

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE **2013**





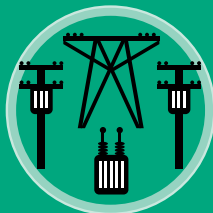
ÍNDICE

5	A EMPRESA
7	A Celpe
9	Principais indicadores
10	Mensagem do Presidente
12	Gestão estratégica

25	CAPITAL FINANCEIRO
26	Cenário econômico
29	Desempenho operacional
33	Desempenho econômico-financeiro



41	CAPITAL CONSTRUÍDO
42	Investimentos



47	CAPITAL INTELECTUAL
48	Vantagens competitivas
50	Pesquisa & Desenvolvimento



55	CAPITAL HUMANO
56	Colaboradores



69	CAPITAL SOCIAL
70	Compromissos
72	Clientes
81	Fornecedores
83	Sociedade
88	Eficiência energética



95	CAPITAL NATURAL
96	Meio ambiente



104	ANEXOS
105	Práticas de cumprimento ao Pacto Global
106	Sobre o relatório
108	Balanço social
112	Sumário remissivo GRI
121	Informações corporativas





A EMPRESA

A Celpe, empresa do Grupo Neoenergia, atende uma população estimada em 8,9 milhões de habitantes do Estado de Pernambuco e distribui energia a 3,3 milhões de clientes ativos.

12.850 GWh

foi o volume de energia distribuído em 2013.

GRI 4.8

A Missão, a Visão e os Valores da Celpe são comuns aos de todas as empresas de geração, transmissão, comercialização e distribuição do Grupo Neoenergia.

MISSÃO

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

VISÃO

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

VALORES

Segurança – Colocamos as vidas das pessoas em primeiro lugar.

Pessoas – Valorizamos e inspiramos as pessoas.

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

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

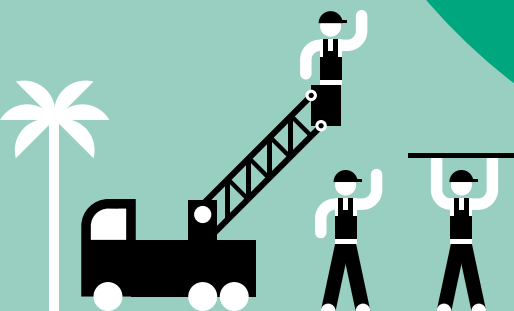
Atuação sem Fronteiras – Quebramos os limites organizacionais (áreas, empresas) para trabalharmos em equipe e gerarmos melhores resultados.

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

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

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

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





A CELPE

A Companhia Energética de Pernambuco (Celpe) é uma concessionária do serviço de distribuição de energia elétrica. Criada em 1965, atua em todo o Estado de Pernambuco – inclusive na Ilha de Fernando de Noronha, distrito estadual – e no município de Pedra do Fogo, no Estado da Paraíba, na Região Nordeste do Brasil. Atende uma população estimada de 8,9 milhões de habitantes e sua área de concessão, onde a distribuição de energia elétrica é um serviço universalizado, abrange 98.547 quilômetros quadrados. No Distrito Estadual de Fernando de Noronha, a Celpe também faz a geração de energia, com uma usina térmica com capacidade de 4,372 MW. [GRI 2.1, 2.2, 2.3, 2.5, EU1](#)

Em dezembro de 2013, os clientes ativos somavam 3,3 milhões. Desses, 2,9 milhões eram residenciais (49,02%), dos quais 1,3 milhão (38,8%) classificados como de baixa renda.

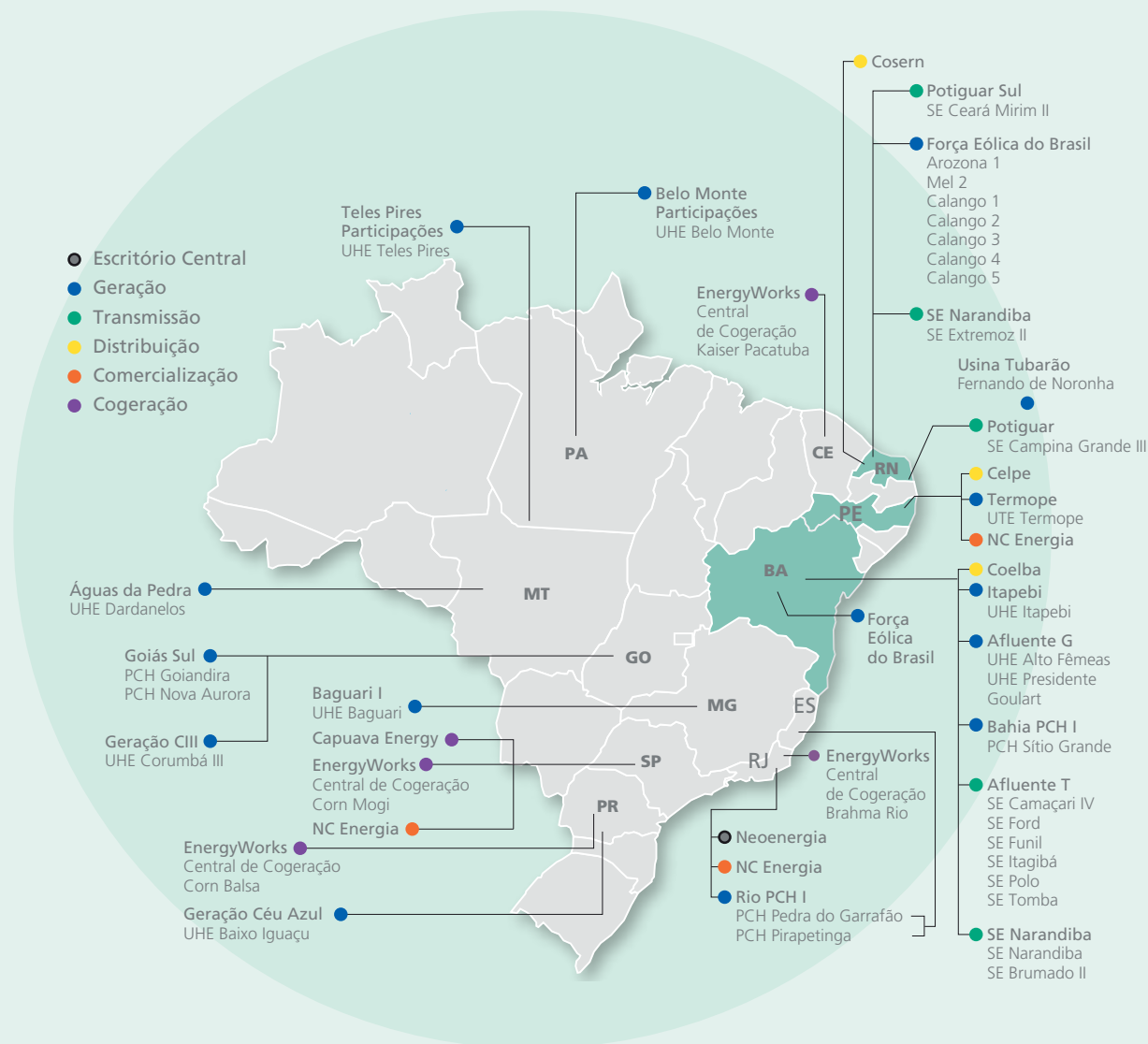
O contrato de concessão da empresa foi assinado em 30 de março de 2000 e tem validade por 30 anos. Sua atuação é regulada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), órgão vinculado ao Ministério de Minas e Energia. [GRI 2.7](#)

Sociedade anônima, a Celpe é controlada pelo Grupo Neoenergia, que detém 89,65% do capital social. Em 2013, distribuiu 12.850 GWh de energia e registrou receita operacional bruta de R\$ 4,5 bilhões, com lucro líquido de R\$ 106,8 milhões. Encerrou o ano com 1.722 colaboradores próprios e 6.145 terceirizados. Sua relevância econômica para o Estado de Pernambuco também é representada pelo montante de R\$ 835 milhões pagos em Imposto de Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS), de um total de R\$ 1,1 bilhão em tributos e contribuições recolhidos em 2013. [GRI 2.6, 2.8](#)

A sede da Celpe fica na cidade do Recife, assim como seu Centro de Operações Integradas (COI), laboratórios de Controle da Qualidade e de Medição de Equipamentos e Centro de Treinamento. A estrutura operacional contempla sete escritórios regionais (Áreas Metropolitanas Norte e Sul, Carpina, Cabo, Caruaru, Garanhuns, Serra Talhada e Petrolina), 53 agências de atendimento e cinco agências móveis. A empresa possui 4,2 mil quilômetros de linhas de transmissão, 135 subestações – com potência instalada de 3.336 MVA – e 137 mil quilômetros de linhas de distribuição. [GRI 2.4, 2.8](#)

Grupo Neoenergia

A Neoenergia é um dos 40 maiores grupos privados do setor elétrico brasileiro, com presença em 13 estados e atuação em toda a cadeia de energia: geração, transmissão, comercialização e distribuição.



Em distribuição, atende 9,9 milhões de clientes nos Estados de Pernambuco, da Bahia e do Rio Grande do Norte, onde controla, respectivamente, as distribuidoras Celpe, Coelba e Cosern.

Suas unidades de geração de energia elétrica encerraram o ano de 2013 com capacidade instalada de 1.625 MW. São 27 usinas geradoras, sendo 11 hidrelétricas, uma termelétrica, 10 parques eólicos e 5 de cogeração. A participação em grandes projetos de geração – a exemplo das hidrelétricas de Teles Pires, Baixo Iguaçu e Belo Monte, e de parques eólicos construídos por meio de uma *joint venture* entre o Grupo e a Iberdrola – permitirá elevar essa capacidade para 4.010 MW até 2019, o equivalente a cerca de 2,5% do total instalado do Brasil.

As atividades de transmissão se concentram nas empresas Afluente T e Narandiba, que somam nove linhas com cerca de 450 quilômetros de extensão e 900 MVA de capacidade em três subestações e ativos operados em mais quatro.

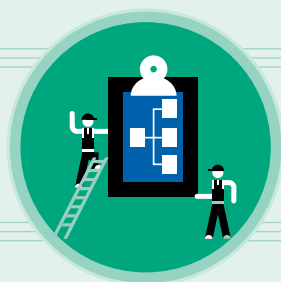
Em comercialização, atua com a NC Energia, que tem presença em todo o território nacional e atende clientes do segmento livre de negociação de energia.

O capital da Neoenergia é compartilhado pelos acionistas Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ), com 49,01% das ações, Iberdrola (39,00%) e Banco do Brasil (11,99%). O Grupo obteve em 2013 receita líquida de R\$ 10,6 bilhões e o lucro líquido totalizou R\$ 877,1 milhões.

A Neoenergia

é um dos maiores grupos privados do setor elétrico brasileiro, com presença em 13 estados e atuação em toda a cadeia de energia: geração, transmissão, comercialização e distribuição.





PRINCIPAIS INDICADORES GRI 2.8

	2009	2010	2011	2012	2013
Econômico-financeiros (R\$ milhões)					
Receita líquida	2.914,8	2.860,1	2.914,1	3.545,9	3.283,5
EBITDA ¹	911,5	723,5	568,7	233,7	366,4
Resultado do serviço (EBIT) ¹	799,5	592,4	430,5	49,2	216,7
Lucro líquido ¹	586,9	448,3	283,4	-29,3	106,8
Investimentos	255,2	229,2	330,7	513,0	380,6
Margens (%)					
Margem EBITDA	31,3%	25,3%	19,5%	6,6%	11,2%
Margem líquida	20,1%	15,7%	9,7%	-0,8%	3,2%
Operacionais					
Nº de clientes (mil)	3.009	3.100	3.156	3.252	3.336
Nº de empregados próprios	1.705	1.676	1.661	1.694	1.722
Nº de empregados de terceiros	5.477	5.498	5.813	6.142	6.145
Nº de subestações	128	131	131	133	135
Linhas de transmissão (km)	3.939	3.961	3.971	4.198	4.236
Linhas de distribuição (km)	121.324	121.433	121.579	126.564	137.110
Socioambientais (R\$ milhões)					
Investimento social externo	80,5	85,0	110,4	113,3	126,4
Investimento em meio ambiente	50,9	62,5	72,6	126,0	185,2

¹ Dados de 2012 reapresentados.

3.283,5
MILHÕES

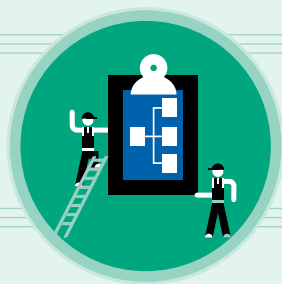
Receita líquida registrada em 2013, em comparação ao valor de R\$ 3.545,9 mil em 2012

R\$ 106,8
MILHÕES

Lucro líquido, em comparação a prejuízo de R\$ 29,3 milhões no ano anterior

R\$ 380,6
MILHÕES

Investimentos na ampliação da rede e na melhoria da qualidade do serviço



MENSAGEM DO PRESIDENTE GRI 1.1 , 1.2

Os desafios de 2013 foram convertidos em resultados. Em um ano de incertezas, prevaleceu o avanço e a consolidação da Celpe como uma das empresas mais atuantes do setor elétrico nacional. Atingimos patamares significativos nos indicadores de desempenho econômico, social e ambiental. O comprometimento com os três pilares da sustentabilidade está inserido no cotidiano da empresa, fundamentado pela Missão de “Ser a energia que movimenta e ilumina a vida para o bem-estar e o desenvolvimento da sociedade”.

No decorrer do ano, a Celpe envidou esforços na melhoria de serviços e processos. Entre as conquistas mais representativas, destacamos a redução do Índice de Perdas em 1,81 ponto percentual, chegando a 17,51. Um expressivo resultado, pautado pelas ações previstas no Plano de Redução de Perdas e de nova abordagem sobre a regularização de instalações clandestinas. A empresa fechou o ano de 2013 com 3,3 milhões de unidades consumidoras. A energia distribuída alcançou 12.850 GWh, crescimento de 9,3% em comparação ao ano anterior, bem acima da média nacional de 3,5% apurada pela Empresa de Pesquisa Energética (EPE).

Para acompanhar o desenvolvimento econômico do Estado e o crescimento do mercado consumidor, investimos, em 2013, R\$ 380,6 milhões, valor que supera a média histórica da empresa. A aplicação dos recursos teve como foco principal a modernização e expansão da rede de distribuição, com a finalidade de atender à demanda e garantir a qualidade dos serviços prestados. Concluímos a instalação de duas novas subestações de 69 kV (Venturosa e Arena da Copa), ampliando a oferta de energia elétrica para as regiões do Agreste e Metropolitana. Também realizamos 123,1 mil novas ligações urbanas e 5,2 mil novas ligações rurais. Em 2014, vamos realizar um investimento ainda maior, na ordem de R\$ 470 milhões.

Confirmado com uma das sedes da Copa do Mundo de 2014, Pernambuco foi o primeiro Estado brasileiro a concluir a infraestrutura elétrica para o mundial. Em 2013, a Celpe investiu R\$ 23,4 milhões em obras relacionadas à Copa. Em parceria com as duas outras distribuidoras do Grupo Neoenergia, Coelba e Cosern, implantamos, dentro da Itaipava Arena Pernambuco, estádio-sede da Copa 2014, a Usina Solar São Lourenço da Mata. Investimento de R\$ 10 milhões, tem potência instalada de 1 MW, equivalente ao consumo de 6 mil habitantes.

Segurança foi o valor prioritário estabelecido pelo Grupo Neoenergia na revisão de seus direcionadores em 2013, Missão, Visão e Valores – “Colocamos a vida das pessoas em primeiro lugar”. A diretriz reforçou o compromisso da Celpe com a saúde e integridade física dos seus colaboradores próprios, dos empregados das empresas prestadoras de serviços e da comunidade. Uma amostra desse compromisso está no lançamento, em 2014, do programa Comportamento Seguro, com a promoção de ações educativas e operacionais para estimular a segurança das pessoas, elevando a vida ao primeiro lugar.

A Inovação é outro de nossos valores e se refletiu, em 2013, no maior investimento já realizado em um ano pela Celpe, de R\$ 13,3 milhões. Essa Inovação não se restringiu à Pesquisa e Desenvolvimento (P&D); também foi incorporada em mudanças nos processos da empresa para melhorar o atendimento e a qualidade do serviço. Como resultados práticos e inovadores, reduzimos o tempo médio de atendimento ao cliente nas agências de 45 minutos, em 2012, para 20 minutos, em 2013, e o número de reclamações de 118.305 para 71.305. A empresa adotou, ainda, um novo conceito de atendimento de grandes clientes privados, criando uma estrutura dedicada ao perfil de cada grupo, para estabelecer um relacionamento estratégico com essa carteira.

Por sua estratégica importância ambiental, um dos projetos sustentáveis de maior visibilidade é a implantação dos primeiros painéis de geração de energia solar fotovoltaica conectados à rede elétrica da Ilha de Fernando de Noronha. Concebido em parceria com o Comando da Aeronáutica, a previsão de conclusão é no 1º semestre de 2014. A Celpe também assinou convênio com o Governo de Pernambuco para instalação de uma segunda usina solar fotovoltaica no arquipélago. As duas usinas juntas contribuirão para redução de quase 10% do consumo de óleo diesel e fazem parte do planejamento da empresa visando tornar Fernando de Noronha mais sustentável.

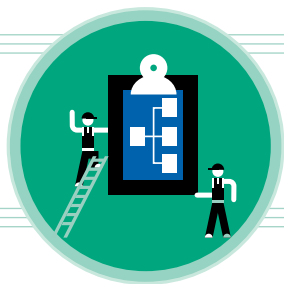
Seguindo a linha da inovação com sustentabilidade, o Programa de Eficiência Energética Nova Geladeira substituiu, até o final de 2013, 71,3 mil refrigeradores velhos por novos com o selo Procel de economia e eficiência de energia, proporcionando uma redução de até 65% na conta de energia do cliente cadastrado com a tarifa social baixa renda. Considerando todo Grupo Neoenergia, foram substituídas 246 mil geladeiras e doadas 2,3 milhões de lâmpadas. Com isso, desde o início do programa, o Grupo promoveu uma economia no consumo de energia de cerca de 301,9 GWh/ano, o equivalente a uma usina de 62,7 MW, que daria para abastecer 214 mil residências com consumo médio de 100 KWh/mês.

Neste relatório, como parte do compromisso assumido em 2007 pela Celpe em aderir ao Pacto Global da Organização das Nações Unidas, detalhamos as iniciativas para realizar o firme propósito da empresa de ser admirada pelos seus clientes, governo, colaboradores e a sociedade em geral. E de atuar em consonância com princípios universais de direitos humanos, direitos do trabalho, preservação ambiental e combate à corrupção. Praticando esses valores, a Celpe, integrante de um dos 40 maiores grupos econômicos do Brasil, está preparada para ser reconhecida, nacionalmente, como referência em inovação, padrões de operação, qualidade de atendimento, rentabilidade e crescimento.

Luiz Antonio Ciarlini
Diretor-Presidente

“

O comprometimento com os três pilares da sustentabilidade está inserido no cotidiano da Celpe, fundamentado pela Missão de “Ser a energia que movimenta e ilumina a vida para o bem-estar e o desenvolvimento da sociedade.”



GESTÃO ESTRATÉGICA

No início de 2013, o Grupo Neoenergia tornou pública a reformulação de sua Missão, Visão e de seus Valores, que são alicerces na definição dos objetivos apresentados no Mapa Estratégico das suas empresas controladas. No ano, tendo como referência o modelo corporativo, a Diretoria de Distribuição – que unifica ações da Celpe, Coelba e Cosern – desenvolveu o planejamento estratégico de médio e longo prazos específico para as três empresas. Ele contempla projeções sobre a necessidade de recursos financeiros, técnicos ou humanos e identifica oportunidades para a melhoria de processos e ganhos de eficiência. Desse trabalho, entre outros avanços, foi tomada a decisão de fortalecer ações de inovação na companhia.

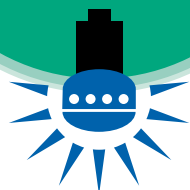
Reformulações

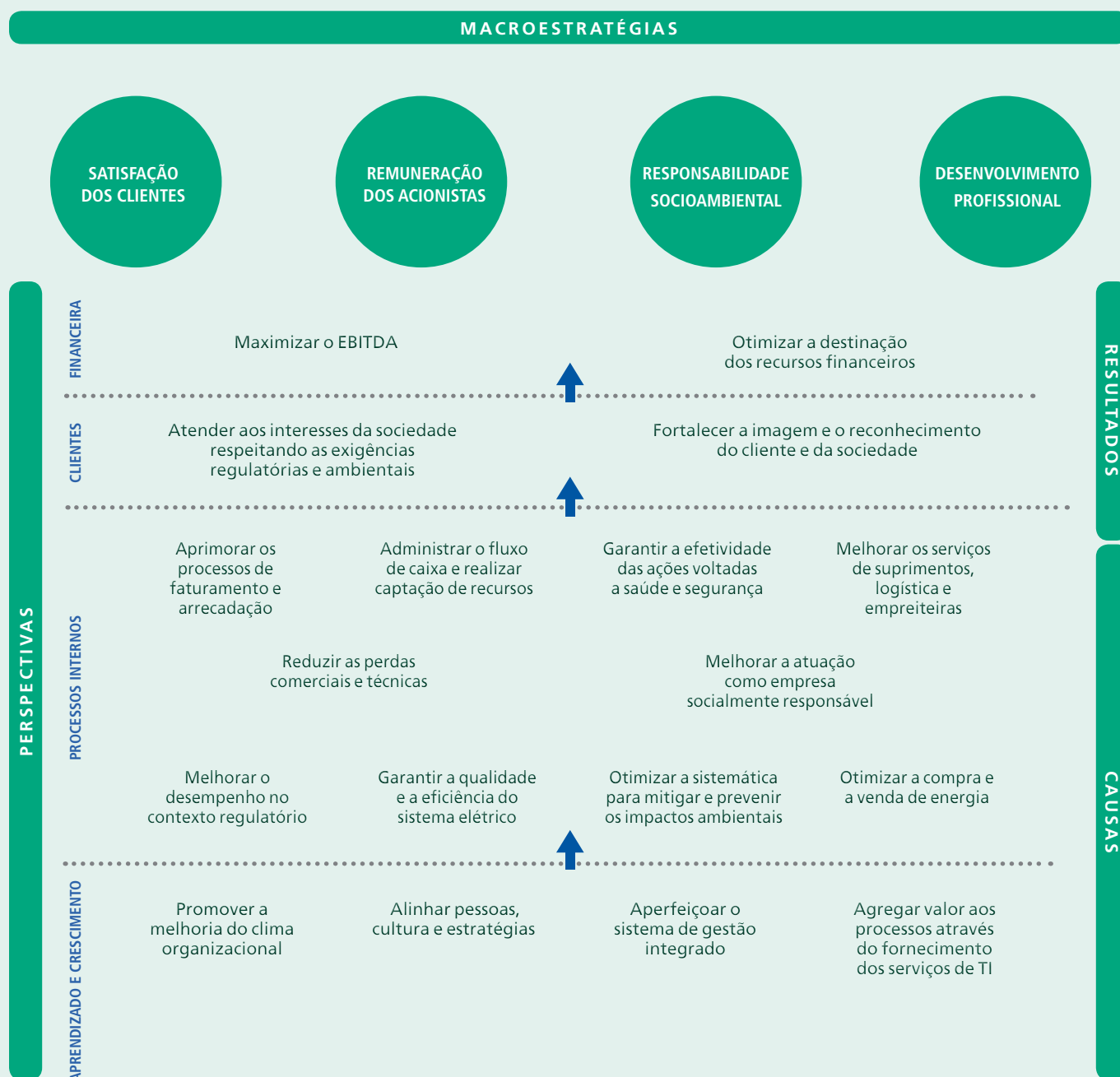
Ao longo do ano, foram reformulados os organogramas do Grupo Neoenergia e de suas distribuidoras para qualificar as atividades, aproveitar sinergias, reduzir redundâncias e ociosidades e ampliar as condições para o cumprimento do planejamento estratégico. As mudanças que abrangeram Celpe, Coelba e Cosern simultaneamente incluíram a criação de uma Superintendência de Serviços Corporativos e de três gerências: Departamento de Mercado, Departamento Comercial e Departamento de Engenharia (responsáveis por essas áreas em cada distribuidora).

Especificamente na distribuidora pernambucana ocorreram reestruturações em várias superintendências. Dentre elas, a criação das unidades de Acompanhamento de Empresas Prestadoras de Serviços (EPSs) e Serviços Administrativos de Cobrança; a absorção dos processos da Unidade de Controle de Obras de Distribuição pela Superintendência de Operações e a transferência dos processos de P&D e de Engenharia Básica de Proteção, Medição e Automação para o Departamento de Engenharia da nova Superintendência de Serviços Corporativos. Na Superintendência Comercial e de Mercado ocorreram fusões entre unidades de forma a otimizar a gestão da cobrança e o atendimento a clientes das regionais.

Inovação

Tema definido como prioridade, com a decisão de fortalecer as iniciativas nas empresas.





Mapa estratégico

O Mapa de Macroestratégias da Celpe estabelece os desafios da empresa em médio e longo prazos. É desenhado pela metodologia *Balanced Scorecard* (BSC) e contempla objetivos empresariais e sociais – como satisfação dos clientes, equilíbrio econômico-financeiro, remuneração dos acionistas, desenvolvimento profissional e responsabilidade socioambiental.

Em 2013, o mapa sofreu algumas modificações. Nas perspectivas de Aprendizado e Crescimento foi incluído o objetivo “Agregar valores



A EMPRESA
GESTÃO ESTRATÉGICA



**AÇÃO EDUCATIVA
EM COMUNIDADE
SOBRE USO SEGURO E
EFICIENTE DA ENERGIA**

aos processos através do fornecimento dos serviços de Tecnologia da Informação". Aos Processos Internos foram acrescentados dois desafios: "Administrar o fluxo de caixa e realizar captações de recursos" e "Otimizar a sistemática para mitigar e prevenir impactos ambientais". Ainda nessa perspectiva foram acrescentados: "Melhorar os serviços de suprimento, logística e empreiteiras". Das perspectivas financeiras permaneceram "Maximizar o EBITDA" e "Otimizar a destinação dos recursos financeiros". Em Clientes, foi acrescentado o aspecto ambiental: "Atender aos interesses da sociedade respeitando as exigências regulatórias e ambientais".

O Comitê Integrado de Gestão é responsável tanto por Qualidade quanto por Meio Ambiente, de acordo com as certificações *International Organization for Standardization* (ISO). O comitê é formado por representantes de todas as áreas e define o mapa estratégico da companhia, bem como suas metas. Em 2013, foi ampliado o escopo do processo de tratamento de reclamações certificado pela ISO 9001 (cadastro, interrupção programada e cobrança de irregularidade) e estendida essa certificação de qualidade ao processo de registro de solicitação de serviços e reclamações, para melhorar a qualidade do atendimento ao cliente e reduzir o número de reclamações.

As avaliações da Celpe têm como base os critérios de excelência da Fundação Nacional de Qualidade (FNQ), que concede anualmente o Prêmio Nacional de Qualidade (PNQ). A empresa utiliza tanto a ferramenta desenvolvida pela Fundação, chamada Modelo de Excelência da Gestão (MEG), quanto o sistema SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats* – Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças, em português), ambos com o objetivo de identificar pontos fortes e pontos fracos, para a melhoria dos processos de gestão.

Gestão

Mapa de Macroestratégias estabelece os desafios da empresa em médio e longo prazos.





Sustentabilidade

Em 2013, encontro de sustentabilidade que reuniu executivos e analistas da Celpe discutiu preliminarmente aspectos de maior risco e impacto das operações da companhia. Os fatores destacados foram:

IMPACTOS DA OPERAÇÃO <small>GRI 1,2, SO9, SO10</small>		
Aspecto/tema	Como ocorre	Como é minimizado/ maximizado
Potenciais impactos positivos		
Distribuição de energia	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento da sociedade, valorização da cidadania, crescimento econômico, oferta de emprego, qualidade de vida, bem-estar social, segurança, saúde, educação e entretenimento. 	<ul style="list-style-type: none"> Investimentos na ampliação e modernização dos serviços; Cadastramento de clientes na Tarifa Social; Recolhimento de impostos: R\$ 835 milhões em ICMS; Investimentos em inovação, P&D e eficiência energética; Investimentos em projetos sociais externos e ambientais.
Eficiência energética	<ul style="list-style-type: none"> Doação de refrigeradores e lâmpadas; troca de resíduos por desconto na conta de energia; Ganhos econômicos (menos furto/perdas), ambientais (menor consumo de energia), sociais (cidadania, qualidade de vida), educação para o consumo consciente. 	<ul style="list-style-type: none"> Ampliação das iniciativas de eficiência energética: projetos Educação com Energia, Energia com Cidadania, Energia Verde, Vale Luz, Nova Geladeira, Lâmpada LED; Projetos Celpe em Ação e Luz no Empreendedorismo.
Potenciais impactos negativos		
Segurança	<ul style="list-style-type: none"> Risco de acidentes com a população por contato com a rede, devido a: 1) invasão de área de servidão – imprudência do consumidor (construção civil irregular, instalação de antenas); 2) furto de energia; 3) manutenção; Segurança de colaboradores próprios e de empregados contratados por empresas terceirizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilização de EPIs e EPCs; Fiscalização adequada; Manutenção adequada; Campanhas de educação e conscientização da comunidade; Programas de saúde e qualidade de vida.
Flora e fauna	Supressão vegetal, acidentes com animais em contato com rede.	<ul style="list-style-type: none"> Treinamento para a poda; corte seletivo de vegetação; Plantio de espécies nativas; Resgate da fauna silvestre na abertura da faixa de servidão.
Resíduos	<ul style="list-style-type: none"> Risco de derramamento de óleo; Resíduos de obras; Resíduos de poda. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão de resíduos (reúso); Contratação de empresas especializadas; Programa de descarte de óleos de transformadores; Coleta seletiva; Educação ambiental.
Consumo de recursos naturais	<ul style="list-style-type: none"> Uso de materiais, água, energia. 	<ul style="list-style-type: none"> Campanhas internas e externas para uso racional dos recursos; Manutenção predial; Projeto Logisverde; Programa Energia Verde; Programa Vale Luz.



A EMPRESA
GESTÃO ESTRATÉGICA

Governança corporativa

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

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

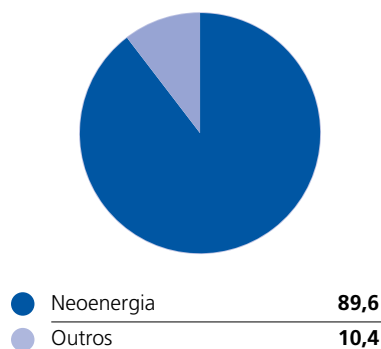
Conselho de Administração – É integrado por cinco representantes dos acionistas eleitos pela Assembleia Geral Ordinária e seus respectivos suplentes. Os conselheiros têm mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição. Eles reúnem-se ordinariamente a cada bimestre, quando avaliam o desempenho da companhia com base em indicadores econômico-financeiros e são informados sobre aspectos sociais e ambientais. Podem se reunir extraordinariamente quando convocados pelo presidente ou pela maioria dos membros. Dentre suas atribuições, previstas no acordo de Acionistas, o Estatuto Social e na Lei 6.404/76, estão a orientação geral dos negócios e a eleição e destituição dos diretores. De acordo com outras matérias previstas na Lei das Sociedades Anônimas (6.404/76), a Assembleia Geral Ordinária define a remuneração dos conselheiros. Entre os membros titulares, quatro são homens (80%) e um é mulher (20%), sendo 40% com idade entre 30 e 50 anos e 60% com mais de 50 anos. [GRI 4.2, 4.4, 4.9, LA13](#)

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

Diretoria – É responsável pela gestão dos negócios, sendo composta atualmente por cinco membros, incluindo o diretor-presidente. Seus integrantes são nomeados pelo Conselho de Administração para mandatos de três anos, passíveis de renovação. Os diretores se reúnem ordinariamente, uma vez por semana ou sempre que convocados por qualquer um de seus pares. Sua remuneração é estabelecida pelo Conselho de Administração e há uma parcela variável atrelada ao cumprimento das estratégias definidas para o ano, que incluem aspectos de sustentabilidade. [GRI 4.5](#)

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

Composição acionária (em %)





GRUPOS DE TRABALHO		
Tipo	Nome	Participantes
Interno (Celpe)	Comitê do Sistema Integrado de Gestão	Representantes da Presidência e Superintendências
	Comitê de Ética	Representantes da Presidência e Superintendências
	Comitê de Desenvolvimento de Pessoas	Superintendentes, gerentes e gestores
	Comitê de Responsabilidade Social	Representantes da Presidência e Superintendências
	Comitê de Eficiência Energética	Representantes da Presidência e Superintendências
Externo	Conselho de Consumidores	Representantes de todas as classes de clientes, do Procon e da Celpe
	Comitê de Saúde e Segurança	Representantes da Presidência, Superintendências de Gestão de Pessoas, Operações, Engenharia e Comercial e pelo Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Urbanas do Estado de Pernambuco (Sindurb/PE)

Relacionamento com investidores – A cada trimestre, é publicado relatório sobre o desempenho dos negócios e a Diretoria Financeira promove uma *webconference* e divulga informações relevantes. Realiza reuniões *one-to-one* com as principais instituições de relacionamento do Grupo Neoenergia, além de encontros Apimec no Rio de Janeiro, em São Paulo e em Belo Horizonte, na divulgação dos resultados anuais. A Celpe se comunica com os acionistas também por canais como o endereço eletrônico ri@celpe.com.br e o site corporativo (www.celpe.com.br – *link* Relações com Investidores). GRI 4.4, 4.16

Auditoria interna – A Auditoria foi instituída para aperfeiçoar os processos de gestão de riscos, controles internos e governança corporativa. Tem seus planos de trabalho aprovados pelo Comitê de Auditoria da Neoenergia e referendados pelo Conselho de Administração, com base na matriz de riscos com maior potencial de impacto sobre as operações. Recomendações da Auditoria Interna se transformam em planos de ação, elaborados com as áreas executoras – com prazo e responsáveis definidos. Os auditores também atendem às demandas específicas dos Conselhos Fiscal e de Administração para o monitoramento da execução das estratégias. Bialmente, realizam uma avaliação sobre a aderência das áreas da empresa ao Código de Ética, com a análise do Comitê de Ética, que atua especificamente em relação ao tema, avaliando casos de violação e denúncias e providências tomadas em relação a eles.

Auditoria externa – Em contrato firmado por dois anos, a PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes presta, desde abril de 2012, serviços de auditoria de: Demonstrações Contábeis, incluindo revisões trimestrais das Demonstrações Intermediárias; Ativos e Passivos Regulatórios (CVAs); Demonstrações Contábeis Regulatórias; Relatório de Controle Patrimonial e Mutação do Ativo Imobilizado em Serviço. Os serviços de auditoria relacionados aos trabalhos de asseguarção da Contabilidade Regulatória são executados em observância às Normas Brasileiras de Contabilidade – NBC PA 290 – Independência – Trabalhos de Auditoria e Revisão, aprovadas pela Resolução do Conselho Federal de Contabilidade, e não incluem serviços que possam comprometer a autonomia do auditor. GRI 3.13





Comportamento ético GRI 4.8

A Celpe compartilha o Código de Ética corporativo do Grupo Neoenergia, que é periodicamente divulgado. O documento pauta a conduta pessoal e profissional de todos os colaboradores nas relações com acionistas, colegas de trabalho, fornecedores, prestadores de serviço, instituições do mercado, concorrentes, entes públicos e órgãos reguladores, conforme os padrões de governança corporativa do Grupo, e é anexado aos contratos de prestação de serviços dos fornecedores.

Em cada distribuidora do Grupo há um Comitê local de Ética e, na *holding*, atua um comitê corporativo que conta com representantes de diferentes áreas do Grupo. Esses comitês são nomeados pelo presidente e/ou pelo superintendente de Gestão de Pessoas, e, na *holding*, essa nomeação pode se dar pela Presidência ou Diretoria de Gestão de Pessoas.

Em 2013, a Neoenergia compôs um grupo de trabalho formado por coordenadores dos comitês de Ética, por colaboradores de áreas estratégicas das empresas da *holding* e por consultoria externa especializada para a revisão do Código e sua adequação aos novos direcionadores da Neoenergia (Missão, Visão e Valores) e, também, à Lei Anticorrupção.

O Código de Ética é acompanhado pela unidade de Auditoria Interna, subordinada ao Conselho de Administração, que avalia, a cada dois anos, ações e procedimentos, assim como o plano de gestão para a divulgação e disseminação de seus preceitos e o cumprimento de suas diretrizes. Os processos referentes ao Código de Ética – divulgação do documento, recebimento pelos novos colaboradores, disseminação entre fornecedores, inclusão de cláusula em todos os contratos de trabalho, divulgação dos canais de comunicação do Comitê de Ética e para consultas/denúncias e monitoramento de descumprimento do Código – foram auditados em 2012, quando não foram identificadas inconformidades. Nova auditoria acontecerá em 2014. GRI 502

Alinhamento

Código de Ética pauta a conduta pessoal e profissional de todos os colaboradores e os relacionamentos com todos os públicos de interesse.





A EMPRESA
GESTÃO ESTRATÉGICA

Gestão de riscos GRI 2.1

O Grupo Neoenergia realiza o gerenciamento dos riscos de suas operações de forma descentralizada, sendo responsabilidade das próprias áreas executar esses acompanhamentos e controles.

Com o objetivo de estabelecer uma metodologia comum para identificar, classificar e gerenciar os riscos, um Grupo de Risco atuou corporativamente, em 2013, integrado por representantes de todas as empresas e coordenado pela Diretoria de Planejamento e Controle da *holding*. O trabalho incluiu uma avaliação das melhores práticas e ferramentas de gestão adotadas pelas controladas da Neoenergia e por outras empresas. A atividade compreendeu entrevistas com gestores de áreas para detalhar a probabilidade e o potencial impacto de diferentes ocorrências, de forma a mapear os riscos inerentes a cada processo, o que embasará a construção de uma matriz de riscos durante o ano de 2014.

Alinhada aos princípios básicos de governança corporativa, padrões legais e éticos, a Celpe mantém um ambiente de controles internos fortalecido. Os trabalhos são feitos de forma integrada com os auditores internos, de modo a aprimorar os processos e os controles da empresa, com trabalhos específicos em áreas/procedimentos prioritários e/ou por meio do mapeamento de processos, com a elaboração de fluxogramas, matriz de riscos/controles e procedimento de *walkthrough*, no qual é avaliado o desenho dos controles identificados no mapeamento.

A Auditoria Interna foi instituída para aperfeiçoar os processos de gestão de riscos, controles internos e governança corporativa. Tem seus planos de trabalho aprovados pelo Comitê de Auditoria da Neoenergia e referendados pelo Conselho de Administração, com base na matriz de riscos com maior potencial de impacto sobre as operações. As recomendações da Auditoria Interna se transformam em planos de ação, elaborados com as áreas executoras – com prazo e responsáveis definidos. Os auditores também atendem às demandas específicas dos Conselhos Fiscal e de Administração para o monitoramento da execução das estratégias.

Os riscos empresariais mais significativos são os que afetam diretamente a continuidade do fornecimento de energia elétrica, impactam os objetivos estratégicos e a imagem da Celpe, envolvem aspectos regulatórios do setor elétrico ou são decorrentes de impactos ambientais. Estes riscos são identificados, desde 2003, durante o ciclo anual de Planejamento Estratégico, quando são feitas as análises do ambiente interno e externo. No processo de gestão, a Celpe adota o Mapeamento de Prioridades, que acompanha a evolução dos riscos trabalhistas, jurídicos, regulatórios, tributários, comerciais e financeiros.

Operacionais – Todo o sistema elétrico da Celpe é monitorado e operado por meio de um sistema automatizado (Scada), o que permite maior velocidade de recomposição de redes elétricas e subestações, sem a necessidade de deslocamento de equipes técnicas, melhorando a eficiência após grandes ocorrências no sistema elétrico e reduzindo os tempos de

Mapeamento

Grupo de Riscos fez avaliação das melhores práticas e ferramentas de gestão adotadas por controladas da Neoenergia e outras empresas.



A EMPRESA
GESTÃO ESTRATÉGICA**COLABORADORES DA
EMPRESA EM REUNIÃO
DE TRABALHO**

interrupção. Planos de Contingência preveem medidas para restabelecer o fornecimento de energia elétrica e são atualizados a cada quatro ou seis meses, com base nas projeções de demanda dos sistemas da companhia e nas previsões de mercado. Incluem todas as opções de transferências de cargas para os circuitos de média-tensão (malha de distribuição) e de suprimento alternativo para as subestações e linhas de transmissão, assim como estudos sobre restabelecimento das cargas devido a contingência em ponto de conexão da transmissora. Esses planos de contingências estão disponíveis em meio eletrônico e são consultados em tempo real por todos os controladores de sistema, dando suporte a decisões para reduzir a interrupção no fornecimento de energia à população. **GRI EU6, EU21**

Abastecimento – Para assegurar a disponibilidade e a confiabilidade do fornecimento de energia elétrica em curto prazo, são utilizados dados do Sistema Gestor do Sistema Elétrico, que tem módulos de atendimento (utilizado pelo *call center* para receber reclamações dos clientes), cadastro (com todas as informações do sistema elétrico) e operação (registros de ocorrências e tempos de atendimento). O gerenciamento de riscos de médio e longo prazos considera requisitos regulatórios, previsões de mercado de energia elétrica e condições técnicas da rede atual para identificar e priorizar novos investimentos. As previsões decenais do mercado de energia elétrica, que são o principal insumo para os estudos de planejamento de expansão da rede, utilizam pesquisas com clientes de maior porte e analisam cenários econômicos e medições de demanda e consumo para estimar as necessidades futuras. A gestão da curva de cargas é feita por meio da estrutura tarifária, que incentiva o deslocamento dos horários de ponta, e também é resultado dos programas de eficiência energética. **GRI EU6**



A EMPRESA
GESTÃO ESTRATÉGICA

Regulatórios – Os riscos regulatórios têm forte impacto sobre a satisfação do cliente e a imagem da empresa, além do impacto econômico-financeiro decorrente de possíveis multas. Foram mapeados processos com maiores riscos regulatórios e identificadas as melhorias necessárias para mitigá-los, em um trabalho que contou com ampla participação de todas as áreas, que asseguraram a análise dos riscos sob a ótica comercial, operacional e financeira. A Superintendência de Regulação acompanha as ações e tendências do setor, identifica riscos e oportunidades na distribuição de energia elétrica, avalia o impacto que podem ocasionar aos negócios e acompanha a elaboração e a execução de planos preventivos e de correção. Ela atua de maneira próxima à Aneel e a outras companhias de energia elétrica – especialmente as duas outras distribuidoras do Grupo Neoenergia, a Coelba e a Cosern – e participa de forma ativa das discussões sobre propostas e políticas para o setor. Representantes da superintendência também integram vários comitês da Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee). **GRI 505**

Financeiros – A Celpe segue a Política Financeira aprovada pelo Conselho de Administração da Neoenergia, revisada anualmente e que tem como objetivo principal o monitoramento e a mitigação dos riscos para todas as empresas do Grupo. Ela estipula a priorização do financiamento por bancos de fomento e organismos multilaterais; o alongamento do prazo de endividamento; a desconcentração dos vencimentos de créditos contratados; a diversificação de instrumentos financeiros e o estabelecimento de *hedge* para 100% da dívida em moeda estrangeira. Também determina a manutenção dos múltiplos de endividamento bruto inferior a 3,0 vezes o EBITDA. Os critérios para a captação de recursos no mercado incluem taxas de juros, prazos para pagamento, tempo de carência, garantias requeridas e credibilidade da instituição. A empresa só realiza ou mantém operações com emissores de títulos com *rating* considerado muito estável ou estável. O risco de liquidez, referente à capacidade de honrar pagamentos, é controlado por meio do planejamento criterioso dos recursos necessários às atividades e das fontes de obtenção desses recursos, aliado ao permanente monitoramento do fluxo de caixa. A identificação, a classificação e a análise dos riscos financeiros seguem o modelo proposto pelo Committee of Sponsoring Organizations (Coso), mediante análise e desenho do processo, identificação dos *gaps* de controle, avaliação qualitativa, análise das transações e operações e elaboração de planos de ação nas áreas para adoção das recomendações e melhoria dos processos.

Inadimplência – A Celpe realiza uma série de ações para evitar a inadimplência, que incluem ações de campo, com corte no fornecimento nos casos de não pagamento; ações de cobrança administrativa por empresas especializadas; além de ações judiciais e a inclusão de clientes no cadastro de devedores. Para os clientes residenciais de baixa renda, desenvolve projetos de eficiência energética com foco no uso seguro e eficiente da energia, estimulando o consumo consciente e propiciando ao consumidor a adequação de seus gastos com energia à sua capacidade de pagamento. São distribuídas geladeiras, lâmpadas eficientes e concedidos subsídios para a troca de eletrodomésticos mais econômicos. A empresa ainda realiza palestras de conscientização e orientações para o acesso ao benefício da tarifa social.

Crítérios

Política financeira estabelece a prioridade para financiamento por bancos de fomento e organismos multilaterais, alongamento do prazo da dívida e desconcentração dos prazos de vencimento.





A EMPRESA
GESTÃO ESTRATÉGICA

Jurídicos – Os processos judiciais são acompanhados por meio do sistema eletrônico Tedesco, alimentado de forma contínua internamente e por escritórios contratados. Mensalmente, por intermédio da ferramenta, um relatório com o número de valores envolvidos é repassado à Contabilidade.

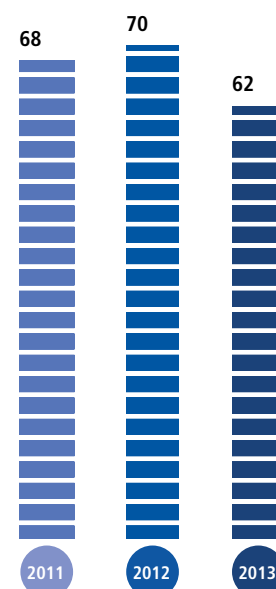
Ambientais – Esses aspectos englobam o cumprimento de condicionantes de licenciamento ambiental e riscos relacionados a impactos das operações sobre a flora, a fauna e a comunidade. Todos os empreendimentos e as atividades de distribuição são executados de acordo com a Política de Meio Ambiente do Grupo Neoenergia, que determina o uso de métodos de trabalho e materiais compatíveis com o desenvolvimento sustentável, visando à conservação da biodiversidade e dos recursos naturais e, ainda, que previnam, reduzam ou controlem os impactos sobre o meio ambiente. **GRI EN26**

Reputação/imagem – A área de Comunicação e Sustentabilidade é responsável pelo gerenciamento da imagem da empresa perante os diversos públicos de interesse. Sua atuação é estruturada de acordo com as práticas de governança e transparência, normas de conduta ética e valores empresariais. Há monitoramento diário de notícias na imprensa, envio de respostas e análise de divulgações que tenham potencial de impactar negativamente sua imagem em jornais, revistas, televisão e internet. Um plano de gestão de crise define ações e responsabilidades para gerenciar eventuais ocorrências. O Índice de Melhoria de Imagem (IMI) encerrou 2013 com 62% de matérias na imprensa positivas e neutras.

Saúde e Segurança – A companhia monitora instalações e processos produtivos para identificar e controlar fatores que possam causar danos à saúde e à segurança de colaboradores próprios, de empregados das empresas prestadoras de serviço e da população. Os riscos de colaboradores e terceiros são gerenciados por meio de orientação sobre comportamento seguro, obrigatoriedade de uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e Coletiva (EPCs), treinamento e inspeções de segurança. Na minimização de riscos para a população, a companhia realiza palestras, cursos e campanhas publicitárias, além da utilização de mensagens impressas nas contas de energia, estimulando o uso consciente e seguro da energia elétrica e ressaltando os perigos de contato com a rede. **GRI EU16, EU24**

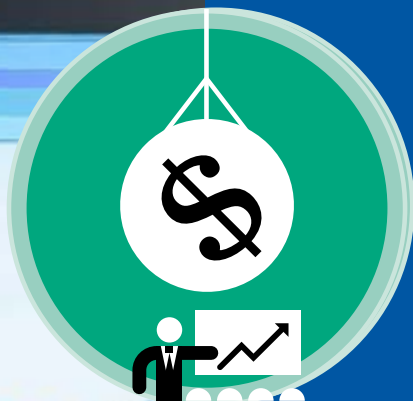
Sistemas – Anualmente, é avaliada a necessidade de adoção ou ajustes de tecnologias da informação e comunicação a fim de assegurar o alcance dos objetivos estratégicos. Há uma norma geral para uso, controle e proteção dos dados e outra específica para especialistas em TI, que estabelece medidas de prevenção a perda de informação, riscos relacionados a vírus, senhas, acessos indevidos e vazamento de dados. Para assegurar a preservação dos dados essenciais aos negócios, é mantido um site de contingência fora da sede da Celpe.

Índice de melhoria de imagem¹ (em %)



(1) Notícias positivas e neutras





CAPITAL FINANCEIRO

A Celpe encerrou 2013 com melhoria nos indicadores de venda de energia, de perdas e arrecadação. Receita foi influenciada pela revisão extraordinária que determinou a redução das tarifas recebidas pelas distribuidoras.

17,5%

índice de perdas de energia, melhoria em relação a 2012.



CENÁRIO ECONÔMICO

O cenário brasileiro de 2013 caracterizou-se pelo baixo crescimento da economia, alta da inflação e dos juros, desvalorização do câmbio, redução do investimento externo e do saldo da balança comercial, contrapondo um ambiente de baixo desemprego e maior renda do trabalho. O Produto Interno Bruto (PIB) encerrou o ano com variação de 2,3%, ante uma estimativa inicial entre 3,5% e 4,0%, ainda assim um avanço em comparação ao crescimento de 1% registrado em 2012.

No Nordeste, região que concentra maior parte dos ativos do Grupo Neoenergia, o ritmo de atividade foi freado pelos efeitos da seca sobre a renda agrícola e o moderado avanço do setor industrial. Apesar desses fatos, a região ainda manteve crescimento do PIB acima do restante do Brasil, impulsionada pelo dinamismo do mercado de trabalho e pela continuidade dos programas sociais do governo federal. A evolução do PIB de Pernambuco, entre janeiro e setembro de 2013 (divulgada em dezembro pela Agência Estadual de Planejamento e Pesquisa de Pernambuco – Condepe/Fidem), foi de 4,2% e superou o registrado para o Brasil no período, com destaque para os setores de comércio varejista e atacadista e a construção civil.

A inflação ao consumidor medida pelo IPCA encerrou o ano em 5,91%, em comparação a 5,84% em 2012, mantendo-se ainda dentro dos parâmetros do regime de metas. O comportamento dos preços motivou forte alta da taxa básica de juros, que passou de 7,25% ao ano em dezembro de 2012 para 10,0% no encerramento de 2013. A taxa de desocupação alcançou 4,3% em dezembro (4,6% um ano antes), a menor da série histórica do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) iniciada em março de 2002.

Setor elétrico

O consumo de energia elétrica no Brasil cresceu, em 2013, 3,5% sobre o ano anterior, somando 463,7 mil GWh, de acordo com a Empresa de Pesquisa Energética (EPE). O aumento foi liderado pelo consumo das residências (+6,1%), que mostrou dinamismo significativo na Região Nordeste, com crescimento de 11,5%. No País, o setor de comércio e serviços apresentou a segunda maior elevação do ano (+5,7%), refletindo a expansão no Sudeste, responsável por metade do incremento em 2013. No Nordeste, o crescimento dessa classe foi de 8,7%, comparado a 8% em 2012. O consumo industrial de energia avançou 0,6% no ano, após a estabilidade observada em 2012. Já em Pernambuco, a entrada de novas cargas ao longo dos anos de 2012 e 2013 explica o aumento do consumo industrial de energia (8,4% de acordo com a EPE).

9,3%

foi o crescimento de energia vendida pela Celpe em 2013, comparado à média de 3,55% no país.



Ambiente regulatório

Um dos principais eventos do ano de 2013 foi a conclusão do terceiro ciclo de revisões tarifárias (periódicas) com a aplicação da metodologia estabelecida na Resolução Normativa nº 457, de 8 de novembro de 2011. As principais mudanças envolveram a diminuição da Taxa de Remuneração de Capital (WACC), que passou de 9,9% para 7,5%, e a introdução de nova metodologia para estabelecer os níveis regulatórios de custos operacionais baseada em *benchmarking* e na análise da eficiência média setorial, sendo reconhecida nas tarifas a eficiência média. Foi também definida uma trajetória de redução dos custos operacionais a ser aplicada ao longo do ciclo tarifário.

A Aneel aprovou para a Celpe, a partir de 29 de abril de 2013, índice médio de reajuste de 1,32%, sendo 1,60% relativo à parcela econômica e -0,28%, aos componentes financeiros. Em média, o efeito para os consumidores foi de 1,32%, sendo que para os clientes de baixa-tensão o percentual foi de 1,97%. Já os consumidores industriais e comerciais de médio e grande porte tiveram um percentual médio nas contas de 0,19%.

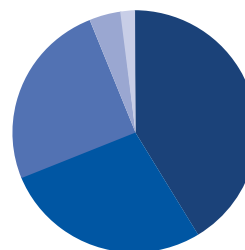
Revisão extraordinária

No final de 2012, a Medida Provisória (MP) 579/2012 (posteriormente convertida na Lei nº 12.783/2013) estabeleceu a Revisão Tarifária Extraordinária para cálculo das novas tarifas das distribuidoras de energia elétrica. Para os clientes cativos da Celpe, resultou na redução média 18,54% nas tarifas.

Em 24 de Janeiro de 2013 foram publicadas, simultaneamente, a Medida Provisória nº 605/2013 e o Decreto nº 7.891/2013. A primeira atribuiu à Conta de Desenvolvimento Energético (CDE), além de suas finalidades originais, o custeio de vários dos descontos incidentes sobre as tarifas. O segundo definiu que os descontos custeados pela CDE sejam retirados da estrutura tarifária das distribuidoras por ocasião da revisão extraordinária. Ao longo de 2013, a Celpe recebeu R\$ 64,6 milhões da CDE para custear os descontos concedidos.

Em 7 de março, o Decreto nº 7.945/2013 estabeleceu a possibilidade de repasse de recursos da CDE para neutralizar a exposição das distribuidoras aos seguintes fatores: risco hidrológico dos contratos de cota de garantia física; exposição ao mercado de curto prazo pela desconstrução involuntária causada pelo fato de algumas empresas de geração não aderirem à renovação das concessões; e custos adicionais de Encargo de Serviços de Sistemas (ESS) de despacho térmico em razão de segurança energética do sistema nacional. Em relação a esses itens, a Celpe recebeu R\$ 187,2 milhões.

Composição tarifária da Celpe (em %)



● Compra de energia	41,4
● Tributos	27,6
● Custo de distribuição	25,0
● Encargos setoriais	4,2
● Custo de transmissão	1,9



**CLIENTES BENEFICIADOS
COM DOAÇÃO DE
LÂMPADAS NA SEMANA
NACIONAL DE SEGURANÇA**

Regulamentação técnica e comercial

Por ocasião da revisão tarifária periódica, a Aneel publicou a Resolução Autorizativa nº 4.064, de 23 de abril de 2013, que estabeleceu os novos limites dos indicadores de continuidade (DEC e FEC) da Celpe para o período de 2014 a 2017. A Agência também aprovou a regulamentação da metodologia e das metas para criação dos indicadores de qualidade comercial de Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação (FER).

Ainda em 2013, a Aneel publicou o procedimento para comprovação do atendimento aos critérios de elegibilidade à concessão da Tarifa Social e para validação do cálculo da diferença mensal de receita. Surgiram também modificações no atendimento e cadastro, com o aumento de informações solicitadas aos consumidores.

Bandeiras tarifárias – Resolução Normativa nº 593/2013 prorrogou o período de teste para bandeiras tarifárias até dezembro de 2014. Criadas pela Aneel, em 2011, as bandeiras (verde, amarela e vermelha) podem oscilar mensalmente, de acordo com a variação do Custo Marginal de Operação (CMO) e do Encargo de Serviços de Sistema (ESS). Elas refletem com mais fidelidade os custos de geração. Durante 2014, as distribuidoras divulgarão, nas contas de energia, qual será a bandeira aplicada e as suas consequências na fatura. A efetivação da medida ocorrerá em 1º de janeiro de 2015.



DESEMPENHO OPERACIONAL

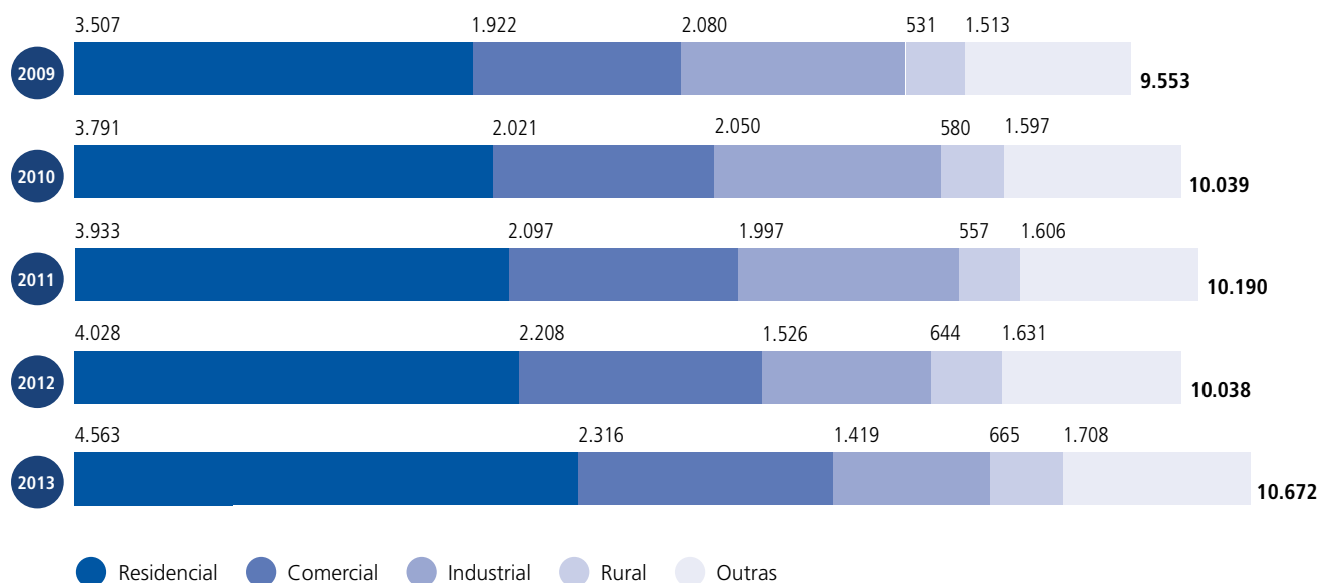
NÚMERO DE CLIENTES ATIVOS (MIL) ¹ GRI EU3

Classe de cliente	2009	2010	2011	2012	2013	Variação
Residencial	2.596	2.677	2.741	2.851	2.932	2,8%
Industrial	14	13	13	12	12	0,0%
Comercial	195	198	198	201	203	1,0%
Rural	175	181	174	156	156	0,0%
Outras classes	29	30	31	32	32	0,0%
Total	3.009	3.010	3.156	3.252	3.336	2,6%

¹ Inclui novos clientes sem o primeiro faturamento.

A Celpe encerrou o ano de 2013 com 3.336 mil clientes ativos, incremento em relação ao ano anterior de 2,58%. A energia distribuída no sistema elétrico atingiu a marca de 12.850,4 GWh (mercado cativo + mercado livre + suprimento a outras concessionárias), representando crescimento de 9,3% em relação ao mesmo período de 2012.

Evolução das vendas de energia (em GWh)



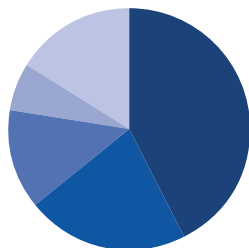


CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
OPERACIONAL



CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADAS DA EMPRESA

Energia vendida por classe de cliente – 2013 (em %)



Residencial	42,7
Comercial	21,7
Industrial	13,3
Rural	6,3
Outras	16,0

O mercado livre demandou a entrega de 2.022 GWh de energia, acréscimo de 30,1% em relação a 2012, devido à migração de algumas unidades consumidoras para o ambiente de livre contratação. A energia vendida no mercado cativo foi de 10.672,3 GWh, 6,32% maior do que o verificado no ano de 2012. Esse resultado foi influenciado por uma excelente recuperação de perdas.

A classe residencial, que representa 42,7% do mercado cativo total, registrou crescimento de 13,28% em 2013, quando comparado ao ano anterior. O ótimo desempenho decorre, basicamente, de maior recuperação de perdas. O segmento industrial apresentou retração de 6,97%, devido à migração de clientes para o mercado livre. No entanto, ao se analisar a energia distribuída industrial (cativo + livres), verifica-se alta de 8,68%, influenciada pelo início das operações da Companhia Integrada Têxtil de Pernambuco (Citepe). Na classe comercial, a venda cresceu 4,89% em relação a 2012. O mercado distribuído da classe apresentou resultado ainda melhor (9,36%) pela migração de clientes para o ambiente de livre contratação, decorrente da ampliação e inauguração de shoppings centers. A classe rural cresceu 3,27%, percentual abaixo da média de anos anteriores, devido o maior volume de chuvas ao longo do ano e consequente redução da necessidade de bombeamento de água para irrigação.



CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
OPERACIONAL

Outras classes apresentaram evolução de 4,71%, desempenho influenciado pelo comportamento da classe Poder Público, que cresceu 8,15% no ano, com destaque para a ampliação de carga no canteiro de obras da Refinaria Abreu e Lima. O crescimento de 8,27% da classe Iluminação Pública deve-se à atualização do cadastro do parque de iluminação pública de alguns municípios. Já as classes Serviço Público e Consumo Próprio ficaram praticamente estáveis, com crescimentos de -0,8% e 0,4%.

Balanço de energia

Em 2013, a energia injetada pela Celpe atingiu 15.578 GWh, crescimento de 6,9% (1.002 GWh) em relação a 2012. Do total, 68,51% (10.672 GWh) foram destinados ao consumo do mercado regulado; 12,98% (2.022 GWh), para o mercado livre; e 17,51% (2.727 GWh) representaram perdas na energia injetada.

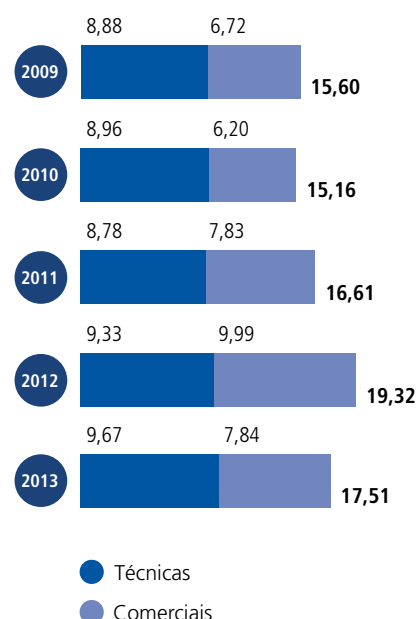
A energia contratada para atender ao mercado em 2013 totalizou 13.405,5 GWh. O pequeno acréscimo de 1,2% em relação a 2012 deveu-se à frustração de cotas de garantia física e de contratos, cujos empreendimentos de geração tiveram a concessão cancelada ou não foram concluídos na data prevista. A energia foi adquirida a um custo médio acumulado de R\$ 145,16/MWh, 16,27% acima em relação a 2012. Este custo médio não considera os encargos setoriais e de conexão. Em 2013, a Celpe teve um déficit contratual de -1,91%, decorrente da frustração de alguns contratos, o que acarretou um lastro regulatório de 9,80%, totalizando o saldo final de 7,89%.

Perdas GRI EU12

No ano de 2013, o índice de perdas apresentou redução com relação a 2012, em consequência de estratégias de inspeção, regularização e blindagem, com gastos de R\$ 47 milhões em ações de combate às perdas.

As principais medidas foram a realização de 142 mil inspeções com a detecção de mais de 42 mil irregularidades, com recuperação líquida de 77 GWh e arrecadação de cerca de R\$ 30 milhões referentes a faturas de irregularidade; a regularização de mais de 11 mil ligações clandestinas; blindagem de mais de 9 mil medidores de unidades consumidoras com problemas na medição; a substituição de mais de 50 mil medidores com defeito; o isolamento de aproximadamente 48 quilômetros de rede de baixa tensão; o levantamento e atualização do cadastro de iluminação pública de 27 municípios, totalizando 190 mil pontos verificados; a implantação, em mais de 5 mil consumidores, do projeto especial de rede blindada com sistema de medição centralizada e a regularização de cerca de 4 mil unidades consumidoras sem conta-contrato.

Evolução de perdas GRI EU12 (em %)



INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2013	2012	2011
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	3.336.280	3.252.313	3.155.560
Número de Consumidores Atendidos – Livres	104	81	43
Número de Localidades Atendidas (Municípios)	186	186	186
Número de Empregados Próprios	1.722	1.694	1.661
Número de Empregados Terceirizados	6.145	6.142	5.813
Número de Escritórios Comerciais (Agências de Atendimento)	53	47	47
Energia Gerada (GWh)	16	15	14
Energia comprada (GWh)	13.395	13.243	12.910
1) Itaipu	-	-	-
2) Contratos Iniciais	-	-	-
3) Contratos Bilaterais	3.416	3.426	3.419
3.1) Com Terceiros	-	-	-
3.2) Com Parte Relacionada	3.416	3.426	3.419
4) Leilão ¹	-	-	-
5) Proinfa	261	271	260
6) CCEAR ²	10.752	10.695	10.085
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	(1.035)	(1.148)	(854)
Perdas elétricas globais (GWh)	2.727	2.816	2.231
Perdas Elétricas – (%) Total Sobre o Requisito de Energia	17,51%	19,32%	16,61%
Perdas Técnicas – (%) Sobre o Requisito de Energia	9,67%	9,33%	8,78%
Perdas Não Técnicas – (%) Sobre o Requisito de Energia	7,84%	9,99%	7,83%
Energia vendida (GWh) – Sem consumo próprio e suprimento	10.660	10.025	10.176
Residencial	4.563	4.028	3.933
Industrial	1.419	1.526	1.997
Comercial	2.316	2.208	2.097
Rural	665	644	557
Poder Público	662	612	575
Iluminação Pública	417	385	413
Serviço Público	617	622	604
Subestações (em unidades) GRI 2.9	135	133	131
Capacidade Instalada (MVA) GRI 2.9	3.336	3.151	2.878
Linhas de Transmissão (em km) GRI 2.9	4.236	4.198	3.971
Linhas de Distribuição (em km) GRI 2.9	137.110	126.564	121.579
Transformadores de Distribuição (em Unidades) GRI 2.9	130.076	126.977	106.881
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano) *	3,20	3,18	3,54
Energia Vendida por Empregado (MWh) *	6.190,26	5.925,40	6.126,38
Número de Consumidores por Empregado	1.937	1.920	1.900
Valor Adicionado ³ /GWh Vendido	148,24	162,95	213,62
DEC (com Supridora)	22,05	19,31	16,79
FEC (com Supridora)	8,31	8,05	6,83
DEC (sem Supridora)	21,52	19,21	16,52
FEC (sem Supridora)	7,69	7,95	6,49

Notas:

¹ Inclusive Leilão das Geradoras Federais (Ano 2002).² Contratos de Compra e Venda de Energia Elétrica no Ambiente Regulado.³ Obtido da Demonstração de Valor Adicionado (DVA).



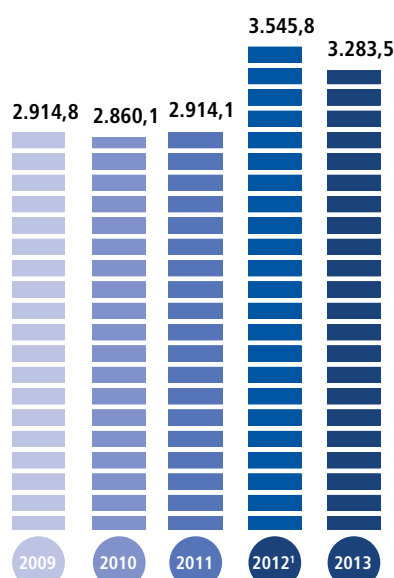
DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

A Celpe registrou, em 2013, receita bruta de R\$ 4,53 bilhões, o que representa queda de 10,1% em relação a 2012. A receita líquida foi de R\$ 3,28 bilhões, (R\$ 3,54 bilhões no ano anterior), queda de 7,4%. A variação deveu-se, principalmente, à redução da tarifa de energia; à migração de clientes para o mercado livre e ao tratamento contábil das receitas e despesas dos contratos de construção. A subvenção da Conta de Desenvolvimento Energético (CDE) e o ressarcimento do custo de energia da geração térmica foram os principais fatores de variação favorável.

Em 2013, o EBITDA foi de R\$ 366 milhões, aumento de 56,8%, quando comparado ao ano de 2012. Essa variação é devida, principalmente, a provisões líquidas (Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa – PCLD), em decorrência da política de cobrança com foco na atuação da dívida de menor risco de recebimento, na redução do prazo de parcelamento e no aumento do volume das operações de cobrança, impactando no aumento da PCLD de 2012. A margem EBITDA passou de 6,6%, em 2012, para 11,2%.

A Celpe obteve lucro líquido de R\$ 106,8 milhões em 2013, em comparação ao prejuízo de R\$ 29,3 milhões no ano anterior. Houve aumento de 4,08 pontos percentuais na rentabilidade da margem líquida, que foi de -0,83% para 3,25%.

**Receita líquida
(em R\$ milhões)**



(1) 2012 reapresentado

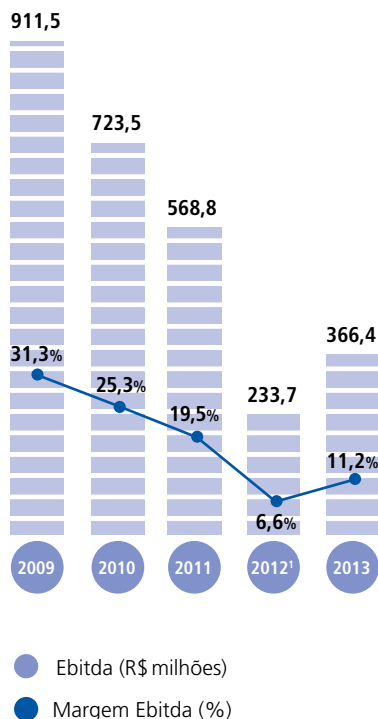
RECEITA DO FORNECIMENTO DE ENERGIA (R\$ MILHÕES)

Classe de cliente	2009	2010	2011	2012	2013	Variação
Residencial	1.411	1.424	1.471	1.658	1.583	-4,5%
Industrial	719	681	689	595	470	- 21,0%
Comercial	870	868	909	1.018	915	-10,1%
Rural	119	126	132	147	133	- 9,5%
Outras classes	522	518	527	566	475	- 16,2
Total	3.641	3.617	3.729	3.984	3.576	- 10,2%



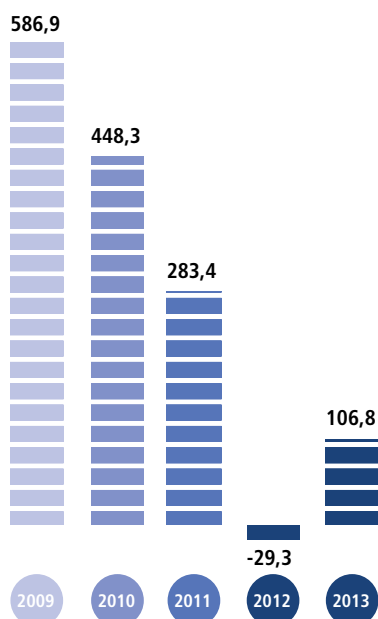
CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
ECONÔMICO-
FINANCEIRO

EBITDA e margem (em R\$ milhões)



(1) 2012 reapresentado

Lucro líquido (em R\$ milhões)



Arrecadação

O desempenho da arrecadação é medido pelo Índice de Arrecadação (IAR), definido pelo quociente do valor total arrecadado com energia elétrica e títulos, inclusive de exercícios anteriores, em relação aos valores faturados por fornecimento de energia no exercício. Em 2013, a arrecadação da Celpe superou o faturamento e o IAR alcançou 100,99%.

Esse resultado foi consequência de um Plano de Redução da Inadimplência detalhado, no qual foram desenhadas e executadas ações dentro de um conceito de Matriz de Risco, isto é, foco na qualidade das ações e não na quantidade. Medida importante foi o reposicionamento do Departamento de Cobrança, para se comportar cada vez mais como de recuperação de crédito, atento aos perfis dos usuários, e cada vez menos realizar ações territoriais de corte de energia. Uma das consequências dessa mudança foi a redução da média dos cortes mensais de 89 mil para 38 mil, sem reduzir o nível de arrecadação.

Em 2013, foram incrementadas novas ações administrativas como a Unidade de Resposta Audível (URA), com mensagens de áudio gravadas informando sobre contas em aberto, e o envio de mensagens de cobrança pelo celular (SMS), ações com menor custo operacional e focadas nas dívidas de maior probabilidade de recebimento. No total, houve 1,6 milhão de acionamentos no ano.

Também houve readequação nas ações de campo (suspensão do fornecimento, acompanhamento de cortados etc.), para atingir as maiores dívidas e diminuir as reclamações. O plano previu menor prazo de parcelamento, o que reduziu o risco de inadimplência e aumentou a arrecadação das parcelas. Essas medidas justificam a evolução do índice alcançado, mesmo com a ampliação das restrições à suspensão de fornecimento de energia, impostas pela Resolução Aneel nº 414/2010.

Outras ações de recuperação de créditos envolveram:

- Manutenção das inclusões de clientes inadimplentes no cadastro de órgãos de proteção ao crédito;
- 465 mil suspensões de fornecimento de energia elétrica;
- 88,7 mil visitas de negociação por equipe própria e por agentes comunitários vinculados a ações de Eficiência Energética. O saldo negociado atingiu R\$ 9,6 milhões;
- Criação de estrutura para tratamento dos maiores clientes do Grupo B – baixa-tensão (clientes não corporativos, mas com faturamento semelhante);
- Criação de régua de cobrança específica para os clientes corporativos devedores contumazes, antecipando o início das ações de recuperação de créditos;
- Atuação sobre os clientes registrados na Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (PCLD) por meio das empresas de assessoria de cobrança.

Instantâneo

No final de 2013, teve início o projeto Instantâneo, para leitura, impressão e entrega de contas em uma única visita, desenvolvido em conjunto pela Celpe, Coelba e Cosern. Os profissionais que coletam as informações nos consumidores trabalham com *Personal Digital Assistant* (PDAs, ou computadores que podem



CAPITAL FINANCEIRO
DEEMPENHO
ECONÔMICO-
FINANCEIRO

ser carregados na palma da mão) e mini-impressoras térmicas. No final do ano, aproximadamente 460 mil clientes já eram faturados pelo novo sistema. A expectativa é que até meados de 2014 todos os clientes estejam incluídos nesse sistema. Os benefícios incluem redução no intervalo entre a leitura e o faturamento – com efeitos positivos sobre o fluxo de caixa da companhia –, menor custo de entrega das contas e ampliação na satisfação do cliente, pois diminui, por exemplo, o número de ocorrências de extravio de faturas.

Outra vantagem é a possibilidade de rastrear o deslocamento dos leituristas, pois os aparelhos são equipados com GPS e enviam sinal para o servidor da Celpe com dados sobre sua localização geográfica, o que amplia a segurança para os profissionais e viabiliza a otimização de trajetos. A tecnologia permite também, em caso de roubo ou furto, desabilitar remotamente o PDA.

Para garantir a preservação dos dados coletados, há a possibilidade de armazenar a informação em cartões e os leituristas realizam, em intervalos regulares de tempo, impressões de segurança (*backup*). O papel utilizado na emissão das contas é especial, protegido contra a água e possui selo *Forest Stewardship Council* (FSC), de manejo florestal sustentável. Na transmissão à Celpe, as informações são criptografadas e trafegam em *link* dedicado.



DESLIGAMENTOS DE CLIENTES RESIDENCIAIS POR FALTA DE PAGAMENTO¹ GRI EU27

	2012	2013
Número de clientes desligados por falta de pagamento		
Menos de 48 horas	251.137	184.000
Entre 48 horas e 1 semana	78.753	43.138
Entre 1 semana e 1 mês	79.513	48.048
Entre 1 mês e 1 ano	78.429	39.400
Mais de um ano	4	5
Total	615.436	419.410
Número de clientes religados após pagamento de faturas pendentes		
Menos de 24 horas	516.799	335.763
Entre 24 horas e 1 semana	32.316	24.031
Mais de 1 semana	365	798
Mais de 1 mês	-	7
Total	594.480	360.599

¹ O total de desligamentos, incluindo clientes não residenciais, foi de 465 mil unidades consumidoras.

Endividamento

Em dezembro de 2013, a dívida bruta consolidada da Celpe, incluindo empréstimos, debêntures e encargos, era de R\$ 1.353 milhões (dívida líquida R\$ 1.195 milhões), redução de 1% em relação a dezembro de 2012. GRI 2.8

De acordo com sua Política Financeira, a Celpe busca permanentemente o alongamento e a diversificação dos instrumentos financeiros e a diversificação

Benefícios

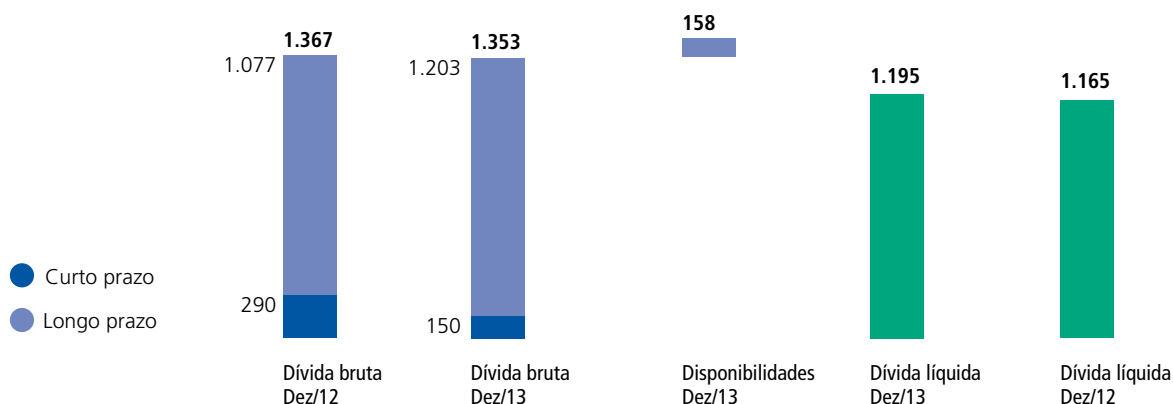
Leitura, impressão e entrega da conta em uma única visita representa menor custo de entrega das faturas e maior satisfação do cliente, pela redução das ocorrências de extravio.





CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
ECONÔMICO-
FINANCEIRO

Evolução da dívida (em R\$ milhões)



de indexadores. Em dezembro de 2013, contava com 89% da dívida contabilizada no longo prazo e 11% no curto prazo. A concentração de vencimentos em 2015 é decorrente do início da amortização da 4ª emissão de debêntures. Do total da dívida, 35% estão indexados ao CDI, 31% à TJLP, 24% a taxas pré-fixadas e 10% ao INPC.

No período foram realizadas várias captações de recursos, destacando-se:

Eletrobras – R\$ 579 mil para custear a recuperação do sistema elétrico;

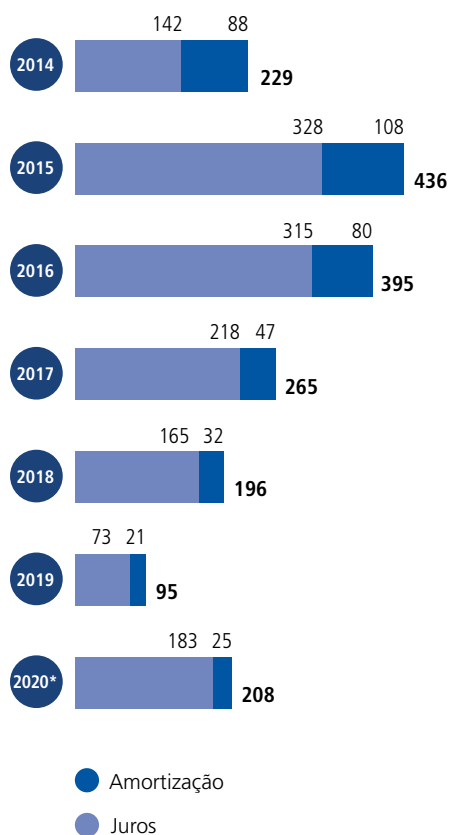
Financiadora de Estudos e Projetos (Finep) – R\$ 6,9 milhões para financiar projetos de inovação;

Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) – R\$ 196,5 milhões para financiamento dos investimentos realizados em 2012 e 2013, provenientes de contratos de financiamento mediante abertura de limite de crédito rotativo;

Citibank – Captação em moeda estrangeira para cobertura de caixa no valor de US\$ 17 milhões, equivalentes a R\$ 39,1 milhões, com custo de Libor USD 3M mais taxa de 0,97% a.a., com swap para 104,5% do CDI. O contrato será amortizado em parcela única no vencimento, em dezembro de 2018, com pagamento de juros trimestral;

Banco do Brasil – Em 31 de dezembro de 2013, a Celpe realizou a rolagem de R\$ 220 milhões em empréstimos no Banco do Brasil, que tiveram seus vencimentos postergados para novembro de 2021, com amortização em sete parcelas anuais a partir de novembro de 2015, com pagamento de juros semestrais ao custo de 108% do CDI.

Cronograma de vencimento da dívida (em R\$ milhões)



* projeção de 2020 a 2026

Valor adicionado

O valor adicionado, que reflete a riqueza agregada pela atividade empresarial, totalizou R\$ 1.580 milhões, em comparação a R\$ 1.634 milhões no ano anterior. O valor representa a diferença entre a receita bruta da Celpe e os valores pagos por materiais e serviços adquiridos de terceiros, depreciação e amortizações. Do total, 70,6% foram distribuídos ao governo e à sociedade, na forma de impostos, taxas e contribuições; 10,0% a colaboradores (salários, benefícios e encargos sociais); 12,7% a financiadores (juros e despesas financeiras) e 6,7% a acionistas (juros sobre o capital próprio e retenções).



INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA GRI EC1

Geração de Riqueza (R\$ mil)	2013			2012 (reapresentado)	
	R\$ mil	%	Δ%	R\$ mil	%
Receita Operacional (Receita bruta de vendas de energia e serviços)	4.539.295	-	(10,10)	5.049.177	-
Fornecimento de energia	3.574.697	100,00	(10,28)	3.984.192	100,00
Residencial	1.287.140	36,01	(6,92)	1.382.831	34,71
Residencial baixa renda	301.556	8,44	9,50	275.393	6,91
Comercial	914.740	25,59	(10,12)	1.017.760	25,54
Industrial	465.724	13,03	(21,74)	595.109	14,94
Rural	131.842	3,69	(10,16)	146.756	3,68
Iluminação pública	96.842	2,71	(4,65)	101.562	2,55
Serviço público	133.939	3,75	(30,44)	192.542	4,83
Poder Público	242.913	6,80	(10,77)	272.239	6,83
Energia de curto prazo	35.968	-	(61,43)	93.246	-
Serviços	-	-	-	-	-
Suprimento	59	-	-	-	-
Fornecimento Não Faturado	3.021	-	(88,79)	26.941	-
Transferência para Atividade de Distribuição	(2.009.076)	-	(12,06)	(2.284.500)	-
Ativos Regulatórios/CVA	-	-	-	-	-
Disponibilização do Sistema de Distribuição	2.165.392	-	(12,42)	2.472.502	-
Encargos CBEE	-	-	-	-	-
Subvenção à Tarifa Social Baixa Renda	314.058	-	72,40	182.167	-
Outras receitas	455.176	-	(20,79)	574.629	-
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(105.070)	-	(72,94)	(388.275)	-
(-) Insumos (insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros, etc.)	(2.821.162)	-	(4,55)	(2.955.730)	-
Resultado não operacional	2.416	-	(239,33)	(1.734)	-
(=) Valor Adicionado Bruto	1.615.479	-	(5,16)	1.703.438	-
(-) Quotas de Reintegração (depreciação, amortização)	(153.251)	-	(18,35)	(187.683)	-
(=) Valor Adicionado Líquido	1.462.228	-	(3,53)	1.515.755	-
(+) Valor Adicionado Transferido (Receitas Financeiras, Resultado da Equivalência Patrimonial)	118.060	-	0,24	117.783	-
(=) Valor Adicionado a Distribuir	1.580.288	-	(3,26)	1.633.538	-



CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
ECONÔMICO-
FINANCEIRO

	2013		2012 (reapresentado)	
Distribuição da Riqueza	R\$ mil	(%)	R\$ mil	(%)
Empregados	158.206	10,01	117.180	7,17
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	1.115.368	70,58	1.331.939	81,54
Financiadores	199.951	12,65	213.680	13,08
Acionistas	106.763	6,76	(29.261)	-1,79
(=) VALOR ADICIONADO DISTRIBUIDO (TOTAL)	1.580.288	100,00	1.633.538	100,00

Distribuição da Riqueza – Governo e encargos setoriais	R\$ mil	(%)	R\$ mil	(%)
TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES				
ICMS	835.003	52,84	894.149	54,74
PIS/Pasep	31.165	1,97	41.143	2,52
Cofins	143.549	9,08	189.482	11,60
ISS	1.642	0,10	2.121	0,13
IRPJ (a pagar do Exercício)	22.140	1,40	(11.236)	(0,69)
CSSL (a pagar do Exercício)	7.971	0,50	(4.045)	(0,25)
INSS (sobre folha de pagamento)	21.910	1,39	21.727	1,33
CPMF	-	-	-	-
Outros	2.209	0,14	2.166	0,13
ENCARGOS SETORIAIS				
RGR	2.831	0,18	24.760	1,52
CCC	5.189	0,33	97.757	5,98
CDE	7.548	0,48	26.809	1,64
CFURH	-	-	-	-
TFSEE	4.852	0,31	5.897	0,36
ESS	-	-	-	-
P&D	14.951	0,95	14.315	0,88
Outros	14.408	0,91	26.894	1,65
(=) VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL)	1.580.288	100,00	1.633.538	100,00

Inadimplência setorial	R\$ mil	(%)	R\$ mil	(%)
ENERGIA COMPRADA	-	-	-	-
ENCARGOS SETORIAIS	-	-	-	-
RGR	-	-	-	-
CCC	-	-	-	-
CDE	-	-	-	-
CFURH	-	-	-	-
TFSEE	-	-	-	-
ESS	-	-	-	-
P&D	-	-	-	-
Total (A)	-	-	-	-
Percentual de Inadimplência	-	-	-	-
Total da Inadimplência (A)/Receita Operacional Líquida	-	-	-	-

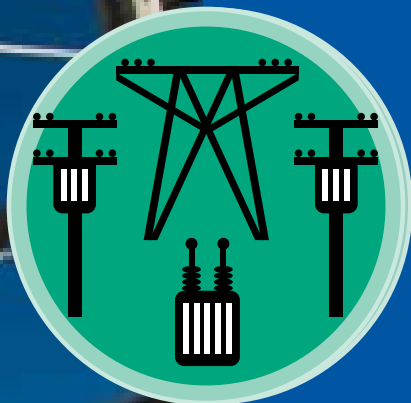


	2013		2012 (reapresentado)
Investimentos	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	271.644	(6,05)	289.136
Renovação da distribuição/transmissão	110.847	(17,65)	134.610
Subtransmissão	55.134	0,66	54.772
Outros indicadores	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Receita Operacional Bruta (R\$)	4.539.295	(10,10)	5.049.177
Deduções da Receita (R\$ mil)	(1.255.787)	(16,47)	(1.503.316)
Receita Operacional Líquida (R\$ mil)	3.283.508	(7,40)	3.545.861
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ mil)	(3.066.846)	(12,29)	(3.496.619)
Receitas Irrecuperáveis ¹ (R\$ mil)	-	-	-
Resultado do Serviço (R\$ mil)	216.662	339,99	49.242
Resultado Financeiro (R\$ mil)	(79.790)	(14,92)	(93.785)
IRPJ/ CSSL (R\$ mil)	(30.110)	(297,03)	15.282
Lucro Líquido (R\$ mil)	106.762	(464,86)	(29.261)
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ mil)	-	-	-
Dividendos Distribuídos (R\$ mil)	-	-	-
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ mil)	28,7	(17,51)	34,8
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ mil)	849	(5,10)	895
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	34,8	7,61	32,4
Ebitda ou Lajida (R\$ mil)	366.446	56,78	233.727
Margem do Ebitda ou Lajida (%)	11,2	69,31	6,6
Liquidez Corrente	1,2	16,27	1,1
Liquidez Geral	0,4	(2,72)	0,4
Margem Bruta (Lucro Líquido/Receita Operacional Bruta) (%)	2,4	(505,85)	(0,6)
Margem Líquida (Lucro Líquido/Receita Operacional Líquida) (%)	3,3	(494,02)	(0,8)
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (Lucro Líquido/ Patrimônio Líquido) (%)	6,9	(426,49)	(2,1)
Estrutura de Capital	-	-	-
Capital próprio (%)	40,8	9,01	37,5
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	-	-	-
Inadimplência de clientes (contas vencidas até 90 dias/ Receita Operacional Bruta nos últimos 12 meses)	-	-	-

Notas:

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



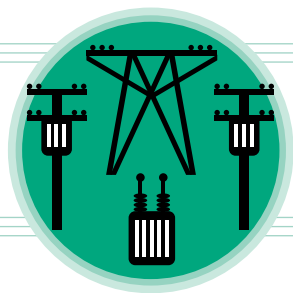


CAPITAL CONSTRUÍDO

Investimento de R\$
380 milhões em 2013
ficou acima da média
histórica, com prioridade
à melhoria da qualidade
do serviço e à
expansão da rede para
atender à demanda do
mercado pernambucano.

R\$ 470 milhões

é a meta de investimento
da companhia para o ano de 2014.

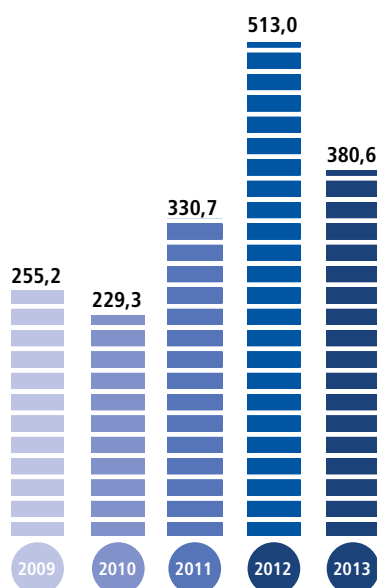


INVESTIMENTOS

O investimento total da Celpe em 2013 totalizou R\$ 380 milhões. O volume foi inferior em relação a 2012, quando foram investidos R\$ 513 milhões – um valor recorde, porque incluiu os recursos aplicados na compra dos ativos das Cooperativas de Energia e Desenvolvimento de Pernambuco (Fecoepe). Ainda assim, o investimento ficou acima da média histórica da empresa. O foco da aplicação dos recursos foi a qualidade do serviço e a expansão da rede para atender à demanda crescente do mercado. O sistema elétrico da Celpe cresce cerca de 7% ao ano, sempre acima do PIB do Estado de Pernambuco. Para 2014, a meta é realizar investimentos da ordem de R\$ 470 milhões.

Na expansão do sistema elétrico, destacam-se a conclusão das subestações Venturosa e Arena da Copa, ambas em 69 Kv. A primeira ampliou a oferta de energia elétrica para a Região do Agreste e a segunda, para a Região Metropolitana. Também foram concluídas as linhas de distribuição de alta-tensão Pirapama/ Seccionadora Prazeres, Pau Ferro/Várzea na Região Metropolitana e o atendimento em 69 kV em quatro indústrias: Hemobrás e CBVP, em Goiana; Estaleiro Promar, em Recife; Kraft Food, em Vitória de Santo Antão. Houve aumento de potência em 16 subestações, entre elas as subestações Serra Talhada, Santo Amaro e Jaboatão, utilizando transformadores novos, o que permitiu o aumento de potência em outras subestações a partir de um programa de remanejamento de transformadores de potência, totalizando um incremento de 174,95 MVA no sistema elétrico. [GRI 2.9](#)

Investimentos (em R\$ milhões)



Na melhoria do sistema elétrico, ressalta-se o investimento na redução dos indicadores de continuidade e qualidade do fornecimento de energia elétrica por meio de ações como a substituição de 324,7 quilômetros de rede nua de baixa-tensão por multiplexada, de 48,6 quilômetros de rede nua de alta-tensão por rede protegida e de 1.617 transformadores monofásicos de 3 e 5 kVA.

Em 2013, a empresa colocou em operação uma subestação móvel de 26 KVA, usada em atividades de manutenção ou recuperação de subestações, permitindo realizar manutenções sem desligar o sistema elétrico, o que confere maior agilidade na solução de eventuais interrupções no suprimento de energia. O equipamento pode ser ainda deslocado para qualquer região do Estado em situações programadas ou em casos de emergência. Em 2014, serão adquiridas mais duas unidades e a Celpe passará a contar com quatro subestações móveis.

O investimento associado ao programa de novas ligações atendeu 140.223 pedidos de clientes, sendo 123.126 urbanos e 5.153 rurais com necessidade de extensão de rede, além da regularização de 11.944 ligações clandestinas, com investimentos de R\$ 149 milhões.

CAPITAL CONSTRUÍDO
INVESTIMENTOS

**EXECUTIVOS DA
EMPRESA EM VISITA
À SUBESTAÇÃO DE ENERGIA**

INVESTIMENTOS (R\$ MIL)						
	2009	2010	2011	2012	2013	Variação
Geração	2.252	1.289	5.200	4.942	36	(99,3%)
Distribuição	195.170	189.276	253.776	429.609	291.860	(32,1%)
Distribuição associada à transmissão	10.637	17.456	49.873	51.771	58.216	12,5%
Comercialização	21.013	1.273	2.786	1.237	(48)	(103,9%)
Administração	26.144	19.972	19.039	25.474	30.541	19,9%
Total	255.216	229.266	330.674	513.033	380.605	(25,8%)

**SUBESTAÇÃO**

**AUTOMATIZADA: RAPIDEZ
NA RECOMPOSIÇÃO DO
SISTEMA ELÉTRICO**

Modernização

Para aumentar e modernizar o parque de proteção do sistema de distribuição, em 2013 foram instaladas 155 chaves religadoras automatizadas na rede de média-tensão de distribuição. Esses equipamentos têm a função de detectar e isolar a área onde há o defeito, diminuindo o impacto no conjunto total de consumidores. Além da função proteção, as chaves operam por comando remoto, o que proporciona flexibilidade operacional e possibilita a recomposição ou transferências de blocos de cargas, diminuindo o tempo de contingência no circuito.

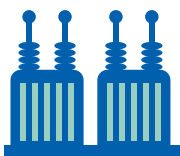
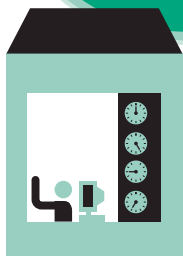
No programa de modernização da automação, foram renovados os parques de automação das subestações Arcoverde, Salgueiro, Trindade e Araripina, aumentando a disponibilidade e confiabilidade das operações remotas, diagnósticos e alteração dos parâmetros dos relés de proteção. A Celpe encerrou 2013 com sistemas de telemedição em 60 subestações e, até o primeiro semestre de 2015, terá 100% das subestações telemedidas, o que vai possibilitar a medição do consumo próprio de energia.

Os sistemas de telecomunicações também foram contemplados com a modernização dos rádios que possibilitam a comunicação entre as viaturas de plantão em todo o Estado de Pernambuco e o Centro de Operações Integrado no Recife. Realizou-se a substituição dos equipamentos que operavam de forma analógica por outros de tecnologia digital. Nessa nova modalidade, além das comunicações ganharem em alcance, sofrem muito menos interferências e ruídos, tornando as mensagens mais audíveis e claras, conferindo segurança nos procedimentos operacionais.

Também foram modernizados os equipamentos do *backbone* da rede de transmissão de dados que interliga o Estado desde a cidade de Serra Talhada, no sertão do Pajeú, passando por Caruaru no agreste central até a sala de comando no Centro de Operação do Bongi. A substituição e implantação de equipamentos multiplexadores com nova tecnologia dotou o sistema de maior confiabilidade, disponibilidade e velocidade de tráfego, além de possibilitar a introdução nesse circuito de diversas subestações que passaram a ter sua comunicação por fibra óptica.

Automação

Foram renovados parques de subestações, aumentando a disponibilidade e confiabilidade das operações remotas.



CAPITAL CONSTRUÍDO
INVESTIMENTOS

Impactos da construção GRI EU19

Na implantação de novas linhas ou subestações, o projeto é apresentado às prefeituras para obtenção de sua anuência para a execução do empreendimento, sendo em seguida encaminhado para licenciamento do órgão ambiental competente, a Agência Estadual do Meio Ambiente (CPRH). A agência é uma entidade autárquica especial estadual, dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia administrativa, financeira e patrimonial. É vinculada à Secretaria de Meio Ambiente e Sustentabilidade e integra a Administração Descentralizada do Governo do Estado de Pernambuco, exercendo atividades públicas diretamente, exclusivas e concorrentes da competência do Poder Executivo.

Devido à natureza dos empreendimentos da Celpe – com a construção de linhas e subestações para distribuição de energia com impacto imediato na melhoria da qualidade do serviço prestado à população –, não há registro de dificuldades na aprovação e implementação dos projetos.

A construção de subestações envolve a aquisição de áreas reduzidas, aproximadamente 2,5 mil metros quadrados (50mx50m). O empreendimento promove pequeno impacto nas comunidades e uma substancial melhoria na qualidade do fornecimento de energia. Nas linhas de subtransmissão, as faixas de passagem são negociadas com os respectivos proprietários ou posseiros. Em algumas negociações, os traçados são alterados de forma a compatibilizar com as ocupações existentes, os interesses das comunidades e a preservação do meio ambiente. São obras que não envolvem deslocamento de pessoas. Em 2013, ocorreu a indenização por passagem das linhas: Tacaimbó-São Caetano (69 kV – 17 proprietários); Condado-Timbaúba (69 kV – 30 proprietários); e Goianinha-Goiana II (Fábrica da Fiat – 69 kV, 9 proprietários). No total, 56 pessoas receberam compensação no valor total de R\$ 952,5 mil. GRI EU20, EU22

R\$ 952,5
MIL

Foram pagos em 2013 a 56 proprietários para a passagem de linhas da rede da Celpe

LINHAS DE TRANSMISSÃO <small>GRI EU4</small>		
2013		
	Aéreas	Subterrâneas
Linhas de subtransmissão (em km)		
Alta-tensão (69 kV)	3.837	
Alta-tensão (138 kV)	351	
Alta-tensão (230 kV)	8,6	
Total	4.196	
Linhas de distribuição (em km)		
Baixa-tensão ¹ (127 a 220 V)	54.794	12
Média-tensão (11,9 kV, 13,8 kV ou 34,5 kV)	74.320	8
Total	129.114	20

¹ Para o item baixa-tensão (127 a 220 V) foram considerados os trechos monofásicos e bifásicos.

Consulta

Projetos de construção de novas subestações e linhas de distribuição e subtransmissão têm envolvimento de prefeituras e órgãos ambientais.







CAPITAL INTELECTUAL

Capital humano, inovação, gestão, capacidade tecnológica, contrato de concessão, marca e relacionamento com seus públicos de interesse são as principais vantagens competitivas da Celpe.

R\$ 13,2 milhões

maior investimento em P&D já realizado em um ano.



VANTAGENS COMPETITIVAS

Os critérios utilizados para a identificação dos ativos intangíveis da Celpe estão baseados na definição das suas estratégias, conforme apresentado no Mapa Estratégico. A Celpe considera como parte de seu capital os seguintes ativos intangíveis:

Capital Humano – Formado pelo conhecimento, a habilidade, a atitude, o talento, a capacidade e a experiência do corpo funcional, bem como a liderança e os colaboradores com potencial para liderança. A identificação e avaliação do Capital Humano podem ser bem observadas pelo Plano de Gestão de Desempenho (PGD) da Celpe (*mais informações na página 58*), coordenado pela Superintendência de Gestão de Pessoas e alinhado com os objetivos estabelecidos na perspectiva Aprendizado e Crescimento do Mapa do BSC da empresa. O PGD avalia de forma integrada o desempenho individual dos colaboradores e executivos.

Capital da Inovação – Composto pela pesquisa e desenvolvimento, patentes obtidas e pelo *know-how* tecnológico. Por meio do seu Programa de P&D, a Celpe desenvolve anualmente, desde 2000, projetos pautados pela busca da inovação para fazer frente aos desafios tecnológicos e de mercado. A empresa desenvolve trabalhos em áreas como engenharia, meio ambiente e, de forma pioneira, nas áreas de segurança e responsabilidade social. O Programa de P&D gera aumento do conhecimento de tecnologia, produtos inovadores – modelos, metodologias, softwares, dispositivos e equipamentos – e resultados relacionados à Capacitação Profissional – cursos de pós-graduação – e Capacitação Tecnológica – propriedade intelectual, produções técnico-científicas, infraestrutura de pesquisa. Em 2013, as distribuidoras do Grupo Neoenergia passaram a atuar conjuntamente nas áreas de Pesquisa & Desenvolvimento e Inovação.

Inovação

As iniciativas de P&D e de inovação das distribuidoras do Grupo Neoenergia foram consolidadas em um Plano Estratégico Quinquenal (2014-2018).



Capital Estrutural/Gestão – Os processos de informação e sistemas de gestão da Celpe asseguram a capacidade de execução de seu planejamento estratégico. A filosofia de gestão está baseada na definição da sua Missão, sua Visão e seus Valores, utilizando mecanismos sistêmicos considerados fatores de diferenciação da empresa no mercado. Sua avaliação é feita anualmente com base em mapas e indicadores estratégicos, validados pela direção da Celpe e do Grupo Neoenergia, por meio de auditorias internas e externas. Os principais processos podem ser identificados no Sistema de Gestão de Normativos (SGN). Assim como o SGN, outros sistemas de informação, como SAP, GSE, CCS, GPO, são priorizados. Para avaliação dessas ferramentas, a Celpe mensura a quantidade de computadores ou de outros elementos de tecnologia da informação utilizados pelos funcionários.



CAPITAL INTELECTUAL
VANTAGENS
COMPETITIVAS

Capital Relacional/Concessão – Envolve marca, relacionamento com clientes, fornecedores, sociedade e acionistas. Pelo seu contrato de concessão, assinado em 2000, a Celpe tem o direito de distribuir energia elétrica em sua área de concessão até 2030. Este é um ativo intangível fundamental da empresa. Outro é sua marca. Considerada um transmissor da proposta de valor da empresa, a marca Celpe representa o símbolo identificável por todos aqueles que com ela se relacionam e é uma importante fonte de geração de valor para o negócio. A lealdade da clientela e o relacionamento com clientes, fornecedores, sociedade e acionistas são outro ativo intangível, baseado em uma política de transparência.

Prêmios e reconhecimentos GRI 2.10

A agência de classificação de risco Standard & Poor's *Ratings* Services confirmou em 2013 os *ratings* de créditos corporativos do Grupo Neoenergia e de suas controladas. A Companhia Energética de Pernambuco (Celpe) foi classificada como 'brAAA', nota máxima em Escala Nacional, e "BBB-", em Escala Global.

Prêmio Proteção Brasil 2013. A Celpe foi vencedora nas categorias Melhor Prêmio Brasil – Categoria Comunidade e Melhor Prêmio Brasil – Categoria Região Nordeste, com o case "Ações de Saúde e Segurança do Trabalho junto à Comunidade".

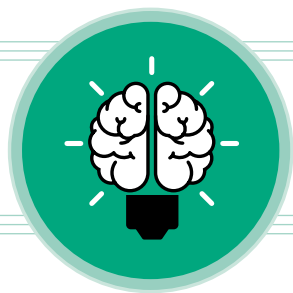
Prêmio Época Reclame Aqui As Melhores Empresas para o Consumidor 2013, da Editora Globo. A Celpe ficou em 3º lugar na categoria Serviço Público de Energia Elétrica. O prêmio foi criado para incentivar as empresas a buscar excelência no atendimento, realizando esforços para melhorar o relacionamento com o novo consumidor e atingir alto nível de eficiência na solução de problemas.

Certificado Empresa Cidadã. Concedido pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRCRJ). O Certificado visa motivar empresas de grande, médio e pequeno porte, de todos os segmentos e regiões do Brasil a elevarem a qualidade das informações contábeis e socioambientais de seus relatórios anuais. É o quarto ano que a Celpe recebe o reconhecimento.

Empresa Amiga da Criança. Selo concedido pela Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente em 2004 e renovado anualmente.

brAAA
ESCALA NACIONAL

Rating de crédito obtido
pela Celpe de acordo
com a classificação
da Standard & Poor's.



PESQUISA & DESENVOLVIMENTO GRI EU8

A partir de 2013, as distribuidoras do Grupo Neoenergia passaram a atuar conjuntamente nas áreas de Pesquisa & Desenvolvimento e Inovação. Concomitantemente ao processo de unificação, foi desenvolvido o planejamento estratégico, com a escolha de cinco temas preferenciais a serem priorizados nos próximos períodos: sustentabilidade dos negócios, combate às perdas comerciais, qualidade e confiabilidade da rede, segurança de pessoas e redes elétricas inteligentes.

As iniciativas de P&D e de inovação das distribuidoras do Grupo Neoenergia foram consolidadas em um Plano Estratégico Quinquenal (2014-2018) elaborado por um comitê que tem como integrantes o diretor de Distribuição e os presidentes da Celpe, da Coelba e da Cosern. A reestruturação traduz a convicção sobre a necessidade de ampliar os investimentos em inovação não apenas no âmbito do Programa de P&D, mas por meio de iniciativas variadas, como o estímulo às contribuições de colaboradores e o uso de ferramentas como as de educação a distância.

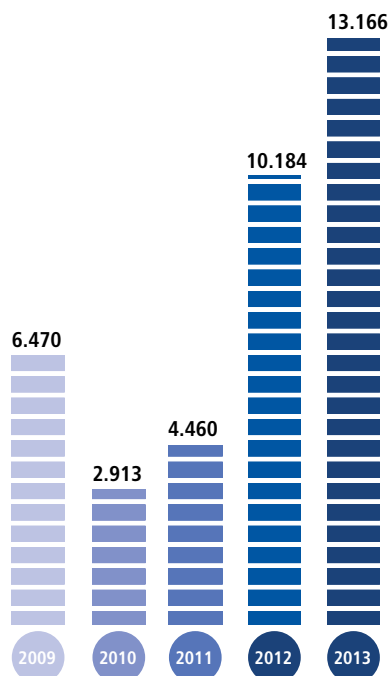
O Programa de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico – P&D da Celpe, regulado pela Aneel, iniciou a execução de quatro novos projetos em 2013 e concluiu outros cinco. Os investimentos em projetos de P&D no ano foram de R\$ 13,2 milhões, o maior volume de recursos já aplicado pela Celpe em um ano, representando 246% do valor mínimo legal previsto para o período.

Entre os 14 projetos de P&D em execução pela Celpe, destacam-se:

Biogás

Em 2013 a Celpe iniciou a execução do projeto Arranjos técnicos e comerciais para a inserção de geração de energia elétrica a partir do biogás de resíduos/efluentes líquidos dentro de um modelo com biodigestores dispersos. Dentre os objetivos do projeto, destacam-se: a realização de um inventário de possíveis locais e fontes para a geração de energia elétrica a partir do biogás no Estado de Pernambuco; a implantação de um projeto demonstrativo reduzido de sistemas de geração com biodigestores dispersos; e a implantação de uma usina com capacidade de geração de pelo menos 200 kW com biogás oriundo de Estação de Tratamento de Esgotos do Estado de Pernambuco. A usina será implantada em parceria com a Companhia Pernambucana de Saneamento (Compesa) e a Secretaria de Recursos Hídricos e Energéticos de Pernambuco (SRHE).

Investimentos em P&D
(em R\$ milhões)





CAPITAL INTELECTUAL
PESQUISA &
DESENVOLVIMENTO



Redes Elétricas Inteligentes (REI)

O projeto Redes Elétricas Inteligentes na Ilha de Fernando de Noronha (REI) é composto por um conjunto de provas de conceito de redes elétricas inteligentes a serem realizadas na Ilha de Fernando de Noronha, uma área com elevadas restrições ambientais. O projeto começou a ser desenvolvido em 2012. As provas contemplam medição inteligente, automação da rede, telecomunicações, microgeração distribuída, micromedição, qualidade de energia, segurança do trabalho, abastecimento de veículos elétricos com energia renovável, iluminação pública eficiente e sistemas de informação integrados.

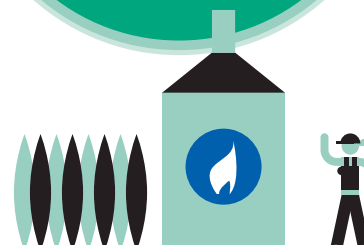
Em 2013, foram definidos os cenários para a implantação da infraestrutura das Redes, além da especificação e padronização de equipamentos a serem utilizados. Ainda no ano, a administração do Distrito Estadual de Fernando de Noronha aprovou o andamento do projeto, possibilitando que, em 2014, sejam instalados os medidores inteligentes em todos os consumidores do arquipélago, assim como a infraestrutura de automação e telecomunicação. Até o final de 2014 e início de 2015, também será implantada a infraestrutura de geração distribuída de energia eólica e solar, além do eletroposto, para abastecer um veículo movido a energia elétrica. A licença de instalação para a construção da rede de fibra óptica e a isenção do licenciamento ambiental do eletroposto também já foram obtidas.

Dentro das iniciativas do REI, a Celpe realizou o primeiro curso de especialização em redes elétricas inteligentes das Regiões Norte e Nordeste, em parceria com a Universidade de Pernambuco (UPE), cujo encerramento ocorrerá em junho de 2014. O valor total do projeto foi ampliado de R\$ 16,4 milhões para R\$ 17,0 milhões.

COLABORADORES DA EMPRESA EM REUNIÃO DE PLANEJAMENTO

Biogás

Em 2013 foi iniciado o projeto para gerar energia elétrica a partir de resíduos e efluentes líquidos e um inventário de possíveis locais para implantar biodigestores.





**ENERGIA LIMPA E
RENOVÁVEL: INOVAÇÃO
NA INSTALAÇÃO DE PLACAS
SOLARES NA ITAIPAVA
ARENA PERNAMBUCO**

Poços

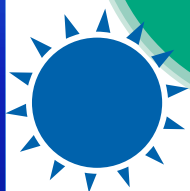
Sete sistemas solares fotovoltaicos foram instalados para fornecer energia para bombear água de poços da zona rural.

Bombeamento de poços

A Celpe instalou sete sistemas solares fotovoltaicos objetivando o fornecimento de energia elétrica para o bombeamento de água em poços da zona rural do município de Serra Talhada. A água bombeada será armazenada em reservatórios de 10 mil litros de capacidade para aproveitamento do recurso em momentos nos quais não houver sol. A iniciativa é da Celpe em parceria com o Centro Brasileiro de Energia e Mudanças Climáticas (CBEM), a Universidade de São Paulo (USP) e a Secretaria de Recursos Hídricos e Energéticos do Governo do Estado de Pernambuco (SRHE). A finalidade do projeto é provar a viabilidade técnica e comercial de sistemas de bombeamento compostos por equipamentos nacionais, comuns no mercado, associados a módulos fotovoltaicos. Em dezembro, a empresa recebeu a licença de operação. O investimento no projeto é de R\$ 890 mil.

Usina Solar Fotovoltaica

Construção da Usina Solar Fotovoltaica São Lourenço da Mata, dentro do projeto de P&D Arranjos Técnicos e Comerciais para Inserção da Energia Solar na Matriz Elétrica Brasileira, com custo de aproximadamente R\$ 10 milhões e capacidade de geração de 1 MWp, gerando 1.500 MWh/ano. A usina vai oferecer energia limpa e renovável para a Itaipava Arena Pernambuco.



**INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO****Pesquisa e desenvolvimento tecnológico (R\$ mil)**

Por temas de pesquisa (Manual de P&D – Aneel)	Meta 2014	2013	2012	2011
Eficiência Energética (A)	-	-	-	-
Fonte Renovável ou Alternativa (B)	5.307	5.309	806	491
Meio Ambiente (C)	-	162	511	286
Qualidade e Confiabilidade (D)	3.393	1.922	1.842	2.101
Planejamento de Sistema de Energia Elétrica (E)	380	354	913	397
Supervisão, Controle e Proteção (F)	676	682	1.637	826
Medição (G)	-	-	-	-
Transmissão de Dados via Rede Elétrica (H)	-	-	-	-
Novos Materiais e Componentes (I)	-	-	-	-
Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e ao Furto (J)	-	-	-	-
Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais (L)	-	-	-	61
Redes Inteligentes (M)	6.851	4.039	3.464	298
Operação do Sistema de Energia Elétrica (N)	2.089	550	1.011	-
Regulação (O)	153	148	-	-
Total de investimentos em P&D (K)	18.848	13.166	10.184	4.460
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre o total investido em P&D (K) (%)	28,16%	40,32%	7,91%	11,03%
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	1,23%	5,02%	6,43%
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre o total investido em P&D (K) (%)	18,00%	14,60%	18,09%	46,99%
Recursos aplicados em Planejamento de Sistema de Energia Elétrica (E) sobre o total investido em P&D (K) (%)	2,02%	2,69%	8,96%	8,93%
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre o total investido em P&D (K) (%)	3,58%	5,18%	16,08%	18,56%
Recursos aplicados em Medição (G) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Transmissão de Dados via Rede Elétrica (H) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e ao Furto (J) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais (L) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	1,36%
Recursos aplicados em Redes Inteligentes (M) sobre o total investido em P&D (K) (%)	36,35%	30,68%	34,02%	6,70%
Operação do Sistema de Energia Elétrica (N) (%)	11,08%	4,18%	9,92%	-
Regulação (O) (%)	0,81%	1,12%	-	-

Celpe.

Sua vida com mais segu





CAPITAL HUMANO

Todas as ações de gestão de pessoas em 2013 envolveram a disseminação da nova Missão e Visão e dos novos Valores do Grupo Neoenergia e o tema Segurança foi definido como valor número 1 do Grupo.

R\$ 2,2 milhões

investidos em capacitação de colaboradores em 2013.



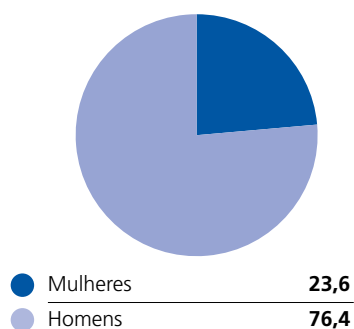
COLABORADORES

O Grupo Neoenergia começou o ano de 2013 com nova Missão, nova Visão e novos Valores, o que determinou a disseminação entre os colaboradores e teve forte impacto em todas as ações de gestão de pessoas. O tema Segurança – “Colocamos a vida das pessoas em primeiro lugar” – foi definido como o Valor número 1 do Grupo, o que reforçou o compromisso da Celpe com a saúde e integridade física dos seus colaboradores próprios, dos empregados das empresas terceirizadas e da comunidade.

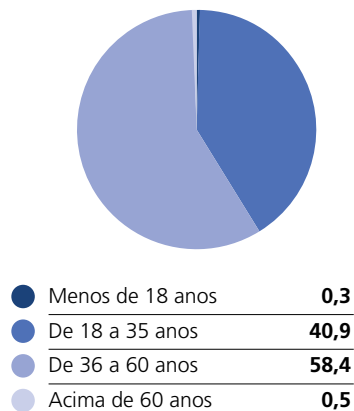
Pessoas também são um Valor do grupo, definido como “Valorizar e inspirar as pessoas”. Nesse sentido, a política de recursos humanos é pautada pela equidade e pela diversidade, com a valorização do mérito e do aprimoramento profissional. É mantida uma postura inclusiva, de respeito e oportunidades iguais, com programas permanentes de treinamento e desenvolvimento.

A Pesquisa de Clima realizada em 2013 buscou identificar iniciativas que, de acordo com os colaboradores, podem contribuir para fortalecer o engajamento de todos em torno dos objetivos da Celpe. A pesquisa revelou que os colaboradores se sentem parte do sucesso da Neoenergia e respeitados pela organização. Também apontou a necessidade de ações de gestão relativas ao desenvolvimento, oportunidade de carreira, comunicação, entre outras, já transformados em plano de ação para os anos de 2013 e 2014.

Empregados por gênero (em %) GRI LA1



Empregados por faixa etária (em %) GRI LA13



Diversidade

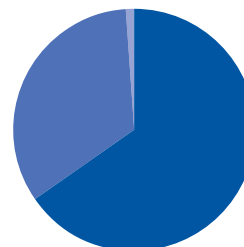
Em dezembro de 2013, a empresa tinha 1.722 colaboradores próprios contratados pelo regime de CLT e 6.145 empregados de empresas terceirizadas. A Celpe tem 583 colaboradores que se autodeclararam negros e 13, indígenas. Também trabalham na empresa 99 pessoas com deficiência – em 2012 eram 55. A contratação de menores-aprendizes com deficiência, projeto lançado em 2013, contou com a parceria do Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE).

Nos termos do Código de Ética do Grupo Neoenergia, a empresa respeita a diversidade e não permite qualquer tipo de discriminação por razão de raça, cor, sexo, ideologia, nacionalidade, religião ou qualquer outra condição pessoal, física ou social de seus profissionais. O grupo não aceita qualquer manifestação de perseguição – física, sexual, psicológica, ideológica, moral e de abuso de autoridade no trabalho ou quaisquer outras condutas que gerem um ambiente intimidante ou ofensivo aos direitos pessoais de seus profissionais. Em 2013, não houve registro de incidentes de discriminação na empresa. GRI LA13, HR4

CAPITAL HUMANO
COLABORADORES

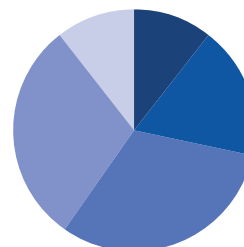
**COLABORADOR DA
EMPRESA EM ATIVIDADE DE
OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO
DA REDE ELÉTRICA**

Empregados por etnia (em %) GRI LA13



Brancos	65,4
Negros (pretos e pardos)	33,8
Indígenas	0,8

Empregados por escolaridade (em %) GRI LA1



Fundamental	10,6
Médio	17,8
Técnico	31,4
Superior	29,9
Pós-graduação	10,3

TOTAL DE COLABORADORES GRI LA1

	2012			2013		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Colaboradores próprios	1.319	375	1.694	1.316	406	1.722
Empregados de empresas terceirizadas	5.098	1.044	6.142	5.090	1.055	6.145
Estagiários	54	55	109	69	80	149
Total	6.471	1.474	7.945	6.475	1.541	8.016

CAPITAL HUMANO
COLABORADORES**EMPREGADOS COM DIREITO À APOSENTADORIA** GRI EU15

Categoria funcional	Em 5 anos		Em 10 anos		Total em 10 anos	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Superintendentes e gerentes	5	2	13	3	18	5
Gestores e analistas	47	52	101	57	148	109
Administrativos	98	3	243	3	341	6
Operacionais	122	34	294	39	416	73
Total	272	91	651	102	923	193
% do total de empregados	21,3%	24,1%	50,9%	27,1%	72,2%	51,2%

No fechamento do ano, a idade média dos colaboradores era de 41 anos e a média de tempo de trabalho na Celpe, de 16 anos – sendo 11 para mulheres e 17 para homens.

Treinamento e educação

GRI LA11, EU14

O Programa de Gestão de Desempenho – PGD foi totalmente revisado em 2013. Além de implantar uma nova metodologia, em que todos os colaboradores possuem objetivos individuais, o PGD usou um novo sistema informatizado no qual o profissional participa de todas as fases da avaliação de seus Objetivos e de suas Competências e, a partir dela, elabora seu Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Os técnicos e eletricitas são avaliados pelos líderes (90 graus); os demais cargos realizam sua autoavaliação e são avaliados pelos líderes imediatos (180 graus) e os líderes realizam a avaliação 360 graus, em que são analisados por subordinados, líderes imediatos, pares/clientes e se autoavaliam. Com isso, a Celpe consolida a filosofia de que o colaborador é o protagonista de sua carreira. No ano, 100% dos colaboradores realizaram sua avaliação de desempenho. GRI LA12

A Celpe investiu R\$ 2,2 milhões em capacitação e desenvolvimento profissional de seus colaboradores em 2013. No Acordo Coletivo de 2013-2015, a Celpe e o Sindicato dos Urbanitários registram que a formação é uma ferramenta básica para potencializar o desenvolvimento profissional dos trabalhadores, com o objetivo de adequar os recursos humanos para mudanças tecnológicas, organizacionais e produtivas e que deve ser realizada durante a jornada de trabalho.

Em 2013, os cursos registraram 6.147 participações (um colaborador pode assistir a mais de uma programação), com o total de 1.579 pessoas formadas. O número de horas de formação somou 54.963, com média de 34,8 por empregado.

54.963

HORAS

De treinamento em 2013, com 6.147 participações e média de 34,8 horas por empregado.

**HORAS DE TREINAMENTO** GRI LA10

	Nº de assistentes		Total de horas		Nº de pessoas formadas	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Superintendentes e gerentes	90	16	1.441	90	28	7
Gestores e analistas	1.471	1.172	13.390	9.049	285	209
Administrativos	1.832	227	16.040	1.636	493	51
Operacionais	1.003	336	11.208	2.110	400	106
Total	4.396	1.751	42.079	12.884	1.206	373
Total de colaboradores próprios da empresa – 1.722 empregados	6.147		54.963		1.579	

Algumas iniciativas de desenvolvimento de pessoas que foram destaque em 2013:

- Programa de formação de líderes em parceria com a Fundação Dom Cabral, que contribuiu para o alinhamento da liderança com as necessidades da organização;
- Avaliação da liderança e de potenciais líderes, visando identificar profissionais para ocupar posições de líder, fortalecendo o processo de sucessão e promovendo a retenção desses talentos;
- Realização de mais uma edição do Comitê de Desenvolvimento de Pessoas (CDP), no qual são definidos os sucessores dos atuais líderes. Esse processo viabiliza a elaboração do “mapa de sucessão” do grupo;
- MBA em *Smart Grids* (redes inteligentes), para incorporar ao Grupo Neoenergia conhecimentos sobre a tendência do segmento de energia;
- Programa de Estágio, que viabiliza o ingresso de estudantes no quadro de estagiários, com o objetivo de tornar os estagiários a base da cadeia de talentos da Celpe, garantindo um pool de profissionais preparados para ascender aos primeiros cargos dos níveis técnico e superior;

FORMAÇÃO POR ÁREA

Área	Nº de assistentes	Total de horas	Nº de cursos
Formação técnica específica	3.792	34.405	169
Gestão da informação	326	2.408	18
Gestão da direção	70	1.120	3
Qualidade e melhoria	1.068	5.246	10
Segurança e saúde	835	11.524	29
Meio ambiente	56	260	6
Total	6.147	54.963	235

CAPITAL HUMANO
COLABORADORES

- Implantação da #redeaprender, ferramenta de educação a distância que viabiliza a oferta de cursos online, promovendo a interação, o aprendizado e a informação, além de reforço à cultura de autodesenvolvimento e democratização do conhecimento;
- Formação de eletricitistas com colaboradores da comunidade e do Programa Jovem Aprendiz;
- Programa de Preparação para Aposentadoria, denominado Meu Momento, para dar suporte a todos os colaboradores em fase de aposentadoria, levando-os a realizar essa transição com menor impacto. Participaram 66 pessoas. **GRI LA11**

Saúde e segurança

A Celpe tem como meta para 2014 zerar os acidentes com sua força de trabalho e população. A iniciativa – que tem como *slogan* Acima de tudo, a vida – envolverá empregados próprios, empregados de empresas terceirizadas e também a comunidade. Seu objetivo é estimular a adoção do comportamento seguro no desenvolvimento das atividades da empresa, que tem a Segurança como o seu primeiro valor.

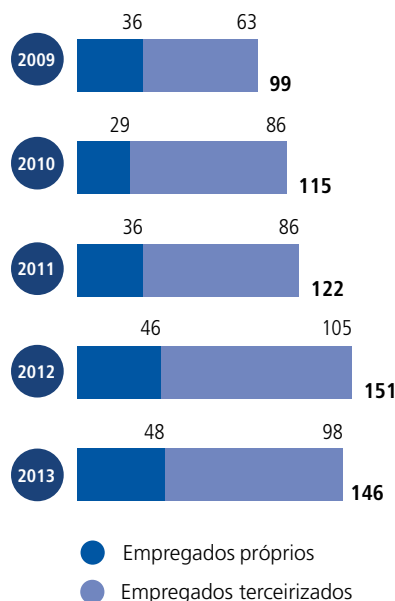
A companhia tem avaliado e revisado seus procedimentos para apontar ações para aprimoramento da segurança e lançará, em 2014, três ações para reforçar a segurança das equipes de campo: a realização de Diálogos Diários de Segurança (DDS), precedendo as atividades das equipes que trabalham com o sistema elétrico de potência; a Disseminação da ação do Padrinho da Segurança, em que cada colaborador zela pela vida do parceiro durante a realização das atividades em campo; e a realização de inspeções de segurança pelos líderes.

Durante 2013, foram intensificadas as inspeções de procedimentos de segurança nas equipes de campo, as palestras sobre uso seguro e eficiente da energia elétrica para a comunidade e as auditorias integradas de saúde, segurança, trabalhista e previdenciária nas empresas prestadoras de serviços.

Em 2014, a DuPont vai fazer um diagnóstico de saúde e segurança nas distribuidoras do Grupo Neoenergia, a fim de avaliar o envolvimento de colaboradores do grupo e das empresas terceirizadas com a saúde pessoal e de terceiros (população). Os temas vão ganhar ainda mais relevância no Planejamento Estratégico da Celpe, passando a fazer parte dos objetivos corporativos de cinco diretorias da empresa. Esses executivos participarão do projeto Comportamento Seguro: a Vida em Primeiro Lugar, que visa influenciar lideranças das áreas de operação para vivenciar o valor Segurança. Os diretores vão assumir metas de participação em inspeções e em palestras para a força de trabalho da Celpe e para a população.

Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Qualidade de Vida são temas tratados de forma transversal. Sua gestão é realizada de forma contínua por meio do Sistema Integrado de Gestão (SIG), do Departamento de Saúde e Segurança, por profissionais de Engenharia de Segurança e

Acidentes de trabalho **GRI LA7**





INDICADORES DE SEGURANÇA <small>GRI LA7</small>						
	Colaboradores			Terceirizados		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Nº total de acidentes						
Nº de acidentes com afastamento	32	10	42	90	0	90
Nº de acidentes sem afastamento	5	1	6	6	1	7
Nº de óbitos	0	0	0	1	0	1
Taxa de Frequência de Acidentes	11,00	6,13	9,84	8,45	0,49	7,08
Dias perdidos (dias reais por acidente)	1.062	311	1.373	8.460	30	8.490
Taxa de dias perdidos	508,12	148,80	656,91	806,82	14,73	715,56
Taxa de doenças ocupacionais	0	2,06	0,73	ND	ND	ND
Absenteísmo						
Baixas do ano	1.220	464	1.684	ND	ND	ND
Dias de baixa	3.993	1.678	5.671	ND	ND	ND

de Medicina do Trabalho, duas brigadas de incêndio e oito Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas), que cobrem estabelecimentos da empresa na capital e no interior do Estado e representam a totalidade dos empregados. No Acordo Coletivo com o Sindicato dos Urbanitários, os temas segurança e saúde no trabalho têm caráter prioritário, com ênfase na implantação de uma cultura prevencionista. GRI LA6, LA9

O Comitê de Saúde e Segurança do Trabalho é formado por representantes de diferentes áreas da empresa e também do Sindicato dos Urbanitários de Pernambuco (Sindurb), conforme o acordo coletivo de trabalho. Criado em 2000, o Comitê tem como finalidade participar do planejamento, controle e gestão da atividade preventiva da empresa.

Em 2013, ocorreram 48 acidentes de trabalho com colaboradores próprios e 98 com empregados de empresas terceirizadas, com registro de um óbito de empregado terceirizado.

Segurança para os colaboradores

Os funcionários da Celpe recebem treinamento de saúde e segurança tanto de instrutores contratados no mercado (66 formados em 2013) quanto de instrutores da Celpe (799 formados).

Em 2013, foram promovidos o 8º Encontro dos Profissionais de Segurança e Saúde das Empresas Prestadoras de Serviços (Eteseg) e a 2ª Feira de Material de Segurança de Uso Individual e Coletivo (Femaseg). O objetivo dos eventos é incentivar a integração e atualização técnica dos profissionais do Serviço Especializado de Saúde e Medicina do Trabalho (SESMT), disseminar a Política de Saúde e Segurança do Grupo Neoenergia e estimular o *benchmarking*. Durante a feira, os profissionais foram sensibilizados sobre

Meta

Com o programa Acima de tudo, a vida, a Celpe estabeleceu como meta para 2014 zerar os acidentes com sua força de trabalho.





CAPITAL HUMANO
COLABORADORES

a importância da formação de agentes multiplicadores da prevenção e sobre os procedimentos inerentes ao Sistema Elétrico de Potência (SEP).

No 8º Seminário Nacional de Segurança e Saúde no Setor Elétrico Brasileiro (Sense 2013), oito trabalhos técnicos realizados por profissionais da Celpe foram apresentados: Alô Segurança – O Centro de Operações da Celpe como Agente de Prevenção de Acidentes; Auditorias Integradas de Saúde e Segurança – Práticas de Sucesso na Gestão de Contratos da Celpe; Programa Energia da Vida – Academia Celpe; Programas de Prevenção de Acidentes envolvendo a População; Dia S – Dia da Segurança; Modelo de Encontro para Capacitação Técnica de Contratados: Experiência da Companhia Energética de Pernambuco com Encontro de Profissionais de Segurança e Saúde e Feira de Material de Segurança de Uso Individual e Coletivo; Experiência da Companhia Energética de Pernambuco na Gestão das Ações das Cipas e Análise Preliminar de Riscos – parceria Celpe/ Coelba/ Cosern.

A Celpe promove anualmente o Prêmio Saúde e Segurança, para reconhecer o trabalho da Cipa e dos colaboradores que desenvolvem as melhores ações de saúde e segurança em sua área de abrangência. A Cipa premiada é escolhida com os seguintes critérios: Nível de Segurança do Trabalho – NST, conclusão dos Exames Médicos Periódicos, Ações Educativas para a Comunidade e a Realização de Inspeções de Segurança. Os critérios da premiação são validados pelo Comitê de Saúde e Segurança. Em 2013, a Cipa da regional de Caruaru foi a premiada por seu desempenho no ano anterior.

Segurança nas empresas prestadoras de serviço (EPS)

Em 2013, a Celpe consolidou ações iniciadas em 2012 para desenvolver as empresas prestadoras de serviços (EPS) e garantir que a terceirização não implique precarização do trabalho. Foram realizadas 14 auditorias integradas nas empresas prestadoras de serviços e 878 inspeções de procedimentos. Também foram realizados treinamentos com Módulo Saúde e Segurança para as EPSs, totalizando 557 participações.

Em 2013, foi criado o programa de Recepção de Novos Contratos, que teve o objetivo de avaliar a conformidade dos requisitos legais, antes do início das atividades, evitando irregularidades e/ou descumprimento das Normas Regulamentadoras. A meta para 2014 é realizar essa recepção em 100% das empresas prestadoras de serviços. Também em 2013 a Celpe passou a realizar um Dia da Segurança (Dia “S”) nas dez maiores empresas prestadoras de serviço em número de equipes. Foram realizados 15 Dias S em 11 empresas, em todas as regionais. Também em 2013 foi realizado o IX Seminário de Saúde e Segurança para EPS.

Qualidade de vida GRI LA8

A Celpe mantém vários programas de Saúde e Qualidade de Vida. A empresa incentiva a atividade física de seus colaboradores por meio da implementação de academia de ginástica; clube de corrida; massagem terapêutica; feiras de Saúde; campanhas e palestras educativas voltadas para a promoção da Saúde e prevenção de doenças, principalmente aquelas adquiridas pela realização das atividades laborais.

Auditorias

A Celpe consolidou as auditorias integradas, iniciadas em 2012 para que a terceirização não gere precarização do trabalho nas empresas prestadoras de serviços.





ACADEMIA CELPE. SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA PARA OS COLABORADORES DA EMPRESA

Em 2013, foram realizadas campanhas preventivas em relação a Aids, tabagismo, doação de sangue e palestras sobre alcoolismo, alimentação saudável, sedentarismo e obesidade, diabetes e hipertensão arterial. Também se manteve o Programa de Orientação Materno-Infantil (com dez novas inscrições) e o Programa Vida Leve – Educação para o Peso Saudável, com acompanhamento do grupo de Vigilantes do Peso no edifício-sede e formação de turma com 27 eletricitistas do Bongí (42 participantes, no total).

Desde 2002 a Celpe realiza o Programa de Ginástica Laboral, que encerrou 2013 com aproximadamente 50 turmas em todo o Estado, entre empregados próprios e estagiários. Também é realizado o Programa de Massagem Terapêutica Shiatsu, desenvolvido no edifício-sede, Bongí, Cabo, Carpina, Caruaru, Garanhuns, Serra Talhada e Petrolina com capacidade para 3.360 atendimentos mensais.

No Programa Energia da Vida, foi implantado o Clube de Corrida Celpe, que acompanha 50 inscritos e suas participações em corridas de rua da cidade. Alguns colaboradores também participaram das Olimpíadas Neoenergia em várias modalidades, conquistando um total de 30 medalhas e o 1º lugar da *holding*.

A empresa também deu continuidade ao Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO); Exames Médicos Ocupacionais e Blitz Ergonômica, direcionados aos colaboradores próprios. Essa mesma prática tem sido monitorada dentro das equipes de prestadores de serviços, promovendo a valorização da saúde ocupacional como fator importante e requisito essencial no relacionamento com os parceiros.

Em 2013, na Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho foi realizada, simultaneamente, a 8ª Feira de Qualidade de Vida que contou com 12 estandes no edifício-sede, com dicas de saúde e beleza. Foram oferecidos os serviços de aferição de pressão arterial, orientação nutricional



CAPITAL HUMANO
COLABORADORES

e de reeducação alimentar, orientação materno-infantil e exposição do projeto Luz no Empreendedorismo, além de apresentações artísticas – show musical e dança cigana. Colaboradores da Celpe, de empresas prestadoras de serviços e pessoas da comunidade participaram das atividades da Sipat 2013 em todo o Estado, que reuniu 2,9 mil pessoas.

As empresas prestadoras de serviços também passaram a participar de ações de saúde em 2013, quando 16 delas estiveram presentes em ações realizadas no Dia Mundial de Luta Contra a Aids, Operação Lei Seca, Higiene como Fator de Prevenção, Dia Mundial de Combate ao Tabaco, Dia Mundial do Diabetes.

Remuneração e benefícios

Em 2013, foi elaborado um Programa de Mérito, estruturando práticas já adotadas para reconhecer colaboradores com desempenho excepcional. Os salários seguem os padrões de mercado e são periodicamente avaliados para assegurar valores compatíveis entre o cargo ocupado e a média do setor de atuação. No ano, o menor salário pago na companhia foi de R\$ 1.143,68, ou seja, 1,6 vez o salário mínimo nacional (R\$ 678,00). Não existe diferença de remuneração entre gêneros para profissionais que exercem a mesma função e apresentam idênticas habilidades e progressão de carreira [GRI EC5, LA14](#)

Além de benefícios legais (como férias e licença-maternidade, entre outros), os colaboradores próprios têm direito a: auxílio a filhos portadores de deficiência; auxílio-creche ou pré-escola; auxílio-funeral em caso de morte de colaborador, cônjuge ou filho; convênios nas áreas de lazer, educação, saúde e alimentação; convênio com INSS para auxílios, aposentadorias e pensões; garantia para o empregado pré-aposentado; indenização por acidente de trabalho; incentivo à educação para nível técnico e graduação; previdência privada complementar; subsídio de educação para idiomas e pós-graduação; participação nos lucros e resultados para empregados vinculados a objetivos estratégicos; planos de saúde hospitalar e odontológico para colaboradores e dependentes; transporte noturno; assistência à saúde ao acidentado no trabalho; suplementação do auxílio-doença e acidentário. [GRI LA3](#)

A Celpe reconhece a representação de base sindical, com estabilidade no emprego, nos termos da lei, para oito representantes dos colaboradores, tanto na capital e na região metropolitana quanto em suas regionais. Também mantém uma Comissão Permanente de Negociação e garante o livre acesso dos dirigentes sindicais à empresa. Não houve registro de incidentes relacionados à liberdade de associação ou de negociação coletiva em 2013. [GRI LA4, HR5](#)

Os acordos firmados com o Sindicato dos Urbanitários de Pernambuco (Sindurb/PE) são aplicáveis a todos os colaboradores. Em 2013, a empresa e o Sindurb fecharam Acordo Coletivo válido por dois anos (novembro/2013-setembro/2015), em vez de anual, prevendo fatores de reajuste salarial e de participação nos lucros e resultados.

Mérito

Programa lançado em 2013 estrutura práticas já existentes na companhia para reconhecer colaboradores com desempenho excepcional.



**INDICADORES SOCIAIS INTERNOS****Empregados/ empregabilidade/administradores (R\$ mil)****Informações gerais**

	2013	2012	2011
Número total de empregados	1.722	1.694	1.661
Empregados até 30 anos de idade (%)	18,47%	16,59%	15,77%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	32,52%	28,87%	23,54%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	24,39%	29,63%	35,70%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	24,62%	24,91%	24,98%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	23,58%	22,13%	21,19%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	24,42%	22,14%	25,36%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	6,92%	7,20%	5,36%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	26,94%	27,21%	26,73%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	28,24%	25,18%	24,64%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	8,65%	6,43%	6,32%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	3,80%	1,47%	0,78%
Empregados portadores de deficiência	99	55	50

Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)**Remuneração**

	2013	2012	2011
Folha de pagamento bruta	163.478	156.544	139.281
Encargos sociais compulsórios	41.021	39.437	35.954

Benefícios

	2013	2012	2011
Educação	472	202	185
Alimentação	10.544	9.772	9.098
Transporte	976	885	700
Saúde	10.254	3.390	9.584
Previdência Privada (Fundação Celpos)	15.153	13.352	12.791
Outros (Segurança e saúde no trabalho, capacitação e desenvolvimento profissional, creches ou auxílio-creche, esporte, participação nos lucros ou resultados, outros)	17.997	15.877	13.279

Participação nos resultados

	2013	2012	2011
Investimento total em programa de participação nos resultados da Empresa (R\$ mil)	12.528	9.790	8.205
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	6,95%	6,25%	5,89%
Ações da Empresa em poder dos empregados (%)	-	-	-
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela Empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	29,90	29,70	ND
Divisão da menor remuneração da Empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	1,72	1,83	ND

Perfil da remuneração – Percentual de empregados em cada faixa de salário (R\$)

	2013	2012	2011
Até R\$ 1.600,00	14,11%	10,22%	8,43%
De R\$ 1.600,00 até R\$ 2.000,00	8,01%	9,86%	13,00%
De R\$ 2.000,00 até R\$ 3.000,00	30,89%	33,88%	35,22%
Acima de R\$ 3.000,00	46,98%	46,04%	43,35%

CAPITAL HUMANO
COLABORADORES

Por Categorias (salário médio no ano corrente) – (R\$)	2013	2012	2011
Cargos de diretoria	32.000,05	30.813,71	22.213,97
Cargos gerenciais	12.006,94	11.176,77	10.235,60
Cargos de analista	5.610,46	5.091,44	4.838,46
Cargos técnicos	3.068,86	2.882,75	2.780,60
Cargos administrativos	2.190,58	2.205,97	2.230,43
Cargos de produção	2.084,63	2.053,48	2.017,39
Saúde e segurança no trabalho	2013	2012	2011
Média de horas extras por empregado/ano	16,96	17,90	22,22
Número total de acidentes de trabalho com empregados	48	46	36
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados	98	105	86
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,03	0,03	0,02
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	92%	86%	86%
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%)	0,68%	0,66%	0%
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,68%	1,99%	0,82%
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	9,84	7,37	4,77
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	7,08	7,01	5,88
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ mil)	-	-	-
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ mil)	8,50	6,40	2,35
Desenvolvimento profissional	2013	2012	2011
Perfil da escolaridade – discriminar (em %) em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	10,57%	9,62%	8,61%
Ensino Médio	49,25%	54,13%	48,71%
Ensino Superior	29,91%	27,27%	30,64%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	10,28%	8,98%	12,04%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	2.692	2.758	2.312
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	146,97	197,26	171,30
Executivos	42,74	71,51	27,60
Analistas	45,42	43,59	16,40
Técnicos/Coordenadores	32,49	43,02	30,60
Auxiliares administrativos e operacionais	26,32	39,15	96,70
Comportamento frente a demissões	2013	2012	2011
Número de empregados próprios ao final do período	1.722	1.694	1.661
Número de admissões de empregados próprios durante o período	185	185	101
Reclamações trabalhistas de empregados próprios iniciadas por total de demitidos no período (%)	16,53%	29,81%	30,17
Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)			
Montante pago em processos judiciais (R\$ mil)	7.792	16.481	7.440
Valor provisionado no Passivo (R\$ mil)	24.152	26.776	26.406
Número de processos existentes	1.861	1.711	1.483
Número de processos movidos contra a entidade durante o ano	733	535	445
Número de empregados vinculados nos processos	254	364	298



Preparação para a aposentadoria	2013	2012	2011
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	15.153	13.352	12.791
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	1.656	1.669	1.615
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	66	56	72
Trabalhadores terceirizados	2013	2012	2011
Número de trabalhadores terceirizados/contratados	6.145	6.142	5.813
Custo total dos contratos de prestação de serviço (R\$ mil)	284.982	252.115	182.338
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	78,11%	78,38%	77,78%
Perfil da remuneração – Percentual de empregados em cada faixa de salário (R\$)			
Até R\$ 500,00	0,72%	0,00%	2,18%
De R\$ 501,00 a R\$ 730,00	19,19%	37,97%	43,85%
De R\$ 731,00 a R\$ 1.000,00	40,99%	17,88%	42,90%
Acima de R\$ 1.000,00	38,22%	43,24%	9,87%
Não informado	0,87%	0,91%	1,19%
Perfil da escolaridade em relação ao total de terceirizados – discriminar (em %)			
Alfabetização de adultos	0,00%	0,00%	0,00%
Analfabeto	0,28%	0,34%	0,48%
Ensino Fundamental – 1º Ano/Alfa1	0,13%	0,21%	0,07%
Ensino Fundamental – 2º Ano/1ª Série1	0,21%	0,28%	0,22%
Ensino Fundamental – 3º Ano/2ª Série1	0,35%	0,42%	0,33%
Ensino Fundamental – 4ºano/3º Série1	2,70%	3,05%	2,92%
Ensino Fundamental – 5ºano/4º Série1	3,97%	3,70%	3,15%
Ensino Fundamental – 6º Ano/5ª Série1	1,50%	1,40%	1,01%
Ensino Fundamental – 7º Ano/6ª Série1	1,19%	1,09%	0,65%
Ensino Fundamental – 8º Ano/7ª Série1	3,82%	3,60%	3,75%
Ensino Fundamental – 9º Ano/8ª Série1	8,50%	8,58%	9,75%
Ensino Médio – 1º Módulo1	0,82%	0,86%	1,46%
Ensino Médio – 2º Módulo1	1,14%	1,04%	1,74%
Ensino Médio – 3º Módulo1	5,91%	9,49%	10,12%
Ensino Médio – 4º Módulo1	64,38%	61,40%	59,25%
Ensino Superior completo	2,09%	2,00%	2,31%
Ensino Superior incompleto	2,60%	2,23%	2,48%
Pós-graduação completa	0,12%	0,13%	0,14%
Pós-graduação Incompleta	0,07%	0,08%	0,05%
Outros (mestrado e/ou doutorado, completo e/ou incompleto)	0,23%	0,10%	0,12%
Não informado	0,00%	0,00%	0,00%
Índice TG (taxa de gravidade) da Empresa no período, para empregados	308	237	161
Índice TG (taxa de gravidade) da Empresa no período, para terceirizados/contratados	718	1.246	742
Administradores	2013	2012	2011
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)	173,72	154,07	111,07
Número de diretores (B)	5	5	5
Remuneração e/ou honorários médios (A/B)	32,00	30,81	22,21
Honorários de conselheiros de administração (R\$ mil) (C)	10,00	8,89	6,02
Número de conselheiros de administração (D)	5	5	5
Honorários médios (C/D)	2,00	1,78	1,20





CAPITAL SOCIAL

A Celpe trabalha para ampliar a satisfação dos clientes e da sociedade, investindo em melhor qualidade de serviço, boas práticas de gestão de fornecedores, e campanhas para o uso seguro e eficiente da energia elétrica.

1,3 milhão

clientes de baixa renda pagam tarifa social, com desconto de até 65%.



COMPROMISSOS GRI 4.12

O Grupo Neoenergia expressa seu compromisso com o bem-estar e o desenvolvimento da sociedade em sua Missão e tem, como Visão, ser admirada pelos clientes, governo, investidores, colaboradores e parceiros – os públicos de interesse com os quais atua. Essa visão estratégica se desdobra em iniciativas para estabelecer um bom relacionamento com seus vários públicos e contribuir com a sociedade.

Alguns exemplos de como essa Visão se expressa no dia a dia da Celpe são: a participação anual nas Pesquisas de Satisfação do Consumidor Residencial de Energia Elétrica coordenadas pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia (Abradee) e pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel); os canais de relacionamento com os públicos de interesse; o compromisso de desenvolver os fornecedores; o investimento em projetos socioeducacionais, culturais, ambientais e em parceria com organizações da sociedade civil; a realização de programas de eficiência energética; o desenvolvimento de projetos de inclusão social para os consumidores de baixa renda, etc.

A Celpe cria valor para as partes interessadas por meio da incorporação dos Princípios de Ação Coletiva descritos no Código de Ética, em suas atividades rotineiras – quando busca uma maior contribuição à sociedade, colaboradores, acionistas, clientes, fornecedores, prestadores de serviços e entes públicos, para alcançar a excelência do trabalho e pelo compromisso de oferecer serviços eficientes e de qualidade. GRI 4.16

A companhia é signatária, desde 2007, dos dez princípios do Pacto Global, iniciativa das Nações Unidas para o envolvimento de empresas de todo o mundo na adoção de atitudes de respeito aos direitos humanos, direitos do trabalho, proteção ao meio ambiente e combate à corrupção. Este relatório cumpre também a função de efetuar a Comunicação de Progresso (COP) em relação aos dez compromissos assumidos pela empresa.

A atuação da Celpe também está alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, que surgiram da Declaração do Milênio das Nações Unidas adotada em 2000 pelos países-membros da ONU e apoiados por empresas de todo o mundo. Elas assumiram o compromisso de atuar para a erradicação da fome e da miséria; educação de qualidade para todos; não discriminação; redução da mortalidade infantil; saúde das gestantes; combate às doenças; qualidade de vida e respeito ao meio ambiente; e universalização do trabalho.

Contribuição Empresarial para a Promoção da Economia Verde e Inclusiva. Em junho de 2012, durante a Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável (CNUDS), a Rio+20, a Celpe subscreveu o compromisso proposto pela rede brasileira do Pacto

10 princípios

do Pacto Global orientam o compromisso com direitos humanos e do trabalho, proteção ambiental e medidas anticorrupção.



Pacto Global
Rede Brasileira



Global de ampliar a contribuição para promover o desenvolvimento sustentável, integrando a sustentabilidade na estratégia de negócio. A empresa aderiu aos Compromissos e Demandas para a Construção do Futuro que Queremos e assinou a Carta. Como parte desse compromisso, em 2013, na revisão de seus princípios direcionadores, a Sustentabilidade foi inserida como um Valor da empresa.

A Celpe é associada, desde 2001, ao Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, organização sem fins lucrativos que fomenta a gestão dos negócios de forma socialmente responsável.

Desde 2004 a Celpe é uma Empresa Amiga da Criança, reconhecimento concedido pela Fundação Abrinq a companhias que realizam ações sociais para a promoção e a defesa dos direitos da criança e do adolescente.

Participação em entidades GRI 4.13

A Celpe participa ativamente de debates sobre temas de interesse do negócio em diversos fóruns, setoriais e empresariais, para fortalecer o posicionamento da distribuidora e políticas corporativas do Grupo Neoenergia em seu relacionamento com o órgão regulador e com entidades que fomentam a responsabilidade social nos negócios. Em 2013, a empresa manteve participação ativa no Comitê Jogos Limpos, organizado pelo Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. O Comitê atua na proposição e no acompanhamento de indicadores de transparência para os governos estaduais que sediarão a Copa de 2014. GRI 505

A Celpe participa das seguintes associações do setor empresarial, elétrico e em entidades de responsabilidade social: Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica (Abraconee); Associação Brasileira de Conscientização para os Perigos da Eletricidade (Abracopel); Associação Brasileira de Higienistas Ocupacionais (ABHO); Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee); Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH); Câmara Americana de Comércio para o Brasil (Amcham); Comitê Brasileiro de Integração Energética Regional – Cier (Bracier); Centro de Pesquisas de Energia Elétrica (Cepe); Fundação Comitê de Gestão Empresarial (Coge); Federação das Indústrias do Estado de Pernambuco (Fiepe); Instituto do Cobre (Procobre) – Programa Casa Segura; Instituto Ação Empresarial pela Cidadania de Pernambuco; Instituto Abradee; Instituto Ayrton Senna; Associação Junior Achievement Pernambuco.

Compromissos

A visão da companhia se desdobra em iniciativas para relacionamentos com seus públicos e contribuir com a sociedade.





CLIENTES

O Respeito ao Cliente foi definido como um valor estratégico da Neoenergia na revisão da Missão, da Visão e dos Valores. Em 2013, várias iniciativas se alinharam a essa prioridade, com o objetivo de melhorar o atendimento e a qualidade do serviço. Envolveram mudanças de processos internos, para ampliar a eficiência das operações e reduzir o tempo de atendimento nas agências e o número de reclamações. E os resultados já apareceram durante o ano: o tempo médio de espera passou de 45 minutos, em 2012, para 20 minutos; e as reclamações reduziram-se de 118.305 para 71.305. Foi ainda adotado um novo conceito de atendimento de grandes clientes privados, criando uma estrutura dedicada ao perfil de cada grupo, para estabelecer um relacionamento estratégico com essa carteira.

Atendimento

Os clientes da Celpe dispõem de 4.371 locais de pagamento, considerando as agências de atendimento, a rede credenciada Celpe Serviços, os bancos e seus respectivos correspondentes. Deste total, a rede Celpe Serviços conta com 342 estabelecimentos comerciais credenciados, em 184 municípios. Essa penetração da rede credenciada em toda área de concessão proporciona maior comodidade aos clientes para o pagamento de suas faturas de energia e facilidade de acesso aos serviços de atendimento comercial.

Em 2013, o principal desafio foi reduzir o número de reclamações e o tempo médio de atendimento nas agências. O número de reclamações e críticas dos consumidores caiu tanto na empresa (de 118.305 em 2012 para 71.785 em 2013) quanto no Procon (de 2.254 para 1.695).

Isso foi alcançado com melhoria de processos: leitura e faturamento instantâneo para os clientes do Grupo B; análise sistemática das reclamações mais impactantes e realização de recomendações às áreas responsáveis; melhoria dos procedimentos comerciais para reduzir o registro de reclamações improcedentes; treinamento dos atendentes e teleatendentes para a redução das reclamações improcedentes; melhoria dos procedimentos de cobrança de irregularidade; redução dos prazos para complementação das notas de serviços de religação normal e urgente de unidade consumidora em baixa-tensão; divulgação sistemática dos indicadores de gestão das reclamações junto às áreas responsáveis; atribuição dos indicadores de gestão de reclamações como objetivo empresarial do primeiro até o terceiro nível executivo; treinamentos e reciclagens sobre gestão de reclamações para áreas responsáveis; certificação ISO 9001 do

Respeito

A Celpe realizou mudanças em processos comerciais, de gestão e de atendimento. Assim, reduziu reclamações dos clientes à empresa e ao Procon.



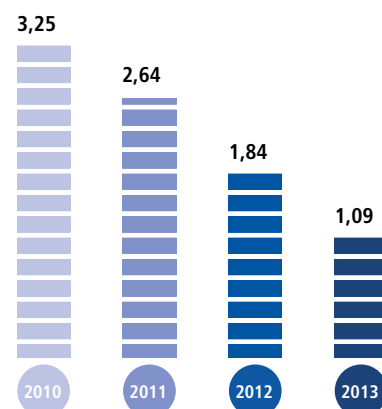
CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

**AGÊNCIA MÓVEL
DA EMPRESA.
PROXIMIDADE AOS CLIENTES
NO ACESSO AOS SERVIÇOS**

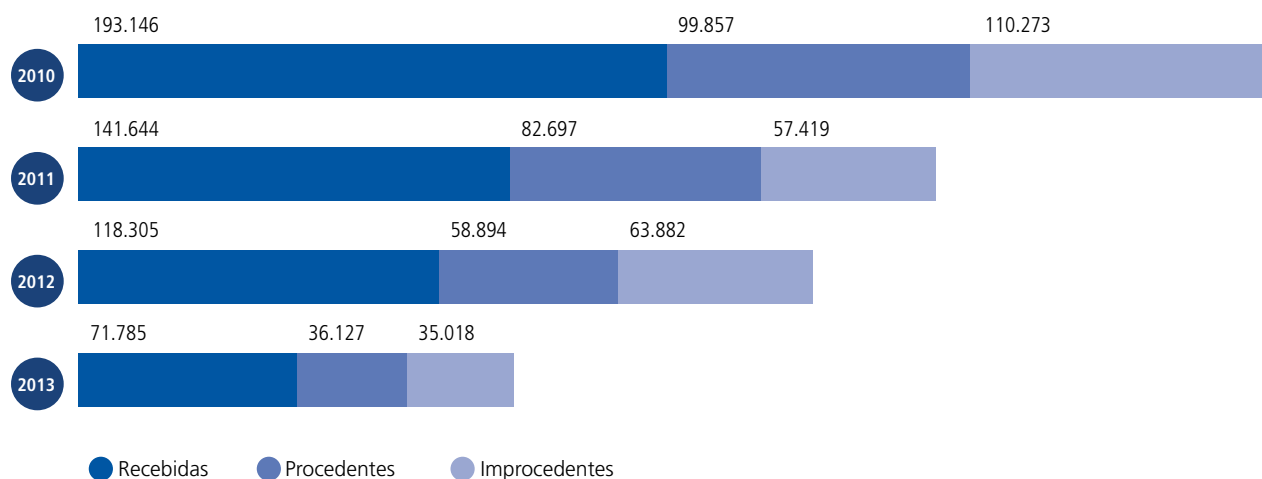
processo de registro de solicitação de serviços e reclamações e ampliação do escopo do processo de tratamento de reclamações certificados pela ISO 9001/cadastro, interrupção programada e cobrança de irregularidade.

Também foram criados mais canais de autoatendimento (77 totens e serviço SMS) e, em 2013, uma ilha de atendimento emergencial crítico foi incorporada ao *call center*, para receber solicitações de serviços emergenciais. Tão logo notificada, a equipe emite notas para que o setor de operação envie equipes de prontidão ao local. Essas equipes receberam o reforço de 24 motocicletas para atendimentos emergenciais no Recife e na região metropolitana. O serviço Prontomoto tem a finalidade de imprimir mais agilidade e fluidez no deslocamento dos profissionais que atuam nos grandes centros urbanos.

Índice de Reclamações Recebidas (IRR)



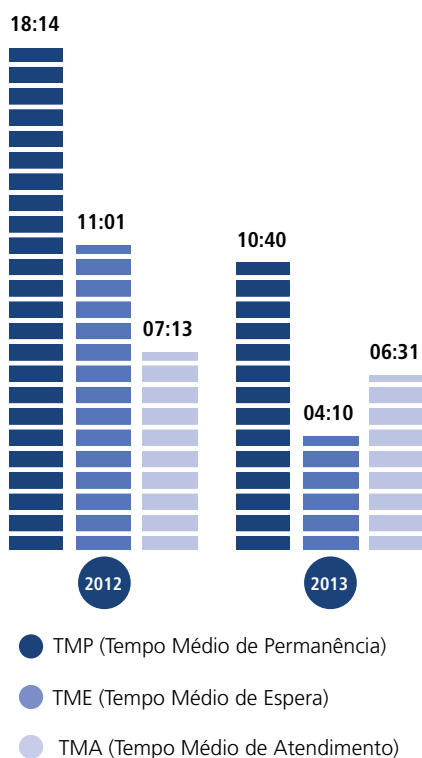
Evolução das reclamações



CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

TOTEM DE AUTOATENDIMENTO: FACILIDADE DE ACESSO AOS SERVIÇOS NAS AGÊNCIAS

Tempo nas agências (em minutos e segundos)



Estrutura de atendimento

Agências – Rede com 53 agências, sendo 17 na Região Metropolitana, 31 nos demais municípios do Estado e 5 agências móveis. Em 2013, visando oferecer maior conforto no espaço destinado ao atendimento a clientes, algumas agências foram reformadas (Vitória de Santo Antão, Goiana, Paulista e Afogados da Ingazeira). Foi disponibilizada em setembro uma nova agência móvel para a Regional de Petrolina, passando no total para cinco unidades, e outra foi enviada para Caruaru. Estas unidades móveis proporcionam um atendimento diferenciado com mais comodidade aos clientes, levando às comunidades os diversos serviços oferecidos pela Celpe e atendendo clientes em eventos populares como o Festival de Inverno de Garanhuns.

Celpe Serviços – Nos municípios onde não há agências próprias, o atendimento é realizado por 158 lojas da rede credenciada Celpe Serviços, que realizam atendimento comercial e emergencial. O projeto de atendimento do credenciado via internet está implantado em 153 lojas de atendimento, onde se utiliza o Portal do Credenciado, ferramenta desenvolvida para possibilitar atendimento online para os serviços mais procurados, dotando a rede de mais autonomia e agilidade no atendimento ao cliente.

Teleatendimento – Central com 133 posições, que atendeu, em 2013, mais de 4,7 milhões de chamadas, com um tempo médio de atendimento de 225 segundos, se posicionando entre as grandes centrais de teleatendimento de empresas de energia elétrica do País.

Internet – O site www.celpe.com.br foi completamente reformulado e modernizado, possibilitando ao cliente maior facilidade de acesso ao portal

CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

e ampliação do portfólio de serviços oferecidos. Isso colaborou para uma procura 17% superior por esse canal de atendimento em relação a 2012, quando foram registrados mais de 7,6 milhões de acessos. Dentre os serviços oferecidos, estão emissão do certificado de quitação de débitos, reclamação de falta de energia, solicitação de ligação nova, troca de titularidade.

Celular – Serviço gratuito de SMS (27308) foi implantado em abril de 2013 para facilitar o acesso do cliente para o registro da ocorrência de falta de energia, de forma ágil e confiável. No ano, houve 2.282 registros, iniciando o processo de consolidação de mais uma ferramenta de atendimento. Além disso, o cliente pode acessar por um *smartphone* a página de serviços da Celpe adaptada para terminais móveis (m.celpe.com.br) e dispor dos serviços de comunicação de falta de energia, pedido de religação, consulta à via de pagamento e contato pelo “fale conosco”.

Clientes Corporativos – Especialistas de negócios de energia prestam atendimento diferenciado e personalizado para clientes do Grupo A (5.771) e do Grupo B (26.403), correspondente a 32,1 mil contas-contratos. Esses clientes representam 38,1% do consumo de energia e 35,7% do faturamento total da Celpe. Fazem parte desse grupo os clientes dos poderes públicos (federal, estadual e municipal), mercado livre, contratos do Grupo A, entre outros. Os especialistas de negócios atuam analisando as tendências de mercado, de forma a se antecipar às necessidades dos clientes e ampliar a satisfação desse segmento. Realizam visitas de relacionamento, articulam a execução dos serviços com as demais áreas da Celpe e monitoram a qualidade do serviço de atendimento prestado pelas empresas terceirizadas. Em 2013, foi criada, no *call center*, uma ilha de atendimento exclusiva para esses clientes.

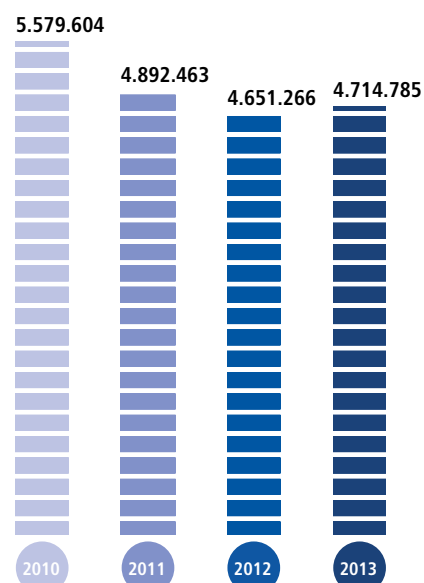
Ouvidoria – A Ouvidoria é mais um canal de relacionamento da distribuidora criado, especialmente, para registrar e dar tratamento às sugestões, elogios e reclamações de clientes, que não foram solucionadas pelos canais de atendimento. Atua com as áreas para orientar quanto ao fiel cumprimento da regulamentação do setor elétrico, visando eliminar os riscos regulatórios. O principal desafio da Ouvidoria é resgatar a satisfação do cliente. Em 2013, recebeu 63.517 manifestações, das quais 9,45% foram reclamações de consumidores insatisfeitos com os serviços prestados pela Distribuidora. Os processos mais reclamados foram: interrupção de energia com 63% de procedência, ligação nova com 70% de procedência e religação também com 70% de procedência.

Comunicação

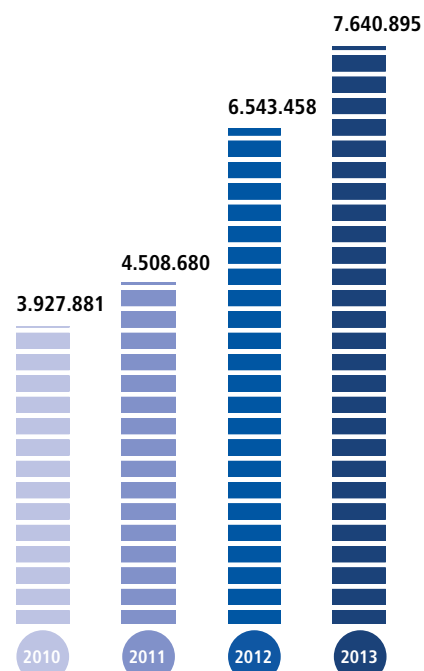
A Celpe possui normativos e procedimentos internos para comunicação institucional, imagem e publicidade, que são revisados anualmente, além de cumprir a Resolução 414/2010 da Aneel, que determina quais informações devem ser apresentadas na conta de energia. Incluem identificação detalhada do cliente, datas de leituras dos medidores (anterior, atual e previsão da seguinte); indicadores de qualidade do fornecimento; e número de telefones para solicitações e/ou reclamações, entre outras. **GRI PR3**

Juntamente com a agência de publicidade, a companhia segue os preceitos básicos que definem a ética publicitária, de acordo com o

Teleatendimento (Número de chamadas atendidas)

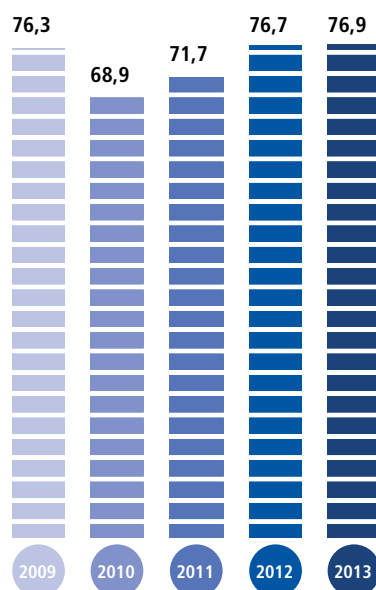


Internet (Número de atendimentos)



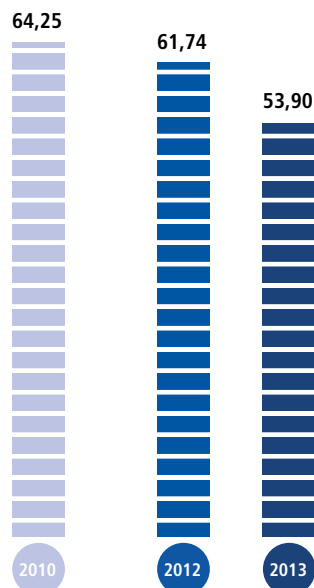
CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP)



Fonte: Abradee

Índice de Satisfação do Consumidor (Iasc)



Fonte: Anell – não houve pesquisa em 2011

Estatuto do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar), de forma a não produzir publicidade enganosa ou abusiva, que cause constrangimento ao consumidor ou a empresas e que venham a acentuar diferenciações sociais ou raciais. **GRI PR6**

A Celpe dispõe de fatura de energia em modelo braille desde 2004. O acesso ao benefício se dá por meio do *site* da empresa, das agências de atendimento e pelo 0800 comercial. A empresa tem um teleatendimento para deficiente auditivo. Nas agências e pontos Celpe Serviços, o atendimento é feito exclusivamente na língua portuguesa. **GRI EU24**

Satisfação do cliente **GRI PR5**

Anualmente, a Celpe participa das Pesquisas de Satisfação do Consumidor Residencial de Energia Elétrica coordenadas pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia (Abradee) e pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). A pesquisa Abradee é realizada desde 1999, e avalia a empresa nos itens Fornecimento de Energia, Informação e Comunicação, Conta de Energia, Atendimento a Clientes, Imagem entre outros e mede o índice de satisfação com a qualidade percebida, apresentando, no último ano, uma evolução em relação ao ano anterior. Em relação à Pesquisa realizada pela Aneel – o Índice Aneel de Satisfação – são avaliados os itens Qualidade Percebida, Valor Percebido, Satisfação, Confiança e Fidelidade.

Todos os resultados das pesquisas são divulgados para o público externo no Relatório de Sustentabilidade da Celpe, disponível anualmente no *site*, e apresentados aos colaboradores em reuniões e palestras. O desempenho é analisado em conjunto com o resultado de *workshops* (encontros para identificar os pontos de insatisfação dos clientes) realizados com a linha de frente (atendentes, leituristas, teleatendentes e eletricitas) e executivos da Celpe, dando origem ao Plano de Marketing da Companhia. O objetivo desse instrumento é a melhoria contínua dos serviços prestados, procurando corrigir as não conformidades e disseminar as melhores práticas para toda a organização.

Algumas atividades realizadas em 2013 visando à satisfação do cliente:

- Treinamento com as equipes de campo/linha de frente sobre abordagem ao cliente e sobre os serviços prestados pela empresa, tornando-os aptos para esclarecer as dúvidas dos clientes;
- Realização de campanhas de comunicação sobre temas específicos: Responsabilidade da Iluminação Pública, Padrão de Ligação Nova, Saúde e Segurança, divulgação da Agência Virtual e demais canais de atendimento;
- Ampliação das equipes de campo, visando melhorar o tempo de atendimento.

Durante o ano, o valor das multas e indenizações a clientes, determinadas por órgão de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça, foi de R\$ 12,5 milhões (queda de 4% em relação a 2012). **GRI PR9**

CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

Qualidade do serviço

Em 2013, dando continuidade às ações de melhoria na qualidade do serviço prestado, houve ampliação do escopo do processo de tratamento de reclamações certificado pela ISO 9001 (cadastro, interrupção programada e cobrança de irregularidade) e a implantação da mesma certificação no processo de registro de solicitação de serviços e reclamações.

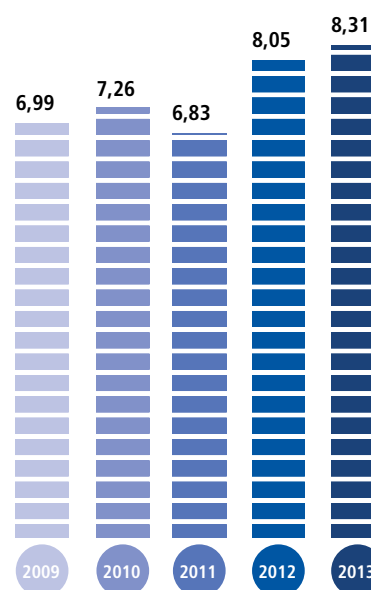
O resultado da eficiência dessa estrutura de serviços pode ser visualizado no indicador Frequência Equivalente de Reclamação (FER), que, basicamente, mede o número de reclamações procedentes para cada grupo de 1.000 consumidores. A Celpe registrou FER de 10,34 – 73,5% abaixo do limite de 39 estabelecido pela Aneel para o ano de 2013.

Os índices globais de Duração Equivalente de Interrupção (DEC) e Frequência Equivalente de Interrupção (FEC) foram, respectivamente, de 22,05 horas e 8,31 interrupções em 2013.

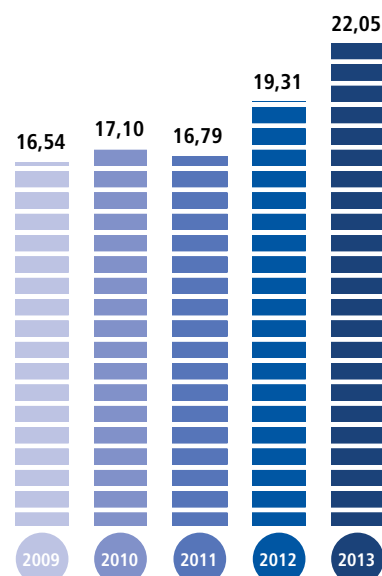


**NOVA CONTA INSTANTÂNEA
CELPE. RAPIDEZ E
TRANSPARÊNCIA NA
EMIÇÃO DA FATURA
DE ENERGIA**

Frequência Equivalente de Interrupção por Cliente (FEC) (em vezes) GRI EU28



Duração de Interrupção por Cliente (DEC) (em horas) GRI EU29



CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

Segurança da comunidade

A falta de conhecimento sobre energia elétrica – e seus riscos – e a consequente imprudência são as principais causas de acidentes nas comunidades envolvendo as redes da Celpe. No ano, foram 53 ocorrências. É justamente para reverter esse quadro que a distribuidora realiza, regularmente, inúmeras ações educativas que visam sensibilizar a população sobre a segurança no uso da energia. **GRI PR1, EU25**

PRINCIPAIS AÇÕES DE ORIENTAÇÃO SOBRE USO SEGURO DA ENERGIA EM 2013

Ação	Objetivo	Público contemplado
Palestras	Conscientizar sobre o uso seguro da energia.	Estudantes, professores, profissionais de eletricidade, comerciantes e comunidades. Contou com 6.371 participantes.
Distribuição de folhetos em residências, na rua, nas comunidades em geral e próximo às subestações e em eventos festivos, como Festas Juninas e Semana Santa.	Orientar sobre o uso seguro da energia.	Comunidade em geral. Contemplou 9.815 pessoas.
Jornadas de Esclarecimento sobre Fornecimento de Energia Elétrica em Baixa-Tensão.	Orientar sobre eletricidade básica, normas de fornecimento e uso seguro da energia.	Eletricistas, pedreiros autônomos e balconistas de lojas de materiais de construção. Participaram 704 pessoas.
Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica, promovida pela Abradee.	Orientar sobre o uso seguro e eficiente da energia.	Comunidade em geral. Teve participação direta de 750 pessoas, além da divulgação em mídia (rádio e TV).
Semanas de Segurança Celpe.	Orientar sobre o uso seguro e eficiente da energia.	Comunidades do Recife e dos municípios de Petrolina, Serra Talhada, Garanhuns, Caruaru, Carpina, Cabo de Santo Agostinho, Olinda e Paulista. <ul style="list-style-type: none"> • 2.800 participações em palestras sobre uso seguro e eficiente da energia; • 1.090 atendimentos comerciais; • 5.978 lâmpadas doadas.
Celpe em Ação.	Realizar palestras sobre uso seguro e eficiente da energia; promover atendimento comercial com cadastro na tarifa social; e doar lâmpadas e geladeiras eficientes. Ao final do evento, a empresa promoveu a cultura com a exibição de filme patrocinado pela Neoenergia: <i>Gonzaga de Pai pra Filho</i> .	Realizado de janeiro a maio, contemplou 25 municípios pernambucanos: <ul style="list-style-type: none"> • 10.970 participações em palestras sobre uso seguro e eficiente da energia; • 8.844 atendimentos comerciais; • 23.630 lâmpadas doadas.
Projeto Colmeia.	Promover ações sociais em evento desenvolvido pelo Sesc em parceria com diversas instituições. A Celpe participou com a realização de palestras e distribuição de material educativo sobre o uso seguro da energia elétrica.	Comunidade em geral. Em 2013, foram realizados eventos nas cidades de Recife, Caruaru e Arcoverde.
Ações integradas com o Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura (Crea).	Fiscalizar grandes eventos e orientar a população sobre uso seguro da energia.	Comunidade em geral. Foram impactadas cerca de 5 milhões de pessoas nos eventos de: Carnaval (Recife, Olinda e Bezerros); Semana Santa (Gravatá e Fazenda Nova); e São João (Caruaru).
Campanha de conscientização de condutores de veículos pesados.	Orientar sobre riscos de contato com a rede elétrica.	Participação de 67 motoristas de Suape, operadores de máquinas e ajudantes de caminhões.
Portal da Celpe – Espaço de Segurança, lançado em agosto de 2013.	Orientar os usuários com dicas de como evitar acidentes relacionados à energia elétrica no ambiente doméstico e em vias públicas, sobre primeiros socorros e economia de energia.	Comunidade em geral.

**INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS – CLIENTES/CONSUMIDORES**

Excelência no atendimento	2013	2012	2011
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total			
Residencial (excluído o residencial baixa renda)	28,06%	27,44%	24,73%
Residencial baixa renda	14,70%	12,69%	13,86%
Comercial	21,70%	22,00%	20,58%
Industrial	13,30%	15,20%	19,60%
Rural	6,23%	6,41%	5,47%
Iluminação pública	3,91%	3,84%	4,05%
Serviço público	5,78%	6,19%	5,93%
Poder Público	6,20%	6,10%	5,64%
Consumo próprio	0,12%	0,13%	0,14%
Revenda	0,00%	0,00%	0,00%
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	53,90%	61,74%	ND
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias (especificar: Pesquisa Abradee)	76,90%	76,70%	71,70%
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas	4.714.785	4.651.266	4.892.463
Número de atendimentos nos escritórios regionais (agências fixas e móveis)	1.484.601	1.537.979	1.700.623
Número de atendimentos por meio da Internet	7.640.895	6.543.458	4.508.680
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	2,00%	1,85%	1,60%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.) – Teleatendimento	0,33	0,20	0,60
Tempo médio de atendimento (min.) – Teleatendimento	3,46	3,43	3,05
Número de reclamações de consumidores encaminhadas			
À Empresa (geral)	71.785	118.305	141.644
À Empresa (procedentes)	36.127	58.894	82.697
À Aneel – agências estaduais/regionais (geral)	4.912	4.333	3.247
Ao Procon (geral)	1.695	2.254	1.430
À Justiça (geral)	1.720	7.571	7.815
Reclamações – Principais motivos			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	10,91%	8,57%	9,02%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	0,92%	0,85%	1,09%
Reclamações referentes a interrupções (%)	0%	0%	0%
Reclamações referentes à emergência (%)	ND	ND	ND
Reclamações referentes a consumo/leitura (%)	26,52%	28,95%	34,05%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,81%	0,02%	0,01%

CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

Reclamações – Principais motivos	2013	2012	2011
Reclamações por conta não entregue (%)	2,89%	1,49%	2,58%
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	1,20%	0,88%	0,73%
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	2,07%	1,13%	1,93%
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	0,30%	0,02%	0%
Outros (erro de endereçamento) (%)	3,16%	2,41%	5,72%
Reclamações solucionadas			
Durante o atendimento (%)	ND	ND	ND
Até 30 dias (%)	85,0%	92,64%	92,30%
Entre 30 e 60 dias (%)	4,21%	7,31%	3,02%
Mais que 60 dias (%)	10,79%	0,05%	4,68%
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	50%	50%	58%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	100%	100%	100%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor	3	1	1
Qualidade técnica dos serviços prestados	2013	2012	2011
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da Empresa – Valor apurado (com supridora)	22,05	19,31	16,79
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da Empresa – Limite (sem supridora)	21,52	19,21	16,52
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da Empresa – Valor apurado (com supridora)	8,31	8,05	6,83
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da Empresa – Limite (sem supridora)	7,69	7,95	6,49
Segurança no uso final de energia do consumidor	2013	2012	2011
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede da concessionária	16.278	12.295	22.743
Taxa de Frequência (TF) de acidentes na comunidade (clientes e consumidores)	7,84	5,75	8,31
Nº acidentes na comunidade (clientes/consumidores)	53	51	71
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	16	13	11



FORNECEDORES GRI EC6

Com o objetivo de difundir as boas práticas de gestão e sustentabilidade entre as Empresas Prestadoras de Serviço (EPSs), o Grupo Neoenergia começou em 2013 a acompanhar indicadores de gestão das empreiteiras de forma mais completa, detalhada e alinhada entre as distribuidoras Celpe, Coelba e Cosern.

Na Celpe, 16 fornecedores estratégicos agora têm monitorados indicadores econômico-financeiros, trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança, de qualidade do serviço, meio ambiente e de controle de materiais (estoques). Esses fornecedores corresponderam a 40% do volume de serviço contratado pela empresa em 2013 e 90% do valor de contratos. Seus empregados terceirizados desempenham atividades como leitura de consumo e entrega de faturas para os clientes e manutenção do sistema elétrico. Os indicadores a acompanhar foram definidos conjuntamente pelas três distribuidoras a partir de agosto, para permitir realizar um diagnóstico das prestadoras de serviço referente ao último trimestre de 2013.

O objetivo é garantir a qualidade determinada nos contratos dos produtos e serviços, tanto para a empresa quanto para a sociedade, e manter controlado o risco de precarização do trabalho. Com o programa, a Celpe pretende aprimorar o processo de seleção das empreiteiras, antecipar demandas que prejudicam a qualidade dos serviços prestados e montar planos de ação com as contratadas para melhorar a execução de processos. O desenvolvimento dos planos de ação conta com o auxílio de uma consultoria contratada, que realiza *workshops* para apresentar os pontos de melhoria a serem abordados conforme os resultados da pesquisa Abradee.

A gestão de todos os fornecedores, de serviços ou de materiais, inclui auditorias para monitorar o cumprimento de cláusulas contratuais que abordam questões como o respeito aos direitos humanos, entre elas a proibição do trabalho infantil, do trabalho forçado, segurança da informação e cumprimento das diretrizes de saúde e segurança. Constatada alguma não conformidade, as empresas auditadas podem ser multadas ou ter o contrato rescindido. No ano, não foram identificados fornecedores com risco significativo de operações envolvendo trabalho infantil ou análogo ao escravo. GRI HR2, HR6, HR7

Para fornecedores de suprimentos, a empresa expandiu a rotina de controle, que passou a incluir o acompanhamento semestral dos materiais estratégicos consumidos. Todos os produtos recebidos são inspecionados na própria fábrica ou no almoxarifado da distribuidora, com o objetivo de verificar se atendem aos requisitos técnicos necessários.

16

FORNECEDORES

Estratégicos de serviços têm seus indicadores monitorados periodicamente.

CAPITAL SOCIAL
FORNECEDORES

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS – FORNECEDORES

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

Seleção e avaliação de fornecedores	2013	2012	2011	2010
Fornecedores inspecionados pela Empresa/total de fornecedores (%)	40	-	-	-
Fornecedores não qualificados (não conformidade com os critérios de responsabilidade social da Empresa)/total de fornecedores (%)	0	-	-	-
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente/total de fornecedores ativos (%)	0	-	-	-
Apoio ao desenvolvimento de fornecedores	2013	2012	2011	2010
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	61	76	161	501
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	8.164	22.718	67.319	57.149

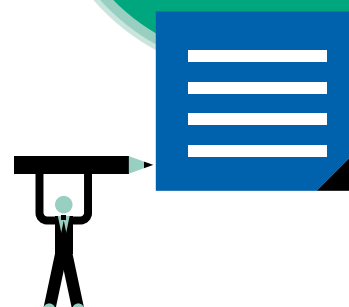
A iniciativa conjunta de acompanhamento de indicadores soma-se a um trabalho desenvolvido nos últimos três anos para garantir as condições de dignidade no trabalho de empregados terceirizados. Em 2011, por exemplo, haviam sido inseridos itens como a obrigatoriedade de planos de saúde para todos os contratados das empreiteiras. Desde 2012, as prestadoras de serviços passaram a ser pontuadas e ranqueadas de acordo com o resultado das auditorias. A Celpe mantém aberto um 0800 exclusivo para atender os empregados das empresas terceirizadas. ■

Em 2013, foi aprovado investimento superior a R\$ 1 milhão para a compra da ferramenta Websupply. Com o melhor conceito no mercado e interface que se relaciona adequadamente com o SAP, a nova ferramenta substitui o *e-procurement* com o objetivo de aprimorar a seleção e qualificação dos fornecedores. A previsão é que a ferramenta esteja totalmente implantada até junho de 2014.

Os indicadores de terceirização (perfil da mão de obra, cumprimento das cláusulas contratuais, questões trabalhistas, queixas de usuários e questões de saúde e segurança no trabalho) são acompanhados pelo sistema de cadastro de fornecedores (CAD Terceiro) e relatórios de governança. Pelo sistema de Gestão Integrada de Fiscalização de Serviços (GIFS), a Celpe acompanha a qualidade do serviço prestado. As 41 empresas registradas no CAD Terceiro apresentam mensalmente guias de recolhimento de FGTS e INSS de seus funcionários e seus pagamentos são suspensos caso não entreguem as informações.

Ranking

Empresas prestadoras de serviços são avaliadas e pontuadas de acordo com o resultado das auditorias sobre qualidade e condições de trabalho.





SOCIEDADE GRI SO1, EC8

Educação, cultura e meio ambiente concentram o investimento social da Celpe para contribuir com a inclusão social no Estado de Pernambuco. As ações estão alinhadas aos dez compromissos do Pacto Global e aos Oito Objetivos do Milênio. No ano, o apoio a projetos somou um valor total de R\$ 126,4 milhões, incluindo recursos para eletrificação rural e atendimento à população de baixa renda.

O ano também foi dedicado à reformulação da política de patrocínio da Neoenergia, processo que deverá ser concluído em 2014.

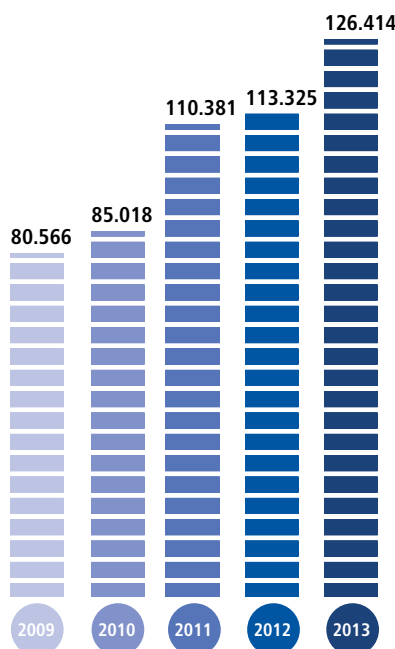
Educação e cultura

Em 2013, a empresa deu continuidade do patrocínio ao Instituto Ayrton Senna, por meio dos projetos Se Liga e Acelera, que visam corrigir o fluxo escolar do ensino fundamental para combater o analfabetismo nas primeiras séries, além de contribuir para a diminuição da evasão escolar. Os projetos foram aplicados em escolas públicas do estado para 1.815 alunos. Com ambos os programas, o Instituto consegue reduzir o passivo de crianças com dificuldades de alfabetização, que não estão na série adequada para sua idade.

Na área educacional, foram apoiados ainda os programas Finanças Pessoais, Atitude pelo Planeta e Miniempresa, da ONG Junior Achievement. A Celpe é parceira da entidade desde 2003 e os programas desenvolvidos engajam executivos de empresas em ações de voluntariado, contribuindo na formação de jovens para o empreendedorismo. O apoio da companhia e de outras empresas pernambucanas à entidade possibilitou o atendimento de 9.058 alunos do ensino médio e do ensino fundamental de 34 escolas públicas. Ao longo de seus dez anos de atuação, a ONG já beneficiou mais de 80 mil estudantes de 21 municípios pernambucanos.

Na área cultural, dentre os projetos apoiados, destacou-se o patrocínio à Fliporto. A 9ª edição da Festa Literária Internacional de Pernambuco, maior evento literário do país, contou com um público estimado de 110 mil pessoas. Teve a participação de 40 autores e convidados que protagonizaram 14 painéis. Uma das atrações da edição foi a gratuidade das palestras. Já na Feira do Livro, onde estavam presentes as principais editoras do Brasil, foram lançados 165 títulos e comercializados cerca de 30 mil livros.

Investimento social externo (em R\$ mil)





**CRIANÇAS E
ADOLESCENTES DA
FUNDAÇÃO TERRA,
PROJETO SOCIAL APOIADO
PELA EMPRESA**

Geração de emprego e renda

Por meio do projeto Luz no Empreendedorismo, a Celpe estimula o desenvolvimento local sustentável em comunidades da Região Metropolitana do Recife, a partir da transformação de resíduos em arte e arte em renda. O projeto promove o empreendedorismo e autonomia comunitária com ênfase na economia solidária e atende cerca de 60 artesãs, promotoras da cultura local, moradoras de comunidades de baixo poder aquisitivo e associadas a 12 entidades comunitárias.

O Luz no Empreendedorismo estabelece um diálogo contínuo entre a Celpe e a comunidade: a cooperação é seu principal objetivo. E seu resultado é a produção de arte e artesanato, seguindo a filosofia dos 4Rs: Repensar (modos de vida sustentáveis), Reduzir (consumo), Reutilizar e Reciclar, além de ações baseadas na Educação para a Sustentabilidade com proposta de formação de líderes para nova era, seguindo os princípios e valores que regem a Carta da Terra.

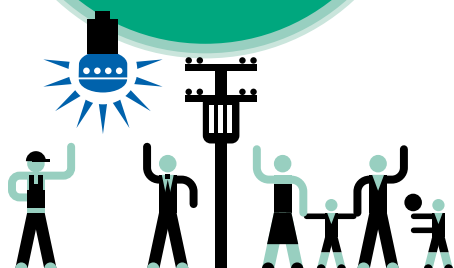
Campanhas sociais

A Celpe deu continuidade a três campanhas de arrecadação de doações por meio da conta de energia. No total, sete entidades filantrópicas foram beneficiadas com R\$ 7,8 milhões. Elas desenvolvem trabalhos nas áreas de educação, saúde, cultura, lazer, geração de emprego e renda e empreendedorismo, na capital e no interior do Estado.

A Campanha Clarear, formada pelo Movimento Pró-Criança, Associação Beneficente Criança Cidadã, Organização de Auxílio Fraternal, Pastoral da Criança e a Fundação Terra, atendeu, aproximadamente, 154 mil crianças, adolescentes, jovens e idosos. A campanha Apae Energia que beneficia as 12 unidades da Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais (Apae) espalhadas no Estado, atendeu 2.150 crianças e adolescentes com deficiência. E a campanha da Legião da Boa Vontade beneficiou uma média de 450 crianças, adolescentes, idosos e suas respectivas famílias.

ARTE

O projeto Luz no Empreendedorismo promove a autonomia, a economia solidária e a cultura local entre artesãs de 12 entidades da Região Metropolitana do Recife.



CAPITAL SOCIAL
SOCIEDADE

Inclusão e acesso GRI EU23

O acesso à energia cria valor para a sociedade, promove desenvolvimento, segurança, saúde, educação e entretenimento para a população.

Na área de concessão da Celpe o serviço de energia é considerado universalizado e novas ligações atendem ao crescimento vegetativo do número de clientes. Um dos principais programas de acesso à energia é a Tarifa Social, benefício concedido para clientes residenciais de baixa renda, de acordo com a Resolução Aneel 414/2010. GRI EU26

Tarifa Social

Os critérios para o cliente ter direito à tarifa social são: ser unidade consumidora residencial; ter renda menor ou igual a meio salário mínimo por pessoa; ter renda de até três salários mínimos por pessoa no caso de unidade consumidora com portador de doença que necessite de uso continuado de equipamentos elétricos; possuir o número de inscrição social (NIS); possuir o número de benefício da prestação continuada (BPC); informar se a família é indígena ou quilombola; apresentar CPF, RG, carteira de trabalho e motorista; apresentar registro de nascimento indígena para os casos de indígenas que não possuam a documentação acima.

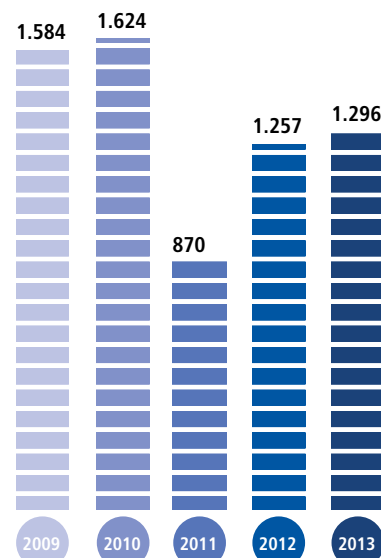
O percentual de desconto varia conforme a faixa de consumo do cliente. Para quem consome até 30 kWh/mês, o desconto será de 65%. Para parcela do consumo compreendida entre 31 e 100 kWh/mês, o abatimento será de 40%. Já os clientes que consumirem de 101 a 220 kWh/mês, o desconto será de 10%. Acima de 220 kWh/mês, não há desconto. Os clientes de baixa renda indígenas e quilombolas têm direito a desconto de 100% até o limite de 50kWh/mês; caso excedam esse limite, o desconto será de acordo com os critérios. Em dezembro de 2013, a Celpe tinha 1,3 milhão de clientes ativos com tarifa social.

Luz para Todos

A Celpe retomou em 2014 o Programa Luz para Todos, instituído pelo governo federal em 2003 e destinado a propiciar, até o ano de 2008, o atendimento em energia elétrica à população do meio rural e residencial baixa renda brasileira sem acesso a esse serviço público. Em decorrência do crescimento vegetativo da população e da migração para área rural, o programa foi prorrogado até o ano de 2014. O novo contrato da Celpe tem o objetivo de ligar 8.957 novos consumidores até dezembro de 2014, com investimento total de R\$ 72 milhões e participação financeira da Companhia, do governo federal e da Caixa Econômica Federal. GRI EC4

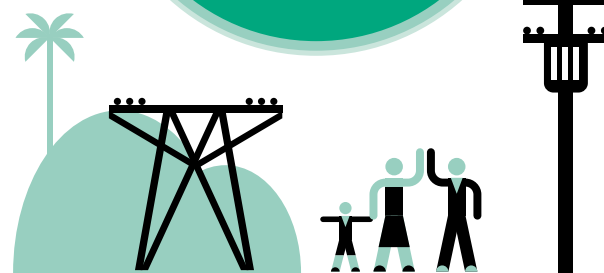
De janeiro de 2004, quando o programa começou, até dezembro de 2013 a distribuidora já realizou 94 mil novas ligações e investiu cerca de R\$ 372 milhões.

Consumidores com Tarifa Social (em mil)



Benefício

Tarifa Social proporciona desconto de até 65% na conta de energia de consumidores de baixa renda enquadrados nos critérios para a concessão do subsídio.



CAPITAL SOCIAL
SOCIEDADE**INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS – COMUNIDADE**

Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade do entorno	2013	2012	2011
Número de reclamações da comunidade por impactos causados pelas atividades da Empresa	ND	ND	ND
Número de melhorias implantadas nos processos da Empresa a partir das reclamações da comunidade	-	-	-
Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros	2013	2012	2011
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil) <small>GRI PR2</small>	10.337	7.662	2.586
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	6.683	7.433	8.302
Número de processos judiciais existentes <small>GRI PR2</small>	153	152	128
Número de pessoas vinculadas nos processos	183	190	162
Tarifa de baixa renda	2013	2012	2011
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda faturados	1.296.981	1.256.651	869.838
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	44,23%	38,64%	31,82%
Envolvimento da empresa com ação social	2013	2012	2011
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	18	121	542
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	22	22	53
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	30.112	30.372	31.361
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	-	-	-
Recursos aplicados no Fundo Estadual de Desenvolvimento Social (R\$ mil)	20.262	20.262	21.000
Recursos aplicados em eletrificação para população rural e carente (R\$ mil)	75.936	62.491	57.236
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	64	58	189
Total do investimento em ação social (R\$ mil)	126.414	113.326	110.381
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios) vinculados à condição de funcionários da Empresa (%)	-	-	-
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)	-	-	-
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie (%)	39,93%	44,86%	48,15%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio	60,07%	55,14%	51,85%
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à Empresa/total de empregados (%)	ND	ND	ND
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela Empresa para trabalho voluntário de funcionários	4	4	4
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento "baixa renda" (%)	93,59%	97,53%	99,99%
Envolvimento da empresa em projetos culturais (Lei Rouanet)	2013	2012	2011
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil) <small>GRI EC4</small>	-	-	734
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	-	-	2
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	-	-	634



INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS – GOVERNO E SOCIEDADE

Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade do entorno	2013	2012	2011
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ mil)	-	-	-
Número de iniciativas/eventos/campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício do voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças, etc.)	18	19	17
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)	2.054	1.125	860
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)	0%	0%	1%

INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO

Universalização	2013	2012	2011
Metas de atendimento	0	0	0
Atendimentos efetuados (nº)	138.837	139.954	120.631
Cumprimento de metas (%)	0	0	0
Total de municípios universalizados	186	186	186
Municípios universalizados (%)	100%	100%	100%
Programa Luz Para Todos	2013	2012	2011
Metas de atendimento	-	-	-
Número de atendimentos efetuados (A) ¹	874	-	-
Cumprimento de metas (%)	-	-	-
Origem dos Recursos Investidos (R\$ mil)			
Governo Federal GRI EC4			
Conta de Desenvolvimento Energético (CDE)	6.252	-	-
Reserva Global de Reversão (RGR)	7.033	-	-
Governo Estadual GRI EC4	0	-	-
Recursos Próprios	2.344	-	-
Outros	0	-	-
Total dos recursos aplicados (B)	15.629	-	-
O&M	-	-	-
Custo médio por atendimento (B/A)	18	-	-
Tarifa baixa renda	2013	2012	2011
Número de domicílios atendidos como baixa renda	1.296.891	1.256.651	869.838
Total de domicílios baixa renda do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	44,23%	38,64%	31,82%
Receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda (R\$ mil)	285.180	259.246	237.848
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ mil)	15,35%	13,27%	13,74%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores baixa renda (R\$ mil) GRI EC4	187.561	171.696	116.512



EFICIÊNCIA ENERGÉTICA GRI EU7, EN6

A Neoenergia vem colocando o Nordeste brasileiro, uma das regiões que mais crescem no País nos últimos anos, na vanguarda da eficiência energética. Desde 1998, o Grupo investiu cerca de R\$ 413 milhões em programas de eficiência energética. O principal objetivo é adequar o consumo dos clientes à capacidade de pagamento e contribuir com a melhoria da qualidade de vida da população. Os projetos têm como foco a educação para o consumo consciente da energia, contribuindo, consequentemente, para a redução da conta de energia.

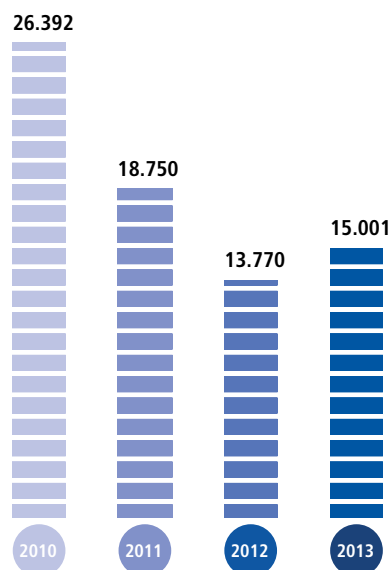
A Celpe investiu cerca de R\$ 15,0 milhões nos projetos de eficiência energética em 2013, ante R\$ 13,7 milhões em 2012. O conjunto de iniciativas proporcionou, ao longo do ano, economia de 22.486 MWh/ano. A maior parte (47,1%, ou 10.602 MWh/ano), no segmento residencial de baixa renda. Considerando um consumo médio de 1,6 MWh/ano e quatro pessoas por residência, o volume economizado em 2013 foi equivalente ao consumo de 56.215 habitantes.

Nova Geladeira – O programa já substituiu, desde o início do projeto, em 2006, 71,3 mil refrigeradores velhos por novos com o selo Procel de economia de energia. Nesse mesmo período, já foram doadas 758,5 mil lâmpadas. Só em 2013, a empresa doou 9.418 geladeiras e 101.607 lâmpadas fluorescentes compactas. A geladeira velha é entregue pelo cliente à empresa para reciclagem do gás CFC e venda da sucata. O dinheiro arrecadado é destinado a outros projetos realizados pela Celpe, como, por exemplo, o Vale Luz.

Vale Luz – Clientes da Celpe podem trocar resíduos recicláveis por descontos na conta de luz. O material recolhido é reciclado em parceria com cooperativas de catadores de Recife e Olinda, gerando renda para este segmento e dando uma destinação correta aos resíduos recolhidos. Em 2013, foram recicladas 114 toneladas de resíduos sólidos e concedidos R\$ 24 mil em descontos na conta de energia. Durante o ano, o Vale Luz recebeu um segundo caminhão e o atendimento foi ampliado de 20 para 35 comunidades.

Energia com Cidadania – Lançado no segundo semestre de 2013, consiste de um mutirão que disponibiliza diversos serviços comerciais para as comunidades de bairros populares de Pernambuco. Participam do evento, parceiros como Caixa Econômica Federal, Prefeitura do Recife, Tribunal Regional Eleitoral (TRE), Secretaria de Desenvolvimento Social, entre outros. Durante os 15 dias da ação, a Celpe também promove doação de lâmpadas fluorescentes compactas e faz a troca de geladeiras velhas por equipamentos novos. Em 2013, foram realizadas quatro edições do evento.

Investimentos em eficiência energética (em R\$ mil)





CAPITAL SOCIAL
EFICIÊNCIA
ENERGÉTICA

Lâmpada LED – Ação pioneira de concessão de subsídio para estimular o uso de lâmpadas LED (do inglês *Light Emitting Diode*, ou diodo emissor de luz) que apresenta maior durabilidade e proporciona redução de consumo em até 83% na comparação com incandescentes. A Celpe negociou com uma rede de lojas a venda da lâmpada por R\$ 35,00. Os consumidores, ao realizarem a troca, pagavam apenas R\$ 15,00 pelo produto, e a concessionária assumiu a diferença de R\$ 20,00. Para usufruir o benefício era necessário estar com pagamento da conta de luz em dia e possuir consumo médio mensal acima de 70 kWh/mês, com direito à compra de até cinco unidades com preço especial. No ano, foram vendidas 4.215 mil unidades. As lâmpadas fluorescentes compactas recebidas na troca foram descartadas adequadamente após a retirada do mercúrio.

Educação com Energia – O projeto passou a adotar a metodologia Energia que Transforma, desenvolvida pelo Futura, uma área da Fundação Roberto Marinho, em parceria com a Eletrobrás – no âmbito do Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica (Procel). Para sua implementação, foi firmado um convênio entre Secretaria de Educação do Governo de Pernambuco, a Celpe e a Fundação Roberto Marinho para formação de 198 professores, de 6 municípios pernambucanos. Além da formação dos professores, foi realizado um trabalho educacional nas escolas contempladas, para monitoramento dos resultados obtidos por meio da interação com as crianças, jovens e a comunidade. O projeto que iniciou no segundo semestre de 2009 já atuou nos municípios de Recife, Olinda, Cabo de Santo Agostinho, Jaboatão dos Guararapes, Carpina, Caruaru, Petrolina, Garanhuns, Serra Talhada, Ipojuca, Escada, Bezerros, Pesqueira, Bom Conselho, Lajedo, Brejo da Madre de Deus e São Caetano e atendeu a um total de 301 escolas, atingindo um público de 3.160 professores e 91.921 alunos.

Energia Verde – Projeto iniciado em 2009, com o objetivo de despertar no cliente residencial a preservação ambiental, permite neutralizar as emissões de CO₂ com contribuições que promovem o reflorestamento da Mata Atlântica. Em contrapartida, o cliente recebe bonificações na conta de energia ao trocar seus eletrodomésticos velhos por equipamentos novos e eficientes, com o selo Procel de economia de energia. Em 2013, 196 clientes participaram do projeto, perfazendo um total de 8.905 clientes inscritos para bonificação desde o início da iniciativa. Com a arrecadação acumulada pelo projeto, foram investidos R\$ 676,6 mil no reflorestamento da Mata Atlântica e plantadas 41.326 mudas, com reflorestamento de 36,5 hectares.

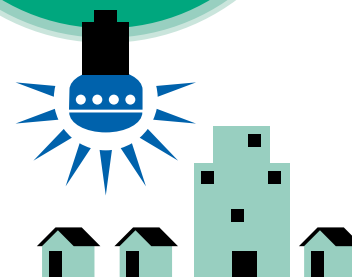
Poder público

Outros projetos de eficiência energética foram desenvolvidos para os segmentos de poder público e instituições sem fins lucrativos. Deu-se continuidade ao Projeto de Eficientização do Porto Digital, com aquisição dos equipamentos que irão compor o novo sistema de refrigeração do edifício, que vai gerar economia de R\$ 260 mil por ano. **GRI EC8**

A empresa também deu continuidade ao projeto da primeira Usina Fotovoltaica de Fernando de Noronha. A unidade tem potência instalada de 400 kWp e geração estimada de 600 MWh/ano, equivalente a 4% do consumo de toda a ilha. Deverá ser inaugurada em abril de 2014. Em 2013, também foram iniciados os trabalhos para a construção da segunda usina fotovoltaica da Ilha. A energia a ser gerada pelas duas novas usinas vai reduzir em 10% o consumo de diesel em Fernando de Noronha.

Eficiência

As iniciativas de eficiência energética proporcionaram economia de 22.486 MWh/ano, suficiente para abastecer uma cidade com 56 mil habitantes.





CAPITAL SOCIAL
EFICIÊNCIA
ENERGÉTICA

INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO – EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Origem dos recursos por classe de consumidores (R\$ mil)	2013	2012	2011
Residencial			
Sem ônus para o consumidor (A)	1.769	2.083	1.622
Com ônus para o consumidor (B)	760	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	2.529	2.083	1.622
Total de unidades atendidas no segmento (D)	21.709	2.189	3.950
Recurso médio por consumidor (C/D)	0,12	0,95	0,41
Residencial baixa renda			
Sem ônus para o consumidor (A)	11.796	9.161	14.550
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	394
Total dos investimentos no segmento (C)	11.796	9.161,00	14.943,86
Total de unidades atendidas no segmento (D)	63.815	108.614	65.961
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,18	0,08	0,23
População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)	427.620	543.072	329.807
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	0,03	0,02	0,05
Comercial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	0	0
Industrial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	397	11
Total dos investimentos no segmento (C)	0	397	11
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	1	1
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	397	11
Rural			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	0	0



CAPITAL SOCIAL
EFICIÊNCIA
ENERGÉTICA

Origem dos recursos por classe de consumidores (R\$ mil)	2013	2012	2011
Iluminação pública			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de kW instalados (F)	0	0	0
Investimento médio por kW instalado (C/F)	0	0	0
Serviço público			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	0	0
Poder público			
Sem ônus para o consumidor (A)	676	1.369	1.165
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	676	1.369	1.165
Total de unidades atendidas no segmento (D)	4	10	11
Investimento médio por consumidor (C/D)	169	137	106
Origem dos recursos por tipo de projeto (R\$ mil)			
Gestão Energética Municipal			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
Educação – Conservação e Uso Racional de Energia			
Recursos investidos próprios	0	760	812
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	760	812
Aquecimento Solar (chuveiros elétricos e piscina)			
Recursos investidos próprios	0	0	195
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	195
Rural			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0



CAPITAL SOCIAL
EFICIÊNCIA
ENERGÉTICA

Total dos recursos em projetos de eficiência energética (R\$ mil)	2013	2012	2011
Sem ônus para o consumidor	14.241	13.373	18.345
Com ônus para o consumidor	760	397	405
Total dos recursos	15.001	13.770	18.750
Participação relativa dos recursos em projetos de eficiência energética (R\$ mil)	2013	2012	2011
Por Classes de Consumidores			
Recursos no segmento Residencial sobre o total investido no PEE (%)	16,86	15,13	8,65
Recursos no segmento “baixa renda” sobre o total investido no PEE (%)	78,63	66,53	79,70
Recursos no segmento Comercial sobre o total investido no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Industrial sobre o total investido no PEE (%)	0	2,88	0,06
Recursos no segmento Rural sobre o total investido no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre o total investido no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Serviço Público sobre o total investido no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Poder Público sobre o total investido no PEE (%)	4,51	9,94	6,22
Por Tipos de Projetos			
Recursos no segmento Gestão Energética sobre o total de recursos no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Educação sobre o total de recursos no PEE (%)	0	5,52	4,33
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre o total de recursos no PEE (%)	0	0	1,04
Eficientização energética	2013	2012	2011
Residencial			
Energia economizada (em MWh)/ano	9.916	1.669	4.910
Redução na demanda de ponta (em MW)	3	1	2
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	1.699	286	704
Residencial Baixa Renda			
Energia economizada (em MWh)/ano	10.602	11.862	15.124
Redução na demanda de ponta (em MW)	4	5	4
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	1.902	2.033	2.972
Comercial			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	0	0	0
Industrial			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	239,01	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0,05	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	0	37,93	0



CAPITAL SOCIAL
EFICIÊNCIA
ENERGÉTICA

Rural	2013	2012	2011
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	0	0	0
Iluminação Pública			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	0	0	0
Serviço Público			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	0	0	0
Poder Público			
Energia economizada (em MWh)/ano	1.968	65	650
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	1.468	62	245
Aquecimento Solar			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	0	0	0
Eficientização Interna (na Empresa)			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	0	0	0

¹ Os indicadores "Energia Economizada" e "Redução na Demanda na Ponta" foram preenchidos com informações previstas de cada projeto.



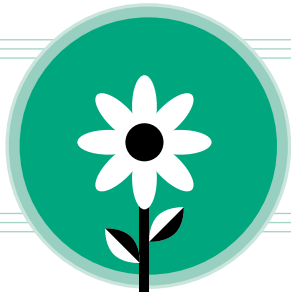


CAPITAL NATURAL

A Celpe trabalha para reduzir o impacto de suas atividades sobre o meio ambiente e considera, desde o planejamento de seus investimentos, iniciativas de preservação e práticas socioambientais responsáveis.

R\$ 185,2 milhões

foram investidos
em iniciativas ambientais.



MEIO AMBIENTE

A preservação ambiental direciona a atuação da Celpe desde o planejamento de investimentos, obras e a execução dos projetos, incluindo a operação de seus diferentes negócios e a manutenção dos equipamentos. Todas as atividades são realizadas com respeito à legislação e de forma alinhada ao que determina o Sistema de Gestão Ambiental (SGA), adotado desde 2005. Pautado na busca pela excelência, o SGA integra várias ações empresariais a práticas socioambientais responsáveis.

O processo de licenciamento faz parte da rotina, bem como sua renovação, que acontece anualmente. Para assegurar resultados mais eficazes, é mantido um sistema de gerenciamento que permite o controle de licenças e o gerenciamento das condicionantes de cada uma delas. A companhia trabalha para reduzir, ao máximo, o impacto de suas atividades sobre o meio ambiente, assegurando, sempre que necessário, a implantação de medidas mitigadoras e compensatórias. [GRI EN26](#)

Em 2013, a Celpe investiu R\$ 185,2 milhões em meio ambiente, dos quais R\$ 170 milhões em iniciativas relacionadas à operação da empresa. A Celpe possui, fora da Ilha de Fernando de Noronha, poucas situações de empreendimentos de transmissão e distribuição em Áreas de Interesse Ambiental. Os principais impactos da atividade da empresa referem-se à supressão de vegetação para instalar e manter suas linhas de distribuição. Além do licenciamento ambiental, exigido por lei, tais empreendimentos possuem um diagnóstico de informações ambientais. [GRI EN12, EN14](#)

A Celpe monitora anualmente todos os requisitos ambientais, assim como verifica a aplicabilidade de novas exigências em seu negócio. Em 2013, foram analisados 283 requisitos ambientais. No ano, 361 processos (administrativos e judiciais) foram movidos contra a companhia, todos por resíduos de poda. A empresa pagou R\$ 37,3 mil em multas e indenizações e recorreu de alguns processos. [GRI EN28](#)

Consumo de recursos

No ano, 80% dos colaboradores da Celpe passaram por eventos de educação ambiental. No período, a empresa modificou a forma de avaliar o consumo de recursos, substituindo o consumo total ano a ano pelo consumo por colaborador. E a unidade de Meio Ambiente assumiu a meta de reduzir o consumo em 5%. No caso de energia elétrica, o ar condicionado começou a ser desligado mais cedo e nos finais de semana, houve campanha interna de cuidado com luzes acesas sem atividade administrativa e foram realizadas blitzes no edifício-sede. Mesmo com mais colaboradores, o consumo de energia elétrica no edifício sede foi reduzido de 3.312.360 KWh para 3.087.216 KWh. [GRI EN5](#)



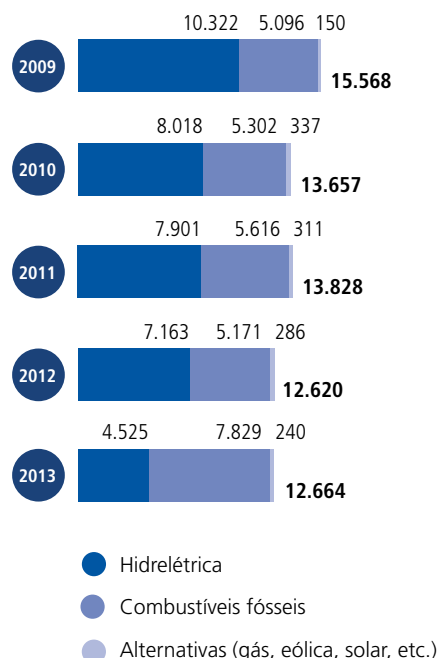
**AÇÃO EDUCATIVA SOBRE
PRESERVAÇÃO AMBIENTAL
E USO SEGURO E EFICIENTE
DA ENERGIA EM SHOPPING
DA CIDADE DO RECIFE**

INVESTIMENTOS E GASTOS AMBIENTAIS (EM R\$ MIL) GRI EN30

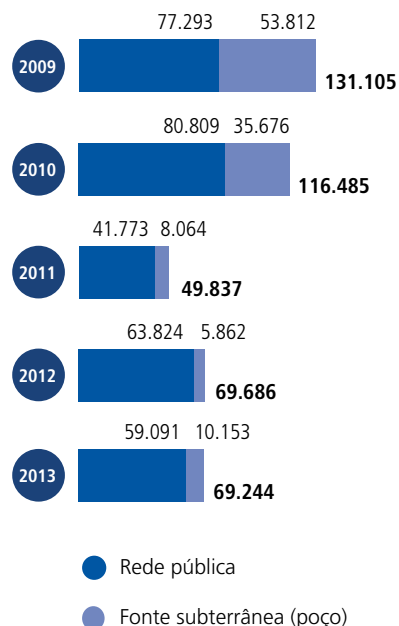
	2012	2013
Tratamento de emissões		
Qualidade da água e do ar	86,86	65,95
Tratamento de resíduos		
Tratamento e eliminação de resíduos	175,42	206,84
Manejo da Vegetação	-	115,00
Remediação do impacto ambiental		
Reposição florestal	11,20	69,12
Prevenção ambiental		
Poda e limpeza de corredores	9.521,90	8.437,93
Multas	5,05	37,27
Eficiência energética	13.941,54	15.086,67
P&D	10.639,31	13.349,88
Educação Ambiental	105,75	145,89
Melhorias na Usina Tubarão	2.548,50	1.654,57
Gestão ambiental		
Manutenção e Ampliação da Certificação do SGA	228,45	497,38
Licenças ambientais	240,28	121,13
Rede compacta ou Linha Verde	87.991,76	144.543,82
Desapropriação de terras/indenizações	459,66	952,50
Total	125.955,7	185.284,0

CAPITAL NATURAL
MEIO AMBIENTE

Consumo de energia indireta (em MWh) GRI EN4



Consumo de água (em m³) GRI EN8



CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA¹ (KWh) GRI EN4

	2012	2013
Prédios administrativos	6.864.751	7.273.954
Subestações	5.755.168	5.390.216
Total	12.619.919	12.664.170

(1) Energia produzida fora da empresa e consumida para abastecimento de suas necessidades de energia intermediária (como eletricidade, aquecimento e refrigeração).

Outra iniciativa para reduzir a quantidade de material resultante da operação, em todas as distribuidoras do Grupo Neoenergia, é o projeto Logisverde, de logística reversa, desenvolvido em parceria com fornecedores de bobinas de cabo de energia. Todos os cabos condutores adquiridos pelas distribuidoras da Neoenergia vêm acondicionados em bobinas de madeira. Com o Logisverde, essas bobinas deixaram de ser descartadas pelas empreiteiras, passando a ser devolvidas para os fornecedores depois de serem recolhidas aos centros de distribuição, desmontadas e embaladas. Dessa forma, o material é reutilizado pelos seus fabricantes, minimizando o problema da geração de resíduos sólidos. A ação já permitiu o reúso de mais de 18,3 mil carretéis somando-se as três distribuidoras do grupo.

Queimadas

A campanha de prevenção a incêndios sob linhas de transmissão é realizada pela Celpe desde 2009. Seu objetivo é envolver usinas, fornecedores de cana de açúcar e comunidades na prevenção de queimadas não controladas que são realizadas na época da safra e prejudicam o fornecimento de energia elétrica. A campanha é feita em parceria com a Companhia Hidroelétrica do São Francisco (Chesf) e conta com o apoio do Ibama, da Agência Estadual de Meio Ambiente (CPRH), do Sindicato do Açúcar e do Alcool no Estado de Pernambuco (Sindaçúcar), da Associação dos Fornecedores de Cana de Pernambuco (AFCP), prefeituras e, desde 2009 envolve também os pequenos produtores.

A empresa realiza visitas técnicas às áreas de monitoramento de plantio de cana de açúcar e divulga esclarecimentos sobre a prática de queimadas, por rádio, para 54 municípios. Também realiza campanhas de sensibilização com professores e agentes de saúde dos municípios da zona canavieira pernambucana. No ano, 270 profissionais de educação e saúde dos municípios de Igarassu, Escada, Ribeirão, Goiana e Sirinhaém participaram das oficinas. A campanha da safra de 2013/2014 foi a mais bem sucedida desde que a iniciativa começou – foram registradas seis ocorrências de incêndios sob as linhas. Na campanha anterior, foram 27 ocorrências.



Manejo da vegetação

A Celpe iniciou, em 2013, o Projeto de Gestão do Manejo da Vegetação, para mapear 8 mil árvores em 403 quilômetros sob as linhas de média-tensão na região metropolitana do Recife e definir, de acordo com o ritmo de crescimento de cada espécie, em quanto tempo cada uma delas vai atingir a rede. O objetivo é elaborar, a partir desses dados, um plano de podas mais efetivo.

Restauração florestal

O Grupo Neoenergia é signatário do Pacto para a Restauração da Mata Atlântica, por meio do projeto Energia Verde. Iniciado em 2009, o programa concede descontos para quem troca eletrodomésticos antigos por novos, com Selo Procel A de economia de energia. Como contrapartida, o cliente faz uma doação financeira para a recuperação de áreas remanescentes da Mata Atlântica. O valor é variável de acordo com a faixa de consumo de energia do cliente. Na Serra do Urubu, em Lagoa dos Gatos, Agreste pernambucano, foram replantadas mais de 42 mil mudas, de 90 espécies nativas de Mata Atlântica, entre as quais Angelim (*Andira fraxinifolia Benth.*), Angico (*Anadenanthera sp.*), Barauna (*Schinopsis brasiliensis Engl.*), Cedro (*Cedrela odorata*), Ingazeira (*Inga vera Willd.*), Ipê (*Tabebuia sp.*), Jacarandá-roxo (*Jacaranda sp.*), Pau-Brasil (*Caesalpinia echinata Lam.*), Pau-de-jangada (*Apeiba tibourbou*), Sucupira (*Bowdichia virgilioides Kunth*).

Em pouco mais de três anos de atividade, o Projeto Energia Verde promoveu, em parceria com a Associação para Proteção da Mata Atlântica do Nordeste (Amane), o reflorestamento de 36 hectares da vegetação. O Energia Verde integra o Programa de Eficiência Energética da Celpe. **GRI EN13**

Emissões

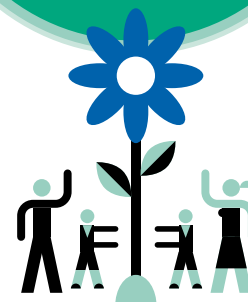
A Celpe monitora semestralmente a qualidade do ar em decorrência da emissão de gases dos geradores da Usina Tubarão, na Ilha de Fernando de Noronha, e realiza um estudo da dispersão de emissões gasosas para identificar a influência do empreendimento na qualidade do ar. De acordo com o monitoramento, os poluentes emitidos pela usina se encontram em conformidade com os limites estabelecidos pela legislação e não causam impacto significativo na ilha. Em 2013, a companhia começou a usar na Usina de Tubarão o diesel BS10, com menor teor de enxofre (10 ppm, comparadas a 50 ppm do diesel BS 50, usado anteriormente). A empresa também utiliza opacímetros para monitorar, semestralmente, os níveis de fumaça preta dos veículos de sua frota e encaminha os que estiverem fora do padrão para a manutenção corretiva. **GRI EN18**

Resíduos e efluentes

A empresa possui um programa de coleta seletiva e adota a política do 3R (Reduzir, Reciclar, Reutilizar). Sensibiliza seus colaboradores a utilizar os coletores corretamente, por meio de treinamentos, palestras e pelas práticas recomendadas no Manual de Comportamento Ambiental. Além disso, realiza anualmente o Dia D do Programa 8S para organizar, limpar

Queimadas

A campanha de prevenção a incêndios sob linhas de transmissão é realizada desde 2009. A campanha da safra de 2013/2014 foi a mais bem-sucedida desde o início da iniciativa.





e descartar materiais inservíveis. Todos os resíduos oriundos do 8S são encaminhados às comunidades que trabalham com a empresa no projeto Luz no Empreendedorismo. O objetivo do projeto é gerar renda a partir da confecção de objetos artísticos confeccionados com material reciclável (*mais informações na página 84*).

Os resíduos recicláveis, comuns e perigosos da Celpe são coletados, transportados e destinados por empresa licenciada, de acordo com a legislação vigente. As áreas de armazenamento de produtos perigosos possuem bacias de contenção de modo a evitar a contaminação do solo e de lençóis freáticos. Além disso, a empresa realiza anualmente a manutenção dos poços e, periodicamente, a análise físico-química e bacteriológica da água do poço e de efluentes, também com base em parâmetros legais. Em 2013, a Celpe registrou dois acidentes ambientais envolvendo derramamento de óleo mineral em subestações, por ocorrência de curto-circuito no transformador. Foram vazados 9,5 mil litros de óleo mineral. **GRI EN23**

Além dessas iniciativas, a empresa também realiza com seus clientes o projeto Vale Luz, de reciclagem de resíduos sólidos, descrito na página 88.

GESTÃO DE RESÍDUOS **GRI EN22**

	2012	2013	
Resíduos perigosos	Quantidade		Método de disposição
Água oleosa (litros)	8.700	12.430	Rerrefino/reutilização
Baterias (kg)	37.065	10.038	Aterro industrial
Estopa e filtro contaminado com óleo (kg)	48.391	0	Aterro industrial
Lâmpada fluorescente (unidades)	1.992	4.587	Descontaminação/aterro industrial
Óleo lubrificante usado (litros)	8.000	8.000	Rerrefino/reutilização
Reator/Sucata eletrônica (kg)	14	240	Aterro industrial
Resíduo de saúde (litros)	540	1.700	Coprocessoamento
Material contaminado com produto químico (litros)	1.550	920	Aterro industrial
Resíduo sólido contaminado (kg)	11.370	7.639	Aterro industrial
Resíduos não perigosos	Quantidade		Método de disposição
Orgânicos (kg)	126.870	116.150	
Restos vegetais de poda ou corte de vegetação (kg)	2.100	850	Aterro sanitário
Lixo comum (kg)	124.770	115.300	Aterro sanitário
Lixo doméstico não orgânico (kg)	213.700	27.556	
Papel (kg)	97.897	26.280	Recuperado/reciclado/reutilizado
Metal (kg)	110.472	100	Recuperado/reciclado/reutilizado
Plástico (kg)	5.331	795	Recuperado/reciclado/reutilizado
Vidro (kg)	0	381	Recuperado/reciclado/reutilizado



INDICADORES AMBIENTAIS				
Recuperação de áreas degradadas	Metas 2014	2013	2012	2011
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	6	2,40	1,70	0,69
Área preservada/total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)	ND	0	0	0
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha)	ND	0	0	0
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	ND	24.062	4.562	3.585
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana	ND	20%	19%	15%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)	ND	154.820	97.523	36.996
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental	ND	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	ND	361	125	52
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ mil)	ND	37	5	2
Geração e tratamento de resíduos	Metas 2014	2013	2012	2011
Emissão				
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	ND	3.256	ND	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	0	0	0	0
Efluentes				
Volume total de efluentes	NA	NA	NA	NA
Volume total de efluentes com tratamento	NA	NA	NA	NA
Percentual de efluentes tratados (%)	NA	NA	NA	NA
Sólidos				
Quantidade anual (em toneladas) de consumo/descarte de papel	ND	26	98	19
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	ND	116	48	197
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a Empresa	ND	100%	100%	100%
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à Empresa (Projeto Vale Luz)	ND	100%	100%	100%
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ mil)	ND	110	ND	9
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos)	ND	ND	ND	ND
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$ mil)	ND	85	131	76

CAPITAL NATURAL
MEIO AMBIENTE

Manejo de resíduos perigosos	Metas 2014	2013	2012	2011
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel)	100%	100%	100%	100%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na Empresa	100%	100%	100%	100%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras	ND	ND	ND	ND
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento, etc.) (R\$ mil)	ND	12	44	47
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais	Metas 2014	2013	2012	2011
Consumo Total de Energia por Fonte				
Hidrelétrica (em kWh)	4.831.628	4.525.416	7.162.543	7.900.603
Combustíveis fósseis	7.930.379	7.898.724	5.171.031	5.616.003
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar, etc.)	234.372	240.031	286.346	311.138
Consumo total de energia (em kWh)	12.996.378,38	12.664.171,38	12.619.920	13.827.744
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0	0	0	0
Consumo Total de Combustíveis Fósseis pela Frota de Veículos da Empresa por Quilômetro Rodado				
Diesel	ND	1.018.594	819.175	889.597
Gasolina	ND	330.981	280.127	144.174
Álcool	ND	31.543	59.063	235.126
Gás natural	ND	0	0	0
Consumo Total de Água por Fonte (em m³) *				
Abastecimento (rede pública)	ND	59.091	63.824	41.773
Fonte subterrânea (poço)	ND	10.153	5.862	8.064
Captação superficial (cursos d'água)	ND	0	0	0
Consumo total de água (em m³) ¹	ND	69.244	69.686	49.837
Consumo de água por empregado (em m³)	ND	40	22	30
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ mil)	ND	ND	ND	ND
Origem dos produtos – material de consumo	Metas 2014	2013	2012	2011
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela Empresa/total de material adquirido	ND	ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro, etc.)	ND	ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros)	ND	ND	ND	ND
Educação e conscientização ambiental	Metas 2014	2013	2012	2011
Na Organização				
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	ND	1.375	369	53
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	ND	80%	22%	3%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	ND	ND	ND	ND
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	50	42	32




Na Comunidade	Metas 2014	2013	2012	2011
Número de unidades de ensino Fundamental e Médio atendidas	ND	60	32	122
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	ND	ND	ND	ND
Número de alunos atendidos	ND	7.877	13.135	34.685
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	ND	ND	ND
Número de professores capacitados	ND	198	373	1.285
Número de unidades de ensino Técnico e Superior atendidas	ND	0	0	4
Percentual de escolas atendidas de ensino Técnico e Superior/número total de escolas de ensino Técnico e Superior da área de concessão	ND	0	0	ND
Número de alunos atendidos de ensino Técnico e Superior	ND	0	0	1.288
Percentual de alunos de ensino Técnico e Superior atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	0	0	ND
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	747	753	990
PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia	Metas 2014	2013	2012	2011
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa	69.467	63.815	108.614	65.961
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda	6%	5%	8%	8%
Número de equipamentos eficientes doados	188.400	145.971	120.005	114.216
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	0	0	0	ND
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa	0	0	0	ND
PEEs de aquecimento solar	25	0	0	2
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	0	0	0	5
PEEs de gestão energética municipal	0	0	0	0
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	0	0	0	0
Percentual de municípios atendidos sobre o total de municípios da área de concessão	0	0	58	28
P&D voltados ao meio ambiente	Metas 2014	2013	2012	2011
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	162	511	286
Número de patentes registradas no INPI	ND	0	0	0
Cultura, esporte e turismo	Metas 2014	2013	2012	2011
Recursos aplicados (R\$ mil)	0	0	0	0
Saúde	Metas 2014	2013	2012	2011
Recursos aplicados (R\$ mil)	0	0	0	0

ANEXOS



Práticas de cumprimento ao Pacto Global

DIREITOS HUMANOS	DIREITOS DO TRABALHO	MEIO AMBIENTE	ANTICORRUPÇÃO
Princípios do Pacto Global			
 <p>1 RESPEITAR e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência</p>  <p>2 ASSEGURAR a não participação da empresa em violações dos direitos humanos</p>	 <p>3 APOIAR a liberdade da associação e reconhecer o direito à negociação coletiva</p>  <p>4 ELIMINAR todas as formas de trabalho forçado ou compulsório</p>  <p>5 ERRADICAR efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva</p>  <p>6 ESTIMULAR práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego</p>	 <p>7 ASSUMIR uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais.</p>  <p>8 DESENVOLVER iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental</p>  <p>9 INCENTIVAR o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis</p>	 <p>10 COMBATER a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno</p>
Ações			
<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Missão, Visão e Valores • Inclusão de cláusulas referente a direitos humanos nos contratos de fornecedores de materiais e serviços • Consulta ao Cadastro de Empregadores da Portaria Interministerial n. 2/2011 (lista suja do trabalho escravo) como regra para todos os contratos <p>Educação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parceria com o Instituto Ayrton Senna • Parceria com a Junior Achievement • Parceria com a Fundação Abrinq <p>Sociedade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campanhas de doação para LBV, Apae e Clarear (Movimento Pró-Criança, Associação Beneficente Criança Cidadã, Organização de Auxílio Fraterno, Pastoral da Criança e Fundação Terra) • Tarifa Social <p>Cultura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoio a projetos culturais <p>Saúde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comitê de Saúde e Segurança • Benefícios legais e extras • Programa Energia da Vida 	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Comitê de Ética • Canais confidenciais de denúncia de irregularidades • Relacionamento com o Sindicato dos Urbanitários de Pernambuco • Acordo Coletivo de Trabalho • Auditorias integradas de Saúde, Segurança, Trabalhista e Previdenciária nas Empresas Prestadoras de Serviço <p>Saúde e qualidade de vida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional • Semana Interna de Prevenção de Acidentes do trabalho (SIPAT) • Programa Energia da Vida: ginástica laboral, massagem terapêutica, academia de ginástica, clube de corrida, etc. • Campanha de Vacinação contra a Gripe • Campanha de Comunicação interna no Dia Mundial da Aids 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Meio Ambiente do Grupo Neoenergia • Programa de logística reversa Logisverde • Redução no tamanho da fatura de energia elétrica e uso de papel com certificação FSC <p>Gestão ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificação do Sistema Ambiental (SGA) pela ISO 14001 • Projetos de P&D com foco em meio ambiente • Projetos de Eficiência Energética • Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) • Controle de emissões: Opacímetro • Programa 8S • Projeto Gestão e Manejo da Vegetação • Reposição Florestal <p>Educação para o consumo consciente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doação de eletros eficientes (refrigeradores e lâmpadas) • Projeto Vale Luz • Projeto Energia Verde • Projeto Energia com Cidadania • Projeto Educação com Energia • Projeto Espaço Celpe • Projeto Lâmpada LED 	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Missão, Visão e Valores • Comitê de Ética • Governança corporativa • Auditoria externa para validação dos dados econômico-financeiros • Auditoria interna

Sobre o relatório

O Relatório de Sustentabilidade da Celpe chega à sua oitava edição e contempla informações referentes às atividades desenvolvidas em todas as unidades da companhia entre 1º de janeiro de 2013 e 31 de dezembro de 2013. A estrutura da publicação anual segue modelo proposto pela *Sustainability Integrated Guidelines for Management* (Sigma) que relaciona os resultados sustentáveis de empresas nas perspectivas de seis capitais: financeiro, construído, intelectual, humano, social e natural. [GRI 3.1, 3.3](#)

A empresa segue as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), na sua versão G3.1, e o Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

A coordenação do relatório é de responsabilidade do Departamento de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade – ligado à Presidência da Celpe e vinculado, desde 2013, à Diretoria de Gestão de Pessoas do Grupo Neoenergia. O levantamento dos indicadores de desempenho foi realizado pelo departamento, com a colaboração de representantes das áreas correlacionadas da distribuidora por meio de seu Comitê de Responsabilidade Social. [GRI 3.6, 3.8](#)

Os dados econômico-financeiros seguem as normas internacionais de contabilidade (*International Financial Reporting Standards* – IFRS) e passaram por verificação da PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes (PwC). A companhia atende ainda às normas brasileiras de relações trabalhistas e às certificações de qualidade ISO 9001 e ISO 14001. Algumas informações sociais e ambientais estão devidamente identificadas como parciais, tendo sido verificadas internamente. Eventuais ajustes de dados anteriores, em razão de aperfeiçoamento ou mudança de processos de coleta, são apontados nas informações ajustadas. Informações não disponíveis são apresentadas em tabelas com a sigla ND; as não aplicáveis, com a sigla NA. [GRI 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11 e 3.13](#)

As informações relatadas traduzem os compromissos assumidos formal e informalmente pela Celpe com a promoção do desenvolvimento sustentável. A companhia é signatária do Pacto Global das Nações Unidas e zela pelo respeito aos dez princípios universais do documento, relacionados a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. A empresa procura também difundir e estimular as melhores práticas relativas a esses temas entre seus colaboradores, acionistas, fornecedores, comunidades, órgãos reguladores, governo e sociedade – por meio das iniciativas descritas neste relatório. [GRI 4.14, 4.15](#)

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

Temas relevantes [GRI 3.5](#)

Para aprimorar o relato, foi realizado em 2013 um encontro com executivos e analistas da Celpe, com o objetivo de sensibilizá-los a respeito do processo de construção do documento e identificar pontos de melhoria no escopo e relato dos indicadores de desempenho, assim como os aspectos relevantes na gestão da sustentabilidade. Na identificação dos temas priorizados levou-se ainda em consideração resultados detalhados das pesquisas de satisfação dos clientes residenciais realizadas pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee). Foram também contemplados aspectos enfatizados pelo acionista Iberdrola e pelas principais empresas de distribuição de energia no Brasil e no mundo, notícias de imprensa sobre a Celpe e o setor de energia, assim como uma pesquisa realizada globalmente pela GRI sobre o que os stakeholders desejam conhecer das empresas do setor elétrico.

PRINCIPAIS TEMAS E PREOCUPAÇÕES GRI 4.17

Tema	Indicadores GRI relacionados
Segurança dos colaboradores e da comunidade	LA7, EU25, PR1, PR2
Qualidade do fornecimento de energia e satisfação do cliente	PR5, PR9, EU28, EU29
Desempenho econômico-financeiro	EC1
Perdas técnicas e comerciais	EU12
Inovação	EU8
Transparência e ampla divulgação de informações – Governança	4.1 a 4.7; 4.9 e 4.10
Programas sociais e de eficiência energética	SO1, EC8, EU7
Aspectos regulatórios	SO5
Valorização e desenvolvimento profissional	LA10, LA11, LA12, EU14
Cumprimento de normas ambientais	EN28
Gestão de resíduos	EN22, EN24
Gestão de impactos ambientais	EN14, EN26

Nível GRI

A Celpe autodeclara que este relatório atingiu o nível B das diretrizes GRI, atendendo as especificações do quadro abaixo:

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

*Suplemento setorial em sua versão final

Balanco Social

Exercícios findos em 31 de dezembro

1 – Base de cálculo	2013 (R\$ mil)				2012 (R\$ mil)			
Receita Líquida (RL)	3.283.509				3.545.861			
Resultado Operacional (RO)	136.874				-44.543			
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	163.478				156.544			
Valor Adicionado Total (VAT)	1.580.288				1.633.537			
2 – Indicadores sociais internos	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Alimentação	10.544	6,45	0,32	0,67	9.772	6,24	0,28	0,60
Encargos sociais compulsórios	41.021	25,09	1,25	2,60	39.437	25,19	1,11	2,41
Previdência privada	15.153	9,27	0,46	0,96	13.352	8,53	0,38	0,82
Saúde	10.254	6,27	0,31	0,65	3.390	2,17	0,10	0,21
Segurança e saúde no trabalho	1.452	0,89	0,04	0,09	1.507	0,96	0,04	0,09
Educação	472	0,29	0,01	0,03	202	0,13	0,01	0,01
Cultura	-				-			
Capacitação e desenvolvimento profissional	2.220	1,36	0,07	0,14	2.556	1,63	0,07	0,16
Creches ou auxílio-creche	751	0,46	0,02	0,05	559	0,36	0,02	0,03
Esporte	324	0,20	0,01	0,02	239	0,15	0,01	0,01
Transporte	976	0,60	0,03	0,06	885	0,57	0,02	0,05
Participação nos lucros ou resultados	12.528	7,66	0,38	0,79	9.790	6,25	0,28	0,60
Outros	772	0,47	0,02	0,05	1.226	0,78	0,03	0,08
Total – Indicadores sociais internos	96.467	59,01	2,94	6,10	82.915	52,97	2,34	5,08
3 – Indicadores sociais externos	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Educação	18	0,01	0,00	0,00	121	-0,27	0,00	0,01
Cultura	30.112	22,00	0,92	1,91	30.372	-68,19	0,86	1,86
Saúde e Saneamento	22	0,02	0,00	0,00	22	-0,05	0,00	0,00
Esporte					-			
Combate a fome e segurança alimentar					-			
Desenvolvimento social	20.262	14,80	0,62	1,28	20.262	-45,49	0,57	1,24
Eletrificação para população rural e carente	75.936	55,48	2,31	4,81	62.492	-140,30	1,76	3,83
Outros	64	0,05	0,00	0,00	58	-0,13	0,00	0,00
Total das Contribuições para a Sociedade	126.414	92,36	3,85	8,00	113.327	-254,42	3,20	6,94
Tributos (Exceto Encargos Sociais)	1.212.027	885,51	36,91	76,70	1.311.003	-2.943,23	36,97	80,26
Total – Indicadores sociais externos	1.338.441	977,86	40,76	84,70	1.424.330	-3.197,65	40,17	87,19

4 – Indicadores ambientais	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Investimentos relacionados com a operação da empresa	170.091	124,27	5,18	10,76	111.997	-251,44	3,16	6,86
Investimento em programas e/ou projetos externos	15.156	11,07	0,46	0,96	13.953	-31,32	0,39	0,85
Total dos investimentos em meio ambiente	185.247	135,34	5,64	11,72	125.950	-282,76	3,55	7,71
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade	361				125			
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente (R\$ mil)	37				5			
Passivos e contingências ambientais.	-				-			
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 0 a 50% () Cumpre de 51 a 75% (x) Cumpre de 76 a 100%				() Não possui Metas () Cumpre de 0 a 50% () Cumpre de 51 a 75% (x) Cumpre de 76 a 100%			
5 – Indicadores do corpo funcional		2013			2012			
Nº de empregados(as) ao final do período	1.722				1.694			
Nº de admissões durante o período	185				185			
Nº de desligamentos durante o período	157				152			
Nº de empregados(as) terceirizados (1)	6.145				6.142			
Nº de estagiários(as) (1)	149				109			
Nº de empregados acima de 45 anos	794				788			
Nº de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:								
menores de 18 anos	5				1			
de 18 a 35 anos	704				633			
de 36 a 60 anos	1.005				1.056			
acima de 60 anos	8				4			
Nº de empregados por nível de escolaridade, segregados por:								
analfabetos								
com ensino fundamental	182				163			
com ensino médio	307				396			
com ensino técnico	541				521			
com ensino superior	515				462			
pós- graduados	177				152			
Nº de empregados por sexo:								
homens	1.316				1.319			
mulheres	406				375			
% de cargos de chefia por sexo:								
homens	76,00%				77,86%			
mulheres	24,00%				22,14%			
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	583				583			
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	28,00%				25,18%			
Nº de empregados portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	99				55			

5 – Indicadores do corpo funcional		2013	2012
Remuneração bruta segregada por:			
Empregados		147.763	152.673
Administradores		2.981	3.871
Terceirizados		ND	ND
Autônomos		ND	ND
6 – Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial		2013	2012
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		29,86	29,72
Nº total de acidentes de trabalho		48	46
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção (x) direção e gerências () todos(as) empregados	() direção (x) direção e gerências () todos(as) empregados	
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(x) direção e gerências () todos(as) empregados () todos(as) + Cipa	(x) direção e gerências () todos(as) empregados () todos(as) + Cipa	
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos (as) trabalhadores (as), a empresa:	() não se envolve () segue as normas da OIT (x) incentiva e segue a OIT	() não se envolve () segue as normas da OIT (x) incentiva e segue a OIT	
A previdência privada contempla:	() direção () direção e gerências (x) todos(as) empregados(as)	() direção () direção e gerências (x) todos(as) empregados(as)	
A participação nos lucros ou resultados contempla:	() direção () direção e gerências (x) todos(as) empregados(as)	() direção () direção e gerências (x) todos(as) empregados(as)	
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados () são sugeridos (x) são exigidos	() não são considerados () são sugeridos (x) são exigidos	
Quanto à participação de empregados (as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve (x) apoia () organiza e incentiva	() não se envolve () apoia (x) organiza e incentiva	
Contencioso Cível:		2013	2012
Nº total de reclamações e críticas de consumidores(as):			
Na empresa		71.785	118.305
No Procon		1.695	2.254
Na Justiça		8.070	7.571
% das reclamações e críticas solucionadas:			
Na empresa		100,00%	100%
No Procon		85,00%	87%
Na Justiça		108,84%	67%
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça: GRI PR9		12.509	13.054

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

Em 2013:

1. Implantação do processo de leitura e faturamento instantâneo para os clientes do grupo B;
2. Análise sistemática das reclamações mais impactantes e realização de recomendações às áreas responsáveis para melhoria dos processos;
3. Melhoria dos procedimentos comerciais para reduzir o registro de reclamações improcedentes;
4. Treinamento dos atendentes e teleatendentes para redução das reclamações improcedentes;
5. Melhoria dos procedimentos de cobrança de irregularidade;
6. Redução dos prazos para complementação das notas de serviços de religação NORMAL e URGENTE de unidade consumidora em baixa-tensão;
7. Divulgação sistemática dos indicadores de gestão das reclamações junto às áreas responsáveis;
8. Atribuição dos Indicadores de gestão de reclamações como objetivo empresarial do primeiro até o terceiro nível executivo;
9. Treinamentos e reciclagens sobre gestão de reclamações para áreas responsáveis;
10. Certificação ISO 9001 do processo de registro de solicitação de serviços e reclamações;
11. Ampliação do escopo do processo de tratamento de reclamações certificados pela ISO 9001 (cadastro, interrupção programada e cobrança de irregularidade).

Em 2012:

1. Manutenção em novembro/2012 da certificação ISO 9001/10002 do processo de tratamento das reclamações comerciais obtido em 2011;
2. Treinamento dos supervisores e coordenadores nos diversos processos técnicos e comerciais, para registro e tratamento de reclamações;
3. Manutenção da parceria com o Procon-PE e Procon-Recife para análise de ocorrências por meio de Carta de Informações Preliminares – CIP – Eletrônicas (via internet);
4. Análise sistêmica das ocorrências de reclamações, identificando as não conformidades e adotando medidas para mitigar as causas;
5. Gestão do processo de reclamação por meio de indicadores gerenciais gerais e regionalizados, tais como RCP, IRR, IRP, TMRP, DER, FER, etc.;
6. Novas Certificações ISO 9001 em Novembro/2012 para os processos tratamento de reclamações de faturamento e arrecadação;
7. Auditorias internas e externas para a gestão da qualidade nos processos comerciais;
8. Certificados em Novembro/2012 os procedimentos para tratamento de reclamação referentes a ligação nova, obras (ONL) e arrecadação (FAR);
9. Criação em Junho/2012 do Comitê de Reclamações da Empresa, com foco nas ações para redução do volume de reclamações, riscos regulatórios e aumento da satisfação do cliente;
10. Implementação de respostas às reclamações via e-mail a partir de outubro/2012.

Contingências e passivos trabalhistas: <small>GRI SO8</small>	2013	2012
Número de processos trabalhistas:		
Movidos contra a entidade	733	535
Julgados procedentes	156	210
Julgados improcedentes	13	57
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça	7.792	16.481
Valor Adicionado Total a Distribuir		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	1.580.288	1.633.537
Ao Governo (%)	70,58%	81,54%
Aos Colaboradores (%)	10,01%	7,17%
Aos Acionistas (%)	6,76%	-1,79%

7 – Outras informações

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

Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: Danielle de Freitas Luz, Fone: (81-3217.5132) , e-mail: danielle.luz@celpe.com.br

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

Sumário remissivo GRI GRI 3.12

	Princípio do Pacto Global	Página/ Comentário	Nível de informação
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
1.1	Declaração sobre a relevância da sustentabilidade	10-11	Completo
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	10, 15, 20-23	Parcial
PERFIL ORGANIZACIONAL			
2.1	Nome da organização	7	Completo
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	7	Completo
2.3	Estrutura operacional	7	Completo
2.4	Localização da sede	7, 122	Completo
2.5	Número de países em que a organização opera	7	Completo
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	7	Completo
2.7	Mercados atendidos (regiões, setores e tipos de clientes/ beneficiários)	7	Completo
2.8	Porte da organização	7, 9, 35	Completo
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária	32, 42	Completo
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	49	Completo
EU1	Capacidade instalada (MW), por fonte de energia primária	7	Completo
EU2	Produção líquida de energia, por fonte de energia primária	-	Não informado
EU3	Número de unidades residenciais, industriais, institucionais e comerciais	29	Completo
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição	45	Completo
EU5	Permissões de alocações de equivalentes de CO ₂	Não foram comercializadas.	Completo
PERFIL DO RELATÓRIO			
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	106	Completo
3.2	Data do relatório anterior mais recente	Abril de 2013.	Completo
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal)	106	Completo
3.4	Dados para contato	106	Completo
Escopo e limite do relatório			
3.5	Processo para definição do conteúdo	106	Completo
3.6	Limite do relatório (países, divisões, subsidiárias, fornecedores)	106	Completo
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	106	Completo
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, etc.	106	Completo
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	106	Completo

		Princípio do Pacto Global	Página/ Comentário	Nível de informação
3.10	Consequências de quaisquer reformulações de informações anteriores		106	Completo
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores		106	Completo
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório		106	Completo
	Verificação			
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório		17, 106	Completo
	GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO			
	Governança			
4.1	Estrutura de governança	1 a 10	16	Completo
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja diretor	1 a 10	16	Completo
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	1 a 10	Nenhum conselheiro é independente ou exerce cargo executivo.	Completo
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	1 a 10	17	Completo
4.5	Relação entre a remuneração e o desempenho	1 a 10	16	Completo
4.6	Processos em vigor para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	1 a 10	16	Completo
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos conselheiros	1 a 10	Não há processo estruturado.	Completo
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação	1 a 10	6, 19	Completo
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	1 a 10	16	Completo
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social	1 a 10	Não há processo estruturado.	Completo
	Compromissos com iniciativas externas			
4.11	Princípio da precaução	7	-	Não informado
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas subscritas ou endossadas	1 a 10	70	Completo
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	1 a 10	71	Completo
	Engajamento dos stakeholders			
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização		106	Completo
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar		106	Completo
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i>		17, 70	Completo
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i>		107	Completo

FORMA DE GESTÃO		Página/ Comentário	Nível de informação
DESEMPENHO ECONÔMICO			
	Desempenho econômico	12-14, 20-23, 37	Completo
	Presença no mercado	64, 81	Parcial
	Impactos econômicos indiretos	83	Parcial
	Disponibilidade e confiabilidade	21	Completo
EU6	Gestão para assegurar disponibilidade e confiabilidade do fornecimento	21	Completo
	Gerenciamento pelo lado da demanda	88-93	Completo
EU7	Programas de gerenciamento de consumo	88-93	Completo
	Eficiência do sistema	31	Completo
	Pesquisa e desenvolvimento	50-53	Completo
EU8	Atividades e despesas de P&D	50-53	Completo
	Descomissionamento de usinas	A empresa não gera energia nuclear.	Completo
EU9	Provisão para descomissionamento de usinas nucleares	A empresa não gera energia nuclear.	Completo
DESEMPENHO AMBIENTAL			
	Materiais	-	Não informado
	Energia	96, 98	Parcial
	Água	96, 98	Completo
	Biodiversidade	96, 99	Completo
	Emissões, efluentes e resíduos	96, 99	Parcial
	Produtos e serviços	23, 96	Completo
	Conformidade	96	Completo
	Transporte	-	Não informado
	Geral	96, 97	Completo
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE			
	Emprego	56, 57	Completo
EU14	Programas e processos que asseguram a oferta de mão de obra qualificada	58	Completo
EU15	Porcentagem de empregados com direito à aposentadoria nos próximos cinco e dez anos, discriminada por categoria funcional e região	58	Completo
EU16	Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores parceiros e subcontratados	23	Completo
	Relações entre os trabalhadores e a governança	56, 64	Completo
	Saúde e segurança no trabalho	60-64	Completo
	Treinamento e educação	58-59	Completo
	Diversidade e igualdade de oportunidades	56	Completo
	Igualdade na remuneração entre homens e mulheres	64	Completo

FORMA DE GESTÃO		Página/ Comentário	Nível de informação
DIREITOS HUMANOS			
	Práticas de investimento e de processos de compra	19	Completo
	Não discriminação	19, 81	Completo
	Liberdade de associação e negociação coletiva	19, 64	Completo
	Trabalho infantil	19, 81	Completo
	Trabalho forçado ou análogo ao escravo	19, 81	Completo
	Práticas de segurança	-	Não informado
	Direitos indígenas	Não foram registrados conflitos.	Completo
	Avaliação	19, 82	Completo
	Remediação	19	Completo
SOCIEDADE			
	Comunidade	83-85	Completo
EU19	Participação de <i>stakeholders</i> em decisões de planejamento energético e infraestrutura	45	Completo
EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento	45	Completo
	Corrupção	19	Completo
	Políticas públicas	22, 71	Completo
	Concorrência desleal	19	Completo
	Conformidade	19, 70	Completo
	Prevenção e preparação para emergências e desastres	21	Completo
EU21	Medidas e planos de contingência para desastres/emergências	21	Completo
RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO			
	Saúde e segurança do cliente	72, 78	Parcial
	Rotulagem de produtos e serviços	72, 75	Completo
	Comunicações de marketing	72, 76	Completo
	Privacidade do cliente	19, 72	Completo
	Conformidade	19, 72	Completo
	Acesso	85	Completo
EU23	Programas para melhorar ou manter o acesso à eletricidade	85	Completo
	Prestação de informações	23, 75	Completo
EU24	Práticas para lidar com barreiras de acesso (escolaridade, necessidades especiais, etc.)	23, 76	Completo

INDICADORES DE DESEMPENHO			Princípio do Pacto Global	Página/ Comentário	Nível de informação
DESEMPENHO ECONÔMICO					
	Desempenho econômico				
ES	EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA)		37	Completo
ES	EC2	Implicações financeiras, riscos e oportunidades de mudanças climáticas	7	-	Não informado
ES	EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido		-	Não informado
ES	EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo		85, 87	Completo
	Presença no mercado				
AD	EC5	Salário mais baixo comparado ao salário mínimo local	1	64	Completo
ES	EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais		81-82	Parcial
ES	EC7	Procedimentos para contratação local	6	A contratação local é priorizada pela empresa assim como a contratação de colaboradores de outras empresas do Grupo Neoenergia, a partir da análise das habilidades e competências funcionais.	Parcial
	Impactos econômicos indiretos				
ES	EC8	Investimentos em infraestrutura e serviços na comunidade		83, 89	Parcial
AD	EC9	Impactos econômicos indiretos significativos		-	Não informado
	Disponibilidade e confiabilidade				
SE	EU10	Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de energia		-	Não informado
	Eficiência do sistema				
SE	EU11	Eficiência média de geração de usinas termelétricas		-	Não informado
SE	EU12	Perdas de transmissão e distribuição em relação ao total de energia		31	Completo
DESEMPENHO AMBIENTAL					
	Materiais				
ES	EN1	Materiais usados por peso ou volume	8	-	Não informado
ES	EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	8, 9	-	Não informado
	Energia				
ES	EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	8	-	Não informado
ES	EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	8	98	Completo
AD	EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	8, 9	96	Completo
AD	EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	8, 9	88	Completo
AD	EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	8, 9	-	Não informado
	Água				
ES	EN8	Total de retirada de água por fonte	8	98	Completo
AD	EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	8	-	Não informado
AD	EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	8,9	-	Não informado

INDICADORES DE DESEMPENHO			Princípio do Pacto Global	Página/ Comentário	Nível de informação
	Biodiversidade				
ES	EN11	Localização e tamanho da área da empresa em áreas protegidas ou alta biodiversidade	8	-	Não informado
ES	EN12	Descrição de impactos significativos sobre a biodiversidade	8	96	Completo
SE	EU13	Biodiversidade de habitats de substituição	8	-	Não informado
AD	EN13	Habitats protegidos ou restaurados	8	99	Completo
AD	EN14	Gestão de impactos na biodiversidade	8	96	Completo
AD	EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação	8	99	Parcial
	Emissões, efluentes e resíduos				
ES	EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso	8	-	Não informado
ES	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso	8	-	Não informado
ES	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	7, 8, 9	99	Parcial
ES	EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso	8	-	Não informado
ES	EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	8	-	Não informado
ES	EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	8	-	Não informado
ES	EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	8	100	Completo
ES	EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	8	100	Completo
AD	EN24	Peso de resíduos perigosos transportados, importados, exportados ou tratados	8	-	Não informado
AD	EN25	Biodiversidade de corpos d’água e habitats afetados por descartes de água e drenagem	8	-	Não informado
	Produtos e serviços				
ES	EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços	7, 8, 9	23, 96	Completo
ES	EN27	Percentual recuperado de produtos e suas embalagens	8, 9	Não há embalagem em distribuição de energia.	Completo
	Conformidade				
ES	EN28	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos ambientais	8	96	Completo
	Transporte				
AD	EN29	Impactos ambientais do transporte de produtos, bens e materiais e trabalhadores	8	-	Não informado
	Geral				
AD	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	7, 8, 9	97	Completo
	PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE				
	Emprego				
ES	LA1	Trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero		56, 57	Parcial
ES	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	6	-	Não informado

INDICADORES DE DESEMPENHO		Princípio do Pacto Global	Página/ Comentário	Nível de informação		
SE	EU17	Dias trabalhados por parceiros (atividades de construção, operação e manutenção)		-	Não informado	
SE	EU18	Treinamento em saúde e segurança de trabalhadores parceiros e subcontratados		-	Não informado	
AD	LA3	Benefícios que não são oferecidos a empregados temporários ou de meio período		64	Completo	
ES	LA15	Taxas de retorno ao trabalho e de retenção após licença-maternidade ou paternidade, por gênero		-	Não informado	
Relações entre os trabalhadores e a governança						
ES	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva		1, 3	64	Completo
ES	LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais		3	Acordo coletivo não especifica prazo	Completo
Saúde e segurança no trabalho						
AD	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde		1	61	Completo
ES	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos		1	61	Parcial
ES	LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco		1	62	Completo
AD	LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos		1	61	Completo
Treinamento e educação						
ES	LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, por categoria funcional			59	Completo
AD	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e fim da carreira			58, 60	Completo
AD	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho			58	Completo
Diversidade e igualdade de oportunidades						
ES	LA13	Responsáveis pela governança e empregados por gênero, faixa etária, minorias		1, 6	16, 56	Completo
Igualdade na remuneração entre homens e mulheres						
ES	LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional		1, 6	64	Completo
DIREITOS HUMANOS						
Práticas de investimento e de processos de compra						
ES	HR1	Contratos de investimentos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos		1 a 6	-	Não informado
ES	HR2	Fornecedores submetidos a avaliações direitos humanos		1 a 6	81	Completo
AD	HR3	Treinamento para empregados em direitos humanos		1 a 6	Todos os novos colaboradores participam do programa Boas-Vindas, em que o tema é abordado. No ano, representaram 10,7% do quadro de pessoal.	Completo
Não discriminação						
ES	HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas		1, 2, 6	65	Completo

INDICADORES DE DESEMPENHO		Princípio do Pacto Global	Página/ Comentário	Nível de informação	
	Liberdade de associação e negociação coletiva				
ES	HR5	Operações com risco ao direito de exercer a liberdade de associação	1, 2, 3	64	Completo
	Trabalho infantil				
ES	HR6	Operações com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil	1, 2, 5	81	Completo
	Trabalho forçado ou análogo ao escravo				
ES	HR7	Operações identificadas com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo	1, 2, 4	81	Completo
	Práticas de segurança				
AD	HR8	Pessoal de segurança treinado em direitos humanos	1 e 2	-	Não informado
	Direitos indígenas				
AD	HR9	Casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	1 e 2	Não foram registrados.	Completo
	Avaliação				
ES	HR10	Operações sujeitas a revisões e/ou avaliações de impacto em relação a direitos humanos		100%	Completo
	Remediação				
ES	HR11	Queixas relacionadas a direitos humanos recebidas, tratadas e resolvidas por meio de mecanismos formais de reclamações		Não houve queixas.	Completo
	SOCIEDADE				
	Comunidade				
ES	SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.		83-85	Parcial
ES	SO1 (3.1)	Percentual de operações com ações de engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento		100%	Completo
SE	EU22	Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização		45	Completo
ES	SO9	Operações com significativo potencial ou real impacto negativo sobre as comunidades locais.		15	Completo
ES	SO10	Medidas de prevenção e mitigação implementadas nas operações com significativo potencial ou real impacto negativo sobre as comunidades locais		15	Completo
	Corrupção				
ES	SO2	Unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	10	19	Completo
ES	SO3	Empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	10	-	Não informado
ES	SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	10	Não foram registrados casos em 2013.	Completo
	Políticas públicas				
ES	SO5	Posições e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	1 a 10	22, 71	Parcial
AD	SO6	Contribuições para partidos políticos ou instituições relacionadas	10	A Celpe não faz contribuições.	Completo
	Concorrência desleal				
AD	S07	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		Não foram registradas.	Completo

INDICADORES DE DESEMPENHO		Princípio do Pacto Global	Página/ Comentário	Nível de informação	
	Conformidade				
ES	SO8	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos	111	Completo	
	RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO				
	Saúde e segurança do cliente				
ES	PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que são avaliados impactos de saúde e segurança	1	78	Parcial
AD	PR2	Conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos à saúde e segurança	1	86	Completo
SE	EU25	Acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa		78	Parcial
	Rotulagem de produtos e serviços				
ES	PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	8	75	Completo
AD	PR4	Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem	8	Não foram registrados.	Completo
AD	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas		76	Completo
	Comunicações de marketing				
ES	PR6	Adesão às leis, normas e códigos voluntários de comunicações de marketing		76	Completo
AD	PR7	Casos de não conformidade com comunicações de marketing		Não foram registradas.	Completo
	Privacidade do cliente				
AD	PR8	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	1	Não foram registradas.	Completo
	Conformidade				
ES	PR9	Multas por não conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços		76, 110	Completo
	Acesso				
SE	EU26	População não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados		85	Completo
SE	EU27	Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento		35	Completo
SE	EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia		77	Completo
SE	EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia		77	Completo
SE	EU30	Fator de disponibilidade média das usinas de geração		-	Não informado

Informações corporativas

Conselho de Administração

Marco Geovanne Tobias da Silva – **Presidente**
Gonzalo Pérez Fernández – **Vice-Presidente**
Wilsa Figueiredo – **Titular**
Solange Maria Pinto Ribeiro – **Titular**
Gonzalo Gomez Alcantara – **Titular**
Jorge Luiz Pacheco – **Suplente**
José Maurício Pereira Coelho – **Suplente**
Mario José Ruiz-Tagle Larrain – **Suplente**
Lara Cristina Ribeiro Piau Marques – **Suplente**
Adriano Marcelo Baptista – **Suplente**

Conselho Fiscal

Maria Tereza de Sousa Silva – **Presidente**
Bernardo de Azevedo Silva Rothe – **Titular**
Fabrício Duque Estrada Meyer Chagas – **Titular**
Giorgio Bampi – **Titular**
Rubens André Chagas Brito – **Suplente**
Carlos Magno Jobim – **Suplente**
José Inácio Ramos – **Suplente**
Paulo Roberto Franceschi – **Suplente**

Diretoria-Executiva

Luiz Antonio Ciarlini de Souza – **Diretor-Presidente**
Lady Batista de Moraes – **Diretora de Gestão de Pessoas**
José Eduardo Pinheiro dos Santos Tanure – **Diretor de Regulação**
Erik da Costa Breyer – **Diretor Financeiro e de Relações com Investidores**
Elvira Baracuh Cavalcanti Presta – **Diretora de Planejamento e Controle**

Endereço GRI 2.4

Av. João de Barros, 111 Boa Vista – Recife (PE) CEP: 50050-902
CNPJ: 10.835.932/0001-08
Inscrição Estadual: 005493.93
Telefone: 55 (81) 3217.5100
Síte: www.celpe.com.br

Créditos

Coordenação-geral e conteúdo GRI:
Departamento de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade
Apuração de indicadores Aneel e GRI:
Comitê de Responsabilidade Social da Celpe
Redação e edição: Editora Contadino
Projeto gráfico e diagramação: Multi Design
Fotografias: André Cyriaco, Dario Zalis, Eudes Santana e acervo Celpe.

