

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Próxima página

# coelce09

RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE



# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



# Principais Indicadores

[GRI 2.8]

	2005	2006	2007	2008	2009
<b>ECONÔMICO-FINANCEIROS (R\$ mil)</b>					
Receita operacional líquida	1.487.312	1.567.575	1.702.377	1.914.052	2.140.702
EBITDA <sup>(2)</sup>	359.859	532.623	462.991	575.448	578.796
Lucro líquido	189.124	298.258	244.751	338.523	334.448
Investimentos	251.139	343.098	396.908	473.307	332.514
Dívida financeira líquida	470.180	424.349	553.377	803.293	836.363
Dívida financeira líquida/ patrimônio líquido (%)	64,1%	54,4%	65,0%	87,6%	80,52%
<b>MARGENS (%)</b>					
Margem EBITDA	24,2%	34,0%	27,2%	30, 1%	27,0%
Margem EBIT	17,2%	27,0%	20, 7%	23,7%	20,9%
Margem líquida	12,7%	19,0%	14,4%	17,7%	15,6%
<b>AÇÕES</b>					
Distribuição de resultados (R\$ mil)	227.768	283.345	244.751	263.096	213.000
Valor de mercado companhia (R\$ mil)	1.092.260	1.966.290	2.162.111	1.573.500	2.474.900
Lucro líquido por ação (R\$) <sup>(4)</sup>	2,43	3,83	3,14	4,35	4,30
<b>PRODUTIVIDADE</b>					
Consumidores por empregado	1.848	1.937	2.073	2.224	2.285
Energia vendida por empregado (MWh)	5.089	5.238	5.649	5.991	6.115
Custos por cliente (R\$) <sup>(3)</sup>	103,81	103,6	116,17	110, 72	110,51
Perdas de energia (%)	14,00	13,00	12,35	11,7	11,5
DEC (horas) <sup>(4)</sup>	12,45	11,42	9,40	8,18	7,67
FEC (vezes) <sup>(5)</sup>	10, 44	9,11	7,87	6,78	5,91
<b>SOCIOAMBIENTAIS (R\$ mil)</b>					
Investimentos em meio ambiente	7.954	17.029	21.022	27.419	27.419
Investimentos sociais internos	52.139	54.945	55.928	61.879	59.358
Total de contribuições para a sociedade	79.781	154.546	153.314	223.886	85.604

<sup>(1)</sup> EBITDA: Lucro bruto antes das receitas e despesas financeiras líquidas, do Imposto de Renda e da Contribuição Social, das depreciações e amortizações. Utilizado como medida de desempenho pela Coelce, não é adotado pelas práticas contábeis brasileiras ou americanas

<sup>(2)</sup> Dados de 2005 a 2006 ajustados para fins de comparação, devido a grupamento ocorrido em 2007, na proporção de 2 mil para uma ação

<sup>(3)</sup> Pessoal + material + serviços de terceiros + programa de eficiência energética + outras despesas operacionais

<sup>(4)</sup> Duração equivalente da interrupção por cliente

<sup>(5)</sup> Frequência equivalente da interrupção por cliente



# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





Coelce  
eleita uma  
das 150  
melhores

Seja bem-vindo

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



# Perfil

## Missão

[GRI 4.8]

**Coelce: Gente e energia para um mundo melhor!**

Energia orientada para um relacionamento próximo e transparente com nossos clientes, crescendo junto com o Ceará e gerando valor para os acionistas através da satisfação e do compromisso de todo o nosso time.

## Visão

**A Coelce quer ser até 2011:**

**Gente:** A melhor empresa para se trabalhar no Nordeste;

**Cliente:** A número 1 no Ceará em atendimento e proximidade com clientes;

**Resultado:** Uma das três melhores empresas de distribuição de energia elétrica do Brasil.

## Valores

**Respeitamos a vida**

- Segurança em tudo que fazemos
- Compromisso com a sociedade e o meio ambiente
- Respeito às pessoas

**Somos simples**

- Simplicidade nas ações
- Transparência e confiança nas relações

**Críamos valor**

- Inovação em processos e negócios
- Compromisso e profissionalismo
- Parcerias sustentáveis

**Eleita a melhor distribuidora de energia elétrica do Brasil, em 2009, a Coelce – Companhia Energética do Ceará atende uma população de 8,5 milhões de pessoas nos 184 municípios do Estado, em um território de 148.825 mil quilômetros quadrados. É a terceira maior distribuidora da Região Nordeste em volume comercializado.** [GRI 2.1, 2.2, 2.5]

A companhia encerrou 2009 com 2,9 milhões de clientes, 4,4% acima do ano anterior. O crescimento reflete a adesão de 123,6 mil consumidores à sua base comercial – concentrada nas classes residencial (mais 87,4 mil) e rural (mais 16,7 mil). Ao final do período, empregava 8.561 colaboradores, sendo 1.298 próprios, 7.042 de empresas parceiras, 184 estagiários e 37 jovens-aprendizes. [GRI 2.7]

Sua sede está localizada na capital, Fortaleza, onde também possui uma central de atendimento emergencial, responsável pela Região Metropolitana. Conta ainda com mais seis unidades administrativas e 201 lojas de atendimento. [GRI 2.4, 2.3]

O volume total de venda e transporte de energia na área de concessão da Coelce em 2009 foi de 7.938 GWh, alta de 3,7% (+282 GWh) em relação ao ano anterior, cujo volume foi de 7.655 GWh. Esse incremento está concentrado no mercado cativo da companhia, que apresentou acréscimo de 4,5% (+317 GWh): 7.302 GWh versus 6.985 GWh em 2008. A receita líquida também evoluiu, para R\$ 2.141 milhões, com aumento de 12% em comparação ao ano anterior; a geração de caixa, expressa pelo EBITDA, foi de R\$ 578,8 milhões (R\$ 569,6 milhões em 2008) e o lucro líquido atingiu R\$ 334,4 milhões. [GRI 2.8]

Como atestam os prêmios recebidos no exercício, a empresa deu continuidade também às ações para melhorar a qualidade do serviço. Os indicadores que medem a interrupção no fornecimento apresentaram os melhores resultados da história da companhia. O Índice DEC (Duração Equivalente de Interrupção), que apura o tempo médio que uma residência fica sem energia no ano, foi de 7,67 horas (8,18 em 2008) – o melhor resultado do Nordeste e o terceiro melhor do País.

Sociedade anônima de capital aberto, é controlada pela Endesa Brasil S.A., por meio da *holding* Investluz S.A., que detém 56,6% do capital total e 91,66% do capital votante. O restante das ações pertence a pessoas físicas, investidores institucionais nacionais e estrangeiros, como fundos de pensão, clubes e fundos de investimentos, e outras pessoas jurídicas, e é negociada na Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa). [GRI 2.6]

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## LOCALIZAÇÃO



### Fortaleza

**Sede Administração Central** – Abriga as diretorias de Recursos Humanos, Técnica (Centro de Controle do Sistema, Operação Técnica e Planejamento e Engenharia AT e MT), Comercial (Central de Relacionamento e áreas de combate às perdas, serviços aos clientes, operações comerciais, atendimento aos grandes clientes, cobrança e marketing), Jurídica, Institucional e Comunicação, e as áreas de Regulação e Mercado, Planejamento e Controle e Financeira. Cerca de 700 colaboradores trabalham no prédio, construído com o mínimo impacto ambiental.

**Sede Messejana** – Atividades de atendimento emergencial e outras de campo referentes à Fortaleza e toda a Região Metropolitana.

**Iguatu** – Operação técnica de atendimento emergencial e outras atividades de campo, bem como as atividades comerciais de combate às perdas relativas à Região Centro-Sul.

**Sobral** – Operação técnica de atendimento emergencial e outras atividades de campo, bem como as atividades comerciais de combate às perdas e de cobrança relativas à Região Norte.

**Juazeiro do Norte** – Operação técnica de atendimento emergencial e outras atividades de campo, bem como as atividades comerciais de cobrança relativas à Região Sul.

**Itapipoca** – Operação técnica de atendimento emergencial e outras atividades de campo na Região Atlântico.

**Canindé** – Operação técnica de atendimento emergencial e outras atividades de campo na Região Centro-Norte.

**Limoeiro do Norte** – Operação técnica de atendimento emergencial e outras atividades de campo na Região Leste.



# ÍNDICE

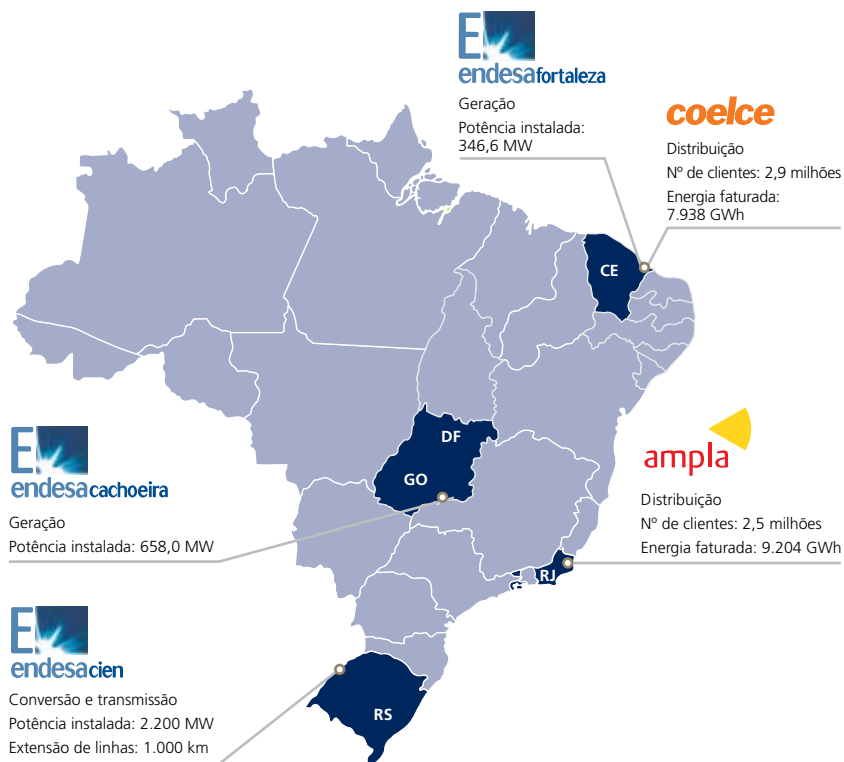
<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



**ENDESA BRASIL**

*Holding* de empresas de distribuição, geração, transmissão e comercialização de energia, atua em quatro estados brasileiros (Rio de Janeiro, Ceará, Goiás e Rio Grande do Sul) e atende 5,4 milhões de clientes, reunindo cerca de 15 milhões de habitantes. Em distribuição, além da Coelce, controla a Ampla, que opera no Estado do Rio de Janeiro. Em geração, mantém a Endesa Cachoeira (usina hidrelétrica, em Goiás) e Endesa Fortaleza (usina termelétrica, no Ceará). É proprietária ainda da Endesa Cien, que converte a frequência e transmite energia entre o Brasil e a Argentina.

Controlada pela Endesa S.A., uma das dez maiores empresas de energia do mundo e a maior nos mercados da Espanha e da América do Sul, se posiciona entre as cinco maiores organizações privadas do setor elétrico brasileiro.

**Presença da Endesa no Brasil | GRI 2.5 |****ENDESA S.A.**

Controladora da Endesa Brasil, a Endesa S.A. atua nos segmentos de eletricidade, gás, cogeração e energias renováveis por meio de instalações eólicas, centrais hidrelétricas e térmicas (gás, carvão e nucleares), aproveitamento de resíduos e biomassa. Fundada em 1944, tornou-se ao longo desse período a maior empresa de energia da Espanha e a principal empresa privada de energia da Península Ibérica e da América Latina, juntas. Atende mais de 24 milhões de clientes, sendo a maior multinacional privada do setor elétrico em atuação na América Latina, líder na Colômbia, no Peru, no Chile e na Argentina.

No início de 2009, sua composição acionária estava dividida entre Enel SpA, com 67%, e Acciona S.A. (5% diretamente e 20% indiretamente, por meio da Finanzas DOS S.A.). Os 8% restantes pertenciam a outros acionistas. No dia 20 de fevereiro de 2009, a Enel e a Acciona assinaram acordo por meio do qual a Enel adquiriu a participação da Acciona na Endesa, passando a ter

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



92% do controle. A Enel é a maior companhia elétrica da Itália e a segunda maior de energia da Europa, com operações de distribuição de energia e gás. Atua também na América do Norte, na América Latina e no Leste Europeu. |GRI 2.9|

### MARCOS HISTÓRICOS

Desde a sua criação, em 1960, a Coelce atua comprometida em ampliar a oferta do serviço de distribuição de energia e melhorar a qualidade de vida da população do Estado do Ceará.

- 1960** Criação da Companhia de Eletricidade do Cariri (Celca) e da Companhia de Eletrificação Centro-Norte do Ceará (Cenort).
- 1962** Surgem a Companhia Nordeste de Eletrificação de Fortaleza (Conefor) e a Companhia de Eletrificação do Nordeste (Cerne).
- 1971** Por meio da Lei Estadual nº. 9.477, de 5/7/1971, é criada a Coelce, com a unificação das quatro empresas distribuidoras de energia elétrica então existentes no Ceará.
- 1995** A Coelce torna-se empresa de capital aberto, passando a negociar suas ações nas principais bolsas de valores brasileiras.
- 1998** Em leilão público, realizado na Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, a companhia é privatizada. O Consórcio Distriluz Energia Elétrica S.A. – formado por Endesa España S.A., Enersis S.A., Chilectra S.A. e Companhia de Eletricidade do Rio de Janeiro (Cerj), atualmente Ampla – converte-se no novo operador da empresa e, por meio de contrato de concessão, válido por 30 anos, assume a distribuição de energia elétrica no Ceará.
- 1999** É concluída reestruturação societária, pelo qual incorpora a controladora Distriluz Energia Elétrica S.A., passando a ser controlada pela Investluz S.A., que detém 91,66% do capital votante e 56,59% do capital total. A Investluz é controlada pela Endesa Brasil, com participação direta de 63,57% do capital total.
- 2000-2006** Período de reposicionamento de imagem e planejamento estratégico, com foco no relacionamento com o cliente e lançamento de produtos e serviços. Em 2006, ações classe A da companhia passam a integrar o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da Bolsa de Valores de São Paulo.
- 2007** Conclusão do plano estratégico Escalada Coelce (2004-2007) e lançamento da nova plataforma de imagem: A nossa ideia é conhecer você.
- 2008** Início do plano estratégico Ser Coelce, com duração de quatro anos e foco em três pilares: gente, cliente e resultado. Programa Ecoelce foi um dos dez ganhadores do prêmio *World Business and Development Awards*, que reconhece a contribuição do setor privado no alcance dos Objetivos do Milênio das Nações Unidas. Eleita pelo terceiro ano consecutivo a Melhor Distribuidora do Nordeste (Abradee) e posicionada entre as 150 Melhores para se Trabalhar (*Exame-Você S.A.*).

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



**2009** Eleita a melhor distribuidora do Brasil, pela Abradee.

Empresa mais bem-avaliada pelos clientes, segundo pesquisas Abradee, Aneel e Cier.

Alcance do menor índice DEC (Duração Equivalente de Interrupção) de sua história: 7,67 horas, ante 8,18 em 2008. O resultado é também o melhor do Nordeste.

Melhor empresa para se trabalhar no Nordeste e sétima melhor entre as empresas de médio porte (com até 1.500 funcionários), segundo o *Guia Exame-Você S.A.*

Enel adquire 25,01% das ações da Acciona e, com a operação, passa a deter 92,06% do capital da Endesa S.A.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



# Mensagem da Administração

[GRI 1.1]



**Abel Alves Rochinha**

Presidente



**Mario Santos**

Presidente do Conselho de Administração  
da Coelce e da Endesa Brasil

O ano de 2009 entrará para a história da Coelce. Todos os esforços e investimentos realizados pela empresa foram reconhecidos por nossos colaboradores e clientes e, conseqüentemente, por uma sucessão de prêmios. Eles permitiram antecipar em dois anos a nossa Visão para 2011: ser uma das três melhores empresas de distribuição de energia elétrica do País; a número 1 do Ceará em atendimento e proximidade aos clientes; e a melhor empresa para trabalhar no Nordeste.

Praticando os valores corporativos de respeito à vida, simplicidade e criação de valor, superamos essas metas. Com o inédito prêmio concedido pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), nos destacamos como a melhor distribuidora do Brasil. Ficamos na condição de empresa mais bem-avaliada pelos clientes de todo o País, com 92,7% no Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP), da Abradee. E, no aspecto de pessoas, nos firmamos como a melhor empresa do Nordeste para trabalhar, além de ocuparmos a sétima posição entre as companhias de médio porte (com até 1.500 funcionários) no *Guia Exame-Você S.A.*, com índice de felicidade no trabalho de 82,5%.

Mas os avanços se deram também em outras áreas. Nossa receita líquida evoluiu para R\$ 2.141 milhões, acréscimo de 12% em comparação ao ano anterior; a geração de caixa, expressa pelo EBITDA, foi de R\$ 578,8 milhões



# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



(R\$ 569,6 em 2008); e o lucro líquido atingiu R\$ 334,4 milhões. Nos últimos cinco anos, atingimos um crescimento médio anual (CAGR) de 10% na receita e 56% no lucro. Realizamos uma bem-sucedida emissão de debêntures, com procura cinco vezes maior do que a oferta e captação de R\$ 245 milhões, recursos que ajudam a amparar nossas ambições de crescimento.

Alcançamos nossos principais objetivos e metas estratégicas, acumulando resultados, fortalecendo negócios e ampliando a base de clientes. Atingimos 2,9 milhões de clientes, ligando mais de 123 mil novas unidades consumidoras. O consumo de energia elétrica no Ceará (cativo + livre) encerrou o ano com crescimento de 3,7%, impulsionado principalmente por altas no consumo das classes residencial (5,4%) e comercial (5,9%).

Nunca atuamos de forma tão descentralizada em ações sociais, com ênfase à geração de renda nas comunidades e à preservação ambiental. O sucesso do Ecoelce, programa, que troca lixo por bônus na conta de energia, é uma realidade que continua a ter grande repercussão nacional e internacional. O desempenho ambiental e a qualidade dos nossos processos foram recertificados com a ISO 14001, que abrange 80% de nossas instalações.

Em 2009, conseguimos ainda uma melhora sem precedentes em nossos indicadores técnicos e de qualidade, com o alcance dos melhores índices da história da companhia. A Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) passou de 8,18 para 7,67 horas, o melhor desempenho do Nordeste e o terceiro melhor do País. A Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC) caiu de 6,78 para 5,91. Tais resultados se refletem na expressiva queda de 19,7% no número de reclamações recebidas pela área comercial.

Seguimos também priorizando o comportamento seguro de nossos colaboradores nos serviços da rede elétrica e na realização de demais atividades, com o lançamento do programa Saber Viver, que busca tornar a cultura de segurança uma atitude natural.

Nenhuma dessas conquistas seria possível sem o envolvimento de nossos colaboradores próprios e parceiros. Além de integrar o *ranking* das 150 melhores do *Guia Exame-Você S.A.*, ficamos em 43º lugar na relação das 100 melhores empresas para se trabalhar no País, segundo pesquisa da revista *Época* e *Great Place to Work*.

Por outro lado, em 2009 o grupo Enel, líder mundial em energia, passou a ser acionista controlador da Endesa, multinacional com reconhecida vocação no setor elétrico, que por meio do grupo Enersis controla nossa matriz.

Todos esses resultados nos deixam muito otimistas em relação ao futuro. Em 2010 continuaremos investindo, com a previsão de que toda a população do Estado tenha acesso à energia. Cumpriremos, assim, nosso objetivo de crescer junto com o Ceará e avançar em qualidade de serviço e relacionamento com nossos públicos de interesse, como uma empresa comprometida com a criação de valor e a sustentabilidade. Queremos que cada ano supere o anterior em tudo o que de melhor fazemos, e assim seremos plenamente gente e energia para um mundo melhor.



**Abel Alves Rochinha**  
Presidente



**Mario Santos**  
Presidente do Conselho de Administração  
da Coelce e da Endesa Brasil

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



# Reconhecimentos

## PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS | GRI 2.10 |

- **Melhor distribuidora de energia elétrica do Brasil** – Concedido pela Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee), destacando-se como 1º lugar em Avaliação pelo Cliente, 4º lugar nacional em Gestão Operacional e 6º em Responsabilidade Social.
- **Prêmio Cier de Calidad** – Satisfacción de Clientes 2009 – Reconhecimento pela Comissão de Integração Energética Regional (Cier), que avalia todas as distribuidoras de países latinoamericanos.
- **Prêmio Iasc** – Concedido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), por conquistar o maior Índice Aneel de Satisfação do Consumidor da Região Nordeste.
- **Empresa-modelo em Sustentabilidade** – Inclusão no *ranking* de 20 companhias destacadas pelo *Guia Exame de Sustentabilidade*.
- **Prêmio Nacional de Qualidade (PNQ)** – Destaque no reconhecimento da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), pela excelência em gestão de clientes.
- **Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil** – Pelo quarto ano consecutivo, integrou o *ranking* de 150 companhias elaborado pelo *Guia Exame–Você S.A.* Ficou na 7ª posição entre as empresas de médio porte (com até 1.500 funcionários) e em 1º lugar na Região Nordeste, com índice de felicidade no trabalho de 82,5. Conquistou também a 14ª na relação das 100 Melhores Empresas para se trabalhar, na pesquisa da revista *Época* e *Great Place to Work*, sendo a única distribuidora de energia entre as selecionadas.
- **Prêmio Fundação Coge** – O projeto Ecoelce foi finalista na categoria Ações de Responsabilidade Social da premiação do Comitê de Gestão Empresarial 2009.
- **Prêmio Contribuintes do Ceará 2009** – Segundo ano de reconhecimento pela contribuição ao desenvolvimento estadual, por meio do recolhimento correto e regular do ICMS.
- **Prêmio Delmiro Gouveia** – Pelo segundo ano seguido, foi destacada como Maior Empresa do Ceará e Melhor Contabilista, em iniciativa da Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa) no Estado.
- **Selo de Responsabilidade Cultural 2009** – Promovido pela Secretaria de Cultura do Estado (Secult), que reconhece as empresas que mais investem nesse setor.
- **Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)** – Pelo quarto ano consecutivo, a ação preferencial classe A (COCE5) integrou a carteira da BM&FBovespa que lista empresas comprometidas com governança e equilíbrio nos desempenhos econômico, social e ambiental.



# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>







# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



# Apresentação

**Pelo quinto ano consecutivo, a Coelce publica seu Relatório Anual de Sustentabilidade, por meio do qual procura divulgar seus resultados econômico-financeiros e destacar as ações sociais e ambientais realizadas no período. Trata-se de um compromisso fundamental de alinhar desempenho econômico e operacional ao desenvolvimento sustentável dos negócios. [GRI 3.3]**

Desde 2005, o relatório segue as diretrizes propostas pela Global Reporting Initiative (GRI), organização criada em 1997 como uma iniciativa conjunta do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) e da organização não governamental Ceres (sigla em inglês para Coalizão por Economias Ambientalmente Responsáveis). O conjunto de princípios e indicadores desenvolvido pela GRI torna possível comparar e comunicar o desempenho das organizações e servir como uma importante ferramenta de gestão na busca pela sustentabilidade plena dos negócios. A companhia adota, desde 2007, a versão G3 dos indicadores GRI, e no ano posterior passou a responder também aos indicadores do suplemento setorial direcionado ao mercado de energia (sigla EU).

A estrutura segue os Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável disseminados pela Endesa. Seus principais capítulos tratam de Conduta, Acionistas, Clientes, Pessoas, Meio Ambiente, Inovação e Sociedade, reforçando sua posição estratégica de avançar nos âmbitos econômico, social e ambiental. Apresenta também as práticas da Coelce que contribuem para os princípios do Pacto Global e traz o balanço proposto pelo Instituto Brasileiro de Análise Sociais e Econômicas (Ibase). Segue, da mesma forma, recomendações de conteúdo da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca).

As Demonstrações Financeiras e o Balanço Social (Ibase) foram auditados pela AGN Canarim Auditores Associados, e os demais indicadores são passíveis de auditorias internas periódicas, por intermédio do Sistema de Auditoria Corporativa (SAC). Os dados referentes à qualidade técnica do sistema elétrico, assim como os programas subsidiados pelo governo, são constantemente regulados e monitorados pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). [GRI 3.13]

Este relatório reúne dados e atividades da Coelce, em toda a sua área de concessão, no período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2009. O relatório anterior, referente a 2008, foi publicado em maio de 2009. Eventuais alterações de dados publicados em documentos anteriores estão indicadas nas páginas em que são apresentados. [GRI 3.1, 3.2, 3.6, 3.8, 3.10, 3.11]

Sempre que possível, são apresentados os números acompanhados de uma base histórica de anos anteriores, permitindo visualizar a evolução de indicadores considerados relevantes para a tomada de decisão dos públicos estratégicos. Os responsáveis pelas áreas também buscam incluir uma análise

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



sobre o crescimento ou a queda de cada indicador apresentado, além de citar as metas estabelecidas para o ano de 2010, reforçando o compromisso de ser uma empresa transparente, inclusive em relação aos próximos passos a serem tomados. |GRI 3.7, 3.9|

### CONTEÚDO |GRI 3.5|

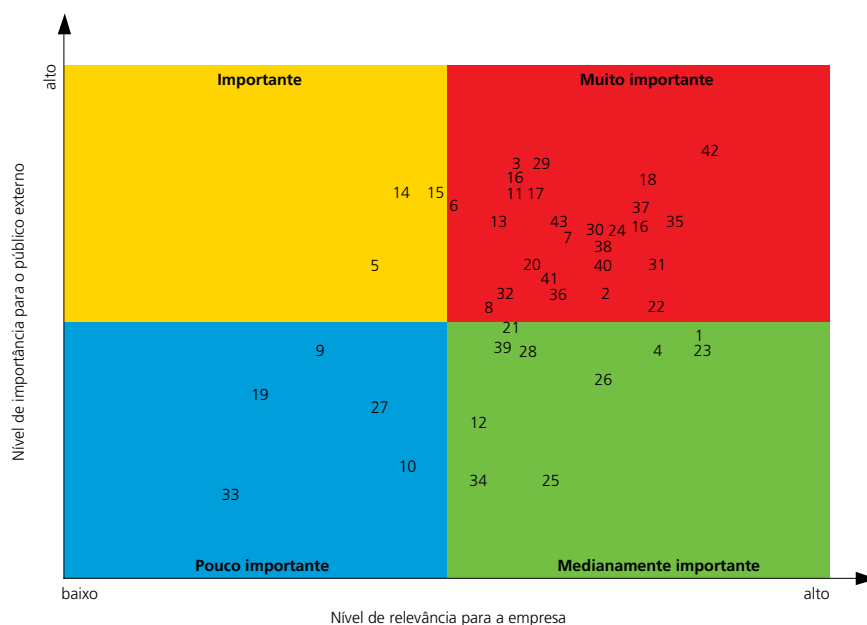
Pelo segundo ano consecutivo, a Coelce empenhou-se para ouvir seus principais parceiros estratégicos durante a elaboração do Relatório Anual de Sustentabilidade. Com o objetivo de definir os temas que deveriam ser abordados no documento e identificar principais preocupações, aplicou teste de materialidade, seguindo as orientações da Global Reporting Initiative (GRI). Uma consultoria externa foi contratada para auxiliar o processo.

Em uma primeira fase, a Coelce consultou seus públicos interno e externos, que deram sua opinião sobre a relevância de várias questões, divididas em sete grandes temas. O processo abrangeu 64 pessoas, sendo 27 representantes de público interno (colaboradores próprios, parceiros e diretoria) e 37 de públicos externos (acionistas, clientes, fornecedores, organizações não governamentais e imprensa). Os testes foram aplicados pessoalmente, em encontro realizado na sede da Companhia, em fevereiro de 2010. Alguns parceiros, impossibilitados de comparecer, foram consultados por telefone ou e-mail.

A Diretoria da empresa consolidou o resultado final da materialidade considerando os Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável da Endesa, as orientações da GRI e os princípios do Pacto Global. O resultado final foi obtido com a participação dos *stakeholders* internos e externos tendo o mesmo peso na consolidação, exceção feita à Diretoria, ponderada em dobro.

**Para mais informações:** Comentários ou eventuais pedidos de esclarecimentos sobre este Relatório podem ser encaminhados para a área de Responsabilidade Social Corporativa e Meio Ambiente da Coelce, pelo e-mail [drpinho@endesabr.com.br](mailto:drpinho@endesabr.com.br) ou telefone (85) 3453-4821. |GRI 3.4|

Matriz de materialidade



Eixo vertical: públicos externos (empresas parceiras e fornecedores, universidades, clientes e ONGs/comunidade)  
Eixo horizontal: públicos internos (diretores, colaboradores diretos, colaboradores parceiros e estagiários)

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## Classificação dos temas nos quadrantes

Item	Temas/Relevância	Correlação GRI	Princípios do Pacto Global
<b>Muito Importante</b>			
2	Governança corporativa	4.1 a 4.10	
3	Compromissos com iniciativas externas	4.12	
6	Pesquisa e desenvolvimento	EU8	
7	Investimento em infraestrutura e serviços de benefício público	EC8, EU23	
8	Perdas de energia	EU12	
11	Eficiência na transmissão, geração e distribuição de energia	EU6, EU28, EU29	
13	Consumo de energia	EN3, EN4, EN5, EN7	8 e 9
16	Emissões, efluentes e resíduos	EN16 a EN19, EN22, EN23	7,8 e 9
17	Cuidados ambientais na oferta de produtos e serviços	EN26	7,8 e 9
18	Conformidade com leis e regulamentos ambientais	EN28	8
20	Investimentos e gastos com proteção ambiental	EN30	7,8 e 9
22	Relações do empregado com a empresa	LA4, LA5	3
24	Diversidade e igualdade de oportunidades	LA13, LA14	1 e 6
29	Trabalho infantil	HR6	1,2 e 5
30	Trabalho forçado ou escravo	HR7	1,2 e 4
31	Investimento na comunidade	EC8, SO1	
32	Práticas anticorrupção	SO2, SO3, SO4	10
35	Conformidade com leis e regulamentos (sociedade)	SO8	
36	Programas de acesso à energia	EU23	
37	Oferta de informações claras e acessíveis ao cliente	EU24	
38	Acesso aos serviços e produtos para clientes especiais (deficientes, analfabetos, idosos)	EU24	
40	Saúde e segurança do cliente	PR1	1
41	Saúde e segurança pública	EU25	1
42	Satisfação do cliente	PR5	
43	Conformidade no fornecimento de produtos e serviços	PR9	
<b>Importante</b>			
5	Gerenciamento da demanda de energia	EU7	
14	Consumo de água	EN8	8 e 9
15	Atenção à biodiversidade	EN11, EN12, EU13	8
<b>Medianamente importante</b>			
1	Impactos, riscos e oportunidades	1.2, 4.11, EU6, EU21, EC2	
4	Resultados econômico-financeiros	EC1	
12	Consumo de materiais	EN1, EN2	8 e 9
21	Geração de emprego	LA1, LA2, EU14	6
23	Saúde e segurança (público interno)	LA7, LA8, EU16, EU18	1 e 3
25	Treinamento e educação	LA10, LA11, LA12, EU14	6
26	Trabalhadores parceiros	EU17, HR2, HR6, HR7	6
28	Cláusulas de direitos humanos em contratos de investimento e com fornecedores	HR1, HR2	1 e 2
34	Prêmios e reconhecimentos	2.10	
39	Regularização das ligações clandestinas	EU23, EU25	
<b>Pouco importante</b>			
9	Mudanças climáticas – riscos e oportunidades	EC2, EU5	7,8 e 9
10	Presença de mercado	EC5, EC6, EC7	
19	Impactos no transporte	EN29	7,8 e 9
27	Critérios socioambientais na seleção de fornecedores	HR2, HR5, HR6, HR7	1 a 10
33	Participação em políticas públicas e lobbies	SO5	10

## Nível de aplicação GRI

C	C+	B	B+	A	A+
---	----	---	----	---	----

Autodeclarado



Examinado por terceiros

Examinado pela GRI



# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





Conduta

Clientes



Pessoas



Sociedade

Meio  
Ambiente



Acionistas

Inovação





# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



# Compromissos

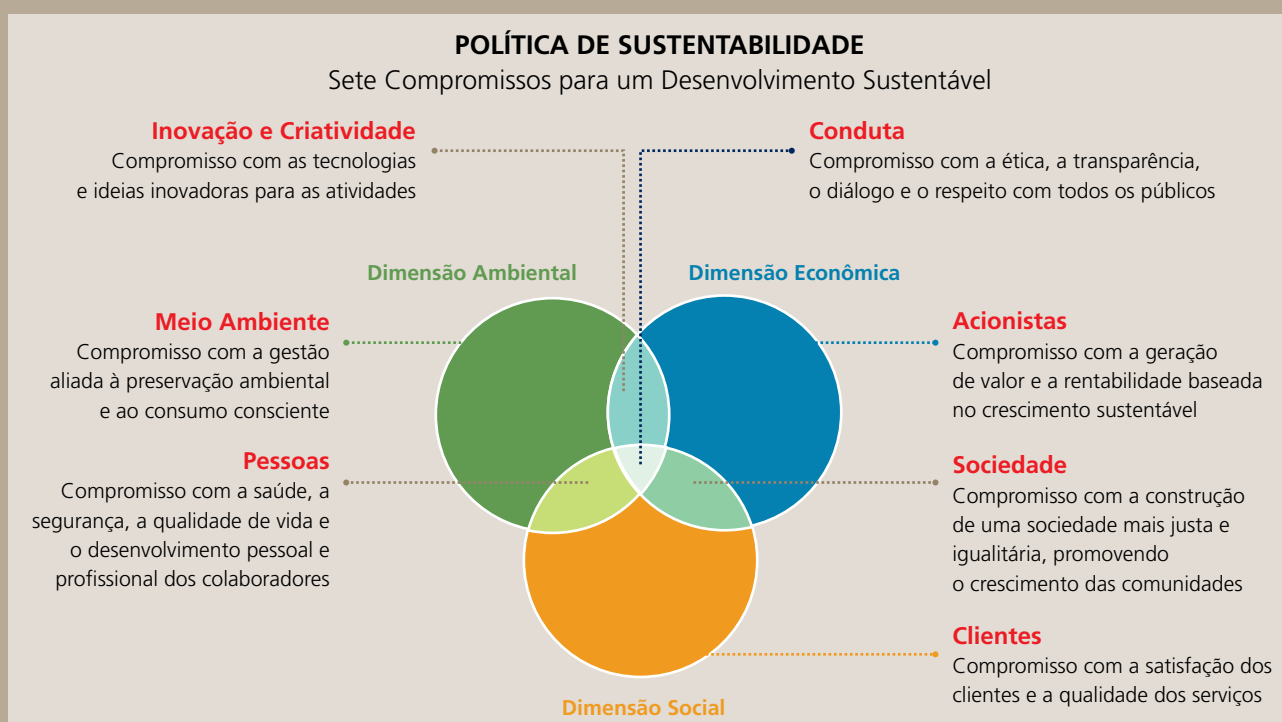
[GRI 4.12]

**O compromisso da Coelce com a sociedade integra sua estratégia de desenvolvimento sustentável. A empresa avalia constantemente os impactos de suas atividades sobre a sociedade e o meio ambiente, e investe em projetos de desenvolvimento e melhoria, minimizando riscos e efeitos negativos de seu negócio.**

Pela importância que tem a energia elétrica, gestores e acionistas avaliam que um dos principais objetivos da Administração é investir em responsabilidade social. Pela natureza do serviço e seu impacto, as atividades estão vinculadas à sustentabilidade. A empresa se compromete de forma pragmática com esse valor por meio do desenvolvimento de uma série de ações nas áreas de educação e eficiência energética. Destacam-se projetos com foco social e de geração de renda, para melhorar as condições da vida da comunidade do entorno.

Todas as iniciativas são direcionadas pela Política de Responsabilidade Social e têm como objetivo promover o crescimento das comunidades. A empresa defende a incorporação de critérios sociais e ambientais em sua estratégia e em seus modelos de gestão, o que possibilita o alcance dos objetivos do negócio e a criação de valor em uma perspectiva de longo prazo.

Ao assumir esses compromissos, a empresa contribui também para que o consumo energético continue a crescer sempre de maneira eficiente e responsável. Quanto mais cidadãos tiverem acesso à renda e ao mercado de trabalho, mais a companhia cresce em segmentos que hoje têm pouco acesso formal ao serviço. Assim, visa à própria perenidade.



# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



As conquistas resultantes dos desempenhos operacional e financeiro, conduzidos com respeito aos aspectos socioambientais, são resultantes da adoção dos Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável disseminados pela Endesa, que aconteceu oficialmente a partir de 2005. O conjunto de diretrizes serve como alicerce para as atividades desenvolvidas no plano estratégico, além de definir a Visão, a Missão e os Valores Corporativos. As empresas parceiras também devem atuar em plena sintonia com essa política.

## INCORPORAÇÃO E APOIO A INICIATIVAS EXTERNAS

**Apoio ao Pacto Global** – Desde 2005, a Coelce é signatária do Pacto Global. Busca, assim, direcionar suas ações corporativas à disseminação e ao alcance dos dez princípios estabelecidos nas áreas de Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção Ambiental e Anticorrupção. Promovida pela Organização das Nações Unidas, a iniciativa procura engajar o setor empresarial na adoção de práticas de responsabilidade corporativa, contribuindo para uma economia global mais sustentável e inclusiva.

**Combate ao trabalho escravo** – O combate ao trabalho escravo faz parte da política de Recursos Humanos da empresa e é critério obrigatório na contratação de fornecedores e prestadores de serviços. A Coelce apoia o Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo, uma iniciativa do Instituto Ethos em conjunto com a Organização Internacional do Trabalho (OIT) e a ONG Repórter Brasil. A adesão ao pacto é voluntária, podendo participar qualquer empresa comprometida com a dignidade, formalização, modernização e erradicação do trabalho degradante.

**Integridade** – Alinhada ao décimo princípio do Pacto Global, a Coelce aderiu, em 2007, ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, que regulamenta o relacionamento das empresas com o poder público, tratando de temas como sonegação fiscal, corrupção de agentes públicos, crime organizado e lavagem de dinheiro. A iniciativa é organizada pelo Instituto Ethos, em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), o Escritório das Nações Unidas contra Drogas e Crime (UNODC) e o Comitê Brasileiro do Pacto Global, entre outras entidades.

## POLÍTICAS PÚBLICAS [GRI 505]

A comercialização de energia elétrica é uma atividade regulamentada e regida por políticas públicas, exigindo da Coelce participação em vários fóruns e debates com governos e instituições. Em 2009, a empresa esteve representada em encontros e seminários e discutiu temas relacionados à universalização do serviço e ampliação da infraestrutura no Estado do Ceará com o Comitê Gestor Estadual do Programa Luz para Todos. O órgão é integrado por: Ministério de Minas e Energia, Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce), concessionária distribuidora de energia elétrica, governo estadual, prefeituras e representantes da sociedade civil. A ele cabe acompanhar o andamento do programa e o cumprimento das metas de universalização.

A companhia também participou de reuniões mensais com a Arce, que acompanha o serviço de distribuição de energia elétrica no Ceará desde 1999, após convênio firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Em 2009, esse contrato foi renovado até o final de 2014. Nos encontros foram debatidos os mais variados assuntos relacionados à atividade.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



**PARTICIPAÇÃO EM ENTIDADES |GRI 4.13|**

Em 2009, a Coelce recebeu o título de Empresa Amiga da Criança, em evento organizado pela Fundação Abrinq, em Fortaleza. Entre os projetos direcionados a crianças e adolescentes citados durante a certificação foram destacados os projetos Baú de Leitura e Escola Coelce Caminhos Eficientes, bem como as destinações de recursos para os fundos estadual e municipal dos direitos de crianças e adolescentes.

A empresa também participa regularmente de reuniões com representantes de associações empresariais, do setor e que defendem temas sociais ou de proteção ao meio ambiente. Entre as entidades que apoia ou das quais participa estão: Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee), Associação Brasileira das Sociedades de Capital Aberto (Abrasca), Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa), Associação Brasileira de Contadores de Empresas Elétricas (Abraconee), Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento no Mercado de Capitais (Apimec), Instituto Brasileiro de Relações com Investidores (Ibri), Instituto Brasileiro dos Executivos em Finanças (Ibef), Federação das Indústrias do Estado do Ceará (Fiec), Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social e Instituto Brasileiro de Análise Sociais e Econômicas (Ibase).

**NORMAS E PADRÕES**

**OHSAS 18001** – O Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional da Coelce é certificado desde 2006 pela OHSAS 18001 (*Occupational Health and Safety Assessment Series*), conjunto de procedimentos e controles para promover e preservar a segurança nas atividades de trabalho. Em 2009, a companhia foi recertificada com a versão 2007 da norma, mais completa que a expedida anteriormente, de 1999, com maior ênfase à saúde dos colaboradores, a exigência de alinhamento à norma ISO 14001 e compatibilidade com a norma ISO 9001, entre outras. Atualmente o escopo da certificação compreende 62,5% das unidades administrativas, 10,1% das subestações com 77,9% de colaboradores inseridos no sistema de gestão.

Em janeiro de 2009, a empresa B&Q, que há 22 anos presta serviços comerciais e técnicos para a Coelce, também foi certificada pela norma OHSAS 18001. É a primeira fornecedora de serviços da empresa a obter o título, o que deverá servir de estímulo aos demais parceiros.

**ISO 14001** – A Coelce obteve em 2009 a recertificação da ISO 14001, norma de qualidade de gestão ambiental, concedida pela primeira vez em 2006. O escopo compreende construção, operação, manutenção do sistema de transmissão e distribuição de energia elétrica e suas atividades de apoio, abrangendo 80% das instalações da companhia.

**ISO 9001** – A empresa tem ampliado a cada ano o número de procedimentos e instalações aprovados por essa norma de qualidade. Os primeiros projetos foram certificados em 2005. No encerramento de 2009, 60% dos processos diretamente ligados à qualidade do atendimento ao cliente eram certificados pela norma.



# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



# Conduta

Compromisso com a ética, a transparência, o diálogo e o respeito na relação com todos os públicos

**No decorrer de 2009, a empresa seguiu no refinamento das suas práticas de governança corporativa. O processo incluiu a criação da Ouvidoria Interna e a ampliação de times de trabalho para impulsionar o alcance dos objetivos estratégicos e a discussão e disseminação de seus Valores entre colaboradores, clientes, fornecedores e acionistas. Para isso, foram utilizados vários canais, entre eles site ([www.coelce.com.br](http://www.coelce.com.br)), intranet, informativo *Linha Direta*, boletins e publicações institucionais.**

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

As práticas visam promover uma gestão transparente, assegurar tratamento igualitário a todos os acionistas e fortalecer os canais de interação com a sociedade. Essas diretrizes norteiam a estrutura de governança e a atuação dos órgãos que a compõem. Como integrante do Grupo Endesa, controlado pela Enel – que negocia papéis na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE) –, se adequou aos requerimentos da Lei Sarbanes-Oxley e reforçou padrões de governança corporativa relacionados à divulgação e à emissão de relatórios financeiros.

Os membros do Conselho de Administração e da Diretoria estimulam a adoção de diretrizes e indicadores que promovam os Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável da Endesa, uma forma de acompanhar a evolução do desempenho da companhia nos aspectos econômico, social e ambiental. Todas as áreas da estrutura organizacional são responsáveis por transformar os conceitos em ações integradas às suas atividades. Entre esses indicadores estão os da *Global Reporting Initiative* (GRI), o questionário do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social e o balanço social do Ibase.

A Diretoria avalia o desempenho estratégico da companhia por meio das informações apresentadas semanalmente nas reuniões do Comitê-executivo e, mensalmente, nas reuniões de resultados. Com as informações consolidadas, são elaborados informativos mensais, enviados aos gestores. O êxito das estratégias é avaliado pela área de Planejamento e Controle, com a cooperação da área de Finanças e Relações com Investidores. Aspectos econômicos, ambientais e sociais também são analisados a cada trimestre pelo Conselho de Administração. Decisões e informações relevantes são comunicadas aos órgãos reguladores do setor, como a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). [GRI 4.9]

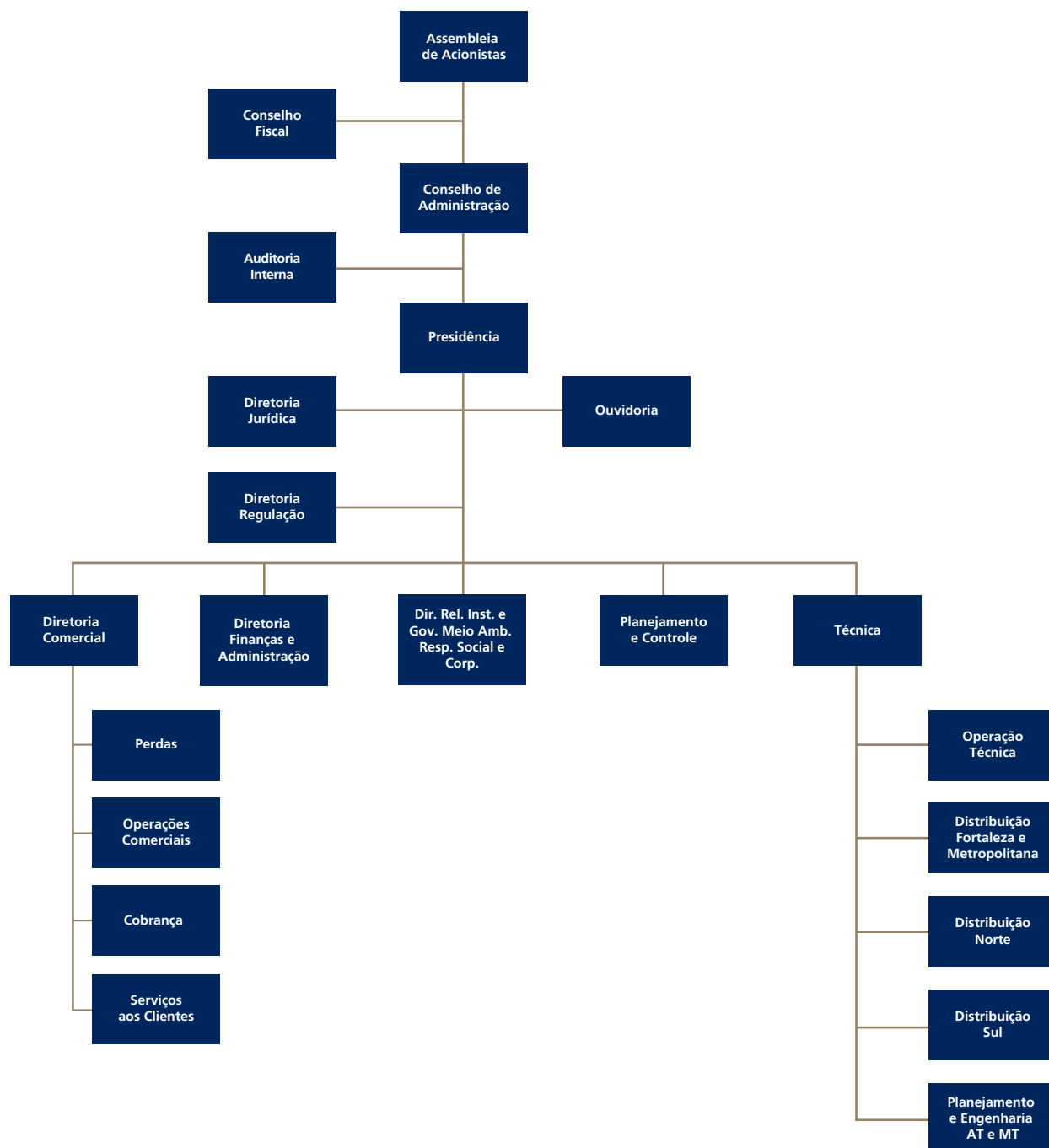
# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



### ESTRUTURA DE GOVERNANÇA | GRI 4.1|

A estrutura de governança da Coelce é integrada por órgãos que atuam em sinergia para o alcance de resultados econômicos, financeiros, sociais e ambientais, com base no planejamento estratégico da empresa.



### Assembleia de Acionistas

Constituída de acordo com a Lei 6.404/76, que rege contabilmente as sociedades anônimas, é composta de diretores, acionistas, representantes do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal e auditores externos. Tem a missão de deliberar e verificar a legitimidade e legalidade das ações adotadas pelos demais órgãos da Administração. Reuniu-se duas vezes em 2009.



# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



### Conselho de Administração

Órgão de deliberação colegiada, responsável por fixar a orientação geral dos negócios, decide sobre temas de interesse da empresa, exceto os que competem exclusivamente à Assembleia Geral ou os previstos para a Diretoria, conforme a lei das Sociedades Anônimas e o Estatuto Social. É constituído de 11 membros, e até igual número de suplentes, sendo um presidente e um vice-presidente, eleitos em Assembleia Geral para mandatos de três anos, sendo permitida a reeleição. Os atuais integrantes foram eleitos, em sua maioria, em 2007. Todos são homens, brancos, sendo três com idade entre 30 e 50 anos e oito com mais de 50 anos. Os membros titulares não têm participação nos lucros da companhia e não recebem remuneração vinculada ao desempenho dos negócios. [GRI LA13, 4.5]

O presidente do Conselho é contratado e exerce exclusivamente essa função também no Conselho de Administração na *holding* Endesa Brasil e na Ampla Energia e Serviços S.A. São mantidos dois conselheiros independentes, considerados de acordo com o regulamento do Novo Mercado da BM&FBovespa. Eles representam públicos estratégicos – como consumidores e acionistas minoritários – e recebem remuneração fixa por reunião, definida em Assembleia Geral. Um dos membros do Conselho é eleito pelos empregados acionistas da companhia, conforme previsão Estatutária. [GRI 4.2, 4.3, 4.5]

A premissa para a elegibilidade dos conselheiros é disporem de qualificação técnica e competências para estabelecer as estratégias da companhia segundo os princípios da sustentabilidade. Todos os membros têm ampla experiência profissional e sólida formação educacional, estando aptos para o direcionamento do negócio. [GRI 4.7]

Em conformidade com a Lei das Sociedades por Ações, os administradores não podem votar em assembleias de acionistas ou atuar em quaisquer negócios ou operações em que possa existir conflito de interesses. Todas as decisões são tomadas por maioria de votos, sem que caiba ao presidente o voto de desempate. Outra competência do Conselho é assegurar que a companhia realize os investimentos necessários à manutenção e ao aperfeiçoamento da prestação de serviços de distribuição de energia elétrica, sempre visando ao melhor atendimento aos clientes. [GRI 4.6]

Ao final de 2009, apenas um conselheiro titular era executivo da Coelce, José Alves de Mello Franco (diretor de Regulação), e dois eram executivos da Endesa Brasil (Marcello Llénenes, diretor-presidente da *holding*, e Aurélio de Oliveira, diretor de Planejamento e Controle da *holding*). Dentre os suplentes, eram executivos da companhia: José Távora Batista (diretor Técnico); Luiz Carlos Laurens Ortins de Bettencourt (diretor Financeiro e de Relações com Investidores); José Nunes de Almeida Neto (diretor de Relações Institucionais e Comunicação); e José Renato Ferreira Barreto (diretor vice-presidente de Organização e Recursos Humanos). Ainda dentre os suplentes, Antonio Basílio Pires e Albuquerque ocupa o cargo de diretor Jurídico da *holding* e Luciano Alberto Galasso Samaria é diretor Comercial da Ampla.

A principal instância para que acionistas apresentem recomendações ou sugestões ao Conselho é a Assembleia de Acionistas, quando devem se manifestar sobre a gestão da companhia, as demonstrações financeiras, a proposta de destinação do lucro líquido e o pagamento de dividendos. Além disso, qualquer pessoa pode se comunicar com o Conselho de Administração por meio de correspondências enviadas à sede da Coelce, em Fortaleza, ou pelo canal Fale com RI ([investor@coelce.com.br](mailto:investor@coelce.com.br)). Os assuntos relevantes são posteriormente levados para discussão ao foro competente (reunião do

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Conselho de Administração ou Assembleia Geral). Para os colaboradores, outras instâncias são a Ouvidoria Interna e os comitês de apoio ao Conselho de Administração. [GRI 4.4]

#### Integrantes do Conselho de Administração

Membro	Suplente	Vigência
Mário Fernando de Melo Santos (Presidente)	Antonio Basílio Pires e Albuquerque	abril/2010
Marcelo Llêvenes Rebolledo (Vice-presidente)	Luciano Alberto Galasso Samaria	abril/2010
Cristobal Sanchez Romero	Nelson Ribas Visconti	abril/2010
Gonzalo Vial Vial	Teobaldo José Cavalcante Leal	abril/2010
José Alves de Mello Franco	José Caminha Alencar Araripe Júnior	abril/2010
Aurélio Ricardo Bustilho de Oliveira	Luiz Carlos Laurens Ortins de Bettencourt	abril/2010
Jorge Parente Frota Júnior (representante da CNI)	José Renato Ferreira Barreto	abril/2010
Francisco Honório Pinheiro Alves	José Nunes de Almeida Neto	abril/2010
Cristián Fierro Montes	José Távora Batista	abril/2010
Fernando Antônio de Moura Avelino (representante dos empregados acionistas)	Juarez Ferreira de Paula	abril/2010
Roberto de Pádua Macieira (representante dos minoritários)	Vlândia Viana Régis	abril/2010

#### Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é de funcionamento não permanente, conforme Estatuto Social, estando atualmente instalado. O órgão é composto por três membros efetivos e mesmo número de suplentes. O atual Conselho Fiscal é composto por dois membros indicados pelos acionistas majoritários e um pelos acionistas preferenciais, conforme previsto no Estatuto da companhia. Sua competência está prevista na lei das Sociedades Anônimas, em especial no art. 163, e abrange, dentre outras atividades fiscalizar os atos dos administradores; opinar sobre o relatório anual da administração, fazendo constar seu parecer; opinar sobre a proposta dos órgãos da administração; examinar as Demonstrações Financeiras, dando sua opinião a respeito delas. Em 2009, foram realizadas cinco reuniões de Conselho Fiscal. Todos os integrantes do Conselho Fiscal recebem remuneração mensal, não vinculada ao desempenho dos negócios, definida em Assembleia Geral. [GRI 4.5]

#### Integrantes do Conselho Fiscal

Membro	Suplente
Antônio Osvaldo Alves Teixeira	Aldemir Ferreira de Paula Augusto
Antônio Cleber Uchoa Cunha	José Aldro Luiz de Oliveira
Sérgio Queiroz Lyra (eleito pelos acionistas preferenciais, Eletrobrás e Petros)	Estevão Teixeira Latini (eleito pelos acionistas preferenciais, Eletrobrás e Petros)

#### Diretoria-executiva

Responde pela administração da companhia, de acordo com as diretrizes definidas pelo Conselho de Administração. É composta pelo presidente e oito vice-presidentes, com mandatos de três anos, sendo permitida a reeleição. Os nove integrantes são brancos, sendo sete homens e duas mulheres, com idades entre 30 e 50 anos (cinco) e mais de 50 anos (quatro). [GRI LA13]

A remuneração dos administradores é composta de uma parcela fixa e outra variável, relacionada ao comportamento de indicadores e metas estabelecidos para toda a companhia e para áreas específicas. A Assembleia Geral Ordinária de abril de 2009 aprovou a remuneração global anual, entre valores fixos e variáveis, de R\$ 6.300 mil. [GRI 4.5]

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



**Integrantes da Diretoria-executiva**

Nome	Diretoria
Abel Alves Rochinha	Presidente
Aurélio Ricardo Bustilho de Oliveira	Planejamento e Controle
José Alves de Mello Franco	Regulação
José Nunes de Almeida Neto	Relações Institucionais e Governamentais, Meio Ambiente e Responsabilidade Social Corporativa
José Renato Ferreira Barreto	Recursos Humanos
José Távora Batista	Técnico
Luiz Carlos Laurens Ortins de Bettencourt	Financeiro e Relações com Investidores
Olga Jovanna Carranza Salazar	Comercial
Sílvia Cunha Saraiva Pereira	Jurídica

**Comitês de apoio**

Em reforço à sua estrutura organizacional, a Coelce mantém comitês e grupos de trabalho sintonizados ao seu modelo de gestão, proporcionando integração entre as diferentes áreas, aprendizado e disseminação de práticas e assuntos estratégicos. Em 2009, a empresa contou com o apoio de nove comitês para auxiliar a execução e fiscalização de seu plano estratégico: Sustentabilidade, Econômico, Investimentos, Gestão da Marca, Gestão dos Riscos Financeiros, Central de Segurança, Segurança da Informação, Gestão de Crises, Inovação.

**Relações com Investidores**

O mercado de capitais, os acionistas e investidores contam com uma área de relacionamento por meio da qual podem obter informações e esclarecer dúvidas. Há profissionais no Rio de Janeiro e em Fortaleza aptos a prestar esse atendimento diferenciado. O site <http://www.coelce.com.br/ri.htm> divulga periodicamente análises dos indicadores econômico-financeiros e operacionais.

**Auditoria independente**

As demonstrações econômico-financeiras são auditadas pela AGN Canarim Auditores Associados, contratada até 2010. Além da auditoria externa, a AGN não presta nenhum outro serviço para a Coelce, garantindo o princípio da independência.



# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## COMPORTAMENTO ÉTICO |GRI 4.8|

Em 2009, a Endesa Brasil começou o trabalho de unificação das políticas de conduta e ética das empresas que integram a *holding*. Grupos e comitês de estudos foram formados em todas as companhias. Os valores, as políticas de gestão e os compromissos institucionais estão sendo aprimorados e reunidos em um único documento. O conteúdo está sendo validado pelo Comitê-executivo da Endesa Brasil e submetido à consulta pública de representantes de várias partes interessadas, para que possam apresentar suas sugestões. Em sua primeira etapa contou com a publicação do código na internet ([www.endesabrasil.com.br](http://www.endesabrasil.com.br)) e na intranet de todas as empresas do grupo para sugestões e críticas. O documento entrará em vigor em 2010. |GRI 4.8|

O novo Código tem a finalidade de orientar as ações dos colaboradores, independentemente do nível hierárquico, e apresentar a conduta social da companhia em face dos diferentes públicos com os quais ela se relaciona, tendo como objetivo maior a disseminação e a conscientização desses conceitos. O documento trará informações detalhadas sobre as regras para o relacionamento com os públicos interno e externo, assim como as medidas para combater os desvios no cumprimento das normas.

Elaborado com base nos códigos preexistentes das empresas, enfatiza diretrizes de conduta – alicerçadas nos princípios do Pacto Global –, compromisso com o profissionalismo e formas de gestão das normas. Mantém a abordagem sobre práticas inaceitáveis em toda a cadeia produtiva – que inclui parceiros e fornecedores –, entre elas a existência de trabalho escravo ou forçado e a exploração de mão de obra infantil, bem como a violação dos direitos da criança e do adolescente, tendo como base o Estatuto da Criança e do Adolescente. |GRI HR6, HR7|

O documento contém princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, das Declarações de Princípios da Organização Internacional do Trabalho (OIT), dos Princípios do Pacto Global e dos Objetivos do Milênio, que a Coelce divulga e respeita, além de definir as principais políticas que devem ser adotadas no relacionamento com acionistas, clientes, órgãos governamentais e do setor elétrico, fornecedores, empregados, empresas contratadas e seus funcionários e comunidades do entorno.

As auditorias internas são planejadas considerando, entre outros aspectos, risco de fraude e corrupção aos quais estão sujeitos os processos e, ao longo do tempo, abrangem todas as áreas da companhia. Quando ocorrem casos de fraude ou corrupção, o colaborador é desligado da empresa. Para garantir a compreensão da importância do comportamento ético, o tema foi abordado em diversos momentos durante o ano. No ato da admissão, o funcionário é informado sobre a gravidade de atitudes que vão de encontro à ética, como aceitar propinas ou cometer qualquer tipo de fraude referente à leitura de medidores, por exemplo. |GRI SO2, SO3|

## FERRAMENTAS DE CONTROLE

**Canal Ético** – Com a garantia de confidencialidade, o Canal Ético recebe denúncias sobre más práticas corporativas referentes à conduta, contabilidade, controle e auditoria interna. Por meio de *link* no site da Coelce, o interessado pode encaminhar sua manifestação ou denúncia, que é repassada a uma empresa independente responsável por analisar a questão e acionar os órgãos competentes. O Canal Ético atende às exigências da Lei Sarbanes-Oxley e é

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



mantido pelo Grupo Endesa na Espanha. Em 2009, não recebeu nenhuma denúncia de corrupção envolvendo empregados da Coelce. **[GRI SO4]**

**Ouvidoria Interna** – Criada em maio de 2009, é um canal direto entre colaboradores e a direção e está aberta para receber e analisar opiniões, reclamações, sugestões, críticas e denúncias relacionadas a comportamento, políticas, valores e processos internos da empresa. As demandas são recebidas por contato pessoal, telefone, carta ou e-mail. A apuração dos casos é feita por análise dos dados e pesquisa. Em seguida são encaminhados aos responsáveis, garantindo o anonimato do colaborador.

**Ouvidoria Externa** – Atuando com os clientes de modo imparcial, possui uma central telefônica gratuita (0800) e recebe demandas ainda por meio de e-mails, correspondências e atendimento presencial. *(Mais informações no Capítulo Clientes, página 59).*

**Comissão de Ética** – É responsável por zelar pelo respeito ao Código de Ética e Conduta. Composta pelo diretor-presidente, ouvidor interno, diretor de Recursos Humanos, diretora Jurídica, diretor de Regulação e representante da Auditoria, analisa os casos de irregularidades apurados pela Ouvidoria Interna e define as medidas a serem adotadas.

**Auditoria interna** – Além da auditoria externa contratada, a Coelce mantém equipe de auditoria interna responsável por prover o Conselho de Administração e a Diretoria de uma segurança razoável de que os sistemas de controle interno estão bem-concebidos, efetivamente administrados e contribuem para a criação de valor. Um programa anual de auditoria, coordenado corporativamente, fiscaliza o cumprimento das normas e procedimentos, reforçando sua atuação com autonomia em relação à Diretoria de cada empresa integrante da Endesa.

**Unidade de Controle Interno** – Requisito obrigatório pela Lei Sarbanes-Oxley, tem a função principal de monitorar e garantir a eficácia dos planos de ação para gerenciamento dos riscos relacionados à atividade.

**Diretoria Jurídica** – Especialistas com conhecimentos técnico-jurídicos representam a Coelce perante os órgãos dos Poderes Judiciário, Executivo e Legislativo.

**Diretoria de Regulação** – Responsável por assegurar o cumprimento de aspectos regulatórios, com acompanhamento à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), órgão que regula e fiscaliza a distribuição e comercialização de energia elétrica no Brasil.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## DIREITOS HUMANOS

A Coelce promoveu, em 2009, diferentes encontros para a discussão de temas relevantes para a sociedade entre seus colaboradores. Destacam-se as seguintes iniciativas:

**Mostra-debate sobre trabalho forçado** – Realizada em 13 de maio de 2009, Dia da Abolição da Escravatura, contou com a presença de representante da Coordenadoria Nacional de Erradicação do Trabalho Escravo e da Coordenadoria Nacional de Defesa do Meio Ambiente do Trabalho. Entre seus objetivos centrais estava a conscientização sobre as consequências do trabalho forçado ou análogo ao escravo.

**Dia Mundial da Não Violência** – O debate *Conversa sobre a Lei Maria da Penha* teve como objetivo discutir a violência contra a mulher. Contou com a participação especial da Sra. Maria da Penha, símbolo da Lei Nº 11.340/2006.

**Palestra sobre diversidade** – Em comemoração ao Dia Nacional da Luta das Pessoas Portadoras de Deficiência (21/set) e ao Dia Nacional do Idoso (27/set) a Coelce realizou o encontro Direitos Humanos e Diversidade. Conduzida pelo professor e sociólogo Rosendo Amorim, a iniciativa teve como objetivo discutir os direitos de pessoas portadoras de deficiência (com destaque à Lei 8.213/91), idosos (com foco no Estatuto do Idoso – Lei 3.561/97 sancionada em 01/10/2004), afrodescendentes (com destaque para a Lei 10.639/03) e comunidade LGBT (lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais e transgêneros).



# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## GESTÃO DE RISCOS |GRI 1.2|

A Coelce mantém uma gestão constante dos riscos inerentes ao seu negócio, de modo a antecipar e prever possíveis impactos de fatores externos ao seu desempenho, tanto no âmbito operacional como no financeiro. O processo é orientado pelo Princípio da Precaução, segundo o qual a ausência de certeza científica não deve ser utilizada como razão para postergar medidas eficazes e economicamente viáveis para prevenir a ameaça de danos sérios ou irreversíveis de degradação ambiental ou à saúde humana. |GRI 4.11|

## RISCOS SETORIAIS

**Energéticos** – A empresa possui equipes especializadas em avaliar, em longo prazo, o cenário de oferta e demanda de energia para o Ceará. São aplicados modelos econométricos para definir a quantidade ótima de contratação, a partir de estimativas que incorporam variáveis macroeconômicas e setoriais capazes de afetar a evolução do consumo. O objetivo é antecipar potenciais impactos sobre a área de distribuição, assegurar o abastecimento, planejar a expansão do seu sistema de distribuição, ampliar a receita e minimizar eventuais prejuízos. No mesmo sentido, investe na proximidade com grandes clientes e clientes institucionais, a fim de conhecer seus planos de expansão e necessidades futuras de energia. Acompanha ainda o desempenho do setor turístico do Estado e os planos e projetos para o seu desenvolvimento. Mesmo com as altas temperaturas registradas nos últimos anos, que têm acarretado elevação constante do consumo de energia elétrica em todo o Nordeste, a capacidade instalada do sistema elétrico da Coelce e o montante de energia contratada se apresentam suficientes para suportar o crescimento de demanda. Além disso, os atuais níveis dos reservatórios de água e as simulações efetuadas levaram o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) a prever que não ocorrerão problemas de abastecimento nos próximos anos – aspecto que poderia representar impacto sobre o crescimento do consumo e reduzir as receitas da companhia. Adicionalmente, pesquisas climáticas contratadas pela Coelce não identificam riscos de períodos longos de secas ou de falta representativa de chuvas nos próximos anos. |GRI EU6|

**Mercado** – Apesar do contrato de concessão garantir a exclusividade no fornecimento de energia elétrica no Estado do Ceará, a evolução do consumo depende, principalmente, do comportamento da economia. Por isso, em parceria com governos locais, a Coelce desenvolve programas para promover o desenvolvimento sustentável da região. Os investimentos sociais são vistos como ações preventivas aos riscos de mercado, na medida em que contribuem para a geração de renda e, consequentemente, para a redução da inadimplência e ampliação da base de consumidores. O marco regulatório do setor energético também dispõe de mecanismos compensatórios, que preservam o equilíbrio econômico-financeiro da concessão.

**Regulatórios** – Como concessionária do serviço público, a Coelce está sujeita às exigências estabelecidas em seu contrato de concessão e às normas definidas pelo órgão regulador. Todas elas são continuamente acompanhadas e cumpridas, de modo a evitar o risco de multas ou, em situação limite, de penalidades. A Coelce mantém uma área de Regulação e Mercado para monitorar os aspectos que podem interferir na continuidade do negócio e cumprir com rigor as exigências estabelecidas no contrato de concessão.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## RISCOS DA EMPRESA

**Financeiros** – Para administrar os riscos associados à gestão financeira, a Coelce conta com o suporte do Comitê de Gestão de Riscos Financeiros, que avalia periodicamente seus níveis de exposição e recomenda operações e ações corretivas para o cumprimento da Norma de Riscos Financeiros e Patrimoniais. Volatilidades de taxas de juros e câmbio podem ter impacto sobre despesas financeiras relativas a empréstimos e financiamentos e sobre a rentabilidade das aplicações de disponibilidades de caixa. Esses riscos são geridos por meio da adoção de instrumentos financeiros de proteção, como operações de swap e derivativos, buscando a melhor relação de custo de capital de longo prazo e a preservação dos níveis adequados de liquidez e segurança. Em 2009, com a contratação desses instrumentos, a empresa manteve apenas 1,05% de sua dívida exposta à variação cambial – a política de risco estabelece o limite de 10% de exposição.

**Operacionais** – A distribuição de energia elétrica está sujeita a interrupções por fatores imprevisíveis e acidentais, por falha ou inadequação de processos, sistemas ou pessoas, além do furto de energia e de infraestrutura ou atos de vandalismo. Em 2009, foram registrados cerca de 30 flagrantes de furto que acarretaram investigações pelos órgãos responsáveis. Para minimizar esses riscos, a empresa investe na instalação de sistemas de vigilância eletrônica e desenvolve ações conjuntas com órgãos de segurança pública. Para isso, destinou R\$ 31 milhões no período. Equipes especializadas também realizam manutenção preventiva em todas as unidades, com o objetivo de evitar quebras inesperadas de equipamentos ou falhas de operação. São ainda mantidos controles de estoques de equipamentos e feitos constantes investimentos em modernização e automação de sistemas. Já os riscos operacionais decorrentes de erros ou fraudes são controlados por meio da certificação e do monitoramento de processos de trabalho considerados críticos, de acordo com os preceitos da Lei Sarbanes-Oxley, sob a supervisão da Unidade de Controle Interno (UCI). Os processos financeiros relevantes também são monitorados segundo as determinações do Projeto Normas y Procedimientos (NyP), da Endesa.

**Emergências e desastres** – A Coelce mantém um Centro de Controle de Sistema, que tem como missão assumir a operação e o controle de todo o sistema elétrico do Ceará, monitorando a meteorologia e identificando com rapidez as interrupções do fornecimento de energia. Esse centro opera a rede de alta-tensão de todas as subestações do Ceará e as redes de média-tensão e baixa-tensão de Fortaleza e da Região Metropolitana. Os impactos negativos podem estar relacionados à interrupção de fornecimento de energia elétrica, com perda de produtividade da classe industrial, risco de queima de aparelhos eletroeletrônicos e falta de segurança dos indivíduos em razão da falta de iluminação pública, dentre outros. O investimento constante em melhorias operacionais é a forma de a empresa se precaver dessas ameaças. Além disso, é mantido um Plano de Contingência para ocorrências de alto impacto, nos quais um grande número de clientes é atingido pela suspensão do fornecimento. A comunicação sobre o problema é intensificada e especialistas técnicos e o Comitê de Gestão de Crises são convocados para gerenciar os procedimentos imediatos. A companhia realiza o devido ressarcimento dos danos por ocorrências elétricas decorrentes de oscilações no sistema de energia. **[GRI EU21]**

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



**Ambientais e sociais** – O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) inclui controle e monitoramento das atividades, orientando a execução dos processos operacionais com base nos requisitos exigidos pela certificação ambiental ISO 14001 e normas técnicas ambientais em vigor. Nos processos de compra de materiais e na contratação de serviços são consideradas as orientações da área de Responsabilidade Social Corporativa e Meio Ambiente. Também riscos sociais inerentes às atividades que envolvem a distribuição de energia elétrica são alvos constantes de cuidados. A Coelce se compromete a operar de maneira a garantir a máxima segurança para as populações localizadas no entorno de suas subestações.

**Patrimoniais** – A Coelce segue as políticas corporativas da Endesa para a proteção de seus ativos, além de assumir responsabilidade contra riscos de perdas acidentais que possam comprometer sua rentabilidade. Também provisiona contingências relacionadas à responsabilidade civil por acidentes e danos a terceiros. Todos esses riscos são cobertos por apólices de seguradoras de reconhecimento no mercado nacional.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





## RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS

A Coelce investe em uma série de ações para se manter próxima de seus públicos e reforçar sua marca. O mercado de energia elétrica é altamente segmentado, dividido por classe de consumo, região geográfica e nível de tensão. Para prestar atendimento eficaz, a companhia realiza pesquisas de identificação das necessidades e particularidades de cada grupo.

Sob o princípio da transparência, mantém seus públicos informados sobre melhorias na eficiência do sistema elétrica, projetos socioambientais e direitos e deveres dos consumidores. Os prêmios e reconhecimentos recebidos em 2009 atestam o acerto dessa prática.

Entre outubro e dezembro, a companhia realizou nova edição da pesquisa Indicador de Líderes de Opinião (ILO Externo) e obteve nota 8,5 (8,7 em 2008). Aplicado desde 2002, o levantamento é uma prática global da Endesa e realizado por empresa independente. Formadores de opinião são consultados, por telefone, sobre aspectos como imagem da companhia, qualidade dos serviços, relacionamento com a sociedade e contribuição social e ambiental, de maneira a identificar pontos fortes e fracos, além de oportunidades e ameaças.

Também são adotadas ações específicas para divulgar informações sobre os produtos e serviços, com foco no uso racional e seguro da energia elétrica e sobre os riscos de acidente provocados pela má utilização do serviço. Em 2009, foi reforçada a prática de regionalização das campanhas, com ações de comunicação no interior do Ceará. Um dos termômetros do sucesso das medidas é o engajamento da população nos programas promovidos pela companhia, como o Ecoelce e o Troca Solidária.

## PÚBLICO INTERNO

A intranet e o *Linha Direta*, informativo distribuído via e-mail, foram os serviços mais bem-avaliados pelos colaboradores que participaram da Pesquisa sobre Meios de Comunicação Corporativa em todo o Grupo Endesa em 2009. Divulgado ao final de março, o levantamento mapeou a evolução da área nas 14 empresas instaladas na América Latina, utilizando metodologia do instituto chileno Tirone Associados.

Como resultado, 96% dos entrevistados aprovam a qualidade e 95% percebem avanços da comunicação interna da empresa. Dos entrevistados, 91,7% responderam que acessam a intranet Coelce pelo menos uma vez ao dia, bem acima dos 55% apontados em 2005. O portal foi avaliado com média 8,4. Já o *Linha Direta* obteve média 8,7, com aprovação de mais de 94% dos entrevistados em relação aos assuntos abordados, que avaliaram como interessantes, úteis e atrativos. Outro veículo avaliado foi a revista *Família Coelce*, que recebeu nota 8,5.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## PÚBLICO EXTERNO

Em 2009, os efeitos da crise financeira mundial foram marcantes nos primeiros meses do ano e levaram a Coelce a rever seus investimentos em publicidade e *marketing*. A prioridade foi dada a informes para clientes sobre o uso consciente da energia elétrica, abrangendo os programas específicos da empresa e as melhorias adotadas para aprimorar os serviços.

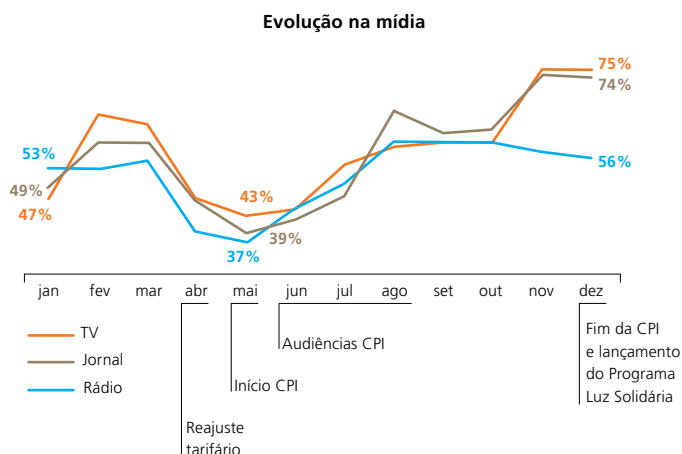
Foram promovidas quatro grandes campanhas publicitárias. A principal delas tratou das melhorias introduzidas na rede e nos serviços de atendimento. Em maio de 2009, outra divulgação detalhou o programa Troca Eficiente, que subsidia a substituição de aparelhos eletrodomésticos por outros mais eficientes. Em junho/julho, a empresa utilizou a mídia para agradecer o engajamento da população cearense no auxílio às vítimas das enchentes no Estado, como resposta à campanha da companhia, em que ela oferecia a mesma quantidade para cada quilo de alimento não perecível doado pela população. Em setembro foram veiculados anúncios sobre os prêmios recebidos no ano (melhor distribuidora do País, melhor empresa para trabalhar no Nordeste, entre outros).

## NOVO SITE

No final de 2009, a Coelce colocou à disposição do público seu novo portal, totalmente redesenhado, mas com o mesmo endereço ([www.coelce.com.br](http://www.coelce.com.br)). Mais dinâmica e acessível, a ferramenta permite que as informações sejam encontradas com mais facilidade. Ela foi desenvolvida com foco no atendimento *online*, para que um número cada vez maior de serviços possa ser realizado pela internet, evitando deslocamento até uma loja ou ligações para a Central de Atendimento. Na primeira semana após o lançamento do portal, foram registradas 24 mil visitas.

## EVOLUÇÃO DA MÍDIA POSITIVA

A Coelce acompanha sistematicamente a evolução de inserções positivas sobre a empresa nos diversos meios de comunicação. A empresa encerrou 2009 com 74% de participação positiva na mídia impressa, 75% em TV e 56% em rádio. No período de abril a agosto de 2009 são observados os menores índices de mídia positiva, decorrentes do reajuste tarifário aprovado pela Aneel e que foi tema de notícias dos veículos de comunicação.



# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## Engajamento das partes interessadas |GRI 4.14, 4.15, 4.16|

Parte interessada	Descrição	Canais de Comunicação	Canais de Participação
Clientes	2,9 milhões de clientes, divididos nas seguintes classes de consumo: residencial, comercial, industrial, rural, poderes públicos, iluminação pública, serviços públicos e revenda	Website institucional   Conta de energia   Campanhas na mídia   Folders explicativos	Conselho de Consumidores da Coelce (Conerge)   Contatos com órgãos de defesa do consumidor   Visita a grandes clientes   Ouvidoria   Ouvidoria na Comunidade   Coelce nos Bairros   Agência Interativa Coelce   201 Lojas de Atendimento, sendo duas unidades móveis   Escreva para o Presidente   Central de Relacionamento   Pesquisas de satisfação   Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial   Pesquisa Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc)
Acionistas e Investidores	Acionistas preferenciais e ordinários   Potenciais investidores e analistas de mercado	Website institucional   Portal de Relacionamento com Investidores   Informações financeiras trimestrais   Relatório Anual de Sustentabilidade	Pesquisa Indicador de Líderes de Opinião (ILO) Externo   Reuniões do Conselho de Administração   Assembleia de Acionistas   Reuniões do Conselho Fiscal   E-mail: <a href="mailto:investor@coelce.com.br">investor@coelce.com.br</a>   Área de Relações com Investidores
Governo	Órgãos da administração direta e indireta nos âmbitos federal, estadual e municipais	Website institucional   Informações financeiras trimestrais   Relatório Anual de Sustentabilidade	Área de Regulação e Mercado   Área de Clientes Institucionais   Área de Coordenação e Acompanhamento Regulamentar   Pesquisa Indicador de Líderes de Opinião (ILO) externo   Reuniões de gestores com representantes governamentais
Colaboradores	1 298 empregados   7 042 parceiros   186 estagiários   36 jovens-aprendizes	Intranet   Website institucional   Informativos Linha Direta, Dica Cultural, Dica Ambiental e Ação Coelce   Revista Família Coelce   Fotorreportagens   Clipping de notícias   Contracheque   Campanhas internas	Reflexão Estratégica   Reunião mensal do Ser Coelce   Pesquisa de Clima Laboral   Pesquisa de Comunicação Interna   Reuniões com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes   Fale com o RH   Reuniões com sindicatos   Café da Manhã dos 100 dias   Premiações dos Times de Trabalho para Objetivos Estratégicos   Programa Boas Vindas   Programa Semeiar
Comunidade/ Sociedade	Mais de 8 milhões de habitantes do Estado Ceará	Site institucional   Campanhas nos veículos de comunicação   Relatório Anual de Sustentabilidade	Encontros com lideranças comunitárias   Coelce nos Bairros   Ouvidoria na Comunidade   Área de Projetos nas Comunidades   Área de Responsabilidade Social Corporativa e Meio Ambiente
Fornecedores	Supridores de energia   Fornecedores de materiais   Empresas parceiras	Website institucional   Portal de Relacionamento com Fornecedores   Relatório Anual de Sustentabilidade   Informativo Ação Coelce	Encontro anual para planejamento estratégico   Área de Gestão do Relacionamento para a Qualidade dos Serviços Prestados   Encontros com empresas parceiras   Bate-papo com colaboradores de campo   Área de Aprovisionamento   Time de Trabalho para o objetivo estratégico 'Modelo de relacionamento com empresas parceiras e Gestão Nota 12'
Entidades sem fins lucrativos e organizações socioambientais	Entidades parceiras em projetos sociais e de pesquisa e desenvolvimento   Universidades   Entidades de classe   Institutos e fundações relacionados à área socioambiental	Website institucional   Relatório Anual de Sustentabilidade	Área de Responsabilidade Social Corporativa e Meio Ambiente   Pesquisa Indicador de Líderes de Opinião (ILO) externo   Reuniões em órgãos ligados ao meio ambiente (Ibama, Semace, etc.)
Concorrentes	Empresas nacionais de distribuição de energia elétrica	Website institucional   Relatório Anual de Sustentabilidade   Publicações da Abradee	Seminário Abradee de Melhores Práticas   Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica   Eventos, visitas e reuniões com gestores de empresas do segmento de distribuição de energia
Associações empresariais e organizações nacionais e internacionais	Organização das Nações Unidas (ONU)   Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee)   Associação Brasileira das Sociedades de Capital Aberto (Abrasca)   Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa)   Associação Brasileira de Contadores de Empresas Elétricas (Abraconee)   Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento no Mercado de Capitais (Apimec)   Instituto Brasileiro de Relações com Investidores (Ibri)   Instituto Brasileiro dos Executivos em Finanças (Ibef)   Federação das Indústrias do Estado do Ceará (Fiec)   Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social   Fundação Abrinq   Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase)	Website institucional   Relatório Anual de Sustentabilidade	Reuniões com representações de associações empresariais   Participação em grupos de trabalho   Participação em eventos
Imprensa	Rádios   Jornais   Revistas   Televisão   Canais de notícias na Internet	Website   Coletivas de imprensa   Releases   Relatório Anual de Sustentabilidade	Pesquisa Indicador de Líderes de Opinião (ILO) externo   Área de Comunicação   Encontro de Comunicadores   Visitas da área de Comunicação às redações dos principais veículos de imprensa local

## Principais temas e preocupações |GRI 4.17|

Parte interessada	Tema/preocupação
Clientes e consumidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oferta de informações claras e acessíveis ao cliente</li> <li>■ Saúde e segurança do cliente</li> <li>■ Cuidados ambientais na oferta de produtos e serviços</li> <li>■ Pesquisa e desenvolvimento</li> <li>■ Conformidade (leis e regulamentos sociais e ambientais e fornecimento de serviços)</li> <li>■ Mudanças climáticas</li> <li>■ Eficiência na distribuição de energia</li> <li>■ Consumo de energia, água e materiais</li> <li>■ Investimento em infraestrutura e serviços de benefício público</li> <li>■ Cuidados ambientais na oferta de serviços</li> <li>■ Impactos, riscos e oportunidades</li> <li>■ Compromissos com iniciativas externas</li> <li>■ Trabalho infantil</li> <li>■ Práticas anticorrupção</li> <li>■ Prêmios e reconhecimentos</li> <li>■ Acesso de clientes especiais (deficientes, analfabetos, idosos)</li> </ul>

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Parte interessada	Tema/preocupação
Acionistas e investidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Resultados econômico-financeiros</li> <li>■ Satisfação do cliente</li> <li>■ Critérios socioambientais na seleção de fornecedores</li> <li>■ Conformidade com leis e regulamentos (sociedade e meio ambiente)</li> <li>■ Impactos, riscos e oportunidades</li> <li>■ Regularização das ligações clandestinas</li> <li>■ Prêmios e reconhecimentos</li> <li>■ Cuidados ambientais na oferta de produtos e serviços</li> <li>■ Perdas de energia</li> <li>■ Treinamento e educação</li> </ul>
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Impactos, riscos e oportunidades</li> <li>■ Satisfação do cliente</li> <li>■ Governança corporativa (transparência, ampla divulgação)</li> <li>■ Cuidados ambientais</li> <li>■ Diversidade e igualdade de oportunidades</li> <li>■ Conformidade com leis e regulamentos (sociais, ambientais e na oferta de produtos e serviços)</li> <li>■ Saúde e segurança do cliente</li> <li>■ Presença de mercado</li> <li>■ Investimento em infraestrutura e serviços de benefício público</li> <li>■ Investimentos ambientais</li> <li>■ Relações dos empregados com a empresa</li> <li>■ Investimento na comunidade</li> <li>■ Compromissos com iniciativas externas</li> <li>■ Práticas anticorrupção</li> <li>■ Critérios socioambientais na seleção de fornecedores</li> <li>■ Regularização das ligações clandestinas</li> </ul>
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Compromissos com iniciativas externas</li> <li>■ Eficiência na distribuição de energia</li> <li>■ Cuidados ambientais na oferta de serviços</li> <li>■ Trabalho infantil</li> <li>■ Programas de acesso à energia</li> <li>■ Saúde e segurança do cliente</li> <li>■ Investimento em infraestrutura e serviços de benefício público</li> <li>■ Geração de emprego</li> <li>■ Conformidade com leis e regulamentos (sociais e ambientais)</li> <li>■ Acesso a clientes especiais (deficientes, analfabetos, idosos)</li> </ul>
Empresas parceiras e fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Satisfação do cliente</li> <li>■ Gerenciamento da demanda de energia</li> <li>■ Diversidade e igualdade de oportunidades</li> <li>■ Compromissos com iniciativas externas</li> <li>■ Relações dos empregados com a empresa</li> <li>■ Treinamento e educação</li> <li>■ Resultados econômico-financeiros</li> <li>■ Presença de mercado</li> <li>■ Eficiência na distribuição de energia</li> <li>■ Cláusulas de direitos humanos em contratos de investimento e com fornecedores</li> <li>■ Conformidade com leis e regulamentos sociais</li> <li>■ Saúde e segurança do cliente</li> </ul>
Entidades sem fins lucrativos e organizações socioambientais	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Compromissos com iniciativas externas</li> <li>■ Eficiência na distribuição de energia</li> <li>■ Cuidados ambientais na oferta de serviços</li> <li>■ Trabalho infantil</li> <li>■ Programas de acesso à energia</li> <li>■ Saúde e segurança do cliente</li> <li>■ Impactos, riscos e oportunidades</li> <li>■ Governança corporativa</li> <li>■ Investimento em infraestrutura e serviços de benefício público</li> <li>■ Conformidade com leis e regulamentos (sociais e ambientais)</li> <li>■ Geração de emprego</li> <li>■ Trabalho forçado ou escravo</li> <li>■ Acesso a clientes especiais (deficientes, analfabetos, idosos)</li> </ul>
Órgãos públicos e agências reguladoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Governança corporativa</li> <li>■ Pesquisa e desenvolvimento</li> <li>■ Cuidados ambientais na oferta de serviços</li> <li>■ Conformidade com leis e regulamentos (sociais, ambientais e na oferta de produtos e serviços)</li> <li>■ Acesso a clientes especiais</li> <li>■ Impactos, riscos e oportunidades</li> <li>■ Resultados econômico-financeiros</li> <li>■ Investimentos ambientais</li> <li>■ Geração de emprego</li> <li>■ Relações dos empregados com a empresa</li> <li>■ Critérios socioambientais na seleção de fornecedores</li> <li>■ Investimento na comunidade</li> <li>■ Programas de acesso à energia</li> <li>■ Saúde e segurança do cliente</li> <li>■ Saúde e segurança pública</li> <li>■ Satisfação do cliente</li> </ul>
Meios de comunicação	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Todos os temas</li> </ul>

Obs.: Itens considerados muito importantes na consulta sobre materialidade de temas abordados neste relatório



# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





# ÍNDICE

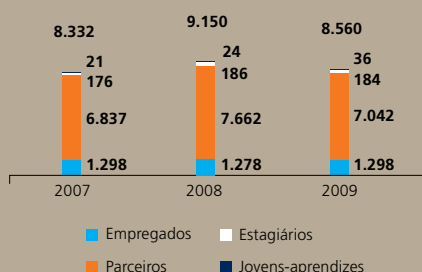
<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



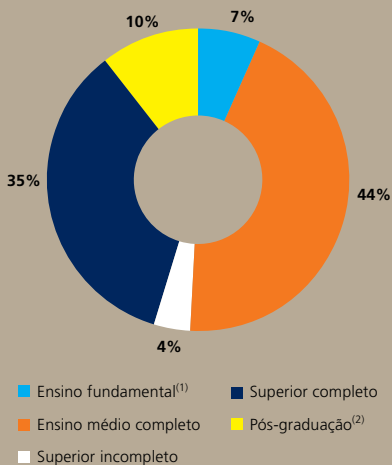
# Pessoas

Compromisso com a saúde, a segurança, a qualidade de vida e o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores

Número de colaboradores |GRI LA1|



Perfil por escolaridade



(1) Completo e incompleto

(2) Especialização, MBA, mestrado ou doutorado

Em 2009, a Coelce foi destacada entre as melhores empresas para se trabalhar no *ranking* organizado pelas revistas *Exame* e *Você S.A.* Ocupou a sétima posição entre as companhias de médio porte (até 1.500 funcionários), com índice de felicidade no trabalho de 82,5. Segundo a publicação, 91,9% dos empregados se identificam com a empresa, enquanto 83,7% se dizem satisfeitos e motivados e 80,6% acreditam ter oportunidades de desenvolvimento profissional. O índice de qualidade no ambiente de trabalho foi de 85%. Além disso, foi a organização cujos funcionários têm mais tempo de casa, com média de 18 anos.

Pelas mesmas razões, a companhia voltou a figurar no *ranking* das 100 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil, da revista *Época* e *The Great Place to Work*.

Sua aspiração é ser a melhor empresa para se trabalhar no Nordeste e uma das três melhores do País até 2011 e, para alcançá-la, tem investido sistematicamente em treinamento, planos de carreira dos executivos, saúde e segurança do trabalho e em atividades educativas e de lazer de seus profissionais.

## EMPREGO

Ao final de 2009, a Coelce mantinha 8.560 colaboradores, sendo 1.298 empregados, 7.042 terceirizados, 184 estagiários e 36 jovens-aprendizes, todos com atuação no Estado do Ceará. No período foram admitidos 94 empregados e desligados 87, muitos dos quais por meio de adesão ao Programa de Aposentadoria Espontânea.|GRI LA1|

Os empregados estavam distribuídos nas seguintes funções: 22 executivos (diretores, incluindo o presidente, e gerentes), 55 gestores de áreas, 373 profissionais (contador, engenheiro, administrador e economista, entre outros), 400 técnicos (eletrotécnico, assistente técnico, técnico de segurança do trabalho, etc.), 195 administrativos (agente administrativo, auxiliar de serviço, assistente, secretárias, etc.) e 253 na produção (eletricista, operador de subestação e inspetor de linhas, entre outros). Quanto ao grau de escolaridade, 45% possuíam ensino superior completo (sendo 10% com pós-graduação).

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





**Composição do quadro de empregados |GRI LA1, LA13|**

	2007	2008	2009
<b>Categoria funcional</b>			
Administrativo	231	213	195
Executivos e supervisores	89	87	77
Produção	389	299	253
Profissionais	309	322	373
Técnicos	279	357	400
<b>Gênero</b>			
Homens	1.020	1.003	1.002
Mulheres	277	275	296
<b>Cor / raça</b>			
Branca	930	916	941
Negra	367	362	356
Indígena	-	-	1
<b>Faixa etária</b>			
Até 25 anos	31	36	56
De 26 a 35 anos	231	244	286
De 36 a 45 anos	485	416	325
Acima de 45 anos	550	582	631

**Atividades dos parceiros (horas trabalhadas) |GRI EU17|**

	2007	2008	2009
Atividades de construção da rede elétrica	258.022	306.506	281.704
Atividades de operação (leitura e entrega de contas; atendimento em agências; teleatendimento; administrativos; transportes; logística; tecnologia da informação; zeladoria; reprografia; segurança patrimonial e serviços advocatícios.	369.421	438.838	403.328
Atividades de manutenção (inspeção, manutenção preventiva e corretiva das redes)	559.357	664.464	610.696

De seus 1.298 empregados, 55 são portadores de necessidades especiais. Nenhum deles ocupa cargo de diretor ou gerente, mas 4% são gestores de áreas, que recebem salário médio de R\$ 7,3 mil. Para os demais colaboradores com deficiências, a média de salário mensal é de R\$ 2,4 mil. Nos últimos anos, a companhia tem investido na adaptação das estruturas físicas de suas unidades e lojas de atendimento para facilitar o acesso desse público.

**Empregados com necessidades especiais**

	2007	2008	2009
Em cargos de gestão	2%	3%	4%
Salário médio mensal (R\$)	1.940,88	2.206,43	2.370,61
Salário médio mensal em cargos de gestão (R\$)	5.422,98	6.282,61	7.308,82

A Coelce dá prioridade aos seus talentos internos nos processos de recrutamento e seleção. Caso nenhum colaborador atenda aos requisitos para a função, busca candidatos no mercado de trabalho. Todo o processo respeita o Código de Ética, que proíbe qualquer tipo de discriminação em relação à etnia, gênero, orientação sexual, religião ou classe social. Em 2009, 282 candidatos concorreram a 94 vagas em processos seletivos internos e externos. Dessas, quatro foram preenchidas por colaboradores próprios, 35 por empregados de parceiras, 30 por ex-estagiários e 25 por profissionais externos.

No ano, a taxa de rotatividade (*turnover*) foi de 7%. Os desligamentos são conduzidos de maneira respeitosa e incluem entrevistas, feitas por especialistas em gestão de pessoas, que buscam apoiar quem está se desligando e levantar dados para orientar ações de melhoria do clima laboral, desenvolvimento de lideranças e aperfeiçoamento dos processos de trabalho.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





O investimento em cursos e treinamentos permite a reciclagem e o aperfeiçoamento dos conhecimentos dos profissionais, para que a demissão pelo não atendimento aos requisitos para o exercício da função seja sempre a última opção. Quando ocorre o desligamento, porém, o Sistema de Gestão por Competências contribui para que o processo seja baseado em características profissionais e não de caráter pessoal e subjetivo. Adicionalmente, a Coelce mantém parcerias com diversas instituições de ensino e financia cursos de capacitação para colaboradores aposentados e demitidos sem justa causa.

Os empregados que deixaram a empresa no ano tinham em média 21 anos de trabalho (homens) e 20 anos (mulheres). Por faixa etária, o período variou de 1,5 ano (até 30 anos de idade), 14 anos (de 30 a 50 anos) e 29 anos (mais de 50 anos de idade). |GRI LA2|

#### Rotatividade |GRI LA2|

Varição de quadro	2007	2008	2009
Número de admitidos	62	68	94
Número de demitidos <sup>(1)</sup>	78	87	87
Taxa de rotatividade – total	6,0%	6,0%	7,0%
<b>Rotatividade por gênero</b>			
Homens	62	65	72
Mulheres	16	22	15
<b>Rotatividade por faixa etária</b>			
Até 30 anos	7	12	10
De 30 a 50 anos	37	46	33
Mais de 50 anos	34	29	44
<b>Rotatividade por região</b>			
Fortaleza e Metropolitana	57	66	70
Norte	10	7	4
Sul	2	5	2
Leste	1	3	2
Centro-Norte	2	-	5
Centro-Sul	5	2	3
Atlântico	1	4	1

<sup>(1)</sup> Total de desligados inclui colaboradores demitidos sem justa causa, aposentados e outros

## REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

A Coelce busca o equilíbrio e a equivalência salarial de seus funcionários, tanto internamente como em relação ao mercado. Todos os empregados possuem contratos regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) e contam com uma série de benefícios. O cumprimento de metas estratégicas preestabelecidas prevê remuneração extra-anual aos colaboradores como reconhecimento ao desempenho e à dedicação. Em 2009, a remuneração variável representou menos de 20% da massa salarial, por conta da atividade operacional de risco, que requer adicional de periculosidade e sobreaviso.

Os reajustes salariais ocorrem anualmente com base no Índice Nacional de Preço ao Consumidor (INPC), calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e não estão atrelados ao valor do salário mínimo.

#### Relações salariais |GRI EC5|

	2007	2008	2009
Relação entre a maior e a menor remuneração (vezes)	19,4	17,4	17,2
Divisão do menor salário pelo mínimo vigente	1,69	1,80	1,53
Salário mínimo em moeda local em 31 de dezembro (R\$)	380,00	415,00	540,00
Menor salário pago pela organização (R\$)	640,88	748,08	826,20

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Salário de homens e mulheres – R\$ |GRI LA14|

Categoria funcional	2007		2008		2009	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Administrativo	1.874,00	1.599,67	1.920,25	1.737,16	1.975,74	1.835,91
Técnico	2.387,04	2.358,41	2.474,49	2.328,33	2.455,04	2.273,30
Produção	1.855,46	1.434,21	2.006,62	1.673,05	2.034,96	1.742,92
Gerentes e supervisores	6.372,07	5.949,31	7.192,67	6.861,12	7.667,30	7.314,39
Profissionais	4.182,98	3.531,36	4.375,44	3.814,05	4.403,59	3.804,19

Os benefícios são concedidos aos colaboradores independentemente de gênero, contrato de trabalho (tempo integral ou parcial) e nível hierárquico. Entre eles destacam-se: |GRI LA3|

- **Assistência médica, social, tratamento e transporte para acidentados no trabalho** – Apesar de o plano de assistência médica não oferecer cobertura para os casos de acidentes do trabalho, a Coelce possui contrato adicional que custeia a assistência médica e o tratamento, além de toda a medicação prescrita e o transporte da vítima para o local de tratamento.
- **Auxílio-funeral** – Cobertura de despesas funerárias de colaboradores e dependentes legais.
- **Benefício para filhos de empregados com necessidades especiais** – Concedido para tratamento especializado em caso de deficiência mental, motora ou sensorial (especificamente visual ou auditiva e distúrbios graves da fala ou do comportamento).
- **Complementação salarial do auxílio-acidente** – Concedida para empregados afastados em decorrência de acidente do trabalho ou doenças profissionais por período superior a 15 dias. Consiste na complementação salarial do benefício de auxílio-acidente pago pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), até o limite do salário recebido quando o empregado estava trabalhando normalmente. Tem duração máxima de 24 meses, contados a partir da data do início do pagamento da complementação.
- **Creche ou creche-escola** – De acordo com a legislação, as empresas têm de custear creches para filhos de empregadas com idade de 3 meses a 3 anos. A Coelce estende esse benefício a todos os profissionais com filhos de 2 meses a 7 anos, mediante reembolso das mensalidades pagas às instituições. Para os empregados lotados em municípios onde não há creche, concede ajuda financeira de até R\$ 312,53, por filho de 2 meses a 3 anos de idade.
- **Incentivo à educação** – Subsídio no valor de R\$ 700,00 para cada filho de empregado que esteja cursando o ensino fundamental e tenha conseguido aprovação no ano letivo anterior com média geral anual igual ou superior a 7,5.
- **Licença-acompanhante** – Afastamento concedido ao empregado que necessite acompanhar pai, mãe, cônjuge, companheiro (a) ou dependente legal enfermo mediante atestado do especialista que acompanha o paciente, condicionado ao parecer favorável do serviço social da Coelce.
- **Planos de assistência médica e odontológica** – Benefício estendido aos dependentes legais dos empregados. A empresa patrocina de 90% a 50% do valor da mensalidade do plano. A participação do funcionário, que varia de 10% a 50% da mensalidade, é descontada em folha de pagamento.
- **Seguro de vida em grupo** – Destinado aos empregados e seus cônjuges – A Coelce contribui com 50% do prêmio mensal para os empregados e

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



100% para estagiários e executivos. Os aposentados pagam 100% do prêmio, sendo beneficiados com a mesma taxa contratada para os empregados.

- **Vale-alimentação** – A legislação determina que as empresas ofereçam o benefício aos empregados que recebem até cinco salários mínimos e durante o período em que estejam trabalhando. A Coelce o concede a todos os seus profissionais, independentemente da faixa salarial, assim como aos afastados por motivo de doença, acidente ou licença-gestante. O benefício também é concedido durante o período de férias.
- **Convênios** – São mantidos com instituições que oferecem descontos em cursos de línguas e informática, academias de ginástica e atendimento psicológico e de fonoaudiologia.
- **Nossa Marca Coelce** – Espaço de venda de produtos com a marca da empresa, como peças de vestuário, material de escritório e acessórios em geral, a preço de custo.
- **Previdência complementar** – A companhia é patrocinadora da Fundação Coelce de Seguridade Social (Faelce), entidade fechada que administra dois planos de previdência complementar, sendo um na modalidade de benefício definido (Plano BD), que tem por finalidade principal complementar os benefícios previdenciários dos empregados da companhia, e um de contribuição definida (Plano CD), que tem por finalidade conceder um benefício em razão da reserva acumulada em nome do participante. Para o Plano BD, a Coelce contribui mensalmente com 4,45% da remuneração dos participantes. Para o Plano CD, contribui com o mesmo valor efetuado pelo participante (alíquotas de 2,5%, 4,0% e 9,0%). Em 2009, as contribuições da companhia somaram R\$ 5,4 milhões.

#### Benefícios <sup>(1)</sup>

	Nº de beneficiados
Assistência médica, social, tratamento e transporte para acidentados no trabalho	20
Auxílio-funeral	2
Benefício para filhos de empregados, portadores de necessidades especiais	17 empregados, com 18 dependentes
Complementação salarial do auxílio-acidente	-
Incentivo à educação	387 empregados, com 524 dependentes
Creches ou creche-escola	257 empregados, com 272 dependentes
Licença-acompanhante	55
Plano de assistência médica (Unimed)	4.479
Plano de assistência odontológica (Uniodonto)	4.219
Programa de Participação dos Lucros	1.358
Seguro de vida em grupo	1.335
Vale-alimentação	1.260
Vale-transporte	173

<sup>(1)</sup> Os valores dos benefícios concedidos em 2009 e 2008 podem ser verificados no Balanço Social Ibase, na página 109

#### Empregados com direito à aposentadoria em 5 a 10 anos |GRI EU15|

	Fortaleza	Regionais	Total	% do total
Executivos e supervisores	21	5	26	33,8%
Profissionais	62	17	79	21,2%
Administrativo	92	30	122	62,6%
Produção	18	57	75	29,6%
Técnicos	60	54	114	28,5%
Total	253	163	416	32,0%

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Plano de previdência |GRI EC3|

	2009
Investimentos em previdência complementar – R\$ mil	5.405
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	1.243
Valor presente das obrigações atuariais – R\$ mil	594.242
Valor justo dos ativos – R\$ mil	599.274
Passivo atuarial reconhecido – R\$ mil <sup>(1)</sup>	- 5.032

<sup>(1)</sup> O passivo atuarial apurado em 31 de dezembro de 2009 reflete o cálculo efetuado por atuário independente em conformidade com a deliberação CVM nº 371

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL |LA11, EU14|

Baseado em um sistema de competências alinhadas à estratégia do negócio, o Plano de Desenvolvimento Profissional (PDP) apresenta de forma transparente as etapas de ascensão e, principalmente, os requisitos mínimos para atingir novas posições e desafios. O próprio funcionário identifica as oportunidades de melhoria e conta com o apoio da área de Recursos Humanos para a realização de treinamentos técnicos e comportamentais para desenvolver as habilidades necessárias. A iniciativa caminha paralelamente aos processos de recrutamento e seleção e desenvolvimento e remuneração. Toda a trajetória do colaborador na empresa está registrada em seu Mapa de Carreira.

Para atualizar e introduzir melhorias no processo de Gestão de Pessoas por Competências, a composição dos mapas de carreira é revisada anualmente pelo setor de Desenvolvimento de Pessoas em conjunto com os gestores das áreas, identificando ajustes necessários em carreiras, definições das competências, níveis de proficiência e na criação de novos mapas, entre outros. Com esse objetivo, em 2009, a Coelce criou e modificou alguns mapas de carreira, promovendo alinhamento entre as áreas de apoio da Endesa Brasil.

Como esse sistema precisa de adaptações constantes, em 2010 a Endesa Brasil revisará todo o processo de Gestão por Competência das empresas que integram a *holding*, considerando especialmente os seguintes fatores: orientação de atuação corporativa das empresas; novos planejamentos estratégicos; nova realidade de mercado; novas necessidades das empresas e das áreas; e alinhamento das competências dos mapas de carreira do Brasil às do Grupo Endesa na América Latina.

Para que esse trabalho seja feito com cuidado, critério e tempo necessários, as avaliações por competências que acontecem ao final de cada ano foram adiadas para após o término da revisão, previsto para o segundo semestre de 2010. Até esse novo diagnóstico, a Coelce continuará desenvolvendo os colaboradores a partir das lacunas identificadas nos Mapas de Carreira a partir de avaliações ocorridas em 2008. Na ocasião, 90% dos colaboradores foram avaliados e verificou-se que 18% haviam crescido em média um nível de proficiência em pelo menos duas competências. |GRI LA12|

O empenho da companhia para o desenvolvimento profissional dos colaboradores pode ser medido pelos investimentos crescentes em educação, vistos como importante estratégia para reter os talentos internos. Em 2009 foram contabilizadas 155.965 horas de treinamento, o que representou média de 120 horas por homem treinado, a um custo individual de R\$ 2.335.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>

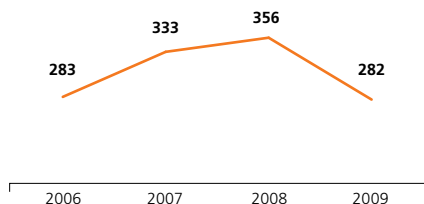
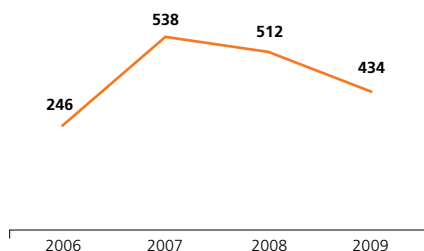




## Treinamento | GRI LA10|

Categoria funcional	2008		2009	
	Horas	Horas/ empregado	Horas	Horas/ empregado
Nível técnico	50.855	129,73	42.398	114,59
Nível operacional	49.601	168,14	22.463	79,94
Gerentes e supervisores	11.263	170,65	10.066	143,80
Administrativo	37.381	185,05	30.891	148,51
Profissionais	32.675	108,20	49.855	137,34
Diretoria	1.435	65,23	292	48,67

Número de bolsas de estudo

Investimento em educação  
Bolsas de estudo (R\$ mil)

A Coelce também concede bolsas de estudo aos seus empregados. No ano, 282 colaboradores foram beneficiados pela prática, na qual foram investidos R\$ 434 mil.

Os gestores e executivos responsáveis por áreas também puderam aperfeiçoar suas competências por meio de vários cursos e treinamentos no decorrer do exercício, quando foram registradas 73 participações nos programas de Desenvolvimento de Lideranças, que demandaram 6.054 horas.

Desde 2006, é realizado o Programa de *Coaching* para gestores, que tem como principal objetivo o desenvolvimento das competências comportamentais. O programa foi executado com o apoio de consultores externos e abrangeu toda a equipe de liderança da organização. Por meio de sessões individuais quinzenais, cada líder é acompanhado pelo coach, durante um período de seis meses. Ao final, é elaborado um plano de ação para seu desenvolvimento, a ser monitorado no ano seguinte pela área de Desenvolvimento de Pessoas. Em 2009, 51 líderes participaram do programa, que terá continuidade em 2010.

Para contribuir com o desenvolvimento socioeconômico do Estado do Ceará, a Coelce também oferece oportunidades de estágio, capacitando jovens prestes a ingressar no mercado de trabalho formal e possibilitando a eles o aprendizado e a troca de experiências. Em 2009, mantinha 36 jovens-aprendizes e 184 estagiários.

Com o objetivo de contribuir para o aprimoramento das competências profissionais de seus colaboradores também promove continuamente os seguintes programas corporativos:

**Semear** – Dissemina os valores da empresa e estimula a reflexão sobre os valores pessoais e seus feitos no ambiente de trabalho, na família e na sociedade. Envolveu 698 colaboradores em 2009.

**Crescer Juntos** – Tem como objetivo apresentar processos para maior integração cliente-fornecedor e informar sobre a realidade do negócio. Envolveu 89 colaboradores no ano.

**Conhecendo a Coelce** – Visa proporcionar maior integração entre os novos profissionais e os veteranos, fortalecendo os vínculos e a troca de conhecimentos e experiências. No ano, 91 colaboradores participaram dos encontros.

A Coelce também participa dos programas corporativos oferecidos pela Endesa Brasil e que visam melhorar o desempenho individual e em grupo dos colaboradores, além de ações direcionadas à formação e ao desenvolvimento de lideranças.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



### Programas corporativos |GRI LA11, EU14|

Programas	Parceria	Objetivo
Boas-Vindas	Multiplicadores internos	Facilitar a integração dos recém-chegados e sua compreensão do negócio das várias empresas da Endesa Brasil. São realizadas palestras e visitas às áreas da empresa, inclusive em campo.
Semear Talentos	Multiplicadores internos	Formar futuros profissionais que atendam às metas de crescimento do negócio em médio e longo prazos. É um programa de orientação e desenvolvimento que coloca o estudante em contato com o mercado de trabalho e complementa a sua formação acadêmica. Atualmente representa um rico celeiro, pois a empresa não lança vagas de profissional júnior sem antes consultar o seu quadro de estagiários.
Sombra – Realidade Real	Multiplicadores internos	Desenvolver nas pessoas uma visão global do negócio por meio da interface com outras áreas da empresa, além de estimulá-las a desenvolver novas competências. Consiste em um, dois ou três dias de visita, segundo as necessidades de desenvolvimento do funcionário.
Saiba mais sobre o setor elétrico	Multiplicadores internos	Oferecer conhecimentos básicos sobre: energia e economia no Brasil e no mundo, energia elétrica e outras fontes de energia, oferta e consumo de energia elétrica, setor e sistema elétrico do Brasil, ambiente institucional do setor, contratação de energia, composição da tarifa, o papel do órgão regulador (Aneel), etc.
Conhecendo melhor a Endesa Brasil (ciclo de palestras)	Multiplicadores internos	Proporcionar conhecimento atualizado sobre a Endesa Brasil, a Ampla, a Coelce e a Endesa Geração, além de refletir sobre suas metas estratégicas e formas de funcionamento para o alcance dos objetivos. São promovidas palestras sobre as empresas Endesa e a atual forma de funcionamento das diretorias corporativas da Endesa Brasil e das diretorias de negócio de suas empresas.
Idiomas (inglês, espanhol e português)	Professores contratados	Oferecer as ferramentas necessárias para que os funcionários sejam capazes de compreender, ler e escrever nas línguas usadas pelas empresas Endesa no mundo, além de poderem buscar informações atualizadas no mercado sobre o negócio de energia.
Curso Técnicas de negociação	Parceiros reconhecidos no mercado	Desenvolver habilidade de argumentação para obter a adesão e a cooperação das pessoas para atingir os objetivos esperados, construindo boas redes de relacionamento dentro e fora da empresa, o que facilita o processo de negociação.
Curso Comunicação interpessoal	Parceiros reconhecidos no mercado	Proporcionar ferramentas para que as pessoas transmitam a sua ideia com clareza, segurança e credibilidade, mobilizando os outros a agir a partir da mensagem apresentada.
Curso Processo decisório	Parceiros reconhecidos no mercado	Desenvolver no funcionário um comportamento proativo, para que saiba aproveitar as oportunidades e atue com determinação e segurança, expressando suas opiniões sem se deixar influenciar por posições de poder respeitando as decisões finais.
Curso Planejamento, orçamento e controle	Parceiros reconhecidos no mercado	Fazer com que o funcionário seja capaz de identificar possibilidades de melhoria de suas operações por meio da análise de indicadores financeiros gerenciais, dominando ferramentas de gestão de custos e orçamentos, sabendo executar análises de viabilidade econômica.
Curso Análise econômico-financeira de projetos	Parceiros reconhecidos no mercado	Fazer com que o funcionário seja capaz de identificar possibilidades de melhoria de suas operações por meio da análise de indicadores financeiros gerenciais, dominando ferramentas de gestão de custos e orçamentos, sabendo executar análises de viabilidade econômica.
Oficinas de carreira	Multiplicadores internos	Orientar o Plano de Desenvolvimento de Carreira dos funcionários.
Café da manhã com o presidente	Multiplicadores internos	Aproximar os funcionários da alta direção da empresa, em um encontro que visa informar a todos sobre Visão, Missão, Valores e o BSC das diferentes empresas da Endesa Brasil.
Palestras, seminários, congressos, minicursos	IQPC, Fiscosoft	Possibilitar ao funcionário aprofundamento e/ou atualização sobre temas que, direta ou indiretamente, impactam o negócio.
Programa de Desenvolvimento Internacional (PDI)	Empresas da Endesa no mundo	Dar ao funcionário a oportunidade de conhecer outras empresas Endesa no mundo, sobretudo Chile e Espanha, atuando em áreas afins à sua, para desenvolver uma visão corporativa do negócio. O tempo de permanência no exterior varia de três meses a um ano e meio.
<i>Disfruta de la Diversidad</i>	Parceiro definido pelo Grupo Endesa	Reconhecer a diversidade como elemento enriquecedor e gerador de inovação; desenvolver as habilidades de reconhecimento e sensibilidade relacionadas à diversidade; ampliar as habilidades de gestão que facilitem os processos de comunicação e o desempenho de equipes provenientes de realidades diferentes; identificar os benefícios que a diversidade aporta à organização e a cada pessoa que a integra.
<i>Interequipes</i>	Multiplicadores internos	Desenvolver a competência comportamental de espírito de equipe. Direcionado para analistas e especialistas com gap identificado no ciclo de mapeamento de competências.

### Programas corporativos para liderança |GRI LA11, EU14|

Programas	Parcerias	Objetivo
MBA em Gestão de Negócios	Parceiros reconhecidos no mercado	Ampliar e potencializar a visão do negócio, estimulando o surgimento de ideias e impulsionando melhores resultados para a empresa. Formação customizada segundo as necessidades da organização e com módulos específicos do negócio. A empresa cobre 75% do custo.
Programa Básico para Desenvolvimento de Liderança	Parceiros reconhecidos no mercado	Fornecer ferramentas de desenvolvimento para que os novos responsáveis aprendam a obter resultados por intermédio das pessoas. Visa também formar profissionais com potencial para assumir posições de liderança. Composto por quatro módulos: Autoconhecimento; Gestão de Mudança; Liderança; e Construção de Times de Alto Desempenho.
Programa Executivo de Desenvolvimento de Liderança	Parceiros reconhecidos no mercado	Participação dos executivos em programas da Amana-Key, de padrão mundial de qualidade. O objetivo é preparar os executivos para os desafios futuros, por meio do intercâmbio de experiências com empresas conceituadas de mercado e do acesso a um vasto conhecimento e ferramenta.
<i>Coaching in company</i>	Parceiros reconhecidos no mercado	Composto por sessões individuais de <i>coaching</i> com base no autoconhecimento e voltado ao desenvolvimento de competências de liderança.
Dia do Gestor	Parceiros reconhecidos no mercado	Discutir de forma transparente assuntos relevantes relativos à gestão de pessoas, com o apoio de personalidades importantes do meio acadêmico e empresarial, por meio de palestras e mesas-redondas.
Encontro de Diretivos	Parceiros reconhecidos no mercado	Discutir, definir e alinhar o Plano Estratégico (BSC) das empresas Endesa, com o apoio de instituições externas que promovem palestras, dinâmicas e propostas de vivências.

### Programas corporativos acadêmicos |GRI LA11, EU14|

Programas	Parcerias	Objetivo
Graduações, pós-graduações, MBAs	Parceiros reconhecidos no mercado	Diferentes oportunidades são oferecidas aos funcionários das várias empresas Endesa, segundo as suas necessidades de desenvolvimento e as contribuições que devem aportar para o negócio por intermédio de sua área de atuação. A empresa cobre 75% do custo.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

A principal iniciativa do ano em saúde e segurança foi o lançamento do programa corporativo Saber Viver, que busca disseminar o princípio de segurança como modo de vida, com mudança no comportamento das pessoas. Ele surgiu da constatação de que os investimentos em equipamentos, procedimentos, treinamentos e campanhas não eliminam os acidentes de trabalho. Os colaboradores receberam uma carta, uma cartilha e um guia de bolso do programa, que reuniu diversas ações relacionadas à cultura de segurança, sintetizadas em torno do objetivo de colocar a vida como prioridade, com a adoção de uma postura preventiva baseada em 12 princípios (ver quadro). [GRI EU18]

Para reforçar as ações, foi também lançado o programa *SuperFilho*, buscando sensibilizar e mobilizar a família para o comportamento seguro do colaborador no trabalho e no trânsito, além de mobilizá-lo como agente de cidadania. Os eventos do projeto ocorrem nas sedes da Coelce e nas sedes de empresas parceiras. Na ocasião, ocorrem narração de histórias e entrega de um kit contendo três livros: *Papai no Trabalho*, *Papai no Trânsito* e *Papai na Comunidade*. Em 2009, foram beneficiadas 201 famílias, com a participação de 258 crianças.

### Gestão da segurança

O processo de gestão da segurança é apoiado pelo Comitê Central de Segurança e pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), que elaboram o plano anual de segurança, realizam inspeções e promovem a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (Sipat). O Sistema de Gestão de Saúde e Segurança, auditado e certificado pela norma OHSAS 18001, regulamenta os demais temas relativos à saúde e segurança, como o uso de equipamentos de proteção individual (EPI), treinamentos, direito de recusa em exercer atividades caso não haja 100% das condições de segurança e canal para reclamações, entre outros. As inspeções de segurança são realizadas permanentemente nos serviços de campo, em que as equipes checam o comportamento dos empregados e parceiros.

### 12 princípios do Saber Viver

- |  |  |  |
|--|--|--|
| 1. Coloque a vida sempre em primeiro lugar.  | 5. Cuide de todos ao seu redor como alguém que ama e cuida da própria família.   | fator humano em tudo o que faz. Respeite seus limites e os limites dos outros.                               |
| 2. Busque estar o tempo todo em seu melhor estado.   | 6. Tenha sempre em mente que a produtividade não pode ser alcançada a qualquer custo, muito menos comprometendo a segurança. | 10. Esteja sempre alerta e preparado para enfrentar os imprevistos que acontecem.                            |
| 3. Busque a perfeição em tudo o que fizer e seja um profissional de respeito, que respeita os outros e se respeita.  | 7. Exerça e respeite o direito de recusa sempre que necessário.  | 11. Trate todas as pessoas com justiça, educação e respeito e assegure que os outros façam o mesmo com você. |
| 4. Tenha em mente, em todos os momentos, que existe sempre alguém lhe esperando no final da sua jornada de trabalho. | 8. Seja exemplo de profissional coerente: faça o que diz.  | 12. Seja exemplo de otimismo por onde passar.  |
|  | 9. Seja um profissional completo, que sempre leva em conta o   |  |

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



O Comitê Central de Segurança é composto pelo presidente da companhia, por diretores, gerentes, responsável pela área de segurança do trabalho, além de especialistas convidados para debater assuntos técnicos específicos. As reuniões acontecem mensalmente e definem os procedimentos necessários para o cumprimento integral dos objetivos do planejamento estratégico relacionados à segurança dos profissionais. Há também subcomitês ou comitês regionais de segurança no interior do Ceará. Nas reuniões mensais, os gerentes locais discutem iniciativas de prevenção a acidentes diretamente com gestores de contrato e empresas parceiras.

A Cipa, integrada por representantes dos empregados e da empresa, disseminou ações e procedimentos direcionados ao trabalho seguro em todas as unidades. A Comissão representa a totalidade dos empregados. |GRI LA6|

Em 2009, foram registrados 74 acidentes, sendo 21 sem afastamento e 53 com afastamento. O aumento de 19% se deu em razão de a empresa ter passado a controlar durante o ano os acidentes sem afastamento de colaboradores terceirizados.

Ocorreu um óbito de terceirizado, ocasionado por quebra de acessório de movimentação de carga produzido artesanalmente.

**Acidentes de trabalho |GRI LA7|**

	2007	2008	2009
<b>Nº total de acidentes</b>			
Empregados	19	9	13
Parceiros	ND	ND	61
<b>Nº acidentes com afastamento</b>			
Empregados	4	6	6
Parceiros	54	53	47
<b>Nº acidentes sem afastamento</b>			
Empregados	15	3	7
Parceiros	ND	ND	14
<b>Nº de óbitos</b>			
Empregados	0	0	0
Parceiros	0	4	1
Nº dias perdidos	693	784	951
<b>Taxa de absenteísmo</b>			
Taxa global <sup>(1)</sup>	2,9	2,5	3,24
<b>Taxa de Frequência de Acidentes</b>			
Empregados	1,64	2,49	2,54
Parceiros	3,71	3,29	2,94
<b>Taxa de Gravidade de Acidentes</b>			
Empregados	13	26	57
Parceiros	45	1.621	639

<sup>(1)</sup> Inclui empregados e parceiros

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





**Políticas e exigências referentes à saúde e à segurança |GRI EU16|**

	Formação prevista (1)	Fornecimento de EPIs	Sistemas de acompanhamento
Empregados	Conforme atividades e riscos gerenciados	Conforme atividade e instalação	Inspeções, treinamentos, Programas de SST
Trabalhadores de empreiteiras e subcontratados	Conforme atividades e riscos gerenciados	Conforme atividade e instalação	Inspeções, treinamentos, Programas de SST
Pessoal de escritório/ áreas administrativas	Conforme atividades e riscos gerenciados	Conforme atividade e instalação	Inspeções, treinamentos, Programas de SST
Pessoal de campo	Conforme atividades e riscos gerenciados	Conforme atividade e instalação	Inspeções, treinamentos, Programas de SST

(1) No local de trabalho, externa, interna, formal, informal, etc.

**Programas de assistência |GRI LA8|**

	Empregados	Familiares de empregados	Membros da comunidade
Educação/Treinamento	Sim	Sim	Não
Aconselhamento	Sim	Sim	Não
Prevenção e controle de riscos	Sim	Sim	Sim
Tratamento	Sim	Não	Não

**Qualidade de vida**

Com objetivo de reeducar os hábitos de vida dos colaboradores e conscientizá-los da importância sobre o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, a Endesa Brasil criou o programa Bem-viver. É integrado por diversas ações organizadas em torno dos pilares Saúde, Família, Esporte, Cultura e Cidadania. As atividades têm como público-alvo empregados, colaboradores parceiros e familiares.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Programa Bem-viver |GRI LA8|

Atividades	Descrição	Nº de beneficiados
<b>Saúde</b>		
Oficina de dança	Aulas de dança sobre diversos ritmos, nas dependências da empresa.	39 colaboradores
Campanhas preventivas no período pré-carnaval	Orientação, conscientização e educação de colaboradores acerca do HIV/Aids, doenças sexualmente transmissíveis, notadamente suas formas de contágio e sintomatologia, conscientização sobre drogas, alcoolismo e direção defensiva.	1.139 colaboradores
Saúde da Mulher	Prevenção do câncer de colo e diagnóstico precoce do câncer de mama, com ênfase no autoexame das mamas.	Palestras: 227 Consultas preventivas: 34 Encaminhamento ao mastologista: 12
Saúde do Homem	Orientar sobre câncer de próstata e peniano, disfunção erétil, consulta preventiva com o médico do trabalho e encaminhamento ao urologista. São promovidas palestras educativas nas diferentes sedes e pesquisados hábitos e adesão ao toque retal.	Palestras: 523/ Consultas preventivas: 12/ Encaminhamento ao urologista: 4
Vacinação contra gripe	Objetiva diminuir os casos de estados gripais, assim como os casos mais graves de infecções respiratórias, como sinusite, amigdalite e pneumonias.	1.305 colaboradores
Controle de colesterol	Orientação e controle do colesterol total dos empregados e convocação para consulta com o médico do trabalho.	Consultas preventivas: 262
Gestação Saúde	Complemento ao pré-natal e apoio a futuros pais, podendo participar colaboradores e esposas de colaboradores. Aborda os temas: aspectos emocionais da gestante, aleitamento materno, orientação nutricional, atividade física na gestação, técnicas de relaxamento, tipos de parto, acolhimento e cuidado com o recém-nascido.	15 pais e mães
Saúde em Linha	Conscientizar para a prevenção dos fatores de risco à saúde, como obesidade, hipertensão, diabetes e sedentarismo, e incentivar a busca de hábitos saudáveis.	292 empregados
Check up de executivos	Realizado anualmente em hospital especializado com o intuito de acompanhar a saúde e prevenir doenças.	21 colaboradores
Campanhas em datas pontuais	Realização de campanhas com comunicados e palestras em datas como Dia Nacional de Combate ao Tabagismo, Dia de Combate à Hipertensão, Dia de Combate ao Colesterol, Dia Mundial do Coração e Dia Mundial da Luta contra a Aids.	387 colaboradores
Abordagem Individual para o autocuidado em saúde	Abordagem individual quando colaborador consulta enfermeiro ou médico do trabalho ou solicita informações sobre doenças e/ou requisições de exames complementares.	363 colaboradores
<b>Esporte</b>		
Olimpiadas Coelce/ Jogos Bem-viver	Os jogos acontecem a cada dois anos nas diversas modalidades esportivas. Realizado entre empregados próprios, parceiros e familiares, incentiva a integração, a prática esportiva e os cuidados com a saúde.	300 pessoas
8ª Maratona Pão de Açúcar	Apoio a um grupo de 40 colaboradores – cinco equipes de revezamento –, entre empregados e parceiros, que disputaram a prova. Além disso, a empresa montou um estande com água, alimentação, massoterapia e ginástica.	40 colaboradores
<b>Família</b>		
Incentivo à educação	Homenagem a filhos dos colaboradores que atingiram as melhores médias escolares no ano, com o objetivo de estimular o desenvolvimento e amor pelo saber.	44 premiados
Campanha da Páscoa	Celebração ecumênica que acontece anualmente nas sedes da Coelce em todo Ceará e discute o verdadeiro sentido da Páscoa.	2.224 ovos distribuídos
Dia das Mães	Evento que reuniu as colaboradoras mães da capital e sedes do interior com palestra com educador físico e nutricionista, com o tema: mamãe saudável. Houve distribuição de lanches, sorteio de brindes e aula de <i>spinning</i> .	120 colaboradoras
Festa Junina	Evento cultural que reuniu colaboradores de diversas localidades para o festejo junino.	161 colaboradores
Rodeio dos eletricitas	Terceira edição do rodeio que envolve colaboradores e familiares, em comemoração ao dia do eletricitista. Os profissionais passam por diversas atividades e provas e são avaliados nos itens segurança, rapidez e determinação. Houve programação para as crianças e almoço para os participantes.	Cerca de 650 pessoas (eletricitas e familiares)
Natal dos filhos de empregados	Evento que reúne anualmente filhos dos empregados em diversas sedes para esperar a chegada do Papai Noel e integrar as famílias. As crianças receberam presentes, brincaram e assistiram a uma apresentação teatral.	256 crianças e familiares
Dia da Secretária	Evento que reúne anualmente as secretárias para um café da manhã com o presidente e diretores. Ao término foi entregue a cada secretária um presente.	28 colaboradores
Festa das Conquistas	Eventos para comemorar os resultados obtidos em 2009, realizados simultaneamente em Fortaleza, Sobral e Iguatu.	2 mil colaboradores
Café da manhã para aposentados	Café da manhã para aposentados que aderiram ao programa de incentivo à aposentadoria em 2008. Receberam placa de reconhecimento e agradecimento da Coelce.	45 aposentados
<b>Cultura</b>		
Oficina Musical/ Coral das Luzes	Preparação vocal, corporal e musical, sob a regência de um maestro. Realizam apresentações periódicas para a empresa e comunidade. As aulas acontecem nas dependências da Coelce.	24 colaboradores

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## RELAÇÕES COM A EMPRESA

A Coelce mantém relacionamento de respeito com os sindicatos representativos de seus empregados, dos quais 1.277 (98% do total) foram beneficiados por acordos de negociação coletiva em 2009. A companhia defende a livre associação sindical e está sempre aberta ao diálogo com as entidades de classe. **[GRI LA4]**

Os sindicatos têm permissão para realizar encontros periódicos na sede administrativa da empresa. Bimestralmente, os dirigentes da Coelce se reúnem com o Sindicato dos Eletricistas do Ceará (Sindeletrô) para negociar reivindicações e fornecer informações que possam subsidiar os diálogos. Entre outros itens, o acordo estabelece a liberação por oito horas mensais de um empregado que atua como delegado sindical para cada grupo de cem funcionários. **[GRI HR5]**

Há também uma série de cláusulas específicas de segurança e saúde ocupacional, como fornecimento plano de saúde e equipamentos de proteção individual. O acordo não estipula prazos para comunicação prévia de mudanças operacionais significativas, mas esses aspectos são abordados nos informativos *Linha Direta* e na reunião mensal do planejamento estratégico Ser Coelce. **[GRI LA9, LA5]**

## PARCEIROS E FORNECEDORES

No final de 2009, a Coelce mantinha 534 fornecedores ativos, sendo 215 de serviços, 262 de materiais e 57 de supridores de energia. O valor pago por insumos adquiridos de terceiros totalizou R\$ 1,7 milhão (compra de energia elétrica e de materiais e serviços, além de encargos sobre o uso da rede elétrica, perda na realização de ativos e outras despesas operacionais). Esse montante representou 31,7% da receita bruta da companhia. Materiais e serviços representaram R\$ 546,4 milhões.

### Participação nas compras <sup>(1)</sup> **[GRI EC6]**

	2008			2009		
	Nº	No total (volume)	No valor (R\$)	Nº	No total (volume)	No valor (R\$)
Fornecedores locais (Ceará)	179	41%	41%	82	31%	31%
Fornecedores nacionais (outros estados)	246	57%	57%	175	67%	67%
Fornecedores globais (outros países)	7	2%	2%	5	2%	2%

<sup>(1)</sup> Fornecedores de materiais destinados a estoque e que suprem de materiais diretamente as áreas e para uso imediato

As associações com fornecedores são sempre feitas com base na ética e no respeito. Para isso, exige comportamento condizente de todos os prestadores de serviço. Os contratos estabelecem penalidades e bonificações de acordo com o grau de qualidade e a segurança no trabalho apresentados. Todos os contratos firmados após 2005 incluem cláusulas de proibição de trabalho escravo, uso de mão de obra infantil ou trabalho degradante, o que representa 86%. Os documentos firmados anteriormente estão sendo revisados. **[HR6, HR7]**

A Coelce encerrou 2009 com aproximadamente 106 contratos de serviços significativos, em atividades indispensáveis ao negócio da companhia. Do total de contratos significativos, 47 (ou 44%) possuem cláusulas de direitos humanos, trabalhistas e de defesa da ética. São realizadas vistorias periódicas nas empresas fornecedoras para averiguar o cumprimento da legislação trabalhista e a adoção de práticas sociais. Em 2009, essa prática abrangeu

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



73% delas (em comparação a 33% no ano anterior), passando-se a incluir a exigência do preenchimento de um relatório de gestão – questionário baseado nos critérios de excelência da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). Os dados passaram a complementar o Índice de Parceria (Inpar), que é usado para avaliar esses fornecedores. **[GRI HR2]**

São considerados contratos de investimentos significativos aqueles relacionados a serviços essenciais para as obras de expansão e melhoramento da rede, a exemplo do Programa Luz para Todos e dos projetos de combate a perdas. Em 2009, abrangeram 44 contratos de 29 empresas, sendo 100% delas auditadas. **[GRI HR1]**

Já as empresas contratadas para a vigilância das unidades devem cumprir a determinação da Polícia Federal de oferecer curso de direitos humanos aos seguranças. O objetivo é conscientizá-los sobre o respeito aos direitos humanos, o atendimento adequado e prioritário a pessoas portadoras de deficiência e a importância de desenvolver hábitos de sociabilidade que permitam um bom relacionamento no trabalho e em outras esferas de convívio.

## DESENVOLVIMENTO

A Coelce investe ainda no treinamento de seus parceiros. No ano, 7.768 pessoas ligadas às prestadoras de serviço foram capacitadas em cursos que somaram mais de 62.047 horas.

Além disso, a Endesa Brasil realizou em dezembro o 3º Seminário de Gestão em Responsabilidade Socioambiental para os Fornecedores de suas empresas. A iniciativa tem o objetivo de mobilizar os parceiros para a incorporação de práticas sustentáveis que auxiliem na ampliação da gestão socialmente responsável. Foram discutidos temas como ética e direitos humanos no trabalho e combate ao trabalho escravo e infantil. O seminário reuniu 80 pessoas, além de representantes do Instituto Ethos e da Universidade Fluminense (UFF). Na ocasião, foi feita também a consulta pública com os fornecedores sobre o novo Código de Ética e Conduta Endesa Brasil.

### Apoio ao desenvolvimento de fornecedores

	2007	2008	2009
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	1.273	8.343	7.668
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	28.965	67.510	62.047

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





**RECONHECIMENTO**

As várias ações de gerenciamento direcionadas à melhoria e ao desenvolvimento dos parceiros também foram bem-sucedidas. Os mais destacados parceiros receberam o selo Endesa Brasil de Qualidade, entregue pelo presidente da empresa em encontro realizado na sede da companhia. As vencedoras receberam ainda a antecipação em até 20 dias do recebimento das faturas mensais nos três meses consecutivos ao resultado.

Além da premiação com base em critérios gerais, as empresas também foram reconhecidas nas seguintes categorias: responsabilidade socioambiental, inovação, segurança do trabalho, melhor empresa para trabalhar e satisfação do cliente.

**Prêmio Qualidade 2009**

<b>Categoria</b>	<b>Empresa</b>
<b>Prestador de serviços</b>	
Serviços comerciais	Landis Gyr
Serviços técnicos	Soter
Serviços administrativos	Nova Rio
<b>Fornecedor de material</b>	
Grupo I	ITB
Grupo II	Leal
Grupo III	Frontec
<b>Reconhecimentos</b>	
Melhor empresa para trabalhar	KLC
Satisfação do cliente	Landis Gyr
Responsabilidade socioambiental	Weg
Inovação	CAM
Segurança do trabalho	Eficaz Engenharia

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



# Clientes

Compromisso com  
a satisfação dos clientes  
e a qualidade dos serviços

**Garantir que os clientes sejam respeitados e oferecer a eles um serviço de qualidade é compromisso fundamental da Coelce. Reflexo desse posicionamento são as premiações recebidas em 2009, como os títulos de melhor distribuidora do Brasil, melhor na avaliação do cliente e, pelo quarto ano consecutivo, a melhor do Nordeste.**

A empresa encara a natureza de sua atividade como uma responsabilidade social, pois, ao proporcionar ampliação do acesso à energia elétrica no Ceará, contribui para o desenvolvimento socioeconômico do Estado. As atividades dos setores industrial, comercial e de serviços são intensificadas e a população passa a contar com diversos benefícios atrelados à chegada da energia elétrica, com melhora do nível de qualidade de vida e identificação de oportunidades de geração de renda.

A companhia também adota constantemente novos processos para aperfeiçoar o atendimento aos clientes. Em 2009, ampliou a fatura imediata para áreas rurais. Com a iniciativa, em uma única visita, realiza-se a leitura do medidor, o faturamento, a impressão e a entrega da conta. Entre as vantagens estão a economia de tempo e de custos operacionais, e a satisfação do cliente com a possibilidade de conhecer antecipadamente o valor da fatura, podendo planejar melhor o pagamento.

A garantia de qualidade nos processos das áreas comercial e técnica, cuja finalidade é a excelência da prestação dos serviços e do atendimento, tem levado a Coelce a conquistar, nessas áreas, certificações pela norma ISO 9001:2000 desde 2005. Isso demonstra o empenho em expandir sua região de atuação de maneira estruturada e controlada, proporcionando elevado grau de satisfação aos clientes.

Nos contratos de adesão e materiais de vendas – como seguros e títulos de capitalização –, todas as características e condições particulares de uso são expressas de forma clara. No caso de seguros, são consideradas também as informações obrigatórias para a comercialização estabelecidas pela Superintendência de Seguros Privados (Susep). [GRI PR3]

O Código de Ética e Conduta orienta para o cuidadoso manuseio de todas as informações referentes ao negócio e clientes. Na divulgação de campanhas e peças publicitárias, a empresa respeita padrões éticos. A área de Comunicação é responsável, em última instância, pela adequação do conteúdo divulgado. Todas as campanhas são submetidas ao Comitê de Comunicação e Marketing para avaliação final. [GRI PR6]

## ATENDIMENTO [GRI PR5]

Para atingir o objetivo – expresso em sua Visão – de ser a empresa número 1 no Ceará em atendimento e proximidade com os clientes até 2011, a Coelce investe em tecnologia e melhoria de seus processos internos, além



# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



de treinar os colaboradores para que entendam cada vez mais as necessidades dos consumidores, visando estreitar o relacionamento com eles. Também aperfeiçoa continuamente seus serviços e canais de comunicação, com ações específicas direcionadas aos diferentes clientes.

## SERVIÇOS

**Clientes residenciais** – A Coelce oferece uma série de serviços, que podem ser solicitados por meio dos diversos canais de comunicação da empresa. São eles: acréscimo de carga; aferição de medidor; coleta de leitura registrada no medidor; cálculo de consumo final para quitação corte com retirada de medidor, entre outros. Para uma maior proximidade com os clientes, em 2009 foram criados um novo portal e uma agência interativa, com atendimento instantâneo via *website* (*chat*), que oferecem os mesmos serviços obtidos por telefone e funcionam como canal de comunicação para receber reclamações ou sugestões.

**Grandes clientes** – Devido aos importantes negócios firmados, a companhia oferece atendimento especial aos grandes clientes desde o momento da solicitação até a instalação e manutenção dos serviços. É mantida uma equipe de 14 executivos de atendimento organizados em sete macrorregiões (Fortaleza, Juazeiro do Norte, Limoeiro, Iguatu, Canindé, Sobral e Itapipoca), capacitados para o contato com clientes ligados nas redes de média e alta-tensão e que atuam em diversos setores (Serviços, Comércio, Rural, Indústria e Geração). Em 2009, esses executivos realizaram 3,2 mil visitas personalizadas, com o objetivo de conhecer de perto os planos de expansão dos clientes e oferecer soluções diferenciadas para cada caso (oferta de energia, opção tarifária e adequação contratual). Além disso, os clientes contam com postos exclusivos na Central de Relacionamento, *chat*, *síte* e sete lojas, que realizaram 43.585 atendimentos em 2009.

Buscando a melhoria contínua do relacionamento com grandes clientes, uma das principais ações com continuidade em 2009 foi a realização do Curso Gestor de Conta de Energia. Diferentemente do modelo padrão enviado aos clientes residenciais, a fatura destinada a esse segmento traz vários elementos com maior grau de complexidade. Saber ler e entender a conta de energia é de extrema importância para a empresa que deseja controlar melhor seus custos. Durante oito horas, os administradores aprendem conceitos tarifários, leitura técnica da fatura de energia, estudo de casos, o funcionamento da telemedicação, conceitos de consumidor e consumo, demanda e custo da energia. Também visitam o Centro de Controle do Sistema e a Central de Relacionamento (*call center*). Em 2009, foram oferecidos 30 cursos com a presença de 1.174 pessoas. A iniciativa continuará em 2010, com turmas mensais.

**Clientes institucionais** – Uma área exclusiva é destinada ao atendimento desse público. Ela é composta de seis executivos especializados e dez colaboradores de apoio, responsáveis pela oferta de serviços de ligações novas ou provisórias, pedidos de execução de obras de extensão de rede, verificação e esclarecimento sobre faturas mensais de energia, repasse de Contribuição de Iluminação Pública e outras demandas dos municípios e governos estadual e federal.

**Clientes com necessidades especiais** – A empresa adota uma série de ações inclusivas. No ano, ampliou o treinamento de profissionais na Linguagem Brasileira de Sinais (Libras). Dez novos atendentes, formados pela Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos (Feneis), foram incorporados às lojas da capital cearense. As pessoas com deficiências

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





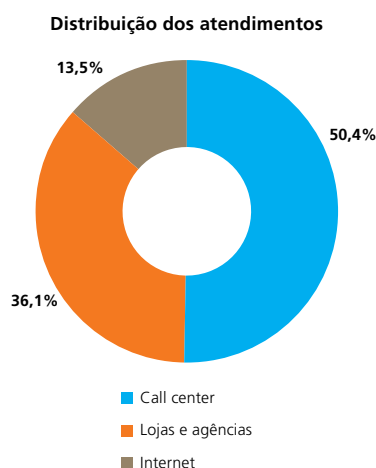
visuais podem solicitar a conta de energia em versão braile, benefício que contemplou 37 clientes em 2009. Novas agências de atendimento são equipadas com rampas de acesso para pessoas com dificuldades de mobilidade, assim como unidades já existentes são gradualmente reformadas para a instalação de rampas. [GRI EU24]

## CANAIS

Diversos canais ajudam a tornar a Coelce mais próxima de seus clientes. No ano, foram realizados 6,0 milhões de atendimentos, em comparação a 6,9 milhões no ano anterior. A redução é avaliada como efeito da melhoria dos serviços prestados e pelo alcance, em 2009, dos melhores índices de duração e frequência de interrupção de serviços já registrados pela companhia.

Atendimentos

Canais	2006	2007	2008	2009
Call center	3.073.962	3.305.654	2.936.214	3.000.638
Agências	2.555.823	2.832.637	2.732.931	2.150.142
Internet	376.418	751.396	1.257.536	807.147
Total	6.006.203	6.889.687	6.926.681	5.957.927



### Portal na internet

Em 2009, entrou em operação o novo portal na internet. Com o mesmo endereço ([www.coelce.com.br](http://www.coelce.com.br)), ele tornou-se mais dinâmico e amigável e possibilita o atendimento *online* para serviços que antes eram feitos somente de forma presencial. Uma das novidades foi o recurso de bate-papo (*chat*), por meio do qual o cliente pode sanar suas dúvidas sobre os serviços, programas sociais e o uso correto de energia elétrica.

No ano, foram registradas 807.147 interações pelo canal (menos que as 1.257.536 de 2008), para a solicitação de serviços como segunda via de fatura, histórico de consumo, histórico de pagamento, consulta de débitos, sugestões e reclamações, entre outros. A redução em relação ao ano anterior é interpretada pela empresa como reflexo da melhoria de seus serviços.

Dos acessos diários, 10% são feitos para a realização de cadastros e posterior recebimento de informações e 33,4% são demandas sobre serviços residenciais. Dos usuários, 59,85% são residentes em Fortaleza.

### Central de Relacionamento

Antecipando-se às regras do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a Coelce mantém desde 2005 o Projeto Contato, cujo objetivo é solucionar a ocorrência na primeira ligação do cliente. Em 2009, 97,77% dos chamados cumpriram esse compromisso. A Central de Relacionamento é composta por 126 pontos de atendimento distribuídos entre operação e supervisão. No ano, foi introduzido um 0800 exclusivo para chamadas originadas de celular e iniciada a instalação da Unidade de Resposta Audível (URA), que permitirá um retorno mais rápido às solicitações dos clientes.

No ano, os 296 teleatendentes receberam em média 250 mil ligações mensais, contabilizando 2,99 milhões de chamadas. A quantidade de contatos pode ser influenciada por alterações climáticas e outras ocorrências no meio ambiente, que acabam impactando o funcionamento do sistema elétrico.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



**Tempo médio de espera e de atendimento (minutos)**

	2007	2008	2009
Espera até o início de atendimento nas agências	04:21	05:14	02:31
Espera até o início de atendimento no <i>call center</i>	0,13	0,08	0,07
Tempo de atendimento nas agências	04:55	04:52	04:50
Tempo de atendimento no <i>call center</i>	04:20	04:36	04:26

As novas exigências da legislação determinam que os *call centers* estejam disponíveis 24 horas, sete dias por semana, se forem mantidos para serviços de fornecimento ininterruptos, como distribuição de energia elétrica. A Resolução nº 363/09 da Aneel exige ainda que 85% das ligações da central de relacionamento sejam atendidas em até 30 segundos. Em 2009, 82,07% das chamadas da empresa alcançaram esse patamar.

Foi também registrado avanço em relação ao indicador que verifica o abandono da ligação pelo cliente, que foi de 1,82%, bem abaixo do estipulado pela resolução (até 4%), significando que cada vez menos o cliente fica na espera por atendimento. No ano, a Coelce registrou média de 95,19% no indicador que verifica o nível de serviço, superior ao exigido pela nova regra (85%).

### Lojas de atendimento

A Coelce possui 199 lojas de atendimento fixas e duas unidades móveis, que oferecem os mesmos serviços a bairros distantes da cidade e a municípios próximos. Os 336 atendentes recebem solicitação de serviços e realizam a venda de seguros da companhia. Em 2009, houve 2,15 milhões de atendimentos por meio desse canal. Os clientes também podem imprimir a segunda via da conta de energia, consultar débitos ou outros serviços simples por meio de máquinas de autoatendimento.

### Redes sociais

Em 2009, a Coelce impulsionou sua presença em ambiente virtual, utilizando mídias sociais para um relacionamento cada vez mais próximo com os clientes. De acordo com levantamento do Ibope/Net Ratings, campanhas *online* partindo de *blogs* ou outras redes sociais podem ter impacto 500 vezes maior do que as feitas nos sites das próprias empresas. Assim, a Coelce divulgou diversos vídeos no *YouTube*, utilizou o microblog *Twitter* para dar dicas de consumo consciente, segurança, serviços e informações específicas para o cotidiano dos usuários, e mantém um perfil no *Facebook* com fotos e informações. Também vem realizando trabalho de relacionamento com blogueiros cearenses. Em 2009, organizou um café da manhã com esse público.

### Coelce nos Bairros

Forte canal de comunicação com a comunidade, o programa Coelce nos Bairros realiza ações, visitas e reuniões com as lideranças comunitárias para identificar as necessidades desse público. Nos projetos e encontros, realiza palestras de esclarecimentos sobre o uso da energia elétrica, as medidas necessárias para conviver com segurança, os canais de atendimento, produtos, serviços e programas sociais que desenvolve.

A partir das demandas levantadas nesses eventos, as demais áreas da empresa são direcionadas para o atendimento à comunidade, o que envolve a negociação de parcelamentos facilitados, aferições de medidores e cadastro para os programas Ecoelce e Troca Eficiente. Em 2009, o programa teve três grandes vertentes, que contabilizaram 190 reuniões em todo o Ceará, com a participação de mais de 28 mil pessoas:

**Palco de Luz** – Busca desenvolver oportunidades de ocupação e renda para jovens por meio da cultura. A ação resultou na formação de aproximadamente 20 atores, todos de comunidades carentes, e no financiamento de

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



espetáculo teatral produzido por eles. No projeto foram investidos R\$ 78 mil. Em todos os encontros e ensaios, a empresa promoveu ações sobre o uso ecológico e eficiente de energia.

**Teatro de Fantoques** – Promove espetáculos infantis para disseminar informações sobre o risco de empinar pipas em locais próximos à rede elétrica. A empresa financiou o trabalho de atores e produtores.

**Ações sociais** – Mutirões com acesso a vários serviços beneficiaram mais de 22 mil pessoas.

### Conselho de Consumidores

Mantido desde 1999, orienta sobre questões ligadas a tarifas e ao fornecimento e aperfeiçoamento dos serviços prestados ao consumidor. É composto por um representante titular e outro suplente das classes consumidoras – residencial, rural, comercial, industrial e poder público – além de contar com a participação do órgão de defesa do consumidor estadual, o Decon.

Realiza reuniões de esclarecimento em parceria com várias entidades representativas, entre elas Federação de Entidades de Bairros e Favelas de Fortaleza (FBFF), Federação de Agricultura e Pecuária do Estado do Ceará (Faec), Associação Comercial do Ceará (ACC), Federação das Indústrias do Estado do Ceará (Fiec) e Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado do Ceará (Seplag).

Em 2009, foram realizadas 12 reuniões, sendo dez em Fortaleza e duas no interior do Estado, nos municípios do Crato e São Gonçalo do Amarante. Representantes do Conselho também participaram de audiências públicas e encontros com a Aneel e a Assembleia Legislativa. Estiveram presentes ainda no XI Encontro Nacional de Conselho de Consumidores de Energia Elétrica, realizado em outubro, na cidade do Rio de Janeiro.

### Carta Serviço

Reclamações e sugestões podem ser enviadas por escrito ou por intermédio das lojas de atendimento, da Central de Relacionamento e do *website*.

Em 2009, foram prestados 304.742 atendimentos, incluindo a entrega de respostas de correspondências. Para o desenvolvimento profissional dos colaboradores do setor de Análise e Resposta ao Cliente, a Coelce oferece regularmente cursos de português instrumental e de Cálculo de Termos de Ocorrência. O objetivo é aperfeiçoar a escrita e atualizar conhecimentos.

### Escreva para o presidente

Canal por meio do qual os clientes podem enviar mensagens diretamente ao presidente da Coelce por meio de cartas ou mensagens deixadas nas lojas de atendimento. Em 2009, foram realizados 51 atendimentos, entre reclamações e sugestões, com resposta enviada em até 96 horas, por carta.

### Pontos de arrecadação

Os clientes da Coelce também podem pagar suas faturas de energia em 1.975 pontos de arrecadação distribuídos nos 184 municípios cearenses, como instituições bancárias, farmácias e supermercados.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## SATISFAÇÃO DO CLIENTE | GRI PR5|

O ano de 2009 foi marcante para o relacionamento da Coelce com seus clientes, que pontuaram de maneira positiva os serviços e atendimentos prestados pela distribuidora. Resultados de pesquisas de satisfação posicionaram a companhia como a melhor do País e do Nordeste nos levantamentos conduzidos pela Aneel e Abradee.

### PESQUISA ABRADEE

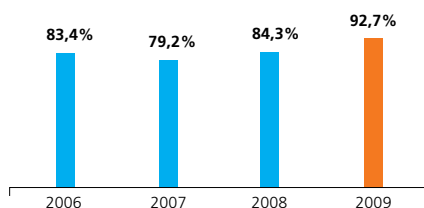
A Coelce foi vitoriosa em duas categorias nacionais do Prêmio Abradee 2009, que a destacou como a Melhor Distribuidora de Energia do País e a Melhor na Avaliação do Cliente. Pelo quarto ano consecutivo, a empresa obteve também o título de Melhor Distribuidora de Energia da Região Nordeste e destacou-se como uma das quatro melhores concessionárias de energia brasileiras na categoria Gestão Operacional.

Entre fevereiro e março, a companhia alcançou um dos quatro melhores Índices de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP) entre todas as distribuidoras de energia brasileiras, sendo a única do Nordeste na disputa pelo prêmio de avaliação do cliente. Mostrando consistência em suas ações de melhoria contínua, superou significativamente a média nacional em todos os indicadores da pesquisa de satisfação: alcançou Índice de Satisfação Geral de 92,7%.

Outro dado de destaque é a satisfação de 95% dos clientes entrevistados quanto à qualidade do fornecimento de energia (a média nacional foi 81,8%). Esse foi um dos indicadores em que a Coelce mais cresceu (9,8 pontos percentuais), seguido pelo índice de desempenho quanto ao atendimento ao cliente, que evoluiu 9,6 pontos em relação à 2008, alcançando 92,3%. Ele também foi significativamente superior à média nacional, de 78,4%.

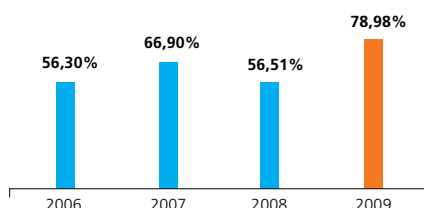
A Coelce ainda foi avaliada positivamente em relação à comunicação com seus clientes, incluindo principalmente orientações sobre economia e riscos no uso da energia, direitos e deveres e avisos de desligamento para serviços de manutenção. Esse indicador cresceu 7,6 pontos percentuais, passando de 80,4% em 2008 para 88,0% – 16,9 pontos acima da média nacional (71,1%).

Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP)



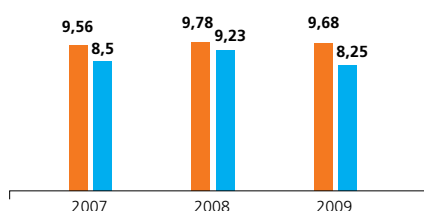
Fonte: Abradee

Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC)



Fonte: Aneel

Pesquisa Cliente Fantasma



■ Grandes clientes ■ Clientes residenciais

### ÍNDICE ANEEL

Também com um desempenho inédito, a Coelce recebeu o troféu de Melhor Distribuidora do Nordeste ao obter 78,98% no Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc). A média nacional foi 66,74%. A companhia obteve o melhor resultado entre as que têm mais de 400 mil clientes. Em 2008, havia se posicionado na nona colocação na Região Nordeste, com índice de satisfação de 56,51%.

### CLIENTE FANTASMA

A pesquisa tem como objetivo monitorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes residenciais e grande clientes. Uma empresa externa contratada realiza a avaliação, atribuindo notas de 0 a 10 a aspectos como organização, apresentação pessoal, abordagem ao cliente, prontidão no atendimento e competência técnica.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



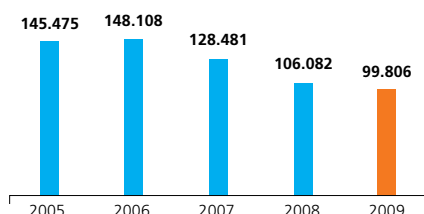


## ILO EXTERNO

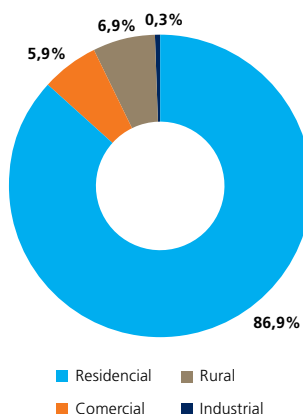
A Coelce atingiu índice de 8,5 na pesquisa Indicador de Líderes de Opinião (ILO Externo), que avaliou a sua credibilidade. Esse foi o segundo melhor índice da história da empresa, ficando abaixo apenas dos 8,7 alcançados em 2008.

O ILO baseia-se em entrevistas com formadores de opinião em três categorias – políticos, jornalistas e sociedade (agentes do mercado financeiro, empresários e representantes do Terceiro Setor) – com a finalidade de colher as percepções desses públicos a respeito de uma companhia ou marca. Diversos aspectos, como imagem, qualidade dos serviços, relacionamento com a sociedade e contribuição social e ambiental, são considerados e comparados com outra empresa do setor de serviços que, no caso da Coelce, foi a Oi/Telemar. A pesquisa é aplicada desde 2002 no grupo Endesa, sendo executada por uma empresa contratada.

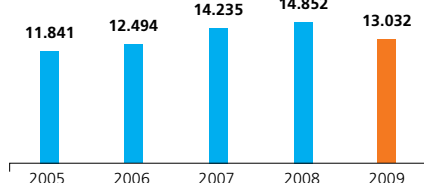
Quantidade de negociação de dívidas



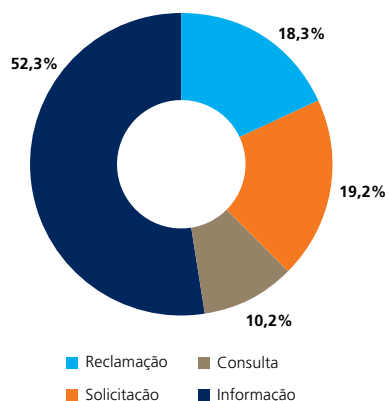
Negociação de dívidas por classe de consumidores



Número de atendimentos pela ouvidoria



Tipo de atendimentos pela ouvidoria



## NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

Com a finalidade de auxiliar seus consumidores na resolução de problemas de inadimplência, a Coelce flexibiliza o pagamento das faturas, com a oferta de parcelamento de dívidas, isenção de taxas e negociação de prazos. O acordo pode ser feito por meio de qualquer canal de atendimento. Em 2009, foram realizados 99.806 parcelamentos, 86,9% dos quais solicitados por clientes residenciais.

Em setembro, a empresa realizou uma grande campanha intitulada Semana da Conciliação. Os clientes compareceram à Universidade de Fortaleza (Unifor) e puderam resolver seus problemas com os representantes da concessionária. Foram realizadas 1.917 consultas, que resultaram em 543 acordos.

A equipe responsável pela área de Cobranças Especiais também passa por treinamentos constantes. Em maio, foi promovido um curso para apresentar novos métodos de negociação de dívidas e aviso antecipado de corte. Com abordagem teórica e experiências práticas, foi apresentada a importância da abordagem ativa no processo de recuperação de créditos.

## OUVIDORIA

No ano, a Ouvidoria Externa realizou 13.032 atendimentos, dos quais 97,1% foram respondidos em até sete dias, prazo estabelecido pela empresa. O destaque foi a melhoria da imagem da companhia: 98,2% dos clientes pesquisados conceituaram a Coelce como boa ou excelente após o atendimento da Ouvidoria – aumento de 29,5% em relação a 2008.

Todas as denúncias, opiniões e reclamações recebidas pela Ouvidoria são analisadas para posterior retorno aos seus autores. A Ouvidoria não substitui a estrutura de atendimento ao cliente, mas atua como uma ferramenta de relacionamento e tratamento de casos que não puderam ser solucionados pelas vias regulares de atendimento.

Dos 1.815 processos originados na Ouvidoria durante o ano, apenas 6,5% foram reclamados na Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce). A Coelce e a Arce realizaram cerca de 1,8 mil audiências de mediação em 2009, procedimento que confere eficácia às decisões que envolvem conflitos entre consumidores e a empresa.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO |GRI PR1|

A Coelce cumpre de forma rigorosa normas e padrões técnicos estabelecidos pela legislação, além de investir na manutenção preventiva das instalações e equipamentos. Também informa constantemente os consumidores sobre o uso seguro e racional de energia elétrica.

Para isso, a companhia utiliza os principais veículos de comunicação (rádio, jornal e televisão), além de transmitir as mensagens na conta de energia e em folhetos disponíveis nas lojas de atendimento. As comunidades cearenses participam ainda de projetos de educação e recebem orientações por meio do programa Coelce nos Bairros. Um dos destaques é o projeto de conscientização sobre o risco da prática de empinar pipas perto da fiação elétrica.

Apesar das campanhas de orientação sobre os riscos da prática ilícita, ainda ocorre grande número de furtos de cabos condutores de energia elétrica, que em alguns casos acabam resultando em mortes. Em 2009, foram registrados 30 acidentes com a população devido a choque elétrico, sendo 12 fatais. No período anterior, os números foram de 41 e 19, respectivamente.

Por determinação da Aneel, a Coelce monitora as taxas de gravidade e frequência de acidentes com a população, ocasionados por origem elétrica desde as redes de transmissão e distribuição até o quadro de medição do cliente.

Em conformidade com as decisões judiciais, a companhia indeniza os prejuízos decorrentes de acidentes com seus ativos, como invalidez, morte, degradação de instalações, incêndios e danos ambientais.

### Acidentes com a população |GRI EU25|

	2008	2009
Lesões	22	18
Leves	16	13
Graves	6	5
Mortes	19	12
Taxa de frequência	4,15	4,03
Taxa de gravidade	1.924	1.807
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil) <sup>(1)</sup>	112,98	118,85
Valor provisionado no passivo (R\$ mil) <sup>(1)</sup>	16,88	17,47
Número de processos judiciais existentes <sup>(1)</sup>	170	177
Número de pessoas vinculadas nos processos <sup>(1)</sup>	170	177

<sup>(1)</sup> Foi considerado o estoque ao final de cada período considerado

## APARELHOS QUEIMADOS

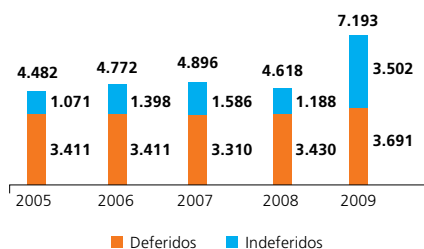
Em 2009, a empresa registrou 7.193 pedidos de ressarcimento por aparelhos queimados em sua área de concessão, quantidade pouco inferior a 2008. Do total, 3.691 foram considerados procedentes, determinando um custo de ressarcimento de R\$ 1.458.277. O valor médio das indenizações foi de R\$ 395,09.

No Estado do Ceará existem 74 lojas de assistência técnica credenciadas para o atendimento de indenização de equipamentos danificados por ocorrências elétricas. No ano, a Coelce cumpriu todos os prazos estipulados pela Aneel para o ressarcimento dos clientes.

## CONFORMIDADE |GRI PR9|

A excelência no atendimento e a melhoria da qualidade dos serviços prestados resultaram na diminuição de reclamações recebidas diretamente pela empresa, assim como das registradas no Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Decon e Procon).

Pedidos de ressarcimento



# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>

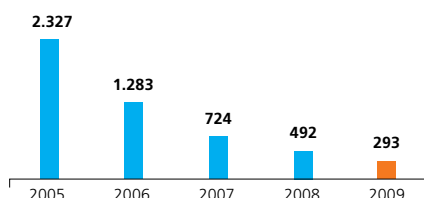


No *ranking* do Procon, a companhia passou do sétimo para o nono lugar entre 2008 e 2009, com redução do número de reclamações: totalizou 293 ante 492 em 2008. Dessas, 228 (78%) foram consideradas improcedentes. A Arce, agência responsável pela regulação e fiscalização dos serviços de distribuição no Ceará, recebeu 910 reclamações de clientes da Coelce, redução de 1,6% em relação ao exercício anterior.

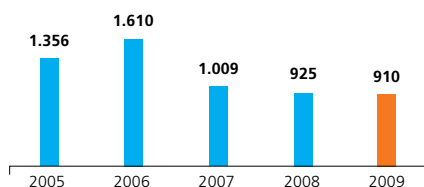
Quando o consumidor registra uma reclamação no órgão regulador, a Coelce é comunicada e solicitada a se manifestar e apresentar solução. Entre os temas de queixas destacaram-se os Termos de Ocorrências (TO) emitidos pela empresa envolvendo irregularidades detectadas na medição de energia elétrica de seus consumidores (cerca de 40% das reclamações) e o indeferimento, por parte da companhia, de pedidos de ressarcimento de danos elétricos (10%).

No ano, a empresa passou por um processo de fiscalização da Aneel referente aos serviços do Coelce Plus que originou uma multa de R\$ 19.983.430,97. A companhia considerou o valor desproporcional e está discutindo essa questão com o órgão regulador.

Reclamações registradas no Procon/Decon



Reclamações em agências reguladoras (Aneel / Arce)



Principais reclamações recebidas

	2007	2008	2009
Prazos na execução de serviços	0,69%	0,80%	0,08%
Fornecimento de inadequado de energia	0,84%	96,70%	0,00%
Interrupções	92,79%	0,00%	98,79%
Conta não entregue	3,05%	1,20%	0,66%
Valores cobrados na conta	0,23%	0,02%	0,03%
Outros	2,62%	0,96%	0,47%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Reclamações procedentes e improcedentes

	2007	2008	2009
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas	95%	96%	97%
Reclamações julgadas improcedentes em relação ao total de reclamações recebidas	5%	4%	3%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes	98%	93%	99%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor.	15	19	4

## Judiciário

Em 2009 a Coelce firmou convênio com o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará que visa à resolução amigável de assuntos que poderiam resultar em ações judiciais futuras. Nos quatro meses de funcionamento, o projeto – chamado Conciliar é preciso! – resultou em redução média de 85% nos ingressos de demandas nas localidades onde foi aplicado.

Além disso, algumas ações importantes para a Coelce foram julgadas improcedentes e favoráveis à empresa, a exemplo das que questionavam os índices de reajustes tarifários concedidos pela Aneel e da movida pelo Ministério Público do Trabalho que contestava a legalidade da terceirização de serviços inerentes à atividade da concessionária.

Para 2010, a Coelce tem o objetivo de intensificar o trabalho com o Poder Judiciário para reduzir o tempo médio de duração das demandas judiciais ativas, diminuindo assim o estoque de processos e os custos com a logística para manutenção desses procedimentos.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>







# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





# Sociedade

[GRI SO1]

**Compromisso com a construção de uma sociedade mais justa e igualitária, promovendo o crescimento das comunidades**

**O fornecimento de energia elétrica promove inclusão econômica, leva saúde e educação às mais longínquas regiões. Ciente desses aspectos, a Coelce sabe da responsabilidade que é operar o serviço em um Estado com tantos desafios e vem, durante toda a sua história, reforçando seu comprometimento com a sociedade, por meio de apoios e patrocínios a diversos setores e segmentos.**

Em 2009, foram repassados mais de R\$ 13,7 milhões em diversos projetos e programas, que beneficiaram 2,6 milhões de pessoas. Entre eles, a companhia destinou R\$ 609 mil em contribuições aos Fundos Municipais e Estadual para Infância e Adolescência (FIAs) e R\$ 2.388 mil para financiar projetos via Lei Rouanet. Da mesma forma, o Sistema Estadual da Cultura (SIEC) recebeu R\$ 3.243 mil da empresa – 30 projetos foram desenvolvidos por diversas entidades. Além disso, desenvolveu projetos próprios com foco na geração de renda, tais como Energia Social e Luz Solidária, de educação e de assistência social, dentre outros. [GRI EC8]

**Fontes de investimentos sociais e culturais (R\$ mil)**

	2005	2006	2007	2008	2009
Recursos próprios	638	1.301	2.431	1.500	3.336
Incentivos fiscais [GRI EC4]	5.054	7.547	9.273	9.818	10.366
Sistema Estadual de Cultura (Siec)	3.185	3.975	2.423	3.027	3.243
Lei Rouanet	450	1.700	2.405	2.414	2.388
Fundos para a Infância e Adolescência (municipais e estadual)	50	500	601	618	609
Fundo Estadual para Cultura (FEC)	1.369	1.372	3.588	3.759	3.878
Lei de Incentivo ao Esporte	não vigente	não vigente	256	0	248
<b>Total</b>	<b>5.692</b>	<b>8.848</b>	<b>11.704</b>	<b>11.318</b>	<b>13.702</b>

## IMPACTOS DA DISTRIBUIÇÃO

A Coelce alia a busca de sólidos resultados econômicos e financeiros à contribuição para o desenvolvimento social e à preservação do meio ambiente. Avalia constantemente os impactos causados direta ou indiretamente por suas atividades e mantém políticas para interagir com as comunidades nas mais variadas situações. As demandas e aspectos sociais inerentes às suas atividades são identificados em reuniões realizadas pela área de Responsabilidade Social Corporativa e Meio Ambiente, pelo Comitê de Sustentabilidade e por solicitações de órgãos governamentais e entidades não governamentais.

Os impactos sociais, ambientais e econômicos provocados por obras de construção ou ampliação de infraestrutura elétrica são previamente identificados por meio de estudos desenvolvidos sobre imagens aéreas e levantamentos técnicos de campo. Não há processo estruturado de consulta aos diferentes públicos em relação a essas questões, que, por obrigações legais, envolvem órgãos ambientais estaduais e prefeituras municipais, contatados na

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



definição das instalações de subestações e linhas de transmissão. Em médio prazo, a Coelce planeja ampliar essa consulta a outros públicos. [GRI EU19]

Após a definição do traçado da linha de transmissão ou da área onde será instalada uma subestação, são levantados os dados cadastrais dos imóveis atingidos pela ampliação ou melhoramento do sistema elétrico. A comunidade local é informada sobre o empreendimento por meio de anúncio publicado no jornal de maior circulação na região. Os proprietários eventualmente atingidos são contatados para a negociação de valores de indenização de propriedade e benfeitorias, calculados com base em laudos técnicos que levam em conta o mercado imobiliário local e as metodologias indicadas por normas regulamentares. [GRI EU20]

Em 2009, assim como nos três anos anteriores, não ocorreram deslocamento de pessoas ou impactos diretos em propriedades como consequência de obras de ampliação e melhoramentos de linhas de transmissão [GRI EU22]

Os impactos podem também estar relacionados à interrupção programada ou não programada do fornecimento, à variação do nível de tensão e a acidentes com a rede. Como faz periodicamente, a companhia está realizando um novo mapeamento desses impactos, para aperfeiçoar formas de gestão. Os trabalhos, conduzidos pela área de Responsabilidade Social, serão concluídos em 2010.

#### Gestão de impactos [GRI EC9]

Aspectos	Impactos sociais	Ações	Objetivo
Interrupção programada do fornecimento	Riscos à saúde de consumidores dependentes de aparelhos essenciais à vida Transtornos no trânsito Prejuízos financeiros em atividades econômicas Desconforto	Trabalho em rede de média-tensão energizada	Reduzir a quantidade e o tempo da interrupção do fornecimento
		Execução de manutenção em barramento de média-tensão energizada, de subestação de distribuição	
		Trabalho em redes de alta tensão energizada	
		Avisos de desligamento para grandes clientes, hospitais e população em geral por meio de rádio e cartas	Minimizar os transtornos e possibilitar o planejamento de ações preventivas
		Atendimento à solicitação de restrição de corte por utilização de equipamentos indispensáveis à vida	Evitar a interrupção do consumo de clientes dependentes de aparelhos essenciais à vida
		Instalação de geradores para em residências com equipamentos indispensáveis à vida	
Interrupção não programada do fornecimento	Riscos à saúde para consumidores dependentes de aparelhos essenciais à vida Prejuízos financeiros em atividades econômicas Transtornos no trânsito Insegurança noturna em vias públicas Desconforto	Plano de contingência para atendimento emergencial	Reduzir o tempo da interrupção do fornecimento de energia
		Atendimento emergencial em redes aéreas de média-tensão desenergizada e baixa-tensão energizada ou desenergizada	Oferecer ao público atingido informações precisas sobre o tempo e as causas da interrupção
		Atendimento a reclamações sobre falta de energia ou má qualidade no fornecimento de energia elétrica	
		Execução de poda de árvores em redes aéreas de baixa, média e alta-tensão energizadas	Evitar interrupções ocasionadas por toque da vegetação na rede elétrica
		Lavagem de isoladores em redes aéreas de média-tensão e em linhas de transmissão e subestações energizadas	Evitar interrupções por curtos-circuitos provocados por poluição salina em isoladores
		Instalação de geradores para manutenção do fornecimento em residências com equipamentos indispensáveis à vida	Evitar a interrupção do consumo de clientes dependentes de aparelhos essenciais à vida
		Atendimento à solicitação de restrição de corte por utilização de equipamentos indispensáveis à vida	Evitar a interrupção do consumo de clientes dependentes de aparelhos essenciais à vida
		Campanhas de comunicação para conscientizar a população para não soltar pipas próximo à rede elétrica	Evitar interrupções em decorrências de curtos-circuitos provocados por objetos estranhos na rede elétrica
		Manutenção preventiva	Garantir o bom funcionamento das instalações, reduzindo a probabilidade de interrupções programadas
Variação do nível de tensão da energia distribuída	Queima de equipamentos elétricos	Atendimento de indenização por ocorrência do sistema elétrico	Reduzir prejuízos financeiros
		Execução de medições instantâneas e gráficas em subestações e instalações de média e baixa-tensão	Monitorar a qualidade do serviço e intervir antecipadamente em potenciais problemas
		Execução de instalação de macromedição em centro de distribuição desenergizado	Monitorar a qualidade do serviço e intervir antecipadamente em potenciais problemas
		Realização de manutenção preventiva	Garantir o bom funcionamento das instalações reduzindo a probabilidade de interrupções programadas

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Aspectos	Impactos sociais	Ações	Objetivo
Suspensão do fornecimento por não pagamento da conta de energia	Prejuízos financeiros em atividades econômicas Desconforto Riscos à saúde para consumidores dependentes de aparelhos essenciais à vida	Aviso antecipado em conta de energia	Minimizar os transtornos e possibilitar o planejamento financeiro
		Reaviso de vencimento por meio de cartas e ligação telefônica	Minimizar os transtornos e possibilitar o planejamento financeiro
		Monitoramento do horário dos pagamentos de clientes listados para suspensão do fornecimento	Minimizar possíveis transtornos aos clientes
		Monitoramento dos pagamentos (via palm top) para religação imediata	Minimizar possíveis transtornos aos clientes
Uso de cabos nus em redes de baixa-tensão	Choque elétrico	Construção de redes aéreas de média e baixa-tensão desenergizadas	Padrão de construção de rede aérea
		Rede de distribuição aérea de média e de baixa-tensão	Estabelece o padrão de construção atual em baixa tensão com cabos cobertos
Ruptura de cabos elétricos	Choque elétrico	Inspeção em redes de média e baixa-tensão de acordo com Atendimento prioritário no processo de atendimento emergencial	Identificação prévia de potenciais rupturas de cabos condutores de energia Identificar falhas na desenergização do cabo condutor

## INICIATIVAS SOCIAIS E CULTURAIS

Nos últimos anos, a Coelce tem dado prioridade a projetos que revertam em geração de renda e se tornem autossustentáveis. Com isso, defende que eles sejam perenes, beneficiando continuamente as comunidades envolvidas. Também contribui para o desenvolvimento socioeconômico das comunidades de baixa renda bem como para a permanência das famílias que estão no campo, evitando migrações desordenadas para centros maiores.

### PROGRAMA ENERGIA SOCIAL |GRI EC9|

O programa Energia Social foi criado com o objetivo de desenvolver ações para reduzir perdas em comunidades com baixo desenvolvimento socioeconômico. Visa à geração de renda, tendo como base o desenvolvimento da produção de artesanato local. Membros da própria comunidade são capacitados e treinados para repassar suas técnicas a outros interessados. A Coelce fornece apoio material e profissionalizante. Ajuda ainda a comercializar a produção resultante em feiras e eventos.

### Energia social em 2009

- Investimento de R\$ 341 mil
- 413 beneficiados diretos (capacitação)
- 1.239 beneficiados indiretos, pela geração de renda

Em 2009, o programa apresentou seis grandes frentes:

**Prata da casa** – Trabalha com foco na capacitação de talentos locais, artesãos com as mais diversas especializações, que recebem treinamento e informações para difundir suas técnicas entre membros da mesma localidade. Em 2009, 75 artesãos da comunidade Alves de Lima, em Fortaleza, foram beneficiados, recebendo apoio material para atuarem como multiplicadores de conhecimento. Cerca de 220 moradores foram beneficiados indiretamente. A Coelce repassou R\$ 1.158,00 às lideranças locais, utilizados, principalmente, na aquisição de tintas, tecidos e outros materiais para artesanato.

**Horta comunitária** – As comunidades de Itaoca e Jacarecanga, em Fortaleza, receberam o apoio de técnicos e fármacos para a criação de hortas comunitárias que trabalham com o conceito de “farmácia viva” – cultivo e manejo de ervas medicinais. O projeto custou R\$ 60.286,48. Cerca de 60 pessoas foram beneficiadas direta e indiretamente. A produção de uma

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



horta já está sendo comercializada, proporcionando renda extra para os envolvidos.

**Artes plásticas** – Por meio de parcerias com o Centro de Integração Social Vila Velha e a Associação Terra Viva, artesãos de Fortaleza receberam R\$ 16.982,70 para viabilizar a criação de cursos para o ensino de técnicas artísticas em papel e mosaico. As aulas destacaram a possibilidade de comercialização dos produtos, representando importante fonte de renda para as famílias.

**Coleção 2009** – O projeto capacita jovens e idosos para a produção e comercialização de artesanato para a casa. Várias turmas foram formadas em 2009 e receberam aulas sobre técnicas artísticas. A ideia é transformar a atividade em fonte de renda para essas famílias. Aproximadamente R\$ 100 mil foram aplicados nas comunidades Rosalina, Sítio Estrela, Conjunto São Francisco, Comunidade Vila Velha e Comunidade Planalto Vitória, todas de Fortaleza.

**Coleção de moda** – Consiste no financiamento e apoio técnico à produção de moda por artesãos locais e membros de várias comunidades. Em 2009, viabilizou o desenvolvimento completo de uma coleção, organizou apresentações e financiou um catálogo. Com essas ações, contribuiu para promover o desenvolvimento local integrado e sustentável por meio da geração de ocupação e renda. O investimento foi de R\$ 33.763,34. Os resultados foram apresentados em novembro, em desfile no Espaço Cultural Arre Égua, em Fortaleza.

**Serigrafia** – Promove o desenvolvimento local integrado e sustentável por meio de ensino profissionalizante para jovens. Em 2009, transmitiu técnicas de serigrafia em regiões do Estado que possuem polos de moda ou de fabricação de calçados e que necessitam de mão de obra especializada nessas atividades. Com recursos superiores a R\$ 24 mil, beneficiou 360 pessoas nos bairros de Serviluz e Guajerú (Fortaleza) e da cidade de Pacajus.

### COELCE NOS BAIRROS

Realiza uma série de ações de aproximação com a população, sempre de caráter educativo ou econômico (parcelamento de dívidas, regularização de serviços e apoio à obtenção de documentos oficiais). Foram beneficiados diretamente mais de 52 mil pessoas.

Também aproveita para disseminar o programa Troca Eficiente (substituição de lâmpadas e geladeiras velhas), que busca combater o desperdício de energia elétrica, e o programa de reciclagem Ecoelce, de troca de resíduos recicláveis por bônus na conta de energia. Em 2009, suas principais frentes foram:

**Ações Sociais** – A Coelce destinou R\$ 15.526,17 a várias campanhas em Fortaleza, na região metropolitana e cidade de Sobral, onde realizou mutirões, proporcionando acesso a diversos serviços sociais, como a retirada de documentos e registros. Quase 30 mil pessoas foram beneficiadas. Também investiu R\$ 137.872 em encontros com representantes de várias comunidades e seus moradores.

**Palco de Luz** – Por meio de uma parceria com a ONG Matriz Criativa, investiu R\$ 78 mil na formação de aproximadamente 20 atores e no financiamento de um espetáculo produzido pelo grupo. Esses jovens, todos provenientes de comunidades com alto grau de vulnerabilidade social, participaram de oficinas, nas quais, além de aprender o ofício de ator, tiveram noções de cidadania, história e ética. O resultado dos trabalhos, a peça *Fuxico*, foi apresentada no Sesc Emiliano Queiroz, em Fortaleza, em dezembro.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





**Teatro de Fantoques** – A Coelce promoveu espetáculos infantis que trouxeram informações sobre o risco de empinar pipas em locais próximos à rede elétrica. A empresa financiou o trabalho dos atores e produtores. As apresentações se deram em escolas e centros comunitários. A ação se intensificou nos meses de férias escolares. Em 2009, mais de 60 acidentes graves na rede elétrica, envolvendo a brincadeira em locais com redes de alta-tensão, foram registrados nos meses de junho, julho e agosto. Além dos riscos para a vida, a atividade gera prejuízos e transtornos aos moradores. As pipas, conhecidas também como arraias, podem provocar defeitos nos alimentadores da rede, contribuindo para a saída de operação dos religadores das subestações.

### COELCE VOLUNTÁRIOS

Promove ações pontuais para a arrecadação de alimentos e de apoio a entidades sem fins lucrativos ou de educação ambiental. Também age em casos de catástrofes naturais. Em 2009, a Coelce promoveu grande campanha com o objetivo de arrecadar donativos para as vítimas das enchentes que atingiram o Estado do Ceará em meados do ano. Com o lema *Porque quando você doa, a Coelce multiplica*, a empresa montou postos de coletas em lojas e agências. Para cada quilo de alimento não perecível doado, outro era ofertado pela empresa. A iniciativa arrecadou mais de cem toneladas de alimentos, que foram entregues ao Corpo de Bombeiros Militar, responsável pela distribuição às áreas afetadas. Essa e outras ações voluntárias envolveram recursos na ordem de R\$ 132 mil. Foram beneficiadas diretamente mais de 28 mil pessoas.

Colaboradores também realizam campanhas internas de arrecadação de cupons fiscais e tampinhas plásticas que se reverterem em dinheiro para nove instituições, beneficiando diretamente 1.492 pessoas.

### COELCE SOLIDÁRIA

**Repasse de verbas** – Duas instituições sem fins lucrativos de Fortaleza foram beneficiadas com 2,5% do valor bruto do Seguro ACE Garantia, Vida e Assistência-Funeral Pleno e Vida e Assistência-Funeral Sênior. O Instituto de Prevenção à Desnutrição e Excepcionalidade (Iprede) e o Hospital Batista Memorial receberam R\$ 36 mil cada um.

**Doação de móveis e equipamentos** – Anualmente é realizada uma doação de móveis e equipamentos de informática para entidades sem fins lucrativos, a fim de auxiliar na manutenção de seus projetos. Em 2009, foram doados 129 móveis que necessitavam de reparos e 35 computadores para três entidades de Fortaleza.

**Arrecadação por meio da conta de energia** – O programa, que completou dez anos em 2009, prevê a arrecadação de recursos doados por clientes por meio da conta de energia e repasse para entidades que atendem públicos em elevado estado de vulnerabilidade social. Em 2009, levantou R\$ 10,0 milhões que foram encaminhados a 23 entidades, beneficiando 520 mil pessoas. Atendeu hospitais, casas de recuperação de dependentes químicos, de apoio a idosos, escolinhas de futebol, entre outros. O montante é 18% maior que em 2008, de R\$ 8,5 milhões. O cliente que deseja colaborar, autoriza o débito mensal do valor por meio de acordo fechado com a entidade ou diretamente em uma das lojas de atendimento da Coelce. É preciso preencher um formulário com os dados pessoais e estipular uma quantia, sempre acima de R\$ 1.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



#### Doações pela conta de energia

Instituição beneficiada	2009 (R\$)
Associação Brasileira de Amiotrofia Espinhal (Abrame)	37.250,56
Associação dos Amigos e Pacientes Renais do Cariri (AAPREC)	7.865,00
Associação de Pais e Amigos do Excepcional (APAE)	1.930.830,22
Casa da Esperança	11.062,30
Centro Católico de Evangelização Shallon	702.673,16
Desafio Jovem do Ceará	43.022,18
Diocese de Tianguá – Santuário de Fátima de São Benedito	37.447,23
Entidade Filantrópica Raimundo Costa Sobrinho (Cidadão e Amor)	264.512,49
Escolinha de Futebol do Ceará Sporting Clube	45.521,46
Escolinha de Futebol do Ferroviário Atlético Clube	403,61
Escolinha de Futebol do Fortaleza Esporte Clube	111.746,62
Escolinha de Futebol do Icasa Esporte Clube	102.106,74
Fraternidade de Aliança Toca de Assis	23.278,56
Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef)	306.546,20
Hospital Batista	36.362,61
Hospital do Câncer de Fortaleza	11.854,19
Hospital e Maternidade José Pinto do Carmo (município de Baturité)	3.816,87
Instituto Atos	2.627,00
Instituto de Prevenção à Desnutrição e à Excepcionalidade (Iprede)	78.347,18
Irmandade Beneficente da Santa Casa de Misericórdia de Fortaleza	5.144.187,94
Legião da Boa Vontade (LBV)	1.030.443,23
Pastoral da Criança	26.837,11
Sociedade Hospitalar São Francisco de Canindé	40.569,49
<b>Total arrecadado</b>	<b>9.999.311,95</b>

**Apoio à busca de crianças desaparecidas** – A Coelce oferece um espaço na conta de energia elétrica para a divulgação de até duas imagens de crianças desaparecidas por mês. As crianças integram o cadastro da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social do Ceará.

#### INCENTIVO À LEITURA

O projeto Baú da Leitura promove a disseminação do conhecimento em comunidades com baixo desenvolvimento socioeconômico. Cada localidade atendida recebe um acervo com 300 livros infantis e infanto-juvenis das mãos do mascote da Coelce, o Lampinha. Em parceria com o grupo Casa do Conto, histórias são narradas de maneira lúdica a fim de estimular ainda mais o gosto pela leitura. Em 2009, o projeto beneficiou mais de 9 mil crianças de escolas públicas, ONGs e associações comunitárias, com investimento de R\$ 46.300. Foram atendidos Fortaleza e 23 municípios do interior do Estado.

Foi também realizado um curso de capacitação para contadores de história, em agosto de 2009, com a participação de 40 colaboradores das entidades atendidas pelo projeto em 2008 e 2009. O objetivo é auxiliar na formação de agentes disseminadores da leitura.

#### Feira de Responsabilidade Social

Em agosto de 2009, foi realizada a segunda edição da Feira Coelce de Responsabilidade Social. Durante três dias, o evento apresentou aos visitantes 26 dos projetos socioambientais desenvolvidos/apoiados pela companhia. Contou com apresentações artísticas e a realização de 15 oficinas e dez palestras envolvendo temas de interesse das comunidades, tais como: customização de camisetas, arte em papel, orientação para prevenção de gripe H1N1, prevenção contra drogas, cultivo de farmácia viva, elaboração de

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



currículo, entre outros. Os colaboradores da Coelce participaram ativamente das atividades oferecidas. Cerca de 4 mil pessoas passaram pelo evento.

### CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Em 2009, a Coelce destinou R\$ 609 mil (oriundos de 1% do Imposto de Renda devido) ao apoio de ações capazes de proporcionar um futuro melhor a crianças e jovens. Os recursos são repassados por meio dos Fundos Estadual e Municipal da Infância e da Adolescência (FIAs). Foram 16 iniciativas, abrangendo educação, arte, cidadania e inclusão social.

#### Projetos de apoio aos direitos de crianças e adolescentes – 2009

Fundo Estadual para a Criança e o Adolescente		
Projeto	Descrição	R\$
Caminhos para a Cidadania	Programa para ampliar e fortalecer oportunidades para crianças e adolescentes.	30.000
Escola de Artes e Ofícios Vidança	Projeto desenvolvido no Bairro Vila Velha, de Fortaleza, atendendo 300 pessoas, entre crianças, adolescentes e adultos. Promoveu capacitação e profissionalização em dança.	40.000
Programa Movimento de Integração Milenar (Promil)	Cursos de instalador-eletricista, instalador-bombeiro e secretariado, para jovens de 14 a 18 anos e egressos do sistema penitenciário.	115.000
Centro Pediátrico do Câncer	Construção do Centro Pediátrico do Câncer da Associação Peter Pan, em Fortaleza.	35.000
Tecendo Cidadania com Educação e Arte	Ações sociopedagógicas de apoio a escolaridade, arte, esporte e cidadania para crianças e adolescentes.	20.000
Fundo Municipal para a Criança e o Adolescente		
Projeto	Descrição	R\$
Aprendendo com Arte	Visa promover o desenvolvimento humano, o pensamento artístico e a percepção estética, beneficiando 370 crianças das cidades de Orós e Fortaleza.	35.000
Arte e Movimento pela Vida	Ações de assistência social no âmbito da arte, cultura, esporte e educação para o crescimento da autoestima, o resgate dos valores éticos e o exercício da cidadania de crianças, adolescentes e jovens em situação de vulnerabilidade social atendidas pelo Grupo Bailarinos de Cristo Amor e Doação em 21 comunidades de Fortaleza.	25.000
Atos de Aprendiz	Ações de orientação e qualificação profissional.	30.000
Curso de Agente de Ecoturismo Bioma Serra – Água	Capacitação de guias turísticos da região do Maciço de Baturité, envolvendo conhecimento sobre os ecossistemas locais, turismo sustentável e educação ambiental.	21.000
Meninos brincantes do Carás	Atividades culturais, educativas e esportivas com crianças e adolescentes do Sítio Carás, município de Farias Brito.	23.000
Festival Cariri da Canção 2009 – Modalidade Infante-juvenil	Realização de Festival de Música na cidade do Crato.	35.000
MídiaCOM	Seleção e capacitação de jovens de escolas públicas da cidade de Aquiraz para produção de multimídia, computação gráfica e comunicação digital.	50.000
O Esporte é a Nossa Energia	Implantação de núcleo de atividades esportivas, culturais e de desenvolvimento pessoal	30.000
São João de Maracanaú – Festival de Quadrilhas Juninas Infantis	Festividades em comemoração a São João, em Maracanaú, região metropolitana de Fortaleza.	70.000
XVI Festival Nordestino de Teatro de Guaramiranga	Montagem de festival de artes	50.000

### PROJETOS CULTURAIS

A Coelce destinou mais de R\$ 5,6 milhões a diversos projetos culturais incentivados. Do total, 99% representam recursos oriundos do Sistema Estadual da Cultura (2% do ICMS a recolher) e da Lei Rouanet (até 4% do Imposto de Renda a recolher). O primeiro foi responsável por R\$ 3.243 milhões e a segunda, por R\$ 2.388 milhões dos recursos.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Incentivo à cultura (Lei Rouanet) – 2009		R\$
<b>Artes cênicas (Teatro e dança)</b>		
Teatro Dorian Sampaio – Temporada de Grandes Espetáculos	Espectáculos teatrais na cidade de Maracanaú.	54.028
<b>Artes integradas</b>		
Luz nas Artes – Feira de Projetos Culturais do Ceará	Encontros culturais em todo o Estado.	300.000
PE Festival 2009	Apresentações musicais, teatrais e exposições.	200.000
Projeto Abraços – 50 Anos do Coral da UFC	Eventos em comemoração aos 50 anos do Coral da Universidade Federal do Ceará, como apresentações, exposições, lançamento de livro, CD e DVD.	50.000
São João de Maracanaú 2009 – Festival de Quadrilhas Juninas	Apoio a quadrilhas juninas nas festividades do São João de Maracanaú.	150.000
<b>Audiovisual</b>		
19º Cine Ceará – Festival Nacional de Cinema e Vídeo	Mostra anual, com o objetivo de projetar o Ceará como difusor e produtor de cinema. Público beneficiado: 16 mil pessoas em oito dias de evento.	400.000
A Escola vai ao Cinema	Parceria com o Cinema Renato Aragão, em Sobral, com o objetivo de difusão e exibição de filmes de longa-metragem.	100.400
A Parada	Edição, finalização, reprodução e distribuição de documentário e catálogo de fotografias intitulado <i>A Parada</i> , que trata da participação da comunidade do município de Horizonte na VII Parada pela Diversidade Sexual do Ceará, ocorrida em Fortaleza.	49.372
Cine Nordeste	Exibição de 26 longas-metragens em TV aberta, produzidos/realizados por cineastas nordestinos e/ou que tenham como principal temática a cultura nordestina.	100.000
Grandes Personalidades Cearenses	Produção de 12 documentários em vídeo, de média-metragem, com 26 minutos cada, com abordagem histórica sobre 12 personalidades cearenses falecidas.	225.000
Outros Olhares	Formação, produção, difusão e distribuição de vídeos contra o preconceito destinados a jovens de escolas da rede pública de ensino.	40.000
Produção Cultural Audiovisual Cearense	Programação de cunho cultural na emissora educativa <i>O Povo</i> .	58.000
Projeto Audiovisual Chapada do Araripe	Produção de vídeos com animação digital, com temas enfocando o Vale do Cariri, na Chapada do Araripe, e seu entorno, abordando questões relacionadas à formação de fósseis, cultura, meio ambiente e visão de futuro, visando estimular os debates sobre a região.	30.000
Riquezas do Ceará	Apoio a programa de TV que incentiva as belezas naturais, a culinária, pontos turísticos, artistas locais, tecnologia, artesanato e folclore do Ceará.	125.000
<b>Literatura</b>		
Casa do Conto – Coleção de Livros Infantis	Edição e lançamento da <i>Casa do Conto – Coleção de Livros Infantis</i> , constituída de três volumes com ilustrações e histórias infantis que mesclam experiências universais e regionais das crianças.	100.000
Ceará Terra da Luz	Reedição bilingue do livro <i>Ceará Terra da Luz</i> , composto por fotos e textos que apresentam a diversidade de paisagens, a variedade dos atrativos naturais e culturais, o povo e a cultura cearense	70.000
Fábrica de Leitores	Produção de 20 livros de literatura infantil, abordando a temática da cultura e da história do Nordeste, para o fortalecimento da literatura infantil e a formação de leitores das séries iniciais do ensino fundamental.	102.000
Feira do Livro Infantil	Feira popular de literatura infanto-juvenil, com participação de editoras locais.	37.200
<b>Música</b>		
Festival de Jazz e Blues Guaramiranga 2009	Festival Jazz e Blues, nas cidades de Guaramiranga e Fortaleza, no período do Carnaval de 2010.	72.000
<b>Patrimônio Imaterial</b>		
Ceará Natal de Luz	Apoio à decoração de Fortaleza no período natalino.	125.000
<b>Total</b>		<b>2.388.000</b>

#### Projetos esportivos

Incentivo ao esporte (Lei de Incentivo ao Esporte) – 2009		R\$
<b>Esporte</b>		
Revelando Talentos – Formando Cidadãos	Seleção de jovens talentos para o futebol. Foram beneficiados cem crianças e adolescentes da periferia da grande Fortaleza.	248.029

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





Incentivo à cultura (Sistema Estadual da Cultura) – 2009		R\$
<b>Artes Cênicas (Teatro e Dança)</b>		
Casa de Pedra	Criação de centro cultural no bairro do Horto, em Juazeiro do Norte.	40.000
Conexão Cabo Verde	Intercâmbio de companhias e profissionais de dança entre Brasil e Cabo Verde, como parte da programação da 7ª Bienal Internacional de Dança do Ceará.	135.000
<i>Divertissement – Vida e Arte de Hugo Bianchi</i>	Espetáculo de dança, reunindo várias gerações de bailarinos e grupos, que têm em comum o trabalho de Hugo Bianchi, bailarino e coreógrafo.	15.000
Estação das Artes – Plano de Capacitação em Artes Cênicas	Revitalização da antiga estação ferroviária do município de Senador Pompeu, transformando-a em um espaço fomentador de projetos de arte e cultura.	60.675
<i>Francisco – O homem que se tornou santo</i>	Espetáculo teatral que trata da vida do santo, símbolo de fé na região de Canindé, interior do Ceará.	214.182
<i>No Nordeste é Assim</i>	Espetáculo de dança que mostra um retrato da vida no Nordeste brasileiro.	61.589
<i>O Cântico das Criaturas</i>	Espetáculo teatral na cidade de Canindé, encenado pelo grupo teatral Jardim de São Francisco, sobre a tradição dos presépios natalinos iniciada por São Francisco de Assis.	19.182
VII Mostra Brasileira de Teatro Transcendental	Evento artístico/cultural com fins solidários realizado anualmente em Fortaleza. Tem como tema central a espiritualidade, apresentada por meio de espetáculos teatrais. Destina todo o resultado financeiro a instituições beneficentes.	200.000
<b>Artes Integradas</b>		
Arte Profissionalizante na Grande Jangurussu	Realização de oficinas e cursos para a difusão da arte em suas diversas formas no bairro São Cristóvão e entorno da região de Jangurussu, Fortaleza, durante dez meses.	80.000
II Festival UFC de Cultura	Produção de evento com o tema Ecos Nordeste, Cultura e Desenvolvimento, da Universidade Federal do Ceará.	235.341
<i>Revista Mambembe</i>	Lançamento de revista.	30.000
Tamboril Fest – Mostra Multicultural	Mostra multicultural, com apresentações de artistas de tamboril, do Ceará e de outros estados brasileiros.	96.575
Incentivo à cultura (Sistema Estadual da Cultura) – 2009		R\$
<b>Audiovisual</b>		
Cine Itinerante	Circuito de exibição cinematográfica gratuita, em locais público na capital cearense e no interior do Estado.	120.000
Circuito Rural	Atividades no município de Quixadá, principalmente nas localidades da zona rural, como oficinas de vídeo, capacitação e formação de jovens agentes ambientais e plantio de 12 mil mudas de plantas nativas da caatinga.	42.580
Dom Frágoso	Audiovisual que aborda a ação do bispo católico Antônio Batista Frágoso na Diocese de Crateús, entre 1964 e 1998.	36.800
O Auto da Camisinha	Filme de média-duração de teor educativo, centrado na questão da prevenção de DSTs, Aids e necessidade do uso da camisinha.	401.859
O Rebanho	Longa-metragem de animação, executado por jovens desenhistas formados pela Associação Mundo Animado das Artes (Amanda).	120.000
Selva de Pedra – Fortaleza Noiada	Documentário sobre o crack.	40.000
V Festival Latino-americano de Cinema e Curta Metragem de Canoa Quebrada – Curta Canoa	Festival de cinema e curta-metragem na cidade de Canoa Quebrada.	155.000
18º Cine Ceará – Festival Ibero-Americano de Cinema	Apoio à realização do principal festival de cinema do Estado, com a promoção de oficinas de cinema de animação para 200 crianças da periferia de Fortaleza.	128.297
<b>Literatura</b>		
Biblioteca Digital de José de Alencar	Levantamento da bibliografia do escritor José de Alencar, para posterior publicação. Digitalização de obras, que ficarão disponíveis para consulta em formato de CD e em site na internet.	87.000
Caixinha da Memória	Edição de coletânea de cinco livros, que documentarão por meio de textos e artes visuais a historiografia, o modo de vida e o patrimônio material e imaterial do Estado do Ceará, nos séculos 19 e 20.	75.000
<i>Cego Aderaldo: o Homem, o Cantador e o Mito</i>	Publicação de livro sobre famoso cantador do Nordeste brasileiro.	40.000
<i>Livro Soldado da Borracha: uma História do Ceará e do Acre</i>	Obra que relata, com depoimentos, artigos, fotos e mapas, a história dos homens que saíram de Fortaleza para a Amazônia, em 1943, alistados pelo Serviço Especial de Mobilização de Trabalhadores para a Amazônia.	248.430
<b>Música</b>		
Feira da Música de Fortaleza	Realização da oitava edição da Feira da Música de Fortaleza, evento de música independente.	200.000
Manutenção da Orquestra Filarmônica do Ceará	Apoio à Orquestra Filarmônica do Ceará, garantindo condições favoráveis de trabalho por meio de remuneração regular para músicos, equipe técnica e artística.	215.000
Show Maria da Penha – Uma Mulher de Lei	Realização de evento em comemoração aos dez anos de fundação da Associação de Parentes e Amigos de Vítimas de Violência (APAVV) e ao 3º aniversário da Lei Federal 11.340/2006 – Lei Maria da Penha.	18.800
<b>Artes visuais e fotografia</b>		
<i>Água Pra Que te Quero</i>	Produção de livro de fotografias.	53.000
<b>Patrimônio imaterial</b>		
Fundação Casa das Américas	Realização de evento em homenagem aos 50 anos da Fundação Casa das Américas, de Cuba.	58.658
<b>Patrimônio material</b>		
Ceará em Foco – Antenas e Raízes	Reciclagem e reutilização de máquinas caça-níqueis apreendidas durante as operações policiais, transformando-as em computadores, para doar a bibliotecas comunitárias.	15.000
<b>Total</b>		<b>3.242.968</b>

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



### Cine Coelce

Em 2009, a Coelce promoveu oficinas de animação em bairros da periferia de Fortaleza, a partir das quais jovens artistas desenvolveram filmes de animação sobre educação. Também financiou pequenas mostras em localidades com dificuldade de acesso às salas de exibição comerciais. No ano, foram investidos R\$ 100 mil nesses programas. As comunidades Cristo Redentor, Conjunto Palmeiras, Tancredo Neves, Autran Nunes, Papicu, Sabiaguaba, Coité (Maranguape) e Novo Maracanaú contaram com as exibições em locais públicos, como praças e escolas. Em cada uma delas, 20 crianças e adolescentes participaram das oficinas, totalizando 200 jovens beneficiados no ano. Os que se destacaram ganharam uma bolsa de estudo e farão, em 2010, um curso técnico de cinema de animação na Casa Amarela Eusélio Oliveira, da Universidade Federal do Ceará (UFC). A bolsa inclui transporte e alimentação.

### INCLUSÃO E ACESSO |GRI EU23|

O acesso à energia está relacionado às necessidades de desenvolvimento sustentável e redução da pobreza. Além de movimentar a economia, em virtude da inclusão de novos segmentos sociais no mercado consumidor, a energia amplia o nível de vida das comunidades ao atender à demanda das tarefas domésticas e impulsionar as atividades econômicas, o que incentiva a permanência das famílias no campo.

São dois os programas criados com o propósito de ampliar o acesso ao serviço: Universalização do Acesso e Uso da Energia Elétrica e Luz para Todos, ambos regulados pelo governo federal. Com relação ao primeiro, todas as metas já foram cumpridas desde 2008, quando 100% dos 184 municípios cearenses passaram a ter acesso à rede elétrica.

Já o Luz para Todos prevê o acesso de comunidades rurais à rede de energia elétrica, e atende os chamados consumidores de baixa renda, que têm redução de até 65% no valor da tarifa, sendo o repasse do benefício transferido para as outras classes de consumo, que financiam em média 75% da iniciativa. Os governos estaduais contribuem com 10% e as empresas distribuidoras de energia elétrica, com 15%.

A Coelce foi uma das primeiras concessionárias a cumprir as metas do programa. O objetivo era levar energia elétrica a 112 mil unidades rurais, entre 2004 e 2008, com investimentos de R\$ 470 milhões. Até o final de 2009, já haviam sido beneficiadas mais de 130 mil famílias no Estado do Ceará. Só no último exercício, foram atendidas 20,4 mil unidades consumidoras. Com o surgimento de nova demanda, o programa foi prorrogado até 2010, quando a Coelce deverá atender mais 52 mil unidades.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## Programa Luz para Todos

	2006	2007	2008	2009
População não atendida – área rural  GRI EU26	171.837	137.872	116.201	95.791
% da população <sup>(1)</sup>	2,1%	1,7%	1,4%	1,2%
Metas de atendimento	33.000	30.000	33.000	25.562
Número de atendimentos efetuados	33.965	21.671	33.965	20.410
Cumprimento de metas (%)	103	72	103	77
Origem dos recursos investidos (R\$ mil)  GRI EC4				
Governo federal				
Conta de Desenvolvimento Energético (CDE)	54.509	38.583	80.835	39.684
Reserva Global de Reversão (RGR)	10.910	7.717	18.038	9.921
Governo estadual	13.148	6.457	4.068	12.480
Próprios	25.163	102.849	125.113	28.167
Total dos recursos aplicados	103.730	155.606	228.054	90.252

<sup>(1)</sup> Com base em estimativas de população realizadas pelo IBGE em 2006, 2008 e 2009

## TARIFA SOCIAL

Clientes residenciais e rurais classificados como de baixa renda também são beneficiados com redução de até 65% no valor da tarifa tradicional no âmbito do Programa Tarifa Social Baixa Renda, do governo federal. Em contrapartida, as distribuidoras recebem subsídios mensais para cobrir a diferença de valor, o que representou R\$ 212,9 milhões em 2009.

Aos consumidores rurais de nível de alta-tensão é fixada tarifa social 10% menor do que a aplicada às demais classes (indústria e comércio) com a mesma tensão. Já os clientes rurais de baixa-tensão têm redução de 60% comparativamente aos de outros segmentos com o mesmo nível de tensão. Dessa forma, além de democratizar o acesso ao insumo, o programa contribui para criar condições mais acessíveis para o pagamento da conta de energia.

Novas regras da tarifa social de energia elétrica, sancionadas pelo presidente Luiz Inácio Lula da Silva no final de 2009, não devem alterar numericamente a base de consumidores beneficiados no Ceará – 1.657.584 clientes no encerramento do ano (1.558.032 em 2008). A expectativa da Coelce é que o benefício seja estendido e haja uma depuração no perfil dos já contemplados, uma vez que o auxílio deixará de ser baseado no consumo e passará a ter relação direta com a renda salarial do consumidor. Além disso, comunidades quilombolas e indígenas também deverão receber o benefício de baixa-renda. Desses públicos, os que apresentarem consumo de até 50 kWh/mês obterão 100% de isenção.

Além de oferecer aos clientes de comunidades com baixos índices de consumo ou poder aquisitivo tarifa mais barata, medida definida por política da Aneel, a Coelce privilegia esses públicos na condução de seus programas Ecoelce, Troca Eficiente e Energia Social, que promovem capacidade econômica para o consumo da energia elétrica.

## Tarifa baixa renda

	2007	2008	2009
Clientes cadastrados no programa Bolsa Família	507.518	540.182	552.462
Domicílios atendidos como baixa renda	1.385.387	1.558.032	1.657.584
% do total de domicílios atendidos (consumidores residenciais)	68%	73%	75%

# ÍNDICE














<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## PROGRAMA DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS

Conforme previsto no contrato de concessão, a Coelce é responsável pela execução de obras e serviços contemplados pelo Programa Anual de Investimentos Especiais do Estado do Ceará, que busca propiciar infraestrutura aos projetos industriais, turísticos, de irrigação, abastecimento de água, iluminação pública e eletrificação rural e urbana. Em 2009, a companhia investiu R\$ 2.956 mil nessas ações, o que possibilitou a execução de obras em 47 municípios. |GRI EC8|

## PRÁTICAS DE DISSEMINAÇÃO E CUMPRIMENTO

Princípios do Pacto Global	Objetivos do Milênio	Ações
<b>Direitos humanos</b>		
<p><b>1</b> RESPEITAR e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência</p> 	<p><b>2</b> ASSEGURAR a não participação da empresa em violações dos direitos humanos</p> 	<p><b>1</b> ACABAR COM A FOME E A MISÉRIA</p>  <p><b>2</b> EDUCAÇÃO BÁSICA DE QUALIDADE PARA TODOS</p>  <p><b>4</b> REDUZIR A MORTALIDADE INFANTIL</p>  <p><b>5</b> MELHORAR A SAÚDE DAS GESTANTES</p>  <p><b>6</b> COMBATER A AIDS, A MALÁRIA E OUTRAS DOENÇAS</p> 
<b>Direitos do trabalho</b>		
<p><b>3</b> APOIAR a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva</p> 	<p><b>4</b> ELIMINAR todas as formas de trabalho forçado ou compulsório</p> 	<p><b>3</b> IGUALDADE ENTRE SEXOS E VALORIZAÇÃO DA MULHER</p>  <p><b>8</b> TODO MUNDO TRABALHANDO PELO DESENVOLVIMENTO</p> 
<p><b>5</b> ERRADICAR efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva</p> 	<p><b>6</b> ESTIMULAR práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego</p> 	<p>■ Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável</p> <p>■ Código de Ética e Conduta</p> <p>■ Comissão de Ética</p> <p>■ Modelo de Gestão por Competências</p> <p>■ Canais confidenciais de denúncia de irregularidades e</p> <p>■ Projetos de Recursos Humanos direcionados à qualidade de vida, treinamento e saúde e segurança</p> <p>■ Certificação OHSAS 18001</p> <p>■ Índice de Parceria (Inpar) para acompanhamento da gestão de empresas parceiras</p> <p>■ Bom relacionamento com sindicatos</p> <p>■ Investimento de R\$ 609 mil no Fundo para a Infância e a Adolescência</p> <p>■ Parceria com a Fundação Abrinq</p> <p>■ Programa Saber Viver</p> <p><b>Saúde e qualidade de vida</b></p> <p>■ Programa Bem-Viver</p> <p>■ Geração Saúde</p> <p>■ Saúde em Linha</p> <p>■ Campanha de vacinação antigripe</p>






# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





## PRÁTICAS DE DISSEMINAÇÃO E CUMPRIMENTO

Princípios do Pacto Global	Objetivos do Milênio	Ações
<b>Meio ambiente</b>		
 <p><b>7</b> ASSUMIR uma abordagem preventiva, responsável e prática para os desafios ambientais</p>  <p><b>8</b> DESENVOLVER iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socio-ambiental</p>  <p><b>9</b> INCENTIVAR o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis</p>	 <p><b>7</b> QUALIDADE DE VIDA E RESPEITO AO MEIO AMBIENTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável</li> <li>■ Código de Ética e Conduta</li> <li>■ Inclusão de cláusulas referente meio ambiente nos contratos de fornecedores de materiais e serviços</li> <li>■ Controle de gestão ambiental de fornecedores</li> <li>■ Origem certificada da madeira utilizada nas cruzetas</li> <li>■ Adubo orgânico</li> <li>■ Programa de reciclagem Ecoelce</li> <li>■ Óleo ecológico</li> <li>■ Programa para melhorias de processos Deu Certo</li> <li>■ Projetos de P&amp;D com foco em Meio Ambiente</li> </ul> <p><b>Gestão ambiental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Política ambiental</li> <li>■ Sistema de Gestão Ambiental</li> <li>■ Investimentos de R\$ 18,5 milhões em ações ambientais</li> <li>■ Comitê de Sustentabilidade</li> </ul>
<b>Anticorrupção</b>		
 <p><b>10</b> COMBATER a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável</li> <li>■ Código de Ética e Conduta</li> <li>■ Missão, Visão e Valores</li> <li>■ Canal Ético</li> <li>■ Comissão de Ética</li> <li>■ Governança corporativa</li> <li>■ Auditoria externa para validação dos dados econômico-financeiros</li> <li>■ Auditoria interna</li> <li>■ Adesão ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção</li> </ul>

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





ecoe

o melh  
de  
do pla

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





# Meio ambiente

Compromisso com a gestão aliada à preservação ambiental e ao consumo consciente

A Coelce obteve em 2009 a **recertificação** de seu sistema ambiental pela Norma ISO 14.001:2004. Também comemorou as **conquistas** oriundas de programas e ações ambientais. Entre eles está o **Ecoelce**, que estimula os clientes residenciais e empresariais a separar os **resíduos sólidos** e entregá-los em pontos de coleta, onde são pesados e transformados em **bônus** para o pagamento das contas de luz. A iniciativa recebeu menção na seção espanhola do **Prêmio Europeu do Meio Ambiente 2009/2010** na categoria **Cooperação Internacional para o Desenvolvimento Sustentável**.

A empresa promoveu ainda a descontaminação de milhares de lâmpadas fluorescentes, financiou a reciclagem de óleo e realizou várias ações de educação ambiental. Investiu também em cabos aéreos protegidos (*spacer*), que requerem menor supressão vegetal. Nas redes de baixa-tensão, desde 2002 é adotado um padrão de construção com cabos pré-reunidos (trançados), cobertos, que oferecem segurança e poluem menos do ponto de vista visual, além de reduzirem a supressão vegetal. Em 2009 foram investidos R\$ 6,5 milhões nessas iniciativas.

## GESTÃO AMBIENTAL

A área de Responsabilidade Social Corporativa e Meio Ambiente é responsável pelo desenvolvimento de ações que atendam e promovam essa política, além de dar suporte na fiscalização para combater possíveis irregularidades. Já o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) promove a melhoria contínua no estabelecimento de objetivos, metas e programas de gestão ambiental. Sob essa estrutura, a companhia investiu R\$ 18,6 milhões em 2009, em projetos de gestão ambiental, arborização urbana, licenças ambientais, pesquisa e desenvolvimento ambiental, manejo de vegetação, rede compacta e educação ambiental. [GRI EN26]

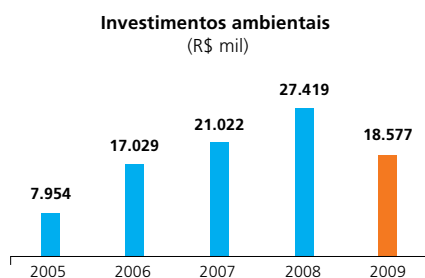
### Custos e despesas ambientais (em mil) [GRI EN30]

	2007	2008	2009
<b>Relacionados à produção/operação</b>	<b>9.274</b>	<b>19.549</b>	<b>10.049</b>
Educação ambiental para colaboradores	49	69	24
Gerenciamento de resíduos	116	57	85
Reciclagem de óleo	78	0	0
Licenças e auditorias ambientais	31	802	678
Pesquisa e desenvolvimento tecnológico e industrial	1.022	864	275
Arborização urbana	0	26	2
Manejo de vegetação	2.154	2.683	2.408
Rede compacta ou isolada	5.695	14.928	6.473
Outros gastos para melhoria contínua	129	120	103
<b>Programas e/ou projetos externos</b>	<b>11.748</b>	<b>7.870</b>	<b>8.528</b>
Educação ambiental	2.250	669	2.602
Programa de Eficiência Energética	9.498	7.201	5.927

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





A Coelce realiza o levantamento de todos os aspectos e impactos ambientais de suas atividades. Elabora Relatório Ambiental Simplificado antes do início da construção de obras, que sintetiza a justificativa e os objetivos do empreendimento, caracteriza-o tecnicamente, apresenta um diagnóstico ambiental da área de influência, identifica os possíveis impactos socioambientais nas fases de implantação e operação e define medidas de controle e monitoramento.

Linhas de transmissão e subestações, que possuem transformadores de potência, disjuntores e aparelhos de sinalização com alarme sonoro, podem emitir ruídos. Esse aspecto é acompanhado por meio de inspeções diurnas e noturnas, cumprindo rigorosamente a NBR 10.151 e licenças de operações vigentes.

As instalações elétricas são construídas de acordo com as recomendações da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Apesar de o meio científico não ter comprovado riscos para a saúde humana da exposição aos campos eletromagnéticos produzidos pela passagem de energia elétrica, a Coelce busca manter-se informada sobre o assunto. Pesquisa realizada em parceria com o Instituto de Tecnologia para o Desenvolvimento (Lactec), em 2005, concluiu que os campos eletromagnéticos não apresentam risco à saúde ou à segurança da população residente nas proximidades.

## MUDANÇAS CLIMÁTICAS |GRI EC2|

A produção de energia elétrica no Brasil é predominantemente de origem hídrica, com 73,1% da matriz energética representada por geração hidrelétrica. Mudanças no regime de chuvas podem afetar a capacidade de geração baseada nessa fonte. Altas temperaturas podem aumentar o consumo de água da população e, consequentemente, reduzir volumes de água dos reservatórios para produção energética. A restrição na oferta pode ainda elevar o custo da energia, com impacto sobre o consumo e o resultado da companhia. Além dos riscos relacionados à geração, as distribuidoras de energia também poderão enfrentar interrupção do fornecimento de energia causada por eventos extremos,

Por outro lado, o investimento em projetos que reduzam as emissões de gases de efeito estufa aparecem como oportunidades para a empresa. Como controlada da Endesa S.A., a companhia está alinhada às diferentes iniciativas globais desenvolvidas na busca por soluções para diminuir e gerenciar o impacto das mudanças climáticas, o que inclui uso e desenvolvimento de energias renováveis, novos combustíveis, tecnologias limpas e eficiência energética.

No ano, a empresa adquiriu dois veículos movidos à energia elétrica. Além de utilizá-los no transporte de funcionários, a Coelce pretende desenvolver projeto de pesquisa para estimular o uso de carros elétricos pela população cearense. O estudo inclui a viabilidade de manutenção de postos de recarga para carros elétricos em vários pontos de Fortaleza, como postos de combustíveis já existentes. |GRI EN18|

## EMISSIONES

Como a atividade de distribuição de energia elétrica não constitui fonte primária de emissões de gases de efeito estufa (GEE), a companhia não emite volumes significativos dessas substâncias (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>). Mesmo assim, em 2009, iniciou o inventário dessas emissões para identificar passivos ambientais e estabelecer metas de redução e/ou neutralização por

# ÍNDICE

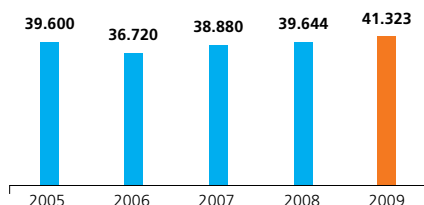
<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





meio de projetos específicos. O escopo inicial estabelecido para o inventário foi o da sede Administração Central, localizada em Fortaleza. Para o inventário de 2009 foi utilizada a metodologia *Greenhouse Gas Protocol* e a quantidade de gases identificada foi de 3.750 toneladas. Foi ainda apurada a emissão de 2.170,12 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalentes referentes à fuga de hexafluoreto de enxofre (SF<sub>6</sub>), gás usado como isolante de equipamentos de alta-voltagem. [GRI EN16, EN17]

Consumo de energia indireta (GJ) [GRI EN4]



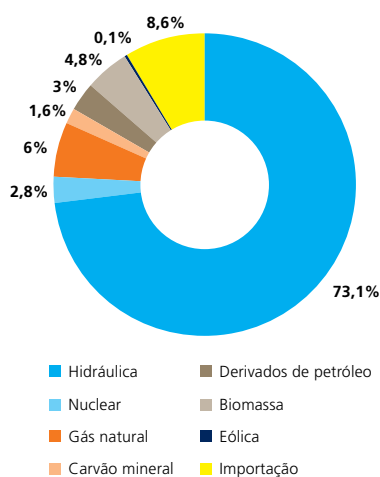
Por meio do Programa de Eficiência Energética, que possibilita a troca de aparelhos de ar-condicionado, geladeiras e luminárias antigas por equipamentos novos e mais eficientes, em instituições públicas como hospitais, escolas, universidades e entidades assistenciais, foram reciclados 908 quilos de HCFC e 38,95 quilos de CFC. O trabalho de reciclagem foi realizado pela AM Refrigeração, empresa cadastrada no Ibama, especializada em recolher esses gases por meio da máquina TX 200. [GRI EN18, EN19]

## USO EFICIENTE DE RECURSOS

### ENERGIA

A empresa conseguiu manter praticamente estável o consumo de energia indireta em sua sede e nos demais prédios administrativos apenas com a adoção de campanhas de consumo consciente. O destaque foi o programa Desperdício Zero, que incluiu ações como o desligamento das luzes durante o horário de almoço e da central de condicionamento de ar durante 30 minutos diários. No ano, totalizou 11,47 GWh, ante 11,01 GWh em 2008, acréscimo explicado pela ampliação das atividades. As fontes de suprimento de energia elétrica seguem a matriz energética brasileira, com predominância hidráulica (73,1%). [GRI EN4, EN5, EN7]

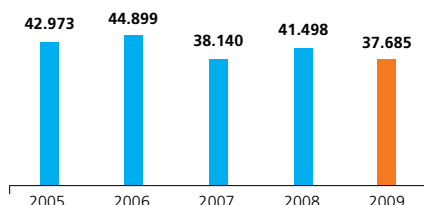
Já o consumo de energia direta abrange a energia adquirida para posterior distribuição. Inclui ainda os combustíveis que movem a frota de veículos nos serviços de instalação e manutenção das linhas e redes, assim como em atividades comerciais (ligação nova e religação, entre outras). Como essas tarefas são realizadas por empresas parceiras, a Coelce ainda não dispõe de inventário centralizado e sistematizado para o cálculo desse consumo de terceiros.

Matriz brasileira de energia elétrica por fonte - 2009<sup>(1)</sup> (GWh)

Fonte: Empresa de Pesquisa Energética (EPE)

<sup>(1)</sup> Dados preliminares

Consumo de água (m³) [GRI EN8]



Consumo de água (m³/ano) [GRI EN8]

	2007	2008	2009	Meta 2010
Água subterrânea (poços artesanais)	83	1.099	578	550
Abastecimento municipal de água	38.057	40.399	37.107	37.000
<b>Total</b>	<b>38.140</b>	<b>41.498</b>	<b>37.685</b>	<b>37.550</b>

Consumo de energia direta (GJ)<sup>(1)</sup> [GRI EN3, EN4]

	2007	2008	2009
Energia indireta	39.005.467	39.644.698	41.323.864
Energia direta – Contratada para distribuição	27.945.242.197	29.660.505.077	31.376.766.917
Hidráulica	15.954.326.228	16.912.981.216	17.476.476.069
Térmica	11.541.088.219	12.181.068.710	13.172.227.841
Eólica	449.827.851	566.455.151	728.063.006

<sup>(1)</sup> 1kWh = 3,6 x 10<sup>6</sup> joules

### ÁGUA

O consumo de água recuou 9,2%, para 37.685 metros cúbicos, efeito da Campanha Desperdício Zero, que tem como objetivo a redução do consumo de água, energia e papel. Uma das ações realizadas em 2009 foi a campanha de consumo consciente em toda a companhia e em empresas parceiras, com distribuição de folhinhos educativos e treinamentos.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## Materiais usados |GRI EN1|

	Quantidade
<b>Materiais diretos</b>	
Cabos e fios (m)	6.304.515
Cabos e fios (kg)	955.628
Cruzetas de concreto (unid.)	46.054
Poste de concreto (unid.)	38.118
Cruzetas de madeira (unid.)	1.500
Conectores (unid.)	355.760
Disjuntores (unid.)	82.793
Isoladores (unid.)	227.208
Medidores (unid.)	192.731
Seccionadores (unid.)	3.923
Transformadores (unid.)	626
<b>Materiais não renováveis</b>	
Óleo mineral para transformadores <sup>(1)</sup>	186.024

<sup>(1)</sup> A Coelce não utiliza óleo PCB e todo o óleo mineral passa por processo interno de regeneração

## Materiais reciclados |GRI EN2|

Material	Uso
Papel	100% dos contracheques e informes de rendimento dos funcionários são feitos em papel reciclado, além de contas de parte dos clientes externos, folderes, blocos de notas e brindes. 100% do papel utilizado nas impressões é proveniente de fontes mistas.
Óleo de transformadores	100% reutilizado após regeneração na própria empresa.
Papéis sanitários	100% dos papéis toalhas usados na empresa são provenientes de reciclagem.
Cartuchos remanufaturados	A empresa Xerox, fornecedora de serviços de fotocópias e de impressões, reutiliza seus cartuchos e tonners.

## MATERIAIS

Na seleção de materiais, a Coelce incentiva a busca de soluções que não agredam o meio ambiente e privilegia o uso de materiais renováveis. O óleo utilizado em transformadores de distribuição e de potência é 100% reconhecido. O papel reciclado é empregado em 100% dos contracheques dos empregados. As redes são erguidas com o apoio de postes de concreto. Cruzetas de madeira são empregadas apenas nas redes aéreas antifurto (Distribuição Aérea Transversal – DAT) e desde 2007 a companhia adquire apenas madeira com certificação de origem florestal sustentável.

## RESÍDUOS E EFLUENTES

Com base no SGA, a Coelce gerencia resíduos, controla e previne vazamentos de óleo isolante durante a manutenção e troca dos transformadores, treina colaboradores e contrata empresas especializadas e licenciadas para o transporte, disposição e reciclagem desses materiais.

Em 2009, o volume atingiu 2.905,7 toneladas entre lixo, dejetos e entulhos, em comparação a 8.415,0 toneladas no ano anterior. O decréscimo é explicado pela redução de resíduos de poste e de entulhos obras de construção e reforma das sedes da empresa e pelo grau de comprometimento com as questões ambientais de todos os envolvidos.

Para evitar o efeito nocivo sobre o ecossistema, é realizado o descarte das lâmpadas substituídas em atividades de iluminação pública e projetos de eficiência energética, com posterior descontaminação executada por empresa especializada. Em 2009, foram descontaminadas 46.680 lâmpadas. As lâmpadas fluorescentes/bulbos são armazenadas de maneira correta até o seu transporte, que é realizado por uma empresa licenciada.

No ano, não foi registrado nenhum vazamento significativo de óleo, outros combustíveis, resíduos ou substâncias químicas. Os colaboradores e parceiros são treinados para agir em casos de vazamento, com aulas teóricas e simulados práticos sobre riscos de incidentes. Adicionalmente, são mantidos kits de contenção ambiental. Todos os resíduos possuem procedimentos específicos de descarte detalhados no SGA. |GRI EN23|

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## Gerenciamento de resíduos | GRI EN22|

Resíduos	2007	2008	2009	Destinação
<b>Resíduos perigosos <sup>(1)</sup></b>				
Estopas contaminadas com óleo; pó de madeira contaminado de óleo mineral, transformadores e óleo mineral isolante (kg)	146.000	230.132	70.425	Transportados por empresa licenciada e posteriormente incinerados. O óleo mineral fica em estoque, aguardando recondicionamento e regeneração.
Lâmpadas (unidades)	32.544	22.046	46.680	Armazenadas de forma correta até o transporte por uma empresa licenciada. Posteriormente recebem o tratamento de descontaminação por empresa especializada.
Baterias para celulares e pilhas (kg)	ND	338	125	Armazenados e identificados em recipientes adequado para posterior destinação final
Metálicos – chumbo (kg)	10	0	0	Reciclagem
<b>Resíduos não perigosos</b>				
Orgânicos (kg)	579.680	164.701	308.600	Transportados por empresa licenciada e destinados a aterro sanitário. Os resíduos gerados no interior do Estado são transportados até os aterros pelas prefeituras municipais.
Postes (kg)	3.583.032	7.048.944	2.286.100	Recolhidos por usina de reciclagem em Fortaleza, que fabrica tijolos ecológicos para uso na construção de conjuntos residenciais populares e também doados para reutilização por fornecedor.
Cruzetas (kg)	66.570	215.530	138.300	
Cartuchos, cilindros e tonners para impressoras (unidades)	ND	745	535	Recolhidos pelo fornecedor, que providencia reutilização. Caso isso não seja possível, são incinerados.
Papel, papelão e jornal (kg)	12.847	30.779	87.060	Reciclagem
Plásticos (kg)	4.132	3.171	1.500	Reciclagem
Vidro (kg)	1.080	968	200	Reciclagem
Metálicos – aço (kg)	9.396	3.040	130	Reciclagem
PVC (kg)	10	13	0	Reciclagem
Ferro (kg)	1.943	8.299	1.900	Reciclagem
Inox (kg)	17	0	0	Reciclagem
Cobre (kg)	ND	81.554	1.600	Reciclagem
Alumínio (kg)	40	30.896	12.200	Reciclagem
Porcelana (kg)	1.849	6.634	2.100	Aterro
Entulho de construção civil (kg)	400.000	126.000	42.000	Reciclagem

<sup>(1)</sup> Desde 2000, a Coelce é livre de ascarel (bifenila policlorada – PCB), óleo isolante usado em transformadores

Descartes de água <sup>(1)</sup> | GRI EN21|

	2007	2008	2009
Volume total do descarte (m³/ano)	38.140	41.498	37.685

<sup>(1)</sup> O efluente é lançado diretamente no sistema de saneamento público, pois é caracterizado, conforme avaliação laboratorial, como efluente doméstico

A principal atividade da Coelce, a distribuição de energia elétrica, não gera efluentes a serem tratados. Há apenas descarte residual da água utilizada em suas atividades.

## BIODIVERSIDADE

A companhia atua em algumas áreas ricas em biodiversidade e protegidas pela legislação. São 11 unidades de conservação administradas pelo governo federal, 20 pelo governo estadual, 11 por prefeituras e 14 pela iniciativa privada – das quais nove são reconhecidas pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente (Ibama) e cinco pela Superintendência Estadual do Meio Ambiente do Ceará (Semace).

## Propriedades em áreas protegidas | GRI EN11|

	Área (m²)	Localização	Tipo de operação
Dentro de áreas protegidas e/ou alto valor de biodiversidade	40.947	Guaramiranga, Ibiapina, Inhuçu, Tianguá e Viçosa do Ceará	Subestações

Os principais impactos da atividade distribuição sobre a biodiversidade envolve principalmente a supressão vegetal na instalação e manutenção das linhas, e/ou na utilização e descarte de equipamentos com óleo mineral isolante, que oferecem riscos de vazamento. | GRI EN12|

Diante do desafio de distribuir energia elétrica às mais distantes localidades, respeitando áreas preservadas, opta por vias de passagem que interfiram o mínimo possível na natureza. Todas as etapas do licenciamento ambiental

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



na construção e manutenção de linhas e subestações observam os requisitos da Superintendência Estadual do Meio Ambiente (Semace) e, no caso das instalações situadas na capital cearense, da Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Controle Urbano (Seman).

**Poda – Volume de resíduos (m³ /mês) <sup>(1)</sup>**

2007	2008	2009
355	654	549

<sup>(1)</sup> Média mensal de cada ano. Considera-se 1 t = 1 m³

Em áreas de subestações, o controle de vegetação é feito manualmente, para evitar o uso de pesticidas ou agrotóxicos, minimizando impacto sobre fauna e flora. Na expansão das redes de distribuição procura colocar os postes ao longo de vias e estradas já abertas, a fim de evitar o corte de árvores em mata fechada. A medida também facilita o acesso das equipes de manutenção, contribuindo para a melhoria dos indicadores de qualidade técnica. **|GRI EN14|**

## ECOELCE

Em vigor desde fevereiro de 2007, o programa incentiva os clientes residenciais e empresariais a entregar resíduos sólidos em pontos de coleta, onde são pesados e transformados em créditos para o pagamento das contas de luz. Em 2009, foram coletadas 2,7 mil toneladas, que resultaram em valor equivalente a R\$ 252.701,00 em bônus. Os benefícios da iniciativa se estendem às cooperativas de bairros carentes que recebem os resíduos para a fabricação de canos e vassouras, entre outros artigos.

Desde que foi adotado, o Ecoelce recebeu a inscrição de 220 mil clientes, reciclou cerca de 8,5 mil toneladas de materiais e concedeu descontos nas contas de luz de quase R\$ 1 milhão. Com os créditos acumulados, muitos clientes de baixa renda acabaram zerando a fatura.

**Ecoelce – resíduos reciclados**

	2007		2008		2009	
	Volume (kg)	Valor (R\$)	Volume (kg)	Valor (R\$)	Volume (kg)	Valor (R\$)
Papel (papel branco, misto, papelão, jornal)	419.682	39.533	1.513.051	109.834	1.215.696	56.206
Vidro	177.262	13.329	544.966	25.532	498.036	17.723
Metais (alumínio, ferro, chumbo, aço)	466.788	60.182	564.060	152.252	426.586	69.940
Plásticos	164.262	45.698	658.614	173.421	537.701	105.655
Óleo de cozinha <sup>(1)</sup>	981	290	8.499	2.457	8.645	2.592
Embalagens cartonadas	-	-	1.100	46	14.309	585
<b>Total</b>	<b>1.228.975</b>	<b>159.031</b>	<b>3.290.290</b>	<b>463.543</b>	<b>2.700.973</b>	<b>252.701</b>

<sup>(1)</sup> Em 2007, corresponde a nove meses do ano

**Ecoelce – economia de energia <sup>(1)</sup>**

	Energia economizada (MWh/t)	Toneladas recicladas		Economía total de energía (MWh)	
		2008	2009	2008	2009
Metal	5,30	564,06	426,58	1,06	2.989,52
Vidro	0,64	544,96	498,04	0,13	348,77
Papel	3,51	1.513,05	1.215,69	2,08	4.267,06
Plástico	5,06	658,61	537,70	1,33	3.332,57

<sup>(1)</sup> A empresa não possui dados científicos de energia economizada para reciclagem de óleo de cozinha e embalagens cartonadas

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





### **EDUCAÇÃO AMBIENTAL**

Por meio de palestras, cursos e treinamentos, a companhia busca disseminar a importância da preservação do meio ambiente. No mesmo sentido, mantém o Escola Coelce Caminhos Eficientes, projeto itinerante cujo objetivo é apresentar todo o processo de geração de energia elétrica até a chegada nas residências. Presta ainda orientações sobre consumo consciente do recurso.

Em 2009, percorreu 104 comunidades da capital e interior do Estado, envolvendo cerca de 21 mil pessoas. Para isso, foram investidos R\$ 294,4 mil. Além disso, colaboradores voluntários atuam em diversas comunidades realizando palestras educativas sobre meio ambiente. Em 2009, foram nove palestras educativas, com a participação de 691 pessoas.

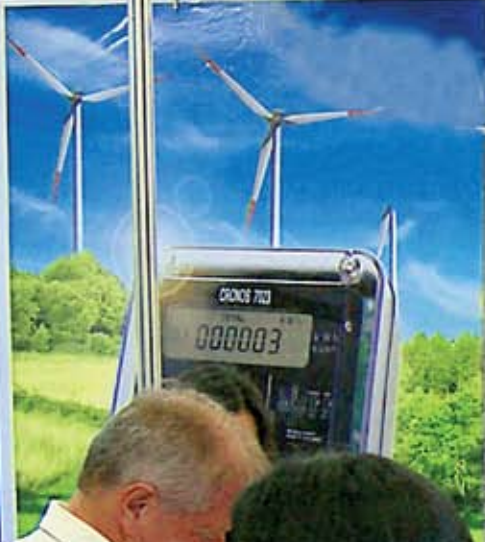
**Semana do meio ambiente** – Em 2009, pelo sexto ano consecutivo, foi realizada a Semana Coelce do Meio Ambiente em todo o Estado do Ceará. Uma das principais atividades foi a distribuição de 750 mudas de árvores, em parceria com as prefeituras de Limoeiro, Canindé, Juazeiro, Sobral e Itapipoca. Além disso, em Itapipoca, a empresa colocou à disposição ferramentas e apoio técnico, e em Crato, além da plantação de cem mudas na Vila Malhada, promoveu visitas a dois projetos de agricultura familiar. Na área norte do Estado, realizou palestras sobre meio ambiente em Ibiapaba, Sobral, Camocim e São Benedito.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Contribuindo  
para o uso legal e  
racional dos recursos  
hídricos e energéticos.



# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





# Inovação

[GRI EU8]

Compromisso com  
as tecnologias  
e ideias inovadoras  
para as atividades

**As inovações promovidas na Coelce surgem a partir de novas tecnologias adotadas e de ideias dos colaboradores direcionadas à melhoria de processos internos. Esse modelo é apoiado desde 1998 pelo programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), regulado pela Aneel. Anualmente a empresa promove seminários com a participação de universidades e empresas de base tecnológica para apresentar suas principais necessidades e identificar projetos que atendam a essas demandas. Em 2009, foi investido R\$ 1,2 milhão em programas nessa área.**

Todos os contratos de concessão do setor elétrico têm a obrigatoriedade de destinar 0,2% da receita operacional líquida anual das distribuidoras em projetos de P&D. Para cumprir essa determinação, e ciente da importância do desenvolvimento tecnológico para a perenidade e o crescimento sustentável dos negócios, a Coelce busca investir em projetos que proporcionem, além de um retorno direto para as atividades operacionais da empresa, benefícios para a sociedade.

Para a execução do programa de P&D, a companhia mantém parcerias duradouras com universidades e entidades de pesquisas, e faz prospecção e análise dos cenários tecnológicos, estabelecendo diretrizes e ferramentas que possam ser aplicadas na prática para o aprimoramento da gestão empresarial.

## Principais projetos P&D 2009

Área	Descrição	R\$ mil
Meio ambiente	Desenvolvimento de produtos à base de fibra de coco para aplicação em sistemas de baixa-tensão	68.740,82
Operação de sistemas de energia elétrica	Desenvolvimento de sistema de lavagem a seco de isoladores	206.755,32
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais	Sistema de caracterização de perdas comerciais baseado no perfil de consumidores	213.652,41
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais	Estudo e validação do inibidor de furto em redes de baixa-tensão	164.869,78
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais	Otimização dos aspectos de segurança e comunicação de dados do sistema de fatura imediata	69.069,81
Qualidade e confiabilidade do serviço	Posto avançado de atendimento ao consumidor por videoconferência	300.967,70
Qualidade e confiabilidade do serviço	Avaliação do uso de cabo liga de alumínio engraxado em área de alta agressividade salina	210.343,73

## DEU CERTO

O *Deu Certo* – gente que acredita e faz é um programa corporativo que tem por objetivo incentivar o desenvolvimento e a difusão de boas práticas em todas as áreas da empresa para a melhoria de processos. Para isso, premia os autores de projetos de melhoria contínua que proporcionaram resultados efetivos. Em 2009, com mais de cem inscrições feitas pela internet ([www.deucertocoelce.com.br](http://www.deucertocoelce.com.br)), destacaram-se as seguintes ações:

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



**Tesoura de retiro de gambiarra** – Equipamento para a retirada de ligações clandestinas.

**Espora ergonômica para poste duplo T** – Peça que possibilita o acesso ao topo do poste com maior segurança, ergonomia, diminuição do desgaste físico e agilidade na execução das tarefas.

**Ferramenta para instalação a distância de espaçador** – Peça para a utilização em rede de baixa-tensão.

**Inspeção poste a poste refletida** – Permite realizar as inspeções de forma mais rápida e segura, pois dispensa o desligamento da rede. Com o uso de um espelho de aumento na vara de manobra, verifica-se a integridade dos isoladores instalados nas estruturas.

**Identificação dos elos-fusíveis** – Marcação dos elos-fusíveis com etiquetas coloridas e pintura dos postes, proporcionando maior rapidez em sua substituição.

Os três primeiros projetos foram escolhidos pela Coelce como os melhores na área de inovação em 2009. Em reconhecimento, seus idealizadores receberam viagens para Buenos Aires, onde puderam conhecer a Edesur, empresa Endesa na Argentina. O projeto Ferramenta para instalação a distância de espaçador também foi um dos vencedores na categoria “Ideia mais inovadora” do Prêmio Novare Empleados, realizado anualmente pelo grupo Endesa. Concorreu com mais de 2 mil ideias e foi destacado em solenidade em Madri.

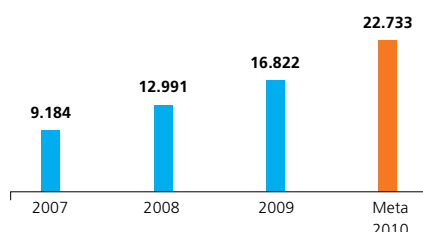
## EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Adicionalmente aos projetos de P&D, a Coelce executa iniciativas de eficiência energética, como os programas Troca Eficiente, Escola Coelce Caminhos Eficientes, Ecoelce e Eficiência Energética em Entidades Públicas.

A eficiência energética é a forma mais econômica e eficaz de minimizar os impactos ambientais da utilização da energia e reduzir emissões de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>). Sob esse entendimento, a Coelce debate o tema e desenvolve uma série de projetos. Seu posicionamento também atende à legislação do setor elétrico, segundo a qual as distribuidoras devem destinar anualmente 0,25% de sua receita operacional líquida a programas de eficiência energética.

No ano, essas iniciativas receberam recursos de R\$ 8.524 mil, divididas em dois grupos: ações educativas para a população e investimentos em equipamentos e instalações. O conjunto de projetos permitiu a economia de 16.822 MWh no ano, o equivalente a um custo de cerca de R\$ 3 milhões.

Energia economizada (MWh)



Energia economizada (MWh/ano) |GRI EU7|

Classe de consumo	2007	2008	2009	Meta 2010
Residencial	-	4.600	9.500	11.171
Residencial Baixa Renda	3.940	6.226	7.053	8.111
Poder público (prédios públicos, como escolas, hospitais)	3.799	2.165	269	3.451
Total de energia economizada (MWh)	9.184	12.991	16.822	22.733
Redução de demanda no horário de ponta (MW)	2.404	2.700	2.087	3.359
Custo evitado com energia economizada (R\$ mil)	1.351	2.100	2.970	4.080

**Eficiência energética para clientes residenciais** – Os projetos Troca Eficiente e Escola Coelce Caminhos Eficientes atuam em conjunto para promover a eficiência energética da população de baixa renda, por meio

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





da troca de geladeiras e lâmpadas dos clientes bem como orientando para o uso adequado da energia. Em 2009, a empresa beneficiou 9.189 pessoas com a troca de geladeiras e 25.932 com a troca de lâmpadas ineficientes por unidades eficientes. **[GRI EN6]**

**Troca eficiente e Escola Coelce Caminhos Eficientes**

Iniciativa	2008	2009
Investimentos (R\$)	6.423	7.635
Nº de refrigeradores trocados	6.108	9.189
Nº de lâmpadas fluorescentes trocadas	38.500	25.932
Redução da demanda no horário de ponta (kV)	1.866	1.992
Economia de energia no sistema de refrigeração e iluminação (MWh)	6.226	7.053

**Coelce Solidária com a Saúde Pública** – Inclui medidas de eficiência energética nos sistemas de iluminação e refrigeração de hospitais. Em 2009, a iniciativa beneficiou o Hospital de Saúde Mental de Messejana. Foram investidos R\$ 90.129 na substituição de lâmpadas e fios elétricos, melhoria da rede e troca do sistema de ar-condicionado. **[GRI EN6]**

**Coelce Solidária com Prédios Públicos** – A companhia também promove ações de melhorias voltadas à redução do consumo de energia em prédios públicos do Estado do Ceará. Em 2009, R\$ 23,5 mil foram investidos em reformas na sede da Superintendência Estadual do Meio Ambiente do Ceará (Semace). **[GRI EN6]**

**PROGRAMA LUZ SOLIDÁRIA**

Em 2009, a Coelce lançou o Luz Solidária, importante iniciativa de eficiência energética, que estimula o uso de eletrodomésticos eficientes, respeitando o meio ambiente e ajudando projetos sociais. O programa consiste na troca de eletrodomésticos usados com alto consumo de energia por equipamentos novos e econômicos (ar condicionado, máquina de lavar roupa, geladeira, freezer, etc.).

Para estimular a troca, a Coelce oferece descontos na compra dos aparelhos eficientes, desde que o cliente realize uma doação para um dos projetos sociais cadastrados no programa. Essa troca beneficia não só o cliente da Coelce e o meio ambiente, mas proporciona ao consumidor a oportunidade de contribuir com o projeto social de sua preferência. Para receber o desconto na compra de seu equipamento novo, o cliente deve escolher um projeto social cadastrado ao Luz Solidária e faz uma doação. Em uma primeira fase, a adesão pode ser feita nas lojas da rede Macavi, de Fortaleza e Itapipoca. Foram beneficiados 23 projetos de geração de renda no ciclo inicial.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



# Acionistas

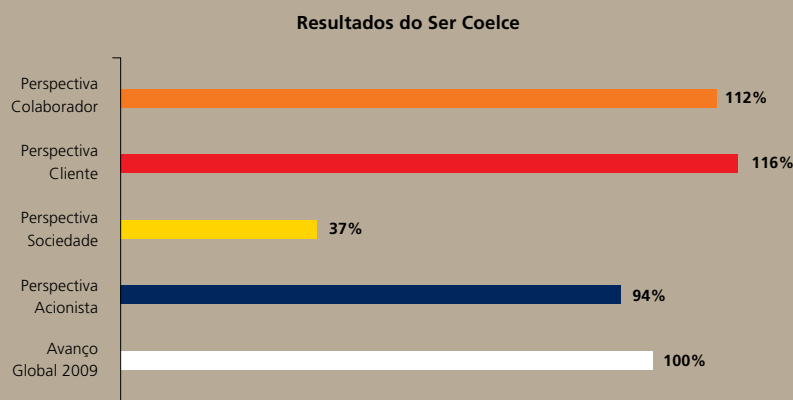
Compromisso com a geração de valor e a rentabilidade baseada no crescimento sustentável

**A Coelce busca ampliar seu valor e proporcionar rentabilidade aos seus acionistas, com os quais mantém um relacionamento baseado em lealdade e transparência. Tem por objetivo desenvolver suas atividades de forma eficiente e competitiva, com o melhor uso de recursos disponíveis para que eles sejam revertidos em benefícios aos seus investidores.**

## ESTRATÉGIA

Os reconhecimentos recebidos em 2009, em particular o destaque como melhor distribuidora do País e o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) pela excelência em gestão no critério Clientes, revelam o sucesso do plano estratégico Ser Coelce: Gente no caminho certo. Lançado em 2008, para um período de quatro anos, o plano é orientado para o crescimento e a criação de valor. Seguindo suas diretrizes, a empresa promove relacionamento próximo e transparente com os clientes, investe em melhorias técnicas e operacionais, desenvolvimento profissional dos colaboradores e fortalecimento das parcerias com empresas prestadoras de serviços e fornecedoras de materiais. A estratégia também atende aos Sete Compromissos para um Desenvolvimento Sustentável adotados globalmente pela Endesa.

Entre os principais resultados dessas práticas, a companhia alcançou em 2009 os melhores indicadores de qualidade de serviço de sua história. O DEC (Duração Equivalente de Interrupção), que apura o tempo médio que uma residência fica sem energia no ano, foi de 7,67 horas (8,18 em 2008), o melhor do Nordeste e o terceiro melhor do País. O grau de satisfação dos clientes também foi inédito: 92,7%, de acordo com pesquisa da Abradee. E a política de recursos humanos foi mais uma vez reconhecida, levando a Coelce a se posicionar, pelo quarto ano consecutivo, no *ranking* das 150 melhores empresas para trabalhar no Brasil, realizado pela *Exame-Você S.A.*



Para o fortalecimento do seu planejamento estratégico, a Diretoria manteve uma série de encontros nas unidades, em que detalhou as metas

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



corporativas para 2009. Reuniões semestrais para a apresentação de resultados também foram realizadas na sede da empresa. Por meio de videoconferência com as principais unidades do interior do Ceará e alguns representantes da Ampla, no Rio de Janeiro, os diretores informaram sobre os avanços conquistados e os pontos de melhoria, além reconhecerem publicamente os trabalhos e projetos que se destacaram.

Em 2009, foi aplicado um novo padrão de desdobramento de metas, com o objetivo de alinhar todos os gestores aos planos da *holding* Endesa Brasil. Um dos focos foi a atribuição de pesos às metas e aos indicadores mais estratégicos. Foi criado ainda um *ranking* dos gestores para destacar os líderes que apresentam melhores resultados.

#### Principais desafios do Ser Coelce |GRI 1.2|

	Resultados 2008	Metas 2009	Resultados 2009	Meta 2011
<b>Gente</b>				
Taxa de frequência de acidentes de trabalho	3,19	2,9	2,89	2,0
Taxa de gravidade de acidentes de trabalho	1.413	92	569	65
Índice de Parceria (Inpar)	85,2%	75%	82,46% <sup>(1)</sup>	90%
Clima laboral	Esteve entre as 150 melhores empresas para se trabalhar ( <i>Exame-Você S.A.</i> )	Continuar entre as 150 melhores empresas para se trabalhar ( <i>Exame-Você S.A.</i> )	25ª colocação ( <i>Exame-Você S.A.</i> )	Continuar entre as 150 e a melhor no Nordeste
<b>Clientes</b>				
DEC	8,18	7,96	7,67	7,5
FEC	6,78	6,6	5,91	6,4
Índice de perdas	11,72%	11,5%	11,5%	11,2%
Índice de arrecadação (cobrabilidade)	100, 5%	99,7%	100, 17%	99,7%
<b>Acionistas</b>				
Remuneração dos acionistas	100% do lucro líquido passível de distribuição do exercício de 2007 (R\$ 244,7 milhões)	100% do lucro líquido passível de distribuição do exercício de 2009 (R\$ 334 milhões).	Meta atingida	100% do lucro líquido passível de distribuição
Venda de energia	Crescimento de 4,8%	Crescer 5,7%	Crescimento de 3,7%	Crescer 5,5%

<sup>(1)</sup> Relativo ao 3º trimestre de 2009. O resultado de 2009 será publicado no final de maio de 2010

## EFICIÊNCIA E PRODUTIVIDADE

As empresas que integram a Endesa direcionaram esforços para a eficiência e a produtividade, passando em 2009 a atuar por processos. Alguns projetos foram iniciados pela controladora, na Espanha, e migraram para a Endesa Brasil impactando as atividades de todas as empresas da *holding*.

**Projeto Lean** – A Coelce preparou-se, em 2009, para dar início à aplicação dessa ferramenta de melhoria contínua, que tem o objetivo de eliminar etapas desnecessárias nos processos que integram a cadeia de valor da companhia. Busca eliminar o desperdício. Por ser um sistema completo, o *Lean* abrange todas as áreas (unidades operacionais, áreas de apoio, fornecedores e parceiros) e é sustentado em três pilares: sistemas operacionais, sistema de gestão e cultura organizacional. As iniciativas na Coelce foram iniciadas pelo processo de incorporação de novos clientes e obras.

**Projeto Desperdício Zero** – Englobou um conjunto de medidas de economia para buscar o atendimento a metas ambientais de redução de consumo, como nova política de viagens (menos emissões), telefonia (custos) e o uso racional dos elevadores (energia). Como incentivo, os melhores gestores e responsáveis de áreas foram premiados em 2009 com uma viagem nacional, com direito a acompanhante. A pontuação nessa premiação foi definida com base em resultados quantitativos e uma avaliação qualitativa a partir do aprendizado do método gerencial. |GRI EN7|



# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





**Central de Serviços Compartilhados** – Resultado do aprimoramento na gestão de processos entre as diferentes áreas, a Central de Serviços Compartilhados da Endesa Brasil integra as atividades financeiras antes realizadas por células dispersas na companhia. Os pagamentos de compras de serviços e materiais foram centralizados em uma só célula em 2009. Os benefícios decorrentes dessa alteração estão alinhados aos objetivos de eficiência das empresas Endesa, já que o processo foi aperfeiçoado e os prazos reduzidos.

## DESEMPENHO DOS NEGÓCIOS

### CENÁRIO

Ao final de 2009, o consumo de energia elétrica no Brasil registrou queda de 1,1% em relação ao período anterior, totalizando 388.204 GWh, segundo dados da Empresa de Pesquisa Energética (EPE), reflexo da crise financeira internacional iniciada no final de 2008 e que determinou retração de 0,2% no Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil.

No entanto, o Nordeste, e o Ceará em particular, viveu situação ímpar. O ritmo dos negócios manteve-se forte durante todo o ano, com crescimento da demanda. De acordo com o Banco do Nordeste, esse comportamento deve-se a dois fatores. Um deles é o nível de participação no crédito relativamente baixo. A intermediação financeira concentra-se principalmente em bancos públicos (mais de dois terços do total), enquanto em outras regiões do Brasil a proporção é inversa, com dois terços nos bancos privados. Outro fator é o histórico de menor abertura comercial dos estados nordestinos.

Como resultado, o consumo de energia elétrica no Ceará (cativo + livre) encerrou 2009 com alta de 3,8% em relação a 2008. Os destaques foram as classes residencial e comercial, que cresceram, respectivamente, 6,2% e 6,1%. Segundo a EPE, a expansão do consumo residencial no Nordeste foi impulsionada tanto pelo aumento da base de consumidores, especialmente na área rural (com o Programa Luz para Todos), como pelo consumo médio das residências. No ano, o consumo médio residencial na região foi de 99,5 kWh/cliente, superando o índice de 2008 (97,9 kWh/cliente).

### AMBIENTE REGULATÓRIO

Em 2009, a Aneel encerrou a revisão tarifária na Coelce, iniciada em 2007, quando foi aprovada a Base de Remuneração e, consequentemente, o valor da Remuneração do Capital e da Quota de Reintegração. A revisão tarifária acontece a cada quatro anos, para reavaliar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão e repassar ao consumidor os ganhos de eficiência e produtividade alcançados pelas concessionárias por meio do realinhamento das tarifas. Também na revisão tarifária é definido o Fator X que será utilizado nos próximos reajustes tarifários a fim de captar e repassar para os consumidores os futuros ganhos de produtividade. O percentual final do reposicionamento tarifário teve um resultado médio negativo de -8,89%.

Já o reajuste tarifário anual contratual do ano foi de 13,93%, sendo 9,88% relativos ao processo de reajuste e 4,05% aos componentes financeiros pertinentes, correspondendo a um efeito médio de 11,25% percebido pelos consumidores.

A Aneel e o governo do Estado do Ceará firmaram, em 2009, convênio de cooperação com a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do

# ÍNDICE

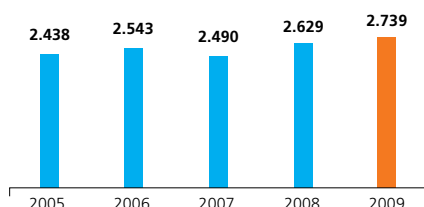
<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



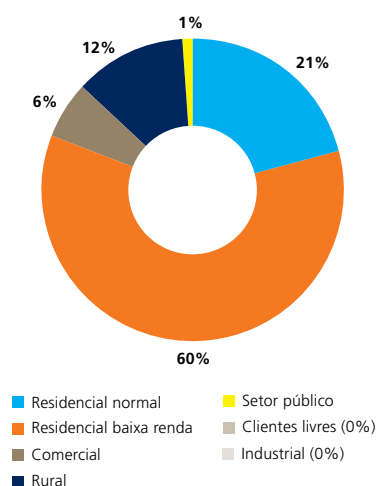
Estado do Ceará (Arce). A Aneel delegou à agência cearense atividades de fiscalização dos serviços de energia elétrica, ouvidoria e mediação de eventuais conflitos entre agentes e consumidores. A descentralização de atividades da Aneel tem como objetivo melhorar a prestação dos serviços de energia elétrica, aproximando as ações de regulação dos consumidores. O convênio celebrado entre as duas agências terá vigência de cinco anos, podendo ser prorrogado.

Em maio de 2009, foi instalada uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) na Assembleia Legislativa do Ceará para analisar os últimos reajustes fixados pela Coelce. Diretores da empresa explicitaram o cálculo envolvido na definição das tarifas. O efeito da CPI sobre as ações da companhia foi considerado neutro por corretoras e bancos de investimento.

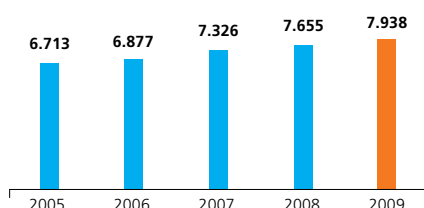
Número de consumidores efetivos  
(mil)



Número de consumidores efetivos  
Posição final de 2009



Venda e transporte de energia  
(GWh)



## RESULTADOS OPERACIONAIS

A Coelce encerrou 2009 com 2.965.483 unidades consumidoras, montante 4,4% superior ao número do final de 2008 e equivalente a 123.631 novos consumidores agregados à base comercial. O acréscimo observado foi concentrado nas classes residencial (normal e baixa renda), com mais 87.357 consumidores, e rural, com 16.742 novos consumidores.

Número de consumidores por classe |GRI EU3|

Classe de consumidores	2008	2009	Variação %
Mercado cativo	2.629.436	2.738.855	4,2%
Residencial normal	574.460	562.265	-2,1%
Residencial baixa renda	1.558.032	1.657.584	6,4%
Industrial	5.943	5.874	-1,2%
Comercial	151.276	154.746	2,3%
Rural	303.994	320.736	5,5%
Setor público	35.731	37.650	5,4%
Clientes livres	14	14	-
Industrial	12	12	-
Comercial	2	2	-
Revenda	2	2	-
<b>Subtotal – consumidores efetivos</b>	<b>2.629.452</b>	<b>2.738.871</b>	<b>4,2%</b>
Consumo próprio	225	231	2,7%
Consumidores ativos sem fornecimento	212.175	226.381	6,7%
<b>Total de consumidores</b>	<b>2.841.852</b>	<b>2.965.483</b>	<b>4,4%</b>

Essa evolução representa, em essência, o crescimento vegetativo do mercado cativo da Coelce, reflexo dos investimentos para conexão de novos clientes à rede da distribuidora, em especial os investimentos realizados no Programa Luz para Todos. Juntos, esses investimentos totalizaram, em 2009, R\$ 178 milhões.

A companhia encerrou o ano de 2009 com 2.738.871 consumidores efetivos, incremento de 4,2% em relação ao do ano anterior. Os consumidores efetivos são aqueles que geram receita (total dos consumidores excluindo-se o consumo próprio e os ativos sem fornecimento). O número de clientes livres manteve-se inalterado (14).

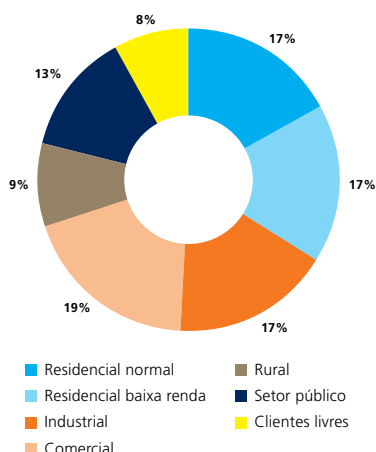
## VENDA DE ENERGIA

O volume total de venda e transporte de energia na área de concessão da Coelce em 2009 foi de 7.938 GWh, evolução de 3,7% (+282 GWh) em relação ao ano anterior, cujo volume foi de 7.655 GWh.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



**Venda e transporte de energia (GWh)**  
Posição final de 2009

**Mercado cativo** – O mercado cativo apresentou incremento de 4,5%, em evolução em todas as classes. O principal fator que impulsionou o consumo foi o crescimento vegetativo do mercado, de 4,4%, que adicionou 123.631 novos consumidores efetivos à base comercial da companhia. A venda de energia per capita no mercado cativo foi de 2.666 KWh/consumidor, acréscimo de 0,4% em relação ao ano anterior.

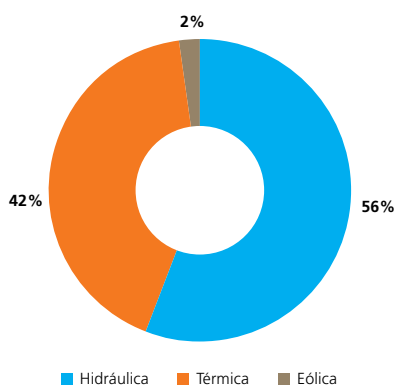
**Clientes livres** – O transporte de energia para os clientes livres em 2009 foi de 637 GWh, o que representa uma redução de 4,9% em relação a 2008. Observa-se também redução no transporte de energia per capita aos clientes livres, de 5,0% em relação a 2008, uma vez que o número de clientes livres se manteve estável.

### BALANÇO ENERGÉTICO

A energia total requerida pelo sistema da Coelce em 2009 foi de 8.888 GWh, percentual 3,7% superior ao registrado no ano anterior (8.575 GWh) e de acordo com o aumento de 3,8% da energia distribuída pelo sistema (7.860 GWh versus 7.571 GWh em 2008). Esse alinhamento se deve ao controle sobre as perdas de energia, que passaram de 11,72%, em 2008, para 11,57% em 2009 (-0,15 p.p.). **[GRI EU10]**

As compras de energia para atender à demanda pelo sistema totalizaram 8.716 GWh, com acréscimo de 5,8% (+477 GWh) em relação a 2008 (8.239 GWh), efeito do crescimento do mercado.

A maior parte da energia contratada foi proveniente de fontes renováveis (56 hídricas e 2% eólicas). Fontes térmicas representaram 42%, sendo 31% fornecidos pela Endesa Fortaleza (CGTF), que utiliza ciclos termodinâmicos combinados de gás natural e vapor, o que reduz o impacto ambiental.

**Contrato por fonte supridora**  
Participação em 2009

### INDICADORES DE QUALIDADE

Os indicadores DEC e FEC medem a qualidade do fornecimento de energia do sistema de distribuição da Coelce. Eles refletem:

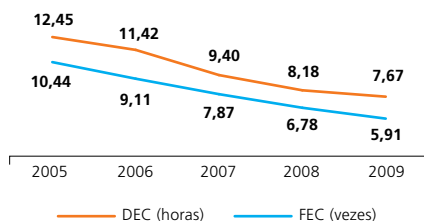
**DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora):** Horas por ano em que os consumidores tiveram o seu fornecimento de energia interrompido.

**FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora):** Vezes por ano em que os consumidores tiveram o seu fornecimento de energia interrompido.

A Coelce encerrou 2009 com DEC em 7,67 horas, índice 6,2% melhor do que o registrado em 2008 (8,18 horas). O FEC alcançou 5,91 vezes, o que representa evolução de 12,7% em relação a 2008 (6,77 vezes).

Outro indicador de qualidade é o Tempo Médio de Atendimento Emergencial (TMA), que mede o intervalo médio de tempo de atendimento, expresso em minutos, compreendido desde o ingresso da reclamação até o seu atendimento, que foi de 128 minutos em 2009 (105 no ano anterior).

Os investimentos em qualidade do sistema alcançaram R\$ 60 milhões em 2009. Com os resultados alcançados, a Coelce manteve-se como a distribuidora com os melhores indicadores de qualidade da Região Nordeste e entre os destaques do Brasil.

**Eficiência do serviço [GRI EU28, EU29]**  
Evolução das interrupções (DEC e FEC)**Tempo Médio de Atendimento (TMA)**  
em minutos

2006	2007	2008	2009
133	109	105	128

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## INFRAESTRUTURA

Em dezembro de 2009, o sistema elétrico da Coelce era composto por 119.126 quilômetros de rede de distribuição, 4.312 quilômetros de linhas de transmissão e 97 subestações, com capacidade instalada de 2.202 MVA. A evolução reflete os investimentos para a execução dos programas Universalização do Acesso e Luz para Todos, além dos objetivos de ampliar a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços.

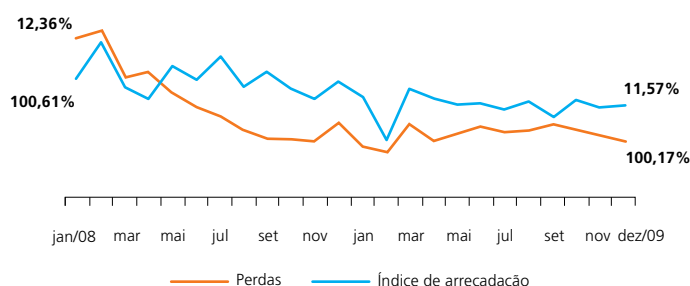
### Infraestrutura

	2008	2009
Subestações	95	97
Capacidade instalada (MVA)  GRI EU1	2.143	2.202
Linhas de transmissão (km)  GRI EU4	4.244	4.312
Rede de distribuição (km)  GRI EU4		
Baixa-tensão (280 e 220 volts)	42.291	44.297
Média-tensão (13,8 kV)	68.439	74.829
Alta-tensão (75,2 kV)	4.244	4.312
Transformadores de distribuição (unidades)	107.476	116.786

## PERDAS E ARRECADAÇÃO

As perdas de energia alcançaram 11,57% em 2009, redução de 0,15 p.p. em relação às perdas registradas em 2008, de 11,72%. Em 2009, foram investidos R\$ 31 milhões no combate às perdas.

### Evolução das perdas e do índice de arrecadação



O índice de arrecadação (valores arrecadados sobre valores faturados, em 12 meses) encerrou 2009 em 100,17%, valor 0,38 p.p. inferior ao do encerramento de 2008 (100,55%). O montante superior a 100% significa arrecadação superior ao valor faturado, reflexo da recuperação de débitos e dívidas de consumidores inadimplentes.

### Perdas de energia |GRI EU12|

	2006	2007	2008	2009
Técnicas	10,74%	10,63%	10,11%	10,24%
Comerciais	2,23%	1,71%	1,61%	1,33%
Total	12,97%	12,34%	11,72%	11,57%

O furto de energia é uma prática criminosa, que pode causar graves acidentes, como choques elétricos e incêndios, além de comprometer a rede elétrica e a segurança da população. Para combater esse delito, a Coelce adota uma série de ações que vão da intensificação das inspeções à utilização de novas tecnologias antifurto. Mantém acompanhamento *online* e investe em laboratório metrológico, para aperfeiçoar as condições dos equipamentos, e na construção de redes elétricas antifurto.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





**Desligamentos residenciais - nº de clientes**

|GRI EU27|

	2008	2009
<b>Prazo entre a desconexão e a regularização do pagamento</b>		
Menos de 48 horas	209.683	188.323
48 horas a 1 semana	81.935	66.067
1 semana a 1 mês	45.656	36.777
1 mês a 1 ano	121	47
Mais de um ano	-	-
<b>Prazo de reconexão após regularização do pagamento</b>		
Menos de 24 horas	472.791	423.072
Entre 24 horas e 1 semana	30.861	29.898
Mais de 1 semana	13	68

Os furtos ainda comprometem os resultados da distribuidora – em 2009, a Coelce perdeu cerca de R\$ 34 milhões como decorrência dessa prática. Com a realização de 230 mil inspeções anuais nas residências dos clientes de baixa-tensão, a companhia identifica uma irregularidade a cada cinco vistoriadas. Por outro lado, em 2009 foi possível recuperar aproximadamente R\$ 371 milhões com apoio dos mecanismos de cobrança administrativa de clientes residenciais industriais, rurais e hospitais/casas de saúde, além de R\$ 2,6 milhões por meio de ações de cobrança judicial.

Apesar da adoção das medidas para evitar a suspensão do fornecimento de energia elétrica, há casos em que a companhia necessita realizar o corte até que o pagamento tenha sido efetuado, o que pode causar impacto no padrão de vida dos clientes. O número de cortes vem caindo ano a ano e em 2009 foi de 536.774, 7,45% menor que o registrado em 2008 (579.957).

**DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO****Principais contas de resultado (R\$ mil)**

	2008	2009	Var. % 09/08
Receita operacional bruta	2.696.537	2.984.126	10,7%
Deduções à receita operacional	(781.493)	(843.424)	7,9%
Receita operacional líquida	1.915.044	2.140.702	11,8%
Custos do serviço e despesas operacionais	(1.461.936)	(1.692.344)	15,4%
EBITDA <sup>(1)</sup>	569.646	578.796	1,6%
Margem EBITDA	29,7%	27,0%	-2,7 p.p.
EBIT <sup>(2)</sup>	453.108	448.358	- 1,0%
Margem EBITD	23,66%	20,94%	2,7 p.p.
Resultado financeiro	(48.916)	(57.367)	17,3%
Imposto de Renda e Contribuição Social	(58.591)	(53.921)	-8,0%
Participações	(7.078)	(2.621)	- 63,0%
Lucro líquido	338.523	334.448	-1,2%
Margem líquida	17,7%	15,6%	- 2,1 p.p.

<sup>(1)</sup> EBITDA: Resultado do serviço + depreciações e amortizações; <sup>(2)</sup> EBIT: Resultado do serviço

**RECEITA OPERACIONAL BRUTA**

A receita operacional bruta alcançou R\$ 2.984 milhões, incremento de 10,7% em relação a 2008, de R\$ 2.697 milhões (+R\$ 288 milhões). O crescimento é, basicamente, efeito líquido dos seguintes fatores:

- Aumento no volume de energia vendida no mercado cativo em 3,7%, tendo em vista o crescimento do número de consumidores (+4,8%) e;
- Reajuste tarifário de 2009, no percentual de 13,93%, homologado pela Aneel e vigente a partir de 22 de abril de 2009.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



**Receita operacional bruta (R\$ mil)**

	2008	2009	Var. 09/08
Fornecimento de energia	2.358.776	2.577.961	9,3%
Baixa renda	174.066	224.425	28,9%
(-) Recuperação ativo regulatório	(18.339)	16	-100,1%
(-) Recuperação energia livre	(6.430)	-	-100,0%
(-) Recuperação Parcela A	(48.866)	1.699	103,5%
Fornecimento de energia líquido <sup>(1)</sup>	2.459.207	2.804.101	14,0%
Suprimento de energia elétrica	13.246	26.948	103,4%
Receita pela disponibilidade da rede elétrica	55.331	56.651	2,4%
Reposicionamento tarifário	5.542	3.791	-31,6%
Reposicionamento tarifário - transmissoras	700	933	33,3%
Baixa - energia livre	57.475	(2.264)	-103,9%
Outras receitas	105.037	93.967	-10,5%
Receita operacional bruta	2.696.537	2.984.126	10,7%

<sup>(1)</sup> Fornecimento de energia líquido de ativos e passivos regulatórios, oriundos do acordo geral do setor elétrico

**DEDUÇÕES DA RECEITA**

As deduções da receita aumentaram 7,9% em relação ao ano anterior, alcançando R\$ 843 milhões em 2009, ante R\$ 781 milhões em 2008 (-R\$ 9 milhões). Esse incremento reflete, em especial:

- Acréscimo de 6,3% (R\$ 708 milhões versus R\$ 667 milhões) nos impostos (R\$ 42 milhões), por maior receita bruta e;
- Aumento de 17,5% (R\$ 135 milhões versus R\$ 115 milhões) nos encargos setoriais (R\$ 20 milhões), tendo em vista as novas premissas regulatórias estabelecidas no reajuste tarifário.

**CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS**

Os custos e despesas operacionais em 2009 alcançaram R\$ 1.692.344 milhões, aumento de 15,8% (R\$ 231 milhões) em relação ao ano anterior. Esse incremento decorre, principalmente, das seguintes variações:

- Aumento de 18,2% (R\$ 1.198 milhões versus R\$ 1.013 milhões) nos custos e despesas não gerenciáveis (R\$ 185 milhões), causado basicamente pelo aumento dos custos com energia elétrica comprada para revenda, tendo em vista o crescimento do mercado cativo.
- Aumento de 10,2% (R\$ 494 milhões versus R\$ 449 milhões) nos custos e despesas gerenciáveis (R\$ 46 milhões), reflexo principalmente dos reajustes contratuais – com fornecedores e acordo coletivo – associados ao aumento do número de operações em campo.

**EBITDA**

Com base nos variações expostas, o EBITDA atingiu R\$ 570 milhões, o que representa decréscimo de 1,6% em relação ao ano anterior (R\$ 579 milhões). A margem EBITDA foi de 27,0%, com redução de 2,71 p.p. em comparação a 2008 (29,8%).

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## RESULTADO FINANCEIRO

O resultado financeiro ficou em -R\$ 57 milhões, redução de 17,3% em relação ao ano anterior (-R\$ 49 milhões), por efeito líquido, nomeadamente, das seguintes variações:

- Aumento de 37,7% (R\$ 81 milhões versus R\$ 59 milhões) nos encargos de dívidas (R\$ 22 milhões), tendo em vista a emissão de notas promissórias (*commercial paper*), seguida de emissão de debêntures, no valor de R\$ 245 milhões, em junho de 2008 e agosto de 2008, respectivamente, e consequente maior saldo de dívida.
- Redução nas despesas com variações cambiais, em especial concernentes ao efeito *swap* dos empréstimos em moeda estrangeira.

## IR/CSLL

As despesas com Imposto de Renda (IR) e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL) somaram R\$ 54 milhões, redução de 8,0% em relação ao ano anterior, de R\$ 59 milhões.

## LUCRO LÍQUIDO

Com base nos efeitos expostos acima, em 2009, a Coelce registrou um lucro líquido de R\$ 334 milhões, valor 1,2% inferior ao obtido em 2008, que foi de R\$ 339 milhões, o que se refletiu em margem líquida de 15,6% (17,7% em 2008).

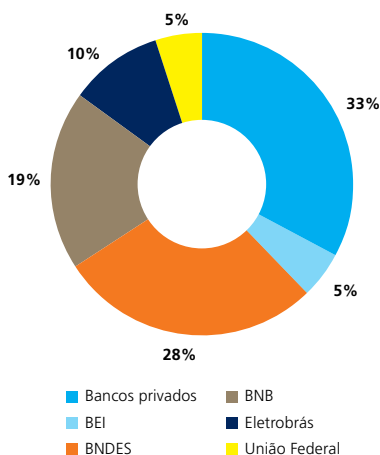
## ENDIVIDAMENTO

A dívida financeira bruta encerrou o ano em R\$ 885 milhões, aumento de 8,1% em relação a 2008, que foi de R\$ 819 milhões (+R\$ 66 milhões). Esse incremento está basicamente associado às liberações da linha de crédito Finem aprovada pelo BNDES, para financiamento dos investimentos de capital (Capex) da companhia, e das linhas de crédito da Eletrobrás para o programa Luz para Todos.

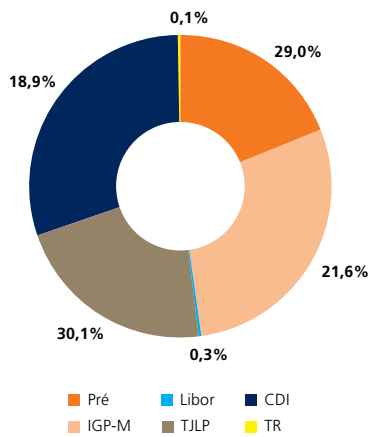
Em agosto de 2009, a companhia finalizou a segunda emissão de debêntures simples para distribuição pública. Foram emitidas 24.500 debêntures, em duas séries. A primeira, com volume de R\$ 90,5 milhões, inclui remuneração de CDI mais *spread* de 0,95% a.a., pelo prazo de dois anos com pagamento de juros semestrais e amortização única no segundo ano. A segunda, com volume de R\$ 154,5 milhões, terá atualização monetária pelo IPCA e juros de 7,5% a.a., pelo prazo de cinco anos, com pagamento de juros semestrais e amortizações anuais a partir do terceiro ano. Com os recursos captados nessa emissão, a Coelce realizou, em 5 de agosto de 2009, pagamento antecipado das notas promissórias da sétima emissão, que venciam em 29 de abril de 2010.

A agência internacional de classificação de risco Standard & Poor's atribuiu à Coelce e à sua segunda emissão de debêntures o *rating* brAA-, o que reflete a solidez financeira da companhia e o reduzido risco de crédito e inadimplência perante o mercado financeiro. Essa classificação permitiu, ainda, elevada demanda pelo papéis, 5,4 vezes sobre o valor original, assim como expressiva redução das taxas indicativas no processo da oferta: menos 170 *base points* (bp, pontos-base) na série em CDI e 180 bp na série em IPCA.

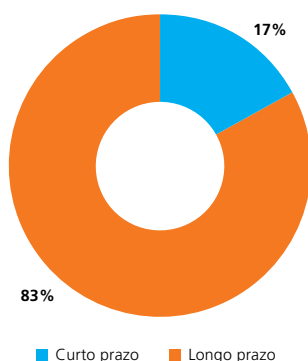
Abertura da dívida bruta - credor  
Posição final de 2009



Abertura da dívida bruta - indexador  
Posição final de 2009



Abertura da dívida bruta - prazo  
Posição final de 2009

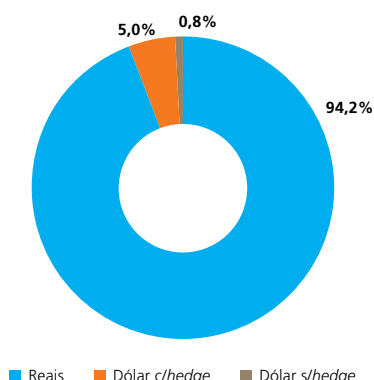


# ÍNDICE

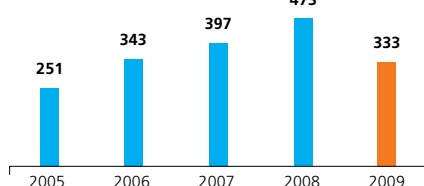
<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



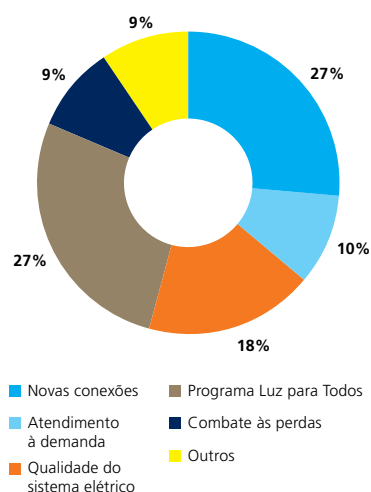
**Abertura da dívida bruta - moeda**  
Posição final de 2009



**Evolução dos investimentos**  
(R\$ milhões)



**Distribuição dos investimentos**



**Indicadores de endividamento**

	2005	2006	2007	2008	2009
Dívida bruta (R\$ mil)	622.813	489.001	565.741	819.131	885.436
Dívida líquida (R\$ mil)	470.180	424.349	553.377	803.293	836.363
Dívida bruta/ EBITDA <sup>(1)</sup>	1,7	0,9	1,19	1,48	1,53
EBITDA/Encargos de dívidas <sup>(1)</sup>	3,8	6,9	10,61	9,65	7,12
Dívida bruta/ (Dívida bruta + PL)	0,46	0,39	0,40	0,43	0,41
Dívida líquida/ (Dívida líquida + PL)	0,39	0,35	0,39	0,42	0,4

<sup>(1)</sup> EBITDA e encargos de dívida acumulados nos últimos 12 meses

## INVESTIMENTOS

Os investimentos alcançaram R\$ 333 milhões, redução de 29,7% (R\$ 140 milhões) em relação ao ano anterior (R\$ 473 milhões). A queda observada no volume dos investimentos entre 2009 e 2008 tem como principal razão o volume incomum de chuvas no Estado do Ceará durante o ano, com impacto sobre as obras para novas conexões e atendimento à demanda.

Houve acréscimo de 20% na destinação de recursos para a qualidade do sistema elétrico, com reflexo positivo direto nos indicadores de duração e frequência de interrupção no fornecimento de energia, mesmo em cenário de instabilidade climática. Destaques em 2009 foram:

- Entrega de subestação na cidade de Cruz, com potência 7,5 MVA, para atender às cidades Cruz, Jijoca de Jericoacoara, Bela Cruz e parte de Acaraú, importantes polos turísticos.
- Início da construção de mais uma subestação automatizada, no bairro Bom Jardim, no oeste da capital cearense. Fornecerá energia para os bairros Bom Jardim, Conjunto Esperança, Jardim Jatobá, Parque Santo Amaro e Siqueira. Além disso, absorverá parte das cargas atualmente atendidas pela subestação Bom Sucesso, permitindo maior flexibilidade para transferência de cargas entre essas subestações.
- Mapeamento por satélite (georreferenciamento) das linhas e subestações de alta-tensão.
- Melhoria do sistema de medição eletrônica para clientes de baixa-tensão.
- Inauguração de nova loja em Maracanaú, com capacidade para atender 160 pessoas por dia.

**Investimentos (R\$ mil)**

	2007	2008	2009	Var. % 09/08
Investimentos por demanda	130.642	150.303	120.339	-19,9%
Novas conexões	100.482	115.302	87.949	-23,7%
Atendimento à demanda	30.160	35.001	32.390	-7,5%
Qualidade do sistema elétrico	39.648	49.769	60.132	20,8%
Programa Luz para Todos (PLPT)	149.149	223.986	90.252	-59,7%
Combate às perdas	56.280	28.477	30.917	8,6%
Outros	21.190	20.773	30.875	48,6%
<b>Total</b>	<b>396.908</b>	<b>473.307</b>	<b>332.514</b>	<b>-29,7%</b>

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





## MERCADO DE CAPITAIS

Do capital social da Coelce, 41,1% estão em livre negociação na BM&FBovespa, enquanto 58,9% estão nas mãos do grupo controlador.

A Coelce possui, atualmente, três papéis negociados na BM&FBovespa, sendo que o de maior liquidez é a ação preferencial A (COCE5), com média de 73 negócios diários e volume diário de R\$ 1,2 milhão, em 2009.

Os demais papéis, por possuírem baixa liquidez, estão expostos a negociações que fogem à percepção média do mercado sobre a companhia, o que pode ocasionar movimentos erráticos no preço do ativo.

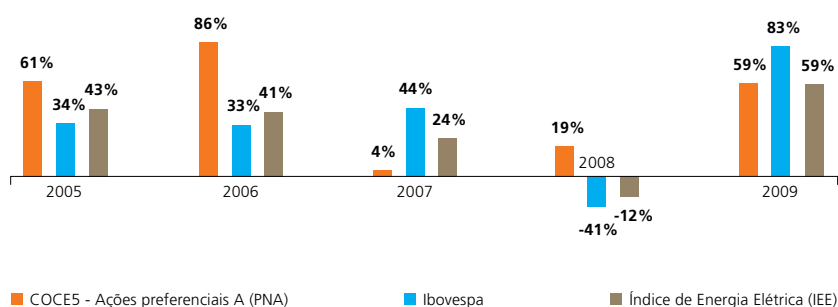
A ação preferencial classe A (COCE5) apresentou valorização de 37,2% no ano.

### Indicadores de mercado

Ação preferencial A (COCE5)	2005	2006	2007	2008	2009	Var. % 09/08
Cotação de fechamento	14,20	22,9	21,50	22,48	30,85	37,2%
Média diária de negócios	22	39	82	49	73	49,0%
Média diária de volume financeiro (R\$ mil)	398	1.031	1.950	829	1.236	49,1%
Valor de mercado	1.092	1.966	2.162	1.574	2.475	57,2%
Enterprise value (EV*) (R\$ mil)	1.562	2.378	2.715	2.377	3.311	39,3%
EV/EBITDA			5,70	4,17	5,72	37,2%
Preço da ação PNA/ Lucro por ação	5,85	5,98	6,84	5,17	7,18	38,9%
Dividend yield da ação PNA	3,14%	12,78%	16,9%	14,00%	11,0%	- 3,02 p.p.
Valor de mercado/ Patrimônio líquido	1,49	2,52	2,54	1,43	1,98	38,5%

\*EV = valor de mercado + dívida líquida

### Desempenho das ações da Coelce x Ibovespa e IEE



## Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)

A Coelce foi reconfirmada, pelo quarto ano consecutivo, como integrante do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa, que reúne companhias comprometidas com práticas sustentáveis. A atual carteira do ISE vigora até 30 de novembro de 2010 e reúne 43 ações de 34 companhias. Elas representam 15 setores e somavam, no final de 2009, R\$ 730 bilhões em valor de mercado, o equivalente a 32,21% do valor das empresas com ações negociadas na Bolsa.

Para a Coelce, integrar o ISE é um reconhecimento aos seus esforços para promover a transparência e a ética em seus negócios. Desde 1995, quando abriu seu capital, a empresa adota uma série de medidas para garantir tratamento igualitário a todos os acionistas. Esses direitos estão detalhados em seu Estatuto Social, que prevê, entre outras medidas, a prioridade no recebimento de dividendo mínimo para acionistas preferenciais e o direito dos funcionários detentores de ações de eleger um membro do Conselho de Administração. A bem-sucedida emissão de debêntures realizada em 2009 comprova a boa recepção dessas ações pelo mercado. Com procura 5,4 vezes maior do que a oferta, a empresa captou R\$ 245 milhões, recursos que a ajudaram a atingir suas metas de crescimento.

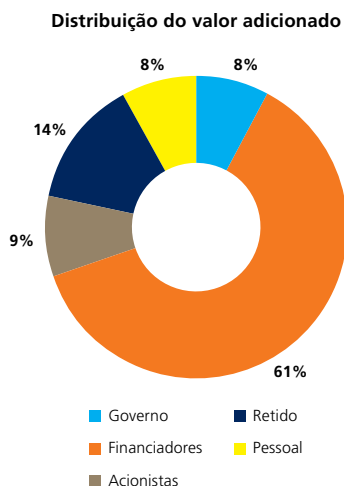
# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## CRIAÇÃO DE VALOR

O valor adicionado, que indica a agregação de riqueza proporcionada pela atividade empresarial, totalizou R\$ 1.550 milhões em 2009, acréscimo de 9,6% em comparação ao ano anterior. Ele é a diferença entre a receita bruta e os valores pagos por materiais e serviços adquiridos de terceiros. O maior percentual refere-se ao pagamento de impostos aos governos federal, estadual e municipais, que representou 62% do total.



### Demonstração do valor adicionado (R\$ mil) |GRI EC1|

	2007	2008(*)	2009
Receitas	2.809.080	3.138.780	3.342.965
Total de insumos adquiridos de terceiros	(1.473.148)	(1.639.287)	(1.731.880)
( = ) Valor Adicionado Bruto	1.335.932	1.499.493	1.611.085
( ) Quotas de reintegração	(111.079)	(116.539)	(130.437)
( = ) Valor Adicionado Líquido	1.224.853	1.382.954	1.480.648
( + ) Valor Adicionado recebido em transferência	96.127	31.593	69.991
( = ) Valor Adicionado a Distribuir	1.320.980	1.414.547	1.550.639

(\*)Reclassificado

### Distribuição do valor adicionado (R\$ mil)

	2007	2008(*)	2009	%
Pessoal	109.386	117.580	121.044	2,9%
Governo	788.097	871.964	960.825	10,2%
Financiadores	108.761	86.480	134.323	55,3%
Acionistas	244.751	263.096	213.000	-19,0%
Retido	69.985	75.427	121.447	61,0%
Total do valor adicionado distribuído	1.320.980	1.414.547	1.550.639	9,6%

(\*)Reclassificado

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## GESTÃO DE ATIVOS INTANGÍVEIS

A Coelce considera que a capacidade de geração de riqueza de uma empresa não está relacionada apenas à eficiência na gestão de seus ativos materiais, mas também aos seus intangíveis, essenciais para a criação de valor e construção de diferenciais competitivos. Entre deles, destacam-se a solidez da marca e as competências e habilidades de colaboradores e parceiros, que demonstram no dia a dia grande capacidade de inovação e solução ágil de problemas.

A identificação dos ativos intangíveis é realizada durante o ciclo quadrienal de planejamento estratégico, considerando os atributos da matriz de atributos e as fortalezas da organização indicadas na matriz Swot (do inglês *strengths, weaknesses, opportunities, and threats*, ou forças, fraquezas, oportunidades e ameaças). Por meio da interseção de dados entre as matrizes estratégicas, a companhia identifica os atributos que mais agregam valor ao seu negócio. Os cinco principais são: marca, inovação, qualidade dos serviços, sistemas de informação e conhecimento organizacional.

Categorias	Ativos intangíveis	Atributos que influenciam as fortalezas	Fortalezas
Relacionamento	Marca	Desenvolvimento do Ceará, credibilidade, relacionamento com o cliente, agregação de valor ao preço do serviço	Porte da empresa em relação às demais no Ceará
		Relacionamento com o cliente, confiança, credibilidade e, transparência	Marca forte
		Credibilidade, confiança e, bom relacionamento com o cliente	Acionistas com amplo conhecimento do mercado de energia
		Responsabilidade social, e bom relacionamento com o cliente	Projetos sociais (reconhecimento)
Estruturais	Inovação	Inovação, modernidade	Índices de perdas e cobrança controlados.
	Qualidade dos serviços e sistemas de informação.	Agilidade, inovação e modernidade	Qualidade de serviço e qualidade de atendimento
Humano	Conhecimento organizacional	Compromisso do colaborador e comportamento ético	Comprometimento dos colaboradores com os resultados da companhia.
		Capacitação técnica	Treinamento e formação de pessoas

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>







# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





## Sumário GRI

[GRI 3.12]

ES	Indicador essencial	SU	Indicador do suplemento setorial de energia
AD	Indicador adicional		Correlação com o Pacto Global

	Princípio do Pacto Global	Página / Comentário
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>		
1.1	Declaração sobre a relevância da sustentabilidade	10 e 11
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	31, 92
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>		
2.1	Nome da organização	5
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	5
2.3	Estrutura operacional	5
2.4	Localização da sede	5, 174
2.5	Número de países em que a organização opera	5, 7
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	5
2.7	Mercados atendidos (regiões, setores e tipos de clientes/ beneficiários)	5
2.8	Porte da organização	2, 5
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária	8
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	13
EU1	Capacidade instalada (MW), por fonte de energia primária	96
EU2	Produção líquida de energia, por fonte de energia primária	A Coelce não é geradora de energia
EU3	Número de unidades residenciais, industriais, institucionais e comerciais	94
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição	96
EU5	Permissões de alocações de equivalentes de CO <sub>2</sub>	Não foram comercializadas e o tema foi considerado pouco importante no teste de materialidades
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>		
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	15
3.2	Data do relatório anterior mais recente	15
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal)	15
3.4	Dados para contato	16
	Escopo e limite do relatório	
3.5	Processo para definição do conteúdo	16
3.6	Limite do relatório (países, divisões, subsidiárias, fornecedores)	15
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	16
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, etc.	15
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	16
3.10	Consequências de quaisquer reformulações de informações anteriores	15
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	15
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	105
	Verificação	
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	15
<b>GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO</b>		
	Governança	
4.1	Estrutura de governança	1 a 10 24
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja diretor	1 a 10 25
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	1 a 10 25
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	1 a 10 26
4.5	Relação entre remuneração e o desempenho	1 a 10 25, 26
4.6	Processos em vigor para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	1 a 10 25
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos conselheiros	1 a 10 25
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação	1 a 10 5, 28

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



		Princípio do Pacto Global	Página / Comentário
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	1 a 10	23
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social	1 a 10	Não há ainda processo estruturado
Compromissos com iniciativas externas			
4.11	Princípio da precaução	7	31
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas subscritas ou endossadas		19, 20
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais		21
Engajamento dos <i>stakeholders</i>			
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.		36
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar		36
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i>		36
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i>		36, 37

		Princípio do Pacto Global	Página / Comentário
<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>			
Forma de gestão		1, 4, 6, 7	21, 28, 29, 31 a 33, 91
Disponibilidade e confiabilidade			
SU	EU6	Gestão para assegurar disponibilidade e confiabilidade do fornecimento	31
Gerenciamento pelo lado da demanda			
SU	EU7	Programas de gerenciamento de consumo	88, 89
Pesquisa e desenvolvimento			
SU	EU8	Atividades e despesas de P&D	87, 88
Descomissionamento de usinas			
SU	EU9	Provisão para descomissionamento de usinas nucleares	A Coelce não é geradora de energia
Desempenho econômico			
ES	EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA)	102, 120
ES	EC2	Implicações financeiras, riscos e oportunidades de mudanças climáticas	7
ES	EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido	44
ES	EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	65, 75
Presença no mercado			
AD	EC5	Salário mais baixo comparado ao salário mínimo local	1
ES	EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	51
ES	EC7	Procedimentos para contratação local	6
		Não há políticas formais de contratação local, tema considerado pouco importante na determinação da materialidade	
Impactos econômicos indiretos			
ES	EC8	Investimentos em infraestrutura e serviços na comunidade	65, 76
AD	EC9	Impactos econômicos indiretos significativos	66, 67
Disponibilidade e confiabilidade			
SU	EU10	Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de energia	95
Eficiência do sistema			
SU	EU11	Eficiência média de geração de usinas termelétricas	A Coelce não é geradora de energia
SU	EU12	Perdas de transmissão e distribuição em relação ao total de energia	96
<b>DESEMPENHO AMBIENTAL</b>			
Forma de gestão		7, 8, 9	21, 32, 79, 91
Materiais			
ES	EN1	Materiais usados por peso ou volume	8
ES	EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	8, 9
Energia			
ES	EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	8
ES	EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	8
AD	EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	8, 9
AD	EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	8, 9
AD	EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	8, 9
Água			
ES	EN8	Total de retirada de água por fonte	8
Biodiversidade			
ES	EN11	Localização e tamanho da área da empresa em áreas protegidas ou alta biodiversidade	8

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



			Princípio do Pacto Global	Página / Comentário
ES	EN12	Descrição de impactos significativos sobre a biodiversidade	8	83
SU	EU13	Biodiversidade de habitats de substituição	0	Não há áreas degradadas pela Coelce passíveis de recuperação
AD	EN14	Gestão de impactos na biodiversidade	8	84
ES	Emissões, efluentes e resíduos			
ES	EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso	8	81
ES	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso	8	81
ES	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	7, 8, 9	80, 81
ES	EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso	8	81
ES	EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	8	Não ocorrem na distribuição de energia
ES	EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	8	83
ES	EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	8	83
ES	EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	8	82
	Produtos e serviços			
ES	EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços	7, 8, 9	79
ES	EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados	8, 9	Atividades de distribuição de energia não utilizam embalagem
	Conformidade			
ES	EN28	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos ambientais	8	Não foram registradas
	Geral			
AD	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	7, 8, 9	79
<b>PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b>				
	Forma de gestão			21, 28, 29, 39, 47, 91
SU	Emprego			
SU	EU14	Programas e processos que asseguram a oferta de mão de obra qualificada		44, 46
SU	EU15	Porcentagem de empregados com direito a aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos, discriminada por categoria funcional e região		43
SU	EU16	Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e subcontratados		49
ES	LA1	Trabalhadores por tipo de emprego contrato de trabalho e região		39
ES	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	6	41
SU	EU17	Dias trabalhados por terceirizados (atividades de construção, operação e manutenção)		40
SU	EU18	Treinamento em saúde e segurança de trabalhadores terceirizados e subcontratados		47
AD	LA3	Benefícios que não são oferecidos a empregados temporários ou de meio período		42
	Relações entre os trabalhadores e a governança			
ES	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	1, 3	51
ES	LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais	3	51
	Saúde e segurança no trabalho			
AD	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	1	48
ES	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos	1	48
ES	LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco	1	49, 50
AD	LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	1	51
	Treinamento e educação			
ES	LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, por categoria funcional	6	45
AD	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e fim da carreira		44, 46
AD	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho		44
	Diversidade e igualdade de oportunidades			
ES	LA13	Responsáveis pela governança e empregados por gênero, faixa etária, minorias		25, 26, 40
ES	LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional		42
<b>DIREITOS HUMANOS</b>				
	Forma de gestão			28, 29, 51, 52
	Práticas de investimento e de processos de compra			
ES	HR1	Contratos de investimentos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos	1 a 6	52
ES	HR2	Fornecedores submetidos a avaliações direitos humanos	1 a 6	52
	Não discriminação			
ES	HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	1, 2, 6	Não foram registrados
	Liberdade de associação e negociação coletiva			
ES	HR5	Operações com risco ao direito de exercer a liberdade de associação	1, 2, 3	51
	Trabalho infantil			
ES	HR6	Operações com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil	1, 2, 5	28, 51

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



		Princípio do Pacto Global	Página / Comentário
Trabalho forçado ou análogo ao escravo			
SU	HR7	Operações identificadas com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo	1, 2, 4 28, 51
Práticas de segurança			
<b>SOCIEDADE</b>			
		Forma de gestão	10 28, 29, 65, 91
Comunidade			
SU	EU19	Participação de <i>stakeholders</i> em decisões de planejamento energético e infraestrutura	66
SU	EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento	66
Prevenção e preparação para emergências e desastres			
SU	EU21	Medidas e planos de contingência para desastres/emergências	32
Comunidade			
ES	SO1	Programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades	65 a 74
SU	EU22	Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização	66
Corrupção			
ES	SO2	Unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	10 28
ES	SO3	Empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	10 28
ES	SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	10 29
Políticas públicas			
ES	SO5	Posições e participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i>	1 a 10 20
Conformidade			
ES	SO8	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos	Não foram registradas
<b>RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO</b>			
		Forma de gestão	1, 8 21, 32, 55, 91
Acesso			
SU	EU23	Programas para melhorar ou manter o acesso à eletricidade	74 a 76
Prestação de informações			
SU	EU24	Práticas para lidar com barreiras de acesso (escolaridade, necessidades especiais, etc.)	57
Saúde e segurança do cliente			
ES	PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que são avaliados impactos de saúde e segurança	62
SU	EU25	Acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa	62
Rotulagem de produtos e serviços			
ES	PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	55
AD	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas	55, 60
Comunicações de marketing			
ES	PR6	Adesão às leis, normas e códigos voluntários de comunicações de marketing	55
Privacidade do cliente			
Conformidade			
ES	PR9	Multas por não conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços	62
Acesso			
SU	EU26	População não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados	75
SU	EU27	Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento	97
SU	EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia	95
SU	EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia	95
SU	EU30	Fator de disponibilidade média das usinas de geração	A Coelce não é geradora de energia

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





Os seguintes indicadores adicionais, considerados pouco significativos pelo teste de materialidade, não foram contemplados neste relatório:

EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada
EN13	Habitats protegidos ou restaurados
EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação
EN24	Peso de resíduos perigosos transportados, importados, exportados ou tratados
EN25	Biodiversidade de corpos d'água e habitats afetados por descartes de água e drenagem
EN29	Impactos ambientais do transporte de produtos, bens e materiais e trabalhadores
HR3	Treinamento para empregados em direitos humanos
HR8	Pessoal de segurança treinado em direitos humanos
HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas
SO6	Contribuições para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas
SO7	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio
PR2	Conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos à saúde e segurança
PR4	Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem
PR7	Casos de não conformidade com comunicações de marketing
PR8	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



# Balanço Social – Ibase

1 - Base de Cálculo	2009 Valor (mil reais)	2008 Valor (mil reais)
Receita líquida (RL)	2.140.702	1.915.044
Resultado Operacional (RO)	390.990	399.286
Folha de pagamento bruta (FPB)	138.082	129.421

2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	5.999	4,34%	0,28%	5.315	4,11%	0,28%
Encargos sociais compulsórios	25.412	18,40%	1,19%	24.331	18,80%	1,27%
Previdência privada	5.405	3,91%	0,25%	9.160	7,08%	0,48%
Saúde	7.301	5,29%	0,34%	6.718	5,19%	0,35%
Segurança e saúde no trabalho	479	0,35%	0,02%	617	0,48%	0,03%
Educação	434	0,31%	0,02%	512	0,40%	0,03%
Cultura	89	0,06%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	2.335	1,69%	0,11%	2.610	2,02%	0,14%
Creches ou auxílio-creche	1.098	0,80%	0,05%	1.060	0,82%	0,06%
Participação nos lucros ou resultados	9.544	6,91%	0,45%	7.508	5,80%	0,39%
Vale-transporte	301	0,22%	0,01%	355	0,27%	0,02%
Esporte	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	962	0,70%	0,04%	3.693	2,85%	0,19%
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>59.358</b>	<b>42,99%</b>	<b>2,77%</b>	<b>61.879</b>	<b>47,81%</b>	<b>3,23%</b>

3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
<b>Educação</b>	<b>268</b>	<b>0,07%</b>	<b>0,01%</b>	<b>28</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,00%</b>
Coelce nos Bairros	222	0,06%	0,01%	0	0,00%	0,00%
Baú de Leitura	46	0,01%	0,00%	28	0,01%	0,00%
<b>Cultura</b>	<b>10.118</b>	<b>2,59%</b>	<b>0,44%</b>	<b>10.056</b>	<b>2,52%</b>	<b>0,53%</b>
Audiovisual (cinema, TV, vídeo e multimídia)	0	0,00%	0,00%	143	0,04%	0,01%
Literatura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Música	0	0,00%	0,00%	50	0,01%	0,00%
Patrimônio Imaterial (manifestações, saberes e fazeres populares, artes e gastronomia)	0	0,00%	0,00%	45	0,01%	0,00%
Fundo Estadual da Cultura (FEC)	3.878	0,99%	0,18%	3.759	0,94%	0,20%
Sistema Estadual de Cultura (Siec)	3.243	0,83%	0,15%	3.027	0,76%	0,16%
Fundo Municipal para a Criança e o Adolescente	429	0,11%	0,02%	436	0,11%	0,02%
Fundo Estadual para a Criança e o Adolescente	180	0,05%	0,01%	182	0,05%	0,01%
Lei Rouanet	2.388	0,61%	0,11%	2.414	0,60%	0,13%
<b>Saúde e saneamento</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>50</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,00%</b>
<b>Esporte</b>	<b>248</b>	<b>0,06%</b>	<b>0,01%</b>	<b>6</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
Lei de Incentivo ao Esporte	248	0,06%	0,01%	0	0,00%	0,00%
Corrida de rua	0	0,00%	0,00%	6	0,00%	0,00%
<b>Outros</b>	<b>79.602</b>	<b>20,36%</b>	<b>3,72%</b>	<b>213.746</b>	<b>53,53%</b>	<b>11,16%</b>
Fundação Abrinq	10	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Voluntariado	129	0,03%	0,01%	9	0,00%	0,00%
Energia Social - geração de emprego e renda	341	0,09%	0,02%	549	0,14%	0,03%
Programas Sociais	41.044	10,50%	1,92%	182.542	45,72%	9,53%
Programa de Investimentos Especiais	2.956	0,76%	0,14%	2.567	0,64%	0,13%
Luz para Todos	38.088	9,74%	1,78%	179.975	45,07%	9,40%
Benefícios para consumidores de baixa renda <sup>(1)</sup>	33.446	8,55%	1,56%	30.646	7,68%	1,60%
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>90.236</b>	<b>23,08%</b>	<b>4,00%</b>	<b>223.886</b>	<b>56,07%</b>	<b>11,69%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)	708.335	181,16%	33,09%	666.530	166,93%	34,80%
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>	<b>798.571</b>	<b>204,24%</b>	<b>37,09%</b>	<b>890.416</b>	<b>223,00%</b>	<b>46,50%</b>

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	10.049	2,57%	0,47%	19.549	4,90%	1,02%
Educação ambiental para colaboradores	24	0,01%	0,00%	69	0,02%	0,00%
Gerenciamento de resíduos	85	0,02%	0,00%	57	0,01%	0,00%
Licenças ambientais	651	0,17%	0,03%	750	0,19%	0,04%
Auditorias ambientais	27	0,01%	0,00%	52	0,01%	0,00%
Programa de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Industrial	275	0,07%	0,01%	864	0,22%	0,05%
Desenvolvimento e implementação de óleo ecológico	0	0,00%	0,00%	185	0,05%	0,01%
Desenvolvimento de processo biotecnológico de compostagem para a reciclagem dos resíduos de podas de árvores	0	0,00%	0,00%	206	0,05%	0,01%
Programa Coelce de Desenvolvimento Social pela Energia Consumida – Ecoelce <sup>(2)</sup>	0	0,00%	0,00%	94	0,02%	0,00%
Desenvolvimento de produtos à base de compósito fibra de coco em matriz polimérica para aplicação em sistemas de baixa-tensão	69	0,02%	0,00%	98	0,02%	0,01%
Desenvolvimento de técnicas e sistema de lavagem a seco de isoladores	207	0,05%	0,01%	281	0,07%	0,01%
Arborização urbana	2	0,00%	0,00%	26	0,01%	0,00%
Manejo de vegetação	2.408	0,62%	0,11%	2.683	0,67%	0,14%
Rede compacta ou isolada	6.473	1,66%	0,30%	14.928	3,74%	0,78%
Outros gastos para melhoria contínua	103	0,03%	0,00%	120	0,03%	0,01%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	8.528	2,18%	0,40%	7.870	1,97%	0,41%
Educação ambiental	2.602	0,67%	0,12%	669	0,17%	0,03%
Grafitando com Arte	0	0,00%	0,00%	20	0,01%	0,00%
Escola Coelce Caminhos Eficientes	2.598	0,66%	0,12%	620	0,16%	0,03%
Outros	4	0,00%	0,00%	29	0,01%	0,00%
Programa de eficiência energética	5.927	1,52%	0,28%	7.201	1,80%	0,38%
Troca Eficiente (troca de geladeiras)	5.037	1,29%	0,24%	5.803	1,45%	0,30%
Eficiência energética em hospitais públicos	250	0,06%	0,24%	500	0,13%	0,03%
Eficiência energética em prédios públicos	24	0,01%	0,01%	55	0,01%	0,00%
Eficiência energética em universidades e escolas públicas	0	0,00%	0,00%	563	0,14%	0,03%
Programa Coelce de Desenvolvimento Social pela Energia Consumida – Ecoelce	617	0,16%	0,03%	222	0,06%	0,01%
Plano de gestão do programa de eficiência energética da Coelce	0	0,00%	0,00%	58	0,01%	0,00%
Total dos investimentos em meio ambiente	18.578	4,75%	0,87%	27.419	6,87%	1,43%
Quanto ao estabelecimento de “metas anuais” para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	( ) 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	2009	2008
Nº de empregados(as) ao final do período	1.298	1.278
Nº de admissões durante o período	94	68
Nº de desligamentos durante o período	87	86
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	7.042	7.662
Nº de estagiários(as)	184	186
Nº de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:		
Até 25 anos	56	36
De 26 a 35 anos	286	244
De 36 a 45 anos	325	416
Acima de 45 anos	631	582

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



5 - Indicadores do Corpo Funcional		2009	2008
Nº de empregados por nível de escolaridade:			
Analfabetos		-	-
Ensino fundamental incompleto		-	-
Ensino fundamental completo		-	-
Ensino fundamental incompleto		23	26
Ensino fundamental completo		65	68
Ensino médio incompleto		-	-
Ensino médio completo		575	570
Ensino superior incompleto		48	65
Ensino superior completo		587	549
Nº de homens que trabalham na empresa		1.002	1.003
% de cargos de chefia ocupados por homens		1	1
Nº de mulheres que trabalham na empresa		296	275
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		0	0
Nº de negros(as) que trabalham na empresa		356	363
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		0	0
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais <sup>(3)</sup>		55	53

6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial		2009	Metas 2010
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		17	17
Número total de acidentes de trabalho <sup>(4)</sup>		74	50
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)	( ) 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) empregados(as) + Cipa ( ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) empregados(as) + Cipa ( ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)
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	( ) não se envolve ( ) seguirá as normas da OIT (X) incentivar e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	( ) não são considerados ( ) são sugeridos (X) são exigidos	( ) não são considerados ( ) são sugeridos (X) são exigidos	( ) não serão considerados ( ) serão sugeridos (X) serão 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 ( ) apoiará (X) organizar e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa <sup>(5)</sup> : 396.725 no Procon: 293 na Justiça <sup>(7)</sup> : 1.065	na empresa <sup>(5)</sup> : 376.888 no Procon: 278 na Justiça <sup>(7)</sup> : 1.000	na empresa <sup>(5)</sup> : 376.888 no Procon: 278 na Justiça <sup>(7)</sup> : 1.000
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa <sup>(5)</sup> : 99% no Procon <sup>(6)</sup> : 93% na Justiça <sup>(7)</sup> : 95,9%	na empresa <sup>(5)</sup> : 99% no Procon: 95% na Justiça <sup>(7)</sup> : 100%	na empresa <sup>(5)</sup> : 99% no Procon: 95% na Justiça <sup>(7)</sup> : 100%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2009: 1.550.638		Em 2008: 1.414.547
Distribuição do Valor Adicionado (DVA)	62% governo; 7% pessoal; 9% terceiros; 14 % acionistas; 8% retido		63% governo; 6% pessoal; 6% terceiros; 1 % acionistas; 5% retido

## 7 - Outras Informações

<sup>(1)</sup> O Programa Tarifa Social Baixa Renda, criado pelo governo federal, atende atualmente 1.657.584 clientes residenciais da Coelce. O programa concede descontos na tarifa de energia elétrica às famílias com menores condições socioeconômicas, conforme disposto na Lei nº 10.438/2002. Em contrapartida, as distribuidoras recebem um subsídio mensal do governo. A Coelce atua proativamente, orientando e regularizando um maior número de unidades domiciliares para obtenção desse benefício e também promove projetos que visam o uso eficiente da energia elétrica que, por sua vez, proporcionam redução no valor da conta de energia para a continuidade do acesso ao benefício da tarifa social, como é o caso do Troca Eficiente e do Ecoelce.

<sup>(2)</sup> Após a conclusão do projeto de pesquisa, em jun/08, o programa foi remetido para análise do órgão regulador sendo aprovado como programa de eficiência energética, por apresentar grande potencial de energia economizada em decorrência da reciclagem dos resíduos coletados.

<sup>(3)</sup> Do total de 1.298 empregados da Coelce, 55 são portadores de deficiência. Conforme termo de ajuste de conduta nº 142/2009, de 25 de agosto de 2009, da Procuradoria Regional do Trabalho da 7ª região, a Coelce se comprometeu a incorporar ao seu quadro funcional parcela de seus aprendizes com deficiência, após concluída a aprendizagem profissional, até o alcance da quota exigida.

<sup>(4)</sup> Embora o valor apresentado em 2009 seja o total de acidentes com e sem afastamento, a meta apresentada só revela o valor de acidentes com afastamento. Isso decorre de a empresa não estabelecer metas para acidentes sem afastamento.

<sup>(5)</sup> Envolve todos os registros de reclamações conforme Resolução Anel nº 382/98.

<sup>(6)</sup> Os demais 7% ficaram pendentes de fechamento com o órgão para 2010.

<sup>(7)</sup> Foram consideradas as reclamações e críticas do período citado e os números realizados e suas respectivas metas se referem ao número de ingressos versus o número de encerramentos dos referidos ingressos.

CNPJ: 07.047.251/0001-70 Setor Econômico: Energético- categoria Distribuição UF da sede da empresa: Ceará

Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: Maria Enivalda da Silva Oliveira, (85) 3453-4167, enivalda@coelce.com.br

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

"Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente."

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





# Demonstrações financeiras

## PARECER DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Aos

Acionistas e Administradores da  
Companhia Energética do Ceará - Coelce

1. Examinamos os balanços patrimoniais da Companhia Energética do Ceará - Coelce em 31 de dezembro de 2009 e 2008 e as correspondentes demonstrações dos resultados, das mutações do patrimônio líquido, dos fluxos de caixa do valor adicionado, correspondentes aos exercícios findos naquelas datas, elaborados sob a responsabilidade de sua Administração. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações financeiras.

2. Nossos exames foram conduzidos de acordo com as normas de auditoria aplicáveis no Brasil e compreenderam: (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância dos saldos, o volume de transações e os sistemas contábil e de controles internos da Companhia; (b) a constatação, com base em testes, das evidências e dos registros que suportam os valores e as informações contábeis divulgados; e (c) a avaliação das práticas e das estimativas contábeis mais representativas adotadas pela Administração da Companhia, bem como da apresentação das demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

3. Em nossa opinião, as demonstrações financeiras referidas no primeiro parágrafo representam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Companhia Energética do Ceará - Coelce em 31 de dezembro de 2009 e 2008, os resultados de suas operações, as mutações do seu patrimônio líquido, os seus fluxos de caixa e os valores adicionados nas operações referentes aos exercícios findos naquelas datas, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

4. Conforme detalhado na Nota Explicativa nº 6 (b), em 31 de dezembro de 2009 e 2008, a Companhia mantém transações de compra e venda de energia realizadas no âmbito da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica - CCEE pendentes de liquidação e de revisão por parte da CCEE. Com relação às transações pendentes de liquidação, a Sociedade possui registrado como contas a receber o montante de R\$ 12.917.000 em 31 de dezembro de 2009 e 2008, sob efeito de liminares judiciais para suspensão dos pagamentos. Esses montantes podem estar sujeitos a alterações, dependendo de decisão de processos judiciais em andamento movidos por empresas do setor, relativos a interpretações das regras do mercado em vigor. Adicionalmente, outros agentes do mercado não honraram seus pagamentos com a Coelce com efeito de liminares judiciais para suspensão da liquidação financeira desses valores nas datas estabelecidas pela CCEE, resultando em um montante vencido de R\$ 2.372.000, em 31 de dezembro de 2009 e 2008. As demonstrações financeiras da Companhia não incluem nenhuma provisão para perdas em relação a essas contas a receber em atraso.

Fortaleza, 19 de fevereiro de 2010

Canarim Auditores Associados  
CRC-RJ-003.003/O-5"S"CE

Érico L. Canarim  
Sócio-Responsável  
Contador-CRC-RJ-037.512/O-3"S"CE  
(Firma-membro da AGN International Ltd.)

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## BALANÇOS PATRIMONIAIS

Levantados em 31 de dezembro de 2009 e 2008  
(Valores expressos em milhares de reais)

ATIVO	Notas explicativas	2009	2008
<b>CIRCULANTE</b>			
Caixa e equivalentes de caixa	5	49.074	15.838
Consumidores, concessionários e permissionários	6 e 7	438.172	416.909
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	6 e 7	(87.589)	(93.769)
Consumidores de baixa renda	8	38.190	30.410
Serviços em curso		9.472	7.335
Tributos a compensar	9	48.835	48.821
Estoques		2.986	1.471
Devedores diversos		7.023	4.228
Depósitos vinculados	10	12.167	18.777
Tributos e contribuição social diferidos	11	44.233	51.975
Crédito luz para todos	14	88.345	181.547
Despesas pagas antecipadamente	7 e 12	83.710	87.839
Outros créditos	13	42.518	29.536
Total do ativo circulante		777.136	800.917
<b>NÃO CIRCULANTE</b>			
Realizável a longo prazo			
Consumidores, concessionários e permissionários	6 e 7	32.884	33.997
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	6 e 7	(3.196)	(3.174)
Depósitos vinculados a litígios		22.378	13.699
Tributos a compensar	9	59.555	52.834
Depósitos vinculados	10	24.585	14.421
Tributos e contribuição social diferidos	11	21.257	23.100
Despesas pagas antecipadamente	7 e 12	60.174	108.620
Outros créditos	13	280	280
Total do realizável a longo prazo		217.917	243.777
Investimentos		207	220
Imobilizado	14	1.870.975	1.722.679
Intangível	15	13.267	13.994
Total do ativo não circulante		2.102.366	1.980.670
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>2.879.502</b>	<b>2.781.587</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



**BALANÇOS PATRIMONIAIS**

Levantados em 31 de dezembro de 2009 e 2008  
(Valores expressos em milhares de reais)

PASSIVO	Notas explicativas	2009	2008 (reclassificado)
<b>CIRCULANTE</b>			
Fornecedores	17	150.733	157.170
Folha de pagamento		6.960	7.233
Encargos de dívidas	19 e 20	13.851	19.974
Empréstimos e financiamentos	19	141.784	332.230
Debêntures	20	(2.646)	-
Tributos e contribuições sociais	18	70.597	48.356
Taxas regulamentares	22	18.577	17.086
Participações dos empregados		9.308	7.508
Dividendos a pagar	27	213.848	263.927
Contribuição de iluminação pública arrecadada		9.065	20.041
Obrigações estimadas		9.502	8.963
Provisão para contingências	25	20.875	773
Obrigações com benefícios pós-emprego	23 e 29	10.142	11.023
Transações com partes relacionadas	23	127.084	104.204
Tributos e contribuição social diferidos	11	26.887	26.632
Programa de pesquisa e desenvolvimento e eficiência energética	24	20.617	22.329
Provisão luz para todos	14	16.406	-
Outras obrigações	26	23.238	21.189
Total do passivo circulante		886.828	1.068.638
<b>NÃO CIRCULANTE</b>			
Fornecedores	17	2.350	-
Tributos e contribuições sociais	18	9.892	8.421
Empréstimos e financiamentos	19	489.009	489.945
Debêntures	20	243.438	-
Provisão para contingências	25	36.473	57.214
Obrigações com benefícios pós-emprego	23 e 29	35.467	48.019
Transações com partes relacionadas	23	36.827	104.227
Tributos e contribuição social diferidos	11	17.190	38.603
Provisão baixa renda	8	25.669	22.019
Provisão luz para todos		-	5.257
Provisão Coelce Plus	33	9.830	-
Programa de pesquisa e desenvolvimento e eficiência energética	24	18.364	14.762
Outras obrigações	26	29.468	7.381
Total do passivo não circulante		953.977	795.848
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>			
Capital social	27	442.946	442.946
Reservas de capital	27	358.671	358.671
Reserva de lucros	27	237.074	115.478
		1.038.691	917.095
Recursos destinados a aumento de capital		6	6
Total do patrimônio líquido		1.038.697	917.101
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>		<b>2.879.502</b>	<b>2.781.587</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO

Referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2009 e 2008  
(Valores expressos em milhares de reais, exceto o lucro líquido  
por ação, expressos em reais)

	Notas explicativas	2009	2008 (reclassificado)
<b>RECEITA OPERACIONAL</b>			
Fornecimento de energia elétrica			
Consumidores, concessionários e permissionários	30	2.571.444	2.282.284
Fornecimento não Faturado	30	12.955	9.100
Subvenção baixa renda	30	224.425	174.066
Energia elétrica de curto prazo	30	26.948	13.245
Receita de uso da rede elétrica	30	56.651	55.331
Outras receitas operacionais	30 e 31	91.703	162.511
Total de receita operacional		2.984.126	2.696.537
Deduções à receita operacional			
ICMS	30	(573.936)	(528.563)
Cofins	30	(110.930)	(111.412)
PIS	30	(20.730)	(24.518)
ISS	30	(2.738)	(2.037)
Quota para reserva global de reversão	30	(37.070)	(29.917)
Conta de consumo de combustíveis fósseis	30	(64.332)	(55.251)
Conta de desenvolvimento energético	30	(15.399)	(13.526)
Programa de pesquisa e desenvolvimento e eficiência energética	30	(18.289)	(16.271)
Encargo de capacidade e aquisição emergencial	30	-	2
Total de deduções à receita operacional	30	(843.424)	(781.493)
Total de receita operacional líquida	30	2.140.702	1.915.044
<b>CUSTO DO SERVIÇO DE ENERGIA ELÉTRICA</b>			
Custo com energia elétrica			
Energia elétrica comprada para revenda	33	(1.059.736)	(879.060)
Encargos de uso da rede de transmissão	33	(134.299)	(79.685)
Total do custo com energia elétrica		(1.194.035)	(958.745)
Custo de operação			
Pessoal	33	(64.941)	(66.132)
Entidade de previdência privada	33	(5.405)	(9.160)
Material	33	(8.897)	(16.097)
Serviços de terceiros	33	(124.033)	(138.105)
Depreciação e amortização	33	(114.424)	(99.350)
Outros	33	(6.420)	(6.138)
Total do custo da operação		(324.120)	(334.982)
Total do custo do serviço de energia elétrica		(1.518.155)	(1.293.727)
Custo do serviço prestado a terceiros	33	(24.087)	(6.412)
Lucro operacional bruto		598.460	614.905
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>			
Despesas com vendas	33	(41.514)	(76.348)
Despesas gerais e administrativas	33	(65.555)	(54.371)
Amortização e reversão do ágio oriundo da incorporação	33	(13.698)	(14.967)
Taxa de fiscalização Aneel	33	(3.976)	(4.042)
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	33	(4.516)	(13.351)
(Provisão) reversão para contingências	33	(5.644)	6.509
Outras despesas operacionais	33	(15.199)	(10.133)
Total das despesas operacionais		(150.102)	(166.703)
Resultado do serviço público de energia elétrica	33	448.358	448.202

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





	Notas explicativas	2009	2008 (reclassificado)
<b>RECEITAS (DESPESAS) FINANCEIRAS</b>			
Renda de aplicações financeiras		5.985	12.288
Acréscimo moratório em conta de energia		31.272	31.847
Atualização perda de receita racionamento		-	4.668
Encargos de dívidas		(81.295)	(59.053)
Variações monetárias		(6.413)	(30.468)
Outras receitas (despesas) financeiras		(6.917)	(8.198)
Total das receitas(despesas) financeiras	33	(57.368)	(48.916)
Resultado operacional		390.990	399.286
Lucro antes da contribuição social, do imposto de renda e participações		390.990	399.286
Contribuição social-corrente	28	(36.225)	(34.304)
Contribuição social diferida	28	2.403	1.102
Imposto de renda-corrente	28	(99.623)	(94.543)
Imposto de renda diferido	28	6.019	2.521
Incentivo fiscal-Adene	28	73.505	66.633
Lucro líquido antes das participações		337.069	340.695
Participação nos lucros	34	(2.621)	(2.172)
Lucro líquido do exercício		334.448	338.523
Lucro líquido do exercício por ação no final do exercício - R\$		4,30	4,35

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2009 e 2008

(Valores expressos em milhares de reais, exceto os dividendos propostos por ação, expressos em reais)

	Capita- social	Reservas de capital			Reservas de lucros			Lucros acumula- dos	Subtotal	Recursos destinados a aumento de capital	Total
		Reserva de ágio	Remuneração de bens e direitos constituídos com capital próprio	Incenti- vo Fiscal ADENE	Reserva legal	Reserva incenti- tivo fiscal ADENE	Reser- va de reten- ção de lucros				
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2007</b>	<b>433.057</b>	<b>221.188</b>	<b>31.160</b>	<b>116.193</b>	<b>48.845</b>			<b>-</b>	<b>850.443</b>	<b>6</b>	<b>850.449</b>
Ajustes de exercício anterior:											
Baixa diferido lei 11.638/2007	-	-	-	-	-	-	-	(8.794)	(8.794)	-	(8.794)
dividendos prescritos	-	-	-	-	-	-	-	33	33	-	33
Ajuste-incentivo fiscal	-	-	-	19	-	-	-	-	19	-	19
Capitalização da reserva	9.889			(9.889)	-	-	-	-	-	-	-
Lucro líquido do exercício	-	-	-	-	-	-	-	338.523	338.523	-	338.523
Proposta da administração para destinação do lucro líquido:											
Reserva de lucros- incentivo fiscal-ADENE	-	-	-	-	-	66.633	-	(66.633)	-	-	-
Dividendos propostos (R\$ 3,38 por ação)	-	-	-	-	-	-	-	(263.129)	(263.129)	-	(263.129)
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2008</b>	<b>442.946</b>	<b>221.188</b>	<b>31.160</b>	<b>106.323</b>	<b>48.845</b>	<b>66.633</b>		<b>-</b>	<b>917.095</b>	<b>6</b>	<b>917.101</b>
Ajustes de exercício anterior:											
dividendos prescritos	-	-	-	-	-	-	-	148	148	-	148
Lucro líquido do exercício	-	-	-	-	-	-	-	334.448	334.448	-	334.448
Proposta da administração para destinação do lucro líquido:											
Reserva de lucros- incentivo fiscal-ADENE	-	-	-	-	-	73.505		(73.505)	-	-	-
Dividendos propostos (R\$ 2,74 por ação)	-	-	-	-	-	-		(213.000)	(213.000)	-	(213.000)
Retenção de lucros	-	-	-	-	-	-	48.091	(48.091)	-	-	-
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009</b>	<b>442.946</b>	<b>221.188</b>	<b>31.160</b>	<b>106.323</b>	<b>48.845</b>	<b>140.138</b>	<b>48.091</b>	<b>-</b>	<b>1.038.691</b>	<b>6</b>	<b>1.038.697</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



**DEMONSTRAÇÕES DO FLUXO DE CAIXA**

Referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2009 e 2008  
(Valores expressos em milhares de reais)

	2009	2008 (reclassificado)
<b>Lucro líquido do exercício</b>	<b>334.448</b>	<b>338.523</b>
Ajustes para reconciliar o lucro líquido com o caixa gerado pelas (aplicado nas) atividades operacionais		
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	4.516	13.351
Baixa RTE/energia livre	-	(6.985)
Depreciação e amortização	141.963	122.756
Depreciação obrigações vinculadas a concessão	(25.223)	(21.184)
Amortização do ágio oriundo da incorporação	13.698	14.967
Variações monetárias e juros líquidos	82.610	89.521
Baixas do imobilizado em serviço	6.004	3.130
Tributos e contribuição social diferidos	(11.573)	(2.735)
Provisões para contingências	5.644	(6.509)
Juros sobre recomposição do diferimento	20.088	31.436
Ativo e passivos regulatórios	88.342	8.848
Outros	(3.226)	484
	322.843	247.080
(Aumento) redução nos ativos operacionais:		
Consumidores e revendedores	(30.015)	(31.895)
Baixa renda	(7.780)	(4.379)
Serviços em curso	(2.137)	7.190
Tributos a compensar	(6.735)	1.745
Estoque	(1.515)	(960)
Despesas pagas antecipadamente	(2.199)	(427)
Crédito luz para todos	93.202	(105.313)
Depósitos vinculados	(3.554)	(1.244)
Depósitos vinculados a litígios	(5.346)	1.645
Outros créditos	(16.586)	(2.087)
	17.335	(135.725)
Aumento (redução) nos passivos operacionais		
Fornecedores	(6.437)	(26.696)
Folha de pagamento e provisões trabalhistas	1.528	1.877
Tributos e contribuições sociais	35.413	(6.637)
Taxas regulamentares	1.491	6.792
Provisão para contingências	(11.870)	(3.416)
Transações com partes relacionadas	(64.608)	(30.557)
Provisão devolução baixa renda	(3.704)	(3.769)
Outras contas a pagar	10.424	(9.453)
	(37.763)	(71.859)
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	636.863	378.019
Atividades de investimento		
Aplicações no imobilizado	(329.331)	(472.255)
Aplicações no intangível	(3.536)	(2.325)
Obrigações vinculadas a concessão	47.518	159.543
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(285.349)	(315.037)
Atividades de financiamento		
Emissão de debêntures	238.984	-
Captação de empréstimos e financiamentos	428.603	518.570
Pagamento de empréstimos e financiamentos	(722.933)	(332.899)
Dividendos	(262.932)	(245.179)
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	(318.278)	(59.508)
Disponibilidades geradas no exercício	33.236	3.474
<b>VARIAÇÃO DO SALDO DE CAIXA</b>		
Saldo inicial de caixa	15.838	12.364
Saldo final de caixa	49.074	15.838
Disponibilidades geradas no exercício	33.236	3.474
Informações adicionais:		
Juros pagos	90.380	60.690
Imposto de renda e contribuição social pagos	57.632	48.538

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO

Referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2009 e 2008  
(Valores expressos em milhares de reais) |GRI EC1|

	2009	%	2008 (reclassificado)	%
<b>GERAÇÃO DE RIQUEZAS:</b>				
Receitas				
Venda de energia e serviços	2.984.903		2.638.070	
Receitas relativas à construção de ativos próprios	371.980		512.877	
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(4.516)		(13.351)	
Baixa RTE/Energia Livre	(2.281)		6.985	
Outras receitas	(7.121)		(5.801)	
Total de receitas	3.342.965		3.138.780	
Insumos adquiridos de terceiros -				
Compra de energia	(1.059.736)		(879.060)	
Encargos de uso da rede elétrica	(94.969)		(71.063)	
Material e serviços de terceiros	(546.372)		(683.759)	
Outras despesas operacionais	(30.803)		(5.405)	
Total de insumos adquiridos de terceiros	(1.731.880)		(1.639.287)	
( = ) Valor adicionado bruto	1.611.085		1.499.493	
(-) Depreciação e amortização	(130.437)		(116.539)	
( = ) Valor adicionado líquido	1.480.648		1.382.954	
( + ) Valor adicionado recebido em transferência				
Receita financeira	69.991		31.593	
( = ) Valor adicionado a distribuir	1.550.639	100%	1.414.547	100%
<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO:</b>				
Pessoal				
Remunerações	81.434	5,3%	74.871	5,3%
FGTS	5.561	0,4%	5.439	0,4%
Outros encargos sociais	191	0,0%	152	0,0%
Previdência privada	5.405	0,3%	9.160	0,6%
Auxílio-alimentação	5.999	0,0%	5.315	0,4%
Convênio assistencial e outros benefícios	12.909	0,8%	15.565	1,1%
Participação nos resultados	9.545	0,6%	7.078	0,5%
	121.044	8%	117.580	8%
Impostos, taxas e contribuições				
Federal	457.140	29,5%	407.569	28,8%
Estadual	573.959	37,0%	528.580	37,4%
Municipal	3.230	0,2%	2.448	0,2%
( - ) Incentivos fiscais	(73.504)	-4,7%	(66.633)	-4,7%
	960.825	62%	871.964	62%
Remuneração de capitais de terceiros				
Juros e variações cambiais	87.708	5,7%	89.520	6,3%
Outras despesas financeiras	39.650	2,6%	(9.011)	-1,0%
Aluguéis	6.965	0,4%	5.971	1,0%
	134.323	9%	86.480	6%
Remuneração de capitais próprios				
Dividendos propostos	213.000	13,7%	263.129	18,6%
Reserva de incentivo fiscal- ADENE	73.504	4,7%	66.633	4,7%
Reserva de retenção de lucros para investimento	48.091	3,1%	-	0,0%
Ajuste exercício anterior	(148)	-12,4%	8.761	0,6%
	334.447	22%	338.523	24%
Total do valor adicionado distribuído	1.550.639	100%	1.414.547	100%
Valor adicionado (médio) por empregado	1.195		1.107	

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

Referentes aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2009 e de 2008  
(Valores em milhares de reais, exceto quando mencionado de outra forma)

**1. CONTEXTO OPERACIONAL**

A Companhia Energética do Ceará – Coelce (“Companhia”) é uma sociedade por ações de capital aberto, controlada pela Investluz S/A, concessionária do serviço público de energia elétrica, destinada a pesquisar, estudar, planejar, construir e explorar a distribuição de energia elétrica, sendo tais atividades regulamentadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, vinculada ao Ministério de Minas e Energia.

A Companhia tem como área de concessão todo o Estado do Ceará, atendendo a aproximadamente 2.739 mil consumidores (2.629 mil em 2008) e um quadro de 1.299 empregados em 31 de dezembro de 2009 (1.278 em 2008). A concessão do serviço público de distribuição de energia elétrica se deu por meio do Contrato de Concessão de Distribuição nº 01/1998, de 13 de maio de 1998, da Aneel, com vencimento para maio de 2028.

**2. APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

As demonstrações financeiras estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, as quais incluem as disposições da Lei das Sociedades por Ações, conjugada com a legislação específica aplicada às concessionárias do serviço público de energia elétrica, editada pela Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel e normas e procedimentos contábeis emitidos pela Comissão de Valores Mobiliários – CVM e Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC.

Dentre os pronunciamentos contábeis emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis e aprovados pela CVM durante o exercício de 2008 com vigência para as Demonstrações Financeiras de 2008 e 2009, alguns não foram aplicáveis integralmente ou parcialmente à Companhia. Seguem esclarecimentos sobre os citados pronunciamentos:

**CPC 01 – Redução ao valor recuperável:** considerando a natureza das operações da Companhia, o Imobilizado é o principal grupo de contas para o qual poderia ser considerada a aplicação do teste de recuperação. Entretanto, o valor recuperável dos bens imobilizados é estabelecido de forma automática no processo de revisão tarifária, onde é determinado o valor recuperável dos ativos, de acordo com os parâmetros regulatórios. Comparando-se o valor recuperável dos ativos constante da revisão tarifária e o valor contábil do imobilizado, observa-se que existe uma razoável condição de recuperação, assegurando a recuperação do valor contábil dos bens imobilizados da Companhia.

**CPC 03 – Demonstração dos fluxos de caixa:** durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2008 e 2009, as eventuais transações de investimento e financiamento que não envolveram o uso de caixa ou equivalentes de caixa não produziram informações relevantes que devessem ser divulgadas em notas explicativas às demonstrações financeiras, como determinado nos itens nº 47 e 48 do Pronunciamento Técnico CPC nº 3, aprovado pela Deliberação CVM nº 547 em 8 de agosto de 2008.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



**CPC 07** – Subvenção e assistência governamentais: no item 43.f da Deliberação CVM nº 555/08 existe solicitação de divulgação de informação sobre o valor justo da subvenção, entretanto, o entendimento da Administração da Companhia é de que os valores registrados a título de benefício fiscal ADENE, durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2009, estão apresentados na data do balanço ao “Valor Justo”, uma vez que o valor contabilizado a título de crédito fiscal corresponde ao exato valor calculado e utilizado como crédito de imposto de renda, nos termos da legislação tributária em vigor.

**CPC 12** – Ajuste a valor presente: os requisitos básicos estabelecidos para efeito de apuração do ajuste a valor presente de ativos e passivos levaram a Administração da Companhia a concluir que os saldos das contas patrimoniais, apresentadas nas demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2009, não tiveram partidas patrimoniais com efeitos relevantes para o conceito de “Ajuste a valor presente”.

Para fins de melhor apresentação e manutenção da comparabilidade, as demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2008 foram reclassificadas, quando aplicável, conforme demonstrado a seguir.

	2008	
	Publicado	Reclassificado
Balanço Patrimonial		
Passivo circulante		
Fornecedores	157.582	157.170
Transações com partes relacionadas	103.792	104.204
Passivo não circulante		
Provisão para contingências	63.214	57.214
Outras obrigações	1.381	7.381
	<b>325.969</b>	<b>325.969</b>

Demonstração do Resultado	2008	
	Publicado	Reclassificado
Fornecimento de energia elétrica		
Consumidores, concessionários e permissionários	2.358.776	2.282.284
Reposicionamento revisão tarifária	5.542	-
Valor a devolver reajuste tarifário-transmissoras	700	-
Recuperação perda de receita racionamento	(18.339)	-
Recuperação energia livre - Geradoras	(6.429)	-
Recuperação parcela A	(48.866)	-
Baixa Energia Livre	57.475	-
Outras receitas	105.036	162.511
Fornecimento não faturado	-	9.100
Custo com energia elétrica		
Energia elétrica comprada para revenda	(882.853)	(879.060)
Energia elétrica comprada para revenda-Ativo Transmissoras	3.793	-
Encargos de uso da rede de transmissão	(74.492)	(79.685)
Encargos de uso da rede de transmissão-Ativo Transmissoras	(5.193)	-
Custo de operação		
Pessoal	(61.226)	(66.132)
Participação nos lucros	(7.078)	(2.172)
<b>Efeito líquido das reclassificações no resultado</b>	<b>1.426.846</b>	<b>1.426.846</b>

São apresentadas em notas explicativas e quadros suplementares informações adicionais em atendimento às instruções contidas no Despacho de Encerramento n.º 4.722, da SFF/Aneel, de 18 de dezembro de 2009.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



### 3. PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS ADOTADAS

#### a) Instrumentos financeiros

Os instrumentos financeiros da Companhia estão classificados em: i) destinados à negociação e ii) mantidos até o vencimento. Os ativos financeiros classificados como destinados à negociação são ajustados ao seu valor de mercado em contrapartida ao resultado. Os ativos financeiros classificados como mantidos até o vencimento são contabilizados ao custo amortizado acrescido dos rendimentos incorridos até a data do balanço, ajustado ao valor provável de realização quando este for menor.

#### b) Caixa e equivalentes de caixa

Estão registradas ao custo, acrescido dos rendimentos auferidos até a data do balanço, não excedendo ao valor de mercado.

#### c) Consumidores, concessionários e permissionários

Referem-se a créditos de fornecimento de energia faturada, não faturada e energia comercializada no âmbito da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica - CCEE até a data do balanço, contabilizados pelo regime de competência.

#### d) Provisão para créditos de liquidação duvidosa

Calculada com base nos valores a receber de consumidores residenciais vencidos há mais de 90 dias, consumidores comerciais vencidos há mais de 180 dias, consumidores industriais, rurais, poderes públicos, iluminação e serviços públicos vencidos há mais de 360 dias, bem como através de análise criteriosa para os clientes com débitos relevantes. Está reconhecida em valor julgado pela Administração da Companhia como suficiente para atender às perdas prováveis na realização dos créditos.

#### e) Estoques

Os materiais em estoques, de operação e manutenção, classificados no ativo circulante, e aqueles destinados a projetos, contabilizados no imobilizado, estão avaliados ao custo médio de aquisição, ajustados por provisão para perda por obsolescência, quando aplicável.

#### f) Despesas antecipadas

São compostas por valores efetivamente desembolsados e ainda não incorridos e incluem a conta de compensação da variação de valores de itens da parcela A - CVA e respectivos encargos que serão apropriados ao resultado à medida que a receita correspondente for faturada aos consumidores.

#### g) Imobilizado

Está composto pelo custo de aquisição e/ou construção, deduzido da depreciação acumulada, calculada pelo método linear em conformidade com as

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



taxas de depreciação determinadas pelas Resolução Aneel nº 367 de 02 de junho de 2009.

O saldo do imobilizado inclui o valor do ágio oriundo da incorporação de sua controladora Distriluz Energia Elétrica S.A., aprovada pela Assembléia Geral Extraordinária de 27 de setembro de 1999. A amortização do ágio está sendo feita com base no prazo da concessão, em proporções mensais à sua rentabilidade projetada até 31 de dezembro de 2027.

#### **h) Intangível**

Registrado pelo custo de aquisição, composto de software do sistema corporativo, sendo a amortização pelo método linear durante cinco anos.

#### **i) Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro**

São calculados com base nas alíquotas vigentes de imposto de renda (15% acrescida de 10% sobre o resultado tributável que exceder R\$ 240) e contribuição social sobre o lucro líquido (9%) e consideram a absorção de prejuízos fiscais e base negativa de contribuição social, limitada a 30%, para fins de determinação das exigibilidades. Os impostos diferidos ativos atribuíveis às diferenças temporárias, prejuízos fiscais e base negativa de contribuição social são registrados no pressuposto de realização futura, baseada nas projeções de resultados preparadas pela Administração. A Companhia possui direito a redução do imposto de renda a pagar calculado com base no lucro da exploração.

#### **j) Obrigações com benefícios pós-emprego**

Referem-se ao passivo atuarial relativo ao plano de previdência complementar oferecido aos empregados da Companhia, registrado em regime de competência com base em avaliação efetuada por atuário externo.

#### **k) Provisão para contingências**

São reconhecidas mediante avaliação dos riscos em processos cuja probabilidade de perda é provável, e quantificadas com base em fundamentos econômicos e em pareceres jurídicos sobre os processos existentes na data do balanço.

#### **l) Obrigações vinculadas à concessão**

Referem-se aos recursos de participação financeira dos consumidores e da União e de doações e subvenções para investimentos, destinados à execução de empreendimentos necessários ao atendimento de pedidos de fornecimento de energia elétrica, amortizados de acordo com o determinado no ofício nº 296, de fevereiro de 2007. Estas obrigações foram apresentadas nas demonstrações financeiras como redução do ativo imobilizado em serviço.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





**m) Atualizações monetárias de direitos e obrigações**

Os direitos e obrigações sujeitos às variações monetárias e cambiais, por força contratual ou disposições legais, estão atualizados até a data do balanço. Os passivos pactuados em moeda norte-americana são convertidos para reais em função da taxa de câmbio reportada pelo Banco Central do Brasil (US\$1 = R\$ 1,7412 em 31 de dezembro de 2009 e US\$1 = R\$ 2,3370 em 31 de dezembro de 2008).

**n) Apuração do resultado**

As receitas e despesas são apropriadas de acordo com o regime contábil de competência.

**o) Outros direitos e obrigações**

Demais ativos e passivos circulantes e não circulantes estão atualizados até a data do balanço, quando legal ou contratualmente exigidos.

**p) Estimativas**

A preparação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil requer que a Administração da Companhia se baseie em estimativas para o registro de certas transações que afetam os ativos e passivos, receitas e despesas, bem como a divulgação de informações sobre dados das suas demonstrações financeiras. Os resultados finais dessas transações e informações, quando de sua efetiva realização em períodos subsequentes, podem diferir dessas estimativas. As principais estimativas relacionadas às demonstrações financeiras referem-se ao registro dos efeitos decorrentes da:

- Provisão para créditos de liquidação duvidosa;
- Provisão para contingências e planos de aposentadoria complementar;
- Recuperação do imposto de renda e contribuição social diferidos;
- Recebimentos no âmbito da CCEE;
- Ativo regulatório – Reposicionamento tarifário;
- Provisão para devolução de baixa renda;
- Crédito luz para todos
- Fornecimento não faturado

**q) Lucro líquido por ação**

Calculado com base no número total de ações na data do encerramento do balanço.

**4. PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS EDITADOS EM 2009  
E QUE ENTRARÃO EM VIGOR A PARTIR DE 2010**

Com o advento da Lei no 11.638/07, que atualizou a legislação societária brasileira para possibilitar o processo de convergência das práticas contábeis

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



adotadas no Brasil com aquelas constantes nas normas internacionais de contabilidade (IFRS), novas normas e pronunciamentos técnicos contábeis vêm sendo expedidos em consonância com os padrões internacionais de contabilidade pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC.

Até a data de preparação e aprovação destas demonstrações financeiras, 39 novos pronunciamentos (CPCs) e interpretações (ICPCs) técnicos haviam sido emitidos pelo CPC e aprovados pela Comissão de Valores Mobiliários - CVM, para aplicação mandatória a partir de 2010. Os CPCs e ICPCs que serão passíveis de aplicação para a Companhia, considerando-se suas operações, são:

Documento	Título
CPC - 16	Estoques
CPC - 17	Contratos de Construção
CPC - 20	Custos de Empréstimos
CPC - 21	Demonstração Intermediária
CPC - 23	Políticas Contábeis, Mudanças de Estimativa e Retificação de Erro
CPC - 24	Evento Subsequente
CPC - 25	Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes
CPC - 26	Apresentação das Demonstrações Contábeis
CPC - 27	Ativo Imobilizado
CPC - 28	Propriedade para Investimento
CPC - 30	Receitas
CPC - 31	Ativo Não-circulante Mantido para Venda e Operação Descontinuada
CPC - 32	Tributos sobre o Lucro
CPC - 33	Benefícios a Empregados
CPC - 36	Demonstrações Consolidadas
CPC - 37	Adoção Inicial das IFRSs
CPC - 38	Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração
CPC - 39	Instrumentos Financeiros: Apresentação
CPC - 40	Instrumentos Financeiros: Evidenciação
CPC - 43	Adoção Inicial dos Pronunciamentos Técnicos CPC 15 a 40
ICPC - 01	Contratos de Concessão
ICPC - 08	Contabilização da Proposta de Pagamento de Dividendos
ICPC - 09	Demonstrações Contábeis Individuais, Demonstrações Contábeis Separadas, Demonstrações Consolidadas e Aplicação do Método de Equivalência Patrimonial
ICPC - 10	Esclarecimentos sobre os Pronunciamentos Técnicos CPC 27 - Ativo Imobilizado e CPC 28 - Propriedade para Investimento

A administração da Companhia está analisando os impactos das alterações introduzidas por esses novos pronunciamentos. No caso de ajustes decorrentes de adoção das novas práticas contábeis a partir de 1º de janeiro de 2010, a Companhia deverá avaliar a necessidade de remensurar os efeitos que seriam produzidos em suas demonstrações financeiras de 2009, para fins de comparação, caso esses novos procedimentos já estivessem em vigor desde o início do exercício findo em 31 de dezembro de 2009.

## 5. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

Em 31 de dezembro de 2009 e 2008, o saldo de caixa de equivalentes de caixa era composto como no quadro abaixo:

	2009	2008
Caixa e contas correntes bancárias	21.824	15.806
Aplicações financeiras	27.250	32
<b>Total de caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>49.074</b>	<b>15.838</b>

Os investimentos dos excedentes de caixa são rigorosamente aplicados em bancos de primeira linha e possuem alta liquidez, ou seja, são prontamente conversíveis em recursos disponíveis em caixa de acordo com as

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



necessidades da Companhia. A composição dos saldos aplicados em 31 de dezembro de 2009 e de 2008 era como segue:

Banco	Tipo	2009	2008
Fundos exclusivos			
Banco Bradesco S.A.	Fundo de Investimento	7.576	-
Banco Itaú S.A.	Fundo de Investimento	2.601	-
Total de fundos exclusivos		10.177	
Outras aplicações financeiras			
Banco do Brasil	CDB/DI	17.055	-
Banco Votorantim S.A.	Fundo de Investimento	-	2
Banco Votorantim S.A.	CDB/DI	7	9
Banco Votorantim S.A.	CDB/DI	11	21
Total de outras aplicações financeiras		17.073	32
<b>Total de aplicações financeiras</b>		<b>27.250</b>	<b>32</b>

A Companhia é participante de um Fundo de Investimento exclusivo do Grupo Endesa Brasil. Sua carteira tem por objetivo seguir a variação do CDI, investindo basicamente em títulos públicos e CDB's - certificados de depósitos bancários - de bancos de primeira linha. As aplicações acima apresentadas já contemplam a carteira dos referidos fundos exclusivos.

A composição da carteira dos fundos exclusivos da Companhia é conforme segue demonstrado abaixo:

	Taxa	2009
Fundo Compostela		
Córdoba		
Títulos Públicos Pós Fixados	9,98%	1.052
Certificados de Depósitos Bancários (CDBs)	10,53%	838
		1.890
Fundo Firenze		
Títulos Públicos Pós Fixados	9,89%	3.892
Certificados de Depósitos Bancários (CDBs)	10,26%	382
		4.274
Fundo Verona		
Títulos Públicos Pós Fixados	8,71%	1.310
Certificados de Depósitos Bancários (CDBs)	10,26%	102
		1.412
Fundo Trento		
Certificados de Depósitos Bancários (CDBs)	10,06%	2.601
<b>Total de fundos exclusivos</b>		<b>10.177</b>

## 6. CONSUMIDORES, CONCESSIONÁRIOS E PERMISSIONÁRIOS

A composição das contas a receber de consumidores, concessionários e permissionários, em 31 de dezembro, é como segue:

Descrição	2009	2008
<b>Consumidores</b>		
Faturados	361.082	353.646
Não faturados	89.759	76.804
<b>Total consumidores</b>	<b>450.841</b>	<b>430.450</b>
Ativos regulatórios	-	467
Encargos de uso da rede elétrica-Consumidores livres	4.703	4.678
Comercialização no âmbito da CCEE (b)	15.512	15.311
<b>Total de consumidores, concessionários e permissionários (a)</b>	<b>471.056</b>	<b>450.906</b>
<b>Circulante</b>	<b>438.172</b>	<b>416.909</b>
<b>Não circulante</b>	<b>32.884</b>	<b>33.997</b>

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



a) Análise das contas a receber e demonstrativo do saldo da provisão para créditos de liquidação duvidosa.

	Valor bruto					Provisão para créditos de liquidação duvidosa		Total	
Residencial	55.239	33.746	15.496	104.481	92.237	(15.074)	(16.494)	89.407	75.743
Industrial	15.731	4.529	7.541	27.801	23.402	(6.500)	(5.608)	21.301	17.794
Comercial	15.924	10.315	9.730	35.969	34.399	(8.545)	(11.090)	27.424	23.309
Rural	15.924	6.592	2.101	24.617	21.879	(1.339)	(1.792)	23.278	20.087
Poder público							-	-	-
Federal	2.836	272	47	3.155	2.718	(8)	(6)	3.147	2.712
Estadual	3.623	1.000	63	4.686	3.609	(4)	(13)	4.682	3.596
Municipal	7.803	3.982	4.320	16.105	14.798	(3.959)	(3.934)	12.146	10.864
Iluminação pública	4.915	1.473	757	7.145	6.613	(471)	(497)	6.674	6.116
Serviço público	6.266	514	61	6.841	6.339	(1)	(622)	6.840	5.717
<b>Subtotal</b>	<b>128.261</b>	<b>62.423</b>	<b>40.116</b>	<b>230.800</b>	<b>205.994</b>	<b>(35.901)</b>	<b>(40.056)</b>	<b>194.899</b>	<b>165.938</b>
Comercialização na CCEE (b)	2.595	-	-	2.595	2.394	-	-	2.595	2.394
Consumidores livres	4.703	-	-	4.703	4.678	-	-	4.703	4.678
Não faturado	89.759	-	-	89.759	76.804	-	-	89.759	76.804
Parcelamento de débitos	33.384	-	-	33.384	44.946	(5.550)	(6.767)	27.834	38.179
Outros créditos	7.579	3.966	748	12.293	17.653	645	(778)	12.938	16.875
Encargo emergencial (c)	-	1.521	977	2.498	2.523	-	-	2.498	2.523
Créditos junto a clientes com ações judiciais (d)	29.160	1.860	31.120	62.140	61.450	(46.783)	(46.168)	15.357	15.282
Ativos regulatórios-Transmissoras (nota 7)	-	-	-	-	467	-	-	-	467
	167.180	7.347	32.845	207.372	210.915	(51.688)	(53.713)	155.684	157.202
<b>Total circulante</b>	<b>295.441</b>	<b>69.770</b>	<b>72.961</b>	<b>438.172</b>	<b>416.909</b>	<b>(87.589)</b>	<b>(93.769)</b>	<b>350.583</b>	<b>323.140</b>
Comercialização na CCEE (b) (*)	-	-	12.917	12.917	12.917	-	-	12.917	12.917
Parcelamento de débito	19.967	-	-	19.967	21.080	(3.196)	(3.174)	16.771	17.906
<b>Total não circulante</b>	<b>19.967</b>	<b>-</b>	<b>12.917</b>	<b>32.884</b>	<b>33.997</b>	<b>(3.196)</b>	<b>(3.174)</b>	<b>29.688</b>	<b>30.823</b>
<b>Total consumidores, concessionários e permissionários</b>	<b>315.408</b>	<b>69.770</b>	<b>85.878</b>	<b>471.056</b>	<b>450.906</b>	<b>(90.785)</b>	<b>(96.943)</b>	<b>380.271</b>	<b>353.963</b>

b) Comercialização no âmbito da CCEE

Câmara de Comercialização de Energia Elétrica	2009	2008
Valores a receber - setembro/2000 a dezembro/2002		
Valor em litígio - Liminares (*)	12.917	12.917
Valores com a exigibilidade suspensa (**)	2.372	2.372
Valores a receber - Energia curto prazo do período	223	22
<b>Total comercialização no âmbito da CCEE</b>	<b>15.512</b>	<b>15.311</b>
<b>Circulante</b>	<b>2.595</b>	<b>2.394</b>
<b>Não circulante</b>	<b>12.917</b>	<b>12.917</b>

(\*) O montante de R\$ 12.917, registrado no não circulante, permanece em aberto, decorrente das liminares para suspensão de pagamento nas datas previstas de liquidação financeira das transações no âmbito da CCEE.

(\*\*) O montante de R\$ 2.372, referente à venda de energia efetuadas na liquidação financeira especial AES SUL (R\$ 2.031) e DFESA (R\$ 341) no âmbito da CCEE ainda encontram-se com a exigibilidade suspensa.

c) Encargo emergencial

Com o objetivo de cobrir os custos com a contratação de capacidade de geração ou de potência de usinas emergenciais e aquisição de energia das mesmas, foram instituídos o “encargo de capacidade emergencial” e o “encargo de aquisição emergencial”. Esses encargos foram repassados mensalmente à CBEE – Comercializadora Brasileira de Energia Emergencial.

O encargo de aquisição emergencial vigorou temporariamente durante os meses de janeiro e fevereiro de 2004 e o encargo de capacidade emergencial foi cobrado desde março de 2002 até 22 de dezembro de 2005. A partir de 23 de dezembro de 2005 o mesmo teve sua cobrança suspensa, conforme Resolução Normativa Aneel nº 204, de 22 de dezembro de 2005.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





A Companhia repassa mensalmente os valores arrecadados de inadimplência.

#### d) Créditos junto a clientes com ações judiciais

O montante de R\$ 62.140 (R\$ 61.450 em 2008) refere-se a créditos junto a clientes com ações judiciais. Este montante inclui R\$ 23.506 (R\$ 22.947 em 2008) relativos às contas a receber de diversos consumidores que questionam a legalidade e pleiteiam a restituição de valores envolvidos na majoração da tarifa de energia elétrica, ocorrida na vigência do Plano Cruzado.

Esses consumidores obtiveram, por meio de medidas judiciais, o direito de compensar os créditos pleiteados com as faturas de energia elétrica, sem, contudo, terem o mérito da questão transitado em julgado. A Companhia constituiu provisão para créditos de liquidação duvidosa em montante julgado suficiente para cobrir eventuais perdas em relação a esses processos.

### 7. ATIVOS E PASSIVOS REGULATÓRIOS

Descrição	2009		2008	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
<b>Ativos</b>				
a. Consumidores e revendedores (nota 6)				
a1. Ativo regulatório transmissoras	-	-	467	-
	-	-	467	-
b. Despesas pagas antecipadamente - CVA (nota 12)				
CVA - Conta consumo de combustível	11.931	6.538	7.857	7.849
CVA - Conta de desenvolvimento energético	429	79	83	4
CVA - Uso da rede elétrica	4.576	10.036	4.825	2.808
CVA - Encargo de serviço do sistema	7.017	2.351	19.641	6.820
CVA - Compra de energia	54.071	39.746	52.282	89.669
CVA - Proinfa	2.501	-	1.239	46
	80.525	58.750	85.927	107.196
<b>Passivos</b>				
a. Fornecedores (nota 17)				
Energia livre	-	2.350	-	-
	-	2.350	-	-
b. Outros Passivos (nota 26)				
b1. CVA				
CVA - Encargo de serviço do sistema	6.792	9.186	-	-
CVA - Conta consumo de combustível	1.846	3.333	-	-
CVA - Sobrecontratação - excedente 3%	3.542	-	10.948	-
CVA - Compra de Energia	7.016	10.443	-	-
b2. Passivo regulatório - Parcela A	764	-	2.463	-
b3. Reposicionamento revisão tarifária	-	-	3.791	-
b4. Passivo regulatório-Transmissoras	233	-	1.167	-
	20.193	22.962	18.369	-

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## Despesas pagas antecipadamente

### Conta de variação de custos da parcela A-CVA

Esta conta destina-se ao registro da compensação de diferenças, calculadas comparando o valor considerado na tarifa e seu efetivo pagamento do ano em curso. Os itens, cujas variações seriam compensadas, foram:

- Quota de recolhimento à conta de consumo de combustíveis – CCC;
- Tarifa de uso das instalações de transmissão integrantes da rede básica;
- Encargos de serviços de sistema – ESS;
- Conta de desenvolvimento energético – CDE;
- Programa de incentivo às fontes alternativas de energia elétrica – Proinfa;
- Compra de energia.

Os saldos apurados nas CVA's, em obediência à legislação, estão acrescidos de remuneração financeira baseada na taxa Selic.

### CVA – Compra de energia

A CVA sobre os custos de aquisição de energia elétrica, ou seja, de compra de energia foi instituída através da Portaria Interministerial nº 361, do Ministério da Fazenda, de 26 de novembro de 2004. A Resolução Normativa nº 153, de 14 de março de 2005, estabeleceu critérios e procedimentos para cálculo e repasse, às tarifas de fornecimento de energia elétrica das concessionárias de distribuição.

Por ocasião do reajuste tarifário ordinário da Companhia de abril de 2005, o Grupo Endesa apresentou à Aneel proposta de diferimento de uma parcela do preço da energia do contrato da Central Geradora Termelétrica Fortaleza – CGTF com a Companhia.

Referido diferimento foi proposto visto o reflexo que o reconhecimento dos custos de compra de energia da CGTF geraria no reajuste tarifário de abril de 2005, e considerando que esse custo poderia ser minimizado com o efeito do crescimento do mercado previsto para os próximos anos.

A proposta apresentada teve aprovação da Aneel e em decorrência desse fato, foi firmado o Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Compra de Energia, conforme condições descritas a seguir:

1. Período de diferimento de pagamento foi de 01 de maio de 2005 a 30 de abril de 2007;
2. CGTF emitiu mensalmente sua fatura com o valor ao preço de contrato (faturamento sem diferimento de pagamento);
3. O diferimento de pagamento corresponde ao montante de energia mensal contratado multiplicado pelo valor resultante da diferença do preço do contrato para o valor de 128,00 R\$/ MWh;
4. O preço reconhecido na tarifa de fornecimento da Companhia foi de 123,74 R\$/MWh. A diferença entre o preço pago e de repasse para a tarifa mantém as mesmas condições iniciais do contrato;
5. O valor diferido constituiu um passivo da Companhia para com a CGTF que será pago no período de maio de 2007 a abril de 2012, cinco anos;

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



6. A Companhia constituiu um ativo regulatório a ser repassado aos clientes no mesmo período de recomposição do passivo;
7. O passivo e o ativo serão atualizados pelo mesmo percentual de reajuste do preço de compra da CGTF;
8. Os preços serão atualizados nas condições e data estabelecida no contrato.

#### **CVA Proinfa**

A Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, instituiu o programa de incentivo às fontes alternativas de energia elétrica – Proinfa, com o objetivo de aumentar a participação no sistema elétrico interligado nacional, da energia elétrica produzida por empreendimentos de produtores independentes autônomos, concebidos com base em fontes eólicas, pequenas centrais hidrelétricas e biomassa.

Através da Resolução Normativa Aneel nº 189, de 6 de dezembro de 2005, foi instituída a CVA Proinfa para apurar e contabilizar os valores decorrentes de variações das quotas de custeio do referido encargo, ocorridas entre reajustes tarifários anuais, a partir de 30 de novembro de 2005.

#### **CVA ESS**

O encargo de serviço de sistema por razão de segurança energética tem a finalidade de subsidiar a manutenção da confiabilidade e estabilidade do Sistema Elétrico Interligado Nacional.

#### **Passivos regulatórios:**

##### **a. Energia livre**

O montante relacionado à energia livre refere-se a energia gerada e disponibilizada no sistema, não prevista nos contratos iniciais apurado entre os meses de junho de 2001 a fevereiro de 2002. De acordo com a Resolução Aneel nº 36 de 29 de janeiro de 2003, a Companhia provisionou o valor de R\$ 2.350 para repasse à CEEE-GT – Companhia Estadual de Geração e Transmissão de Energia Elétrica, no qual está condicionado a solução de pendências judiciais referente ao Acordo Geral do Setor Elétrico.

A Aneel publicou, em 12 de janeiro de 2010, a Resolução Normativa nº 387/2009 estabelecendo a metodologia para o cálculo dos saldos da energia livre e da perda de receita após o encerramento da cobrança da RTE nas tarifas de fornecimento.

As análises da SRE e da SFF/Aneel com relação aos procedimentos para a operacionalização do repasse da energia livre evidenciaram desequilíbrio entre as amortizações desses dois ativos regulatórios, o que ensejou necessidade de ajuste final nos repasses financeiros da RTE. Para tanto, o assunto foi submetido à Procuradoria Federal da Aneel e à Audiência Pública 034/2009, de cujas incorporações estão tratadas na NT nº 406/2009-SRE/SFF-Aneel.

De acordo com a REN 387/2009, devem ser apuradas as diferenças mensais entre os valores calculados conforme critérios desta resolução e os valores

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



efetivamente repassados para as geradoras, desde janeiro de 2002 até abril de 2008, atualizando-se a diferença pela taxa Selic.

Os valores apurados no cálculo serão enviados para a SFF/Aneel até 28 de fevereiro de 2010, conforme estabelece a resolução, para que a Agência valide os dados e publique em Despacho o valor do ajuste.

## CVA

### b1. CVA - Sobrecontratação - 3% excedente da compra de energia

A Lei nº 10.848/04 e o Decreto nº 5.163/04 definiram as condições de contratação de energia por parte das distribuidoras de energia elétrica nos leilões regulados e a forma de repasse desses custos às tarifas de fornecimento. Conforme referida legislação, as distribuidoras têm assegurado o direito de recuperar, mediante tarifa, as sobras de energia de até 3% em relação ao total da energia necessária ao atendimento de seu mercado. O saldo em 31 de dezembro de 2009 é de R\$ 3.542.

### b2. Parcela A – Extraordinária

Com o término do prazo de 76 meses para recompor a receita das Perdas do Racionamento e a Energia Livre das Geradoras, iniciou-se a recuperação da parcela A – extraordinária através do adicional tarifário de 2,9% e 7,9%. A Companhia recuperou todo o valor da parcela A durante o ano de 2008. O excedente de recuperação registrado no passivo para devolução aos consumidores foi contemplado no reajuste tarifário de abril de 2009. O saldo em 31 de dezembro de 2009 é de R\$ 764 (R\$ 2.463 em 31 de dezembro de 2008).

### b3. Reposicionamento revisão tarifária

Na revisão tarifária provisória, ocorrida em 22 de abril de 2007, o valor estabelecido para quota de reintegração foi de R\$ 111.446. Em outubro de 2007 a Aneel procedeu a fiscalização da base de remuneração tendo emitido o relatório de fiscalização - R.F 199/07 onde registrou o valor de R\$ 97.086 de quota de reintegração. Esta redução foi decorrente da retirada dos bens totalmente depreciados na composição do ativo imobilizado em serviço. O saldo em 31 de dezembro de 2008 foi totalmente amortizado durante o exercício de 2009.

### b4. Passivo regulatório – transmissoras

Com base no Ofício Circular nº 2.409/2007 a Companhia registrou um passivo regulatório que se refere ao ativo financeiro que foi contemplado na Parcela "A" da tarifa cobrada de consumidores. O saldo em 31 de dezembro de 2009 é de R\$ 233 (R\$ 1.167 em 31 de dezembro de 2008).

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





**8. CONSUMIDORES DE BAIXA RENDA**

Segue quadro demonstrativo com a movimentação das CVA's no exercício de 2009.

Descrição	2008	Adição	Remuneração	Amortização	2009
<b>Ativos</b>					
CVA - Conta consumo de combustível	15.706	14.170	686	(12.093)	18.469
CVA - Conta de desenvolvimento energético	87	731	38	(348)	508
CVA - Uso da rede elétrica	7.633	13.188	598	(6.807)	14.612
CVA - Encargo de serviço do sistema	26.461	1.357	914	(19.364)	9.368
CVA - Compra de energia	141.951	5.075	(19.750)	(33.459)	93.817
CVA - Proinfa	1.285	4.563	38	(3.385)	2.501
	193.123	39.084	(17.476)	(75.456)	139.275
<b>Passivos</b>					
Parcela A	2.463	-	-	(1.699)	764
CVA - Conta consumo de combustível	-	4.879	300	-	5.179
CVA - Encargo de serviço do sistema	-	15.514	464	-	15.978
CVA - Sobrecontratação - 3% excedente	10.948	1.130	-	(8.536)	3.542
CVA - Compra de energia	-	17.084	375	-	17.459
	13.411	38.607	1.139	(10.235)	42.922

A Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, estabeleceu as diretrizes para enquadramento na subclasse residencial baixa renda, da unidade consumidora com consumo mensal inferior a 80KWh, tendo o Decreto nº 4.336, de 15 de agosto de 2002, ampliado a regulamentação de enquadramento, para unidades consumidoras com consumo mensal entre 80 e 220 KWh, também segundo diretrizes da própria Lei nº 10.438/02.

O crédito a receber de consumidores residenciais de baixa renda é calculado pela Companhia e submetido, mensalmente, à apreciação e homologação da Aneel, conforme determina a Resolução nº 089, de 25 de outubro de 2004. O saldo em 31 de dezembro de 2009 é de R\$ 38.190 relativo às parcelas de novembro e dezembro de 2009 (R\$ 30.410 em 31 de dezembro de 2008).

**Provisão devolução baixa renda**

De acordo com as novas diretrizes estabelecidas pelo Órgão Regulador, a Companhia mantém provisão de R\$ 25.669 em 31 de dezembro de 2009 (R\$ 22.019 em 31 de dezembro de 2008) para cobrir diferenças de valores homologados e recebidos em períodos anteriores em virtude de reclassificações de consumidores beneficiados com o subsídio.

**9. TRIBUTOS A COMPENSAR**

	2009		2008	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
Imposto de renda	14.302	-	13.896	-
Contribuição social	2.801	-	2.415	-
ICMS	25.568	51.614	30.841	52.834
ICMS parcelamento	3.115	7.941	-	-
Pis/Cofins	2.082	-	703	-
Outros tributos	967	-	966	-
<b>Total tributos a compensar</b>	<b>48.835</b>	<b>59.555</b>	<b>48.821</b>	<b>52.834</b>

O saldo de imposto de renda a compensar refere-se a valores de imposto de renda retido na fonte – IRRF sobre aplicações financeiras, a retenções de

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Atendendo às normas da Instrução CVM nº 371, de 25 de junho de 2002, a Companhia, com base nas projeções de resultados futuros, demonstra as parcelas de realização do ativo fiscal diferido em 31 de dezembro de 2009 para o período de cinco anos como segue:

Anos de realização	Montante a realizar
2009	42.151
2010	17.237
2011	4.026
2012	1.384
2013	692
	<b>65.490</b>

### Passivo fiscal diferido

A composição do imposto de renda, da contribuição social, do PIS e Cofins diferidos passivos, em 31 de dezembro, por natureza, está demonstrada como segue:

	PIS/Cofins		Imposto de Renda		Contribuição Social		Total	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Correção monetária especial (CME) e complementar (CMC)	-	-	1.280	1.507	2.221	2.521	3.501	4.028
Reposicionamento revisão tarifária	-	13.131	-	-	-	-	-	13.131
CVA Compra de energia	8.678	-	23.454	35.341	8.444	12.735	40.576	48.076
Total passivo diferido	8.678	13.131	24.734	36.848	10.665	15.256	44.077	65.235
Circulante							26.887	26.632
Não Circulante							17.190	38.603

Em consonância com a Instrução CVM nº 371/02 e a Deliberação CVM nº 273/98, a Companhia tem registrado o imposto de renda e a contribuição social diferido passivos calculados sobre o saldo a ser depreciado da correção monetária especial.

### 12. DESPESAS PAGAS ANTECIPADAMENTE

	2009		2008	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
Ativos regulatórios (nota 7b-ativos)	80.525	58.750	85.927	107.196
Seguros e outros	3.185	1.424	1.912	1.424
<b>Total de despesas pagas antecipadamente</b>	<b>83.710</b>	<b>60.174</b>	<b>87.839</b>	<b>108.620</b>

### 13. OUTROS CRÉDITOS

	2009	2008
Alienação de bens e direitos	1.553	1.888
Convênios de arrecadação	2.937	4.132
Desativações em curso	9.590	5.486
Serviços a terceiros	18.177	14.590
Cheques devolvido	1.199	1.220
Créditos de fornecedores	5.081	-
Outros	4.261	2.500
Total de outros créditos	42.798	29.816
Circulante	42.518	29.536
Não circulante	280	280

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## 14. IMOBILIZADO

	Taxas anuais de depreciação	Custo histórico	Depreciação/ Amortização do custo histórico	Valor líquido	Valor líquido
<b>Em serviço:</b>					
Distribuição	4,73%				
Terrenos		7.424	-	7.424	6.762
Edificações, Obras Civas e Benfeitorias		41.630	(25.773)	15.857	15.226
Máquinas e Equipamentos		3.269.207	(1.119.434)	2.149.773	1.947.880
Veículos		1.750	(1.750)	-	-
Móveis e Utensílios		6.753	(3.183)	3.570	2.953
		3.326.764	(1.150.140)	2.176.624	1.972.821
Comercialização	7,82%				
Terrenos		-	-	-	-
Edificações, Obras Civas e Benfeitorias		1.929	(125)	1.804	889
Máquinas e Equipamentos		16.600	(4.167)	12.433	13.062
Móveis e Utensílios		5.457	(1.070)	4.387	3.875
		23.986	(5.362)	18.624	17.826
Administração	11,74%				
Terrenos		379	-	379	529
Edificações, Obras Civas e Benfeitorias		4.796	(4.378)	418	449
Máquinas e Equipamentos		13.920	(9.208)	4.712	4.705
Veículos		575	(279)	296	99
Móveis e Utensílios		3.710	(2.415)	1.295	1.112
		23.380	(16.280)	7.100	6.894
<b>Total imobilizado em serviço</b>		<b>3.374.130</b>	<b>(1.171.782)</b>	<b>2.202.348</b>	<b>1.997.541</b>
<b>Em Curso:</b>					
Distribuição		248.521	-	248.521	266.997
Comercialização		3.351	-	3.351	2.176
Administração		2.309	-	2.309	5.526
<b>Total imobilizado em curso</b>		<b>254.181</b>	<b>-</b>	<b>254.181</b>	<b>274.699</b>
Atividades não vinculadas à concessão do serviço público de energia elétrica					
Custo histórico - Ágio	5,66%	547.003	(429.434)	117.569	131.267
Obrigações especiais vinculadas à concessão do serviço público de energia elétrica		(763.197)	60.074	(703.123)	(680.828)
<b>Total do imobilizado</b>		<b>3.412.117</b>	<b>(1.541.142)</b>	<b>1.870.975</b>	<b>1.722.679</b>

As principais taxas anuais de depreciação por macroatividade, de acordo com a resolução Aneel nº 367 de 2 de junho de 2009, são as seguintes:

Distribuição	Taxas anuais de depreciação (%)
Banco de capacitores - tensão < 69KV	6,7%
Chave - tensão < 69KV	6,7%
Condutor - tensão < 69KV	5,0%
Disjuntor	3,0%
Estrutura (poste,torre) - tensão < 69KV	5,0%
Luminária	7,7%
Regulador de tensão- tensão < 69KV	4,8%
Sistema de radiocomunicação	7,1%
Transformador de distribuição	5,0%
Transformador de força	2,5%
Comercialização	
Equipamento geral	10,0%
Medidor	4,0%
Administração central	
Equipamento geral	10,0%
Veículos	20,0%

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





O ativo imobilizado em curso refere-se, substancialmente, a obras de expansão do sistema de distribuição de energia elétrica e das instalações referentes às áreas comercial e administrativa.

Os bens e instalações utilizados na geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica são vinculados a esses serviços, não podendo ser retirados, alienados, cedidos ou dados em garantia hipotecária, sem prévia e expressa autorização do órgão regulador, Aneel.

A Resolução Aneel nº 20/99 regulamenta a desvinculação de bens das concessões do serviço público de energia elétrica, concedendo autorização prévia para desvinculação de bens inservíveis à concessão, quando destinados à alienação, determinando, ainda, que o produto da alienação seja depositado em conta bancária vinculada, para aplicação na concessão. O montante total de bens associados à concessão em 31 de dezembro de 2009 é de R\$ 2.174.344 ( R\$ 1.966.212 em 31 de dezembro de 2008). Extinta a concessão, os bens vinculados ao serviço serão revertidos à União, procedendo-se aos levantamentos, avaliações e determinação do montante da indenização devido à concessionária pelo valor residual contábil.

#### **Programa de universalização**

Em 26 de abril de 2002, foi sancionada a Lei Federal nº 10.438 que dispõe sobre a universalização do serviço público de distribuição de energia elétrica e estabelece que seu atendimento seja regulamentado por Resoluções editadas pela Aneel.

Em 29 de abril de 2003, foi editada a Resolução Aneel nº 223 estabelecendo as condições gerais para elaboração dos planos de universalização de energia elétrica, visando ao atendimento de novas unidades consumidoras ou aumento de carga, sem ônus para os interessados. Pela Resolução, a Companhia tinha o ano de 2013 como limite para que atendesse todas as solicitações de pedidos de ligação com extensão de rede, sendo elaborado um cronograma anual por município.

#### **Programa luz para todos**

Em 11 de novembro de 2003, foi publicado o Decreto Federal nº 4.873 que instituiu o Programa Nacional de Universalização do Acesso e Uso da Energia Elétrica, denominado "Programa Luz Para Todos", destinado a propiciar, até o ano 2008, o atendimento com energia elétrica à parcela da população do meio rural brasileiro que ainda não tem acesso a esse serviço público.

De acordo com o artigo 2º, do Decreto, os recursos necessários para suportar o Programa serão oriundos da CDE – Conta do Desenvolvimento Energético, instituída como subvenção econômica pela Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, da RGR – Reserva Global de Reversão, instituída pela Lei nº 5.655 de 20 de maio de 1971, da participação dos Estados e Municípios e das Concessionárias ou Permissionárias de Distribuição de Energia Elétrica e outros destinados ao Programa. O Programa será coordenado pelo Ministério de Minas e Energia – MME e será operacionalizado com a participação das Centrais Elétricas Brasileiras S.A. – Eletrobrás e das empresas que compõem o Sistema Eletrobrás.

Em dezembro de 2003 foi firmado o 1º Termo de Compromisso entre a União (Ministério de Minas e Energia), o Governo do Estado do Ceará e a Companhia Energética do Ceará – Coelce, com a interveniência da Agência

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Nacional de Energia Elétrica – Aneel e das Centrais Elétricas Brasileiras S.A. – Eletrobrás para o estabelecimento das premissas do Programa Luz Para Todos, na área de concessão da Coelce, propiciando o atendimento de 112.000 novos consumidores no período de 2004 a 2008. Neste documento foram estabelecidas as metas anuais de atendimento e os percentuais de participação financeira de cada uma das fontes de recursos, sendo:

- Coelce – 15%;
- RGR – 10%;
- CDE – 50%; e
- Governo do Estado – 25%.

Tendo em vista que a quantidade de ligações definidas no 1º Termo de Compromisso não atendeu às demandas oriundas do meio rural, em setembro de 2007 foi firmado o 2º Termo de Compromisso entre a União (Ministério de Minas e Energia), o Governo do Estado do Ceará e a Companhia Energética do Ceará – Coelce, com a interveniência da Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel e das Centrais Elétricas Brasileiras – S.A. – Eletrobrás para o estabelecimento das premissas do Programa Luz Para Todos, na área de concessão da Coelce, propiciando o atendimento de mais 53.124 novos consumidores no biênio 2009/2010. Neste documento foram estabelecidas as metas anuais de atendimento e os percentuais de participação financeira de cada uma das fontes de recursos, sendo:

- Coelce – 15%;
- RGR – 15%;
- CDE – 60%; e
- Governo do Estado – 10%.

Em 25 de abril de 2008, foi publicado o Decreto Federal nº 6.442, que dá nova redação ao artigo 1º do Decreto Federal nº 4.873, prorrogando o prazo do Programa Luz Para Todos até 2010.

As participações dos agentes no Programa foram:

Participação das fontes de recursos	2009	2008 (reclassificado)
Concessionária	28.167	123.261
Empréstimo Eletrobrás - RGR (1)	9.921	18.038
Subvenção do Governo Federal - CDE (2)	39.684	80.835
Subvenção do Governo Estadual (3)	12.480	5.920
	<b>90.252</b>	<b>228.054</b>

(1) Recursos recebidos da RGR, correspondentes ao efetivo realizado no exercício.

(2) Recursos recebidos da CDE, correspondentes ao efetivo realizado no exercício.

(3) Recursos recebidos do Governo do Estado, correspondentes ao efetivo realizado no exercício.

O valor de R\$ 88.345 registrado no ativo circulante como crédito luz para todos refere-se a investimentos realizados pela Companhia, os quais ainda não foram repassados pelo Governo Federal.

Os recursos permitiram conectar 20.410 clientes em 2009, acumulando, desde o ano de 2004, a extensão de 10.329 km de redes de média tensão, 12.019 km de rede de baixa tensão, instalados 15.719 transformadores de distribuição e instalados 240.126 postes.

Em virtude da edição do Decreto Federal nº 6.442 e do pactuado no segundo termo de compromisso do programa luz para todos, a Aneel editou a Resolução Normativa nº 365, de 19 de maio de 2009, onde ficou estabelecida a seguinte meta de execução: 26.562 ligações novas no meio

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



rural para o ano de 2009 e mais 26.562 ligações novas no meio rural para o ano de 2010.

Assim, conforme arcabouço legal e tendo em vista que no ano de 2009 foram ligados 20.410 consumidores, em 2010 deverão ser efetivadas 32.714 ligações no Programa Luz Para Todos. Além disso, existe a possibilidade de ampliação do Programa junto aos órgãos governamentais, o que totalizaria em 2010 o número de 49.000 ligações.

A Companhia registrou o valor R\$ 16.406 (R\$ 5.247 em 2008) para devolução do programa luz para todos referente a segunda e terceira tranches.

### Ágio de incorporação da controladora

O ágio oriundo da operação de incorporação de sua controladora Distriluz Energia Elétrica SA, aprovada em Assembleia Geral Extraordinária de 27 de setembro de 1999 está fundamentado nos resultados futuros durante o prazo de concessão e vem sendo amortizado no prazo compreendido entre a data da incorporação até 31 de dezembro de 2027, em proporções mensais a sua rentabilidade projetada, conforme determinação da Resolução nº 269, de 15 de setembro de 1999, da Aneel, conforme demonstrado abaixo:

Ano	Fator de amortização	Ano	Fator de amortização	Ano	Fator de amortização
2009	0,05192	2016	0,02792	2023	0,01501
2010	0,04752	2017	0,02555	2024	0,01374
2011	0,04349	2018	0,02338	2025	0,01257
2012	0,03980	2019	0,02140	2026	0,01151
2013	0,03642	2020	0,01958	2027	0,01053
2014	0,03333	2021	0,01792		
2015	0,03051	2022	0,01640		

Tal amortização poderá ser revisada anualmente, a critério da Superintendência de Fiscalização Econômica e Financeira da Aneel, em função dos resultados realizados comparativamente aos dados projetados. O saldo em 31 de dezembro de 2009 é de R\$ 117.569 (R\$ 131.267 em 31 de dezembro de 2008).

Em abril de 2005, foi constituída uma provisão sobre o ágio a amortizar em contra-partida da reserva de ágio (reserva de capital) no montante que não se constitui benefício fiscal para a Companhia, conforme determina a Instrução CVM nº 349/2001.

Ágio - Ativo imobilizado em serviço	2009	2008
Ágio da incorporação	775.960	775.960
Amortização acumulada	(429.434)	(389.146)
Provisão sobre o ágio	(429.365)	(429.365)
Reversão da provisão sobre o ágio	200.408	173.818
<b>Saldo do ágio - Ativo imobilizado</b>	<b>117.569</b>	<b>131.267</b>

Reserva de capital	2009	2008
Ágio da incorporação	775.960	775.960
(-) Desdobramento e resgate de ações	(125.407)	(125.407)
Provisão sobre o ágio	(429.365)	(429.365)
<b>Saldo reserva de capital</b>	<b>221.188</b>	<b>221.188</b>

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



### Obrigações especiais vinculadas à concessão do serviço público de energia elétrica

Obrigações vinculadas à concessão do serviço público de energia elétrica representam os valores da União, dos Estados, dos Municípios e dos consumidores, bem como as doações não condicionadas a qualquer retorno a favor do doador e as subvenções destinadas a investimentos na atividade de distribuição. O prazo de vencimento dessas obrigações é aquele estabelecido pelo Órgão Regulador para concessões de distribuição, cuja quitação ocorrerá ao final da concessão.

Desde 1º de janeiro de 1996, essas obrigações não estão sendo mais atualizadas pelos efeitos da inflação.

	2009	2008 (reclassificado)
Contribuições de Consumidores	(260.409)	(256.192)
Participação da União	(15.950)	(15.950)
Doações e Subvenções	(258.515)	(358.266)
Universalização	(227.658)	(84.608)
Outras	(665)	(663)
(-) Depreciação acumulada	60.074	34.851
<b>Total de obrigações especiais</b>	<b>(703.123)</b>	<b>(680.828)</b>

As contribuições de consumidores se referem aos recursos recebidos para possibilitar a execução de empreendimentos necessários ao atendimento de pedidos de fornecimento de energia elétrica.

A participação da União se refere às verbas federais recebidas para execução de empreendimentos vinculados ao serviço público de energia elétrica.

As doações e subvenções se referem às obras construídas por terceiros e doadas para a Companhia, com vistas à expansão do serviço público de energia elétrica.

De acordo com o Ofício Circular nº 296, de fevereiro de 2007, as concessionárias e permissionárias do serviço público de energia elétrica deverão proceder à anulação dos efeitos da reintegração no resultado contábil, a partir do exercício de 2007, decorrentes de bens constituídos ao longo dos anos com recursos das obrigações especiais registrados nas contas de programa de eficiência energética, pesquisa e desenvolvimento e universalização do serviço público de energia elétrica.

Após a revisão tarifária do 2º ciclo, a Companhia iniciou a depreciação dos bens constituídos com os recursos das obrigações especiais, independentemente da sua data de formação, de acordo com o estabelecido no Despacho nº 3.073/2006.

## 15. INTANGÍVEL

O intangível é composto por software do sistema corporativo e está distribuído da seguinte forma:

	Taxas anuais de amortização	Custo histórico	Amortização acumulada	2009	2008
				Valor líquido	Valor líquido
Em serviço:					
Intangível	20%				
Distribuição		30.402	(26.349)	4.053	5.637
Comercialização		17.671	(16.162)	1.509	776
Administração		12.317	(9.901)	2.416	1.999
		60.390	(52.412)	7.978	8.412

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





	Taxas anuais de amortização	Custo histórico	Amortização acumulada	2009	2008
<b>Em curso:</b>					
Intangível					
Distribuição		1.114	-	1.114	2.271
Comercialização		1.495	-	1.495	2.323
Administração		2.680	-	2.680	988
		5.289	-	5.289	5.582
<b>Total do intangível</b>		<b>65.679</b>	<b>(52.412)</b>	<b>13.267</b>	<b>13.994</b>

## 16. INVESTIMENTO REMUNERÁVEL (NÃO AUDITADO)

O investimento remunerável, também denominado de base de remuneração, constituído pelo Ativo Imobilizado em Serviço – AIS e Almoarifado de operação, deduzido do saldo das Obrigações Vinculadas ao Serviço Público de Energia Elétrica (Obrigação Especial), sobre o qual foi calculada a remuneração, bem como o AIS que gerou a cota de depreciação, que fazem parte da Parcela “B” da Receita Requerida – RR da Concessionária, homologada pela Resolução Homologatória Aneel nº 640, de 18/04/2008, se atualizados pelo IGPM nos Reajustes Tarifários Anuais já ocorridos, estariam assim formados:

Componentes do investimento remunerável	Revisão Abril/07	Reajuste Abril/08	Reajuste Abril/09
a) Ativo imobilizado em serviço bruto	2.972.811	3.243.337	3.446.839
b) (-) Depreciação acumulada	(1.182.949)	(1.290.597)	(1.371.575)
c) (-) Obrigação vinculada ao SPEE	(440.084)	(480.131)	(510.257)
d) Ativo imobilizado em serviço líquido	1.349.778	1.472.609	1.565.007
e) (+) Almoarifado	473	516	548
f) Investimento remunerável (Base remuneração)	1.350.251	1.473.125	1.565.555
g) + Investimentos previstos no Xe	177.390	177.390	177.390
h) = Investimento total remunerável na tarifa	1.527.641	1.650.515	1.742.945
i) Bens 100% depreciados	327.445	357.243	379.658
j) Variação do IGPM (RH Aneel/Reajuste Tarifário nº 640/2008)	-	9,10%	6,27%
k) Cota de depreciação - Taxa média anual 4,46%	4,46%	4,46%	-

## 17. FORNECEDORES

A composição do saldo em 31 de dezembro de 2009 é como segue:

	2009	2008(reclassificado)
<b>Suprimento e transporte de energia</b>		
Passivos regulatórios (nota 7a-passivos)	2.350	-
Cia Hidroelétrica do São Francisco - Chesf	13.804	13.879
Furnas Centrais Elétricas S/A	17.191	16.198
Companhia Energética de São Paulo- CESP	6.264	5.689
Centrais Elétricas do Norte do Brasil S.A- Eletronorte	5.517	5.196
Copel Geração S.A- Copel	4.221	3.797
CEMIG - Geração e Transmissão S.A	4.761	3.186
Duke Energy Inter. Ger. Paranapanema	1.471	1.411
CEEE - Companhia Estadual de Energia Elétrica	1.342	1.229
Tractebel Energia S. A.	2.570	479
Contratos por Disponibilidade/Quantidade	4.616	494
Outros fornecedores	8.854	14.035
<b>Materiais e serviços</b>	<b>80.121</b>	<b>91.577</b>
Total de fornecedores	153.082	157.170
Circulante	150.753	157.170
Não circulante	2.350	-

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## 18. TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS

	2009		2008 (reclassificado)	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
ICMS	41.672	-	28.752	-
Parcelamento ICMS	3.709	9.892	-	-
CSLL	3.044	-	566	-
Contribuições sociais	3.547	-	4.213	-
PIS	2.544	-	1.905	640
Cofins	11.952	-	9.604	7.758
ISS	3.233	-	1.950	-
Outros tributos e contribuições	896	-	1.366	23
<b>Total de tributos e contribuições sociais</b>	<b>70.597</b>	<b>9.892</b>	<b>48.356</b>	<b>8.421</b>

Os saldos de PIS e Cofins referente ao parcelamento de não homologação de pedido de compensação de Multas pagas espontaneamente no ano de 1999, foram baixadas integralmente em 31 de dezembro de 2009 em virtude do encerramento do parcelamento. Os saldos acima se referem principalmente ao PIS e Cofins correntes da competência de dezembro de 2009.

A Companhia calcula os impostos federais pelo lucro real por meio de estimativas mensais. A apuração em 31 de dezembro de 2009 referente ao imposto de renda foi registrado em tributos a compensar conforme Instrução normativa nº 449 RFB de 03 de dezembro de 2008, que determina que "todas as empresas tributadas com base na estimativa mensal que, ao final do exercício, apurarem prejuízo, isto é, recolheram IRPJ e CSLL em valor superior ao que deveriam ter recolhido relativamente ao que foi apurado no fechamento final do balanço, não poderão utilizar os valores pagos a maior como crédito para compensar com débitos próprios de IRPJ e CSLL".

Em 31 de dezembro de 2009 a concessionária protocolou junto à Secretaria da Fazenda Estadual o seu "pedido de opção" pelo "Refis do Ceará – 2009" de acordo com a Lei Nº 14.505 de 18 de Novembro de 2009, conforme protocolo nº 096.40951-7 e Termo de Concessão nº 197588.

O montante da dívida incluída no Refis-CE foi de R\$ 57.121, sendo de principal R\$ 13.933, multa de R\$ 12.807 e juros de R\$ 30.381, proveniente de débitos fiscais junto a Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará – Sefaz. Com a anistia, o montante total da dívida passou a ser de R\$ 14.048, sendo de principal R\$ 13.933, multa de R\$ 48 e juros de R\$ 67. Foi realizado o pagamento à vista no valor de R\$ 138, referente ao pedido de pagamento parcial dos Autos de Infração nºs 2006.25711-6 e 2005.21894-3 conforme protocolo nº 096.40951-7. Para os demais valores foi concedido o parcelamento através do Termo de Concessão nº 197588 a ser amortizado em 45 parcelas mensais e sucessivas com os devidos acréscimos previstos na referida lei e com vencimento da primeira parcela em 30 de dezembro de 2009 e as demais a cada 30 dias devidamente corrigidas pelo IPCA - Índice de Preço ao Consumidor. Desses R\$ 14.048, R\$ 11.056 é matéria de crédito conforme nota explicativa 9.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



**19. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS**

As principais informações a respeito dos empréstimos e financiamentos em moeda estrangeira e nacional são:

	2009			2008		
	Encargos	Principal		Encargos	Principal	
		Circulante	Não circulante		Circulante	Não circulante
<b>Moeda estrangeira</b>						
União Federal – DMLP (agente financeiro Banco do Brasil)(a)	72	513	6.088	110	785	8.860
Banco Europeu de Investimentos (b)	1.294	14.510	29.020	2.326	19.475	58.425
Total moeda estrangeira	1.366	15.023	35.108	2.436	20.260	67.285
<b>Moeda nacional</b>						
Eletrobrás (c,d,e,f,g,h,i)	13	13.847	74.285	12	12.045	57.166
União Federal – Lei 8.727 (Agente financeiro Banco do Brasil) (j,k)	286	7.962	25.877	319	7.667	32.584
Banco do Brasil (BB Fat Fomentar) (l)	29	3.738	14.204	28	-	16.890
Banco do Nordeste – Proinfra (m,n)	97	40.474	127.208	161	18.618	167.539
BNDES Finem 2007 (Sindicalizado) (o)	2.749	49.109	196.438	1.662	-	140.184
Nota Promissória - SAFRA (p)	-	-	-	7.670	122.500	-
Nota Promissória - SANTANDER (p)	-	-	-	7.670	122.500	-
Conta Garantida Santander	-	-	-	16	26.500	-
Conta Garantida Bradesco ( r)	-	2.162	-	-	-	-
Total moeda nacional	3.174	117.292	438.012	17.538	309.830	414.363
Custos de transação	-	(364)	(1.206)	-	(1.424)	(1.569)
Total moeda nacional líquido dos custos de transação	3.174	116.928	436.806	17.538	308.406	412.794
Total sem efeito do Swap	4.540	131.951	471.914	19.974	328.666	480.079
Resultado das operações de Swap	-	9.833	17.095	-	3.564	9.866
Total de empréstimos e financiamentos	4.540	141.784	489.009	19.974	332.230	489.945

- a. União Federal (Agente financeiro: Banco do Brasil) – DMLPs – Confissão de dívida com a União Federal em 15 de agosto de 1997.** O contrato está dividido em 7 (sete) subcréditos, remunerados a base de variação cambial (dólares norte-americanos) – (1) Bônus de Desconto, com encargos a Libor semestral mais spread 13/16 de 1% aa, com vencimentos semestrais consecutivos de juros. O principal tem vencimento único em 11 de abril de 2024; (2) Bônus ao Par, com encargos de 6% aa, com vencimentos semestrais consecutivos de juros. O principal tem vencimento único em 11 de abril de 2024; (3) Bônus de Redução Temporária de Juros, com encargos a Libor semestral mais spread 13/16 de 1% aa, com vencimentos semestrais consecutivos de juros e principal, tendo sido liquidada em 10 de abril de 2009; (4) Bônus de Capitalização, com encargos de 8% aa, com vencimentos semestrais consecutivos de juros e principal, com última amortização prevista para 10 de abril de 2014; (5) Bônus de Conversão da Dívida, com encargos a Libor semestral mais spread 7/8 de 1% aa, com vencimentos semestrais consecutivos de juros e principal, com última amortização prevista para 12 de abril de 2012; (6) Bônus de Dinheiro Novo, com encargos a Libor semestral mais spread 7/8 de 1% aa, com vencimentos semestrais consecutivos de juros e principal, tendo sido liquidada em 10 de abril de 2009 (7) Bônus de Juros Atrasados, com encargos a Libor semestral mais spread 13/16 de 1% aa, com vencimentos semestrais consecutivos de juros e principal, tendo sido liquidada em 10 de abril de 2006. O saldo em 31 de dezembro de 2009 era de R\$ 6.673.
- b. Banco Europeu de Investimentos – BEI – Financiamento para o plano de investimentos 2001/2002 da Companhia, contratado em 28 de maio de 2002 conforme Acordo de Cooperação Decreto-Lei nº 1609/95, com vencimento em 15 de junho de 2012 e encargos com base na variação**

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



cambial (dólares norte-americanos) mais 5,49% ao ano. A operação tem como garantia fianças bancárias do Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) e Banco Santander Central Hispano. A operação possui *swap* para 98,80% do CDI. O pagamento de juros e amortização anual, foi iniciado em 15 de junho de 2007 e a última amortização está prevista para 15 de junho de 2012. O saldo em 31 de dezembro de 2009 era de R\$ 44.824.

- c. Eletrobrás – Luz no campo – Empréstimo contratado em 03 de março de 2000, para cobertura financeira dos custos diretos do programa de eletrificação rural – Luz no campo, do Ministério das Minas e Energia, com recursos oriundos da RGR. A primeira amortização foi realizada em 30 de maio de 2002, e a última amortização está prevista para 30 de abril de 2012. Os juros são de 5% ao ano, juntamente com a taxa de administração de 1% ao ano e o principal são exigíveis mensalmente. A operação tem como garantia recebíveis tarifários. Em 31 de dezembro de 2009, o saldo devedor era de R\$ 13.842.
- d. Eletrobrás – Luz para todos (1ª Tranche) – Empréstimo contratado em 04 de abril de 2004 para cobertura financeira dos custos diretos das obras do programa de eletrificação rural, que integra o programa de universalização do acesso e uso de energia elétrica – Luz para todos, do Ministério das Minas e Energia, com recursos originários da RGR. A primeira amortização foi em 30 de outubro de 2006 e o último pagamento está previsto para 30 de setembro de 2016. Os juros são de 5% mais taxa de administração de 1% ao ano, com amortização mensal do principal. A operação tem como garantia recebíveis tarifários e nota promissória. Em 31 de dezembro de 2009, o saldo devedor era de R\$ 7.364.
- e. Eletrobrás – Luz para todos (2ª Tranche) – Empréstimo contratado em 13 de janeiro de 2006, para cobertura financeira dos custos diretos das obras do programa de eletrificação rural, que integra o programa de universalização do acesso e uso de energia elétrica – Luz para todos, do Ministério das Minas e Energia, com recursos originários da RGR e CDE. A primeira amortização iniciou em 30 de abril de 2008 e o último pagamento está previsto para 30 de março de 2018. Os juros são de 5% mais taxa de administração de 1% ao ano, com amortização mensal do principal. A operação tem como garantia recebíveis tarifários e nota promissória. Em 31 de dezembro de 2009, o saldo devedor era de R\$ 8.554.
- f. Eletrobrás – Luz para todos (3ª Tranche) - Empréstimo contratado em 09 de maio de 2007 para cobertura financeira dos custos diretos das obras do programa de eletrificação rural, que integra o programa de universalização do acesso e uso de energia elétrica – luz para todos, do Ministério das Minas e Energia, com recursos originários da RGR e CDE. A primeira amortização será em 30 de outubro de 2009 e o último pagamento está previsto para 30 de setembro de 2019. Os juros são de 5% mais taxa de administração de 1% ao ano, com amortização mensal do principal. A operação tem como garantia recebíveis tarifários e nota promissória. Em 31 de dezembro de 2009, o saldo devedor era de R\$ 12.386.
- g. Eletrobrás – Luz para todos (4ª Tranche) - Empréstimo contratado em 28 de outubro de 2008 para cobertura financeira dos custos diretos das obras do programa de eletrificação rural, que integra o programa de universalização do acesso e uso de energia elétrica – luz para todos, do Ministério das Minas e Energia, com recursos no montante de R\$ 92.059, originários de R\$ 73.647 da CDE (subvenção) e R\$ 18.412 da RGR (empréstimo). A Companhia recebeu a 1ª liberação do contrato em 13 de

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





janeiro de 2009, e até 31 de dezembro de 2009, a Companhia recebeu R\$ 82.853, sendo R\$ 66.282 provenientes da CDE (subvenção) e R\$ 16.571 provenientes da RGR (empréstimo). A primeira amortização será em 30 de janeiro de 2011 e o último pagamento está previsto para 30 de janeiro de 2021. Os juros são de 5% mais taxa de administração de 1% ao ano, com amortização mensal do principal. A operação tem como garantia recebíveis tarifários e nota promissória. Em 31 de dezembro de 2009, o saldo devedor era de R\$ 16.573.

- h.** Eletrobrás – Luz para todos (5ª Tranche) - Empréstimo contratado em 24 de julho de 2009 para cobertura financeira dos custos diretos das obras do programa de eletrificação rural, que integra o programa de universalização do acesso e uso de energia elétrica – luz para todos, do Ministério das Minas e Energia, com recursos no montante de R\$ 127.813, originários de R\$ 102.250 da CDE (subvenção) e R\$ 25.563 da RGR (empréstimo). A Companhia recebeu a 1ª liberação do contrato em 28 de setembro de 2009, e até 31 de dezembro de 2009, a Companhia recebeu R\$ 63.906, sendo R\$ 51.125 provenientes da CDE (subvenção) e R\$ 12.781 provenientes da RGR (empréstimo). A primeira amortização será em 30 de setembro de 2011 e o último pagamento está previsto para 30 de agosto de 2021. Os juros são de 5% mais taxa de administração de 1% ao ano, com amortização mensal do principal. A operação tem como garantia recebíveis tarifários e nota promissória. Em 31 de dezembro de 2009, o saldo devedor era de R\$ 12.781.
- i.** Eletrobrás – Linha de subtransmissão – Empréstimo contratado em 07 de julho de 2006 para cobertura financeira dos custos para projetos de construção de linhas de transmissão, subestações e reforço de capacidade de subestações, com recursos no montante de R\$ 46.428 originários da RGR (empréstimo). Até 31 de dezembro de 2009, a Companhia recebeu R\$ 21.306. A primeira amortização ocorreu em 30 de setembro de 2008 e o último pagamento está previsto para 30 de agosto de 2013. Os juros são de 5% mais taxa de administração de 2% ao ano, com amortização mensal do principal. A operação tem como garantia recebíveis tarifários e nota promissória. Em 31 de dezembro de 2009, o saldo devedor era de R\$ 16.645.
- j.** União Federal (Agente financeiro: Banco do Brasil) – Eletrobrás – Cessão de crédito, que fez a Eletrobrás à União Federal, em 30 de março de 1994, com vencimentos mensais consecutivos de juros e principal, e data final de amortização prevista para 01 de março de 2014. Os encargos da operação são baseados na variação do IGPM mais 10,028% ao ano. A operação tem como garantia recebíveis tarifários. O saldo em 31 de dezembro de 2009 era de R\$ 33.068.
- k.** União Federal (Agente financeiro: Banco do Brasil) – CEF – Cessão de crédito, que fez a Caixa Econômica Federal à União Federal em 30 de setembro de 1994, com vencimentos mensais consecutivos de juros e principal, e data final de amortização prevista para 1 de março de 2014. Os encargos da operação são baseados na variação da TR mais 10,028% ao ano. A operação tem como garantia recebíveis tarifários. O saldo em 31 de dezembro de 2009 era de R\$ 1.057.
- l.** Banco do Brasil – Fat Fomentar – A Companhia contratou em 23 de janeiro de 2007, operação de crédito comercial com objetivo de financiar investimentos no valor de R\$ 15.000, com taxa de TJLP mais 4,5% ao ano, com prazo de três anos para carência e quatro anos de amortizações mensais e sucessivas. A primeira amortização será em 18 de março

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



de 2010 e o último pagamento está previsto para 18 de fevereiro de 2014. A operação está garantida por fiança bancária. O saldo em 31 de dezembro de 2009 era de R\$ 17.971.

- m.** Banco do Nordeste - Proinfra I – A Companhia celebrou contrato, em 29 de dezembro de 2004, com o Banco do Nordeste do Brasil, para o financiamento de inversões fixas, no valor total de R\$ 140.389, sendo R\$ 70.195 financiadas com recursos do FNE/PROINFRA e R\$ 70.194 com recursos próprios da Companhia. A operação tem um período de duração de oito anos com 36 meses de carência. A taxa de contratação inicial de 14% a.a.(com redução de encargos por adimplência nos pagamentos), foi reduzida para 11,5% a.a. em 1 de janeiro de 2007 e depois para 10% a.a a partir de 01 de janeiro de 2008. A amortização será realizada em 60 parcelas mensais, com pagamentos de juros trimestrais durante a carência e mensais a partir da primeira amortização em 29 de janeiro de 2008, e a última em 29 de dezembro de 2012. O financiamento é garantido por carta de fiança bancária em favor do Banco do Nordeste. O saldo em 31 de dezembro de 2009 era de R\$ 42.135.
- n.** Banco do Nordeste - Proinfra II – O contrato foi celebrado em 25 de setembro de 2006, com o Banco do Nordeste do Brasil, para o financiamento de inversões fixas, no valor total de R\$ 216.695, sendo R\$ 130.000 financiadas com recursos do FNE/PROINFRA e R\$ 86.695 com recursos próprios da Companhia. A operação tem duração de 8 (oito) anos com 35 meses de carência. A taxa de contratação inicial de 14%a.a (com redução de encargos por adimplência nos pagamentos), foi reduzida para 11,5% a partir de 01 de janeiro de 2007 e depois para 10% a.a a partir de 01 de janeiro de 2008. A amortização será realizada em 60 parcelas mensais com pagamentos de juros trimestrais durante a carência e mensais a partir da primeira amortização em 25 de outubro de 2009, e a última em 25 de setembro de 2014. O financiamento é garantido por carta de fiança bancária em favor do Banco do Nordeste. O saldo em 31 de dezembro de 2009 era de R\$ 125.644.
- o.** BNDES FINEM: Financiamento para o plano de investimento 2007/2009 da Companhia, contratado em 28 de abril de 2008, no montante de R\$ 330.000, junto ao sindicato liderado pelo Unibanco, com repasse de recursos do BNDES, com taxa de juros de 3,70% ao ano, mais TJLP, exigíveis trimestralmente no período de carência de 15 de maio de 2008 à 15 de dezembro de 2009 e mensalmente a partir de 15 de janeiro de 2010. Até 31 de dezembro de 2009, a Companhia recebeu R\$ 190.000. A primeira amortização será em 15 de janeiro de 2010 e a última prevista para 15 de dezembro de 2014. As garantias constituídas para a operação incluem recebíveis tarifários e conta-reserva. O saldo em 31 de dezembro de 2009 era de R\$ 248.296.
- p.** Emissão da 6ª Nota Promissória - Em 23 de julho de 2008, a Companhia realizou a 6ª emissão de notas promissórias para distribuição pública. Foram emitidas 20 notas promissórias comerciais, em série única, no valor total de R\$ 245.000, com remuneração de CDI mais 0,95% a.a, pelo prazo de 360 dias. A emissão não prevê outorga de garantias e possui condições de resgate antecipado facultativo ao emissor, com pagamento de acordo com a remuneração prevista nos termos iniciais da emissão. O processo de emissão foi coordenado pelos Bancos Santander S.A e Banco Safra de Investimento S.A. Com os recursos captados nesta emissão, a Companhia realizou pagamento antecipado de operações de curto prazo no valor de R\$ 164.560.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanco Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



A liquidação da Nota Promissória prevista para 18 de julho de 2009, teve sua liquidação antecipada para 05 de junho de 2009, por iniciativa da Companhia, em função da emissão da 7ª Nota Promissória da companhia em 04 de junho de 2009.

- q.** Emissão da 7ª Nota Promissória - Em 4 de junho de 2009, a Companhia realizou a 7ª emissão de notas promissórias para distribuição pública. Foram emitidas 490 notas promissórias comerciais, em série única, no valor total de R\$ 245.000, com remuneração de CDI mais 1,60% a.a, pelo prazo de 360 dias. A emissão não previa outorga de garantias e possuía condições de resgate antecipado facultativo ao emissor, com pagamento de acordo com a remuneração prevista nos termos iniciais da emissão. O processo de emissão foi coordenado pelos Bancos Itaú BBA S.A e Santander S.A. Com os recursos captados com a 2ª emissão de debêntures, a Companhia realizou pagamento antecipado das Notas Promissórias da 7ª emissão no dia 05 de agosto de 2009.
- r.** Conta Empresarial Garantida: Em 31 de dezembro de 2009, a Companhia utilizou recursos da sua conta garantida para fins de capital de giro, no valor de R\$ 2.162 com taxa de CDI mais 2,28% a.a.

Do total de empréstimos e financiamentos, R\$ 377.239 estão garantidos por vínculos com a receita de energia elétrica (arrecadação).

Nas operações de empréstimo junto ao Banco Europeu de Investimentos – BEI e ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES, contratados em 2002 e 2008, a Companhia comprometeu-se a cumprir as seguintes obrigações, durante a vigência dos contratos, as quais foram adequadamente atendidas em 31 de dezembro 2009:

Obrigações Especiais Financeiras	Banco	Índice
Dívida (com swap e fornecedores) / Ativo total (máximo)	BEI	0,7
EBITDA / Encargos da dívida (mínimo)	BEI	3,0
Endividamento financeiro líquido / LAJIDA (máximo)	BNDES / FINEM	3,5
Endividamento financeiro líquido / Endividamento financeiro líquido + Patrimônio líquido (máximo)	BNDES / FINEM	0,6

O principal dos empréstimos e financiamentos a longo prazo, exclusive os efeitos da operação de swap tem sua curva de amortização distribuída da seguinte forma:

Curva de amortização	
2011	132.984
2012	129.746
2013	97.571
Após 2013	111.613
	<b>471.914</b>

Composição dos empréstimos e financiamentos por tipo de moeda e indexador (exclusivo de efeitos das operações de swap contratados):

Moeda (equivalente em R\$) / Indexador	2009	%	2008	%
Moeda estrangeira				
Dólares norte-americano	51.497	100,00	89.981	100,00
Moeda nacional				
IGP-M	33.068	5,92	39.338	5,30
Finel	-	-	120	0,02
TJLP	266.268	47,68	158.764	21,40
CDI/Selic	2.162	0,39	286.856	38,67
RGR	88.145	15,78	69.103	9,32

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Moeda (equivalente em R\$) / Indexador	2009	%	2008	%
TR	1.057	0,19	1.232	0,17
R\$	167.778	30,04	186.318	25,12
	558.478	100,00	741.731	100,00
<b>Total moeda nacional</b>	<b>609.975</b>		<b>831.712</b>	

A Companhia mantém contrato de *swap* para o empréstimo em moeda estrangeira do BEI, trocando a remuneração desse contrato para taxa pós-fixada de 98,80% do CDI. Quanto aos contratos de DMLP – dívida de médio e longo prazo, com variação em moeda estrangeira contratado com a União Federal, tendo o Banco do Brasil S.A. como agente financeiro, não está vinculado a contratos de *swap*. Apesar da exposição cambial deste contrato de DMLP, o percentual de exposição cambial está dentro do limite estipulado na política de riscos financeiros da Companhia, representando apenas 1,05% da dívida total, na posição de 31 de dezembro de 2009.

Variação das moedas/indexadores da dívida nos exercícios de 2008 e 2009:

Moeda / Indexador	2009	2008
Dólar norte-americano	-25,49%	31,94%
INPC	4,11%	33,86%
IPCA	4,31%	5,90%
IGP-M	-1,71%	9,81%
Finel	-0,35%	1,90%
TJLP	6,12%	6,25%
CDI	9,90%	12,37%
TR	0,71%	1,63%

Mutação de empréstimos e financiamentos:

	Moeda Nacional		Moeda Estrangeira	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
Em dezembro de 2007	69.040	263.396	141.807	91.128
Ingressos	272.548	182.023	64.049	-
Encargos provisionados	73.868	-	8.762	-
Encargos pagos	(49.484)	-	(4.351)	-
Variação monetária e cambial	994	4.185	5.413	26.520
Transferências	52.158	(52.158)	25.192	(25.192)
Swap	(24.380)	16.917	(9.778)	(15.305)
	Moeda Nacional		Moeda Estrangeira	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
Amortizações	(67.376)	-	(204.834)	-
Em dezembro de 2008	327.368	414.363	26.260	77.151
Ingressos	297.176	129.383	-	-
Encargos provisionados	63.544	-	2.957	-
Encargos pagos	(77.015)	-	(9.366)	-
Variação monetária e cambial	1.328	-	(7.256)	-
Transferências	105.734	(105.734)	32.447	(32.447)
Resultado Swap	-	-	1.137	7.499
Amortizações	(597.669)	-	(19.957)	-
Em dezembro de 2009	120.466	438.012	26.222	52.203

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





**20. DEBÊNTURES**

	2009		
	Encargos	Principal	
		Circulante	Não Circulante
2ª Emissão	-	-	245.603
Encargos provisionados	8.337	-	1.447
Variação monetária e cambial	974	-	-
(-) Custo de transação	-	(2.646)	(3.612)
	<b>9.311</b>	<b>(2.646)</b>	<b>243.438</b>

**Características das emissões**

Características	1ª Série	2ª Série
Conversibilidade	Debêntures simples, não conversíveis em ações	Debêntures simples, não conversíveis em ações
Espécie	Quirografária	Quirografária
Tipo e forma	Nominativas e escriturais, sem emissão de cautelas ou certificados	Nominativas e escriturais, sem emissão de cautelas ou certificados
Quantidade de títulos	9.050 debêntures simples	15.450 debêntures simples
Valor nominal	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
Data de emissão	15 de julho de 2009	15 de julho de 2009
Vencimento inicial	15 de julho de 2011	15 de julho de 2012
Vencimento final	15 de julho de 2011	15 de julho de 2014
Atualização monetária	Sem atualização	IPCA
Repactuação	Não haverá	Não haverá
Remuneração	CDI+0,95%aa	7,5%aa
Exigibilidade de juros	Semestral	Anual
Amortizações	Parcela única	Em três parcelas anuais
Data das amortizações	2011	2012, 2013 e 2014

**2ª Emissão**

Em 08 de junho de 2009, o Conselho de Administração da Coelce aprovou a 2ª emissão pública de debêntures da Companhia, que teve como objetivo o resgate parcial da 7ª emissão de Notas Promissórias (realizado em 5 de agosto de 2009). A emissão foi realizada em 15 de julho de 2009, com 24.500 (vinte e quatro mil e quinhentas) debêntures simples, não conversíveis em ações, nominativas e escriturais, da espécie quirografária, em duas séries, com valor nominal unitário de R\$ 10 (dez mil reais) na data de emissão, no montante total de R\$ 245.000 (duzentos e quarenta e cinco milhões de reais), colocadas através de oferta pública de distribuição. A primeira série foi emitida com 9.050 (nove mil e cinquenta) debêntures, sem correção monetária, com remuneração em CDI mais 0,95%aa, exigíveis semestralmente e amortização única ao final do segundo ano, prevista para 15 de julho de 2011. A segunda série foi emitida com 15.450 (quinze mil quatrocentos e cinquenta) debêntures, com correção monetária pela variação do IPCA, com remuneração de 7,5% aa, exigíveis anualmente e amortizadas em 03 (três) parcelas anuais em 15 de julho de 2012, 15 de julho de 2013 e 15 de julho de 2014. O processo de emissão foi coordenado pelos bancos Itaú BBA S/A (Coordenador Líder) e Santander (Brasil) S/A, sendo sua emissão sem outorga de garantias e previsão de resgate antecipado facultativo para a Companhia.

De acordo com a escritura de emissão das debêntures, a companhia está sujeita à manutenção de determinados índices financeiros, calculados trimestralmente, com base em suas Demonstrações Financeiras. Até 31

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



de dezembro de 2009, a Companhia vem cumprindo com a manutenção dos referidos índices, na avaliação de sua Administração.

Obrigações especiais financeiras	Índice
Dívida financeira líquida / EBITDA (máximo)	2,50
EBITDA/Despesa financeira líquida (mínimo)	2,75

Curva de amortização do longo prazo das debêntures:

Curva de amortização	
2011	89.796
2012	51.214
2013	51.214
2014	51.214
	<b>243.438</b>

## 21. INSTRUMENTOS FINANCEIROS E RISCOS OPERACIONAIS

### Considerações gerais

A Companhia possui políticas e estratégias operacionais e financeiras visando manter a liquidez, segurança e rentabilidade de seus ativos. Para tanto, mantém sistemas de controle e acompanhamento gerenciais das transações financeiras e seus respectivos valores, com a finalidade de monitorar os riscos e taxas praticadas pelo mercado.

A Companhia utiliza instrumentos financeiros derivados com a premissa exclusiva de proteção aos riscos financeiros de variação cambial de suas captações realizadas em moeda estrangeira, sem nenhum caráter especulativo. Desta forma, a Companhia possui operações de *hedge* cambial com o objetivo de minimizar sua exposição, nas operações expostas à variação cambial. Essas operações de *hedge* são *swaps* de moeda e taxas de juros.

### Fatores de risco

A linha de negócio da Companhia está concentrada na distribuição de energia elétrica em toda a área de concessão do Estado do Ceará. Em sintonia com a gestão financeira e melhores práticas para minimização de riscos financeiros, bem como observar os aspectos regulatórios, a Companhia identifica os seguintes fatores de riscos que podem afetar seus negócios:

#### a) Risco de taxa de câmbio

Esse risco decorre da possibilidade da Companhia vir a incorrer em perdas por conta de flutuações nas taxas de câmbio, que aumentem as despesas financeiras e os saldos de passivo de empréstimos e financiamentos em moeda estrangeira captados no mercado. A Companhia, visando assegurar que oscilações significativas nas cotações das moedas a que está sujeito seu passivo em moeda estrangeira não afetem seu resultado e fluxo de caixa, possui em 31 de dezembro de 2009, uma operação de *hedge* cambial, com fim único de proteção da dívida. Os ajustes a débito e a crédito dessas operações estão registrados na demonstração do resultado. No exercício findo em 31 de dezembro de 2009 a Companhia apurou um resultado negativo não realizado na operação de *hedge* cambial no montante de R\$ 26.928.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Vide abaixo análise de sensibilidade do risco taxa de câmbio, demonstrando os efeitos da variação do dólar sobre a parcela da dívida *swapada* no resultado da variação nos cenários.

Quadro I - Risco: Alta do USD Projeção para os próximos 6 meses				R\$
Operação	Risco	Cenário Provável	Cenário Possível	Cenário Remoto
	USD	USD +10%	USD +25%	USD + 50%
	1,7412	1,91532	2,1765	2,6118
Dívida BEI	USD	(32.937)	(37.429)	(44.915)
Swap ponta Ativa - ABN Amro	USD	32.937	37.429	44.915

#### b) Risco de encargos de dívida

Este risco é oriundo da possibilidade da Companhia vir a incorrer em perdas por conta de flutuações nas taxas de juros ou outros indexadores de dívida, que aumentem as despesas financeiras relativas a empréstimos e financiamentos captados no mercado. A Companhia não tem pactuado contratos de derivativos para fazer *swap* contra este risco, entretanto monitora as taxas de juros de mercado com o objetivo de avaliar a eventual necessidade de contratação de derivativos para se proteger contra o risco de volatilidade dessas taxas. Minimizando esse risco, a Companhia busca aumentar a participação de empréstimos com taxas pré-fixadas (BNB e Eletrobrás) e atrelados a outros índices menos voláteis às oscilações do mercado financeiro, como a TJLP (BNDES).

Vide abaixo análise de sensibilidade do risco nas variações do CDI na parcela da dívida após o *swap*, que demonstra os efeitos no resultado das variações nos cenários.

Quadro II - Risco: Alta do CDI Projeção para os próximos 6 meses				R\$
Operação	Risco	Cenário Provável	Cenário Possível	Cenário Remoto
	CDI	CDI + 10%	CDI + 25%	CDI + 50%
	8,55	9,41	10,69	12,83
Swap ponta passiva - ABN Amro	CDI	(48.497)	(48.766)	(49.210)

Conforme demonstrado acima, a variação do dólar sobre a parcela da dívida coberta pelo *swap* é compensada pela variação oposta sofrida por sua ponta ativa. Essa parcela da dívida troca de indexação, passando a sofrer a variação do CDI, em reais, e a correr riscos de aumento de encargos, porém reduzindo sua exposição cambial.

Essas análises têm por objetivo ilustrar a sensibilidade a mudanças em variáveis de mercado nos instrumentos financeiros da Companhia. As análises de sensibilidade acima demonstradas são estabelecidas com o uso de premissas e pressupostos em relação a eventos futuros. A Administração da Companhia revisa regularmente essas estimativas e premissas utilizadas nos cálculos. Não obstante, a liquidação das transações envolvendo essas estimativas poderá resultar em valores diferentes dos estimados devido à subjetividade inerente ao processo utilizado na preparação dessas análises.

#### c) Risco de crédito

Esse risco surge da possibilidade da Companhia vir a incorrer em perdas resultantes da dificuldade de recebimento de valores faturados a seus clientes. Esse risco é avaliado como baixo, considerando a pulverização do número de clientes. Adicionalmente, a Companhia tem o direito de interromper o

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



fornecimento de energia caso o cliente deixe de realizar o pagamento de suas faturas, dentro de parâmetros e prazos definidos pela legislação e regulamentação específicas. A provisão para créditos de liquidação duvidosa é estabelecida em montante julgado suficiente, pela Administração da Companhia, para cobrir possíveis riscos de realização das contas a receber.

#### d) Risco de escassez de energia

Corresponde ao risco de escassez na oferta de energia elétrica por parte das usinas hidroelétricas por eventuais atrasos do período chuvoso, associado ao crescimento de demanda acima do planejado, podendo ocasionar perdas para a Companhia em função do aumento de custos ou redução de receitas com a adoção de um novo programa de racionamento, como o verificado em 2001. No entanto, considerando os níveis atuais dos reservatórios e as simulações efetuadas, o Operador Nacional de Sistema Elétrico – ONS não prevê para os próximos anos um novo programa de racionamento.

#### e) Risco de vencimento antecipado

A Companhia possui contratos de empréstimos e financiamentos com cláusulas restritivas que, em geral, requerem a manutenção de índices econômico-financeiros em determinados níveis ("covenants" financeiros). O descumprimento dessas restrições pode implicar em vencimento antecipado da dívida. Essas restrições são monitoradas adequadamente e não limitam a capacidade de condução normal das operações.

##### Valorização dos instrumentos financeiros

Em 31 de dezembro de 2009, os principais instrumentos financeiros ativos e passivos, incluindo-se as operações de derivativos, estão assim avaliados:

- Disponibilidades: os valores demonstrados nos balanços patrimoniais se aproximam dos valores de mercado;
- Ativos e Passivos Regulatórios: os valores estão registrados conforme critérios definidos por regras ou orientações da Aneel;
- Empréstimos e Financiamentos: registrados conforme condições contratuais (nota explicativa nº 19).
- Instrumentos financeiros derivativos – a operação com derivativo tem por objetivo a proteção contra variações cambiais nas captações realizadas em moeda estrangeira e não possui nenhum caráter especulativo. Dessa forma, é considerado como instrumento de *hedge* e está contabilizado pelo valor de mercado. O valor justo é calculado projetando os fluxos futuros das operações (ativo e passivo) utilizando as curvas da BM&F e trazendo esses fluxos a valor presente utilizando a taxa DI futura da BM&F.

Os valores da curva e de mercado do instrumento derivativo (*swap*) de 31 de dezembro de 2009 são como segue:

Derivativo	Valor da curva	Valor de mercado (contábil)	Diferença
Swap ABN AMRO	27.984	26.928	(1.056)

A estimativa do valor de mercado das operações de *swaps* foi elaborada baseando-se no modelo de fluxos futuros a valor presente, descontados a taxas de mercado apresentadas pela BM&F na data de fechamento do ano.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





A Companhia possui instrumentos derivativos com objetivo exclusivo de proteção econômica e financeira contra a variação cambial utilizando, em 31 de dezembro de 2009, apenas *swap* dólar para CDI, não possuindo derivativos exóticos ou outras modalidades.

As operações de *hedge* são contratadas apenas como proteção do endividamento em moeda estrangeira, de forma que os ganhos e perdas dessas operações decorrentes da variação cambial sejam compensados pelos ganhos e perdas equivalentes das dívidas em moeda estrangeira.

Em 31 de dezembro de 2009 e 2008, a Companhia detinha operações de *swap*, conforme demonstrado abaixo:

Data de Vencimento	Posição	Valores de Referência				Valor Justo		Efeito Acumulado 2009		Efeito Acumulado 2008	
		Moeda Estrangeira		Moeda Local		2009	2008	Valor a receber/recebido	Valor a pagar/pago	Valor a receber/recebido	Valor a pagar/pago
		2009	2008	2009	2008						
		USD28.553	USD30.471	R\$40.712	R\$69.612						
	Dólar + 5,49% a.a.					R\$46.270	R\$79.946	-	-	-	-
15/06/12	98,8% do CDI					R\$73.198	R\$93.376	-	-	-	-
						-R\$26.928	-R\$13.430	-	-R\$26.928	-	-R\$13.430

#### f) Risco de encargos de dívida

Este risco se refere à possibilidade da Companhia vir a incorrer em perdas por conta de variações nas taxas de juros ou em outros indexadores de dívida, que aumentem as despesas financeiras relativas a empréstimos e financiamentos. As análises de sensibilidade demonstradas são estabelecidas com o uso de cenários e projeções em relação a eventos futuros, de modo a eliminar qualquer um desses riscos.

Contrato	2009	Provável	Possível	Remoto
ECF 1972-00 (Luz no Campo)	13.842	13.340	13.502	13.707
ECF 008-04 (Luz para Todos I)	7.364	6.447	6.673	6.970
ECF 2503-06 (Luz para Todos II)	8.555	7.249	7.557	7.967
ECF 2550-06 (Subtransmissão)	16.644	15.852	16.159	16.551
ECF 0178-07 (Luz para Todos III)	12.386	10.275	10.767	11.428
BB-CEF	1.057	1.062	1.085	1.115
BB-ELE	33.068	33.229	33.966	34.910
BB- FAT Fomentar	17.971	16.158	16.539	17.027
BNDES Finem 2007 (Sindicalizado)	248.297	242.918	249.195	257.294
FNE Proinfra I - Semi-Árido	11.204	10.834	11.006	11.223
FNE Proinfra I - Outras Regiões	30.931	30.338	30.815	31.420
FNE Proinfra II - Semi-Árido	72.859	73.323	75.210	77.640
FNE Proinfra II - Outras Regiões	52.784	50.597	51.859	53.483
Dívida Previdenciária	45.609	42.868	43.995	45.446
DCB-Bônus de Conversão	682	628	636	647
C-BOND - Bônus de Capitalização	1.108	1.083	1.109	1.143
D-BOND - Bônus de Desconto	1.999	1.005	1.138	1.336
P BOND - Bônus ao Par	2.884	2.527	2.814	3.234
BEI - Subjacente	44.824	80.287	81.606	83.278
ECFS 0244-09 (Luz para Todos IV)	16.573	12.481	13.221	14.224
Debêntures (CEAR12)	94.465	95.153	96.676	98.596
Debêntures (CEAR22)	161.896	148.692	154.402	161.822
ECFS 0265-09 (Luz para Todos V)	12.781	17.202	18.380	19.992
Utilização de Conta Centralizadora	2.162	2.149	2.150	2.152
Total	911.945	915.697	940.460	972.605
Cenário	CDI	CDI	CDI + 25%	CDI + 50%
CDI (% a.a.)	8,55	10,22	12,78	15,33

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## 22. TAXAS REGULAMENTARES

	2009	2008
Conta consumo de combustível	1.491	7.540
Reserva global de reversão	10.373	3.733
Conta de desenvolvimento energético	3.879	2.966
Taxa de fiscalização	334	322
Encargos emergenciais	2.500	2.525
Total taxas regulamentares	18.577	17.086

Em 2009, o cálculo da provisão da reserva global de reversão, baseado no ativo fixo em serviço da Companhia, foi superior em R\$ 5.333 ao valor definido no despacho Aneel nº 1645/09 para pagamento.

## 23. TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A Companhia mantém operações com partes relacionadas que pertencem ao mesmo grupo econômico, cujos montantes dos saldos, natureza e totais das transações e efeitos nas Demonstrações Financeiras estão demonstrados a seguir:

As principais condições relacionadas às transações entre as partes relacionadas estão descritas a seguir:

Empresas	Ref	Natureza da operação	2009				2008 (reclassificado)			
			Passivo circulante	Passivo não circulante	Despesa	Investimento	Passivo circulante	Passivo não circulante	Despesa	Investimento
Endesa Fortaleza - CGTF	(a.1)	Compra de Energia	118.572	36.827	491.351	-	92.646	104.227	414.955	-
Synapsis Brasil S.A.	(b.1)	Prestação de Serviço	5.934	-	19.235	5.763	4.397	-	18.949	5.325
Endesa Cachoeira - CDSA	(a.2)	Compra de Energia	429	-	3.458	-	412	-	3.292	-
Fundação Coelce de Seguridade Social-FAELCE	(c.1)	Previdencia Privada	10.814	35.467	2.691	2.714	11.802	48.019	6.926	2.234
CAM Brasil Multiserviços Ltda.	(b.2)	Prestação de Serviço	1.477	-	446	7.949	5.970	-	1.184	14.807
			<b>137.226</b>	<b>72.294</b>	<b>517.181</b>	<b>16.426</b>	<b>115.227</b>	<b>152.246</b>	<b>445.306</b>	<b>22.366</b>

### a) Compra de Energia

#### a.1) Endesa Fortaleza - CGTF

Em 31 de agosto de 2001, a Companhia e a Endesa Fortaleza – CGTF celebraram contrato de compra e venda de energia elétrica de quantidade anual de energia equivalente a 2.690 GWh por período de 20 anos, iniciado a partir de 27 de dezembro de 2003.

Atualmente as garantias deste contrato são:

- Instrumento de Remuneração Contratual por Prestação de Serviços de Depositário Qualificado e Outras Avenças – firmado com o Banco Bradesco S.A, relativo à gestão de garantias por meio de vinculação de recebíveis tarifários (50% da garantia exigida) Contrato Bilateral assinado entre a Coelce e Endesa Fortaleza – CGTF; e

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



- Contrato de Prestação de Garantia Fidejussória – firmado com União de Bancos Brasileiros S.A., relativo à fiança para complementação de garantia (50%) contratada em favor da Endesa Fortaleza – CGTF.

O contrato com a CGTF foi firmado conforme condições regulamentares e devidamente homologado pela Aneel.

O total dos gastos no exercício com este contrato montou, até 31 de dezembro de 2009, em R\$ 491.351 (R\$ 414.955 em 2008).

#### **a.2) Endesa Cachoeira - CDSA**

A Companhia participou do 2º Leilão para Compra de Energia Elétrica Proveniente de Empreendimentos de Geração Existentes ("2º LEILÃO"), no dia 2 de Abril de 2005, promovido pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, conforme o edital de Leilão nº 001/2005, realizado nos termos da Lei nº 10.848, de 15 de março de 2004, do Decreto nº 5.163, de 30 de julho de 2004, da Portaria MME nº 231, de 30 de setembro de 2004, da Resolução Normativa Aneel nº 147, de 23 de fevereiro de 2005.

O Leilão, citado acima, resultou em contrato de compra e venda de energia elétrica, entre as partes, com potência associada, tendo início o suprimento em 01 de janeiro de 2008 e término no dia 31 de dezembro de 2015, com energia assegurada de 4,039 MWMédios.

No ano de 2009 esse contrato firmou um montante de R\$ 3.458 (R\$ 3.292 em 2008) em gastos com energia elétrica.

### **b) Prestação de Serviços**

#### **b.1) Synapsis Brasil**

As operações com a Synapsis Brasil S.A referem-se, basicamente, à prestação de serviços de informática e manutenção dos sistemas da Companhia, através dos contratos 5300000780/01 e 5300001359/01.

O total de gastos em 2009 foi de R\$ 24.998 (R\$ 24.274 em 2008) sendo R\$ 19.235 (R\$ 18.949 em 2008) como despesa operacional do resultado da Companhia e R\$ 5.763 (R\$ 5.325 em 2008) capitalizados como investimento.

#### **b.2) CAM Brasil Multiserviços**

Os saldos com a CAM Brasil Multiserviços Ltda. advém, basicamente, de contratação desta para fiscalização de obras (contrato nº 5400013165/2007) e prestação de serviços de fiscalização de cortes e aparelhos queimados (contrato 5400011278/2006).

Em 2009 o total de custos incorridos foi de R\$ 8.395 (R\$ 15.991 em 2008), sendo R\$ 7.949 (R\$ 14.807 em 2008) como investimentos e R\$ 446 (R\$ 1.184 em 2008) como despesas operacionais.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



### c) Previdência Privada:

#### c.1) Fundação Coelce de Seguridade Social - Faelce

Em 30 de junho de 1999, a Companhia celebrou com a Faelce um contrato tendo por objeto a consolidação da dívida da Companhia, no valor de R\$ 46,6 milhões, correspondendo os saldos devedores dos termos de compromisso firmados em 31 de dezembro de 1992, em 23 de maio de 1996 e em 31 de janeiro de 1997.

Em 30 de junho de 2007, foi assinado um terceiro aditivo com o valor da dívida atualizada em R\$ 62,2 milhões, conforme Resolução CGPC nº 17/96 do Ministério da Previdência e Assistência Social, com prazo para pagamento total de 14 parcelas semestrais e sucessivas, iniciando em 31 de dezembro de 2007 e terminando em 30 de junho de 2014. Até 31 de dezembro de 2009, a companhia amortizou 05 parcelas, permanecendo um saldo devedor de R\$ 45.609.

Em garantia da operação, a Companhia cedeu à Faelce os direitos creditórios que possui ou venha a possuir, representados pela arrecadação das contas de energia elétrica efetivamente realizadas. A Faelce poderá sacar da conta corrente bancária da Companhia, até o montante das parcelas da dívida vencidas e não pagas, após 45 dias da verificação da inadimplência da Companhia, se lhe convier.

A Companhia, como mantenedora da Faelce, realiza repasses mensais destinados a manutenção financeira da Faelce e aportes para reserva atuarial dos planos previdenciários dos funcionários da Companhia, classificados como "Benefício Definido" e "Contribuição Definida".

O total de gastos em 2009 foi R\$ 5.405 (R\$ 9.160 em 2008) sendo R\$ 2.691 (R\$ 6.926 em 2008) como despesa operacional do resultado da companhia e R\$ 2.714 (R\$ 2.234 em 2008) capitalizados como investimento (transferência direta para obra). 4.3244.030 .

## 24. PROGRAMA DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Conforme Lei nº 9.991, de 24 de julho de 2000, as concessionárias e permissionárias de serviços públicos de distribuição de energia elétrica estão obrigadas a destinar, anualmente, 1% (um por cento) de sua receita operacional líquida para os programas de pesquisa e desenvolvimento (P&D) e eficiência energética (PEE) distribuído de acordo com os percentuais determinados pela Aneel.

As resoluções Aneel nº 316, de 13 de maio de 2008 e nº 300 de 12 de fevereiro de 2008 aprovam os Manuais do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento e de Eficiência Energética, versão 2008, que estabelecem as diretrizes e orientações na elaboração dos projetos de P&D e PEE. As principais mudanças provenientes dos novos manuais são: a possibilidade de submissão de projetos a qualquer época do ano, tornando o processo contínuo; a ênfase na avaliação final dos projetos, aumentando assim a responsabilidade da concessionária na aplicação do investimento; a adoção de um plano de investimento e um plano de gestão dos programas, tendo recursos destinados para tal; além da abertura do programa de P&D para as demais etapas do ciclo de inovação (cabeça-de-série, lote pioneiro e inserção no mercado).

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





A Companhia contabiliza as despesas referentes aos Programas de Eficiência Energética e Pesquisa e Desenvolvimento conforme seu período de competência, permanecendo os valores provisionados e corrigidos pela Selic até a efetiva realização.

	2009		2008	
	Circulante	Não circulante	Circulante	Não circulante
Programa de eficiência energética	17.472	6.780	12.730	3.123
Programa de pesquisa e desenvolvimento	2.430	11.584	2.867	11.639
Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - FNDCT	726	-	4.737	-
Ministério de Minas e Energia - MME	(11)	-	1.995	-
	<b>20.617</b>	<b>18.364</b>	<b>22.329</b>	<b>14.762</b>

A Companhia efetuou os recolhimentos dos valores provisionados até 31 de dezembro de 2008 de FNDCT e MME, de acordo com as orientações no manual de pesquisa e desenvolvimento de 2008 em fevereiro de 2009. O saldo negativo de MME ocorre em virtude de recolhimentos efetuados a maior referente aos ciclos 2004/2005 e 2005/2006.

## 25. PROVISÃO PARA CONTINGÊNCIAS

A Administração entende que todas as provisões constituídas são suficientes para cobrir eventuais perdas com os processos em andamento. Com base na opinião de seus consultores legais, foram provisionados todos os processos judiciais cuja probabilidade de perda foi estimada como provável para a Companhia.

Segue quadro demonstrativo das contingências e depósitos judiciais em 31 de dezembro de 2009:

	2009				2008 (reclassificado)			
	Provisão para contingência		Depósitos judiciais relacionados a contingências	Provisão para contingências líquidas	Provisão para contingência		Depósitos judiciais relacionados a contingências (Reclassificado)	Provisão para contingências líquidas
	No exercício	Acumulada			No exercício	Acumulada		
<b>Trabalhistas (a)</b>								
Danos morais	465	1.204	(124)	1.080	739	739	(24)	715
Diferenças salariais	-	-	(5)	(5)	(904)	-	-	-
Empresas terceirizadas	1.171	4.214	(1.338)	2.876	1.066	3.043	(790)	2.253
Horas extras	2	59	(28)	31	(17)	57	(17)	40
Periculosidade	84	2.116	(50)	2.066	113	2.032	(23)	2.009
Verbas rescisórias	109	313	(6)	307	112	204	(35)	169
Reintegração	(19)	16	(15)	1	2	35	(22)	13
Ex funcionários - verbas	(1.322)	4.973	(2.364)	2.609	577	6.295	(2.936)	3.359
Funrural e INCRA	-	10.200	(1.144)	9.056	-	10.200	(1.144)	9.056
SEBRAE e FGTS	-	6.628	-	6.628	-	6.628	-	6.628
Outros	(844)	343	(873)	(530)	(25)	1.187	(632)	555
	(354)	30.066	(5.947)	24.119	1.663	30.420	(5.623)	24.797
<b>Cíveis (b e c)</b>								
Consumidores	(242)	30.837	(1.387)	29.450	(1.704)	31.079	(3.229)	27.850
Outros	-	2.518	-	2.518	2.518	2.518	-	2.518
	(242)	33.355	(1.387)	31.968	814	33.597	(3.229)	30.368
<b>Fiscais ( d )</b>								
Impostos compensados com medida judicial	-	-	-	-	(9.900)	-	-	-
Outros	(1.863)	1.261	-	1.261	(662)	3.124	(302)	2.822
	(1.863)	1.261	-	1.261	(10.562)	3.124	(302)	2.822
	(2.459)	64.682	(7.334)	57.348	(8.085)	67.141	(9.154)	57.987
<b>Circulante</b>				<b>20.875</b>				<b>773</b>
<b>Não circulante</b>				<b>36.473</b>				<b>57.214</b>

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



### a) Contingências trabalhistas

Referem-se a diversas ações trabalhistas que questionam, entre outros: danos morais, reintegração ao trabalho, pagamento de horas extras, adicionais de periculosidade, verbas rescisórias e diferenças salariais. Além disso, existem ações relativas a empregados de empresas terceirizadas que questionam o vínculo empregatício com a Companhia bem como equiparação em direitos aos empregados desta.

Em 30 de Novembro de 2009, a concessionária apresentou na forma determinada pela Receita Federal do Brasil (meio eletrônico; e-CAC), a sua opção pelo parcelamento de débitos instituído pela Lei nº 11.941/2009 ("Refis IV"), tendo o seu requerimento de adesão sido realizado na modalidade "Débitos Administrados pela RFB – Parcelamento de Dívidas Não Parceladas Anteriormente – Previdenciários" e sendo providenciado o pagamento da 1ª parcela emitida de forma automática pelo sistema da RFB na mesma data.

Os valores a serem incluídos no "Refis IV" são débitos referentes a lançamentos previdenciários controlados nos Autos de Infração nºs 35.863.572-1, 35.863.573-0 e nas NFLDs nºs 35.784.931-0, 35.784.934-5, 35.784.936-1, 35.784.937-0, 35.784.939-6, 35.784.940-0, 35.784.943-4, 35.784.944-2, 35.784.947-7, 35.784.949-3, 35.784.950-7, 35.784.933-7, 35.784.935-3, 35.784.938-8, 35.784.941-8, 35.784.942-6, 35.784.945-0, 35.784.948-5, bem como os valores espontaneamente confessados pela Cia. a título de "Contribuição ao INCRA" das competências de fevereiro/2005 a outubro/2008.

O montante total da dívida desses processos administrativos e débito espontaneamente confessado, incluídos no "Refis IV", perfazia R\$33.128.547,08.

Inicialmente, ao se aplicar o prazo decadencial do lançamento de contribuições previdenciárias (Súmula Vinculante do STF nº 08 c/c art. 103-A da Constituição Federal de 1988, arts. 100, I e 150, §4º do CTN e Parecer Normativo PGFN/CAT nº 1.617/2008), esse montante total foi reduzido para R\$ 24.237.177,37, sendo composto pelo principal de R\$ 10.726.843,96, multas de R\$ 2.633.092,77 e juros de R\$ 10.877.240,64.

Em seqüência, com o aproveitamento dos benefícios do "Refis IV" para a modalidade de "pagamento em 30 (trinta) parcelas", o montante total da dívida sofreu as reduções determinadas na Lei nº 11.941/2009 e passou a ser de R\$17.565.906,83, sendo de principal R\$ 10.726.843,96, multas de R\$ 312.718,49 e juros de R\$ 6.526.344,38.

As parcelas mensais do "Refis IV" são contadas desde 30/11/2009, vencem a cada último dia útil do mês-calendário e sofrem correção pela Taxa Selic acumulada desde novembro/2009, conforme dispositivo legal.

Ressalte-se que, conforme permissivo da Lei nº 11.941/2009, a Coelce poderá optar por efetuar, até 30/11/2010, a antecipação total do saldo do valor parcelado, aplicando-lhe os benefícios adicionais da modalidade de pagamento "à vista" e corrigindo tal saldo pela Selic acumulada desde novembro/2009, o que implicará em adicional redução do montante total da dívida.

Em virtude desse permissivo legal, a Companhia tem como previsão efetuar o pagamento com os benefícios da modalidade "à vista", tendo registrado o valor de R\$ 16.763.227,26, sendo principal de R\$ 10.726.843,96, multas de R\$ 53.900,95 e juros de R\$ 5.982.482,35, corrigido mensalmente pela Taxa Selic.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Por fim, as regras jurídicas originadas da Lei nº 11.941/2009 impõem como condição essencial para a manutenção das condições de pagamento benéficas previstas no “Refis IV”, somente o pagamento regular das parcelas do próprio parcelamento, permitindo-se máximo atraso de duas parcelas vencidas no seu curso ou de uma parcela vencida quando pagas todas as demais, sendo que não há conhecimento de qualquer risco iminente associado à perda desse regime especial de pagamento.

#### **b) Contingências cíveis**

A situação jurídica da Companhia engloba processos de natureza cível, nos quais a Companhia é ré, sendo grande parte associada a pleitos de danos morais e materiais.

#### **c) Tarifaço**

A Companhia é ré em ações judiciais em que são questionados os valores pagos por consumidor, provenientes da majoração de tarifas de energia elétrica, com base nas Portarias do DNAEE nº 38 e 45, de 27 de janeiro e 4 de março de 1986, respectivamente, durante a vigência do Plano Cruzado. A provisão para perdas nessas ações está contemplada no saldo de provisão para créditos de liquidação duvidosa.

Adicionalmente, existem processos de natureza cível, trabalhista e fiscal em andamento cuja probabilidade de perda foi estimada como possível e nenhuma provisão foi consignada nas demonstrações financeiras.

#### **d) Contingências fiscais – processos com expectativa de perda possível**

##### **d.1) ICMS – Termo de acordo 035/91**

A Companhia celebrou Termo de Acordo nº 035/91 com a Secretaria de Fazenda do Estado do Ceará, onde formalizou a existência de regime especial de recolhimento de ICMS, o qual seria efetuado pelo valor arrecadado (receitas recebidas), em periodicidade decenal. Referido acordo vigorou até 31 de março de 1998, sendo revogado pelo Ato Declaratório nº 02/98.

Não obstante, a Secretaria de Fazenda do Estado do Ceará lavrou 4 autos de infração relativos aos exercícios de 1995, 1996, 1997 e 1998 (período em que o mencionado termo de acordo era vigente) para cobrar débitos de ICMS não recolhidos, no valor atualizado de R\$ 15.984. A Companhia aguarda decisão de recurso apresentado (Embargos de Declaração) ao Conselho de Recursos Tributários, contra decisão que julgou os Autos de Infração parcialmente procedentes, determinando o recolhimento do ICMS devido pelos valores nominais, excluídos a penalidade e os juros de mora.

##### **d.2) ICMS – Base cadastral de consumidores isentos e imunes e não tributáveis**

A Secretaria de Fazenda do Estado do Ceará lavrou um auto de infração em 29 de dezembro de 2004, no valor atualizado de R\$ 11.081, no intuito de exigir créditos de ICMS oriundos de erro na base cadastral de consumidores

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



isentos e imunes (classes comercial, industrial, iluminação pública e serviços públicos) referentes ao período de abril a agosto de 1999. A Companhia impugnou o auto e aguarda decisão de primeira instância administrativa.

Em 29 de dezembro de 2005, foi lavrado um auto de infração com o mesmo objeto do auto acima, no valor atualizado de R\$ 4.866, referente ao ano de 2000. A Companhia aguarda decisão de 2ª instância administrativa. Em 31 de dezembro de 2009 a Companhia aderiu ao Programa de Parcelamento do Governo do Estado (Refis do Ceará), com remissão de juros e multa, e pagou o valor indicado pela perícia (R\$ 78). Aguarda-se a decisão de 2ª instância administrativa e a homologação do valor pago.

Adicionalmente, em 29 de novembro de 2006, foi lavrado auto de infração, no valor atualizado de R\$ 4.061, referente ao ano de 2001, pelo não-recolhimento de ICMS em operações consideradas pela Companhia como não-tributáveis, em virtude da base cadastral do período autuado. O auto foi julgado procedente em 1ª instância administrativa e a Companhia apresentou recurso, do qual se aguarda decisão.

Em 16 de fevereiro de 2007, foi lavrado auto de infração com o mesmo objeto do auto acima, no valor atualizado de R\$ 3.717, referente ao ano de 2000, do qual se aguarda decisão de 1ª instância administrativa.

#### **d.3) ICMS – Diferencial de alíquota**

A Companhia recebeu 3 autos de infração para a cobrança de diferencial de alíquota de ICMS sobre as aquisições interestaduais destinadas ao ativo imobilizado, relativas aos exercícios de 2001, 2002, e 2003 nos valores atualizados de R\$ 35.437, R\$ 14.672 e de R\$ 4.025, respectivamente. A Companhia impugnou os autos, os quais foram julgados procedentes. O primeiro e o segundo tiveram os recursos apresentados pela companhia julgados parcialmente procedentes para diminuir a multa de 100% para 50% e o último está pendente de julgamento do recurso apresentado. Em 31 de dezembro de 2009 a Companhia aderiu ao Programa de Parcelamento do Governo do Estado (Refis do Ceará), com remissão de juros e multa, e vai pagar o valor do principal relativo aos 3 autos em 45 parcelas.

#### **d.4) ICMS – Crédito oriundo da aquisição de bens destinados ao ativo imobilizado**

A Secretaria de Fazenda do Estado do Ceará lavrou um auto de infração para cobrar débitos de ICMS relativos aos anos de 2003 e 2004, no valor atualizado de R\$ 3.455, por apropriação a maior de créditos de ICMS oriundos da aquisição de bens destinados ao ativo imobilizado. A Companhia impugnou o auto, mas foi proferida decisão de primeira instância julgando o auto procedente em 5 de novembro de 2008. A Companhia recorreu e aguarda decisão de segunda instância administrativa

#### **d.5) ICMS – Transferência de créditos**

Em 1º de agosto de 2005, a Fazenda Estadual ajuizou Execução fiscal para cobrar débitos de ICMS relativos às operações de transferência de créditos ocorridas durante o exercício de 1999 e 2000, no montante atualizado de R\$ 1.644. Em 9 de março de 2007 foi proferida sentença favorável à

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





Companhia. A Fazenda Estadual apresentou recurso (Apelação), que está pendente de julgamento.

Em 6 de maio de 2005, a Companhia ajuizou ação anulatória de débitos de ICMS relativos à operação de transferência de créditos ocorrida durante o exercício de 2001, que perfazem o montante atualizado de R\$ 1.641. A Companhia aguarda decisão de primeira instância judicial.

#### **d.6) ICMS – Cancelamento de faturas**

Em 29 de novembro de 2006, a Companhia recebeu um auto de infração no valor de R\$ 20.805, pelo cancelamento de faturas sem a comprovação das operações anteriormente tributadas. O auto foi julgado procedente em 1ª instância administrativa e a Companhia apresentou recurso, do qual se aguarda julgamento.

#### **d.7) ISS – Município de Fortaleza**

A Companhia ajuizou em 08 de agosto de 2007 ação anulatória de débitos de ISS cobrados pela prestação de serviços acessórios indispensáveis ao fornecimento de energia, no valor de R\$ 3.686. A Companhia aguarda decisão de primeira instância judicial.

Não obstante a Companhia tenha ajuizado ação anulatória, em 10 de outubro de 2007 o Município de Fortaleza ajuizou duas Execuções Fiscais para a cobrança dos mencionados débitos, para as quais a Companhia apresentou defesa e aguarda decisão de primeira instância judicial.

O Município de Fortaleza ajuizou 3 execuções fiscais, que perfazem o montante de R\$ 19.160 para cobrar débitos de ISS cobrados pela prestação de serviços acessórios indispensáveis ao fornecimento de energia. A Companhia aguarda decisão de segunda instância judicial nos três processos.

#### **d.8) ISS – Município de Iguatu**

O município de Iguatu ajuizou execução fiscal, no valor atualizado de R\$ 2.117, face à existência de diferenças entre as declarações apresentadas pela Companhia. A Companhia apresentou embargos à execução, que aguarda julgamento.

#### **d.9) ICMS – Estorno de crédito – consumidor baixa renda**

O Município de Fortaleza lavrou um auto de infração em 02 de outubro de 2009 para a cobrança de ICMS no exercício de 2005 em virtude do estorno insuficiente de créditos de ICMS por vendas não tributáveis a consumidores classificados como “baixa renda”. A Companhia apresentou defesa e aguarda decisão de 1ª instância administrativa.

#### **d.10) PIS/IRPJ – Autos de Infração**

Tratam-se de 2 Autos de infração para a cobrança de PIS e IRPJ relativos ao primeiro, segundo e terceiro trimestres do exercício de 1998 diante do não recolhimento apontado pela auditoria interna da Fazenda Nacional, em revisão das declarações apresentadas. A Companhia apresentou defesa, que

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



foi julgada parcialmente procedente. Em 16 de outubro de 2008, a Companhia apresentou recurso, do qual aguarda decisão. O montante envolvido é de R\$ 4.769.

## 26. OUTRAS OBRIGAÇÕES

	2009	2008 reclassificado
Passivos regulatórios (nota 7b - passivos)	43.155	18.369
Arrecadação de terceiros	832	718
Adiantamento de clientes	1.577	1.294
Empréstimos compulsórios	392	423
Devolução Prefeituras	5.127	6.000
Outros	1.623	1.766
Total de outras obrigações	52.706	28.570
Circulante	23.238	21.189
Não circulante	29.468	7.381

## 27. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

O capital social está composto de ações sem valor nominal, assim distribuídas:

	"2009 (Em unidades)"	"2008 (Em unidades)"
Ações Ordinárias	48.067.937	48.067.937
Ações Preferenciais A	28.164.488	28.131.352
Ações Preferenciais B	1.622.874	1.656.010
	<b>77.855.299</b>	<b>77.855.299</b>

	Ações ordinárias (em unidade)		Ações preferenciais (em unidade)						Total (em unidade)	
	TOTAL (I)		Classe A		Classe B		TOTAL (II)		(I) + (II)	
Investluz S.A	44.061.433	91,67%	-	-	-	-	-	-	44.061.433	56,59%
Eletrobrás	-	-	3.967.756	14,09%	1.531.141	94,35%	5.498.897	18,46%	5.498.897	7,06%
Endesa Brasil S.A	-	-	1.770.000	6,28%	-	-	1.770.000	5,94%	1.770.000	2,27%
Fundos e Clubes de Investimentos	712.594	1,48%	9.120.451	32,38%	81.997	5,05%	9.202.448	30,90%	9.915.042	12,74%
Fundos de Pensão	919.403	1,91%	3.297.922	11,71%	-	-	3.297.922	11,07%	4.217.325	5,42%
Outros	2.374.507	4,94%	10.008.359	35,54%	9.736	0,60%	10.018.095	33,63%	12.392.602	15,92%
<b>Total de ações</b>	<b>48.067.937</b>	<b>100%</b>	<b>28.164.488</b>	<b>100%</b>	<b>1.622.874</b>	<b>100%</b>	<b>29.787.362</b>	<b>100%</b>	<b>77.855.299</b>	<b>100%</b>

As ações preferenciais não têm direito a voto, nem são conversíveis em ações ordinárias. Entretanto, gozam de prioridade no reembolso do capital, tendo o direito a dividendos mínimos não cumulativos de 6% ao ano para as ações de classe "A" e 10% para as ações de classe "B", calculados sobre o valor proporcional do capital social atribuído à respectiva classe, corrigido ao término de cada exercício social.

As ações preferenciais de classe "B" poderão ser convertidas em ações preferenciais de classe "A", a requerimento do interessado.

## Dividendos

De acordo com o estabelecido no estatuto social da Companhia, o dividendo mínimo obrigatório é de 25% sobre o lucro líquido ajustado, em conformidade com o artigo 202 da Lei nº 6.404/76.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



A partir de 2007, a Companhia deixou de constituir reserva legal por atender ao disposto no art. 193 § 1º da Lei nº 6.404/76 uma vez que a soma da sua reserva de capital mais a reserva legal excedeu a 30% do capital social.

#### a) Retenção de lucros

No exercício de 2009, a Administração da Companhia propôs a retenção de lucros na ordem de R\$ 48.091, nos termos do Art. 196 da Lei nº 6404/76, sendo destinada para orçamento de capital.

O Orçamento de Capital da Companhia, para o exercício de 2010, compreenderá o valor total de R\$ 143.000, a serem investidos no Programa Luz para Todos:

- Investimentos no escopo do programa do Governo Federal e Estadual Luz Para Todos, que prevê a ligação, no ano de 2010, de 49,3 mil novos clientes. Os investimentos neste programa durante o exercício de 2010, por parte da Companhia, totalizarão R\$ 143.000, em contrapartida aos aportes governamentais, dos quais R\$ 48.091 corresponderão à parcela de lucros retidos.

Os dividendos mínimos são como segue:

	25% sobre o lucro líquido ajustado		Dividendos mínimos sobre capital social		Dividendos mínimos obrigatórios	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Ações ordinárias	40.299	40.614	-	-	40.299	40.614
Ações preferenciais classe A	23.613	23.769	9.614	9.603	23.613	23.769
Ações preferenciais classe B	1.361	1.399	924	942	1.361	1.399
<b>Total</b>	<b>65.273</b>	<b>65.782</b>	<b>10.538</b>	<b>10.545</b>	<b>65.273</b>	<b>65.782</b>

A administração da Companhia irá propor a seguinte distribuição dos resultados na próxima Assembléia Geral de Acionistas:

	2009	2008
Lucro líquido do exercício	334.448	338.523
(-) Reserva de incentivo fiscal	(73.505)	(66.633)
(-/+) Ajustes de exercícios anteriores	148	(8.761)
<b>Lucro líquido ajustado</b>	<b>261.091</b>	<b>263.129</b>
Dividendo proposto	213.000	263.129
Retenção de lucros	48.091	-

A referida proposta de distribuição dos dividendos por ação é demonstrada como segue:

	2009	2008
Ações ordinárias	131.506	162.456
Ações preferenciais classe A	77.054	95.076
Ações preferenciais classe B	4.440	5.597
<b>Total de dividendos propostos</b>	<b>213.000</b>	<b>263.129</b>

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## 28. IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL SOBRE O LUCRO

A conciliação entre a alíquota efetiva e a nominal de imposto de renda e contribuição social é como segue:

	2009	2008 (Reclassificado)
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social sobre o lucro líquido	390.990	399.286
(-) Participação dos lucros	(2.621)	(2.172)
	388.369	397.114
Alíquota nominal	34%	34%
	132.045	135.019
Reversão da provisão sobre o ágio da incorporação	(9.041)	(9.878)
Outros	4.422	83
<b>Despesas com IR e CSLL antes do benefício fiscal</b>	<b>127.426</b>	<b>125.224</b>
(-) Incentivo fiscal - ADENE	(73.505)	(66.633)
<b>Despesas com IR e CSLL após o benefício fiscal</b>	<b>53.921</b>	<b>58.591</b>

De acordo com o Ato Declaratório Executivo nº 01 de 5 de janeiro de 2009, a Companhia faz jus à redução do Imposto de Renda e adicionais não restituíveis, calculados com base no lucro da exploração, relativamente ao empreendimento de que trata o Laudo Constitutivo nº 0170/2007, expedido pelo Ministério da Integração Nacional – MI (ADENE) apresentado nas páginas 5 a 7, estabelecendo as condições e exigências para o gozo do benefício.

O Laudo Constitutivo 0170/2007, foi expedido com base no art. 1º da Medida Provisória nº 2.199-14, de 24 de agosto de 2001, reconhecendo para o benefício a condição onerosa atendida: Modernização Total de empreendimento de infra-estrutura na área de atuação da extinta Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste – SUDENE, conforme art. 2º, inciso I do Decreto nº 4.213, de 26 de abril de 2002.

O incentivo consiste na redução do imposto de renda devido em 75% do imposto de renda apurado no exercício, com início de fruição do benefício no ano-calendário 2007 e término do prazo no ano-calendário de 2016.

O valor do imposto de renda que deixou de ser pago em virtude dos benefícios de redução foi contabilizado de acordo com a Lei nº 11.638/07 e Deliberação CVM nº 555 que aprovou o CPC nº 07 em que determina a contabilização no resultado do exercício e posteriormente a transferência para reserva especial de lucro não distribuível, restringindo sua utilização apenas para absorção de prejuízos ou aumento de capital.

Em virtude do acima exposto, a Companhia deixou de recolher, no ano de 2009, o montante de R\$ 73.505 (R\$ 66.633 em 2008).

## 29. OBRIGAÇÕES COM BENEFÍCIOS PÓS-EMPREGO

A Companhia é patrocinadora de fundo de pensão, administrado pela Fundação Coelce de Seguridade Social - Faelce, entidade fechada de previdência privada complementar, sem fins lucrativos. A Fundação administra dois planos de benefícios, sendo um na modalidade de benefício definido (Plano BD), que tem por finalidade principal complementar os benefícios a que têm direito auferir, como segurados de previdência social, os empregados da Companhia, e um na modalidade de contribuição definida (Plano CD), que tem por objetivo conceder um benefício em função da reserva acumulada em nome do participante.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





O cálculo matemático relativo aos benefícios de complementação de aposentadorias e pensões do Plano BD adota o regime financeiro de capitalização.

Para o Plano BD a Companhia contribui mensalmente com a taxa de 4,45% da folha de remuneração de todos os seus empregados e dirigentes participantes, para cobertura do custo normal e com taxa de 2,84% sobre o quociente (não inferior à unidade) entre o número de empregados e dirigentes participantes da FAELCE, existentes em 31 de julho de 1997, e o número de empregados participantes existentes no mês de competência da contribuição suplementar amortizante, estando prevista a vigência dessa contribuição suplementar durante 22 anos e 6 meses, a contar de julho de 1997. Além desse percentual, a patrocinadora é responsável pelo pagamento das despesas administrativas do programa previdencial da referida entidade.

Para o Plano CD a Companhia contribui mensalmente com o mesmo valor que o participante efetua. O valor da contribuição varia em função da remuneração, tendo seu cálculo definido com base nas alíquotas 2,5%, 4,0% e 9,0%, aplicadas "em cascata".

Em 30 de junho de 1999 foi firmado contrato de dívida consolidando todos os débitos provenientes de retenções e atrasos nos repasses de obrigações e encargos financeiros pela Companhia. Em 30 de junho de 2007 foi assinado um terceiro aditivo, conforme resolução CGPC nº 17/96 do Ministério da Previdência e Assistência Social, sob as seguintes condições:

- Prazo para pagamento total: 14 parcelas semestrais e sucessivas, iniciando em 31 de dezembro de 2007 e terminando em 30 de junho de 2014. Até 31 de dezembro de 2009, a companhia realizou 05 parcelas de amortizações, ficando um saldo de R\$ 45.609 (R\$ 59.042 em 2008).
- Pagamento dos juros: mensais e sucessivos, corrigidos pelo INPC.
- Amortização do principal: semestral calculado sobre o saldo devedor de cada mês, depois da aplicação da correção monetária pelo INPC.

A composição da obrigação atuarial, em 31 de dezembro de 2009, é como segue:

Conciliação dos (ativos) passivos:	
Valor presente das obrigações atuariais	594.242
Valor justo dos ativos	(599.274)
(Ativo) passivo atuarial	(5.032)

A companhia não registrou o ativo líquido de pensão devido ao seu plano junto a Faelce não prever redução efetiva das contribuições e não ser reembolsável por sua parte.

Movimentação da obrigação atuarial líquido em 2009:

Valor presente da obrigação atuarial total   GRI EN3	(452.550)
Custo dos serviços correntes	(3.873)
Custo dos juros	(51.484)
Perda atuarial	(63.244)
Benefícios pagos em 2009	37.615
Valor presente da obrigação atuarial total	(533.536)

Movimentação do valor justo dos ativos dos planos:

Valor justo dos ativos do plano em 2008	460.358
Contribuições pagas em 2009	21.895
Rendimento real dos ativos	154.636
Benefícios pagos em 2009	(37.615)
Valor justo dos ativos do plano (final)	599.274

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Despesa prevista para 2010:

<b>Custo do serviço corrente</b>	<b>2.063</b>
Custo dos juros	55.661
Retorno dos investimentos	(66.430)
Amortização de perdas/ganhos não reconhecidos	(111)
Contribuição esperada dos empregados	(2.110)
<b>Total de despesas previstas</b>	<b>(10.927)</b>

As principais premissas adotadas pelo atuário independente para a realização da avaliação são:

Principais premissas atuariais	2009	2008
Taxa de desconto para avaliação do custo de serviço corrente e da obrigação atuarial total	"10,80% inflação anual+desconto 1,77%.a.a"	"11,80% inflação anual+desconto 7,5%.a.a"
Taxa de rendimento esperada sobre ativos do plano	11,28%	"10,24% inflação anual+Juro real 6%.a.a"
Taxa do crescimento salarial	"5,84% (empregados participantes) 4% (participantes não empregados)"	"5,84% (empregados participantes) 4% (participantes não empregados)"
Taxa de inflação esperada	4%	4%
Reajuste de benefícios concedidos de prestação continuada	4%	4%
Fator de capacidade do benefício/salário	98%	98%
Taxa de rotatividade	Nula	Nula
Tábua geral de mortalidade ( $q_x$ )	AT-83	AT-83
Tábua de entrada em invalidez ( $i_x$ )	LIGHT-MÉDIA	LIGHT-MÉDIA
Tábua de mortalidade de inválidos ( $q'_x$ )	$q_x$ da AT-49	$q_x$ da AT-49
Tábua de mortalidade de ativos	método de Hamza	método de Hamza

### 30. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

A composição do fornecimento de energia elétrica, por classe de consumidores, é como segue:

	Nº de consumidores		MWh		R\$	
	Não auditado		Não auditado			
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Fornecimento faturado						
Residencial normal	562.265	574.460	1.316.976	1.301.003	700.640	647.131
Residencial baixa renda	1.657.584	1.558.032	1.371.991	1.249.971	307.334	253.072
Industrial	5.874	5.943	1.359.108	1.291.747	421.512	388.578
Comércio, serviços e outros	154.746	151.276	1.516.813	1.433.357	648.917	600.805
Rural	320.736	303.994	718.154	711.869	145.248	133.370
Poder público	29.308	28.400	405.678	393.434	167.426	159.132
Iluminação pública	6.615	5.697	380.557	367.722	103.133	94.302
Serviços públicos	1.727	1.634	233.460	236.458	69.923	67.286
	2.738.855	2.629.436	7.302.737	6.985.561	2.564.133	2.343.676
(+) Estorno provisão refaturamento prefeituras	-	-	-	-	873	6.000
Reposicionamento revisão tarifária	-	-	-	-	3.791	5.542
Reposicionamento tarifário-transmissoras	-	-	-	-	933	700
Recuperação perda de receita 2001	-	-	-	-	15	(18.339)
Recuperação energia livre - Geradoras	-	-	-	-	-	(6.429)
Recuperação parcela A	-	-	-	-	1.699	(48.866)
<b>Consumidores, concessionários e permissionários</b>					<b>2.571.444</b>	<b>2.282.284</b>
Fornecimento não faturado	-	-	-	-	12.955	9.100
Subvenção baixa renda	-	-	-	-	224.425	174.066
Energia elétrica de curto prazo	-	-	-	-	26.948	13.245
Receita de uso da rede elétrica-consumidores livres	-	-	-	-	56.651	55.331
Outras receitas- baixa energia livre	-	-	-	-	(2.264)	57.475
Outras receitas	-	-	-	-	93.967	105.036
<b>Receita operacional bruta</b>					<b>2.984.126</b>	<b>2.696.537</b>

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



	Nº de consumidores		MWh		R\$	
	Não auditado		Não auditado			
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
<b>(-) Deduções da receita</b>						
ICMS	-	-	-	-	(573.936)	(528.563)
Cofins	-	-	-	-	(110.930)	(111.412)
PIS	-	-	-	-	(20.730)	(24.518)
RGR - Quota para reserva global de reversão	-	-	-	-	(37.070)	(29.917)
CCC - Conta de consumo de combustível	-	-	-	-	(64.332)	(55.251)
Outros impostos e contribuições sobre a Receita	-	-	-	-	(36.426)	(31.832)
<b>Total de deduções de receita</b>					<b>(843.424)</b>	<b>(781.493)</b>
<b>Total receita operacional líquida</b>	<b>2.738.855</b>	<b>2.629.436</b>	<b>7.302.737</b>	<b>6.985.561</b>	<b>2.140.702</b>	<b>1.915.044</b>

### 31. OUTRAS RECEITAS OPERACIONAIS

	2009	2008
Inspecção de instalações e serviços vários	7.957	5.056
Renda na prestação de serviços	63.026	82.967
Arrendamento e aluguéis	12.248	10.928
Serviço taxado	3.830	4.427
Baixa energia livre	(2.264)	57.475
Outros	6.906	1.658
<b>Total de outras receitas operacionais</b>	<b>91.703</b>	<b>162.511</b>

### 32. COMPRA E VENDA DE ENERGIA NA CCEE

No primeiro semestre de 2009 e 2008 a Companhia efetuou a comercialização de energia de curto prazo no âmbito da Câmara de Compensação de Energia Elétrica – CCEE, conforme a seguir demonstrado:

	2009		2008	
	MWh	R\$	MWh	R\$
Compra	(Não auditado)		(Não auditado)	
Compra de energia	438	(7.139)	18.400	(5.076)
Ajustes financeiros	-	(1.488)	1.012	168
	<b>438</b>	<b>(8.627)</b>	<b>19.412</b>	<b>(4.908)</b>

	2009		2008	
	MWh	R\$	MWh	R\$
Venda	(Não auditado)		(Não auditado)	
Venda de energia	313.141	44.558	215.112	26.679
CVA Sobrecontratação	-	8.527	-	(10.948)
Ajustes financeiros	-	(26.137)	(12.133)	(2.486)
	<b>313.141</b>	<b>26.948</b>	<b>202.979</b>	<b>13.245</b>

### 33. RESULTADO DO SERVIÇO

As despesas operacionais têm a seguinte composição por natureza de gasto:

Descrição	Custo do Serviço	Serviços prestados a terceiros	Despesa de Vendas	Despesas Gerais e Administrativas	Outras	2009	2008 (Reclassificado)
Receita operacional líquida						2.140.702	1.915.044
Pessoal	(70.346)	-	-	(25.088)	-	(95.434)	(93.525)
Material	(8.897)	(6.944)	(4.527)	(694)	-	(21.062)	(29.178)
Serviços de terceiros	(124.033)	(17.143)	(36.972)	(17.832)	-	(195.980)	(182.326)
Energia elétrica comprada para revenda	(1.059.736)	-	-	-	-	(1.059.736)	(879.060)

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Descrição	Custo do Serviço	Serviços prestados a terceiros	Despesa de Vendas	Despesas Gerais e Administrativas	Outras	2009	2008 (Reclassificado)
Encargos do uso do sistema de transmissão	(94.969)	-	-	-	-	(94.969)	(71.063)
Encargo serviço de sistema-ESS	(5.808)	-	-	-	-	(5.808)	(33.318)
Constituição CVA-ESS	(33.522)	-	-	-	-	(33.522)	24.695
Depreciação e amortização	(114.424)	-	-	(2.302)	(14)	(116.740)	(101.572)
Amortização / reversão ágio da incorporação	-	-	-	-	(13.698)	(13.698)	(14.967)
Provisões para créditos de liquidação duvidosa	-	-	(4.516)	-	-	(4.516)	(13.351)
Provisão/Reversão perda de receita - racionamento	-	-	-	-	-	-	106.873
Taxa de fiscalização da Aneel	-	-	-	-	(3.976)	(3.976)	(4.042)
Baixa ativo regulatório	-	-	(15)	-	-	(15)	(106.881)
Baixa energia livre	-	-	-	-	-	-	(50.482)
Provisão para contingências	-	-	-	-	(5.644)	(5.644)	6.509
Outras despesas operacionais	(6.420)	-	-	(19.639)	(15.185)	(41.244)	(25.154)
	<b>(1.518.155)</b>	<b>(24.087)</b>	<b>(46.030)</b>	<b>(65.555)</b>	<b>(38.517)</b>	<b>(1.692.344)</b>	<b>(1.466.842)</b>
Resultado do serviço						<b>448.358</b>	448.202
Resultado financeiro						<b>(57.368)</b>	(48.916)
Resultado operacional						<b>390.990</b>	399.286

Despesa de pessoal	2009	2008 (Reclassificado)
Remuneração	(70.879)	(64.814)
Encargos sociais	(25.412)	(24.331)
Provisão de férias e décimo	(10.347)	(10.057)
Plano de saúde	(7.301)	(6.718)
Previdência privada	(5.405)	(9.160)
Auxílio alimentação e outros benefícios	(11.607)	(14.161)
Participação nos resultados	(6.923)	(4.906)
Outros	(208)	371
(-) Transferências para imobilizado em curso	42.648	40.251
<b>Total de despesa de pessoal</b>	<b>(95.434)</b>	<b>(93.525)</b>

Custo com energia elétrica comprada para revenda	Quantidade MWH		R\$	
	Não auditado			
	2009	2008	2009	2008
Central Geradora Termelétrica de Fortaleza – CGTF	2.690.000	2.690.000	(491.351)	(414.955)
Centrais Elétricas S.A – Furnas	1.618.502	1.610.406	(127.754)	(120.173)
Companhia Hidroelétrica do São Francisco – Chesf	1.150.579	1.238.004	(87.714)	(89.565)
Companhia Energética de São Paulo – CESP	621.662	602.602	(51.074)	(46.191)
Centrais Elétricas do Norte do Brasil S.A – Eletronorte	486.198	487.530	(38.957)	(37.314)
Copel Geração S.A – Copel	428.396	418.644	(32.178)	(29.785)
CEMIG - Geração e Transmissão S.A	355.671	289.922	(33.924)	(23.392)
Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE	438	19.412	(8.627)	(4.908)
Programa de Inc. as Fontes Alternativas – Proinfa	180.287	121.017	(33.290)	(18.238)
CVA Compra de Energia do Período	-	-	(21.666)	11.231
CVA – Proinfa	-	-	4.563	1.862
Amortização CVA energia comprada	-	-	(33.459)	(35.653)
Amortização energia comprada – transmissoras	-	-	1.264	3.793
Contratos por disponibilidade(*)	431.034	78.859	(44.352)	(26.837)
Outros	753.440	625.248	(61.217)	(48.935)
<b>Total energia comprada para revenda</b>	<b>8.716.207</b>	<b>8.181.644</b>	<b>(1.059.736)</b>	<b>(879.060)</b>

(\*) Contratação de disponibilidade da usina para geração de energia elétrica quando necessário. Entre o ano de 2008 e 2009 houve um incremento na compra por disponibilidade e quantidade, em virtude da constituição de novos contratos do 4º leilão de energia existente, 1º e 2º leilões de energia nova produto 2009, com custos superiores aos já contratados. Os custos com cada leilão são diferentes e homologados pelo órgão regulador.

Custo com encargo do sistema de distribuição	R\$	
	2009	2008
Centrais Elétricas S.A – Furnas	(12.590)	(9.991)
Companhia Hidroelétrica do São Francisco – Chesf	(27.573)	(23.054)
Centrais Elétricas do Norte do Brasil S.A – Eletronorte	(6.292)	(5.205)
Copel Geração S.A – Copel	(1.548)	(1.306)

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





Custo com encargo do sistema de distribuição	R\$	
	2009	2008
Cemig - Geração e Transmissão S.A	(3.693)	(2.602)
CTEEP - Companhia de Transmissão de Energia Elétrica Paulista	(9.444)	(7.769)
Eletrosul Centrais Elétricas S. A.	(6.026)	(4.673)
CEEE - Companhia Estadual de Geração e Transmissão de Energia Elétrica	(2.557)	(1.970)
ATE Transmissora de Energia S.A.	(2.534)	(2.020)
Novatrans Energia S.A.	(2.856)	(2.405)
TSN - Transmissora Sudeste Nordeste S.A.	(2.748)	(2.673)
O.N.S. - Operador Nacional do Sistema Elétrico	(2.742)	(2.106)
E.A.T.E. - Empresa Amazonense de Transmissão de Energia S.A.	(2.422)	(1.971)
ENTE - Empresa Norte de Transmissão de Energia	(1.230)	(1.009)
ITE - Itumbiara Transmissora de Energia S.A.	(1.170)	(978)
Expansion Transmissão de Energia Elétrica S.A.	(1.120)	(932)
STN - Sistema de Transmissão Nordeste S.A.	(987)	(820)
CPTE - Cachoeira Paulista Transmissora de Energia S.A.	(471)	(380)
CVA - rede básica	13.188	13.253
Amortização CVA rede básica	(6.807)	753
Encargo do serviço do sistema	(5.808)	(33.318)
CVA ESS	(33.522)	24.695
Amortização rede básica-transmissoras	(1.731)	(5.193)
Outros	(11.616)	(8.011)
<b>Total do custo com encargo do sistema de distribuição</b>	<b>(134.299)</b>	<b>(79.685)</b>

Outras despesas operacionais	2009	2008
Aluguéis	(6.964)	(5.971)
Publicidade e propaganda	(2.732)	(5.262)
Indenizações a terceiros	(2.241)	(1.442)
Doações, contribuições e subvenções	(1.541)	(1.367)
Seguros	(1.621)	(987)
Tributos	(515)	(477)
Estagiários	(1.119)	(1.003)
Publicações legais e assinaturas	(207)	(598)
Custas judiciais	(835)	(290)
Prejuízo da desativação de bens	(7.523)	(2.212)
Falta no inventário de estoque	(1.085)	(1.928)
Material de segurança	-	(2.651)
Provisão Auto de Infração	(9.830)	-
Multas operacionais	(3.106)	-
Despesas gerais	(1.925)	(966)
<b>Total de outras despesas operacionais</b>	<b>(41.244)</b>	<b>(25.154)</b>

A Aneel/Arce realizou, em agosto de 2009, fiscalização dos serviços elétricos prestados pelo Coelce Plus. O resultado final da fiscalização foi a emissão do Auto de Infração nº 104/2009 - SFE/Aneel onde estabelece multa no valor de R\$ 19.900.

O Coelce Plus foi criado pela Companhia com o objetivo de prestar serviços requeridos por seus consumidores, serviços esses que agreguem valor na relação concessionária consumidor. A disponibilização de tais serviços destina-se a atender solicitações e necessidades dos clientes, que frequentemente questionavam acerca da inexistência de tais serviços no portfólio da Companhia. A prestação de qualquer serviço ocorre a partir de solicitação dos interessados. Os serviços prestados foram agrupados em três categorias:

- (I) Serviço de arrecadação;
- (II) Serviços elétricos correlatos; e
- (III) Outros serviços solicitados pelo cliente.

A Companhia apresentou manifestação junto a Aneel esclarecendo que os serviços prestados pelo Coelce Plus não se enquadram como outra atividade empresarial e sim atividades inerentes a distribuição de energia elétrica.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Esclareceu, ainda, que as receitas auferidas pelo Coelce Plus não devem ser utilizadas para fins de modicidade tarifária conforme estabelece a própria regulamentação da Aneel.

Outro fato destacado na manifestação da Companhia foi em relação ao ponto identificado pela Aneel quanto a prestação de serviço pelo Coelce Plus posterior ao ponto de entrega, ou seja, nas instalações internas do cliente. Nessa situação foi informado que no atendimento ao Programa Luz para Todos a distribuidora é responsável inclusive pela execução das instalações internas do domicílio e nos Programas de eficiência energética, regulamentados pela própria Aneel, a distribuidora executa serviços além do ponto de entrega.

Tendo em vista a manifestação apresentada ao órgão regulador, a Companhia procedeu a provisão no valor de R\$ 9.830.

### 34. PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS

A Companhia implantou o programa de participação dos empregados nos resultados, nos moldes da Lei nº 10.101/00 e artigo nº 189 da Lei nº 6.404/76, baseado em acordo de metas operacionais e financeiras previamente estabelecidas com os mesmos. O montante dessa participação para o exercício de 2009 foi de R\$ 9.544 (R\$ 7.078 em 2008).

### 35. REMUNERAÇÃO DOS ADMINISTRADORES

Os honorários dos administradores foram fixados pela Assembléia Geral Ordinária e Extraordinária realizada em 30 de abril de 2009, no montante global anual de até R\$ 6.300 (R\$ 6.000 em 2008).

### 36. COMPROMISSOS

Os compromissos relacionados a contratos de longo prazo com a compra de energia são como segue:

	Vigência	2011	2012	2013	2014	2015	após 2015
Endesa Fortaleza-CGTF	até 2023	312.780	312.780	312.780	312.780	312.780	2.502.270
Energy Works	até 2013	130	130	130	-	-	-
Eólica - Wobben	até 2018	5.230	5.250	5.230	5.230	5.230	15.710
1ºLEE - Produto 2005	até 2012	285.970	286.760	-	-	-	-
1ºLEE - Produto 2006	até 2013	222.190	222.800	222.190	-	-	-
1ºLEE - Produto 2007	até 2014	44.280	44.400	44.280	44.280	-	-
2ºLEE - Produto 2008	até 2015	40.990	41.100	40.990	40.990	40.990	-
4ºLEE - Produto 2009	até 2016	6.030	6.050	6.030	6.030	6.030	6.050
1ºLEN - Produto 2008	até 2037	20.330	20.390	20.330	20.330	20.330	176.740
1ºLEN - Produto 2009	até 2038	22.170	22.230	22.170	22.170	22.170	201.690
1ºLEN - Produto 2010	até 2039	71.630	71.830	71.630	71.630	71.630	1.191.070
2ºLEN - Produto 2009	até 2038	33.910	34.010	33.910	33.910	33.910	607.800
3ºLEN - Produto 2011	até 2040	51.620	51.770	51.620	51.620	51.620	916.070
1ºLEE - Produto 2007(A-1)	até 2014	1.160	1.170	1.160	1.160	-	-
4ºLEN - Produto 2010	até 2024	9.060	9.080	9.060	9.060	9.060	81.580
5ºLEN - Produto 2012	até 2041	-	73.830	73.630	73.630	73.630	1.152.350
Leilão Santo Antônio - Produto 2012	até 2041	-	140	12.500	31.820	47.720	1.286.550
Leilão Jirau - Produto 2013	até 2042	-	-	6.180	11.540	16.160	518.720
6ºLEN - Produto 2011	até 2025	19.510	19.560	19.510	19.510	19.510	195.240
7ºLEN - Produto 2013	até 2042	-	-	41.140	41.140	41.140	517.920
<b>Total dos contratos de compra de energia</b>		<b>1.146.990</b>	<b>1.223.280</b>	<b>994.470</b>	<b>796.830</b>	<b>771.910</b>	<b>9.369.760</b>

LEE - Leilão de Energia Existente  
LEN - Leilão de Energia Nova

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Os valores relativos aos contratos de compra de energia representam o volume total contratado pelo preço corrente no final do exercício de 2009 que foram homologados pela Aneel.

### 37. SEGUROS

Os principais ativos em serviço da Companhia estão segurados por uma apólice internacional do Grupo Endesa, com o valor em risco no montante global de US\$ 300.844 (R\$ 523.831) (\*), cobertura de lucros cessantes no total de US\$ 481,704 (R\$ 838.743) (\*) e com uma cobertura por eventos de danos materiais combinado a perda de benefícios no montante de US\$ 30.000 (R\$ 52.236) (\*). A Companhia também mantém um seguro de responsabilidade civil que faz parte do programa de seguros corporativos do grupo Endesa no valor de U\$ 150.000 (R\$ 261.180) (\*) por sinistro ou agregado anual. Ambos os programas, tem validade no período compreendido de 30 de junho de 2009 a 30 de junho de 2010.

Risco	Vigência	2009
Danos materiais	30/06/2009 a 30/06/2010	52.236
Responsabilidade Civil	30/06/2009 a 30/06/2010	261.180

O prêmio total de US\$ 715 (R\$ 1.404) (\*\*) corresponde a U\$ 278 (R\$ 546) (\*\*) de riscos operacionais e US\$ 437 (R\$ 858) (\*\*) de responsabilidade civil.

(\*) Os valores segurados em reais foram convertidos pelo câmbio de 1,7412 de 31 de dezembro de 2009.

(\*\*) Os valores dos prêmios em reais foram convertidos pelo câmbio de 1,9640 de 29 de outubro de 2009, data de pagamento.

### 38. QUESTÕES AMBIENTAIS

Sustentabilidade para a Companhia é crescimento responsável, ou seja, a geração de resultados econômico-financeiros satisfatórios, com a incorporação de critérios socioambientais em sua estratégia e modelo de gestão. Isso possibilita o alcance dos objetivos do negócio e maximiza a criação de valor em uma perspectiva de longo prazo para todos com os quais ela se relaciona. Além de todos os projetos sociais que desenvolve, a Companhia cumpre rigorosamente a legislação e as normas ambientais, investe em pesquisa, em novas tecnologias, em educação ambiental, bem como desenvolve projetos ambientais que beneficiam a sociedade em geral. Para a Coelce, somente com a participação consciente de todos será possível garantir um futuro adequado às próximas gerações. Em 2009, dentre as ações ambientais que merecem destaque, tem-se:

#### a. Uso de Rede Compacta/Linha Verde

Com o objetivo de minimizar a necessidade de podas em redes de média-tensão, a Coelce investe em cabos aéreos protegidos (chamados spacer), que requerem menor supressão vegetal. Nas redes de baixa-tensão, desde 2002, a Coelce adota um padrão de construção de redes com cabos pré-reunidos (trançados), cobertos, que oferecem segurança e menor poluição visual, além de reduzirem a supressão vegetal. Em 2009 foram investidos R\$ 6.473.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



## b. Realização do Programa de Eficiência Energética

A redução do desperdício no consumo de energia elétrica é o principal objetivo deste programa. Em 2009 foram investidos R\$ 8.525 mil que, entre outras iniciativas, proporcionou:

- Troca de conjuntos de iluminação e de aparelhos de ar condicionado, ineficientes, por outros modernos e mais eficientes do ponto de vista energético, com selo de qualidade Procel, em prédios públicos;
- Substituição de 9.189 geladeiras antigas, ineficientes, por eficientes, a clientes baixa-renda. Após a substituição a Companhia dá a destinação ambientalmente correta dos resíduos perigosos gerados, cumprindo o Protocolo de Montreal, com referência ao gás clorofluorcarbono (CFC), bem como do óleo do compressor, o qual é recolhido e regenerado;
- Substituição de 25.932 lâmpadas incandescentes por fluorescentes compactas (eficientes) e palestras para o uso eficiente da energia elétrica, beneficiando comunidades de baixa-renda;
- Arrecadação e destinação ambientalmente correta de 2.701 toneladas de resíduos por meio do projeto Ecoelce. O projeto visa à troca de resíduos, entregues pelos clientes nos postos de troca, por bônus na conta de energia elétrica, possuindo atualmente cadastrados 218 mil clientes.

## c. Manutenção do Sistema de Gestão Ambiental

No ano 2009, a Companhia foi auditada e recomendada para a recertificação em 25 de setembro, de acordo com a norma ISO 14001:2004, emitida pelo Bureau Veritas Certification. O seu escopo compreende construção, operação, manutenção do sistema de transmissão e distribuição de energia elétrica e suas atividades de apoio, focado nas seguintes unidades de negócio: Administração Central, Gerência de Distribuição Fortaleza e Metropolitana, Gerência de Distribuição Norte e Relacionamento Comercial da Loja de Atendimento de Sobral, sede da Área de Distribuição Centro Norte - Canindé, sede da Área de Distribuição Centro Sul - Iguatu, sede da Área de Distribuição Sul e Relacionamento Comercial da Agência de Juazeiro do Norte. A recertificação do sistema de gestão ambiental vem firmar o compromisso da Companhia com a comunidade e o meio ambiente, o qual foi iniciado em 2006. Nesta nova fase vem buscando o aprimoramento de seus processos, e assim, reduzir os impactos ambientais de suas atividades.

## 39. DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO POR ATIVIDADE ( NÃO AUDITADA)

Conforme às instruções e orientações da Aneel, apresenta-se as demonstrações financeiras, em 31 de dezembro de 2009, das unidades de negócios: distribuição, comercialização e atividades não vinculadas à concessão do serviço público de energia elétrica e consolidado.

	Distribuição	Comercialização	Atividades não vinculadas	2009 Consolidado
RECEITA OPERACIONAL				
Fornecimento de energia elétrica				
Consumidores, concessionários e permissionários	1.345.611	1.225.833	-	2.571.444
Fornecimento não faturado	6.693	6.262	-	12.955
Subvenção baixa renda	117.508	106.917	-	224.425
Energia elétrica de curto prazo	-	26.948	-	26.948
Receita de uso da rede elétrica	56.651	-	-	56.651

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>





	Distribuição	Comercialização	Atividades não vinculadas	2009 Consolidado
Outras receitas operacionais	13.777	77.926	-	91.703
Total de receita operacional	1.540.240	1.443.886	-	2.984.126
Deduções à receita operacional				
ICMS	(274.758)	(299.178)	-	(573.936)
Cofins	(53.121)	(57.809)	-	(110.930)
PIS	(9.785)	(10.945)	-	(20.730)
ISS	(2.617)	(121)	-	(2.738)
Quota para reserva global de reversão	(37.070)	-	-	(37.070)
Conta consumo combustível	(64.332)	-	-	(64.332)
Conta de desenvolvimento energético	(15.399)	-	-	(15.399)
Programas de eficiência energética e pesquisa e desenvolvimento	(18.289)	-	-	(18.289)
Total de deduções à receita operacional	(475.371)	(368.053)	-	(843.424)
Receita operacional líquida	1.064.869	1.075.833	-	2.140.702
<b>CUSTO DO SERVIÇO DE ENERGIA ELÉTRICA</b>				
Custo com energia elétrica				
Energia elétrica comprada para revenda	-	(1.059.736)	-	(1.059.736)
Encargos de uso da rede de transmissão	-	(134.299)	-	(134.299)
Total do custo com energia elétrica	-	(1.194.035)	-	(1.194.035)
Custo de operação:				
Pessoal	(37.557)	(27.384)	-	(64.941)
Entidade de previdência privada	(3.834)	(1.571)	-	(5.405)
Material	(8.167)	(730)	-	(8.897)
Serviços de terceiros	(82.088)	(41.945)	-	(124.033)
Depreciação e amortização	(112.573)	(1.851)	-	(114.424)
Outras	(2.840)	(3.580)	-	(6.420)
Total do custo de operação	(247.059)	(77.061)	-	(324.120)
Total do custo do serviço de energia elétrica	(247.059)	(1.271.096)	-	(1.518.155)
Custo do serviço prestado a terceiros	(419)	(23.668)	-	(24.087)
<b>Lucro (prejuízo) operacional bruto</b>	<b>817.391</b>	<b>(218.931)</b>	<b>-</b>	<b>598.460</b>
	Distribuição	Comercialização	Atividades não vinculadas	2009 Consolidado
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>				
Despesas com vendas	(24.483)	(17.031)	-	(41.514)
Despesas gerais e administrativas	(39.878)	(25.677)	-	(65.555)
Amortização e Reversão do ágio oriundo da incorporação	-	-	(13.698)	(13.698)
Taxa de fiscalização Aneel	(3.976)	-	-	(3.976)
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(2.353)	(2.163)	-	(4.516)
(Provisão) reversão para contingências	(11.275)	5.631	-	(5.644)
Outras despesas operacionais	(6.058)	(9.128)	(13)	(15.199)
Total das despesas operacionais	(88.023)	(48.368)	(13.711)	(150.102)
Resultado do serviço público de energia elétrica	729.368	(267.299)	(13.711)	448.358
<b>RECEITAS (DESPESAS) FINANCEIRAS</b>				
Renda de aplicações financeiras	5.985	-	-	5.985
Acréscimo moratório em conta de energia	-	31.272	-	31.272
Atualização Perda de Receita Racionamento	-	-	-	-
Encargos de dívidas	(81.295)	-	-	(81.295)
Variações monetárias	(6.413)	-	-	(6.413)
Outras receitas (despesas) financeiras	(6.321)	(596)	-	(6.917)
Total receitas (despesas) financeiras:	(88.044)	30.676	-	(57.368)
Resultado operacional	641.324	(236.623)	(13.711)	390.990
Lucro (prejuízo) antes da contribuição social, do imposto de renda, participações	641.324	(236.623)	(13.711)	390.990
Contribuição social- corrente	(18.873)	(17.352)	-	(36.225)
Contribuição social diferida	(1.252)	3.655	-	2.403
Imposto de renda- corrente	(51.904)	(47.719)	-	(99.623)
Imposto de renda diferido	216	5.803	-	6.019
Incentivo Fiscal-Adene	38.296	35.209	-	73.505
Lucro (prejuízo) líquido antes das participações	607.807	(257.027)	(13.711)	337.069
Participação nos lucros	(1.266)	(1.355)	-	(2.621)
Lucro (prejuízo) líquido do exercício	606.541	(258.382)	(13.711)	334.448
<b>Lucro líquido do exercício por ação - R\$</b>				<b>4,30</b>

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



# Informações corporativas

## ***Conselho de Administração***

Mário Fernando de Melo Santos – Presidente

Aurélio Ricardo Bustilho de Oliveira

Cristián Eduardo Fierro Montes

Cristóbal Sanchez Romero

Fernando Antônio de Moura Avelino

Francisco Honório Pinheiro

Gonzalo Manuel Vial Vial

Jorge Parente Frota Júnior

José Alves de Mello Franco

Marcelo Llénénes

Roberto de Pádua Macieira

## ***Conselho Fiscal***

Antônio Cleber Uchoa Cunha

Antônio Osvaldo Alves Teixeira

Sérgio Queiroz Lyra

## ***Diretoria – executiva***

Abel Alves Rochinha – Presidente

Aurélio Ricardo Bustilho de Oliveira – Diretor de Planejamento e Controle

José Alves de Mello Franco – Diretor de Regulação

José Nunes de Almeida Neto – Diretor de Relações Institucionais e Governamentais, Meio Ambiente e Responsabilidade Social Corporativa

José Renato Ferreira Barreto – Diretor de Recursos Humanos

José Távora Batista – Diretor Técnico

Luiz Carlos Laurens Ortins de Bettencourt – Diretor Financeiro e de Relações com Investidores

Olga Jovanna Carranza Salazar – Diretora Comercial

Sílvia Cunha Saraiva Pereira – Diretora Jurídica

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



***Companhia Energética do Ceará – Coelce***

Rua Padre Valdevino, 150 – Piedade

CEP 60.135-040 – Fortaleza – Ceará – Brasil |GRI 2.4|

Tel.: 55 85 3453 4800

CNPJ/MF: 07.047.251/0001-70

Registro na CVM: 01486-9

Inscrição Estadual: 06.105.848-3

Inscrição Municipal: 112.188-0

[www.coelce.com.br](http://www.coelce.com.br)

***Relações com Investidores***

David Abreu

Praça Leoni Ramos, 1 - São Domingos

CEP 24210-205 - Niterói (RJ) - Brasil

Tel.: 55 21 2613-7094 / 7773 / 7389

[dabreu@endesabr.com.br](mailto:dabreu@endesabr.com.br)

[investor@coelce.com.br](mailto:investor@coelce.com.br)

[www.coelce.com.br/ri.htm](http://www.coelce.com.br/ri.htm)

***Instituição Depositária das Ações***

Banco Itaú S.A.

Av. Eng. Armando de Arruda, N° 707, 9º andar, Jabaquara

04.344-902 - São Paulo – SP – Brasil

E-mail: [claudio.ribeiro@itau.com.br](mailto:claudio.ribeiro@itau.com.br)

***Bolsas de Valores***

Códigos de negociação na BM&FBovespa:

Coelce ON – COCE3

Coelce PNA – COCE5

Coelce PNB – COCE6

***Auditores Independentes***

AGN Canarim Auditores Associados

***Site na internet***

Encontram-se disponíveis no site [www.coelce.com.br/ri.htm](http://www.coelce.com.br/ri.htm) informações detalhadas sobre o desempenho financeiro da companhia, atos societários, governança corporativa, indicadores de mercado, relatórios, balanços anuais e trimestrais, apresentações institucionais, dentre outras.

# ÍNDICE

<b>Principais indicadores</b>	<b>2</b>
<b>Perfil</b>	<b>5</b>
■ Visão, Missão e Valores	5
■ Marcos históricos	8
<b>Mensagem da Administração</b>	<b>10</b>
<b>Reconhecimentos</b>	<b>13</b>
<b>Apresentação do relatório</b>	<b>15</b>
<b>Compromissos</b>	<b>19</b>
■ Incorporação e apoio a iniciativas externas	20
<b>Conduta</b>	<b>23</b>
■ Governança corporativa	23
■ Comportamento ético	28
■ Gestão de riscos	31
■ Relacionamento com partes interessadas	34
<b>Pessoas</b>	<b>39</b>
■ Emprego	39
■ Remuneração e benefícios	41
■ Desenvolvimento profissional	44
■ Saúde e segurança ocupacional	47
■ Relações com a empresa	51
■ Parceiros e fornecedores	51
<b>Clientes</b>	<b>55</b>
■ Atendimento	55
■ Serviços	56
■ Canais	57
■ Satisfação do cliente	60
■ Responsabilidade sobre o produto	62
■ Conformidade	62
<b>Sociedade</b>	<b>65</b>
■ Impactos da distribuição	65
■ Iniciativas sociais e culturais	67
■ Inclusão e acesso	74
■ Práticas de disseminação e cumprimento	76
<b>Meio ambiente</b>	<b>79</b>
■ Gestão ambiental	79
■ Mudanças climáticas	80
■ Uso eficiente de recursos	81
■ Biodiversidade	83
<b>Inovação</b>	<b>87</b>
■ Programa Deu Certo	87
■ Eficiência energética	88
<b>Acionistas</b>	<b>91</b>
■ Estratégia	91
■ Desempenho dos negócios	93
■ Desempenho econômico-financeiro	97
■ Mercado de capitais	101
■ Criação de valor	102
■ Gestão de ativos intangíveis	103
<b>Anexos</b>	<b>105</b>
<i>Sumário GRI</i>	<b>105</b>
<i>Balanço Social Ibase</i>	<b>110</b>
<i>Demonstrações financeiras</i>	<b>113</b>
<b>Informações corporativas</b>	<b>174</b>



Página anterior

## CRÉDITOS

### *Coordenação geral*

Diretoria de Relações Institucionais, Governamentais, Meio Ambiente e Responsabilidade Social Corporativa

### *Coordenação de conteúdo e indicadores GRI*

Débora Pinho

### *Equipe de conteúdo*

A Coelce agradece especialmente aos colaboradores das diversas diretorias que contribuíram com o fornecimento de informações para este relatório:

Agenor Martins | Aguiar Junior | Alexandra Valença | Aline Mota | Ana Paula Milliet | Artur Teixeira | Augusta Lima | Camila Guimarães | Carlos Falconiere | Carlos Gomes | Cintia Borges | Cleide Silva | Daniele Couto | Danielle Luz | David Bruxel | Diego Lima | Dogival Grangeiro | Eliane Correia | Elizabete Bernardine | Elizabeth Madeira | Enivalda Oliveira | Fátima Mesquita | Francisca Giroux | Gardênia Pedrosa | Georgia Queiroz | Germana Batista | Giselle Vieira | Gonçalves Lima | Harley Halbuquerque | Herbert Aragão | Hugo Nascimento | Isabel Alcântara | Ismália Moraes | José Caminha Araripe | José Luiz Costa | José Nunes de Almeida Neto | José Renato Barreto | José Távora Batista | Juliana Linhares | Karla Geany Carioca | Larissa Mesquita | Ligia Veras | Leonardo Torquato | Luiz Junior | Lysia Lima | Marcelo Palácio | Marcelo Zaghi | Márcia Germana Cordeiro | Márcia Holanda | Márcia Sandra | Marcony Melo | Marcos Robério Pinheiro | Marta Lima | Mike Nobre | Nacélio Botelho | Nilo Neto | Nyvea Souza | Ocelo Pinho | Odailton Arruda | Olga Carranza | Osvaldo Férrer | Patricia Yale | Paulo César Sena | Plínio Neto | Rafaela Mota | Rafaela Mota | Regina Timbó | Régis Guimarães | Renato Sampaio | Ricardo Coelho | Rita Marques | Roberto Heide | Sérgio Araújo | Silvia Pereira | Socorro Lopes | Solange Freire | Suely Braga | Sylvia Dias Medina | Tânia Lima | Tatiana Sabóia | Vânia Porto | Vinícius Cunha | Viviane Marcelo | Wagner Lima | Wagner Maia

### *Conteúdo, redação e revisão*

Editora Contadino

### *Diagramação*

Grevy•Conti Comunicação+Design

### *Fotos*

Local Foto | Hélio Olímpio

Esclarecimentos adicionais sobre este relatório podem ser obtidos com Área de Responsabilidade Social Corporativa e Meio Ambiente:  
drpinho@endesabr.com.br – tel.: 55 85 3453-4821