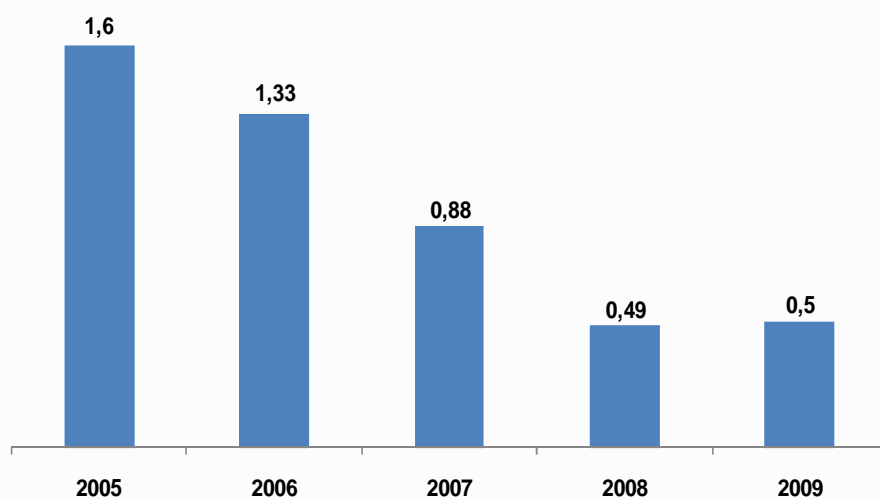
De acordo com a Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), o Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP) dos serviços prestados pela Celpe foi de 76,3%, um crescimento significativo em relação a 2008, quando foi registrado um índice de 72,2%. Já o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC), medido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), ficou em 64,25%.

Em 2009 foram realizados pelo *call center*, em média, mais de 400 mil atendimentos por mês, sendo 311,6 mil no atendimento humano, com tempo médio de 3,3 minutos, e 94,5 mil através da Unidade de Resposta Audível (URA), com tempo médio de 0,83 minutos. O tempo médio do atendimento humano somado ao atendimento da URA foi de 2,77 minutos.

Nas agências, foram realizados mais de 130 mil atendimentos por mês e na rede Celpe Serviços, a média mensal foi de 114,7 mil clientes. Os totens de autoatendimento receberam 55,8 mil clientes por mês, enquanto o site da Celpe atingiu a marca de 180 mil atendimentos por mês.

No gráfico abaixo, um detalhamento do Índice de Reclamações (IRR), quociente entre o número acumulado de reclamações procedentes no ano pelo valor médio de contratos ativos no mesmo ano. O resultado de 2009 praticamente se manteve constante em relação ao ano de 2008.

IRR – Índice de Reclamações

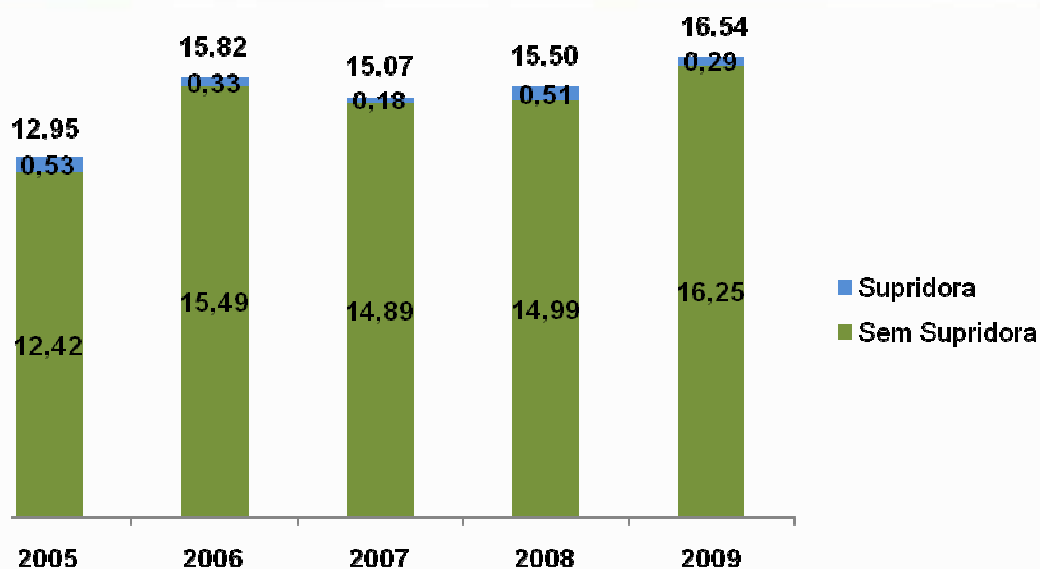


4.2.1.2 Qualidade dos serviços prestados

O índice DEC, Duração Equivalente de Interrupção, foi de 16,54 horas em 2009, enquanto o FEC, Frequência Equivalente de Interrupção, atingiu a marca de 6,99 interrupções. Os dois resultados obtidos classificam a empresa entre as melhores distribuidoras do Nordeste, abaixo da média nacional e com limites inferiores aos determinados pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

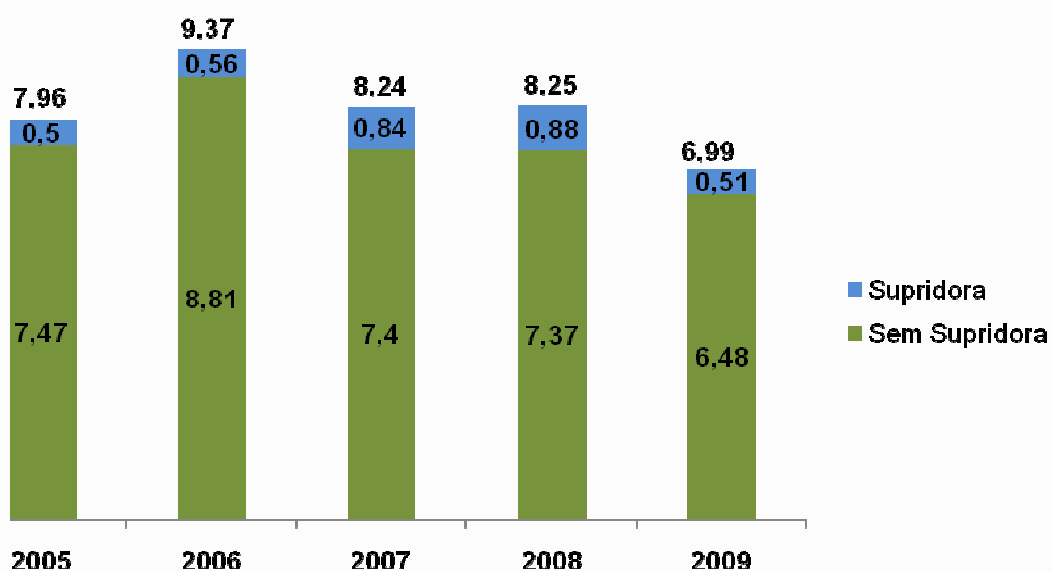
DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Cliente)

Duração média das interrupções por clientes/ano – horas



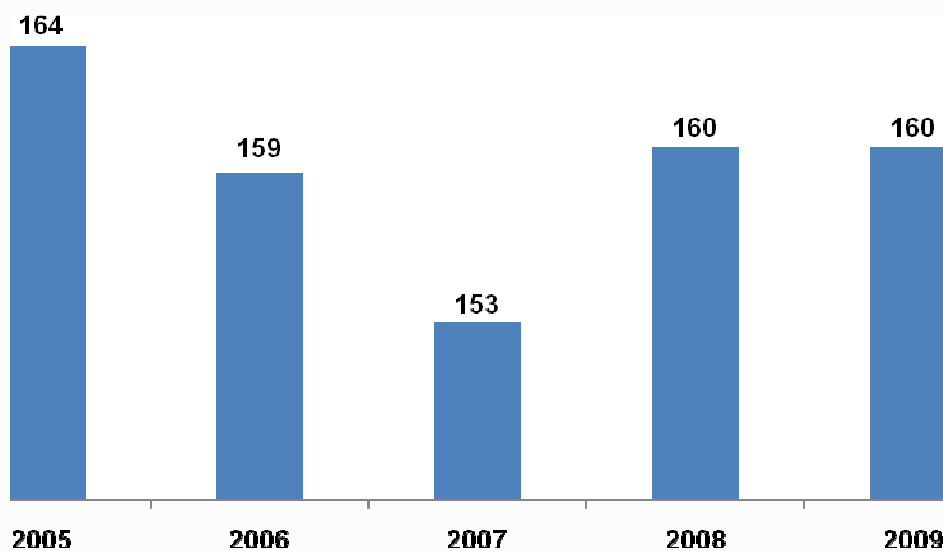
FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Cliente)

Número médio das interrupções por clientes/ano – vezes



A Celpe investiu no gerenciamento estratégico de equipes, implementando o plano de redistribuição da logística de viaturas no plantão. Estas atividades possibilitaram atingir um Tempo Médio de Atendimento de 160 minutos.

TMA – Tempo Médio de Atendimento – Minutos



4.2.1.3 Segurança no uso final

A Celpe adota tecnologias atuais e emprega materiais, equipamentos, e métodos operativos que atendem as normas técnicas brasileiras e garantem níveis de regularidade, continuidade, eficiência e segurança.

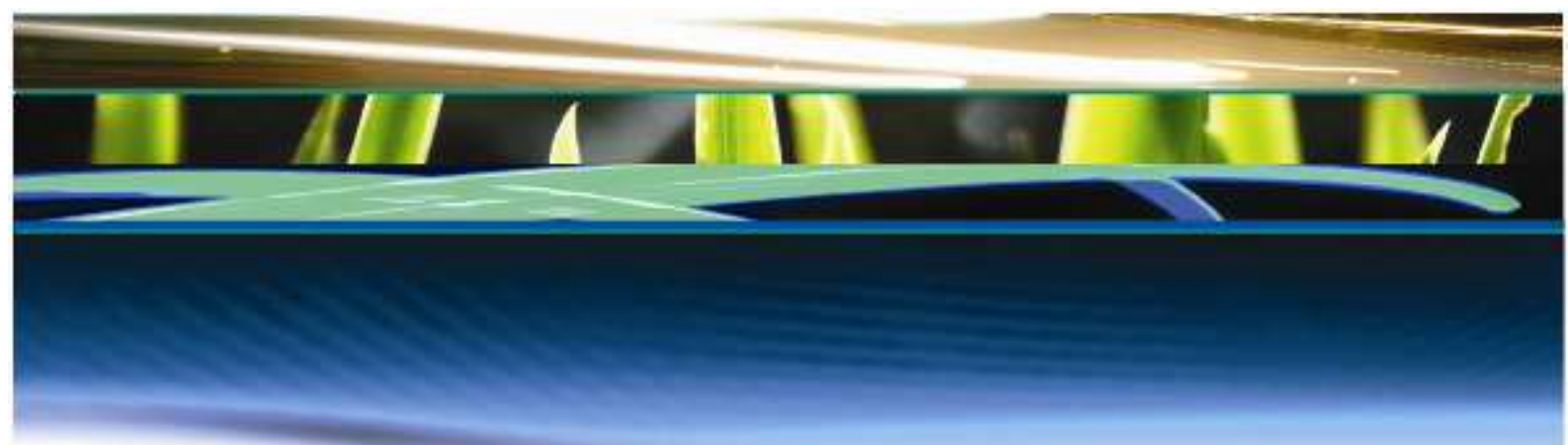
A Companhia cumpre a legislação sobre Segurança e Saúde Ocupacional, as Normas Regulamentadoras (NRs) e orienta seus colaboradores próprios e terceirizados a interromperem suas tarefas diante de riscos graves e iminentes para a sua saúde e segurança pessoal ou de terceiros.

Devido aos riscos inerentes à atividade de distribuição de energia elétrica, a empresa desenvolve uma série de ações de prevenção dirigida aos clientes e consumidores, como palestras e orientações em escolas, associações de moradores, comunidades próximas a subestações e empresas, sempre difundindo o conceito do uso seguro e eficiente da energia. Em comunidades rurais beneficiadas com a eletrificação, a Celpe também desenvolve estas ações.

Também são realizadas campanhas em mídias diversas alertando sobre os riscos e os cuidados com o uso e exposição à energia elétrica. Uma das campanhas de maior destaque foi o lançamento de um caderno especial em um grande jornal de circulação, com o tema “Energia essencial para o desenvolvimento”. Composto de 10 páginas, a publicação trouxe uma série de matérias com informações importantes e curiosas, como o surgimento da energia elétrica, o caminho que a energia faz até chegar à casa do consumidor, as energias renováveis, as ações do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), e as iniciativas sociais, ambientais e de eficiência energética promovidas pela Companhia.

A Celpe participa anualmente da Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica. Promovida pela Abradee, a ação alerta os consumidores sobre o uso correto da energia. Em todo o Brasil, 35 distribuidoras participaram da campanha, cujo slogan foi “A gente avisa, mas você precisa fazer a sua parte”.

Durante a semana, a Celpe promoveu uma série de ações: nas 45 agências de atendimento, houve distribuição de cartilhas informativas e protetores de tomadas; em comunidades vizinhas às subestações,



escolas e empresas, foram feitas palestras educativas e treinamentos para profissionais da construção civil; no interior, Agentes Celpe visitaram comunidades rurais e eletricitas autônomos, orientando-os sobre os cuidados para evitar acidentes com a rede de energia; na Rede Celpe Serviços, foram fixados cartazes e distribuídos panfletos explicativos.

A Empresa também atua na expansão das redes protegidas e multiplexadas. A proteção dos cabos elétricos evita acidentes por contato com as árvores, reduzindo a necessidade de poda da arborização e melhorando a *performance* e confiabilidade do sistema elétrico.

O nível de qualidade e segurança das prestadoras de serviço é avaliado pelo Sistema de Gestão Integrada da Fiscalização de Serviços (Gifs). O compromisso com saúde e segurança é mantido por meio do controle de riscos, prevenção de acidentes, melhoria contínua das condições de trabalho e preservação do meio ambiente.

4.2.2. Fornecedores

A Celpe conta com cerca de 7 mil fornecedores. Nacionais e estrangeiros e de todos os portes, eles são classificados em três grandes segmentos: fornecedores de energia elétrica, de materiais, e de serviços, com os quais a empresa promove um relacionamento de parceria.

Com a responsabilidade de prestar um serviço essencial à população, a Celpe seleciona empresas habilitadas pela ISO 14001 e que adotem os critérios da norma SA 8000. Os contratos de prestação de serviço contêm cláusulas referentes aos direitos trabalhistas, aos direitos humanos e ao Estatuto da Criança e do Adolescente.

As empresas contratadas se comprometem em seguir o Código de Ética da Neoenergia, a Política de Meio Ambiente, o Manual de Procedimento de Saúde e Segurança, a Política de Segurança da Informação e a Resolução Aneel 456, que estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia.

Nenhum fornecedor inspecionado pela Celpe em 2009 apresentou práticas de trabalho infantil, trabalho forçado e más condições de saúde e segurança no trabalho, entre outros critérios de responsabilidade social.

Os fornecedores de material e equipamentos são avaliados periodicamente com o objetivo de aumentar o grau de confiabilidade, visando diminuir o número de inspeções de qualidade e reduzir os custos na aquisição de material. A empresa utiliza o módulo QM do SAP/R3 nessas avaliações, buscando automatizar o processo de controle da qualidade dos materiais e equipamentos adquiridos, auferindo o prazo de entrega, os preços praticados e o índice de rejeição.

Os fornecedores de serviço são avaliados a partir de critérios relacionados ao meio ambiente, qualidade do serviço prestado e preço. A Celpe analisa toda a documentação enviada pelas empresas no que diz respeito ao cumprimento das obrigações trabalhistas e realiza inspeções em campo e auditorias administrativas e trabalhistas, visando à realização de um plano de ação corretivo. Anualmente são realizadas, em média, cinco auditorias de saúde e segurança nas empresas prestadoras de serviço âncoras.

Os canais de relacionamento com os fornecedores são o website, o Sistema de Compras Eletrônicas (*e-procurement*), o Sistema de Cadastramento de Terceiros (cadterceiros@celpe.com.br), a revista Conectados e o 0800 Fala Parceiro!.



Prêmio Empresa Parceira

O Prêmio será lançado pela Celpe em maio de 2010. Tem a finalidade de disseminar e incentivar a contínua melhoria dos processos executados pelas empresas contratadas, buscando a excelência nos resultados dos serviços prestados à sociedade, de acordo com a política de qualidade da Celpe. Será um reconhecimento a todos aqueles parceiros que carregam a marca da empresa e a responsabilidade de oferecer um serviço com excelência aos mais de 3 milhões de clientes da Companhia.

A 1º grande premiação acontecerá no 1º trimestre de 2011, com a apresentação dos índices e a entrega dos troféus e certificados às empresas parceiras que apresentaram o melhor desempenho no programa.

4.2.2.1 Treinamentos realizados aos terceirizados

Através do Projeto Travessia, criado pela Celpe para qualificar e formar empregados próprios e terceirizados, foram oferecidas 1.495 capacitações em 2009, com mais de 126 mil horas de treinamento. Em 2008, foram 1.161 capacitações em 75 mil horas de treinamento.

Os treinamentos são focados nas áreas de sistema elétrico de potência, novas ligações, construção urbana, manutenção e plantão.

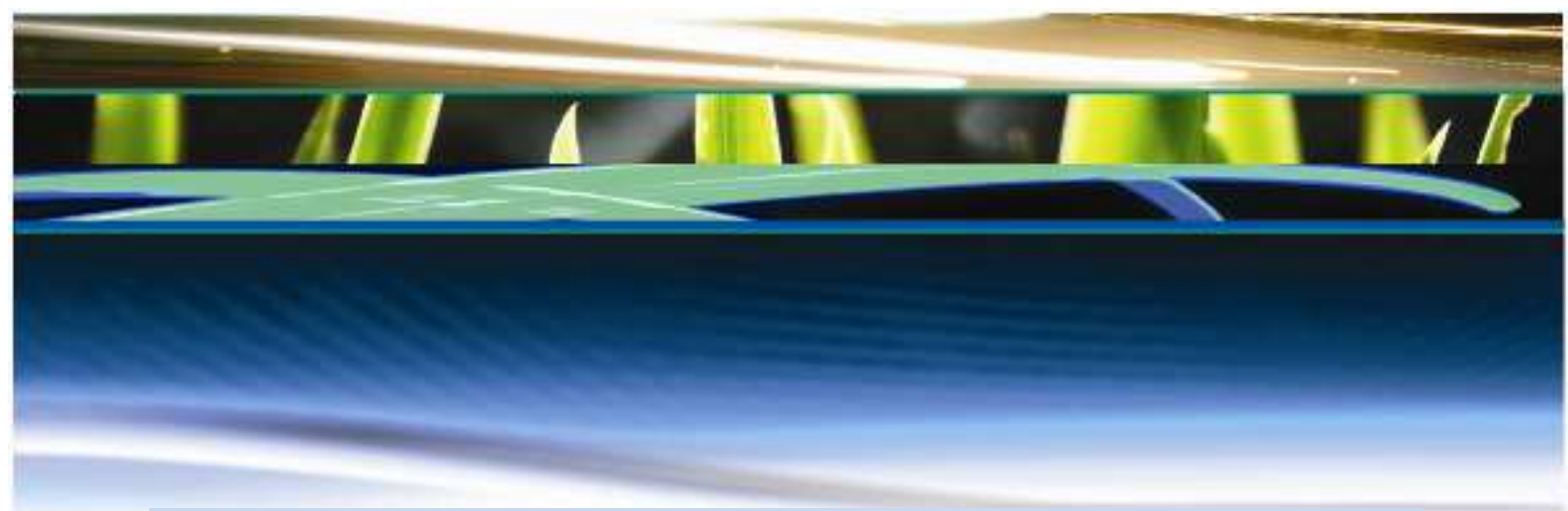
Os eletricitistas que atuam em nome da Celpe também contam com o Nossa Energia: a Chave do Sucesso, programa motivacional que tem como objetivo desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes de satisfação e realização nas equipes de trabalho.

4.2.3 Comunidade

Seguindo a Política de Responsabilidade Social e de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia, a Celpe desenvolve o programa *Energia para Crescer*, apoiando projetos sociais sustentáveis nas comunidades onde atua, respeitando os costumes e as culturas locais, buscando a inclusão social e o alinhamento as 8 Metas do Milênio e aos 10 Princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas. A iniciativa resulta em um diálogo permanente e de qualidade com seus públicos de relacionamento, agrega valor ao negócio e contribui para uma sociedade mais justa.

O *Energia para Crescer* investe em comunidades por meio de projetos sociais próprios e em parceria com organizações não governamentais, nas áreas de educação, cultura e meio ambiente.

Na área educacional, a parceria com a Junior Achievement Pernambuco e o Instituto Ayrton Senna são alguns dos destaques. Através do projeto Educação pela Arte, o Instituto Ayrton Senna beneficia duas entidades no Estado, o Ária Social e o Movimento Pró-Criança. Juntas, as duas atendem cerca de 1.500 crianças e adolescentes.



“Passei parte da minha infância na Ilha do Rato, em Olinda. Minha família nunca teve condição de pagar meus estudos e a vida não foi nada fácil pra mim. Mas meu futuro começou a mudar completamente quando consegui meu primeiro emprego na ONG Junior Achievement. Ter um trabalho é uma das coisas que considero mais importantes, mas nem por isso eu estou acomodada. Ainda quero alcançar mais na minha vida. Por isso, hoje, estou realizando o sonho de fazer um curso superior e, em breve, vou me formar em Pedagogia”.

Romilda Juliana, ex- aluna da ONG Junior Achievement

Dos recursos destinados ao setor cultural, R\$ 830 mil foram investidos por meio da Lei Rouanet à produção do filme “Pixinguinha, Um Homem Carinhoso”. Além do filme em homenagem a Pixinguinha, outro grande destaque da área cultural foi o patrocínio ao projeto Paço do Frevo, que prevê a criação de um espaço permanente de celebração do frevo no Estado. O objetivo é promover a cultura pernambucana e consolidar o complexo turístico Recife/Olinda, através da revitalização de um dos edifícios tombados do Bairro do Recife, onde será implantado o espaço.

Ainda no campo social, a Celpe deu continuidade ao projeto de adoção da Praça Osvaldo Cruz e promoveu eventos culturais para a comunidade, em comemoração as festividades de São João e Natal. A decoração natalina da Praça foi eleita pela Prefeitura da Cidade do Recife a mais bonita, na categoria médio porte. A área, transformada em espaço de lazer e entretenimento para a comunidade, é mantida e conservada pela empresa desde 2007.

Junto aos clientes, a Celpe desenvolve a Campanha Clarear, que consiste na arrecadação de doações nas contas de energia. Os valores são repassados a quatro entidades que atendem a crianças e adolescentes em situação de risco social. Mais de R\$ 2,2 milhões foram doados à campanha no ano de 2009.

Durante o ano, a Celpe aplicou R\$ 80,56 milhões em ações sociais. Foram recursos direcionados à eletrificação para população rural e carente (R\$ 40,11 milhões), cultura (R\$ 24,06 milhões), Fundo Estadual de Desenvolvimento Social (R\$ 14,73 milhões), Educação (R\$ 257 mil), Saúde e Saneamento (R\$ 136 mil), Esportes (R\$ 1 mil), entre outras atividades. Cerca de metade dos recursos (49,79%) foram investidos em projetos sociais próprios.

4.2.3.1. Baixa Renda

Para o atendimento das necessidades dos clientes classificados como Baixa Renda, a Celpe criou no ano de 2000 a Unidade de Atendimento a Comunidades Especiais. Ela conta com uma equipe preparada e multidisciplinar que atua de forma ativa e diferenciada, disponibilizando um canal de comunicação permanente com as populações urbanas e rurais de baixo poder aquisitivo. A empresa atualiza os conhecimentos dessas comunidades sobre saúde, segurança e utilização racional de energia com programas de educação para o consumo de energia.

No fechamento do ano de 2009, a Celpe faturou 1.584.030 clientes utilizando a tarifa social de baixa renda. O faturamento com os clientes dessa faixa foi de R\$ 207,24 milhões em 2009, o equivalente a 13,73% do faturamento dos consumidores da classe residencial no período. Em 2008, o faturamento com a tarifa de baixa renda foi de R\$ 184,25 milhões, representando 12,98% dos consumidores residenciais.

O subsídio recebido da Eletrobrás relativo aos consumidores de baixa renda foi de R\$ 188,37 milhões em 2009, incluindo um resíduo relativo ao período entre março de 2007 e abril de 2008. Em 2008, o subsídio foi de R\$ 120,53 milhões.

Os diversos programas educacionais da Celpe voltados para as comunidades priorizam principalmente este público. O Luz no Empreendedorismo, por exemplo, promove projetos de geração de trabalho e renda, a partir da identificação das vocações artísticas das comunidades. O Ação Integrada reduz perdas através de um mutirão itinerante em locais distantes das agências de atendimento. São oferecidos serviços de ligação, manutenção, cobrança, negociação de débito, religação mediante pagamento das faturas ou sinal do plano de parcelamento e, cadastramento na tarifa social. A ação também promove um grande evento de cidadania, possibilitando a população local acesso à emissão de documentos, exames médicos, palestras educativas e atividades culturais e recreativas.

Desde 2007 o programa Comunidade Online, realizado em parceria com o Banco do Brasil, proporciona a inclusão digital da população de baixa renda. O programa proporciona acesso *online* aos serviços da Celpe. Já foram instalados 22 telecentros comunitários em todo o Estado de Pernambuco, com destaque para a implantação de telecentro na aldeia indígena Truká, em Cabrobó. Equipados com cerca de 10 microcomputadores e uma impressora, os telecentros promovem às comunidades cursos, treinamentos, digitalização de documentos, incentivo à pesquisa e preparação de trabalhos escolares. A Celpe responsabiliza-se pela doação de parte dos equipamentos, reforma das instalações elétricas e implantação dos pontos de internet.

A Celpe desenvolve ainda programas como o Agente Celpe, que mobiliza e prepara moradores da própria comunidade para a realização de ações educacionais sobre o uso correto e eficiente da energia, além da doação de refrigeradores e lâmpadas eficientes; o Conhecendo a Celpe, que leva o público externo para conhecer a Empresa; o Energia sem Desperdício, que promove o consumo consciente de energia elétrica; e o Orientação Personalizada, que identifica o perfil do consumidor e o orienta para práticas de maior eficiência no consumo da eletricidade.

4.2.3 Acionistas

A Celpe atua com transparência junto ao mercado de capitais, mantendo com acionistas, analistas de mercado, instituições financeiras, agências de *rating* e instituições reguladoras de mercado um relacionamento pautado pelas boas práticas de governança corporativa.

A cada trimestre, o Grupo Neoenergia realiza uma *webconference* e disponibiliza um relatório de acompanhamento com os dados consolidados e individualizados por empresa. Promove, ainda, reuniões *one-to-one* com as principais instituições de relacionamento, além de apresentações nas Reuniões da Apimec (Associação dos Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de Capitais), no Rio de Janeiro, São Paulo, Belo Horizonte e Fortaleza.

A Companhia possui um canal de comunicação através do endereço eletrônico ri@celpe.com.br e disponibiliza informações por meio dos *sites* corporativos (www.celpe.com.br e www.neoenergia.com/link relações com investidores) e nos jornais Valor Econômico e Diário Oficial do Estado de Pernambuco.

A empresa publica, anualmente, no mês de janeiro do ano subsequente ao exercício social encerrado, seu Relatório de Administração e Demonstrações Contábeis.

4.2.4 Governo e Sociedade

A maior contribuição da Celpe para o Governo e a Sociedade ocorre por meio da arrecadação e repasse de tributos municipais, estaduais e federais. O montante significativo de 65,3% do valor adicionado distribuído pela empresa foi destinado a estes públicos estratégicos.

Seus programas voltados aos clientes de baixa renda incluem ações educativas sobre economia de energia elétrica e projetos sociais com foco em geração de emprego e renda e empreendedorismo.

A empresa também participa por meio de sua associação a organizações não governamentais propulsoras do desenvolvimento social, participando de programas, projetos, campanhas de esclarecimentos e eventos.

A Celpe não faz doações para partidos políticos e instituições relacionadas.

4.3 Indicadores do Setor Elétrico

4.3.1 Universalização

A Celpe colabora com a inserção social por meio dos programas de Universalização de *Luz para Todos*. Em 2009, o programa de universalização atendeu 119.407 novas ligações, sendo 98.452 urbanos e 20.955 rurais, além da regularização de 24.003 ligações clandestinas.

Os investimentos em novas ligações foram direcionados para o atendimento de solicitações de fornecimento de energia de novos clientes, nos segmentos urbano e rural, em baixa e média tensão, com ou sem execução de obras de extensão da rede de distribuição.

O *Programa Luz para Todos* foi criado pelo Governo Federal em 2003 para levar o atendimento em energia elétrica à parcela da população do meio rural brasileiro que ainda não tem acesso a esse serviço público.

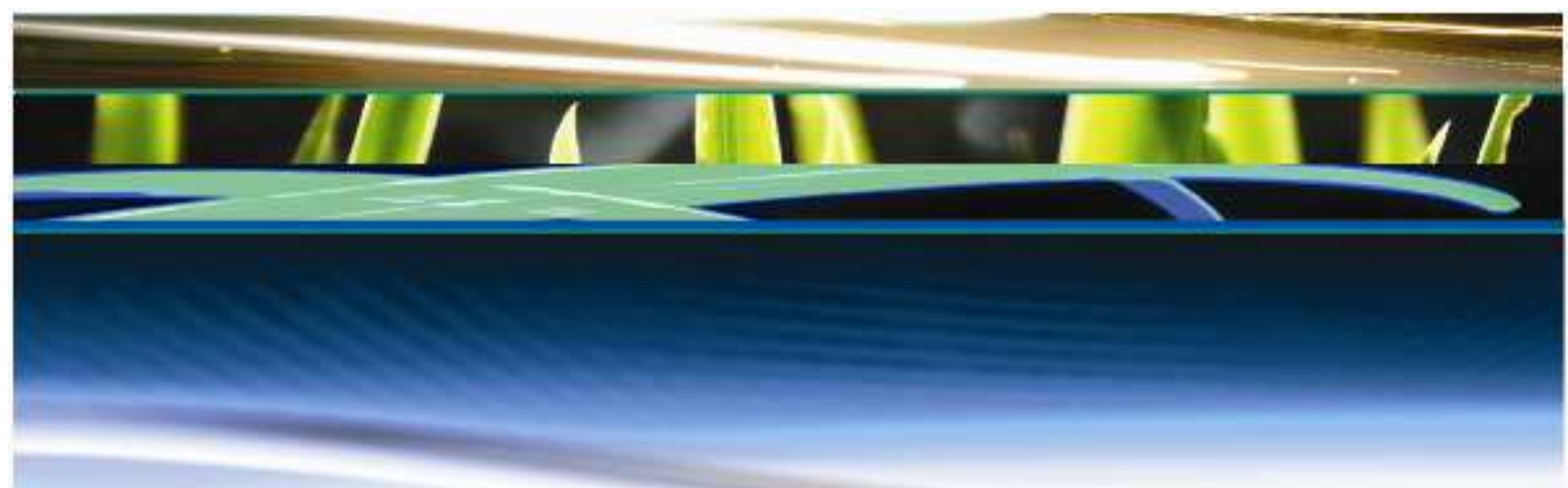
Os dois primeiros contratos firmados com a Eletrobrás para a implementação do programa *Luz para Todos* possibilitaram a realização de 7.260 ligações em 2004, 23.114 em 2005 e 37.463 em 2006.

Além dessas ligações, a Companhia investiu cerca de R\$ 99,5 milhões na realização de 25.125 ligações rurais em 2008 e, no quarto trimestre de 2009, fez investimentos na ordem de R\$ 2,5 milhões (R\$ 35 milhões em 2009) na implementação de mais 451 ligações (8.818 em 2009), todas elas reconhecidas no terceiro contrato firmado com a Eletrobras.

Instrumento de inclusão social, a eletrificação rural, sempre priorizou o atendimento aos municípios que oferecem precárias condições de vida aos seus habitantes e que apresentam menor Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) do País. Além disso, beneficia o homem do campo duplamente, com o acesso à energia elétrica e a geração de empregos diretos, o que contribui para o desenvolvimento do Estado e para a qualidade de vida de milhões de pessoas.

4.3.2 Programa de Eficiência Energética (PEE)

Uma das obrigações previstas no contrato de concessão firmado pelas empresas concessionárias do serviço público de distribuição de energia elétrica com a Aneel consiste em aplicar, anualmente, o montante de 0,5 % de sua receita operacional líquida em ações que tenham por objetivo o combate ao desperdício da energia elétrica.



A Celpe investiu em 2009 R\$ 15,4 milhões em projetos de eficiência energética.

4.3.2.1 Residencial

Em 2009, a Celpe lançou o Projeto Energia Verde com o intuito de despertar no consumidor a conscientização ambiental. Através da adesão ao projeto, o consumidor pode neutralizar suas emissões de CO₂ por meio de colaborações que contribuem com o reflorestamento da Mata Atlântica. Em contrapartida, o cliente recebe bonificações na conta de energia, ao trocar seus eletrodomésticos usados por modelos eficientes com o selo Procel de economia.

Em continuidade ao programa “Celpe nas Comunidades de Baixa Renda”, a empresa acumulou a doação de 12.470 geladeiras e a substituição de 426.071 lâmpadas fluorescentes compactas.

“Sou moradora do bairro do Janga, em Paulista. Na minha casa tinha uma geladeira muito antiga, que vivia me dando prejuízo. É que, além de quebrar frequentemente, estragando os alimentos, ela gastava muita energia. Mas, graças a Deus, ganhei uma geladeira da Celpe e passei a economizar muito. Antes, eu pagava uns 60 reais na energia e agora pago 20 reais. Com o dinheiro que está sobrando todo mês, posso cuidar melhor do meu sobrinho, dos meus pais e também de Dona Maria, uma senhora que eu adotei e hoje mora aqui com a gente”.

Maria de Lourdes, cliente beneficiada pelo programa Nova Geladeira.

Outro projeto desenvolvido para os clientes de baixo poder aquisitivo foi a venda subsidiada de geladeiras novas com Selo Procel de economia. As geladeiras são vendidas a preços populares e o cliente tem facilidades de financiamento através do Banco Popular do Brasil. No ano, foram vendidas 4.595 geladeiras. A economia estimada na conta de energia é de, aproximadamente, R\$ 30 por mês.

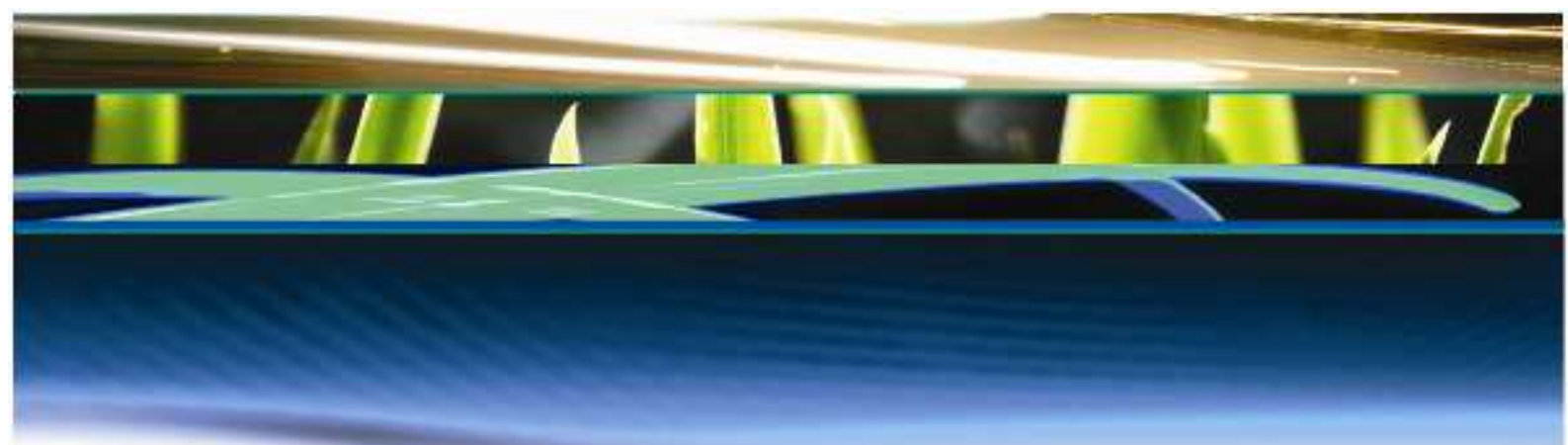
Todas as geladeiras vendidas e doadas no Programa de Eficiência Energética têm baixo consumo e usam gás Isobutano, não agressor da camada de ozônio. A Celpe descarta o gás CFC das geladeiras substituídas, conforme convênio assinado com o Ministério do Meio Ambiente.

Para potencializar as doações de lâmpadas eficientes e refrigeradores com o selo Procel, a empresa assinou convênios com instituições que já beneficiam comunidades de baixo poder aquisitivo, a exemplo do Instituto Wal-Mart, que atua na comunidade de Bomba do Hemetério, através do Projeto Bombando Cidadania.

Outros convênios foram assinados com a Caixa Econômica Federal, para promover ações de eficiência energética nas habitações financiadas pela instituição no programa do Governo Federal “Minha Casa, Minha Vida”, e, com a Fundação Banco do Brasil. Esse último, visa estender as ações de eficiência energética às comunidades atendidas pela Fundação no estado. Com a parceria, pequenos agricultores, catadores de materiais recicláveis, quilombolas e indígenas, público-alvo dos projetos da entidade na região, poderão diminuir o consumo de energia elétrica em suas casas. Ambas as parcerias têm duração de 36 meses.

4.3.2.2 Administração e serviços públicos

Foram realizados programas de efficientização energética junto a órgãos como a Prefeitura da Cidade do Recife, a Companhia Pernambucana de Saneamento (Compesa), o Laboratório Farmacêutico do Estado de



Pernambuco (Lafepe), o Centro Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco (CEFET) e a Escola Politécnica de Pernambuco.

Em 2009, a empresa deu início a projetos de eficiência energética nas instalações dos hospitais Barão de Lucena, Regional de Arcoverde, Otávio de Freitas, Oswaldo Cruz, Jesus Nazareno, Geral de Areias, Geral de Prazeres e Policlínicas da Prefeitura. Em cada local, a Celpe identificou medidas de eficiência energética necessárias, tais quais: a substituição de aparelhos de ar-condicionado antigos por equipamentos novos com o selo A do Procel e a troca do sistema de iluminação ineficiente por um mais eficiente.

No Hospital Infantil Maria Lucinda e no Abrigo Cristo Redentor foram realizados estudos para promover a instalação de sistemas de coletores solar para aquecimento da água dos chuveiros.

4.3.2.3 Comercial e industrial

No Diário de Pernambuco, o projeto prevê para 2010 a substituição de *chillers* (resfriadores) antigos que possuem um alto consumo de energia elétrica, por novos equipamentos com uma eficiência maior, reduzindo consideravelmente o consumo de energia elétrica do parque gráfico da entidade.

Em Fernando de Noronha, 17 pousadas domiciliares tiveram os chuveiros elétricos substituídos por sistemas de aquecimento solar, reduzindo consideravelmente o consumo de energia e contribuindo com a utilização de recursos naturais que não agredem o meio ambiente.

Um dos principais pólos tecnológicos do país, o Porto Digital do Recife também inova com a adoção de medidas de eficiência energética. O protocolo, assinado em 2009, prevê um sistema de refrigeração mais eficiente, com selo do Procel e que atenda a todos os andares do prédio, proporcionando mais conforto e economia de energia.

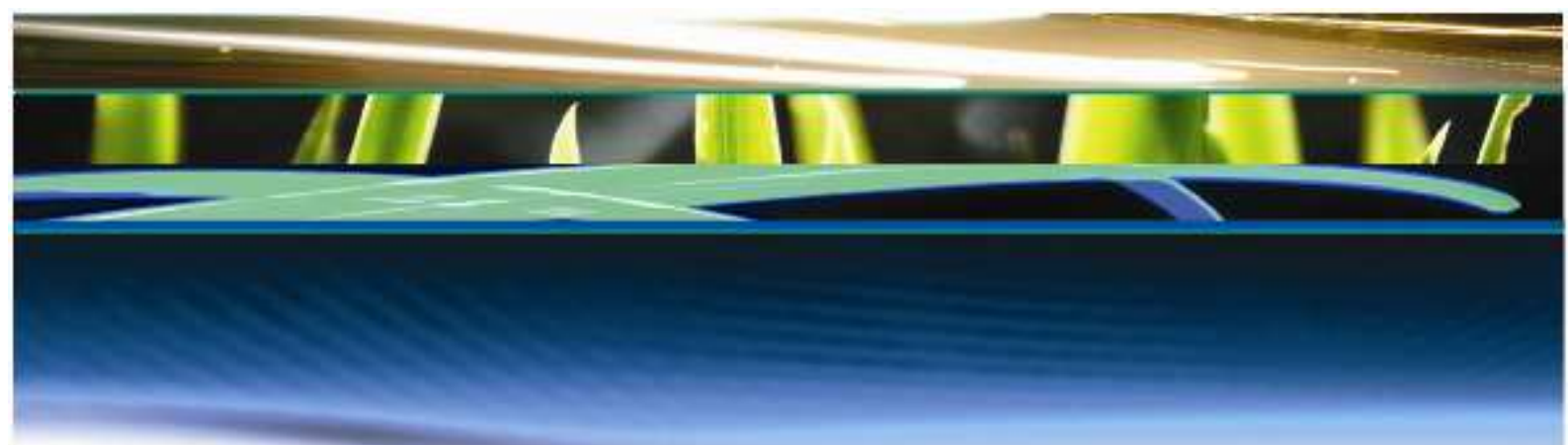
A sede do Porto Digital possui um sistema de condicionamento do ar baseado numa central de água gelada. Localizada no subsolo, com mais de 30 anos de uso, a central representa um consumo de energia muito elevado. Com base nos resultados do diagnóstico energético, a Celpe irá definir qual tecnologia será aplicada na realização do projeto, previsto para ser concluído até o final de 2010.

4.3.2.4 Outras iniciativas

Foi iniciado em 2009 o Projeto Educação com Energia, que utiliza a metodologia pedagógica do Procel nas Escolas. O trabalho educacional é realizado através de uma unidade móvel de ensino, equipada com experimentos e tecnologia de ponta, para o melhor entendimento das crianças e jovens quanto aos conceitos de conservação de energia, meio ambiente e prevenção a riscos elétricos. O projeto atuou no 2º semestre escolar no município de Jaboatão dos Guararapes e atendeu a 52 escolas, 506 professores e 12.796 alunos.

Outra iniciativa desenvolvida foi a parceria da Celpe com a Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional (USAID), através da embaixada dos Estados Unidos. Essa parceria é realizada com o Instituto Americano de Pesquisa (AIR), por meio do programa de empregabilidade *Enter Jovem*.

Entre 2009 e 2010, a Celpe vai capacitar na área de eficiência energética os jovens beneficiados pelo programa *Enter Jovem*, bem como os professores e alunos do ensino médio das escolas públicas. O intuito é que os participantes sejam multiplicadores dos princípios do uso racional da energia elétrica em suas comunidades. Serão beneficiados com as atividades 500 jovens e 2 mil famílias, através da realização de



curso de formação para educadores, palestras nos estabelecimentos educacionais e distribuição de lâmpadas fluorescentes compactas.

Em Fernando de Noronha, outro projeto de eficiência energética visa beneficiar a organização não governamental Centro Golfinho Rotador, substituindo os chuveiros elétricos por sistema de aquecimento solar. A ONG estuda e acompanha o desenvolvimento dos golfinhos rotadores, espécie existente na ilha.

4.3.3 Pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico (P&D)

O programa tem como objetivo incentivar a busca constante por inovações para fazer frente aos desafios tecnológicos e de mercado das empresas de energia elétrica. Neste sentido, as concessionárias de serviços públicos de distribuição, transmissão ou geração de energia elétrica, as permissionárias de serviços públicos de distribuição de energia e as autorizadas à produção independente de energia, excluindo-se, por isenção, aquelas que geram energia exclusivamente a partir de instalações eólica, solar, biomassa, cogeração qualificada e pequenas centrais hidrelétricas, devem aplicar, anualmente, um percentual mínimo de sua receita operacional líquida em projetos de P&D.

A obrigatoriedade na aplicação desses recursos está prevista em lei e nos contratos de concessão, cabendo à Aneel regulamentar o investimento no programa, avaliar e aprovar as condições para a execução das pesquisas e acompanhar seus resultados.

A Aneel estabelece as diretrizes e orientações que regulamentam a elaboração de projetos de P&D, por meio do Manual do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento do Setor de Energia Elétrica.

Diferentemente da pesquisa acadêmica pura, que se caracteriza pela liberdade de investigação, os programas de P&D no setor de energia elétrica devem ter metas e cronogramas bem definidos.

A Celpe tem a convicção de que através da execução de projetos de P&D, sejam eles nas áreas de engenharia, tecnologia, meio ambiente, saúde e segurança, responsabilidade social, dentre outras, contribui com produtos e processos inovadores para a sociedade.

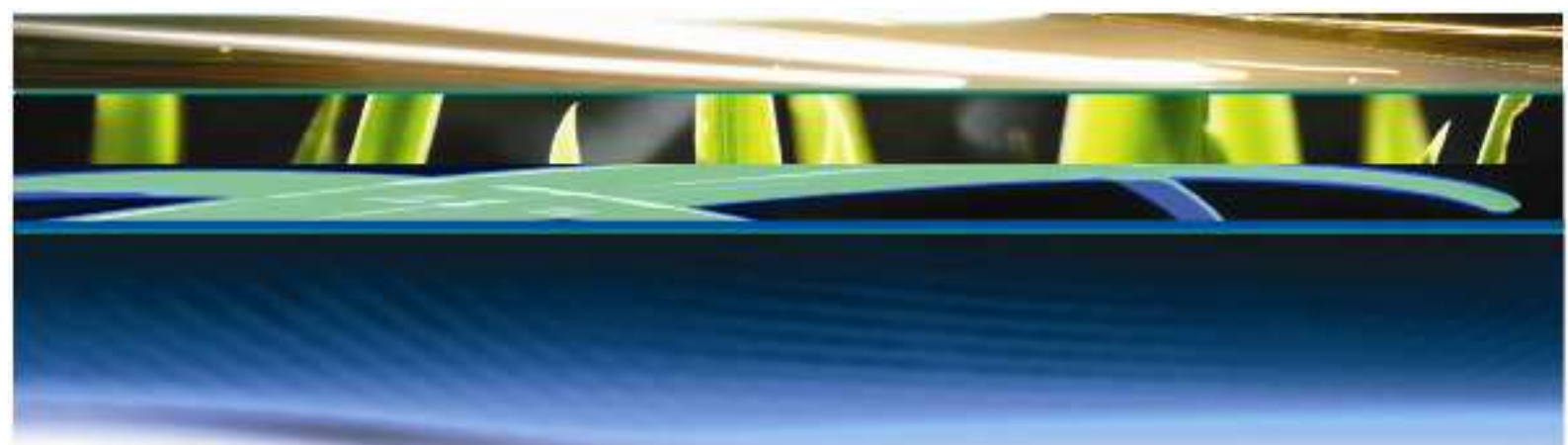
Foram investidos R\$ 6,46 milhões em projetos de P&D durante o ano de 2009. A meta para 2010 é investir mais R\$ 6,20 milhões. O Programa de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico da Celpe concluiu nos prazos previstos o seu 7º ciclo.

As áreas que receberam investimentos em 2009 foram Pesquisa Estratégica (R\$ 2,45 milhões), Distribuição (R\$ 1,80 milhão), Supervisão, Controle e Proteção (R\$ 1,43 milhão), Transmissão (R\$ 305,67 mil), Fonte Renovável ou Alternativa (R\$ 261,78 mil) e Medição (R\$ 197,26 mil).

Em 2009, foram iniciados dois projetos de gestão regidos pela nova regulamentação da Aneel, em vigor desde maio de 2008. A Celpe chegou ao final do ano aguardando a avaliação inicial do órgão regulador de outros dois projetos, visando a execução destes.

Também houve a atualização do Plano Estratégico de P&D junto à Agência Reguladora e o recebimento de 31 novas propostas de projetos que serão avaliadas de acordo com a nova regulamentação.

Foi implementado o Plano de Comunicação do Programa de P&D da empresa, com destaque para a realização da I Jornada Celpe de Prospecção de Projetos, na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE); além da campanha “A Inovação está nos olhos de quem vê”; do concurso infantil “Brincando de Inovar”; da divulgação em rádios, jornais e revistas do Programa de P&D da empresa com foco em inovação; e veiculação de ações do Programa em TV interna.



Essas ações do Plano de Comunicação visaram a disseminação da cultura da inovação na empresa e na região metropolitana do Recife, com a finalidade de prospecção de novas propostas de projetos.

Artigos científicos realizados a partir dos projetos foram divulgados em eventos nacionais e internacionais, das mais diversas áreas do conhecimento, como o Congresso de Inovação Tecnológica, promovido pela Aneel.

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



5 DESEMPENHO AMBIENTAL



5.1 Gestão Ambiental

A Celpe insere em sua gestão ações para identificar e solucionar eventuais impactos de seus produtos, processos e instalações sobre os ecossistemas e a sociedade. Consciente de suas responsabilidades como distribuidora de energia elétrica, a empresa assume o compromisso com o meio ambiente e a sustentabilidade e busca compatibilizar o negócio com as exigências dos órgãos ambientais e a conscientização da população sobre o tema.

As estratégias da empresa são definidas levando-se em conta a questão ambiental, desde o planejamento das obras e execução dos projetos, até a manutenção das linhas de transmissão, distribuição e subestações. A Companhia não utiliza materiais e insumos provenientes de exploração ilegal de recursos naturais.

A Política de Meio Ambiente da Celpe foi estruturada em 2002. Alinhada com a Política do Grupo Neoenergia, desde 2005, ela é disseminada ao público interno e externo através de folderes, divulgação no site e em palestras e eventos, além de ser anexada aos contratos dos fornecedores. Em 2007, a Política de Meio Ambiente passou a ser classificada como diretriz e, em 2008, foi integrada à Política de Qualidade.

A Celpe divulga entre os colaboradores o Manual de Comportamento Ambiental, documento que traz orientações com relação à conduta dos profissionais em questões que envolvem o meio ambiente. O manual também é distribuído entre os demais *stakeholders* da empresa (fornecedores, clientes, sociedade, órgãos ambientais, entre outros).

A integração entre os sistemas de Gestão da Qualidade e Meio Ambiente trouxe vantagens para a empresa, como a redução de custos e a otimização dos processos. Em 2008, o Sistema Integrado de Gestão formou auditores internos nas normas ISO 9001 e 14001, e promoveu auditorias internas e de certificação integradas.

Em 2009, o Sistema de Gestão Ambiental (SGA), manteve a certificação ABNT NBR ISO 14001:2004. O SGA é capaz de identificar as atividades passíveis de impactos ambientais e estabelecer planos de ação para extinguir ou atenuar possíveis interferências no meio ambiente.

Com objetivos planejados a cada biênio, o SGA garante a adoção de aspectos de proteção ambiental nas atividades administrativas, de saúde e segurança no trabalho, aquisição de produtos e serviços, manutenção predial, planejamento de linhas de transmissão e subestações, recrutamento e desenvolvimento profissional, nos processos de geração de energia e na manutenção das subestações.

A Celpe conta com um Comitê de Meio Ambiente, formado por representantes da alta administração e de diversas superintendências. É um grupo multidisciplinar que atua como multiplicador da cultura de prevenção de impactos ambientais em suas áreas de atuação.

A empresa mantém todas as suas subestações, redes de distribuição, linhas de transmissão e a Usina Termoelétrica Tubarão, em Fernando de Noronha, regularizados e licenciados pelo órgão ambiental estadual. O processo de licenciamento faz parte da rotina da Companhia, bem como sua renovação, que acontece anualmente. As subestações e linhas de transmissão são objeto de licenciamento simplificado, não sendo necessária a obtenção de Licença Prévia (LP) nem Estudo de Impacto Ambiental/Relatório de Impacto Ambiental (EIA/RIMA). Além da emissão das licenças, o órgão ambiental estadual concede autorizações específicas para os serviços de potencial impacto ambiental.

Em 2009, a empresa recebeu 49 autuações e/ou multas por disposição de resíduo proveniente da atividade de poda de árvores na cidade do Recife, que resultaram em multas no valor total de R\$ 6 mil.

5.2 Iniciativas para Reduzir o Impacto de suas Operações

A Celpe mantém mecanismos que permitem o controle e a identificação imediata de ocorrências que possam causar impacto ambiental, além de garantir a tomada de decisões adequadas nos processos gerais de planejamento, construção e manutenção.

Em 2009, a empresa elaborou um fluxograma dos resíduos gerados, visando implementar medidas para sistematizar o seu gerenciamento. A partir da planilha desenvolvida é possível identificar o resíduo desde a sua geração até o seu descarte final, considerando o armazenamento temporário, a coleta, o transporte, o destino final e os responsáveis por cada etapa.

A Companhia ainda elaborou uma planilha com o mapeamento das situações de controle ambiental, envolvendo todas as atividades e os equipamentos que possam causar impactos ambientais e as medidas de controle ou mitigação. Este documento é uma ferramenta que auxilia as áreas na identificação de melhorias em seus processos.

As subestações contam com um Plano de Emergência Individual (PEI), preparado a partir das características de cada unidade, apontando pontos fortes e fragilidades, de forma a orientar eventuais procedimentos de emergência. Em casos graves, em que um produto perigoso tenha alcançado o solo ou corpos de água, a Unidade de Meio Ambiente é informada imediatamente, para que sejam tomadas as devidas providências.

O Sistema de Gestão Ambiental da Celpe permitiu conciliar as características naturais do Arquipélago de Fernando de Noronha com a necessidade de desenvolvimento sustentável. No processo de geração de energia da ilha, o compromisso com a preservação do meio ambiente está direcionado à redução dos impactos socioambientais ocasionados pela operação da Usina Termoelétrica.

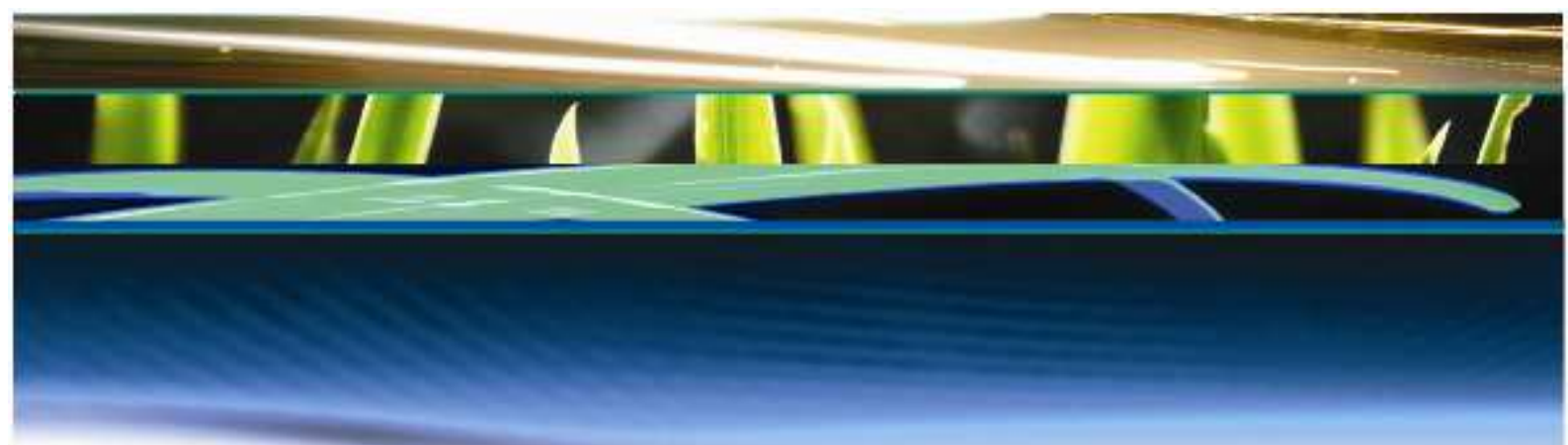
Reinaugurada em agosto de 2009, é a mais moderna usina geradora de energia elétrica do País. Nela, nenhum equipamento é manuseado mecanicamente. Os novos transformadores trabalham a seco e não utilizam mais o óleo isolante, eliminando o risco de contaminação do solo.

A usina também opera com biodiesel (2% de óleos vegetais), combustível que diminui a quantidade de emissão de gases poluentes para a atmosfera. Entretanto, a intenção da Celpe é, em conjunto com os fabricantes das máquinas, viabilizar a utilização de biodiesel com concentração cada vez maior de óleos vegetais, reduzindo ainda mais a emissão de CO₂. A empresa, semestralmente, realiza o monitoramento ambiental das emissões atmosféricas dos geradores da usina para verificar a conformidade com os padrões permissíveis na legislação em vigor.

A usina monitora os processos de geração, consumo de combustível, prevenção e combate de incêndios. O ar nas salas dos geradores é constantemente analisado e, em caso de alteração, a central aciona automaticamente a liberação do gás para combate ao incêndio. Os geradores, isolados em compartimentos antichamas, estão instalados a mais de oito metros dos tanques de combustível. Silenciosos, permitem a passagem do ar e a retenção do som, reduzindo os ruídos emitidos abaixo dos limites estabelecidos pela legislação.

A Celpe realizou o plantio de mais de 200 mudas arbóreas no terreno adjacente à usina, a fim de integrar suas instalações à paisagem local, minimizando o impacto visual e promovendo o replantio de espécies existentes e adaptadas ao Arquipélago. Periodicamente, é realizada a manutenção da área.

Outra ação implementada pela empresa é a realização de treinamentos aos podadores das empresas terceirizadas, com abordagem de técnicas para o controle da vegetação, aspectos comportamentais e legislação ambiental básica.



Uma das ações de grande importância na preservação ambiental é a utilização de redes protegidas. Os cabos elétricos protegidos evitam os acidentes por contato com as árvores, suportam maior a interação com a vegetação e reduzem a necessidade de poda, melhorando o desempenho do sistema elétrico.

A Celpe desenvolveu um software que identifica e rastreia padrões que configuram problemas de natureza ecológica que possam gerar conflitos entre os elementos arbóreos e as redes elétricas aéreas. É o EQM Ambiental, aplicativo que ainda possibilita o monitoramento de pontos críticos para a operação em linhas de transmissão, redes de distribuição ou subestações. Ele oferece uma fonte de consulta capaz de subsidiar a tomada de decisões referente aos processos gerais de planejamento, construção e manutenção.

As empresas prestadoras de serviço de manutenção de redes e linhas de distribuição rural e urbana ainda são auditadas periodicamente para verificar a conformidade com a legislação ambiental, a responsabilidade técnica pelos serviços e o aperfeiçoamento da mão de obra e equipamentos.

5.2.1 Expansão do sistema elétrico

O planejamento estratégico, os investimentos em obras e a operacionalização dos projetos são realizados levando-se em conta os aspectos ambientais, desde a prevenção até o tratamento dos impactos ambientais.

O processo de obtenção de licenciamentos para a expansão do sistema elétrico da Celpe leva em consideração todas as variáveis ambientais, desde a definição do local de uma subestação até o traçado de linhas de transmissão e redes primárias.

A expansão é realizada com critérios técnicos bem definidos. A construção de linhas e redes é associada a uma série de atributos ambientais e compromissos assumidos pela empresa em relação à qualidade, ao controle ambiental, à intensidade e a localização dos serviços realizados.

O desenvolvimento, a apresentação e a solicitação de autorização ou licença para o programa de controle de vegetação incluem estudos de solos, clima, vegetação e acessos de toda a área de concessão, que é objeto também de um planejamento anual de podas e roços.

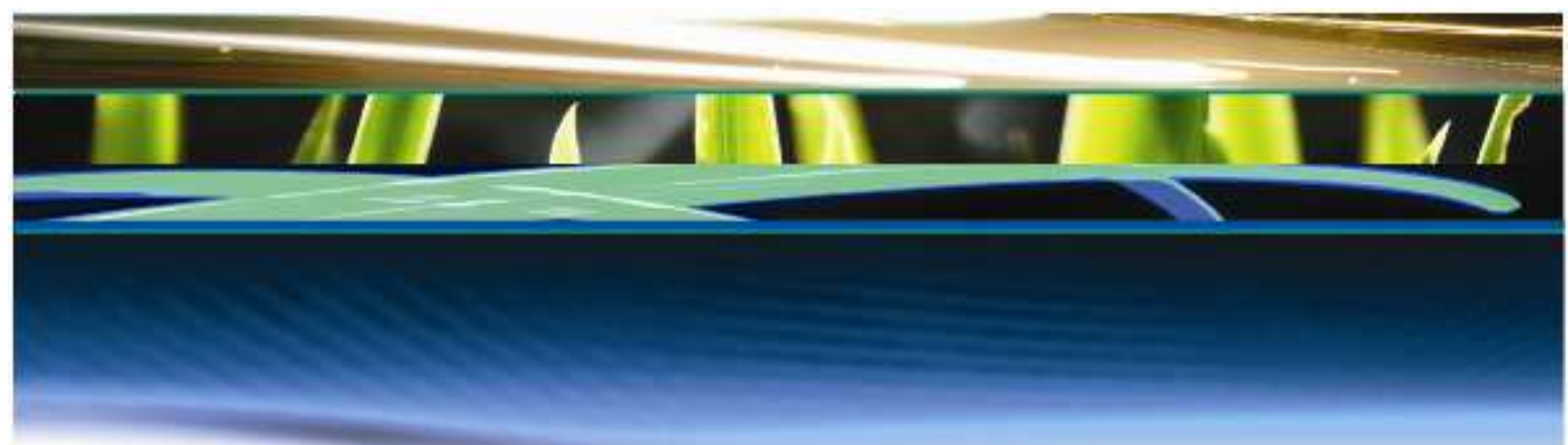
5.2.2 Materiais e resíduos

A Celpe implantou em 2006 o Programa 8S, buscando a melhoria contínua dos seus processos por meio da redução do desperdício e conservação dos recursos naturais. Enfatiza o trabalho em equipe com repercussão na produtividade e lucratividade.

O Programa foi ampliado ano a ano e atingiu a disseminação por toda a empresa em 2008, entre regionais e agências de atendimento. A atividade conta com o Dia D, determinado para as ações de descarte, limpeza e organização.

Em 2009, o consumo de resíduos sólidos classe II (não perigosos) na Celpe atingiu a ordem de 213,86 toneladas, cerca de 40% inferior ao registrado em 2008. Foram aplicados cerca de R\$ 43 mil com a destinação final destes resíduos. Os resíduos classe I (perigosos) consumiram cerca de R\$ 7 mil com o tratamento e a destinação final.

Uma campanha informativa foi realizada para reforçar conceitos e esclarecimentos quanto ao uso das lixeiras de coleta seletiva do Edifício-sede da empresa. O resultado foi um melhor entendimento e a melhoria da postura dos colaboradores e prestadores de serviço que atuam no prédio.



Como as atividades desenvolvidas no Edifício-sede são essencialmente administrativas, a geração de resíduos de vidro, metal e plástico reciclável nos andares é pequena. Por esta razão, a quantidade de coletores desses materiais foi reduzida e, em alguns locais, foram substituídos por coletores de não-recicláveis. Dois coletores para pilhas e baterias também foram disponibilizados.

Coletores destinados a resíduos recicláveis de papel foram mantidos com quantidade e distribuição inalterada. Esta reestruturação foi possível a partir da contribuição dos colaboradores em pesquisa realizada para reordenação da coleta seletiva.

5.2.3 Energia

O consumo total de energia foi de 15 GWh em 2009, sendo a hidrelétrica a principal fonte, com 10 GWh, seguida por combustíveis fósseis (5 GWh) e fontes alternativas (150 MWh).

O consumo de energia por kWh distribuído (vendido) foi de 0,001540. A Celpe não comprou energia importada em 2009. As perdas totais na rede de distribuição foram de 15,60%, sendo 6,72% de perdas comerciais e 8,88% de perdas técnicas.

5.2.4 Água

Recurso natural vital para o desenvolvimento econômico e social, a água, mais que um insumo indispensável à produção, é essencial para a manutenção dos ecossistemas do planeta. É ainda um bem social indispensável à qualidade de vida da população.

Em 2009, o consumo de água nas instalações da Celpe foi de 131.105 m³, aproximadamente 77 m³ por empregado. Tal recurso foi proveniente da rede de distribuição pública (77.293 m³) e da exploração de água subterrânea (53.812 m³). Cabe ressaltar que, semestralmente, é realizada a análise físico-química e bacteriológica das águas provenientes de fontes subterrâneas.

No Edifício-sede da empresa, há o aproveitamento da água das chuvas nos jardins e no espelho d'água existente. A empresa também utiliza nos banheiros torneiras de pressão racionadoras de consumo.

5.2.5 Emissões

A Companhia implementa ações seguindo as orientações do Protocolo de Kyoto e de Montreal, que estabelecem a redução de emissões de dióxido de carbono (CO₂) e outros gases do efeito estufa.

A Empresa possui um opacímetro, obtido em julho de 2007, para mensurar os níveis de fumaça preta emitidos pelos veículos a diesel de sua frota própria. Os automóveis são vistoriados semestralmente e os que estão com a emissão acima do padrão são encaminhados para manutenção corretiva.

O cenário mundial de esgotamento dos recursos naturais e aquecimento global estimulou a Neoenergia a lançar o Projeto Energia Verde, que visa promover a restauração florestal de 15 milhões de hectares até 2050. A iniciativa tem o propósito de compensar as emissões de CO₂ na atmosfera por meio da restauração da Mata Atlântica e incentivar a troca de eletrodomésticos velhos por novos, mais eficientes e com o Selo Procel de economia.

O volume médio anual de emissões de CO₂ e outros gases causadores do efeito estufa emitidos na atmosfera foi equivalente a 3,07 toneladas em 2009.

5.3 Educação e Conscientização Ambiental

A Celpe orienta o uso racional de recursos naturais e bens materiais e a destinação adequada de resíduos, divulgando campanhas de comunicação interna e externa para conscientização das pessoas.

A Empresa promove palestras e atividades para disseminar a cultura da sustentabilidade ambiental entre os colaboradores, visando contribuir na construção de hábitos ambientalmente corretos. Nesse contexto, a Política de Meio Ambiente é divulgada a todos os novos colaboradores e prestadores de serviços, que também participam da Feira de Qualidade de Vida, ExpoConvênios e Meio Ambiente, desenvolvida anualmente em parceria com a área de Saúde e Segurança do Trabalho.

Em 2009, a Celpe promoveu o treinamento de 561 colaboradores nos programas de educação ambiental, o que representa 32,90% do efetivo da empresa. Do total de treinamentos disponibilizados, 15 horas foram destinadas a treinamentos ambientais, com investimentos na ordem de R\$ 40 mil.

A Unidade de Meio Ambiente também promove eventos para discutir sustentabilidade ambiental com órgãos públicos, fornecedores e comunidade. O principal objetivo dessas conferências, realizadas anualmente, é conscientizar e suscitar o interesse desse público para o assunto. Um exemplo dessa iniciativa, foi a realização da 2ª Conferência de Sustentabilidade Celpe, com a participação de 225 *stakeholders*.

Os programas educacionais de eficiência energética e conscientização ambiental, levados a 52 unidades de ensino fundamental e médio, atingiram a marca de 12.796 alunos atendidos e 506 professores capacitados. A Celpe aplicou R\$ 967 mil para desenvolver essas ações.

Em conjunto com a Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional (USAID) e o Instituto Americano de Pesquisa (AIR), a Celpe deu continuidade ao projeto de eficiência energética Ações Educativas em Comunidades Populares do Estado de Pernambuco, por meio do programa de empregabilidade *Enter Jovem*. O investimento foi de R\$ 450 mil e irá beneficiar mais de 500 jovens e 2 mil famílias.

Por meio da Celpe, a Neoenergia assinou com a USAID e com a Cooperação Técnica Alemã (GTZ), um termo de compromisso para o desenvolvimento de um plano de sustentabilidade para o Arquipélago de Fernando de Noronha. Através da iniciativa, as duas entidades prestarão assistência técnica à *holding* na elaboração de um plano que visa a implementação de projetos de geração de energia e uso eficiente, como o aquecimento solar térmico em pousadas, residências e órgãos públicos. O projeto será coordenado pelo Laboratório Nacional de Energia Renovável do Departamento de Energia dos USA (NREL), com duração de 12 meses.

A Celpe é patrocinadora do Programa Nacional de Conservação e Manejo das Tartarugas Marinhas, Projeto Tamar, em Fernando de Noronha. O objetivo da parceria é proteger e conservar as tartarugas-marinhas, promover experiências de turismo participativo e estratégias de auto-sustentação.

Juntamente a organizações parceiras (Prefeitura, Senai, Emlurb, Pró-Recife, Secovi), a Celpe apoiou o Projeto Atitude Seletiva, que promove a inclusão social de catadores de reciclados, por meio da capacitação e inserção em cooperativas. O projeto sensibiliza a população para a responsabilidade socioambiental e a coleta seletiva dos resíduos. Por meio do Atitude Seletiva foi criado um entreposto para triagem e venda dos recicláveis, proporcionando às indústrias a possibilidade de obter matéria-prima diretamente dos catadores, contribuindo na redução do volume de resíduos nos aterros.

Outras informações sobre os projetos sociais e de eficiência energética realizados pela Celpe e que contribuem com a preservação do meio ambiente podem ser verificadas no capítulo 4, nos itens 4.2.3 a 4.3.3.



6 ANEXOS

6.1 Balanço Social Modelo Ibase em conjunto com a NBCT-15

					Reclassificado			
1 – Base de cálculo					2008 R\$ mil			
Receita Líquida (RL)					2.214.523			
Resultado Operacional (RO)					477.379			
Folha de Pagamento Bruta (FPB)					118.947			
Valor Adicionado Total (VAT)					2.045.896			
2 – Indicadores sociais internos								
	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Alimentação	6.551	5,21%	0,26%	0,31%	5.574	4,69%	0,25%	0,27%
Encargos sociais compulsórios	32.577	25,92%	1,30%	1,52%	29.921	25,15%	1,35%	1,46%
Previdência privada	11.261	8,96%	0,45%	0,53%	6.395	5,38%	0,29%	0,31%
Saúde	9.062	7,21%	0,36%	0,42%	3.327	2,80%	0,15%	0,16%
Segurança e saúde no trabalho	960	0,76%	0,04%	0,04%	908	0,76%	0,04%	0,04%
Educação	303	0,24%	0,01%	0,01%	233	0,20%	0,01%	0,01%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.049	0,83%	0,04%	0,05%	913	0,77%	0,04%	0,04%
Creches ou auxílio-creche	68	0,05%	0,00%	0,00%	65	0,05%	0,00%	0,00%
Esporte	0	0,00%	0,00%	0,00%	32	0,03%	0,00%	0,00%
Participação nos lucros ou resultados	18.526	14,74%	0,74%	0,86%	18.687	15,71%	0,84%	0,91%
Transporte	736	0,59%	0,03%	0,03%	723	0,61%	0,03%	0,04%
Outros	3.107	2,47%	0,12%	0,14%	1.995	1,68%	0,09%	0,10%
Total – Indicadores sociais internos	84.200	66,98%	3,35%	3,91%	68.773	57,83%	3,09%	3,34%
3 – Indicadores sociais externos ⁽¹⁾								
	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Educação	257	0,06%	0,01%	0,01%	386	0,08%	0,02%	0,02%
Cultura	24.069	5,65%	0,96%	1,12%	19.373	4,06%	0,87%	0,95%
Saúde e saneamento	136	0,03%	0,01%	0,01%	157	0,03%	0,01%	0,01%
Esporte	1	0,00%	0,00%	0,00%	168	0,04%	0,01%	0,01%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Fundo de desenvolvimento social	14.733	3,46%	0,59%	0,69%	25.500	5,34%	1,15%	1,25%
Eletificação para população rural e carente	40.117	9,42%	1,60%	1,87%	96.391	20,19%	4,35%	4,71%
Outros	1.253	0,29%	0,05%	0,06%	987	0,21%	0,04%	0,05%
Total das contribuições para a sociedade	80.566	18,91%	3,22%	3,76%	142.962	29,95%	6,45%	7,00%
Tributos (excluídos encargos sociais)	1.229.531	288,83%	49,16%	57,33%	1.166.966	244,45%	52,70%	57,04%
Total – Indicadores sociais externos	1.310.097	307,74%	52,38%	61,09%	1.309.928	274,40%	59,15%	64,04%
4 – Indicadores ambientais ⁽¹⁾								
	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
4.1 – Investimentos relacionados com a produção/operação da Empresa								
Desapropriação de terras	618	0,15%	0,02%	0,03%	620	0,13%	0,03%	0,03%
Rede compacta ou linha verde	22.022	5,17%	0,88%	1,03%	49.880	10,45%	2,25%	2,44%
Poda de árvores	4.014	0,94%	0,16%	0,19%	3.838	0,80%	0,17%	0,19%
Passivos e Contingências Ambientais (Usina Tubarão)	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Programa de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	6.408	1,51%	0,26%	0,30%	3.614	0,76%	0,16%	0,18%
Conservação de energia	1.603	0,38%	0,06%	0,07%	3.275	0,69%	0,15%	0,16%
Educação ambiental	40	0,01%	0,00%	0,00%	48	0,01%	0,00%	0,00%
Outros projetos ambientais	2.394	0,56%	0,10%	0,11%	5.564	1,17%	0,25%	0,27%
Total dos investimentos relacionados com a produção/operação da Empresa	37.099	8,72%	1,48%	1,73%	66.839	14,01%	3,01%	3,27%

	% sobre				% sobre			
4.2 – Investimentos em programas e/ou projetos externos	R\$ mil	RO	RL	VAT	R\$ mil	RO	RL	VAT
Projetos de educação ambiental em comunidades	13.784	3,24%	0,55%	0,64%	6.690	1,40%	0,30%	0,33%
Preservação e/ou recuperação de ambientes degradados	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Outros	22	0,01%	0,00%	0,00%	20	0,00%	0,00%	0,00%
Total dos investimentos em programas e/ou projetos externos	13.806	3,25%	0,55%	0,64%	6.710	1,40%	0,30%	0,33%
Total dos investimentos em meio ambiente	50.905	11,97%	2,03%	2,37%	73.549	15,41%	3,31%	3,60%
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade		49				69		
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente		6				0		
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação a aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a Empresa:	() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%				() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%			
5 – Indicadores do corpo funcional	em unidades				em unidades			
Nº de empregados (as) ao final do período	1.705				1.747			
Nº de admissões durante o período	42				113			
Nº de desligamentos durante o período	84				108			
Nº de empregados (as) terceirizados (as)	5.477				5.277			
Nº de estagiários (as)	97				96			
Nº de empregados (as) acima de 45 anos	780				730			
Nº de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:								
menores de 18 anos	4				3			
de 18 a 35 anos	535				563			
de 36 a 45 anos	386				451			
de 46 a 60 anos	776				726			
acima de 60 anos	4				4			
Nº de empregados por nível de escolaridade, segregados por:								
analfabetos	0				0			
com ensino fundamental	217				219			
com ensino médio/técnico	788				820			
com ensino superior	522				541			
pós-graduados	178				167			
Nº de mulheres que trabalham na Empresa	358				360			
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	28,95%				26,97%			
Nº de homens que trabalham na Empresa	1.347				1.386			
% de cargos de chefia ocupados por homens	71,05%				73,03%			
Nº de negros (as) que trabalham na Empresa	513				528			
% de cargos de chefia ocupados por negros (as)	17,76%				17,11%			
Nº de portadores (as) de deficiência ou necessidades especiais	60				58			
Remuneração bruta segregada por:								
Empregados	122.489				117.052			
Administradores	3.173				1.895			
6 – Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2009				Metas 2010			
Relação entre a maior e a menor remuneração na Empresa	26,13				24,89			
Número total de acidentes de trabalho	99				87			
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Empresa foram definidos por:	() direção (X) direção e gerências () todos (as) empregados (as)				() direção (X) direção e gerências () todos (as) empregados (as)			
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências () todos (as) empregados (as) (X) todos (as) + CIPA				() direção e gerências () todos (as) empregados (as) (X) todos (as) + CIPA			
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos (as) trabalhadores (as), a Empresa:	() não se envolve () segue as normas da OIT (X) incentiva e segue a OIT				() não se envolve () segue as normas da OIT (X) incentiva e segue a OIT			
A previdência privada contempla:	() direção () direção e gerências (X) todos (as) empregados (as)				() direção () direção e gerências (X) todos (as) empregados (as)			

A participação nos lucros ou resultados contempla:	() direção (X) todos (as) empregados (as)	() direção e gerências (X) todos (as) empregados (as)	() direção (X) todos (as) empregados (as)	() direção e gerências (X) todos (as) empregados (as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela Empresa:	() não são considerados () são sugeridos (X) são exigidos	() não são considerados () são sugeridos (X) são exigidos	() não são considerados () são sugeridos (X) são exigidos	() não são considerados () são sugeridos (X) são exigidos
Quanto à participação de empregados (as) em programas de trabalho voluntário, a Empresa:	() não se envolve () apóia (X) organiza e incentiva	() não se envolve () apóia (X) organiza e incentiva	() não se envolve () apóia (X) organiza e incentiva	() não se envolve () apóia (X) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores (as):				
na empresa	71.444		132.781	
no Procon	1.245		1.581	
na Justiça	8.667		10.000	
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:				
na Empresa	100,00%		100,00%	
no Procon	100,00%		100,00%	
na Justiça	64,49%		40,00%	
	2009		2008	
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça:				
no Procon	7		534	
na Justiça	4.466		4.147	
Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações:	<p>A gestão de todas as reclamações é consolidada na Unidade de Teleatendimento e Gestão de Reclamações, através de reuniões mensais com as áreas executoras. São analisadas as causas associando-as aos tipos de serviço, de forma a identificar necessidades de reciclagem, revisão dos instrumentos normativos e implementação das melhorias nos processos internos. Essas ações tem por objetivo reduzir o número de reclamações registradas e consideradas procedentes.</p> <p>Sistematização da Gestão de Reclamações em três níveis:</p> <p>1. na CATR (Unidade de Teleatendimento e Gestão de Reclamações): Centralização e tratamento das informações com elaboração de relatórios e gráficos estatísticos para identificar maiores ofensores, propor e executar planos de ações para implantar melhorias nos processos e controles, evitando reclamações procedentes;</p> <p>2. na regional: através do tratamento das reclamações pelo coordenador de qualidade e nivelamento de procedimentos com os demais processos de cada regional;</p> <p>3. <i>Benchmarking</i>: apresentação das melhores práticas, em reuniões bimensais com os coordenadores de qualidade das regionais e CATR, análise e aplicação nas demais regionais.</p>			
Número de processos trabalhistas:				
movidos contra a entidade	416		394	
julgados procedentes	192		102	
julgados improcedentes	55		89	
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça:	5.539		3.707	
Valor adicionado total a distribuir (em R\$ mil):	Em 2009: 2.144.824		Em 2008: 2.045.896	
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	65,3% Governo 15,43% Acionistas 4,88% Retido	6,35% Colaboradores (as) 8,04% Terceiros	63,39% Governo 17,77% Acionistas 5,02% Retido	5,28% Colaboradores (as) 8,54% Terceiros

7 – Outras informações

CNPJ: 10.835.932/0001-08, Concessionária de serviço público de energia elétrica – Pernambuco.

Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: Liane Cyreno Tavares de Souza, Fone: (81) 3217-5132, e-mail: liane.cyreno@celpe.com.br.

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

Nossa Empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.

Informações examinadas pelos auditores independentes.

⁽¹⁾ Informações não examinadas.

6.2 Matriz de Indicadores e Índice Remissivo

O Relatório da Celpe apresenta, abaixo, sua Matriz de Indicadores. Na elaboração do documento, foram utilizados quatro grupos de indicadores, desenvolvidos por entidades nacionais e internacionais, referências no tema: *Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental da Aneel*; *Dez Princípios do Pacto Global*, da Organização das Nações Unidas (ONU); *Oito Objetivos do Milênio* e as *Diretrizes da Terceira Versão (G3)* da Global Reporting Initiative (GRI), incluindo o *Suplemento Setorial de Energia Elétrica*.

A estrutura principal da matriz de indicadores é definida pela Global Reporting Initiative.

ESTRATÉGIA E ANÁLISE						
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI	DIRETRIZES DA GRI		ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
3.1.1	1 a 10	7 e 8	1.1		Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização (como diretor-presidente, presidente do Conselho de Administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.	II. Mensagem do Presidente
3.1.1	1 a 10	7 e 8	1.2		Descrição dos principais impactos, dos riscos e das oportunidades.	2.1.3 até 2.1.4
PERFIL ORGANIZACIONAL						
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI	DIRETRIZES DA GRI		ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
3.1.2			2.1		Nome da organização.	1.1
3.1.2		7 e 8	2.2		Principais marcas, produtos e/ou serviços. A organização relatora deverá indicar a natureza e seu papel na oferta desses produtos e serviços e até que ponto faz uso de terceirização.	1.1, 4.2.2, 4.2.2.1
3.1.2			2.3		Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures.	1.1, 1.1.3
3.1.2			2.4		Localização da sede da organização.	1.1
3.1.2			2.5		Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	1.1
3.1.2			2.6		Tipo e natureza jurídica da propriedade.	1.1
3.1.2			2.7		Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).	1.1, 3.3.4, 4.2.1
4.1.2, 3.3.1, 3.4.1, 3.2, 3.1.2		8	2.8		Porte da organização, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> • Número de empregados. • Vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público). • Capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido (para organizações do setor privado). • Quantidade de produtos ou serviços oferecidos. • Ativo total. • Proprietários beneficiários (incluindo a identificação e o percentual de participação dos principais acionistas). 	I. Principais Indicadores, 1.2
3.2			2.9		Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> • Localização ou mudanças nas operações, inclusive abertura, fechamento e expansão de unidades operacionais. • Mudanças na estrutura do capital social e outra formação de capital, manutenção ou alteração nas operações (para organizações do setor privado). 	1.1.3.2 (ver mudanças no ano de 2009)
3.1.1		8	2.10		Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.	1.1.3.3

PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO						
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
2.3			3.1		Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas.	III. Sobre este Relatório
2.3			3.2		Data do relatório anterior mais recente (se houver).	III. Sobre este Relatório
2.3			3.3		Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	III. Sobre este Relatório
3.1.3			3.4		Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	6.4.4
2.2		7 e 8	3.5		Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: • Determinação da materialidade. • Priorização de temas dentro do relatório. • Identificação de quais stakeholders a organização espera que usem o relatório.	III. Sobre este Relatório
3.1.2			3.6		Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, joint ventures, fornecedores).	III. Sobre este Relatório, 1.1
3.1.2			3.7		Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	III. Sobre este Relatório, 1.1
3.1.2			3.8		Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.	III. Sobre este Relatório, 1.1
			3.9		Técnicas de medição de dados e bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.	Todas as tabelas do 6.3
			3.10		Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, na natureza do negócio, em métodos de medição).	Não existiram
			3.11		Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	Não existiram
			3.12		Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	6.2
			3.13		Política e prática atuais relativas à verificação do relatório.	III. Sobre este Relatório
GOVERNANÇA, COMPROMISSO E ENGAJAMENTO						
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
GOVERNANÇA CORPORATIVA						
3.2	1, 2 e 10	8	4.1		Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.	2.2 até 2.2.3
3.2	1, 2 e 10		4.2		Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo (e, se for o caso, suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).	2.2 até 2.2.3
3.2	1, 2 e 10		4.3		Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.	2.2.1
3.2	1, 2 e 10	8	4.4		Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança.	2.3.1.1, 4.2.4
3.2	1, 2 e 10	7 e 8	4.5		Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).	4.1.2.4, 6.3.3
3.2	1, 2 e 10	8	4.6		Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	2 até 2.1.2.2
3.2	1, 2 e 10	7 e 8	4.7		Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança a fim de definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.	2, 2.1

3.2	1 a 10	3, 7 e 8	4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.	2.1.1, 2.1.1.1
3.2	1, 2 e 10	8	4.9	Procedimentos do mais alto grau de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, social e ambiental, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.	2 até 2.2.3
2, 3.1, 4	1 a 10		4.11	Explicação de como a organização aplica o princípio da precaução.	2.1.1.3, 2.1.4
3.1.2	1 a 10	8	4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	2.1.1.2
3.1.2	1 a 10	8	4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização: <ul style="list-style-type: none"> • Possui assento em grupos responsáveis pela Governança Corporativa. • Integra projetos ou comitês. • Contribui com recursos de monta, além da taxa básica como organização associada. • Considera estratégica sua atuação como associada. 	2.1.1.2
3.1.3	1 a 10	8	4.14	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	III. Sobre este Relatório, 2.3, 2.3.1, 2.3.1.1
3.1.3	1 a 10		4.15	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.	III. Sobre este Relatório, 2.3, 2.3.1, 2.3.1.1
3.1.3	1 a 10	8	4.16	Abordagens para o engajamento dos stakeholders, incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupos de stakeholders.	III. Sobre este Relatório, 2.3, 2.3.1, 2.3.1.1
3.1.3	1 a 10	8	4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos stakeholders e que medidas a organização têm adotado para tratá-los.	III. Sobre este Relatório, 4.1.2.7, 4.1.2.8, 4.2.1.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.3.1, 4.2.4, 4.2.5
INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO					
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI	DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
	1 a 10	8		Informações sobre a forma de gestão.	Capítulo 2
3.3.1, 3.4.1, 3.4.2		1 a 8	EC1	Valor econômico direto, gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	I. Principais Indicadores e todo item 3.4
3.5	7	7	EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.	2.1.3
3.4.1			EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	4.1.2.3
3.3.1		8	EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra estrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro Bono.	3.4.6, 4.2.3.1, 4.3.1, 4.3.2
INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO					
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI	DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
	1 a 6			Informações sobre a forma de gestão.	Capítulo 2
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE					
ASPECTO: EMPREGO					
3.4.1			LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	I. Principais Indicadores, 4.1.2.7, 6.3.3
3.4.1	1 a 6	1 e 3	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	4.1.2.3, 6.3.3
3.4.1	6	1 a 8	LA3	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.	4.1.2.4

ASPECTO: RELAÇÃO ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA					
	1 a 3	1 a 6	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	4.1.2.8
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO					
	1	5 e 6	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos de gestores e de trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	4.1.2.6
3.4.1	1	5 e 6	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.	4.1.2.6, 6.1, 6.3.3
3.4.1	1	2 a 7	LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.	4.1.2.5, 4.1.2.6
	1	1 a 7	LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	2.1.1.3, 4.1.2.6
ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO					
3.4.1	1	2 e 8	LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.	4.1.2.5
3.4.1	1	8	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiem a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.	4.1.2.3, 4.1.2.5, 6.3.3
3.4.1	1, 2 e 6	8	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	4.1.2.5
ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES					
3.2	1, 2 e 6	3	LA13	Composição dos grupos responsáveis pela Governança Corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	2.2.1, 2.2.2, 4.1.2.1
DIREITOS HUMANOS					
	1 a 6			Informações sobre a forma de gestão.	Capítulo 2
ASPECTO: PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE PROCESSOS DE COMPRA					
3.2, 3.4.2	1, 2, 4, 5 e 6	1 a 8	HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	4.2.2, 6.1
3.2, 3.4.2	1, 2, 4, 5 e 6	1 a 8	HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.	4.2.2, 6.1
ASPECTO: TRABALHO INFANTIL					
3.4.2	1, 2 e 5	2, 4 e 8	HR6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	4.2.2, 6.1
ASPECTO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO					
3.4.2	1, 2 e 4	1 e 2	HR7	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.	4.2.2, 6.1
SOCIEDADE					
	1 a 10			Informações sobre a forma de gestão.	Capítulo 2
ASPECTO: COMUNIDADE					
3.4.2	1 e 7	7 e 8	SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo entrada, operação e saída.	4.2.3, 4.2.3.1, 4.3.1, 5.2, 6.1, 6.3.4

ASPECTO: CORRUPÇÃO						
3.4.2	10	8	SO2		Descrição de políticas, procedimentos e mecanismos de concordância para organizações e funcionários voltados a suborno e corrupção.	2.1.2, 2.1.2.1, 2.1.2.2
3.4.2	10	8	SO3		Percentual de empregados treinados em políticas e procedimentos anticorrupção.	2.1.2, 2.1.2.1, 2.1.2.2
ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS						
3.4.2	1 a 10	8	SO5		Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	4.2.3, 4.2.3.1, 4.2.5, 4.3.1
ASPECTO: CONFORMIDADE						
			SO8		Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.	5.1, 6.1, 6.3.4
RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO						
	1 e 8				Informações sobre a forma de gestão.	Capítulo 2
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE						
3.4.2	1	7 e 8	PR1		Fases do ciclo de vida de produtos e serviços, em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando a melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.	4.2.1.3
3.4.2	1	7 e 8		PR2	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.	6.1, 6.3.4
ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS						
3.4.2		8		PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	4.2.1.1
ASPECTO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING						
		8		PR6	Programas de adesão às leis, às normas e aos códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	4.2.1
		8		PR7	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo e resultado.	Não existiram
INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL						
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
ASPECTO: ENERGIA						
3.5.1	8	7	EN3		Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.	6.3.6
3.5.1	8 e 9	7		EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia ou que usem energia gerada por recursos renováveis e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas.	4.3.2, 4.3.2.1 até 4.3.2.4
ASPECTO: ÁGUA						
3.5.1	8	7	EN8		Total de retirada de água por fonte.	6.3.6
ASPECTO: BIODIVERSIDADE						
3.5.1	8	7		EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.	Capítulo 6, 6.1
3.5.1	7, 8 e 9	7		EN 13	Habitats protegidos ou restaurados	5.3
ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS						
3.5.1	8	7	EN16		Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	5.2.5, 6.3.6
3.5.1	8 e 9	7	EN18		Iniciativas para reduzir as emissões de gases causadores de efeito estufa e reduções obtidas.	5.2.5
3.5.1	8	7	EN 22		Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	5.2.2, 6.3.6
3.5.1	7, 8 e 9	7	EN 24		Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.	5.2.2, 6.3.6

ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS					
	8 e 9	7	EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	5.2, 6.1
3.5.1	8	7	EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.	5.1, 6.1, 6.3.6
ASPECTO: TRANSPORTE					
	8	7	EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.	5.1, 5.2, 5.2.1
ASPECTO: GERAL					
3.5.1	7, 8 e 9	7	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	6.1, 6.3.6

INDICADORES GRI - SUPLEMENTO SETORIAL - ENERGIA ELÉTRICA

PERFIL ORGANIZACIONAL

Informações sobre o perfil organizacional específicas ao setor de energia elétrica.

EU1	Capacidade instalada, discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório.	I. Principais Indicadores, 6.3.1
EU3	Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais.	3.3.4
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório.	I. Principais Indicadores, 6.3.1

SEÇÃO ECONÔMICA

Informações econômicas sobre a forma de gestão específica ao setor de energia elétrica.

Aspecto: Disponibilidade e Confiabilidade

EU6	Forma de gestão para assegurar a disponibilidade e confiabilidade do fornecimento de eletricidade a curto e longo prazo.	2.1.3, 2.1.3.1, 3.4.6, 3.4.6.1
-----	--	--------------------------------

Aspecto: Gerenciamento pelo Lado da Demanda (GLD)

EU7	Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial.	3.3.4, 4.2.1, 4.3.2
-----	--	---------------------

Aspecto: Pesquisa e Desenvolvimento

EU8	Atividades e despesas referentes a pesquisa e desenvolvimento visando a confiabilidade do fornecimento de eletricidade e a promoção do desenvolvimento sustentável.	1.2.3.2 (ver ano de 2009), 4.3.3, 6.3.5
-----	---	---

Aspecto: Descomissionamento de Usinas

EU9	Provisão para descomissionamento de usinas nucleares.	A Celpe não possui usina nuclear.
-----	---	-----------------------------------

Indicadores de desempenho econômico específicos ao setor de energia elétrica.

Aspecto: Disponibilidade e Confiabilidade

EU10	Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de eletricidade a longo prazo, discriminada por fonte de energia e sistema regulatório.	2.1.3, 2.1.3.1, 3.4.6, 3.4.6.1
------	--	--------------------------------

Aspecto: Eficiência do Sistema

EU12	Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia.	II. Mensagem do Presidente, 3.3.5, 6.3.1
------	---	--

SEÇÃO AMBIENTAL		
Obs.: Ver comentários específicos ao setor de energia elétrica referentes à forma de gestão de aspectos ambientais da G3.		
SEÇÃO SOCIAL		
Setor de energia elétrica: informações sobre forma de gestão referente a práticas trabalhistas e trabalho decente.		
Aspecto: Emprego		
EU14	Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada.	4.1.2.5, 4.1.2.7, 5.3, 6.1, 6.3.3, 6.3.6
EU15	Porcentagem de empregados com direito a aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos, discriminada por categoria funcional e região.	4.1.2.3, 6.1
EU16	Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e sub-contratados.	2.1.1.3, 4.1.2.6, 4.1.2.7,
Indicadores específicos ao setor de energia elétrica referentes a práticas trabalhistas e comentários sobre indicadores da G3.		
Aspecto: Emprego		
EU17	Dias trabalhados por trabalhadores terceirizados e sub-contratados envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção.	Trabalham o ano todo em sistema de rodízio
EU18	Porcentagem de trabalhadores terceirizados e sub-contratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança.	4.2.2.1
Setor de energia elétrica: informações sobre forma de gestão referentes a sociedade.		
Aspecto: Comunidade		
EU19	Participação de stakeholders em processos decisórios relacionados a planejamento energético de desenvolvimento de infra-estrutura.	4.2.3.1, 4.2.5, 4.3.1
EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento.	5.2, 5.2.5
Aspecto: Prevenção e Preparação Para Emergência e Desastres		
EU21	Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programas de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração.	5.1, 5.2
Setor de energia elétrica: informações sobre forma de gestão referentes a responsabilidade pelo produto.		
Aspecto: Acesso		
EU23	Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor.	1.1.2, 3.4.6, 4.3.1, 6.3.4
Aspecto: Prestação de Informações		
EU24	Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpoem ao acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro.	II. Mensagem do Presidente, 4.2.1.3, 4.2.3.1
Aspecto: Saúde e Segurança Pública		
EU25	Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes relativos a doenças.	6.3.3
INDICADORES GRI - SUPLEMENTO SETORIAL - ENERGIA ELÉTRICA		
Aspecto: Acesso		
EU26	Percentual da população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados.	1.2.3.2 (ver ano de 2008)
EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia.	I. Principais Indicadores, 4.2.1.2, 6.3.1
EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia.	I. Principais Indicadores, 4.2.1.2, 6.3.1

6.3 Indicadores Quantitativos

6.3.1 Indicadores operacionais e de produtividade

DADOS TÉCNICOS (INSUMOS, CAPACIDADE DE PRODUÇÃO, VENDAS, PERDAS)	2009	2008	2007
Número de consumidores atendidos – cativos	3.008.742	2.900.415	2.787.092
Número de consumidores atendidos – livres	17	13	20
Número de localidades atendidas (municípios)	186	186	186
Número de empregados próprios	1.705	1.747	1.742
Número de empregados terceirizados	5.477	5.277	5.891
Número de escritórios comerciais (agências de atendimento)	45	45	45
Energia gerada (GWh)	12	12	11
ENERGIA COMPRADA (GWh)	11.703,56	11.161,85	10.437,94
1) Itaipu	-	-	-
2) Contratos iniciais	-	-	-
3) Contratos bilaterais	3.421,88	3.432,79	3.527,61
3.1) Com terceiros	-	0,53	101,02
3.2) Com parte relacionada	3.421,88	3.432,27	3.426,59
4) Leilão ¹	242,03	1.860,19	1.721,34
5) Proinfa	233,93	160,04	95,49
6) CCEAR ²	8.274,52	6.152,46	5.530,56
7) Mecanismo de comercialização de sobras e déficits – MCSD	(468,80)	(443,63)	(437,06)
PERDAS ELÉTRICAS GLOBAIS (GWh)	1.845	1.814	1.790
Perdas elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	15,60%	15,98%	16,38%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	8,88%	9,23%	9,27%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	6,72%	6,75%	7,11%
ENERGIA VENDIDA (GWh)	9.537	9.089	8.178
Residencial	3.507	3.206	3.022
Industrial	2.080	2.097	1.526
Comercial	1.921	1.819	1.742
Rural	531	548	543
Poder Público	516	487	462
Iluminação pública	433	402	386
Serviço público	548	528	497
Subestações (em unidades)	128	126	123
Capacidade instalada (MVA)	2.797	2.700	2.557
Linhas de transmissão (em km)	3.939	3.914	3.868
Rede de distribuição (em km)	121.324	120.755	109.183
Transformadores de distribuição (em unidades)	101.278	97.723	93.259
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº horas/ano)	3,410	3,370	3,199
Energia vendida por empregado (MWh)	5.593,57	5.202,62	4.694,37
Número de consumidores por empregado	1.765	1.660	1.600
Valor adicionado ³ /GWh vendido	224,89	225,10	235,52
DEC (com supridora)	16,54	15,50	15,07
FEC (com supridora)	6,99	8,25	8,24
DEC (sem supridora)	16,25	14,99	14,89
FEC (sem supridora)	6,48	7,37	7,40

Notas:

¹ Inclusive Leilão das Geradoras Federais (Ano 2002).

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

³ Obtido das Demonstrações de Valor Adicionado - DVA

6.3.2 Indicadores econômico-financeiro – detalhamento da DVA

GERAÇÃO DE RIQUEZA (R\$ MIL)	2009			2008	
	R\$ MIL	%	Δ%	R\$ MIL	%
RECEITA OPERACIONAL (Receita bruta de vendas de energia e serviços)	3.811.748	-	12,06	3.401.521	-
FORNECIMENTO DE ENERGIA	3.640.755	100,00	10,96	3.281.038	100,00
Residencial	1.185.975	32,57	13,19	1.047.774	31,93
Residencial baixa renda	225.207	6,19	14,66	196.410	5,99
Comercial	870.010	23,90	9,73	792.894	24,17
Industrial	718.983	19,75	9,03	659.456	20,10
Rural	118.603	3,26	5,21	112.726	3,44
Iluminação pública	116.915	3,21	11,98	104.405	3,18
Serviço público	171.377	4,71	11,17	154.155	4,70
Poder Público	233.685	6,42	9,60	213.218	6,50
ENERGIA DE CURTO PRAZO	40.055	-	645,35	5.374	-
Serviços	-	-	-	-	-
Suprimento	(41)	-	(72,33)	(148)	-
Fornecimento Não Faturado	3.890	-	416,64	753	-
Transferência para Atividade de Distribuição	(2.120.953)	-	20,58	(1.758.963)	-
Ativos Regulatórios/CVA	(135.527)	-	27,29	(106.473)	-
Disponibilização do Sistema de Distribuição	2.173.539	-	20,46	1.804.337	-
Encargos CBEE	(3)	-	(70,00)	(10)	-
Subvenção à Tarifa Social Baixa Renda	161.459	-	17,19	137.780	-
Outras receitas	48.573	-	28,39	(37.833)	-
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(10.276)	-	(76,77)	(44.236)	-
(-) INSUMOS (insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros, etc.)	(1.645.375)	-	22,33	(1.345.026)	-
RESULTADO NÃO OPERACIONAL	(5.251)	-	(1.087,03)	532	-
(=) Valor Adicionado Bruto	2.150.845	-	6,86	2.012.791	-
(-) Quotas de Reintegração (depreciação, amortização)	(108.102)	-	(6,38)	(115.467)	-
(=) Valor Adicionado Líquido	2.042.743	-	7,66	1.897.324	-
(+) Valor Adicionado Transferido (Receitas Financeiras, Resultado da Equivalência Patrimonial)	102.080	-	(31,29)	148.573	-
(=) Valor Adicionado a Distribuir	2.144.823	-	4,84	2.045.897	-
DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA	2009		2008		
	R\$ MIL	(%)	R\$ MIL	(%)	
Empregados	136.274	6,35	108.065	5,28	
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	1.400.539	65,30	1.296.890	63,39	
Financiadores	172.487	8,04	174.629	8,54	
Acionistas	435.525	20,31	466.313	22,79	
(=) VALOR ADICIONADO DISTRIBUIDO (TOTAL)	2.144.825	100,00	2.045.897	100,00	

DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA – GOVERNO E ENCARGOS SETORIAIS	2009		2008	
	R\$ MIL	(%)	R\$ MIL	(%)
TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES				
ICMS	813.867	58,11	734.256	56,62
PIS/PASEP	61.864	4,42	58.220	4,49
COFINS	284.724	20,33	260.549	20,09
ISS	1.147	0,08	1.167	0,09
IRPJ (a pagar do Exercício)	7.672	0,55	25.999	2,00
CSSL (a pagar do Exercício)	35.004	2,50	38.072	2,94
INSS (sobre folha de pagamento)	18.261	1,30	16.446	1,27
CPMF	0	-	177	0,01
Outros	23.597	1,68	23.926	1,84
ENCARGOS SETORIAIS				
RGR	28.165	2,01	22.374	1,73
CCC	77.431	5,53	71.603	5,52
CDE	18.888	1,35	16.978	1,31
CFURH	0	-	-	-
TFSEE	5.557	0,40	5.271	0,41
ESS	0	-	-	-
P&D	24.365	1,74	21.860	1,69
Outros	(3)	(0,00)	(9)	(0,00)
VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL)	1.400.539	100,00	1.296.889	100,00

INADIMPLÊNCIA SETORIAL	2009		2008	
	R\$ MIL	Δ%	R\$ MIL	
ENERGIA COMPRADA	-	-	-	-
ENCARGOS SETORIAIS	-	-	-	-
RGR	-	-	-	-
CCC	-	-	-	-
CDE	-	-	-	-
CFURH	-	-	-	-
TFSEE	-	-	-	-
ESS	-	-	-	-
P&D	-	-	-	-
Total (A)	-	-	-	-
Percentual de Inadimplência	-	-	-	-
Total da Inadimplência (A)/Receita Operacional Líquida	-	-	-	-

INVESTIMENTOS	2009		2008	
	R\$ MIL	Δ%	R\$ MIL	
Expansão da distribuição/transmissão (expansão reforço)	143.409,33	(23,55)	187.584,28	
Renovação da distribuição/transmissão	49.071,10	7,33	45.719,45	
Subtransmissão	16.023,50	(31,90)	23.528,40	

OUTROS INDICADORES

	2009		2008
	R\$ MIL	Δ%	R\$ MIL
Receita Operacional Bruta (R\$)	3.811.748	12,06	3.401.522
Deduções da Receita (R\$ mil)	(1.310.448)	10,40	(1.186.998)
Receita Operacional Líquida (R\$ mil)	2.501.300	12,95	2.214.524
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ mil)	(1.926.514)	17,59	(1.638.309)
Receitas Irrecuperáveis ¹ (R\$ mil)	-	-	-
Resultado do Serviço (R\$ mil)	574.786	(0,25)	576.215
Resultado Financeiro (R\$ mil)	(68.991)	193,65	(23.494)
IRPJ/CSSL (R\$ mil)	(125.574)	(12,51)	(143.533)
Lucro Líquido (R\$ mil)	435.525	(6,60)	466.313
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ mil)	(80.100)	6,31	(75.343)
Dividendos Distribuídos (R\$ mil)	250.750	(12,99)	288.192
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ mil)	20,2	12,06	18,0
Riqueza (valor adicionado líquido) por empregado (R\$ mil)	1.198	10,32	1.086
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	56,3	(6,45)	60,1
Ebitda ou Lajida (R\$ mil)	682.887	(1,27)	691.685
Margem do Ebitda ou Lajida (%)	27,3	(12,59)	31,2
Liquidez Corrente	1,4	4,79	1,3
Liquidez Geral	0,9	(0,32)	0,9
Margem Bruta (Lucro Líquido/Receita Operacional Bruta) (%)	11,4	(16,65)	13,7
Margem Líquida (Lucro Líquido/Receita Operacional Líquida) (%)	17,4	(17,31)	21,1
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (Lucro Líquido/Patrimônio Líquido) (%)	30,8	(13,52)	35,6
Estrutura de Capital	-	-	-
Capital Próprio (%)	39,6	6,47	37,2
Capital de Terceiros Oneroso (%) (Empréstimos e Financiamentos)	32,0	(3,12)	33,0
Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias/Receita Operacional Bruta nos últimos 12 meses)	0	-	-

Notas:

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

6.3.3 Indicadores Sociais Internos

Empregados/Empregabilidade/Administradores

INFORMAÇÕES GERAIS	2009	2008	2007
Número total de empregados	1.705	1.747	1.742
Empregados até 30 anos de idade (%)	19,65%	22,75%	23,54%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	16,36%	14,13%	15,79%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	45,45%	47,22%	48,56%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	18,53%	15,90%	12,11%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	21,00%	20,61%	20,09%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	28,95%	26,97%	23,87%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	4,87%	4,92%	4,54%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	25,22%	25,36%	21,64%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	17,76%	17,11%	14,84%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	5,69%	5,50%	3,79%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	1,17%	0,69%	1,09%
Empregados portadores de deficiência	60	58	53

REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E CARREIRA (R\$ MIL)	2009	2008	2007
Remuneração			
Folha de pagamento bruta	125.663	118.947	109.391
Encargos sociais compulsórios	32.577	29.921	27.990
Benefícios			
Educação	303	233	231
Alimentação	6.551	5.574	5.236
Transporte	736	723	711
Saúde	9.062	3.327	3.708
Fundação Celpos (Previdência Privada)	11.261	6.395	5.783
Outros (Segurança e saúde no trabalho, capacitação e desenvolvimento profissional, creches ou auxílio-creche, esporte, participação nos lucros ou resultados, entre outros)	23.710	22.600	23.774

PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS	2009	2008	2007
Investimento total em programa de participação nos resultados da Empresa (R\$ mil)	18.526	18.687	17.131
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	14,74%	12,30%	12,83%
Ações da Empresa em poder dos empregados (%)	0%	0%	0%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração, em espécie, paga pela Empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	16	20	22
Divisão da menor remuneração da Empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	18	17	15

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

	2009	2008	2007
Até R\$ 1.600,00	14,55%	16,82%	25,49%
De R\$ 1.600,00 até R\$ 2.000,00	21,58%	21,63%	25,03%
De R\$ 2.000,00 até R\$ 3.000,00	31,55%	30,58%	25,43%
Acima de R\$ 3.000,00	32,32%	30,97%	24,05%

Por Categorias (salário médio no ano corrente) – (R\$)

Cargos de diretoria	19.224,68	19.224,68	16.918,66
Cargos gerenciais	8.733,46	8.486,14	7.763,54
Cargos de analista	4.170,90	3.924,88	3.548,30
Cargos técnicos	2.412,98	2.297,66	2.060,21
Cargos administrativos	1.999,41	1.920,14	1.703,91
Cargos de produção	1.786,55	1.683,28	1.485,27

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

	2009	2008	2007
Média de horas extras por empregado/ano	16,61	15,11	18,02
Número total de acidentes de trabalho com empregados	36	35	39
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados	63	74	99
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,02	0,02	0,02
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço	60,61%	64,22%	78,26%
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%)	1%	0%	1%
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	4,04%	3,67%	3,62%
Índice TF (taxa de frequência) total da Empresa no período, para empregados	7,14	5,49	6,24
Índice TF (taxa de frequência) total da Empresa no período, para terceirizados/contratados	3,68	4,88	4,99
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ mil)	0	0	0
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ mil)	0	0,30	0,84

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

	2009	2008	2007
Perfil da escolaridade – discriminado (em %) em relação ao total de empregados			
Ensino Fundamental	12,73%	12,54%	15,61%
Ensino Médio	46,22%	46,99%	46,67%
Ensino Superior	30,62%	31,14%	30,20%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	10,44%	9,33%	7,52%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	1.352	1.146	2.334
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	146,30	99,30	54,22
Executivos	34,30	34,50	9,86
Analistas	40,90	26,30	14,34
Técnicos/Coordenadores	35,90	20,20	16,61
Auxiliares administrativos e operacionais	35,20	18,30	13,41

COMPORTAMENTO FRENTE A DEMISSÕES	2009	2008	2007
Número de empregados próprios ao final do período	1.705	1.747	1.742
Número de admissões de empregados próprios durante o período	42	113	122
Reclamações trabalhistas de empregados próprios iniciadas por total de demitidos no período (%)	n.d.	n.d.	17%
Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)			
Montante pago em processos judiciais (R\$ mil)	5.539	3.707	649
Valor provisionado no Passivo (R\$ mil)	16.841	13.058	13.328
Número de processos existentes	1.239	1.255	1.223
Número de processos movidos contra a entidade durante o ano	416	394	686
Número de empregados vinculados nos processos	475	568	421
PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA	2009	2008	2007
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	11.261	6.395	5.783
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	1.663	1.693	1.674
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	0	0	0
TRABALHADORES TERCEIRIZADOS	2009	2008	2007
Número de trabalhadores terceirizados/contratados	5.477	5.277	5.891
Custo total dos contratos de prestação de serviço (R\$ mil)	145.499	161.184	164.397
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	76,47%	75,13%	77,18%
Perfil da remuneração – Percentual de empregados em cada faixa de salário (R\$)			
Até R\$ 500,00	34,80%	32,80%	39,76%
De R\$ 501,00 a R\$ 730,00	50,78%	31,25%	20,12%
De R\$ 731,00 a R\$ 1.000,00	7,83%	7,60%	24,52%
Acima de R\$ 1.000,00	3,10%	1,84%	2,84%
Não informado	3,49%	26,51%	12,76%

Perfil da escolaridade em relação ao total de terceirizados – discriminar (em %)	2009	2008	2007
Alfabetização de adultos	0,00%	0,00%	0,03%
Analfabeto	2,04%	13,26%	24,80%
Ensino Fundamental – 1º Ano/Alfa ¹	0,02%		
Ensino Fundamental – 2º Ano/1ª Série ¹	0,31%		
Ensino Fundamental – 3º Ano/2ª Série ¹	0,16%		
Ensino Fundamental – 4º Ano/3ª Série ¹	4,80%		
Ensino Fundamental – 5º Ano/4ª Série ¹	3,56%		
Ensino Fundamental – 6º Ano/5ª Série ¹	0,58%		
Ensino Fundamental – 7º Ano/6ª Série ¹	0,24%		
Ensino Fundamental – 8º Ano/7ª Série ¹	4,82%		
Ensino Fundamental – 9º Ano/8ª Série ¹	14,99%		
Ensino Médio – 1º Módulo ¹	0,27%		
Ensino Médio – 2º Módulo ¹	0,44%		
Ensino Médio – 3º Módulo ¹	8,80%		
Ensino Médio – 4º Módulo ¹	51,03%		
Primário incompleto		5,37%	10,84%
Primário completo		3,51%	10,94%
Ensino Médio completo		40,49%	28,56%
Ensino Médio incompleto		4,81%	1,39%
Ensino Fundamental completo		18,20%	15,49%
Ensino Fundamental incompleto		6,25%	1,38%
Ensino Superior completo	2,78%	2,30%	6,19%
Ensino Superior incompleto	4,80%	5,26%	0,08%
Pós-graduação completa	0,18%	0,29%	0,28%
Pós-graduação incompleta	0,05%	0,06%	0,01%
Outros (mestrado e/ou doutorado, completo e/ou incompleto)	0,13%	0,12%	n.d.
Não informado	0,00%	0,08%	n.d.
Índice TG (taxa de gravidade) da Empresa no período, para empregados	185	245	260
Índice TG (taxa de gravidade) da Empresa no período, para terceirizados/contratados	2.036	2.433	2.524

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

ADMINISTRADORES	2009	2008	2007
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)	96,12	96,12	84,59
Número de diretores (B)	5	5	5
Remuneração e/ou honorários médios (A/B)	19,22	19,22	16,92
Honorários de conselheiros de administração (R\$ mil) (C)	1,91	1,91	1,91
Número de conselheiros de administração (D)	5	5	5
Honorários médios (C/D)	0,38	0,38	0,38

6.3.4 Indicadores Sociais Externos

Clientes/Consumidores

EXCELENCIA NO ATENDIMENTO	2009	2008	2007
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total			
Residencial (excluído o residencial baixa renda)	24,02%	23,26%	25,59%
Residencial baixa renda	12,70%	11,96%	11,30%
Comercial	20,11%	19,99%	21,27%
Industrial	21,78%	23,04%	18,63%
Rural	5,56%	6,02%	6,62%
Iluminação pública	4,53%	4,42%	4,71%
Serviço público	5,74%	5,80%	6,07%
Poder Público	5,41%	5,35%	5,64%
Consumo próprio	0,16%	0,16%	0,17%
Revenda	0,00%	0,00%	0,00%
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	64,25%	65,30%	61,67%
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias (Pesquisa Abradee)	76,30%	72,20%	69,40%
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas	5.250.941	5.600.688	5.904.432
Número de atendimentos nos escritórios regionais (agências)	1.616.822	1.407.179	1.476.133
Número de atendimentos por meio da Internet	2.160.963	1.126.665	1.117.258
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	1%	1%	1%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.) – Teleatendimento	0,68	0,37	0,30
Tempo médio de atendimento (min.) – Teleatendimento	2,77	2,20	2,63
Número de reclamações de consumidores encaminhadas			
À Empresa (geral)	71.444	43.870	62.084
À Empresa (procedentes)	14.440	13.580	23.689
À ANEEL – agências estaduais/regionais (geral)	3.653	2.564	2.367
Ao Procon (geral)	1.245	980	2.033
À Justiça (geral)	8.667	11.231	14.115
Reclamações – Principais motivos			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	4,26%	2,27%	1,47%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	7,82%	6,79%	5,59%
Reclamações referentes a interrupções (%)	1,52%	0,70%	0,31%
Reclamações referentes à emergência (%)	2,17%	3,56%	0,49%
Reclamações referentes ao/à consumo/leitura (%)	7,86%	0,96%	1,03%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	5,03%	5,83%	1,68%
Reclamações por conta não entregue (%)	8,38%	7,14%	17,83%
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	5,25%	5,19%	2,72%
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	14,68%	12,42%	5,84%
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	4,46%	9,31%	5,58%
Outros (erro de endereçamento) (%)	9,57%	11,57%	8,43%

Reclamações solucionadas	2009	2008	2007
Durante o atendimento (%)	n.d.	n.d.	n.d.
Até 30 dias (%)	99,59%	99,87%	99,89%
Entre 30 e 60 dias (%)	0,20%	0,07%	0,06%
Mais que 60 dias (%)	0,21%	0,06%	0,05%
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	20%	31%	40%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	100%	100%	100%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor	1	1	2

QUALIDADE TÉCNICA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	2009	2008	2007
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) geral da Empresa – Valor apurado (com supridora)	16,54	15,50	15,07
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) geral da Empresa – Limite (sem supridora) *	15,24	15,01	14,87
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC) geral da Empresa – Valor apurado (com supridora)	6,99	8,25	8,24
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC) geral da Empresa – Limite (sem supridora) *	7,95	8,38	8,63

* Limites estabelecidos pelo Grupo Neoenergia para o IGC. A Celpe, através da Unidade de Controle da Qualidade do Sistema, estatisticamente, estabeleceu o DEC e FEC para atender ao IGC proposto, passando, portanto, a configurar como limites. Os mesmos estão informados na tabela acima e são valores sem supridora.
 $IGC = Raiz\ Quadrada\ (DECss^2 + FECss^2)$.

SEGURANÇA NO USO FINAL DE ENERGIA DO CONSUMIDOR	2009	2008	2007
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede da concessionária	1.940	1.935	1.337
Taxa de Frequência (TF) de acidentes na comunidade (clientes e consumidores)	3,48	3,72	4,07
Nº acidentes na comunidade (clientes/consumidores)	33	32	35
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	6	6	n.d.

Comunidade

GERENCIAMENTO DO IMPACTO DA EMPRESA NA COMUNIDADE DO ENTORNO	2009	2008	2007
Número de reclamações da comunidade por impactos causados pelas atividades da Empresa	n.d.	n.d.	0
Número de melhorias implantadas nos processos da Empresa a partir das reclamações da comunidade	n.d.	n.d.	0

ENVOLVIMENTO DA EMPRESA EM SINISTROS RELACIONADOS COM TERCEIROS	2009	2008	2007
Montante reinvidicado em processos judiciais (R\$ mil)	3.583	3.758	1.946
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	3.595	2.401	3.429
Número de processos judiciais existentes	127	119	15
Número de pessoas vinculadas nos processos	18	26	24

TARIFA DE BAIXA RENDA	2009	2008	2007
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda	1.584.030	1.458.660	1.283.962
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	61,32%	51,01%	47,33%

ENVOLVIMENTO DA EMPRESA COM AÇÃO SOCIAL	2009	2008	2007
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	257	386	819
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	136	157	144
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	24.069	19.373	14.492
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	1	168	219
Recursos aplicados no Fundo Estadual de Desenvolvimento Social (R\$ mil)	14.733	25.500	8.950
Recursos aplicados em eletrificação para população rural e carente (R\$ mil)	40.117	96.391	26.891
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	1.253	987	173
Total do investimento em ação social (R\$ mil)	80.566	142.962	51.688
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios) vinculados à condição de funcionários da Empresa (%)	0%	0%	0%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)	0%	0%	0%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie (%)	50,21%	32,58%	47,97%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio	49,79%	67,42%	52,03%
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à Empresa/total de empregados (%)	n.d.	n.d.	n.d.
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela Empresa para trabalho voluntário de funcionários	0	0	0
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento baixa renda (%)	39,21%	35,91%	40,30%

ENVOLVIMENTO DA EMPRESA EM PROJETOS CULTURAIS, ESPORTIVOS, ETC. (LEI ROUANET)	2009	2008	2007
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	830	0	0
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	1	0	0
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil) – Filme: <i>Pixinguinha, um homem carinhoso</i>	830	0	0

Governo e Sociedade

GERENCIAMENTO DO IMPACTO DA EMPRESA NA COMUNIDADE DO ENTORNO	2009	2008	2007
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ mil)	0	0	0
Número de iniciativas/eventos/campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício do voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças, etc.)	12	10	9
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)	773	799	486
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)	0	0	0

UNIVERSALIZAÇÃO	2009	2008	2007
Metas de atendimento	n.d.	82.428	60.157
Atendimentos efetuados (nº)	119.407	129.945	73.980
Cumprimento de metas (%)	-	157,65	122,98
Total de municípios universalizados	186	186	76
Municípios universalizados (%)	100,00	100,00	40,86

PROGRAMA LUZ PARA TODOS	2009	2008	2007
Metas de atendimento	-	25.000	0
Número de atendimentos efetuados (A) ¹	8.818	25.125	0
Cumprimento de metas (%)	-	100,50%	0
Origem dos Recursos Investidos (R\$ mil)			
Governo Federal			
Conta de Desenvolvimento Energético (CDE)	10.241	0	6.159
Reserva Global de Reversão (RGR)	0	0	4.311
Governo Estadual	-	-	-
Recursos Próprios	31.518	89.100	-
Outros	-	-	-
Total dos recursos aplicados (B)	35.020	99.000	10.471
O&M			
Custo médio por atendimento (B/A)	3,97	3,94	0

¹ O Decreto Presidencial nº 4.873, de 11 de novembro de 2003, alterado pelo Decreto nº 6.442, de 25 de abril de 2008, instituiu o Programa *Luz para Todos* (LPT), destinado a propiciar, até o ano de 2010, o atendimento em energia elétrica à parcela da população do meio rural brasileiro que ainda não tem acesso a esse serviço público. Os dois primeiros contratos firmados com a Eletrobras (ECFS nº 0018/2004 e ECFS nº 0115/2005), para a implementação do Programa *Luz Para Todos* na área de concessão da Companhia, possibilitaram a realização de 7.260 ligações no ano 2004, 23.114 no ano 2005 e 37.463 no ano 2006. Além do quantitativo de ligações LPT acima informados, a Companhia investiu cerca de R\$ 99,5 milhões na realização de 25.125 ligações rurais no ano de 2008 e, no quarto trimestre de 2009, fez investimentos na ordem de R\$ 2,5 milhões (R\$ 35 milhões em 2009) na implementação de mais 451 ligações (8.818 em 2009), todas elas reconhecidas no 3º contrato firmado com a Eletrobras (ECFS 223/2008).

TARIFA BAIXA RENDA	2009	2008	2007
Número de domicílios atendidos como "baixa renda"	1.584.030	1.458.660	1.283.962
Total de domicílios "baixa renda" do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	61,32%	51,01%	47,33%
Receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" (R\$ mil)	207.247	184.256	149.483
Total da receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ mil)	13,73%	12,98%	10,75%
Subsídio recebido (Eletrobrás), relativo aos consumidores "baixa renda" (R\$ mil)	188.373	120.537	80.975

Fornecedores

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

SELEÇÃO E AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	2009	2008	2007
Fornecedores inspecionados pela Empresa/total de fornecedores (%)	0	0	0
Fornecedores não qualificados (não conformidade com os critérios de responsabilidade social da Empresa)/total de fornecedores (%)	0	0	0
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente/total de fornecedores ativos (%)	0.	0	0
APOIO AO DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES	2009*	2008*	2007*
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	1.495	1.161	156
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	126.960	75.480	37.261

* Houve modificação nos anos anteriores com a inclusão do Projeto Travessia.

6.3.5 Indicadores do Setor Elétrico

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

POR TEMAS DE PESQUISA (MANUAL DE P&D – ANEEL)	Meta 2010	2009	2008	2007
Eficiência Energética (A)	-	-	-	-
Fonte Renovável ou Alternativa (B)	-	261,78	-	-
Meio Ambiente (C)	-	-	-	135,09
Qualidade e Confiabilidade (D)	1.895,13	-	-	266,01
Planejamento e Operação (E)	478,95	-	-	-
Supervisão, Controle e Proteção (F)	3.678,85	1.439,96	175,63	514,95
Medição (G)	148,47	197,26	146,68	-
Transmissão de Dados via Rede Elétrica (H)	-	-	79,06	325,48
Novos Materiais e Componentes (I)	-	-	-	-
Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e ao Furto (J)	-	-	-	-
Transmissão de Energia Elétrica (L)	-	305,67	283,71	669,03
Distribuição de Energia Elétrica (M)	-	1.805,19	1.126,65	-
Pesquisa Estratégica (N)	-	2.459,94	1.950,29	1.014,68
Projeto de Gestão (O)	-	-	-	-
TOTAL DE INVESTIMENTOS EM P&D (K)	6.201,40	6.469,80	3.762,02	2.925,25
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	4,05%	-	-
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	4,62%
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre o total investido em P&D (K) (%)	30,56%	-	-	9,09%
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre o total investido em P&D (K) (%)	7,72%	-	-	-
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre o total investido em P&D (K) (%)	59,32%	22,26%	4,67%	17,60%
Recursos aplicados em Medição (G) sobre o total investido em P&D (K) (%)	2,39%	3,05%	3,90%	-
Recursos aplicados em Transmissão de Dados via Rede Elétrica (H) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	2,10%	11,13%
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e ao Furto (J) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Transmissão de Energia Elétrica (L) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	4,72%	7,54%	22,87%
Recursos aplicados em Distribuição de Energia Elétrica (M) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	27,90%	29,95%	-
Recursos aplicados em Pesquisa Estratégica (N) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	38,02%	51,84%	34,69%
Recursos aplicados em Projetos de Gestão (O) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-

Recursos aplicados em Eficiência Energética (R\$ Mil)

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

Residencial	2009	2008	2007
Sem ônus para o consumidor (A)	318	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	318	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	104	0	0
Recurso médio por consumidor (C/D)	3	0	0
Residencial Baixa Renda	2009	2008	2007
Sem ônus para o consumidor (A)	11.237	6.443	8.513
Com ônus para o consumidor (B)	1.235	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	12.472	6.443	8.513
Total de unidades atendidas no segmento (D)	119.570	94.974	160.177
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,10	0,07	0,05
População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)	597.850	474.870	800.885
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	0,02	0,01	0,01
Comercial	2009	2008	2007
Sem ônus para o consumidor (A)	0	9	80
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	9	80
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	1	1
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	9	80
Industrial	2009	2008	2007
Sem ônus para o consumidor (A)	17	259	57
Com ônus para o consumidor (B)	24	57	0
Total dos investimentos no segmento (C)	41	316	57
Total de unidades atendidas no segmento (D)	2	2	2
Investimento médio por consumidor (C/D)	21	158	28
Rural	2009	2008	2007
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	0	0
Iluminação Pública	2009	2008	2007
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de kW instalados (F)	0	0	0
Investimento médio por kW instalado (C/F)	0	0	0

Serviço Público	2009	2008	2007
Sem ônus para o consumidor (A)	365	870	1.210
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	365	870	1.210
Total de unidades atendidas no segmento (D)	3	3	1
Investimento médio por consumidor (C/D)	122	290	1.210
Poder Público	2009	2008	2007
Sem ônus para o consumidor (A)	907	1.740	2.003
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	907	1.740	2.003
Total de unidades atendidas no segmento (D)	12	15	4
Investimento médio por consumidor (C/D)	76	116	501

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

Gestão Energética Municipal	2009	2008	2007
Recursos investidos próprios	0	0	146
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	146
Educação – Conservação e Uso Racional de Energia	2009	2008	2007
Recursos investidos próprios	994	247	3.031
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	994	247	3.031
Aquecimento Solar (chuveiros elétricos e piscina)	2009	2008	2007
Recursos investidos próprios	242	184	274
Recursos investidos de terceiros	48	156	0
Total dos recursos	290	340	274
Rural	2009	2008	2007
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0

TOTAL DOS RECURSOS EM PROJETOS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA (R\$ MIL)	2009	2008	2007
Sem ônus para o consumidor	14.079	9.752	15.314
Com ônus para o consumidor	1.308	213	0
Total dos recursos	15.387	9.965	15.314

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

Por Classes de Consumidores	2009	2008	2007
Recursos no segmento Residencial sobre o total investido no PEE (%)	2,07	0,00	0,00
Recursos no segmento "baixa renda" sobre o total investido no PEE (%)	81,06	64,66	55,59
Recursos no segmento Comercial sobre o total investido no PEE (%)	0,00	0,09	0,52
Recursos no segmento Industrial sobre o total investido no PEE (%)	0,27	3,17	0,37
Recursos no segmento Rural sobre o total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre o total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Serviço Público sobre o total investido no PEE (%)	2,37	8,73	7,90
Recursos no segmento Poder Público sobre o total investido no PEE (%)	5,89	17,46	13,08
Por Tipos de Projetos	2009	2008	2007
Recursos no segmento Gestão Energética sobre o total de recursos no PEE (%)	0,00	0,00	0,95
Recursos no segmento Educação sobre o total de recursos no PEE (%)	6,46	2,48	19,79
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre o total de recursos no PEE (%)	1,89	3,42	1,79

EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA

Residencial	2009	2008	2007
Energia economizada (em MWh)/ano	84,42	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	25,16	0	0
Custo evitado com a energia economizada	12.521,17	0	0
Residencial Baixa Renda	2009	2008	2007
Energia economizada (em MWh)/ano	20.637,16	17.811,18	2.095,20
Redução na demanda de ponta (em MW)	5.675,88	5.296,68	719,08
Custo evitado com a energia economizada	3.060.903,57	n.d	n.d.
Comercial	2009	2008	2007
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	125,62
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	30,11
Custo evitado com a energia economizada	0	0	n.d.
Industrial	2009	2008	2007
Energia economizada (em MWh)/ano	0	913,76	1.974,25
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	144,47	259,87
Custo evitado com a energia economizada	0	n.d	n.d.
Rural	2009	2008	2007
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Iluminação Pública	2009	2008	2007
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Serviço Público	2009	2008	2007
Energia economizada (em MWh) / ano	0	2.353,68	3.088,33
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	301,70	246,78
Custo evitado com a energia economizada	0	n.d	n.d.
Poder Público	2009	2008	2007
Energia economizada (em MWh)/ano	0	1.669,54	2.202,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	664,87	541,59
Custo evitado com a energia economizada	0	n.d	n.d.

Aquecimento Solar	2009	2008	2007
Energia economizada (em MWh)/ano	0	60,71	375,75
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	64,00	92,34
Custo evitado com a energia economizada	0	n.d	n.d.
Eficientização Interna (na Empresa)	2009	2008	2007
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0

Obs 1: Ano de 2008 – Reclassificado.

Obs 2: Em alguns projetos não foram citados a energia economizada (MWh), a redução na demanda de ponta (MW) e o custo evitado com a energia economizada. Esses indicadores estão informados em anos anteriores (2008 e 2007), por serem esses os anos de maior investimento no projeto. Por outro lado, também temos casos de projetos que estão em fase de implantação, com resultados a serem mensuráveis a partir de abril/2010

6.3.6 Indicadores Ambientais

RECUPERAÇÃO DE ÁREAS DEGRADADAS	Meta 2010	2009	2008	2007
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	n.d.	0	0	0
Área preservada/total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)	n.d.	0	0	0
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha)	n.d.	0	0	0
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	780,98	2.997,00	3.196,85	2.639,40
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana	2,99%	12,08%	13,21%	11,05%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)	n.d.	22.022	49.880	38.922
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental	n.d.	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	n.d.	49	69	103
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ mil)	n.d.	6	0	0

GERAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS

Emissão	Meta 2010	2009	2008	2007
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	3,00	3,07	2,60	n.d.
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	n.d.	0	0	0
Efluentes	Meta 2010	2009	2008	2007
Volume total de efluentes	n.d.	0	0	0
Volume total de efluentes com tratamento	n.d.	0	0	0
Percentual de efluentes tratados (%)	n.d.	0	0	0

Sólidos	Meta 2010	2009	2008	2007
Quantidade anual (em toneladas) de consumo/descarte de papel	65	67,75	41,59	50,07
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	200	213,86	552,30	469,10
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a Empresa	100%	100%	100%	100%
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à Empresa (projeto específico)	n.d.	0%	0%	0%
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ mil)	n.d.	0	14	10
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$ mil)	60	43	66	58

MANEJO DE RESÍDUOS PERIGOSOS	Meta 2010	2009	2008	2007
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel)	100%	100%	100%	100%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na Empresa	100%	100%	100%	100%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento, etc.) (R\$ mil)	n.d.	7	30	55

USO DE RECURSOS NO PROCESSO PRODUTIVO E EM PROCESSOS GERENCIAIS

Consumo Total de Energia por Fonte	Meta 2010	2009	2008	2007
Hidrelétrica (em kWh)	10.740.317,03	10.322.288,49	9.363.814,24	9.487.269,19
Combustíveis fósseis	5.302.378,69	5.096.002,51	4.622.814,11	4.682.827,94
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar, etc.)	156.206,44	150.126,66	136.186,68	137.351,51
Consumo total de energia (em kWh)	16.198.902,17	15.568.417,66	14.122.815,03	14.307.448,64
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,001550	0,001540	0,001550	0,001755

Consumo Total de Combustíveis Fósseis pela Frota de Veículos da Empresa por Quilômetro Rodado	Meta 2010	2009	2008	2007
--	------------------	-------------	-------------	-------------

Diesel	932.193	946.005	960.372	1.055.436
Gasolina	178.760	188.169	589.340	647.540
Alcool	213.009	202.886	164.308	80.343
Gás natural	0	0	0	0

Consumo Total de Água por Fonte (em m³)	Meta 2010	2009	2008	2007
Abastecimento (rede pública)	77.900	77.293	69.508	51.948
Fonte subterrânea (poço)	55.000	53.812	17.744	23.301
Captação superficial (cursos d'água)	0	0	0	0
Consumo total de água (em m³)	132.900	131.105	87.252	75.249
Consumo de água por empregado (em m³)	77,58	77	50	43
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ mil)	n.d.	n.d.	n.d.	n.a.

ORIGEM DOS PRODUTOS – MATERIAL DE CONSUMO	Meta 2010	2009	2008	2007
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela Empresa/total de material adquirido	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro, etc.)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

EDUCAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL

Na Organização	Meta 2010	2009	2008	2007
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	523	561	267	545
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	31,69%	32,90%	15,28%	31,28%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	0,19	0,15	0,10	0,05
Recursos aplicados (R\$ mil)	45	40	48	46
Na Comunidade	Meta 2010	2009	2008	2007
Número de unidades de ensino Fundamental e Médio atendidas	80	52	0	259
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	n.d.	n.d.	0	n.d.
Número de alunos atendidos	16.000	12.796	0	42.590
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	n.d.	n.d.	0	n.d.
Número de professores capacitados	800	506	0	1.666
Número de unidades de ensino Técnico e Superior atendidas	0	0	0	0
Percentual de escolas atendidas de ensino Técnico e Superior/número total de escolas de ensino Técnico e Superior da área de concessão	0	0	0	0
Número de alunos atendidos de ensino Técnico e Superior	0	0	0	0
Percentual de alunos de ensino Técnico e Superior atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	0	0	0	0
Recursos aplicados (R\$ mil)	2.000	967	0	3.031

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

	Meta 2010	2009	2008	2007
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa	130.000	119.570	173.250	160.177
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda	n.d.	7,55%	11,88%	8,02%
Número de equipamentos eficientes doados	217.000	167.486	60.035	3.364
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	0	0	0	3.276
Número de profissionais eletricitas treinados pelo programa	0	0	0	0
PEEs de aquecimento solar	3	3	17	2
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	0	0	17	3
PEEs de gestão energética municipal	0	0	0	3
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	0	0	0	3
Percentual de municípios atendidos sobre o total de municípios da área de concessão	n.d.	43,01	1,61	1,61

P&D VOLTADOS AO MEIO AMBIENTE	Meta 2010	2009	2008	2007
Recursos aplicados (R\$ mil)	0	0	0	135,09
Número de patentes registradas no INPI	0	0	0	0
CULTURA, ESPORTE E TURISMO	Meta 2010	2009	2008	2007
Recursos aplicados (R\$ mil)	0	0	0	0
SAUDE	Meta 2010	2009	2008	2007
Recursos aplicados (R\$ mil)	0	0	0	0

6.4. Informações Corporativas

6.4.1 Conselhos

Conselho de Administração

Presidente

Joilson Rodrigues Ferreira

Vice-presidente

Gonzalo Pérez Fernández

Titulares

Gonzalo Gómez Alcântara

José Maurício Pereira Coelho

Marcelo Maia de Azevedo Corrêa

Suplentes

Adriano Marcelo Baptista

Luciana Freitas Rodrigues

Mario José Ruiz-Tagle Larrain

Rubens André Chagas Brito

Conselho Fiscal

Presidente

Carlos Alberto Araújo

Titulares

Francesco Gaudio

Milton Baggio Carvalho

Rubens Cardoso Carvalho

Suplentes

Bruno Lowndes Dale Cabral Meneses

João Jackson Mesquita Quirino

Rodolfo Rocha

Silvana Godói Ferreira

6.4.2 Diretoria Executiva e Superintendências

Diretoria-Executiva

Luis Antônio Ciarlini de Souza

Diretor-Presidente

Lady Batista de Moraes

Diretora de Gestão de Pessoas e Administração

Solange Maria Pinto Ribeiro

Diretora de Regulação

Erik da Costa Breyer

Diretor Financeiro e de Relações com Investidores

Paulo Roberto Dutra

Diretor de Planejamento e Controle

Superintendências

Luiz Carlos Teixeira

Superintendente de Gestão de Pessoas

Fabiano da Rosa Carvalho

Superintendente de Regulação

Luiz Jorge Lira Neto

Superintendente Financeiro e de Relações com Investidores

Ismael da Silva Gomes

Superintendente de Planejamento e Controle

José Cherem Pinto

Superintendente de Operações

Paulo Freitas de Araújo

Superintendente Comercial e Mercado

Ary Pinto Ribeiro Filho

Superintendente de Engenharia

6.4.3 Endereços: físico e eletrônico

Holding

Neoenergia S/A

Endereço: Praia do Flamengo, 78 | 4º andar | Flamengo
Rio de Janeiro – RJ
CEP: 22.210-030
CNPJ: 01.083.200/0001-18
Inscrição Estadual: 770598.65
Telefone: 55 (21) 3235-9800
Fax: 55 (21) 3235-9884
Site: www.neoenergia.com

Distribuição de Energia

Companhia Energética de Pernambuco – Celpe

Endereço: Avenida João de Barros, 111 | Boa Vista
Recife – PE
CEP: 50.050-902
CNPJ: 10.835.932/0001-08
Inscrição Estadual: 005493.93
Telefone: 55 (81) 3217-5100 (81) 3217-5130
Fax: 55 (81) 3217-5984
Site: www.celpe.com.br

Geração e Distribuição de Energia

Usina Termelétrica Tubarão

Endereço: Avenida Alameda do Boldró, s/n | Centro
Fernando de Noronha – PE
CEP: 53.990-000
Telefone: 55 (81) 3619-1150
Fax: 55 (81) 3619-1150
Site: www.celpe.com.br

6.4.4 Área a ser contatada para esclarecimentos adicionais

Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável
Endereço: Avenida João de Barros, 111 | Boa Vista
Recife - PE
CEP: 50.050-902
Telefone: 55 (81) 3217-5130
Fax: 55 (81) 3217-5984
Site: www.celpe.com.br

6.5 Créditos

Coordenação Geral

Liane Cyreno Tavares de Souza

liane.cyreno@celpe.com.br

Gerente do Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável

Ana Beatriz Castro

ana.castro@celpe.com.br

Gestora da Unidade de Imagem Corporativa, *Marketing* e Desenvolvimento Sustentável

Consolidação de Indicadores da *Global Reporting Initiative* (GRI) e Revisão Final

Mirella Pessoa de Melo

mirella.pessoa@celpe.com.br

Analista de Comunicação e Responsabilidade Social

Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável

Apuração de Indicadores da *Global Reporting Initiative* (GRI)

Comitê de Responsabilidade Social da Celpe

Ana Beatriz Castro

Alexandre Emmanuel de Araújo Paschoal

Ana Teresa Ferreira Lima

Alvaro de Araújo Cavalcanti

Aguinaldo Junior Flor

Anderson Pereira dos Santos

Caio Marcio Lima dos Santos

Danielle Christine Othon Lacerda

Erinaldo Azevedo de Andrade

Francisco de Assis de Carvalho Júnior

Ivana Regina Alves Saraiva

Jose Alberto da Silva Junior

Liane Cyreno Tavares de Souza

Lidice Araujo Mendes de Carvalho

Luiz do Rego Bezerra

Maria José dos Santos Dias

Márcia Cristina Rocha

Marcilio Quintino Correia da Silva

Mirella Pessoa de Melo

Priscila Ferreira de Carvalho Simões

Sérgio Wanderley

Silvania Gonçalves Figueiredo

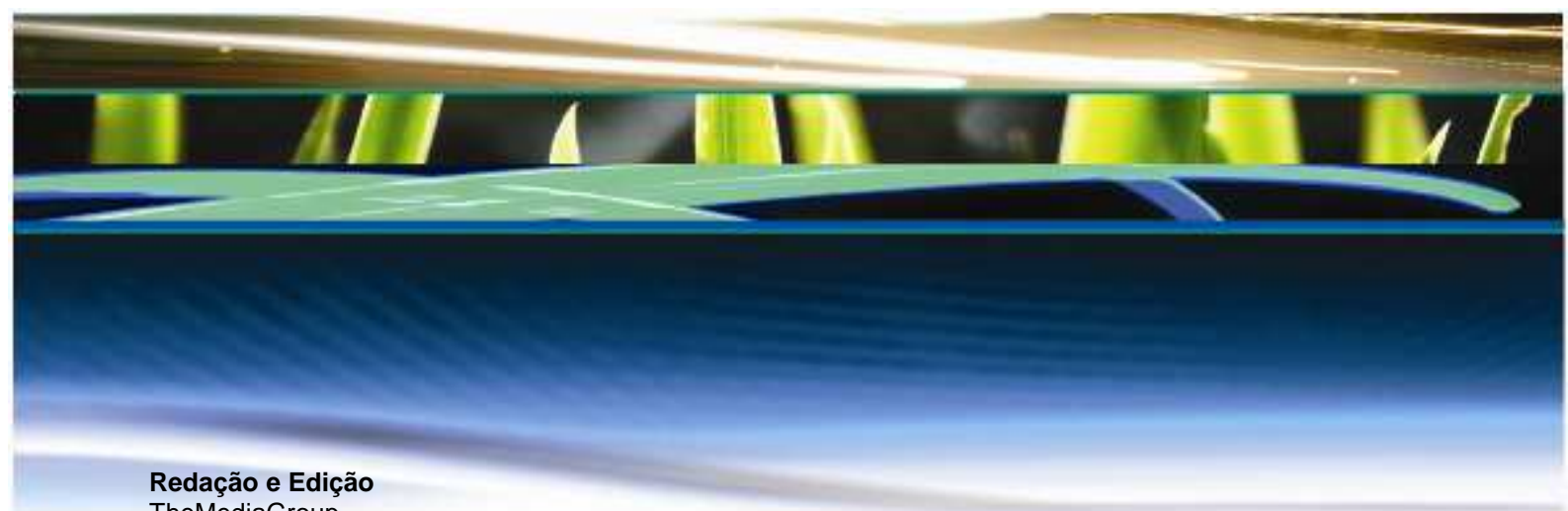
Simone de Carvalho Silva e Lima

Sully Freire

Teresa Cristina Câmara Malaquias

Thiago Dias Caires

Wider Basílio Santos



Redação e Edição
TheMediaGroup

Projeto Gráfico
TheMediaGroup

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