

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013





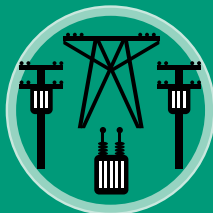
ÍNDICE

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

23	CAPITAL FINANCEIRO
24	Cenário econômico
27	Desempenho operacional
31	Desempenho econômico-financeiro



39	CAPITAL CONSTRUÍDO
40	Investimentos



45	CAPITAL INTELECTUAL
46	Vantagens competitivas
47	Inovação e P&D



53	CAPITAL HUMANO
54	Colaboradores



67	CAPITAL SOCIAL
68	Compromissos
70	Clientes
79	Fornecedores
81	Sociedade
89	Eficiência energética



95	CAPITAL NATURAL
96	Gestão ambiental



106	ANEXOS
107	Práticas de cumprimento ao Pacto Global
108	Sobre o relatório
110	Balanço Social
114	Sumário remissivo GRI
124	Informações corporativas



 **cosern**
Grupo Neenergia



A EMPRESA

Com 1,25 milhão de clientes no Estado do Rio Grande do Norte, a Cosern é controlada pelo Grupo Neoenergia e figura entre as melhores distribuidoras do país, segundo pesquisa Abradee.

3,3 milhões

de pessoas recebem energia da Cosern

GRI 4.8

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

MISSÃO

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

VISÃO

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

VALORES

Segurança – Colocamos as vidas das pessoas em primeiro lugar.

Pessoas – Valorizamos e inspiramos as pessoas.

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

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

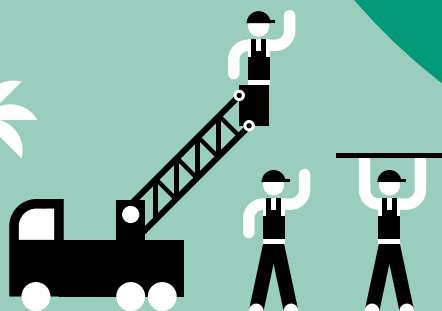
Atuação sem Fronteiras – Quebramos os limites organizacionais (áreas, empresas) para trabalharmos em equipe e gerarmos melhores resultados.

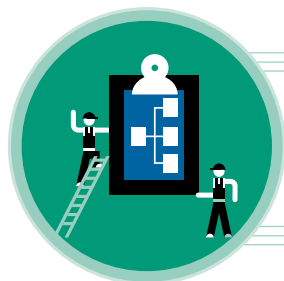
Sustentabilidade – Consideramos as dimensões ambiental, social e econômica em todas as nossas decisões.

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

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

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





A COSERN

Criada em dezembro de 1961, a Companhia Energética do Rio Grande do Norte (Cosern) é a concessionária de serviço público responsável pela distribuição de energia para 3,3 milhões de habitantes dos 167 municípios potiguares. É a sexta maior concessionária de energia elétrica em número de clientes e a quinta em volume de energia fornecida, dentre as 11 da Região Nordeste. Pertenceu ao Estado do Rio Grande do Norte até o final de 1997, quando foi privatizada e adquirida por consórcio liderado pelo Grupo Neoenergia S.A., um dos maiores do setor elétrico brasileiro. A concessão foi outorgada até 31 de dezembro de 2027. [GRI 2.1, 2.2, 2.3, 2.5](#)

Com mais de 1,25 milhão de clientes residenciais e comerciais, urbanos, rurais e públicos distribuídos por uma área de concessão de 52,8 mil quilômetros quadrados, a Cosern figura entre as melhores distribuidoras do país, segundo pesquisa da Abradee, e é reconhecida no Rio Grande do Norte como a empresa que mais investe na cultura potiguar. [GRI 2.7](#)

Com sede em Natal, capital do Rio Grande do Norte, contava no final de 2013 com uma força de trabalho composta por 2.452 pessoas, sendo 737 colaboradores próprios, 1.649 terceirizados e 66 estagiários. A potência instalada era de 1.327 MVA em 60 subestações, com 49.772 quilômetros de linhas de distribuição e transmissão e 169 locais de atendimento aos clientes. [GRI 2.4, 2.8](#)

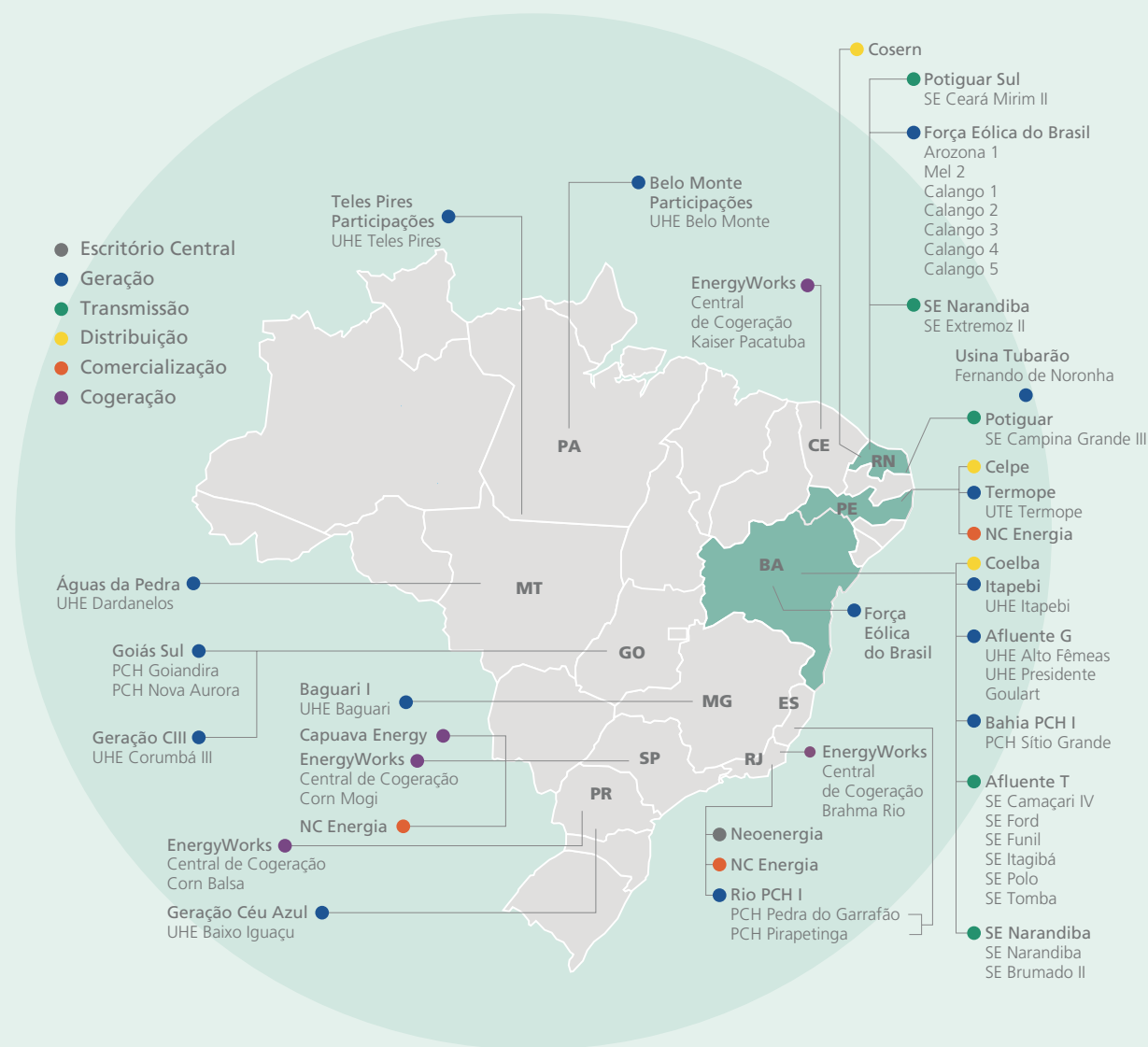
Companhia de capital aberto, é controlada pelo Grupo Neoenergia, que detém 84,47% de participação) Os demais acionistas são Iberdrola, com 7,01%; Uptick Participações S.A., com 5,82%; Previ, com 1,54%; e outros, com 1,16%. [GRI 2.6, 2.8, 2.9](#)

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, 1 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, além dos 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 capacidade instalada de 900 MVA em quatro subestações, além de ativos operados em mais três subestações.

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 ¹	2013
Financeiros (R\$ milhões)					
Receita líquida	1.060,2	1.150,8	1.149,7	1.418,3	1.383,2
EBITDA	311,0	312,9	321,4	289,7	275
Resultado do serviço (EBIT)	277,9	267,8	268,8	238,5	212
Lucro líquido	244,8	253,7	232,1	198,0	207,7
Investimentos	131,4	142,7	141,7	174,5	179,6
Margens (%)					
Margem EBITDA	29,4%	27,2%	28,0%	20,42%	19,89%
Margem líquida	23,1%	22,0%	20,2%	13,96%	15,01%
Operacionais					
Nº de clientes (mil)	1.074	1.133	1.164	1.212	1.255
Nº de empregados próprios	733	739	725	737	737
Nº de empregados de terceiros	1.466	1.632	1.782	1.754	1.649
Nº de subestações	56	58	59	60	60
Linhas de transmissão (Km)	2.048	2.053	2.092	2.209	2.219
Linhas de distribuição (Km)	41.628	42.936	44.239	46.346	47.553
Socioambientais					
Investimento social externo (R\$ milhões)	2,4	3,0	5,4	5,0	6,2
Investimento em meio ambiente (R\$ milhões)	8,3	10,1	12,6	12,2	10,9
Energia economizada em projetos de eficiência (MWh/ano)	3.157	4.249	11.557	3.915	4.844

¹ Alguns dados financeiros referentes a 2012 foram revistos em relação aos publicados no relatório anterior, por ajustes decorrentes de critérios do IFRS GRI 3.11

R\$ 1.383,2
MILHÕES

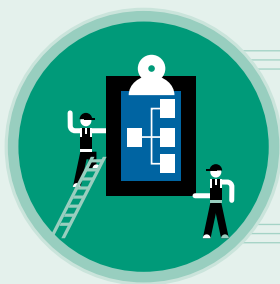
foi a receita líquida
obtida em 2013

R\$ 179,6
MILHÕES

destinados a
investimentos no ano

4.844
MWH/ANO

de energia economizada
com projetos de eficiência



MENSAGEM DO PRESIDENTE

GRI 1.1, 1.2

O compromisso do Grupo Neoenergia com o desenvolvimento sustentável deu o tom para as iniciativas da Cosern em 2013. Incorporamos a nova Missão e Visão e os novos Valores, revisando nossos objetivos corporativos e redefinindo aspectos essenciais para a nossa atuação. Foco nas pessoas, integridade, inovação, respeito pelo cliente e criação de valor pautaram nossas ações na priorização da eficiência, melhoria contínua e segurança na entrega do nosso produto, traduzidos na nossa 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”.

Indicativo do dinamismo da economia potiguar, registramos acréscimo de 7,11% no volume de energia distribuída, que totalizou 5.213 GWh. A receita bruta foi de R\$ 1,78 bilhão, inferior em 4,81% em relação a 2012, reflexo da Revisão Tarifária Extraordinária ocorrida em janeiro que diminuiu, em média, 19% a tarifa da Cosern. Como na revisão periódica realizada em abril a tarifa da Cosern teve acréscimo de 3,86%, a média de redução no decorrer do ano ficou em 15%. Mesmo assim, nosso Índice de Arrecadação (IAR) foi de 102,2%, superior aos 100,4% registrados em 2012. A geração operacional de caixa, medida pelo EBITDA, alcançou R\$ 275 milhões e o lucro líquido, R\$ 207 milhões.

Mantivemos índices de qualidade de fornecimento em patamares melhores que os estabelecidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). A Frequência Média de Interrupção por Consumidor (FEC) foi de 8,7 vezes (ante 12,08) e a Duração Média de Interrupção por Consumidor (DEC) 13,7 horas (16,15 como limite). Esse fator, dentre outros, contribuiu para a conquista do primeiro lugar entre as distribuidoras que aderiram à iniciativa de pesquisar a satisfação entre grandes clientes, conforme o *ranking* divulgado pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee).

Nosso índice de perdas comerciais em 2013 apresentou redução de 1,1 ponto percentual em relação a 2012, passando de 2,8% para 1,7%, permanecendo entre os menores do Brasil.

Cientes de que a energia elétrica é um produto que exige cuidados constantes, reforçamos a atenção na segurança de nossos colaboradores e da comunidade, ratificando nosso compromisso com a vida. Priorizando ações de reforço ao tema segurança, concebemos a Jornada Comportamento Seguro –

Acima de tudo, a Vida, uma iniciativa corporativa do Grupo Neoenergia aderente aos novos valores Segurança e Respeito ao indivíduo.

Alinhados aos dez princípios do Pacto Global das Nações Unidas, do qual somos signatários desde 2007, ratificamos nossos compromissos com práticas relacionadas aos direitos humanos, trabalho, meio ambiente e anticorrupção. Renovamos parcerias com instituições de reconhecida atuação na promoção da cultura, educação e cidadania no cenário regional e nacional.

Nosso Programa de Eficiência Energética (PEE), regulado pela Aneel, obteve resultados significativos com a substituição de refrigeradores ineficientes por novos equipamentos com o selo de eficiência do Procel e a doação de lâmpadas fluorescentes compactas, propiciando redução na conta de energia de consumidores residenciais. Em 2013, ainda, adotamos ações inovadoras para o incentivo ao consumo racional de energia, entre as quais, a venda bonificada de lâmpadas LED e o projeto Educação com Energia.

Para 2014, o desafio é manter os bons indicadores conquistados. Especialmente, em face ao cenário de elevação dos custos da energia comprada, motivada pela alta na geração térmica decorrente da escassez nas fontes hidroelétricas, agregando novos desafios para o setor energético brasileiro.

Para isso, contamos com nossos colaboradores, fornecedores, acionistas, consumidores, sociedade e governos, aos quais agradecemos e compartilhamos as conquistas de 2013.

José Roberto Bezerra de Medeiros
Diretor-Presidente da Cosern



“

**Foco nas
pessoas e na
busca contínua
da excelência
orientaram
nossa atuação
em 2013, para os
novos desafios
de 2014.”**



GESTÃO ESTRATÉGICA

No início de 2013, o Grupo Neoenergia tornou pública a reformulação de sua Missão e Visão e de seus Valores, que são alicerces na definição dos objetivos apresentados no Mapa Estratégico das controladas. No ano, tendo como referência o modelo corporativo, a Diretoria de Distribuição que unifica ações de Coelba, Cosern e Celpe 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.

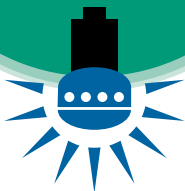
Reformulações

Os organogramas do Grupo Neoenergia e de suas distribuidoras foram reformulados para qualificar as atividades, aproveitar sinergias, reduzir redundâncias e ociosidades, bem como, ampliar as condições para o cumprimento do planejamento estratégico. As mudanças que abrangeram as distribuidoras 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 potiguar, 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.

Sinergias

Organogramas foram reformulados para qualificar atividades, reduzir redundâncias e ampliar condições de cumprir o plano estratégico.



Mapa estratégico

Desenhado pela metodologia *Balanced ScoreCard* (BSC), o Mapa de Macroestratégias da Cosern contempla objetivos empresariais e sociais, como satisfação dos clientes, equilíbrio econômico-financeiro, remuneração dos acionistas, o desenvolvimento profissional e a segurança do usuário e da sociedade.

Com base nessa metodologia e no acompanhamento das variáveis econômicas, demográficas, regulatórias e ambientais com potencial

MAPA ESTRATÉGICO DA COSERN – CICLO 2014-2018

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.

Macroestratégias

Satisfação dos clientes;
Remuneração dos acionistas;
Desenvolvimento profissional

FINANCEIRA

Aumentar o lucro consolidado

Aumentar o EBITDA

Aumentar o lucro líquido

CLIENTES E SOCIEDADE

Assegurar a sustentabilidade empresarial

Intensificar a satisfação dos clientes

Fortalecer a imagem perante o cliente e a sociedade

Garantir o atendimento às exigências regulatórias

Intensificar a promoção da segurança do usuário e da sociedade

PROCESSOS INTERNOS

Garantir a excelência operacional

Intensificar a segurança dos usuários, parceiros e da força de trabalho

Assegurar o atendimento dos requisitos da Aneel em todos os processos

Garantir a eficiência e eficácia do serviço dos terceiros (Op e Com)

Reduzir as despesas operacionais gerenciáveis

Intensificar a redução das perdas

Garantir suprimentos adequados aos processos

Otimizar a gestão comercial

Fortalecer o relacionamento com os clientes

Aumentar a arrecadação

Reduzir a inadimplência

Otimizar a gestão financeira

Otimizar a gestão de caixa e o custo de capital

Maximizar a rentabilidade da parcela B

Otimizar a gestão de investimentos

APRENDIZADO E CRESCIMENTO

Otimizar o ambiente organizacional

Desenvolver e engajar as pessoas

Intensificar ações de qualidade de vida da força de trabalho

Otimizar a gestão de PCCS

Otimizar a estrutura de pessoal

Reter talentos

Fortalecer a cultura de inovação

Otimizar a comunicação interna

Aperfeiçoar o modelo de gestão

Garantir adequação às melhores práticas de gestão (MEG)

Otimizar as práticas de controles internos

Fortalecer os projetos socioambientais

Sistematizar a gestão por processos em todos os níveis

Intensificar a velocidade de adequação de TI às necessidades empresariais



A EMPRESA
GESTÃO ESTRATÉGICA



**COLABORADORES
DA COSERN REUNIDOS
EM ENCONTRO DE
PLANEJAMENTO
ESTRATÉGICO**

impacto sobre o negócio, a empresa estrutura seu planejamento, promove ajustes de percurso ou reposicionamento estratégico, estabelecendo assim as diretrizes para a definição de investimentos, compra de energia e recursos operacionais para a realização da sua missão empresarial.

Em 2013, a Cosern promoveu atualização no seu mapa estratégico. A revisão aconteceu em setembro durante *workshop* com participação dos superintendentes, gerentes, gestores e analistas do quadro funcional. Na ocasião, cada área analisou e discutiu prioridades, definiu novos objetivos da empresa, proporcionando, ao final do evento, o redesenho do mapa estratégico para o novo ciclo.

Para o ciclo 2014-2018 o mapa sofreu modificações para atender aos desafios da nova Missão e Visão empresarial. Na perspectiva de Aprendizado e Crescimento foi incluído o objetivo "Fortalecer a cultura de inovação". Aos processos internos foram agrupados novos objetivos buscando garantir a excelência operacional e melhorar a gestão comercial, entre os quais se destacam: "Intensificar a segurança dos usuários, parceiros e da força de trabalho" e "Garantir a eficiência e eficácia do serviço dos terceiros". Das perspectivas financeiras permaneceram "Maximizar o EBITDA" e "Aumentar o Lucro Líquido". Em Clientes, foi acrescentado o aspecto socioambiental relacionado à proteção das relações de consumo ao incorporar o objetivo de "Intensificar a promoção da segurança do usuário e da sociedade", alinhado à Missão e ao seu novo valor Segurança.

Gestão

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





Sustentabilidade

Em 2013, um encontro reuniu executivos e analistas do quadro funcional da Cosern com o objetivo de promover a análise de indicadores de desempenho alinhados ao tema sustentabilidade, recém-incorporado à sua Missão e a seus Valores. Durante o evento, foram discutidos temas considerados relevantes para a gestão e identificados aspectos de maior risco e impacto das operações para a 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		
Fornecimento de energia	<ul style="list-style-type: none"> Melhoria de qualidade de vida: conforto e bem-estar, acesso à cultura, segurança em locais públicos, desenvolvimento, empregabilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> Oferta de energia com qualidade Inovação Uso da rede elétrica para comunicação
Eficiência energética	<ul style="list-style-type: none"> Meio ambiente (economia de energia, recursos naturais), econômico (menor fatura elétrica, melhora de renda), social (acesso à cultura, educação, cidadania). 	<ul style="list-style-type: none"> Substituição de refrigeradores, lâmpadas econômicas, padrões de instalação.
Relação com a comunidade	<ul style="list-style-type: none"> Incentivo e valorização da cultura regional 	<ul style="list-style-type: none"> Investimentos em projetos socioculturais
Desenvolvimento social	<ul style="list-style-type: none"> Incentivo à economia regional 	<ul style="list-style-type: none"> Pagamento de salários e benefícios acima da média regional
Potenciais impactos negativos		
Fornecimento de energia	<ul style="list-style-type: none"> Risco de acidentes: imprudência da população (construção civil, antenas), manutenção de redes. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuidade no serviço; universalização; programas e campanhas de conscientização; redes compactas e isoladas (toda rede em baixa-tensão é protegida).
	<ul style="list-style-type: none"> Redes aéreas convencionais: poluição visual e impacto no meio ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> Investimentos em modernização Controles ambientais; procedimentos de poda
Corrupção	<ul style="list-style-type: none"> Furto de energia Propinas para evitar corte de energia Falta de confiabilidade com relação aos profissionais e com relação à imagem da empresa; perdas econômicas e de imagem. 	<ul style="list-style-type: none"> Controle e fiscalização Educação para a cidadania Práticas anticorrupção
Segurança jurídica e regulatória	<ul style="list-style-type: none"> Alterações legislativas e do órgão regulador 	<ul style="list-style-type: none"> Atuação em conformidade com parâmetros legais e regulatórios Acompanhamento próximo de mudanças desses aspectos
Microgeração de energia (redes inteligentes)	<ul style="list-style-type: none"> Perda de parte do mercado, com autogeração de energia pelos consumidores Riscos operacionais e segurança (fluxo de duas vias da energia rede energizada por ambos os lados) 	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento de novos produtos e serviços Conscientização sobre os riscos da energia Diminuição do fluxo de carga em determinados horários permitirá reduzir investimentos em expansão e ampliar recursos para eficiência e qualidade da rede



A EMPRESA
GESTÃO ESTRATÉGICA

Governança corporativa

As práticas de governança corporativa da Cosern, em linha com as seguidas por todas as controladas do Grupo Neoenergia, adotam as diretrizes recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) para assegurar a transparência e a equidade nos negócios, bem como o respeito aos direitos das partes interessadas.

O modelo permite o aproveitamento da sinergia dos negócios entre as empresas da *holding* e a unificação de processos, com ganhos de escala. A estrutura de governança é composta pelos conselhos de administração (com representação de todos os sócios e também dos colaboradores) e fiscal e pela Diretoria, além de comitês que contribuem para as deliberações e tomadas de decisão. 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](#)

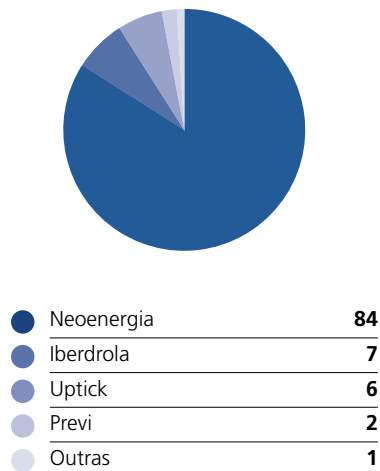
Conselho de Administração – É integrado por oito representantes dos acionistas eleitos pela Assembleia Geral Ordinária e um dos empregados, escolhido por meio de eleição direta pelos colaboradores e indicado na Assembleia Geral Ordinária. Os conselheiros têm mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição. Eles reúnem-se ordinariamente a cada trimestre, quando avaliam o desempenho da companhia com base em indicadores econômico-financeiros e são informados sobre aspectos sociais e ambientais. Podem se reunir extraordinariamente quando convocados pelo presidente ou pela maioria dos membros. Suas atribuições, previstas no Acordo de Acionistas, no Estatuto Social e na Lei 6.404/76 incluem, dentre outros assuntos, a orientação geral dos negócios e a eleição e destituição dos diretores. Dentre outras matérias previstas na Lei das Sociedades Anônimas (6.404/76), a Assembleia Geral Ordinária define a remuneração dos conselheiros. Entre os membros titulares, sete são homens (87,5%) e um é mulher (12,5%), sendo 25% com idade entre 30 e 50 anos e 75% com mais de 50 anos. [GRI 4.2, 4.4, 4.9, LA13](#)

Conselho Fiscal – 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 o Conselho for convocado.

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

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

Composição acionária (em %)





COMITÊS DE ASSESSORAMENTO À DIRETORIA			
Comitê	Escopo	Participantes	Periodicidade
Gestão	Elaborar proposta sobre planejamento estratégico, atualizar mapa de processo, discutir assuntos sobre qualidade da gestão e meio ambiente e elaborar relatório de gestão.	Representantes dos departamentos da Presidência e das Superintendências.	Semestral e quando necessário
Qualidade	Realizar análises críticas e apoiar, acompanhar e controlar as ações para implantar e manter sistema de gestão e qualidade.	Cada comitê é formado por executivos de sua área de abrangência.	Trimestral
Saúde e Segurança	Participar do planejamento, do controle e da gestão da prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.	Representantes das Superintendências e do sindicato.	Anual e quando necessário
Ética	Aplicar o Código de Ética e mediar questões que impactem a integridade pessoal e profissional dos colaboradores.	Representantes da Presidência e das Superintendências	Trimestral
Clima Organizacional	Avalia as práticas relacionadas ao processo de prover, desenvolver e manter pessoas.	Representantes de cada superintendência	Bianual
Desenvolvimento de Pessoas	Avaliar os potenciais sucessores a cargos estratégicos em todo o Grupo e assegurar que as decisões obedeçam a critérios igualitários, justos e transparentes.	Executivos representantes de cada departamento	Bimestral
Eficiência Energética	Sugerir ações e informar as necessidades das diversas áreas, para o desenvolvimento dos projetos do programa de eficiência energética, em conformidade com a Política de Eficiência Energética da Neoenergia.	Representante das superintendências Comercial e Mercado, Operações, Engenharia, Gestão de Pessoas e Regulação, além de executivos das áreas de P&D, Comunicação Corporativa e Sustentabilidade, Comunicação Interna e Eficiência Energética.	Anual

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

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



A EMPRESA
GESTÃO ESTRATÉGICA

Comportamento ético GRI 4.8

A Cosern 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*, há 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. Uma nova auditoria acontecerá em 2014. GRI SO2

Gestão de riscos GRI 1.2

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

Alinhamento

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





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 Cosern 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.

Com o objetivo de identificar ameaças, oportunidades, pontos fortes e pontos fracos, a empresa também aplica a matriz SWOT (do inglês *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*, ou Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças, Fofa, da sigla em português) na melhoria dos processos.

Operacionais – Todas as subestações são automatizadas e possuem sensores de presença e de princípio de incêndio. Há sistemática de acionamento de equipes de manutenção próprias e terceirizadas e, quando necessário, Corpo de Bombeiros e Polícia Militar para o caso de ocorrências emergenciais. Existem ainda planos de emergência, denominados Instruções de Operação, para tratar de ocorrências de grande porte envolvendo o sistema de transmissão de energia elétrica. Somente os empregados do Centro de Operações têm conhecimento dessa instrução e, quando necessário, atuam na convocação de equipes especializadas de manutenção, Corpo de Bombeiro, Defesa Civil, etc. São executados simulados de grandes ocorrências no sistema para treinamento e análise do desempenho da equipe do COI. Embora não exista um sistema de informações sobre incidentes ambientais classificados como quase acidentes (*near miss*), a empresa dispõe de um Centro de Operação e Informação (COI) do sistema elétrico, com automação e controle da operação de linhas e subestações. **GRI EU6, EU21**

Abastecimento – Dados do Sistema Gestor do Sistema Elétrico, que contempla os módulos de atendimento (utilizado pelo *call center* para receber reclamações dos clientes), cadastro (com todas as informações do sistema elétrico) e operação (registros de ocorrências e tempos de atendimento) são utilizados para assegurar a disponibilidade e a confiabilidade do fornecimento de energia elétrica em curto prazo. O gerenciamento de risco de médio e longo prazos considera requisitos regulatórios, previsões de mercado de energia elétrica e condições técnicas da rede atual, para identificar e priorizar novos investimentos necessários. As previsões decenais do mercado de energia elétrica, que são o principal insumo para os estudos de planejamento da expansão da rede, utilizam pesquisas com clientes de maior porte e analisam cenários econômicos e medições de demanda e consumo para

Mapeamento

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





A EMPRESA
GESTÃO ESTRATÉGICA

estimar as necessidades futuras. A gestão de curva de cargas ocorre por meio da estrutura tarifária, que incentiva o deslocamento dos horários de ponta, mas também ocorre como resultado de programas de eficiência energética. **GRI EU6**

Regulatórios – Para minimizar os riscos de exposição a possíveis mudanças nas regras setoriais, a Superintendência de Regulação monitora os eventos do setor e procura antever possíveis impactos sobre as operações, com o apoio de projeções e planos preventivos ou de correção. Nesse sentido, a Cosern participa de discussões estabelecidas por entidades e empresas e atua de forma próxima à Aneel e à Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee), possuindo representantes em seus comitês de forma a contribuir para o desenvolvimento das melhores políticas e resoluções setoriais. Trabalhos realizados internamente pelas equipes de Ouvidoria e de Auditoria Interna contribuem para a identificação de lacunas e a promoção de ajustes de processos com potencial risco de representar não conformidade com regras regulatórias. **GRI S05**

Jurídicos – A empresa acompanha processos judiciais por meio do sistema eletrônico Tedesco. Mensalmente, por intermédio da ferramenta, é repassado à contabilidade um relatório com o número de processos e os valores envolvidos.

Financeiros – A Cosern segue a Política Financeira aprovada pelo Conselho de Administração da Neoenergia, revisada anualmente. Ela estabelece diretrizes como a priorização de financiamento com bancos de fomento e organismos multilaterais, alongamento de prazo das dívidas, desconcentração de vencimentos dos créditos, diversificação de instrumentos financeiros e *hedge* para 100% da dívida em moeda estrangeira. A Cosern utiliza como critérios para a captação de recursos no mercado as taxa de juros, os prazos para pagamento, os períodos de carência, as garantias requeridas e a credibilidade da instituição. A empresa só realiza ou mantém operações com emissores de títulos com *rating* de risco muito estável ou estável.

Sistemas – A auditoria interna auxilia na verificação da conformidade e confiabilidade das plataformas. No ano, um dos focos recaiu sobre o sistema para a definição da base de remuneração de ativos, fundamental nas revisões tarifárias. Anualmente, é avaliada a necessidade de introduzir novas tecnologias ou de modificações para o alcance dos objetivos estratégicos. No aspecto de segurança da informação há uma norma geral para uso, controle e proteção dos dados, e outra específica para especialistas em TI. Todos os sistemas corporativos demandam senhas com perfis específicos. A prevenção de ocorrências segue a Norma de Tratamento de Incidentes de Segurança e, para assegurar a preservação dos dados essenciais aos negócios da companhia, é mantido um *site* espelho fora do edifício-sede da Cosern.

Socioambientais – A empresa aplica as diretrizes e os controles previstos em sua política de meio ambiente compreendendo, entre outros, o cumprimento de condicionantes de licenciamento ambiental e os riscos relativos aos impactos das operações sobre a flora, fauna e comunidade, determinando métodos de trabalho e materiais compatíveis com o desenvolvimento ambientalmente sustentável. Os aspectos relativos a impactos sociais da operação e de uso final do seu produto são orientados

Critérios

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

pelas diretrizes da sua política de responsabilidade social e sustentabilidade e pelos indicadores do programa Comportamento Seguro, instituído no final de 2013, ratificando os compromissos formais e públicos com as práticas sustentáveis. Ainda em 2013, a empresa formalizou a constituição do Comitê de Responsabilidade Social para, a partir de um conjunto de indicadores alinhados aos da pesquisa Abradee de responsabilidade social, avaliar a evolução da companhia em relação às melhores práticas de gestão do tema e fundamentar as tomadas de decisão. **GRI EN26**

Reputação/ Imagem – A companhia monitora diariamente a sua exposição nos principais veículos de comunicação. Sua atuação é estruturada de acordo com as práticas de governança e transparência, normas de conduta ética e valores empresariais. O Índice de Aprovação de Imagem na Mídia (IMA), monitorado pelo Departamento de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade, encerrou 2013 com 91,20% de matérias na imprensa positivas e neutras. Um Manual de Gestão Crise orienta os procedimentos nas ocorrências passíveis de impacto na imagem institucional. A Política de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, o Código de Ética e um Guia de Patrocínios são diretrizes internas que, associadas à Missão e aos Valores corporativos, definem pré-requisitos e procedimentos a serem cumpridos na tomada de decisão sobre apoios e patrocínios, bem como, estabelecem regras e cuidados relativos a campanhas publicitárias, em conjunto com os preceitos básicos da ética publicitária, estabelecidos no Estatuto do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar). **GRI PR6**

Saúde e segurança – Inspeções de segurança abrangem público interno, prestadores de serviço e comunidades, de forma a antever riscos e orientar para o comportamento seguro no uso da energia elétrica. Mensagens sobre o uso seguro da energia elétrica são reforçadas por intermédio de campanhas na mídia, bem como por meio de palestras e capacitação de professores e alunos da rede de ensino básico em projetos como o Educação com Energia. *(Mais informações sobre essa iniciativa na página 89)*



**EQUIPE DE CAMPO ATUANDO
NA REGIÃO DE MOSSORÓ**





CAPITAL FINANCEIRO

Mesmo sob o impacto do terceiro ciclo de revisão tarifária, a Cosern registrou aumento de lucro líquido, reflexo da busca por eficiência e redução de perdas.

7,10%

foi o aumento no volume de energia distribuída.



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 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.

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. Em janeiro de 2014 sofreu mais uma elevação, quando o Comitê de Política Monetária (Copom) ajustou a Selic para 10,5% ao ano. E o câmbio, pressionado pelo menor ingresso de recursos externos e pela queda do superávit comercial, encerrou o ano com desvalorização de 12,8% do real em comparação ao dólar.

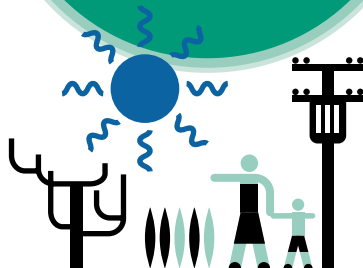
Nos Estados do Nordeste, região que concentra maior parte dos ativos do Grupo Neoenergia, o ritmo de atividade foi freado devido aos efeitos da seca sobre a renda agrícola e o moderado avanço do setor industrial. Apesar destes fatos, o PIB do Nordeste ainda deve ser superior ao das outras regiões do Brasil, mantendo a trajetória de 2012. As perspectivas para evolução da atividade econômica na região são positivas para 2014, quando se mantém o cenário de dinamismo do mercado de trabalho e a continuidade dos programas sociais do governo federal.

As exportações encerraram o período em baixa pelo terceiro ano consecutivo, com o Rio Grande do Norte contabilizando o valor de US\$ 247,9 milhões em exportações, montante 5,09% inferior ao registrado em 2012. As importações, por sua vez, aumentaram 19,6% em comparação ao ano de 2012. Com relação ao comércio varejista, os números foram melhores, com crescimento de 9,2% em relação ao ano anterior.

Os índices que influenciam no reajuste das tarifas e custos do setor elétrico são importantes e constantemente monitorados pelo Grupo Neoenergia. O Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), medido pelo IBGE, foi de 5,91% no acumulado de 2013; superior aos 5,84% registrados em 2012. Por outro lado, o Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M), da Fundação Getúlio Vargas, sofreu redução de 2,31 pontos percentuais, passando de 7,82% ao ano em 2012 para 5,51% ao ano em 2013. Os principais fatores para a diminuição no ritmo da alta vieram da queda dos preços no atacado e na construção. A taxa de câmbio fechou o ano de 2013 em R\$/US\$ 2,3426 acumulando desvalorização do real diante do dólar de 14,64% comparada ao ano anterior.

Nordeste

Apesar dos efeitos da seca sobre a renda agrícola, a atividade econômica da região superou o desempenho registrado no país durante o ano.





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.

Na revisão tarifária periódica, a Aneel aprovou para a Cosern, a partir de 22 de abril de 2013, com vigência até 21 de abril de 2014, reposicionamento médio das tarifas de 4,91%. Para os clientes de baixa-tensão, que representam 99,8% dos consumidores, o percentual médio foi de 3,84%. Já os consumidores industriais e comerciais de médio e grande portes tiveram variação média nas contas de 7,33%.

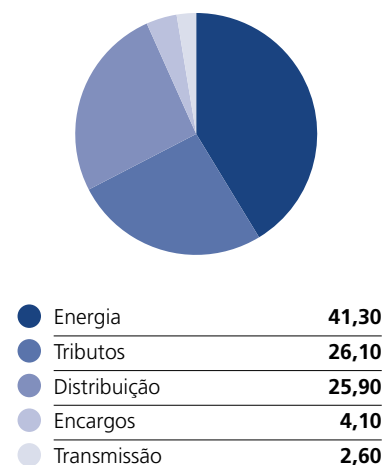
Revisão extraordinária

No final de 2012, a Medida Provisória (MP) 579/2012 (posteriormente convertida na Lei nº 12.783/2013, regulamentada Decreto nº 7805/2012) definiu a data limite de 5 de fevereiro de 2013 para a realização da Revisão Tarifária Extraordinária para cálculo das novas tarifas das distribuidoras de energia elétrica decorrentes dos efeitos da MP. Essa revisão tarifária extraordinária entrou em vigor em 24 de janeiro de 2013 e resultou na redução média de 18,73% nas tarifas da Cosern.

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 aplicáveis aos usuários do serviço público de distribuição de energia elétrica. O segundo define que os descontos custeados pela CDE sejam retirados da estrutura tarifária das concessionárias de distribuição por ocasião da revisão extraordinária.

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.

Composição tarifária da Cosern (em %)





CAPITAL FINANCEIRO
CENÁRIO ECONÔMICO

Regulamentação técnica e comercial

Por ocasião da revisão tarifária periódica, a Aneel publicou a Resolução Autorizativa nº 4.030, de 16 de abril de 2013, que estabeleceu os novos limites dos indicadores de continuidade (DEC e FEC) da Cosern para o período de 2014 a 2018. Foi proposta uma redução média geométrica anual de 4,38% no DEC e 6,45% no FEC de Cosern, tendo como referência o ano de 2013.

A Agência também aprovou, por meio da Resolução Normativa nº 574/2013, a regulamentação da metodologia e das metas para a criação dos indicadores de qualidade comercial de Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação (FER). O intuito é estimular as distribuidoras a buscarem ainda mais eficiência no processo de tratamento das queixas dos consumidores.

Ainda em 2013, a Aneel publicou a Resolução Normativa nº 572 com o procedimento para a comprovação do atendimento aos critérios de elegibilidade à concessão da Tarifa Social e validação do cálculo da diferença mensal de receita. Surgiram também modificações no atendimento e cadastro, com o aumento de informações solicitadas aos consumidores.

Universalização

Em julho, com publicação da Resolução Normativa nº 563, a Aneel alterou as condições para a revisão dos planos de universalização dos serviços de distribuição na área rural. Foram definidos critérios para mudanças nos prazos previamente estipulados, o que demandará a apresentação de justificativas técnicas e econômicas.

Sobre as atividades acessórias, a Aneel, por meio da Resolução Normativa nº 581, estabeleceu os procedimentos e as condições para a prestação de tais atividades pelas distribuidoras, bem como a captura das receitas que serão obtidas com essas atividades e sua contribuição com a modicidade das tarifas. A resolução ampliou o rol de atividades, incluindo a elaboração de projeto, construção, expansão, operação, manutenção ou reforma de subestações e redes de distribuição e transmissão, além de consultoria e efficientização energética.

O período de teste das bandeiras tarifárias foi prorrogado até dezembro de 2014 com a publicação da Resolução Normativa nº 593/2013. 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 seria a bandeira aplicada e as suas consequências na fatura. A efetivação da medida ocorrerá em 1º de janeiro de 2015.

18,73%

foi a redução média para a Cosern pela Revisão Tarifária Extraordinária



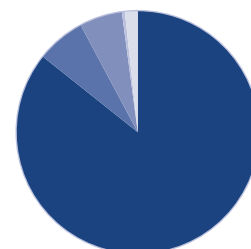
DESEMPENHO OPERACIONAL

Em 2013, a Cosern registrou 1.255.060 consumidores ativados, o que representou aumento de 42.896 novos clientes, equivalente a crescimento de 3,5% em relação a 2012. Desse acréscimo, 37.776 referem-se à classe residencial, 3.302 à classe comercial e 1.539 à classe rural. As demais classes registraram aumento de 271 novos clientes no ano.

A distribuição de energia registrou o montante de 5.213 GWh, expansão de 7,1% em relação a 2012; sendo 85,0% do volume referente ao consumo do mercado cativo e 15,0% do mercado livre. O crescimento do mercado cativo foi de 5,9% em relação a 2012, totalizando 4.419,3 GWh, influenciado pelo aumento do consumo, principalmente em decorrência da seca, além da forte intensificação nas ações de recuperação de perdas.

- O consumo de clientes residenciais, que representam 40,8% do mercado cativo total, cresceu 10,3%, decorrente, em parte, do aumento do uso de aparelhos eletrodomésticos nas residências, sobretudo os de refrigeração e climatização.
- Clientes industriais (11,9% do consumo cativo total) apresentaram redução de 6,81% em relação ao ano anterior, devido à migração para o mercado livre.
- A classe comercial, que detém 21,8% do mercado cativo, cresceu 7,4%, efeito especialmente do crescimento de shopping centers.
- Na classe rural (9,5% do mercado), o aumento foi de 3,2%, justificado pelo agravamento da seca no interior do Estado, a qual reduziu severamente o nível dos reservatórios d'água, impossibilitando sua utilização para bombeamento e irrigação das lavouras.
- As outras classes, que representam 15,9% do mercado cativo, registraram crescimento de 5,9%, destacando-se a alta de 13,8% de clientes do poder público como reflexo do faturamento de energia de exercícios anteriores da Universidade Federal, que apresentara problemas no sistema de medição.

Clientes por classes (em %) GRI EU3



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

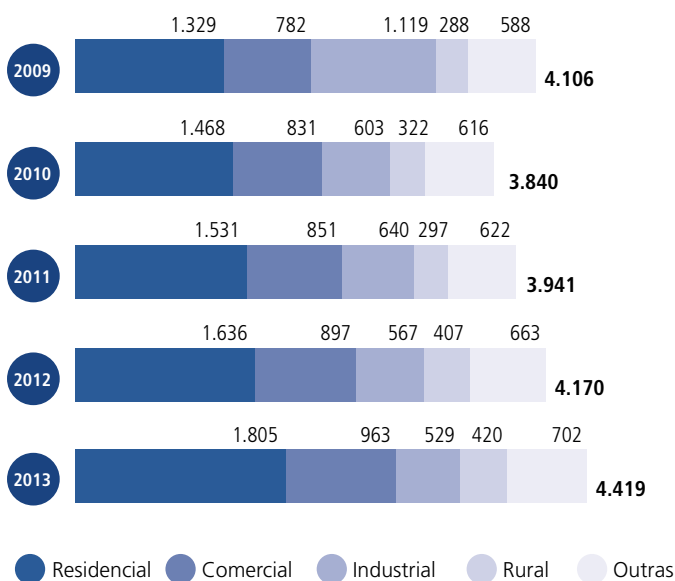


CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
OPERACIONAL

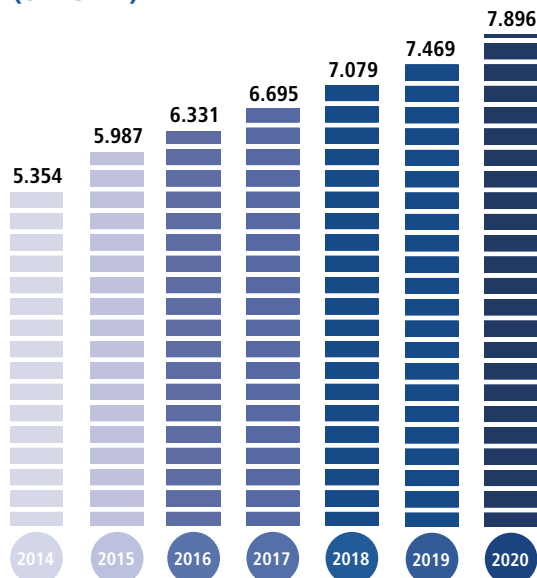
NÚMERO DE CLIENTES ATIVOS (MILHARES) GRI EU3

	2009	2010	2011	2012	2013	Participação 2013
Residencial	915	968	1.000	1.038	1.076	85,67%
Comercial	71	75	76	78	82	6,54%
Industrial	5	5	5	5	5	0,39%
Rural	65	66	63	70	72	5,73%
Outras Classes	18	19	20	20	21	1,67%
Total de Clientes	1.074	1.133	1.164	1.212	1.256	100,00%

Evolução das vendas de energia (em GWh)



Energia contratada de 2014 a 2020 (em GWh)



Balanco energético

A energia injetada pela Cosern em 2013 aumentou 6,2% em relação a 2012, atingindo 5.837 GWh. Desse total, 75,7% foram destinados ao consumo do mercado regulado, 13,6% para o consumo do mercado livre e 10,7% representaram perdas na energia injetada. O mercado livre apresentou aumento expressivo de 13,9% em relação a 2012, decorrente principalmente de migração de consumidores do ambiente regulado para a contratação livre.

A energia contratada totalizou 4.947,10 GWh, acréscimo de 2,14% em relação a 2012. A energia foi adquirida a custo médio acumulado de R\$ 140,91/MWh, 17,62% acima do realizado no ano anterior que foi de R\$ 119,80/MWh. O custo médio não considera os encargos setoriais e de conexão.

Em 2013, a Cosern teve um déficit contratual de -3,73%, decorrente da frustração de alguns contratos, o que acarretou um lastro regulatório de 9,30%, totalizando o saldo final de 5,57%.



CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
OPERACIONAL



Perdas GRI EU12

A perda total no ano foi de 623.797 MWh, ou R\$ 205,9 milhões. Uma vez que se tratam de dados de mercado, a metodologia de cálculo da energia perdida é simplesmente a diferença entre a energia injetada e a vendida pela empresa ou repassada para os clientes livres.

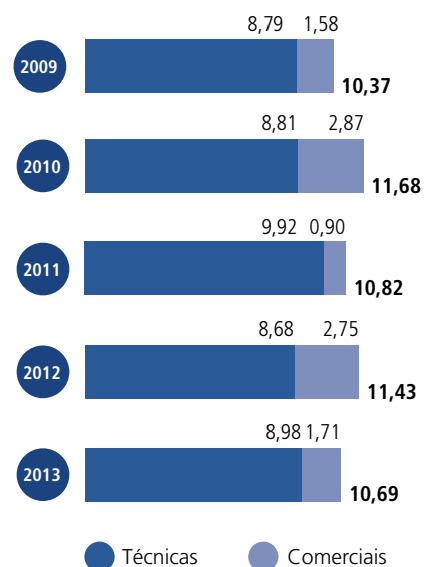
O Plano de Redução de Perdas reduziu o índice da Cosern em 2013 para 10,69% (dos quais 9,01% se referem a perdas técnicas). O dado é 0,74 ponto percentual inferior aos 11,43% registrados em 2012. Foram recuperados 23 GWh de energia por meio de ações de combate às perdas não técnicas, que receberam investimentos de R\$ 17 milhões.

Entre essas ações, destacaram-se a realização de 64 mil inspeções, sendo detectadas 21 mil irregularidades (fraude e defeito); a substituição de 16.122 medidores eletromecânicos classe 2 (trifásicos e monofásicos) por eletrônicos; a regularização de 3.122 consumidores clandestinos com rede (financiamento de padrão), contribuindo para a redução do número de inadimplentes, cortados e autorreligados, além da recuperação de créditos; o acompanhamento de 29.872 unidades cortadas por débito ou Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI) e a verificação prévia em 164.040 clientes do Grupo B.

Em 2014, a Cosern investirá R\$ 3,8 milhões em projeto de proteção da rede. A meta é blindar 1.825 clientes, com a instalação de redes invertidas em regiões nas quais a perda chega até a cerca de 60%.

AUDITÓRIO DA EMPRESA:
REUNIÃO DE APRESENTAÇÃO
DOS INDICADORES
DE QUALIDADE.

Evolução de perdas (em %) GRI EU12





CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
OPERACIONAL

INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2013	2012	2011
Número de Consumidores Atendidos Cativos	1.255.060	1.212.163	1.163.831
Número de Consumidores Atendidos Livres	23	20	14
Número de Localidades Atendidas (municípios)	167	167	167
Número de Empregados Próprios	737	737	733
Número de Empregados Terceirizados	1.649	1.754	1.782
Número de Escritórios Comerciais	169	169	169
Energia Gerada (GWh)	0	0	0
Energia Comprada (GWh)	4.943,11	4.843,89	4.756,18
1) Itaipu	0,00	0,00	0,00
2) Contratos Iniciais	0,00	0,00	0,00
3) Contratos Bilaterais	762,12	764,21	762,12
3.1) Com Terceiros	762,12	764,21	762,12
3.2) Com Parte Relacionada	0,00	0,00	0,00
4) Leilão 7	0,00	0,00	0,00
5) Proinfa	108,05	106,34	106,13
6) CCEAR 8	4.029,76	3.645,05	3.577,83
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits (MCSD)	43,18	328,30	310,09
Perdas Elétricas Globais (GWh)	623,80	628,02	555,10
Perdas Elétricas Total (%) sobre o requisito de energia	10,69	11,43	10,82
Perdas Técnicas (%) sobre o requisito de energia	8,98	8,68	9,92
Perdas Não Técnicas (%) sobre o requisito de energia	1,71	2,75	0,9
Energia Vendida (GWh)	4.414,27	4.165,33	3.938,27
Residencial	1.804,82	1.635,58	1.531,50
Industrial	528,63	567,25	640,23
Comercial	963,50	869,83	851,2
Rural	420,34	407,28	297,44
Poder Público	282,27	248,13	227,48
Iluminação Pública	159,17	155,27	148,37
Serviço Público	255,55	254,98	242,05
Subestações (em unidades)	60	60	59
Capacidade Instalada (MVA) <small>GRI 2.9</small>	1.327	1.246	1.169
Linhas de Transmissão (em km) <small>GRI 2.9</small>	2.219	2.209	2.092
Rede de Distribuição (em km) <small>GRI 2.9</small>	47.553	46.346	44.239
Transformadores de Distribuição (em unidades) <small>GRI 2.9</small>	44.966	43.447	40.818
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*No horas/ano)	3,33	3,34	3,37
Energia Vendida por Empregado (MWh)	5,99	5,65	5,44
Número de Consumidores por Empregado	1.703	1.645	1.605
Valor Adicionado ⁹ /GWh Vendido	184,74	227,11	225,50
DEC	13,74	14,48	15,22
FEC	8,66	7,91	9,07

7 Inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002).

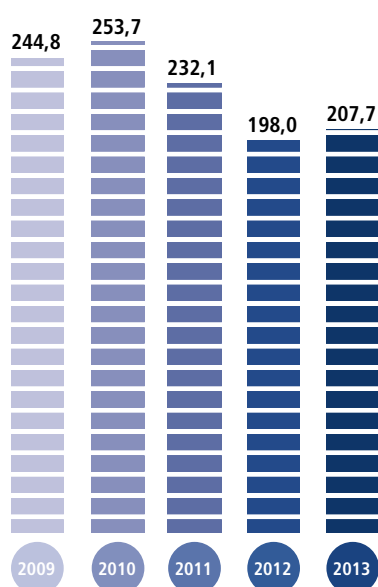
8 Contratos de compra e venda de energia elétrica no ambiente regulado.

9 Obtido da Demonstração de Valor Adicionado DVA.



DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Lucro líquido (em R\$ milhões)



Dado de 2012 reapresentado

O lucro líquido da Cosern foi de R\$ 207,7 milhões em 2013, 4,9% superior aos R\$ 198 milhões de 2012 (reapresentado). Já por causa redução de 18% da tarifa de energia ocasionada pela legislação, a receita operacional líquida foi 2,5% inferior aos R\$ 1.418 milhões de 2012, encerrando 2013 em R\$ 1.383 milhões.

Os custos e as despesas operacionais totalizaram R\$ 1.171 milhões, 0,8% inferior a 2012, destacando-se o efeito dos ajustes decorrentes da revisão tarifária, no montante de R\$ 11.934, e da aplicação retrospectiva da Resolução Homologatória nº 1.406/12 referente à aquisição de energia firmada com a Eletrobras Termonuclear S.A. Eletronuclear, no montante de R\$ 10.525 nos saldos divulgados no ano anterior.

A rentabilidade do patrimônio líquido do exercício foi de 27,4% ante 23,4% em 2012.

O EBITDA totalizou R\$ 275,1 milhões em 2013, o que representa redução de 5,1% quando comparado ao total de R\$ 289,8 milhões de 2012 (reapresentado). A margem do EBITDA foi de 19,9% (20,4% em 2012).

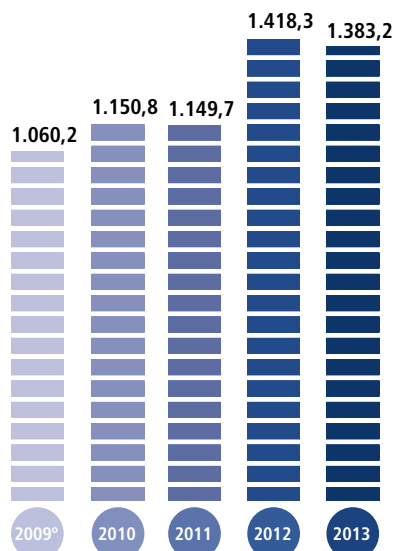
Arrecadação

Em 2013, o Índice de Arrecadação (IAR), definido pelo quociente do valor total arrecadado com energia elétrica e títulos, inclusive de exercícios anteriores, superou o faturamento, alcançando 102,20%.

Esse resultado foi obtido com a implantação de ações para a melhoria de eficiência e redução dos custos operacionais. Houve revisão nos parâmetros para a adoção de ações administrativas, tais como Unidade de Resposta Audível (URA) e Mensagens de Texto para Celular (SMS), que possuem menor custo operacional e são utilizadas na cobrança de dívidas com menor risco de recebimento por serem dívidas novas. Além disso, o universo de dívidas enviadas à assessoria de cobrança foi diversificado, com o acréscimo de valores referentes a contratos ativos.

Na mesma diretriz, ações de campo foram readequadas, com suspensão do fornecimento e acompanhamento de cortados, visando recuperar as maiores dívidas. Houve ainda aprimoramento da execução das atividades, com a inclusão de informações adicionais à programação do corte como quantidade de dias suscetíveis, dias que a fatura está vencida, vezes que a unidade consumidora ficou suscetível e foi cortada nos últimos 12 meses.

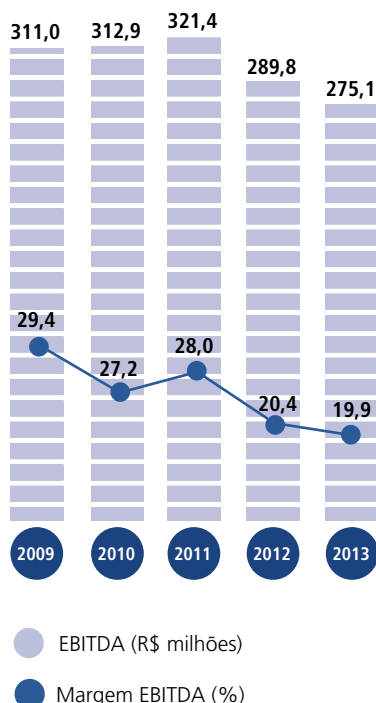
Receita líquida (em R\$ milhões)





CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
ECONÔMICO-
FINANCEIRO

EBITDA e margem



Dado de 2012 reapresentado

**PROFISSIONAL LÊ O
CONSUMO DE ENERGIA,
IMPRIME E ENTREGA
A FATURA EM UMA
ÚNICA VISITA**



Foi criada nova classificação para maiores inadimplentes do Grupo B que reduziu o tempo de pagamento destes clientes de 45 para 18 dias, por meio de antecipação do reaviso.

Com isso, ações de recuperação de créditos que mais se destacaram foram:

- Manutenção das inclusões no cadastro de órgãos de proteção ao crédito com volume acima dos 860 mil clientes inadimplentes, inclusive para clientes do Grupo A;
- Realização de 218 mil suspensões de fornecimento de energia elétrica;
- Alteração nos critérios de envio de mensagem de cobrança, via URA e SMS, com realização de 1,05 milhão de acionamentos no ano;
- Diversificação da carteira de clientes para assessoria de cobrança, tendo sido incluídas dívidas de unidades consumidoras cortadas e ligadas, resultando em 329 mil inclusões;
- Criação de régua de cobrança específica para os clientes do Grupo B de alto consumo e difícil recebimento.

Faturamento Instantâneo

Em outubro de 2013, teve início o projeto Instantâneo, para leitura, impressão e entrega da fatura de energia em uma única visita, desenvolvido em conjunto por Cosern, Celpe e Coelba. Os profissionais que coletam as informações nas unidades consumidoras utilizam equipamento do tipo *palm*, um *Personal Digital Assistant* (PDAs, ou computadores que podem ser carregados na palma da mão) e mini-impressoras térmicas. A primeira fase do novo sistema foi direcionada a clientes da zona norte de Natal e do município de Ceará Mirim, contemplando 140 mil unidades consumidoras, com previsão de ampliação aos demais municípios do Estado até o segundo semestre de 2014.

Os benefícios incluem a 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 distribuidora 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 FSC, de manejo florestal sustentável. Na transmissão à Cosern, as informações são criptografadas e trafegam em *link* dedicado.



CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
ECONÔMICO-
FINANCEIRO

DESLIGAMENTOS RESIDENCIAIS POR FALTA DE PAGAMENTO GRI EU27

Prazo entre a desconexão e a regularização do pagamento	Nº de clientes
Menos de 48 horas	111.073
48 horas a 1 semana	18.199
1 semana a 1 mês	15.316
1 mês a 1 ano	53.709
Mais de um ano	0
Total	198.297
Clientes reconectados após o pagamento (1)	203.424

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

Endividamento GRI 2.8

De acordo com sua Política Financeira, a Cosern busca permanentemente o alongamento e a diversificação dos instrumentos financeiros. Do total do endividamento total em dezembro de 2013, 86,9% tinham vencimento em longo prazo e 13,10%, em curto prazo.

Em dezembro de 2013, a dívida bruta consolidada da Cosern, incluindo empréstimos, debêntures e encargos, foi de R\$ 656 milhões (dívida líquida R\$ 377 milhões), apresentando crescimento de 11,19% (R\$ 66 milhões) em relação a dezembro de 2012.

A empresa mantém seu endividamento sem concentração em um único indexador. Do total da dívida, 49% estão indexados ao CDI, 33% à TJLP, e 18% a taxas pré-fixadas.

Captação de recursos

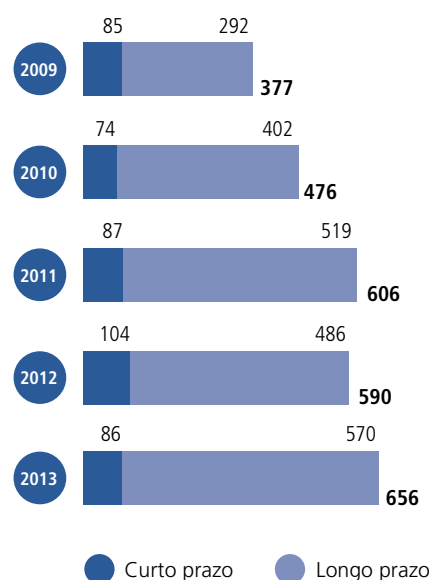
Em 2013, a Companhia recebeu, aproximadamente, R\$ 93 milhões em financiamentos de órgãos como BNDES e Finep, recursos específicos para projetos de investimentos na concessão. Na contratação dos recursos, foi seguida a Política de Crédito do Grupo, que estabelece limites e critérios para avaliação e controle do risco de crédito ao qual a empresa pode estar exposta. (Mais informações em Gestão de Riscos)

Financiadora de Estudos e Projetos (Finep): Financiou projetos de inovação, proveniente do Contrato de Financiamento assinado em setembro de 2012, no montante de R\$ 2.373 milhões.

Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES):

A Cosern recebeu R\$ 90.679 milhões do BNDES em 2013, para financiamento dos investimentos realizados em 2012 e 2013, provenientes dos Contratos de Financiamento Mediante Abertura de Limite de Crédito Rotativo, sendo R\$ 28.094 milhões de contrato assinado em março de 2009 e R\$ 62.585 milhões de contrato assinado em maio de 2013.

Evolução da dívida bruta (em R\$ milhões)



Dado de 2012 reapresentado



CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
ECONÔMICO-
FINANCEIRO

Citibank: A Companhia realizou captação em moeda estrangeira para cobertura de caixa no valor de US\$ 85 milhões, equivalentes a R\$ 195,5 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 Cosern realizou a rolagem de R\$ 133 milhões em empréstimos com o 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

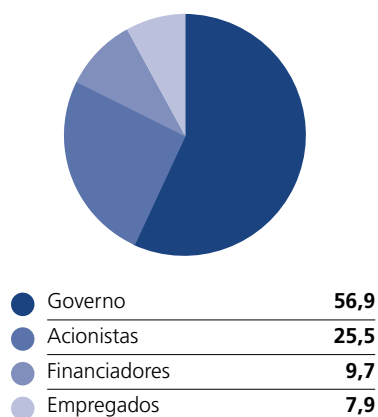
Ratings

Em maio de 2013, a agência de classificação de risco Standard & Poor's confirmou os *ratings* de créditos corporativos do Grupo Neoenergia e de suas subsidiária pelo terceiro ano consecutivo como 'brAAA', nota máxima em Escala Nacional, e 'BBB-', em Escala Global. De acordo com a S&P, o Grupo Neoenergia adota uma estratégia financeira integrada, sendo sua *holding*, Neoenergia, muito ativa em administrar as operações de cada uma de suas subsidiárias. Por essa razão, as análises foram feitas em bases consolidadas. Ainda na análise da agência, o Grupo Neoenergia adota uma política financeira prudente e eficiente. A agência informou que a avaliação do perfil de risco de negócios como satisfatório é em razão da forte posição de mercado de cada uma de suas subsidiárias de distribuição. A S&P ressalta ainda que o Grupo Neoenergia está investindo em geração de energia, ressaltando como positiva essa estratégia de diversificação de negócios.

Valor adicionado

O valor adicionado, que reflete a riqueza agregada pela atividade empresarial, totalizou R\$ 815,5 milhões, em comparação a R\$ 915,1 milhões no ano anterior. O valor representa a diferença entre a receita bruta da Cosern e os valores pagos por materiais e serviços adquiridos de terceiros, depreciação e amortizações. Do total, 57% foram distribuídos ao governo e à sociedade, na forma de impostos, taxas e contribuições; 8% a colaboradores (salários, benefícios e encargos sociais); 10% a financiadores (juros e despesas financeiras) e 25% a acionistas (juros sobre o capital próprio e retenções).

Distribuição do valor adicionado (em %)



INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA GRI EC1

Geração de riqueza (R\$ mil) <small>GRI EC1</small>	2013			2012	
	R\$ mil	%	Δ%	R\$ mil	%
RECEITA OPERACIONAL (Receita bruta de vendas de energia e serviços)	1.887.960		-5,37%	1.995.094	
Fornecimento de energia	1.465.711	100%	-8,38%	1.599.700	100,00%
Residencial	526.844	35,94%	-7,21%	567.802	35,49%
Residencial baixa renda	132.016	9,01%	6,01%	124.536	7,78%
Comercial	374.467	25,55%	-8,36%	408.629	25,54%
Industrial	149.024	10,17%	-19,42%	184.943	11,56%
Rural	80.392	5,48%	-7,97%	87.352	5,46%
Iluminação pública	33.728	2,30%	-10,10%	37.516	2,35%
Serviço público	67.348	4,59%	-14,23%	78.518	4,91%
Poder público	101.892	6,95%	-7,71%	110.404	6,90%
Energia de curto prazo	(6.912)		-139,00%	17.724	
Serviços	(1.108.725)		-393,57%	377.670	
(-) INSUMOS (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros, etc.)	(6.149)		-99,43%	(1.072.822)	
Provisão (reversão) para créditos de liquidação duvidosa	429.161		-2698,77%	(16.514)	
Resultado não operacional	(1.100)		-74,53%	(4.319)	
(=) VALOR ADICIONADO BRUTO	1.297.296		48,12%	875.830	
(-) Quotas de Reintegração (depreciação, amortização)	(63.966)		22,47%	(52.231)	
(=) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	1.143.330		38,82%	823.599	
(+) VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO (Receitas Financeiras, Resultado da Equivalência Patrimonial)	107.457		17,42%	91.516	
(=) VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR	1.250.787		36,68%	915.115	
Distribuição da riqueza	2013			2012	
	R\$ mil	%		R\$ mil	%
Empregados	64.733	8%		54.740	6%
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	464.143	57%		557.356	61%
Financiadores	78.932	10%		105.003	11%
Acionistas	207.669	25%		198.016	22%
(=) VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO (TOTAL)	815.477	100%		915.115	100,0%



CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
ECONÔMICO-
FINANCEIRO

	2013		2012	
	R\$ mil	%	R\$ mil	%
Distribuição da riqueza governo e encargos setoriais				
Tributos/taxas/contribuições				
ICMS	313.749	67,6%	330.314	59,3%
PIS/Pasep	14.508	3,1%	18.751	3,4%
COFINS	66.829	14,4%	86.366	15,5%
ISS	766	0,2%	991	0,2%
IR corrente	(1.671)	-0,4%	13.177	0,2%
IR diferido	10.364	2,2%	(8.703)	-1,6%
CSSL corrente	14.692	3,2%	20.249	3,6%
CSSL diferida	2.057	0,4%	(5.394)	-1,0%
Amortização ágio e reversão PMIPL	8.037	1,7%	8.334	1,5%
INSS (sobre folha de pagamento)	9.353	2,0%	8.776	1,6%
Outros (CPMF, IPVA, IPTU)	836	0,2%	701	0,1%
Encargos Setoriais				
RGR	1.169	0,3%	11.545	2,1%
CCC	2.553	0,6%	41.056	7,4%
CDE	2.882	0,6%	10.284	1,8%
CFURH	-	0,0%	-	0,0%
TFSEE	2.560	0,6%	2.541	0,5%
ESS	-	0,0%	-	0,0%
P&D	11.495	2,5%	14.840	2,7%
Proinfa	3.964	0,9%	3.528	0,6%
Encargos CBEE	-	0,0%	-	0,0%
Valor Distribuído para o Governo	464.143	100%	557.356	100,0%

	2013		2012
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Inadimplência setorial			
Energia comprada	-	-	-
Encargos setoriais			
RGR	-	-	-
CCC	-	-	-
CDE	-	-	-
CFURH	-	-	-
TFSEE	-	-	-
ESS	-	-	-
P&D	-	-	-
Total (A)	-	-	-
Percentual de Inadimplência	-	-	-
Total da Inadimplência (A)/Receita Operacional Líquida	-	-	-



CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
ECONÔMICO-
FINANCEIRO

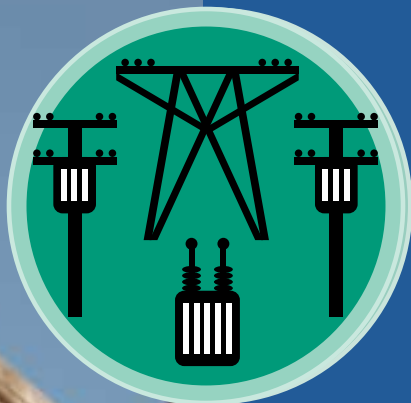
	2013		2012
Investimentos	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Distribuição	160.020	1,3%	158.006
Comercialização	-	-	-
Administração	19.612	18,7%	16.519

	2013		2012 ⁽¹⁾
Outros indicadores	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Receita Operacional Bruta (R\$)	1.887.960	-5,4%	1.995.094
Deduções da Receita (R\$ mil)	(504.784)	-12,5%	(576.759)
Receita Operacional Líquida (R\$ mil)	1.383.176	-2,5%	1.418.335
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ mil)	(1.171.156)	-0,7%	(1.179.807)
Receitas Irrecuperáveis (R\$ mil)	-	-	-
Resultado do Serviço (R\$ mil)	212.020	-11,1%	238.528
Resultado Financeiro (R\$ mil)	29.128	-	(12.849)
IRPJ/ CSSL (R\$ mil)	(33.479)	-	(27.663)
Lucro Líquido (R\$ mil) (1)	207.669	4,9%	198.016
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ mil)	38.949	7,6%	36.195
Dividendos Distribuídos (R\$ mil)	127.200	781%	14.438
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ mil)	26,5	6,8%	28,3
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ mil)	1.551	38,7%	1.118
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	66,3	44,4%	45,9
EBITDA ou Lajida (R\$ mil) ⁽¹⁾	275.087	-5,1%	289.762
Margem do EBITDA ou Lajida (%)	19,9	-0,5 pp	20,4
Liquidez Corrente	1,6	0,5 pp	1,1
Liquidez Geral	1,2	0,1 pp	1,1
Margem Bruta (Lucro Líquido/Receita Operacional Bruta) (%)	11,0	1,1 pp	9,9
Margem Líquida (Lucro Líquido/Receita Operacional Líquida) (%)	15,0	1 pp	14,0
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (Lucro Líquido/ Patrimônio Líquido) (%)	23,4	-4,0 pp	27,4
Estrutura de Capital			
Capital Próprio (%)	58%	- 3 pp	55%
Capital de Terceiros Oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	42%	3 pp	45%
Inadimplência de clientes (contas vencidas até 90 dias/ Receita Operacional Bruta nos últimos 12 meses)	2%	-	2%

(1) Valores de 2012 reapresentados



 **cosern**
Grupo Neoenergia



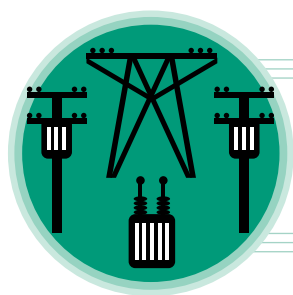
CAPITAL CONSTRUÍDO

A Cosern destinou R\$ 179,6 milhões para projetos de expansão e modernização da rede elétrica, com novas subestações e linhas de distribuição que ampliam a eficiência do sistema.

76,4 mil

novas ligações foram executadas no Programa de Distribuição.





INVESTIMENTOS

Em 2013, a Cosern investiu R\$ 179,6 milhões para expandir e modernizar sua rede elétrica. O montante é 2,9% superior ao total aplicado em 2012. No programa de instalações gerais, foram realizados investimentos em sistemas de informática, ferramentas, veículos e patrimônio, como a compra por R\$ 1,3 milhão do terreno onde será construída a subestação Capim Macio.

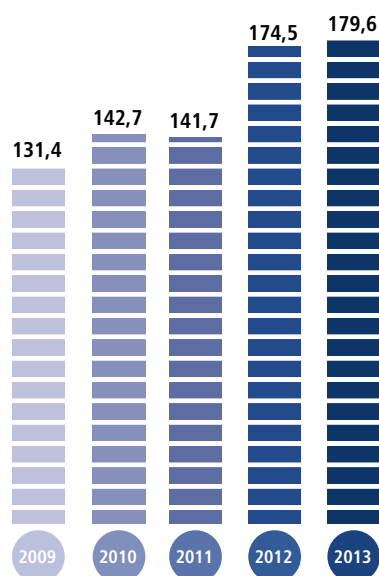
Expansão

Além do início da construção da subestação Capim Macio (20/26,6 MVA), entre esses investimentos destacam-se a conclusão da Subestação Riacho da Cruz (10/12,5 MVA) e a ampliação de quatro outras subestações: Lagoa Nova (20/26,6 MVA), São Miguel (10/12,5 MVA), Litoral Sul (20/26,6 MVA) e Acari (10/12,5 MVA).

O Programa de Distribuição executou 76.407 novas ligações. Com isso, foram construídos 895 quilômetros de redes de média-tensão (13,8 kV) e 835 km de redes de baixa-tensão 380/220 Volts, além da implantação de 26.003 postes.

Como investimentos na expansão da rede de alta-tensão (69 kV), foram destinados recursos para início da construção das Linhas de Distribuição (LD) Jiqui-Neópolis seccionamento para Capim Macio (5 km), Extremoz-Ceará Mirim seccionamento para Extremoz II (300 m), Igapó-Extremoz seccionamento para Extremoz II (3,8 km), Mossoró II-Baraúnas (33 km) e Extremoz II-Aeroporto de São Gonçalo (12,8 km). Adicionalmente, foram direcionados recursos para a continuação das LDs 69 kV Caraúbas-Riacho da Cruz (50 km), Santa Cruz II-Tangará (30 km) e Mossoró II Dix-Sept Rosado (45 km). Destaca-se ainda a conclusão da LD Natal II-Lagoa Nova (3,2 km) e do recondutoramento da LD 69 kV Mossoró II-Grossos (12 km).

**Investimentos
(em R\$ milhões)**



EVOLUÇÃO DOS INVESTIMENTOS (R\$ MILHÕES)

	2009	2010	2011	2012	2013	Variação (%)
Distribuição	112.786	132.645	135.735	158.006	160.020	1,3%
Comercialização	-	126	-	-	-	0,0%
Administração	18.617	9.891	6.011	16.519	19.612	18,7%
Total	131.403	142.662	141.746	174.525	179.632	2,9%



PRINCIPAIS ATIVOS ELÉTRICOS						
	2009	2010	2011	2012	2013	Variação
Total de linhas aéreas ¹ (Km) GRI EU4	43.676	44.989	46.331	48.555	49.772	2,5%
Linhas de Transmissão 138 kV/69 kV GRI EU4	2.048	2.053	2.092	2.209	2.219	0,5%
Linhas de Distribuição 13,8 kV/0,38 kV/0,22 kV GRI EU4	41.628	42.936	44.239	46.346	47.553	2,6%
Nº de subestações	56	58	59	60	60	0,00%
Nº de transformadores de força	73	76	79	81	82	1,2%
Potência Instalada (MVA) GRI EU1	1.032	1.101	1.169	1.246	1.327	6,5%
Nº de transformadores de distribuição	37.698	39.772	40.818	43.447	44.966	3,5%

¹ A Cosern não mantém linhas subterrâneas

Modernização

Em 2013 foi concluída a modernização em toda a regional do Oeste e Alto-Oeste no Estado. O trabalho consistiu na substituição de relés microprocessados, que, a partir de agora, possuem também a função de neutro sensível, o que proporciona maior segurança operacional evitando que cabos energizados permaneçam alimentados no solo.

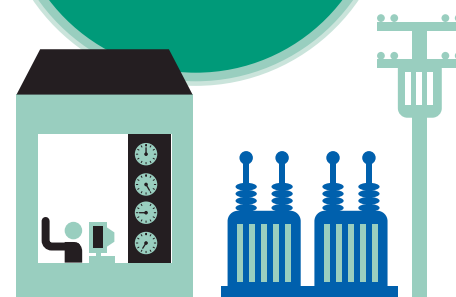
Ainda com o foco no melhoramento das proteções e do telecomando, foi renovada toda a automação de cinco subestações (Parnamirim, Jiqui, Extremoz, Neópolis e Litoral Sul), possibilitando melhoria e confiabilidade das operações remotas, diagnósticos e alteração dos parâmetros dos relés de proteção do Centro de Operações em Natal.

Na Região do Seridó, os rádios digitais foram renovados com o uso de tecnologia de rádios em malha (Rede MESH) que proporciona maior cobertura de sinal, com qualidade e disponibilidades superiores aos existentes anteriormente. Além disso, os novos equipamentos podem ser acessados remotamente, diminuindo oscilografias e alterando ajustes de proteção, reduzindo custos com viagens às localidades para a realização dessas atividades.

Os sistemas de telecomunicações do Litoral Sul e Centro do Estado também foram modernizados, com a aquisição de rádios em IP para comunicação da automação nas subestações, viabilizando a comunicação de dados em alta velocidade.

Automação

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





Planejamento da infraestrutura

A Cosern realiza audiências públicas com a comunidade e proprietários das áreas do entorno das construções de novas linhas, para comunicar e esclarecer sobre a necessidade da obra e os benefícios para a melhoria da qualidade do serviço prestado à população. Além disso, todos os projetos para a construção de novas linhas de distribuição ou subestações são submetidos a órgãos ambientais de diferentes instâncias para a obtenção de licenciamento ou simples anuência para liberação da execução das obras. [GRI EU19](#)

Ao analisar a viabilidade dos projetos de construção, a Cosern planeja e avalia a localização da rede que represente menor impacto a populações e reservas ambientais, de forma a evitar deslocamento da população. O estudo inclui o diagnóstico arqueológico e do patrimônio histórico cultural ao longo das áreas onde serão construídos os empreendimentos. [GRI EU20](#)

Na construção de linhas de distribuição, as faixas de servidão são negociadas com os respectivos proprietários ou posseiros. Quando necessário, o caminhamento das linhas é alterado de maneira a compatibilizar com as ocupações existentes, os interesses das comunidades e a preservação do meio ambiente. Em 2013, não houve necessidade de deslocamento de pessoas ou comunidades para a implantação de novas linhas. Entretanto, empresa firmou

Consulta

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





contrato e indenizou 185 proprietários pelo uso de faixas de servidão das linhas, sendo: Caraúbas–Riacho da Cruz 69 kV, 78 proprietários; Santa Cruz II–Tangará 69 kV, 24 proprietários; Mossoró II–Grossos 69 kV, três proprietários e Mossoró II–Dix-sept Rosado 69 kV, 80 proprietários, somando o valor total de R\$ 1.567.394,43. [GRI EU22](#)

**INVESTIMENTOS EM
MODERNIZAÇÃO
DE EQUIPAMENTOS
CONCENTRARAM PARTE DOS
RECURSOS DESTINADOS EM
2013 PELA COSERN PARA A
MELHORIA DO SISTEMA**

Copa do Mundo

No ano que antecedeu a Copa do Mundo de Futebol, a força-tarefa da Cosern em Natal, uma das sedes do mundial, esteve focada na execução de planos que permitissem a segurança do fornecimento de energia em pontos estratégicos da cidade, como o Estádio Arena das Dunas, as áreas de treinamento das equipes dos países os pontos turísticos e toda a rede hoteleira do município.

Dentre as obras de ampliação para a região metropolitana de Natal, destacaram-se os investimentos na rede elétrica e na subestação Lagoa Nova para o abastecimento de energia ao estádio. O local terá duas entradas de suprimento independentes, o que minimiza a possibilidade de falta de energia durante a realização dos jogos, em conformidade aos critérios estabelecidos pela Fifa. Já a subestação Lagoa Nova foi ampliada em sua capacidade para atendimento à demanda do estádio. Adicionalmente, foi construída nova linha de alta-tensão, reforçando a confiabilidade do sistema elétrico da capital, de forma a permitir a manutenção do atendimento no caso da perda de um dos circuitos existentes.



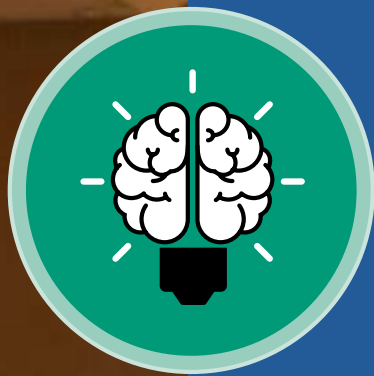
Nossas IDEIAS

Seminário de Inovação e Melhores Práticas

cosern
Grupo Neoen

nosso h...

cosern
Grupo Neoen



CAPITAL INTELECTUAL

Inovação e P&D assumem papel estratégico, com iniciativas que incentivam o surgimento de ideias em processos e produtos e o compartilhamento de melhores práticas.

R\$ 3,0 milhões

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



VANTAGENS COMPETITIVAS

Em linha com sua missão de ser a energia que movimenta e ilumina a vida para o bem-estar e o desenvolvimento da sociedade, com eficiência, qualidade, segurança, sustentabilidade e respeito ao indivíduo, a Cosern conquistou o carinho e respeito da população potiguar por investir fortemente no desenvolvimento da cultura no Rio Grande do Norte. Por meio de leis de incentivo fiscal, a empresa aplica verbas em contrapartidas, financiando dezenas de projetos que privilegiam as áreas sociais, culturais e educativas que reforçam a marca Cosern em todo o Estado. Dessa forma, ao longo de mais de 50 anos, construiu uma marca sólida que se tornou uma de suas vantagens competitivas.

Essa credibilidade também é experimentada internamente e foi item de destaque favorável na pesquisa de clima realizada em 2013, que constatou que os colaboradores da Cosern têm orgulho de pertencer ao time, ajudando a consolidar o capital humano como outro diferencial competitivo da distribuidora.

O fato de ser uma empresa enxuta, com processos revistos constantemente em busca da plenitude de eficiência, agrega valor à companhia. Em 2013, houve avanços na gestão de fornecedores, com a incorporação de avaliações e indicadores que deverão aprimorar ainda mais a relação com seus parceiros estratégicos de negócio.

**PRÊMIO
TOP OF MIND 2013, PELOS
INVESTIMENTOS NA
CULTURA POTIGUAR**





INOVAÇÃO E P&D

Em inovação e tecnologia, a Cosern investe tanto em melhorias de atendimento como, por exemplo, o processo de entrega da fatura ao cliente no momento da leitura do consumo que teve início em outubro quanto nos avanços que garantam o fornecimento de energia. As subestações da Cosern são 100% automatizadas e telecomandadas para atender à sua ampla rede, que chega a todos os 167 municípios do Rio Grande do Norte.

No incentivo à inovação, a Cosern realizou em 2013 o Nossas Ideias Seminário de Inovação e Melhores Práticas, com o objetivo de disseminar a cultura da excelência e da inovação, impulsionar o surgimento de ideias e o compartilhamento de melhores práticas internas, estimulando a consolidação dos valores Inovação e Empreendedorismo, Excelência e Atuação sem Fronteiras.

Uma comissão selecionou as melhores práticas e ideias inscritas no programa e as dez melhores de cada categoria foram apresentadas no auditório da sede da Cosern. Após a apresentação, em conjunto com a plateia, foram selecionadas e premiadas as três melhores de cada categoria. A partir daí, foi estruturado uma comissão de inovação para acompanhar a implantação das novas ideias em conjunto com os autores.

MELHORES IDEIAS E PRÁTICAS

Melhores ideias	Autores
Novo <i>layout</i> da ligação da medição indireta em média-tensão de 13,8 KV	Benner Bezerra da Costa Andrade
Manutenção preditiva em transformadores de distribuição	Dôglas José de Lima
APP Cosern para atendimentos a clientes	Jonatan Pinton Delfino
Melhores práticas	Autores
Modificação de estruturas de suspensão para amarração em LTs 69 kV utilizando técnicas de linha viva sem interrupção de cargas	Anderson Heitor Veríssimo e Idalmo Cesar de Freitas Pinto
Redução da manutenção na rede de distribuição de orla marítima a partir da utilização de postes de fibra	Rodrigo Augusto do Nascimento Gomes
Ações de combate a perdas com foco em iluminação pública	Marco Vinícius Assunção Guimarães

Incentivo

Seminário Nossas Ideias estimula consolidação dos valores Inovação e Empreendedorismo, Excelência e Atuação sem Fronteiras.





CAPITAL INTELECTUAL
INOVAÇÃO E P&D



**TECNOLOGIA ROBÓTICA É
AGREGADA AO TRABALHO
DE MANUTENÇÃO DAS
REDES DA DISTRIBUIDORA
PARA ASSEGURAR
MAIOR QUALIDADE NO
FORNECIMENTO DE ENERGIA**

Ação conjunta

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.

O comitê que define as iniciativas passa a ter como integrantes o diretor de Distribuição e os presidentes da Cosern, da Celpe e da Coelba. 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. (Veja mais em #redeaprender, na pág. 50)



Pesquisa e desenvolvimento

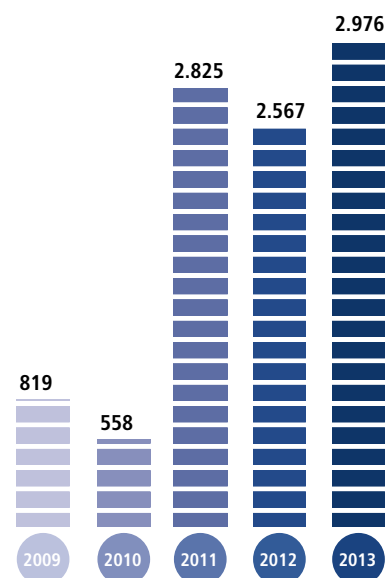
GRI EU8

Em 2013, foram investidos R\$ 3,0 milhões em atividade de P&D e finalizados quatro projetos: Aferidor de medidores; Aprimoramento de protótipos para telemedição e automação; Aplicação de misturas de fluidos biodegradáveis com óleo mineral isolante em disjuntores e transformadores; e Sensor embarcado em transformadores para avaliação em tempo real de óleo isolante.

A partir da definição do escopo de temas prioritários, dez projetos foram selecionados para o período 2014-2018. Um dos novos desenvolvimentos é de uma ferramenta de *Business Intelligence* para ampliar o escopo de análise de dados obtidos por meio dos equipamentos de telemedição, com o cruzamento de informações técnicas e comerciais. Isso deverá contribuir, por exemplo, para reduzir perdas e auxiliar no planejamento de manutenção.

Outro tema é a viabilidade de instalação de redes subterrâneas nas cidades, para diminuir os impactos das linhas de distribuição aéreas. O projeto já caminha em parceria com a Fundação Getúlio Vargas e pretende estabelecer parâmetros para políticas públicas relativas ao tema. Isso é fundamental para o setor, pois os investimentos desse tipo podem ser considerados como imprudentes pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e, com isso, não serem considerados nos cálculos das tarifas.

Investimentos em P&D (em R\$ mil)



INICIATIVAS DE P&D			
Projeto	Valor previsto (R\$)	Valor realizado (R\$)	Status do projeto
Aferidor de medidores de energia elétrica sem interrupção no fornecimento, com controle das correntes no medidor	876.550,17	653.821,46	Concluído
Aprimoramento de protótipos de dispositivos PLC para telemedição e automação da rede de média-tensão	1.300.930,00	1.039.619,94	Concluído
Cabeça de série da aplicação de misturas de fluidos biodegradáveis com óleo mineral isolante em disjuntores e transformadores de distribuição	990.990,00	906.289,89	Concluído
Sensor embarcado em transformadores para avaliação em tempo real de óleo isolante	744.445,12	683.488,17	Concluído
Aplicação de misturas de fluidos biodegradáveis com óleo mineral isolante em equipamento de 15 kV de maior risco e sensibilidade à qualidade do isolante líquido	1.186.670,00	1.099.878,20	Em andamento
Arranjos técnicos e comerciais para a inserção da geração solar fotovoltaica na matriz energética brasileira	2.359.830,00	2.050.507,08	Em andamento
Resina hidrorrepelente para cobertura de estruturas de concreto, usando resíduos plásticos recicláveis	785.304,00	424.964,94	Em andamento
Metodologias de revisão tarifária periódica das distribuidoras de energia elétrica: análises críticas e novas proposições	131.988,46	61.896,60	Em andamento



CAPITAL INTELECTUAL
INOVAÇÃO E P&D

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

Por temas de pesquisa (Manual de P&D Aneel)	Meta 2014	2013	2012	2011
Eficiência energética (A)	0	0	0	0
Fonte renovável ou alternativa (B)	71	2.130	4	0
Meio ambiente (C)	236	629	810	1.041
Qualidade e confiabilidade (D)	0	0	18	127
Planejamento e operação (E)	67	64	110	171
Supervisão, controle e proteção (F)	0	0	0	0
Medição (G)	562	88	226	271
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	0	0	0	0
Novos materiais e componentes (I)	0	25	1.169	1.027
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)	0	0	230	188
Total de investimentos em P&D (K) <small>GRI EC4</small>	936	2.976	2.567	2.825
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (K) (%)	7,59	71,57	0,16	0,00
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (K) (%)	25,21	21,14	31,55	36,85
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,70	4,50
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (K) (%)	7,16	2,15	4,29	6,05
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Medição (G) sobre Total investido em P&D (K) (%)	60,04	2,96	8,80	9,59
Recursos aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (I) (%)	0,00	2,18	45,54	36,35
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (J) (%)	0,00	0,00	8,96	6,65



PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS GRI 2.10

Premiações e Destaques	Categoria	Instituição
Prêmio Top Of Mind 2013	Pelo quarto ano, a Cosern é reconhecida com o troféu Top of Mind destaque Cultura pelos investimentos em projetos socioculturais nas áreas da música, teatro, literatura, educação, cidadania, meio ambiente e eficiência energética.	Revista Foco
Troféu Empresa Amiga da Cultura 2013	Homenagem pelos investimentos realizados na construção e na preservação da cultura potiguar, empresa que mais investe na cultura pela lei estadual de incentivo a cultura Câmara Cascudo.	5º Encontro Nacional de Dança Contemporânea
Empresa Cidadã	Reconhecimento ao nível de qualidade das informações contábeis e socioambientais apresentadas nas Demonstrações Financeiras ano base 2012.	Conselho Regional de Contabilidade Federação das Indústrias e Federação do Comércio do Rio de Janeiro
Pesquisa Abradee Grandes Clientes 2013	Primeiro lugar entre as distribuidoras que aderiram à pesquisa que tem como objetivo mensurar o nível de satisfação dos grandes clientes com a qualidade do produto e dos serviços prestados pelas distribuidoras a fim de estruturar ações para a melhoria da qualidade. O principal índice da avaliação é o Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP), calculado por meio do resultado obtido em categorias como: Fornecimento de Energia, Informação ao Cliente, Orientações aos Clientes, Fatura de Energia, Atendimento ao cliente e Imagem da Empresa.	Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)
Prêmio Eletricidade Moderna 2013	Melhor desempenho em Engenharia no ranking nacional da 17ª edição do prêmio, elaborado com base em pesquisa independente realizada pela revista com 39 distribuidoras de energia do Brasil. Divulgado em setembro, o resultado torna pública a evolução das distribuidoras de energia nos indicadores de desempenho dos processos de gestão comercial, engenharia e operação.	Revista Eletricidade Moderna





CAPITAL HUMANO

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

26,3 mil

horas de capacitação foram oferecidas aos colaboradores.



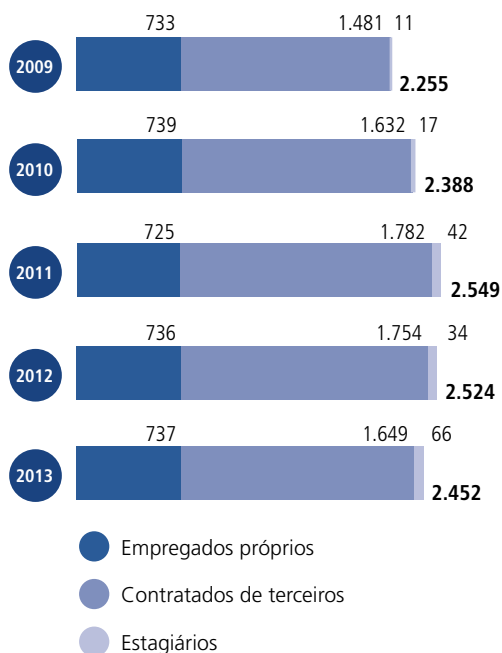
COLABORADORES

Lançados em fevereiro de 2013, a nova Missão e Visão e os novos Valores do Grupo Neoenergia foram divulgados amplamente entre os colaboradores da Cosern ao longo do ano, assim como a campanha Nossa Causa é Você, alinhada ao direcionamento estratégico da área de recursos humanos de valorizar a relação de confiança do colaborador com a empresa.

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 companhia com a saúde e integridade física dos seus colaboradores próprios, dos colaboradores das empresas parceiras e da comunidade. Pessoas também receberam destaque entre os valores do Grupo, com o conceito de *Valorizar e inspirar as pessoas*. Nesse sentido, a política de recursos humanos é pautada pela equidade e pela diversidade, com a valorização do respeito e do aprimoramento profissional. É mantida uma postura inclusiva, de respeito e oportunidades iguais, com programas permanentes de treinamento e desenvolvimento.

Canal Aberto Líder-Equipe – Com o objetivo de manter a comunicação entre colaboradores e organização cada vez mais alinhada, clara e objetiva, foi lançado em 2013 o Canal Aberto Líder-Equipe. Cada vez que há algum tipo de comunicação corporativa importante, os líderes são reunidos no auditório da Cosern onde recebem orientações, sendo fixado um prazo para que voltem às suas áreas e repassem as informações para suas equipes. Em 2013, foram realizadas três reuniões desse tipo com as lideranças. Em 2014, os encontros serão bimestrais.

Número de colaboradores GRI LA1



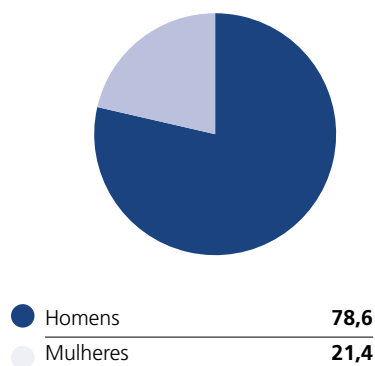
Diversidade

Ao adotar as melhores práticas em gestão de pessoas, a Cosern respeita a diversidade. Realiza processos de recrutamento e promoções de forma igualitária, dando oportunidades para homens e mulheres ocuparem diferentes funções. Tanto que, em Pesquisa de Clima realizada entre março e abril de 2013, os colaboradores classificaram Habilidade e Justiça como pontos fortes da organização. Dessa forma, respeitando os princípios da Declaração dos Direitos Humanos e seu próprio Código de Ética, não há diferença de salários-base entre homens e mulheres na mesma categoria funcional. GRI LA14

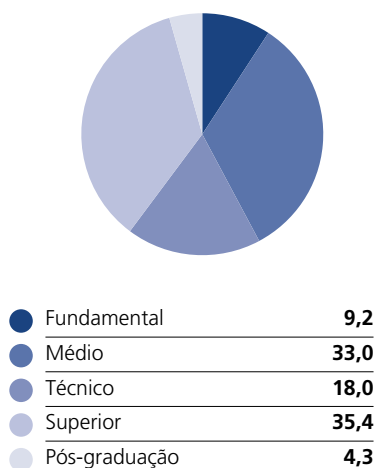
No encerramento do ano, a Cosern contava com uma força de trabalho de 2.452 pessoas, sendo 737 empregados próprios, 1.649 colaboradores de empresas parceiras e 66 estagiários. Seguindo a característica de trabalho do setor elétrico, a maioria dos empregados é constituída por homens (78,6%).



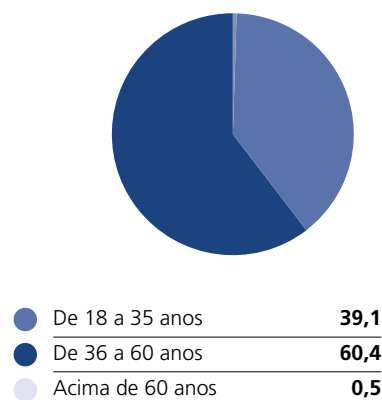
Colaboradores por gênero (em %) GRI LA1



Colaboradores por escolaridade (em %) GRI LA13



Colaboradores por faixa etária (em %) GRI LA13



TOTAL DE TRABALHADORES GRI LA1

	Homens	Mulheres	Total
Empregados	548	189	737
Contratados de terceiros	1.459	190	1.649
Estagiários	34	32	66
Total	2.041	411	2.452

DIVERSIDADE GRI LA13

Empregados	Homens		Mulheres		Total	
	No	%	No	%	No	%
Por categoria funcional						
Diretores e superintendentes	25	4,4%	9	4,8%	33	4,5%
Gerentes e gestores	131	23,9%	108	57,1%	239	32,5%
Técnicos	111	20,3%	10	5,3%	121	16,4%
Operacionais	281	51,4%	62	32,8%	343	46,6%
Por faixa etária						
Até 30 anos	100	18%	45	24%	145	19,7%
De 31 a 50 anos	284	52%	93	49 %	377	51,2%
Mais de 50 anos	164	30%	51	27%	215	29,2%
Por raça						
Brancos	211	38,6%	101	53,4%	312	42,4%
Negros (pretos e pardos)	331	60,3%	86	45,5%	416	56,5%
Amarelos	3	0,5%	2	1,1%	5	0,7%
Indígenas	3	0,5%	0	0,0%	3	0,4%
Por grupos minoritários						
Deficientes físicos/portadores de necessidades especiais	11	52,38%	10	47,62%	21	3%



CAPITAL HUMANO
COLABORADORES

Treinamento e educação

GRI LA11, EU14

A Pesquisa de Clima orientou ações de gestão relativas ao desenvolvimento dos profissionais, oportunidade de carreira e comunicação, buscando também fortalecer o engajamento dos colaboradores em torno dos objetivos da Cosern.

Alinhados ao valor Pessoas e às demandas identificadas na pesquisa, tiveram continuidade ao longo do ano diversos programas de treinamento aplicados para melhorar a competência funcional dos colaboradores. Exemplos foram a formação de eletricitistas, aproveitando candidatos advindos da comunidade; a conclusão da formação de líderes no programa Liderança em Você, realizado em parceria com a Fundação Dom Cabral; e o MBA em *Smart Grids* (redes inteligentes).

FORMAÇÃO POR ÁREA			
Área	Participações	Total de horas	Nº cursos
Formação técnica específica	1.711	11.114	121
Gestão da informação	559	2.604	46
Gestão da direção	362	2.492	16
Qualidade e melhoria	283	2.492	13
Segurança de saúde	1.069	7.660	95
Total	3.984	26.362	291

HORAS DE TREINAMENTO <small>GRI LA10</small>						
Categoria funcional	Participações		Horas		Média de horas	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretores, superintendentes	26	7	2.018	566	77,6	80,8
Gerentes e gestores	117	100	6.344	5.376	54,2	53,8
Técnicos	99	10	3.951	300	39,9	30
Operacionais	235	65	6.528	1.279	27,8	19,7
Total	477	182	18.841	7.521	39,5	41,3

R\$ 1.027 mil

foi o valor investido em treinamento dos colaboradores em 2013

CAPITAL HUMANO
COLABORADORES

Educação a distância

Lançada no final de setembro de 2013, a #redeaprender, é a ferramenta de treinamento a distância do Grupo Neoenergia, configurada como importante evolução no processo de formação e desenvolvimento de pessoas. Acessada por meio da intranet, viabilizou a oferta de cursos *online*, promovendo a interação, o aprendizado e a informação, além de reforçar a cultura de autodesenvolvimento e a democratização do conhecimento.

O treinamento dos líderes, por exemplo, foi elaborado por meio de parceria com a MindQuest Educação, que trabalha com conteúdos da Universidade de Harvard, dos Estados Unidos. Nos três meses do ano em que esteve disponibilizada em parte das unidades da Cosern, 153 colaboradores concluíram algum dos dez cursos disponíveis na rede.

Gestão de carreira

Priorizando o desenvolvimento de carreira e a meritocracia, foi realizada em 2013 mais uma edição do Comitê de Desenvolvimento de Pessoas (CDP), no qual são definidos os sucessores dos atuais líderes, viabilizando a elaboração do mapa de sucessão do Grupo. Além disso, 100% da liderança passa por processos de *assessment*, que visam identificar profissionais com talento para ocupar futuramente posições de liderança, o que fortalece o processo de sucessão e promove a retenção desses talentos.

Todos os colaboradores são avaliados por meio do Programa de Gestão de Desempenho (PGD), que foi reformulado em 2013 para sustentar a nova estratégia de acordo com valores da organização. Os líderes têm avaliação 360°; administrativos, 180°; e operacionais, 90°. Além de implantar nova metodologia, pela qual todos os colaboradores possuem objetivos individuais, o PGD contou com um novo sistema informatizado, auxiliando na consolidação da filosofia de que o colaborador é o protagonista de sua carreira. Antes realizada exclusivamente pelo líder, a avaliação agora tem a participação do colaborador em todo o processo e garante o *feedback* da empresa, consolidando ainda a ferramenta como mais um canal comunicação entre o colaborador e a organização. [GRI LA12](#)

Cultivando Talentos

Também seguindo as novas diretrizes do Grupo Neoenergia para gestão de pessoas, o programa de estágios foi reformulado em 2013, passando a se chamar Cultivando Talentos. Com um processo seletivo bem mais rigoroso, realizado em parceria com a Consultoria Clave, a qualidade desses jovens profissionais foi ampliada, e o objetivo da empresa é que esse público seja o primeiro pilar de contratações como colaboradores.

No novo processo de recrutamento, os estudantes são submetidos a provas *online* de raciocínio lógico e inglês, para se aprovados participarem de dinâmicas de grupo. Outra novidade no programa foi a criação da figura do mentor, que são potenciais lideranças da empresa que

Talentos

Reformulado, programa de estágios Cultivando Talentos ganhou processo seletivo mais rigoroso, ampliando a qualidade dos jovens contratados pela empresa.





ESTAGIÁRIOS DO PROGRAMA CULTIVANDO TALENTOS DURANTE A ATIVIDADE GARIMPANDO

durante o processo de formação dos estagiários também têm suas habilidades de líderes mais bem desenvolvidas. Os mentores têm o objetivo de auxiliar a carreira dos estagiários, com o acompanhamento das atividades, delegação de tarefas e avaliação do desempenho durante o programa, que tem até dois anos de duração e oferece bolsa-auxílio de valor superior ao do mercado.

No ano, foram aplicadas várias atividades com esses jovens, com ênfase em cultura e contexto organizacional. Entre os eventos, destaca-se a etapa Garimpando, desenvolvida no mês de abril, quando os estagiários realizaram pesquisas em diferentes áreas da empresa. Nesse período, eles conheceram os principais processos, objetivos e desafios de cada área, bem como a interação de todos os departamentos, que trabalham com um mesmo objetivo. Após a conclusão da etapa, os cinco grupos de estagiários apresentaram o resultado da pesquisa utilizando diversas metodologias, como vídeos de enquetes, maquetes virtuais e esquetes de teatro.

“ No primeiro momento houve a integração para os estagiários se conhecerem e também a Cosern e o Grupo Neoenergia... Num segundo instante, foi apresentado o Garimpando, onde foi explicado cada etapa do programa, o que seria feito. Divididos em grupos, os estagiários escolheram uma determinada área da empresa para analisar os processos e sugerir melhorias...foi uma experiência incrível, porque a gente sabia que iria apresentar uma área da empresa, ao público presente no auditório. Foi um desafio para todos e muito importante, porque a gente conheceu a fundo a área que pesquisou. Foi ótimo! ”.

Cinthia Aracelli – Estagiária do Departamento de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade há um ano e sete meses

“ Esse tipo de programa, voltado ao aprendizado, buscar o conhecimento, ter materiais, livros, em outros locais não têm... Foi uma superação e tanto neste trabalho. As pessoas de outras unidades foram assistir e foi muito gratificante esse reconhecimento. Me fez ter mais confiança, perceber que eu sou capaz de falar em público. Como o trabalho não foi sobre a área que hoje atuo, conheci pessoas de outras áreas. Além disso, percebi a relação das atividades do outro departamento com o que trabalho hoje. Isso foi ótimo para mim! ”.

Gleyce Elayne, que começou o estágio na Cosern em janeiro de 2013 e em dezembro foi efetivada na Unidade de Documentação de Cadastro.



Saúde e segurança

A Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e a Qualidade de Vida são temas tratados em toda cadeia de valor da empresa. O Departamento de Saúde, Segurança e Administração atua por meio dos profissionais de Engenharia de Segurança e de Medicina do Trabalho e dos membros das três Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipa), da Brigada de Incêndio e do Comitê de Segurança representado pelos gerentes das áreas operacionais. A linha de atuação para as ações preventivas e melhoria da qualidade de vida está embasada nas seguintes iniciativas: Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), Análise Ergonômica e Diretrizes de Saúde e Segurança para Empresas Prestadoras de Serviços.

De forma alinhada aos novos valores Segurança e Respeito ao Indivíduo, a Cosern deu início à Jornada Comportamento Seguro – Acima de tudo, a Vida, uma iniciativa corporativa do Grupo Neoenergia. Ela reafirma o compromisso com a saúde e a integridade física dos colaboradores próprios e das prestadoras de serviços e da comunidade. A ação se soma a outras adotadas pela empresa, como inspeções e auditorias integradas de segurança, palestras sobre o uso seguro e eficiente da energia elétrica e outras ações preventivas para garantir melhores condições de segurança.

Planejamento

Com o objetivo de estimular a adoção do comportamento seguro no desenvolvimento das atividades previstas pela Jornada, foi realizada em 2013 uma licitação para contratação de empresa especializada na área de Saúde e Segurança. Vencedora da licitação, a empresa DuPont vai avaliar as ações de saúde e segurança, a sua abrangência e o envolvimento dos colaboradores. Esse trabalho trará relevância no planejamento estratégico da Cosern e novas ações preventivas deverão ser implantadas. O entendimento é que inovações tecnológicas e a capacitação profissional, além dos aspectos comportamentais, propiciam melhor desempenho dos empregados e otimização dos processos, contribuindo para a redução dos índices de acidentalidade e melhoria contínua do sistema de gestão de saúde e segurança.

A Cosern possui três Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas) compostas no total por 32 membros, que equivalem a 4,3% dos participantes e representam 100% dos empregados. São 8 pessoas na Cipa Neópolis, 8 na Cipa Mossoró e 16 na Cipa Natal. Além disso, há 9 colaboradores que atuam no Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho. **GRI LA6**

Dentre as principais ações desenvolvidas em 2013, destacam-se:

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

Valor nº1

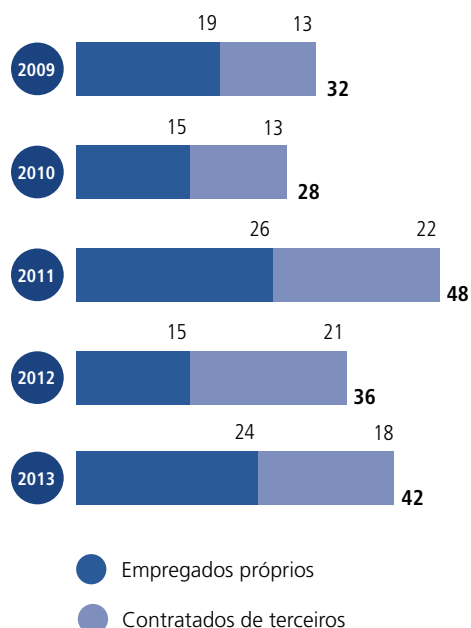
Segurança assumiu importante papel na estratégia da Cosern e reforçou o desafio de alcançar a meta anual de acidente zero.





CAPITAL HUMANO
COLABORADORES

Acidentes de trabalho GRI LA7



das equipes de prestadores de serviços, levando a valorização da saúde ocupacional como fator importante e requisito essencial para a continuidade do relacionamento entre o Grupo Neoenergia e seus parceiros.

Vacinação contra a gripe – 704 colaboradores receberam gratuitamente doses da vacina que previne contra o vírus da gripe comum e o H1N1, causador da gripe suína. GRI LA8

Atividade física – Incentivo à atividade física com a instalação de academia de ginástica dentro das sedes de algumas empresas ou convênios com academias locais, quando a empresa não dispõe de contingente de colaboradores que assegure o custo-benefício de academia interna; 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 sem o devido cuidado e atenção.

Segurança do Trabalho (próprios e terceirizados) – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA); constituição e coordenação das Cipas; palestras e reuniões de segurança; inspeções de segurança em imóveis administrativos, subestações e turmas; formação de brigadistas e planos de emergência; recepções e auditorias de saúde e segurança nas Empresas Prestadoras de Serviços (EPS); fiscalização de alojamentos; realização do IX Seminário de Saúde e Segurança para EPS; controle e acompanhamento dos indicadores de acidentalidade. GRI EU16

INDICADORES DE SEGURANÇA GRI LA7

	Empregados			Subcontratados		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Nº total de acidentes (1)	33	3	43	29	0	29
Nº de acidentes com afastamento	21	3	24	17	0	17
Nº de acidentes sem afastamento	12	7	19	11	0	11
Nº de óbitos	0	0	0	1	0	1
Taxa de Frequência de Acidentes	21,54	6,84	19,62	5,24	0	5,24
Dias perdidos (dias reais por acidente) (2)	131	20	151	6.510	0	6.510
Taxa de dias perdidos	184	-43	-123	6.510	0	6.510
Taxa de doenças ocupacionais	3	1	4	0	0	0
Absentéismo						
Baixas do ano	2.419	1.129	3.548			
Dias de baixa	7.206	3.792	10.998			
Taxa de absenteísmo						

(1) Inclui pequenas lesões (nível de primeiros socorros)

(2) A contagem de dias perdidos (dias de trabalho regular) começa no momento do acidente

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

CAPITAL HUMANO
COLABORADORES

**PARTICIPANTES DA AÇÃO
CAMINHANDO COM
ENERGIA REALIZADA
DURANTE A SEMANA
INTERNA DE PROMOÇÃO DE
ACIDENTES E QUE TAMBÉM
PROMOVEU ARRECADAÇÃO
DE ALIMENTOS**

Remuneração e benefícios

Em 2013, o menor salário pago a um colaborador da Cosern foi de R\$ 1.083,24, valor 1,59 vez maior que o mínimo nacional, de R\$ 678,00. Além dos benefícios garantidos pela legislação, como vale-alimentação e vale-transporte, os colaboradores da Cosern têm direito a auxílios adicionais, como programa educacional (ensino técnico e superior); auxílio-creche e pré-escola que, por acordo sindical, será estendido para crianças de até 8 anos a partir de 2014; plano de saúde e odontológico; seguro de vida; fundo de previdência privada; financiamento para compra de óculos ou tratamento ortodôntico; assistência para filho excepcional; participação nos lucros e resultados. **GRI EC5, LA3**

Aposentadoria

A partir de abril, a Cosern iniciou a realização de mais uma edição do Programa de Preparação para Aposentadoria, denominado Meu Momento, destinado a dar suporte a todos os colaboradores em fase de aposentadoria, levando-o a realizar essa transição com menor impacto. O programa, que consiste em palestras e oficinas nas quais especialistas e consultores abordam assuntos relacionados ao tema, contou a com a participação de 16 colaboradores. **GRI LA11**

1,59 vez

É proporção entre o menor salário pago na Cosern e o salário mínimo nacional

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

Em 5 anos		Homens		Mulheres		Total
Função	Número	%	Número	%	Número	%
Diretores e superintendentes	4	4%	3	5%	7	4%
Gerentes e gestores	20	18%	19	32%	39	23%
Técnicos	21	19%	4	7%	25	15%
Operacionais	64	59%	34	57%	98	58%
Total	109	100%	60	100%	169	100%
Em 10 anos		Homens		Mulheres		Total
Função	Número	%	Número	%	Número	%
Diretores e superintendentes	11	5%	5	6%	16	5%
Gerentes e gestores	33	15%	29	37%	62	21%
Técnicos	50	23%	7	9%	57	19%
Operacionais	122	56%	38	48%	160	54%
Total	216	100%	79	100%	295	100%

Plano de previdência GRI EC3

A companhia possui ainda planos de pensão e aposentadoria, sendo patrocinadora da Fundação Cosern de Previdência Complementar (Fasern), pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, que tem por finalidade principal propiciar aos seus participantes, e respectivos beneficiários, uma renda pecuniária de suplementação de aposentadoria e pensão, conforme regulamentos dos planos de benefícios a que estiverem vinculados.

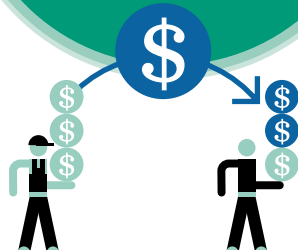
As contribuições correntes (da patrocinadora e dos participantes) destinam-se à constituição de reservas para cobertura dos benefícios a serem pagos aos participantes e são acumuladas desde sua admissão nos planos. No Plano de Benefícios Previdenciários da Fasern Regulamento 001 (Benefício Definido) eventuais insuficiências serão de corresponsabilidade da companhia. No encerramento de 2013, essas obrigações somavam R\$ 64,1 milhões.

A partir de março de 1999, a Fasern implantou o Plano Misto de Benefícios Previdenciários nº 001, de Contribuição Definida (CD), ao qual estão vinculados todos os empregados ativos. Os benefícios são pagos sob a forma de pecúlio, com pagamento único ou parcelado, a critério do participante ou de seus beneficiários. Por suas características, o plano CD não apresenta déficit ou superávit, já que o resultado dos investimentos é integralmente repassado para os participantes.

A contribuição da companhia para o plano CD corresponde a 6,68% do total da folha de pagamento mensal dos participantes ativos (soma dos salários reais de contribuição), dos quais 4,45% correspondem à contribuição normal (igual a dos participantes), 0,42% à contribuição dos benefícios de risco e 1,81% à cobertura das despesas administrativas dos planos previdenciários administrados pela Fasern.

Previdência

Planos de previdência privada administrados pela Fasern asseguram complementação ao benefício pago pelo INSS aos aposentados.





INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

EMPREGADOS/EMPREGABILIDADE/ADMINISTRADORES

a) Informações gerais	2013	2012	2011
Número total de empregados	737	737	733
Empregados até 30 anos de idade (%)	19,67%	19,30%	17,9%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	30,53%	27,20%	25,9%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	20,62%	24,70%	29,7%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	29,17%	28,80%	26,5%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	25,64%	26,10%	25,6%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	25,00%	22,00%	20%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	11,80%	12,50%	13,37%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	45,05%	45,52%	46,66%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	47,50%	48,78%	50,63%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	8,96%	4,30%	5,18%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	3,39%	3,10%	3,30%
Empregados portadores de deficiência	31	23	23
b) Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2013	2012	2011
Remuneração			
Folha de pagamento bruta	55.184	67.450	57.501
Encargos sociais compulsórios	25.966	18.125	15.492
Benefícios			
Educação	1.199	1.169	1.193
Alimentação	4.854	4.521	3.436
Transporte	362	351	380
Saúde	2.523	2.132	1.909
Fundação	2.759	2.672	2.363
Segurança e saúde no trabalho	257	1.263	2.993
Capacitação e desenvolvimento profissional	818	1.082	1.027
Auxílio creche	472,05	383	487
Participação nos lucros ou resultados	7.416	5.581	5.126
Outros (Esporte, Cultura, Seguro de vida em grupo, Auxílio funeral, Auxílio moradia, Auxílio filho excepcional)	1.842	1.925	1.958
c) Participação nos resultados	2013	2012	2011
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	7.416	5.399	5.126
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	13,44%	9,94%	10,40%
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	0,004%	1%	1%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	13,92	23,07	17,94
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	10,03	7,66	2,55

CAPITAL HUMANO
COLABORADORES

d) Perfil da remuneração Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários (R\$)	2013	2012	2011
Até R\$ 1.600,00	17,37%	19,97%	21,72%
De R\$ 1.600,00 até R\$ 2.000,00	11,94%	11,69%	16,80%
De R\$ 2.000,00 até R\$ 3.000,00	24,97%	24,32%	23,77%
Acima de R\$ 3.000,00	45,73%	44,02%	37,71%
Por Categorias (salário médio no ano corrente) R\$			
Cargos de diretoria (Neoenergia e Presidência Cosern)	18.527,21	15.081,14	14.919,45
Cargos gerenciais (executivos, gerentes, gestores e superintendentes)	11.521,50	9.639,00	9.001,55
Cargos de analistas	4.848,64	4.368,08	4.076,35
Cargos técnicos	3.212,54	3.059,50	2.952,35
Cargos administrativos	2.358,73	2.188,33	2.063,02
Cargos de produção (operacionais)	1.659,54	1.546,75	1.449,75
e) Saúde e segurança no trabalho	2013	2012	2011
Média de horas extras por empregado/ano			
Número total de acidentes de trabalho com empregados	24	15	26
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados	18	21	22
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,016	0,019	0,03
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	1,60%	1,15%	0,01
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%)	0	0	1
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	1	0	2
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	19,3	11,35	18,65
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	4,91	5,74	6,44
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ mil)	0	0	0
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ mil)	0	0	0
f) Desenvolvimento profissional	2013	2012	2011
Perfil da escolaridade discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados	737	737	733
Ensino fundamental	9,23%	10,33%	8,51%
Ensino médio	51,02%	42,66%	45,27%
Ensino superior	35,41%	43,07%	42,38%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	4,34%	3,94%	3,84%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação R\$ (mil)	835,80	1.083,88	1.027
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	26.362	21.085	111,09



g) Comportamento frente a demissões	2013	2012	2011
Número de empregados ao final do período	737	737	733
Número de admissões durante o período	55	49	52
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	34,54%	104,44%	11,54%
Reclamações trabalhistas			
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	31.393	31.839	41.350
Valor provisionado no passivo	20.768	18.522	15.956
Número de processos existentes	246	254	266
Número de empregados vinculados nos processos	737	737	733
h) Preparação para a aposentadoria	2013	2012	2011
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	2.759	2.672	2.363
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	737	737	733
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	16	47	72
i) Trabalhadores Terceirizados	2013	2012	2011
Número de trabalhadores terceirizados/contratados	1.649	1.754	1.782
Custo total (R\$ mil)	ND	ND	ND
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	66,57%	69%	71%
Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários Faixas (R\$)			
Até 1.000,00	86%	ND	ND
De 1.000,00 a 2.000,00	13%	ND	ND
Acima de 2.000,00	1%	ND	ND
Perfil da escolaridade em relação ao total de terceirizados discriminar (em %):			
Ensino fundamental	34%	ND	ND
Ensino médio	60%	ND	ND
Ensino superior, pós-graduação	6%	ND	ND
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	123	178	93
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados/contratados	1.895	172	3.834
j) Administradores	2013	2012	2011
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)	97,00	90,00	74,60
Número de Diretores (B)	6	5	5
Remuneração e/ou honorários médios A/B	16,17	18,00	14,92
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ mil) (C)	30,13	30,20	23,00
Número de Conselheiros de Administração (D)	5	8	8
Honorários médios C/D	6,03	3,78	2,88





CAPITAL SOCIAL

A Cosern trabalha para aumentar a satisfação de clientes e sociedade com iniciativas de acesso à energia elétrica, campanhas para uso eficiente e seguro e ações de inclusão social que incentivam o exercício da cidadania.

39,5%

dos clientes são beneficiados com o subsídio da Tarifa Social.





COMPROMISSOS

GRI 4.12

Ao manter o compromisso com a sustentabilidade, a Cosern investe em iniciativas e ações de inclusão social que colaboram com o exercício da cidadania e a melhoria da qualidade de vida de populações menos favorecidas, priorizando o bem-estar individual e coletivo. É uma empresa consciente de sua responsabilidade para com a comunidade e dos reflexos de suas ações em todo o contexto socioeconômico da região onde está inserida.

A Cosern cria valor para as partes interessadas por meio da incorporação dos Princípios de Ação Coletiva descritos no Código de Ética em suas atividades rotineiras no relacionamento com sociedade, colaboradores, acionistas, clientes, fornecedores, prestadores de serviços e entes públicos, da busca da excelência do trabalho e do compromisso em oferecer serviços com eficiência, qualidade e segurança.

A Cosern também é signatária de diversas iniciativas promovidas por organizações, institutos e entidades que reforçam suas metas com a sustentabilidade e se alinham com a sua missão e seus valores. Entre elas, destacam-se:

Pacto Global – A empresa aderiu ao Pacto Global da ONU em 2007, quando assumiu o compromisso de aditar em suas práticas de negócios valores fundamentais nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção refletidos em dez princípios. Anualmente, comunica o progresso dessas iniciativas por meio da publicação de seu Relatório de Sustentabilidade.

Contribuição Empresarial para a Promoção da Economia Verde e Inclusiva – Compromisso proposto pela rede brasileira do Pacto Global de ampliar a contribuição para promover o desenvolvimento sustentável, integrando a sustentabilidade nas estratégias de negócio. Foi subscrito pela Cosern em junho de 2012, durante a Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável, a Rio+20. Na mesma ocasião, a companhia aderiu ao Compromissos e Demandas para a Construção do Futuro que Queremos. Como parte desse compromisso, em 2013, na revisão de seus princípios direcionadores, a Sustentabilidade foi inserida como um Valor da empresa.

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

10 Princípios

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



Pacto Global
Rede Brasileira

CAPITAL SOCIAL
COMPROMISSOS

**6º CONGRESSO
INTERNACIONAL DE DIREITO
DO TRABALHO, EM NATAL,
QUE TEVE SUA REALIZAÇÃO
APOIADA PELA COSERN**

Empresa Amiga da Criança – Em agosto de 2013, a Cosern recebeu por mais um ano o selo da Fundação Abrinq como Empresa Amiga da Criança, reconhecimento que possui desde 2003 por declarar anualmente que promove ações alinhadas aos cinco compromissos da Fundação em defesa dos direitos da criança e do adolescente.

Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social – A Cosern é associada, desde 2004, à organização sem fins lucrativos que fomenta a gestão de negócios de forma socialmente responsável. A iniciativa compreende a incorporação dos indicadores Ethos de Responsabilidade Social, preenchidos pela empresa anualmente, como referência para as práticas de gestão e o relacionamento com colaboradores, clientes, fornecedores, comunidade, acionistas, poder público e com o meio ambiente.

Participação em entidades

A companhia integra diferentes associações de classe, com destaque para a Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), na qual está presente em grupos de trabalho, e a Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte (Fiern), em que atua na Comissão de Responsabilidade Social. É membro ainda das seguintes entidades: Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica (Abraconee); Câmara Americana de Comércio para o Brasil (Amcham); Centro de Pesquisas de Energia Elétrica (Cepel) e Comitê Brasileiro da Comissão de Integração Energética Regional Cier (Bracier). Participa ainda de debates sobre temas de interesse do negócio em diversos fóruns, setoriais e empresariais, com o objetivo de fortalecer opiniões da distribuidora e políticas corporativas do Grupo Neoenergia em seu relacionamento com o órgão regulador. **GRI 4.13**

Compromisso

Cosern investe em iniciativas de inclusão que colaboram com o exercício da cidadania e a melhoria da qualidade de vida da população





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. A Cosern revisou e aperfeiçoou processos internos para ganhar eficiência. Um dos resultados foi a redução no tempo de espera para atendimento nas agências, que passou de 9,0 para 6,16 minutos. Entre as mudanças, o departamento de Clientes migrou da Superintendência de Operações para a Superintendência Comercial, visando atender plenamente ao objetivo de prestar serviços de qualidade e atender às necessidades dos clientes.

A nova estrutura concentra todas as ações relacionamento, porém direciona o atendimento aos clientes corporativos e aos residenciais para equipes específicas. Além disso, é mantida uma unidade de suporte a dois segmentos de clientes especiais: Grandes Clientes (Grupo A) e Poder Público. [GRI 4.16](#)

Comunicação

Baseada na norma Gestão da Comunicação e Relacionamento Institucional, Comercial e Interno e na Resolução nº 414/2010 da Aneel, a política de comunicação externa e imagem da Cosern prioriza a transparência. Tem como critério não produzir publicidades enganosas ou abusivas, ou que causem constrangimento ao consumidor ou a empresas, ou anúncios que venham a acentuar diferenciações sociais ou raciais, visto que as campanhas publicitárias seguem a regulamentação estabelecida no Estatuto do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar). [GRI PR6](#)

A Cosern publica os indicadores de continuidade individuais (duração e frequência das interrupções) nas faturas de energia, que contêm ainda identificação detalhada do cliente, datas de leituras dos medidores (anterior, atual e previsão da seguinte); parcela referente a impostos incidentes sobre o faturamento realizado; valor total a pagar; indicadores de qualidade do fornecimento; e número de telefones para solicitações e/ou reclamações. Por determinação da Aneel, a conta pode incluir ainda indicação de fatura vencida e não paga, mês e valor das seis faturas mais antigas e o percentual do reajuste tarifário autorizado. Além disso, as faturas trazem informações sobre o consumo eficiente e seguro da energia elétrica e as práticas socioambientais da empresa na prestação do serviço. [GRI PR3](#)

32%

foi a redução do tempo de espera nas agências. De 9 para 6,16 minutos

CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

Atendimento

A Cosern possui diversos canais de atendimento para seus clientes, como agência, teleatendimento e internet, pelos quais são recebidas sugestões, pedidos de informações e reclamações com registro no sistema comercial (SAP/CCS). Além disso, dispõe de 1.716 locais de pagamento, considerando as agências de atendimento, os bancos e seus respectivos correspondentes. Novidade em 2013 foi a criação de serviço de mensagens por celular (SMS) para clientes enviarem comunicação sobre falta de energia.

Agências – São 21 agências, sendo três na capital e 18 no interior do Estado. No início de 2013, foi realizada a transferência dos locais de atendimento das agências Assu, Parnamirim, São Paulo do Potengi e Santa Cruz para prédios dedicados, devido a problemas na estrutura física das Centrais do Cidadão onde a agência estava instalada, oferecendo assim maior conforto no espaço destinado ao atendimento a clientes. Em abril, o contrato de prestação do serviço de atendimento em agências foi reformulado, passando a ser especificado por tipos de agências de acordo com o volume médio mensal de atendimentos. Lançou-se coleta de preço com essa nova modalidade de contratação, para a qual concorreram pelo menos cinco empresas prestadoras de serviços de todo o país. Essa otimização na contratação também resultou em uma redução na ordem de 25% sobre o custo mensal desse serviço.

**AGÊNCIA VIRTUAL DA
COSERN FOI REFORMULADA
EM 2013 E RECEBEU 36%
MAIS ACESSOS DURANTE
O ANO, SUPERANDO 1,3
MILHÃO DE SOLICITAÇÕES**

CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

Cosern Serviços – Finalizou o ano com 148 lojas que realizam atendimento comercial onde não há agências de atendimento presencial. Em abril iniciou-se o controle do tempo de espera de atendimento, por meio da emissão de senha via POS, possibilitando atender a exigência regulatória e proporcionar a satisfação do cliente, com o acompanhamento do cumprimento do tempo de espera máximo, por parte do credenciado.

Teleatendimento – Com 177 posições, a central de teleatendimento recebeu mais de 2,3 milhões de chamadas em 2013, com tempo médio de atendimento de 230 segundos. Desde 2009, o teleatendimento dispõe de tecnologia para deficientes auditivos, em cumprimento ao Decreto Federal 6523/2008 e à Resolução 414/2010, da Aneel. **GRI EU24**

Agência Virtual (www.cosern.com.br) – Completamente reformulado e modernizado, em 2013 o portal recebeu 36% mais acessos do que em 2012, superando 1,3 milhão de solicitações. Dentro dos serviços oferecidos, houve maior procura pelo serviço de segunda via de fatura e do certificado de quitação de débitos. Outros serviços importantes oferecidos são os atendimentos sobre falta de energia, solicitação de ligação nova, troca de titularidade e religação.

Short Message Service (SMS)-Torpedo – Implantado ao longo de 2013, como forma de facilitar o acesso do cliente para o registro da ocorrência de falta de energia, possibilita o envio e recebimento do protocolo de sua reclamação, de forma ágil e confiável.

Clientes Corporativos – Cerca de 5 mil clientes, que representam aproximadamente 43% do consumo e 37% do faturamento total da Cosern, recebem atendimento diferenciado e personalizado. Fazem parte desse grupo os clientes da classe Poder Público (federal, estadual e municipal), do mercado livre, parcialmente livre, potencialmente livre e geradores, e os mais de 2,6 mil contratos do Grupo A.

Ouvidoria

Criada especialmente para registrar e dar tratamento a sugestões, elogios e reclamações de clientes que não foram solucionadas pelos canais de atendimento, a Ouvidoria atua com as áreas para orientar quanto ao fiel cumprimento da regulamentação do setor elétrico, visando eliminar os riscos regulatórios e tendo como principal desafio resgatar a satisfação do cliente. Recebeu 28.537 manifestações em 2013, das quais 3,52% foram reclamações de consumidores sobre os serviços prestados pela distribuidora. Os processos mais reclamados foram: consumo, irregularidade e ligação (prazo), com 33%, 27% e 15% do total de reclamações procedentes, respectivamente.

Canais

Diversidade de pontos de contato permite receber sugestões, reclamações e pedidos de informações dos clientes.



CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

Satisfação do cliente GRI PR5

A Cosern participa anualmente de pesquisas de satisfação do consumidor realizadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia (Abradee), que determina o Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP).

Em 2013, a distribuidora potiguar obteve 80,6 pontos no ISQP, superando sua pontuação de 76,6 de 2012 e se classificando na 12ª posição no ranking nacional, entre as distribuidoras com mais de 500 mil consumidores.

Já por meio da Pesquisa Aneel, que abrange as 63 distribuidoras no País, é obtido o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc). Em 2013, a empresa ficou na 5ª posição da Região Nordeste, com a pontuação de 66,35 superior à média regional, de 61,63, e média Brasil de 60,41.

Além disso, juntamente com as demais empresas da Neoenergia, a Cosern dispõe da Pesquisa de Avaliação dos Provedores de Serviços Públicos, com o objetivo de verificar a qualidade dos serviços prestados pela distribuidora em relação a outros serviços de utilidade pública prestados por concessionárias ou organizações (transporte, educação, segurança pública, saúde, telefonia fixa e celular, água e saneamento básico, entre outros). Ainda em 2013, a Cosern participou da 1ª Pesquisa Abradee de Satisfação de Grandes Clientes, com o objetivo de apresentar diagnóstico e traçar um plano de melhoria diante dos resultados apresentados. O índice de satisfação geral foi de 87,8.

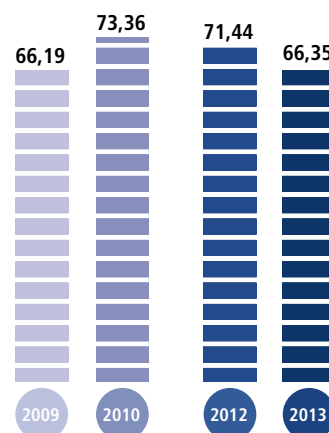
Reclamações

Em 2013, dando continuidade às ações de melhoria iniciadas em 2012, com foco na qualidade do serviço prestado, houve decréscimo no registro de reclamações procedentes, da ordem de 16% em relação ao último trimestre do ano anterior.

Havia ocorrido um crescimento do número de reclamações procedentes a partir de 2011, resultado de modificações no processo de apuração com o objetivo de uniformizar procedimento de registro de reclamações em todas as distribuidoras da Neoenergia do País. A mudança visou à certificação exigida pelo órgão regulador e permitir a comparação, na mesma base, dos indicadores de duração e frequência das reclamações entre todas as distribuidoras.

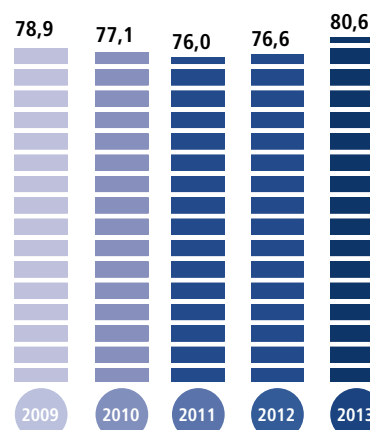
O resultado da eficiência dessa estrutura de serviços pode ser visualizado por meio do indicador regulado Frequência Equivalente de Reclamação (FER), que, basicamente, mede o número de reclamações procedentes para cada grupo de 1.000 consumidores. O FER para Cosern, estabelecido pela Aneel para o ano de 2013, foi de 35, enquanto o alcançado foi de 11,14, representando um resultado 68,17% menor do que a meta estabelecida.

Índice de Satisfação do Consumidor (Iasc)



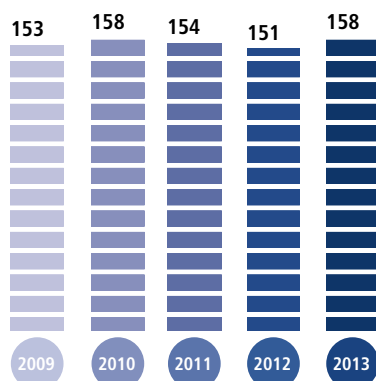
Não houve pesquisa em 2011

Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP)

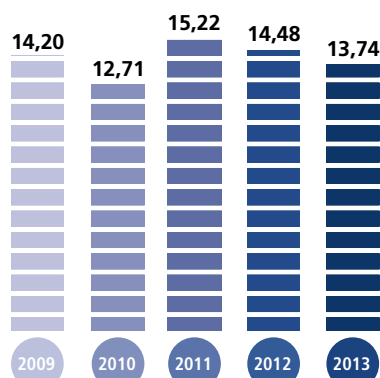


CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

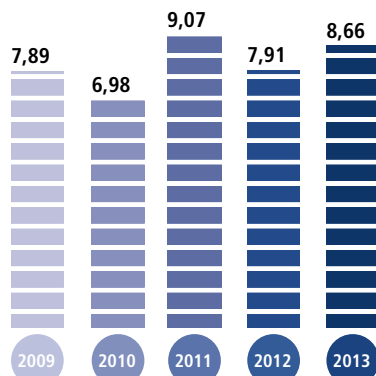
Tempo médio de atendimento (TMA) (em minutos)



Duração de interrupção (DEC) (em horas) GRI EU29



Frequência de interrupção (FEC) (em vezes) GRI EU28



Qualidade do serviço

A qualidade do fornecimento de energia é verificada principalmente pelos indicadores de qualidade: Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor (DEC) e Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor (FEC), que aferem as falhas ocorridas na rede de distribuição de energia elétrica. O cálculo desses índices considera a média móvel dos últimos 12 meses.

No ano de 2013, o sistema de distribuição registrou DEC 13,74 horas e FEC de 8,66 interrupções, valores respectivamente 15% e 28% mais baixos que as metas de DEC e FEC global definidos pela Aneel (DEC de 16,15 e FEC de 12,08). Desconsiderada a contribuição das interrupções originadas pela transmissora, foram registrados DEC de 13,39 horas e FEC de 7,90 interrupções. Já o Tempo Médio de Atendimento (TMA) em 2013 foi de 157,8 minutos, ficando 4,4% acima do realizado em 2012.

A Cosern atingiu o patamar de 98,31% no cumprimento do plano de manutenção da transmissão (linhas e subestações) e no plano de manutenção da distribuição atingiu um índice de 98,16%. Destaca-se o cumprimento de ações tais como: substituir 279.354 m de cabo e cabo nu por multiplexado, manutenção de 1.181 circuitos secundários, poda de 103.816 árvores e instalação de 8.177 isoladores de suspensão.

Segurança da comunidade GRI EU24

Colocando a vida das pessoas em primeiro lugar, como preza um dos valores da companhia, a Cosern realizou diversas ações diretas e indiretas para conscientizar a população sobre o uso seguro da energia.

Em 2013, a Cosern estabeleceu diálogo com o Sesi e o Sindicato da Construção Civil do Estado (Sinduscon/RN), buscando parceria para inserção de ações sobre uso seguro de energia nos programas desenvolvidos com os trabalhadores da construção civil. O objetivo é conscientizar os profissionais sobre os riscos, de forma a contribuir para a redução dos acidentes com a rede elétrica ocorridos na execução inadequada de manutenção ou construção civil por profissionais autônomos.

Sob essa perspectiva, a empresa aderiu a uma iniciativa do Sinduscon/RN em parceria com o Sesi/RN na promoção do Dia Nacional da Construção Social. A iniciativa tem como objetivo proporcionar ao trabalhador da indústria da construção civil e seus dependentes um dia de lazer, com ofertas de serviços nas áreas de saúde, cidadania, cultura e responsabilidade social. Durante o evento que reuniu cerca 4,5 mil participantes, a Cosern realizou palestras educativas sobre segurança, uso racional da energia elétrica e o novo padrão de entrada para ligações de energia monofásicas e trifásicas. A companhia fez ainda doação de lâmpadas fluorescentes compactas aos participantes com as contas de energia em dia e realizou o cadastro de consumidores na Tarifa Social de energia elétrica.

CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

Para 2014, está prevista a consolidação de uma agenda conjunta para ações contínuas com o Sinduscon/RN contemplando inclusive a inserção de conteúdo sobre uso seguro nos treinamentos promovidos pela instituição junto aos profissionais do setor.

Iniciativas

A essa iniciativa, somaram-se a organização de palestras, inspeções de segurança e distribuição de cartilhas, assim como o desenvolvimento de campanhas de prevenção de acidentes direcionadas a datas específicas, como carnaval e férias escolares.

Veiculadas em diversas mídias como mensagem na conta de energia, jornal, rádio e TV as peças da campanha deram dicas de como evitar acidentes. Além disso, ocorreu campanha nacional para chamar a atenção do consumidor a respeito de quatro temas que registram quase a metade das ocorrências de acidentes com energia elétrica no País: instalar ou reparar antena de TV; soltar pipa/papagaio; construção ou manutenção predial; e ligação elétrica clandestina furto de energia.

Mesmo com todo o esforço empreendido pela empresa na prevenção e orientação sobre o uso adequado e os riscos e perigos da energia elétrica, ainda foram registradas nove ocorrências envolvendo a comunidade em 2013. **GRI EU25**

Para os cuidados e atenção com a saúde da população, a Cosern segue as resoluções Aneel 398 e 413/2010, que determinam os limites recomendados pela Organização Mundial de Saúde (OMS) para a exposição humana a campos elétricos e magnéticos originários de instalações de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica.

A Aneel exige que sejam realizadas medições ou cálculos de campos eletromagnéticos em instalações com tensão igual ou superior a 138 kV. Duas linhas de distribuição da Cosern que operam nessa tensão tiveram leituras dos campos eletromagnéticos realizadas em 2011, quando não foi registrado qualquer valor acima dos limites estipulados pela legislação. Mesmo não sendo obrigatório, a empresa também realizou as medições em uma subestação de 69/13,8 kV (Subestação Neópolis), que também não registrou qualquer não conformidade. **GRI PR1**



Campanha

Anúncios chamaram a atenção para os riscos e deram dicas à população sobre o uso seguro e eficiente de energia elétrica.

CAPITAL SOCIAL
CLIENTES**PRINCIPAIS AÇÕES DE ORIENTAÇÃO SOBRE USO SEGURO DA ENERGIA EM 2013**

Ações/Iniciativas	Objetivo	Público-Alvo/Resultados alcançados
Palestras programadas nas atividades do Programa de eficiência energética	Orientar a comunidade sobre os riscos e perigos no uso da energia elétrica, buscando conscientizar sobre o uso seguro e eficiente desse produto.	Comunidade em geral dos municípios atendidos. Realizadas 125 palestras para um público de 7.734 participantes, contando ainda com a distribuição de 46.404 cartilhas sobre uso seguro e eficiente de energia elétrica.
Participação institucional em feiras e eventos festivos nas comunidades	Distribuição de folheteria, pôlderes e cartilhas com dicas sobre segurança no uso final da energia elétrica.	Comunidade em geral presentes nos seguintes eventos: Mossoró Cidade Junina, Natal Encantado, I Mostra de Cinema do Gostoso, I Feira Potiguar do Livro, Palestra IFRN Campus Mossoró, Corrida Caminhada Rádio 93, Feira Mix, Semana de Cidadania – Coteminas
Palestras sobre a instalação do padrão de fornecimento de energia elétrica em baixa-tensão.	Orientar sobre noções básicas de eletricidade, normas de fornecimento e uso seguro da energia.	Eletricistas, pedreiros autônomos e balconistas de lojas de materiais de construção. Participação de cerca de 700 pessoas em 12 municípios visitados.
VIII Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica, promovida pela Abradee.	Orientar a população sobre os riscos e perigos no uso da energia elétrica, buscando conscientizar sobre o uso seguro e eficiente desse produto.	População em geral. Distribuição de panfletos nos seguintes eventos : 7º Congesp -RN, Feira Industrial e Comercial da Região Oeste (Ficró), 3ª Feira do Livro e Quadrinhos de Natal, Fest Bossa Jazz de Pipa, Dia da Construção Social, Festival Mada.
Campanha de Segurança Cosern em feiras de negócio e eventos socioculturais	Orientar sobre o uso seguro e eficiente da energia. Distribuição de 64.800 cartilhas	Público atingido em torno de 10.800 pessoas nos municípios de Natal e Parnamirim, durante os eventos: Floq e Festa do Boi.
Cosern nas Comunidades	Palestras sobre uso seguro e eficiente da energia, doação de lâmpadas e geladeiras, atendimento comercial com cadastro na Tarifa Social.	Realizado de março a dezembro , contemplou 11 municípios: São Gonçalo do Amarante, Parnamirim, Caicó, Cruzeta, Parelhas, Canguaretama, João Câmara, Macaíba, Mossoró, Ceara-Mirim a Natal 2.050 participações em palestras sobre uso seguro e eficiente da energia.
Projeto Aprendendo a Ser Cidadão – Promotora Itinerante	Orientações sobre o uso seguro da energia elétrica, divulgadas por meio dos materiais educativos da Cosern, durante a programação da Promotora Itinerante em que são realizadas palestras e oficinas sobre educação ambiental, combate às drogas e cidadania.	O projeto, que tem como público-alvo os professores das escolas públicas dos municípios beneficiados, visa capacitar os educadores como multiplicadores em toda a comunidade. Em 2013, foram realizados eventos nos municípios de Serra Negra do Norte, Apodi, Tangará e Acari - Total de participantes 350 pessoas com abrangência para mais 1,5 mil.
Ações integradas em parceria com Sesi e Sinduscon – Sindicato dos Trabalhadores da Construção Civil)	Orientar a população sobre os riscos e perigos no uso da energia elétrica, buscando conscientizar sobre o uso seguro e eficiente.	Comunidade em geral e trabalhadores da construção civil Realização de palestras e distribuição de folheteria para cerca de 3 mil pessoas participantes do Dia Nacional da Construção Social.
Ação com parceiros de projetos socioculturais	Dicas de Segurança encaminhadas por e-mail marketing para todos os proponentes dos projetos incentivados, para disseminação do tema nas redes sociais e nos sites dos respectivos projetos.	19 parceiros, com abrangência de público do município de Natal e interior do Estado.
Portal da Cosern – Espaço de Segurança lançado em agosto de 2013. Hot Site Campanha de Segurança	Dicas de como evitar acidentes relacionados à energia elétrica em vias públicas; orientações sobre primeiros socorros e economia de energia.	Comunidade em geral.



INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

CLIENTES/CONSUMIDORES

a) Excelência no Atendimento

2013

2012

2011

Perfil de consumidores e clientes

Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total

Residencial	40,89	39,27	38,89
Residencial baixa renda	12,15	11,02	11,97
Industrial	11,98	13,62	16,26
Comercial	21,83	21,53	21,61
Rural	9,52	9,78	7,55
Poder Público	6,39	5,96	5,78
Iluminação Pública	3,61	3,73	3,77
Serviço Público	5,79	6,12	6,15

Satisfação do cliente

Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc Aneel	66,35	71,44	Não houve
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades (Abradee, Vox Populi e outras) e/ou pesquisas próprias = ISPQ Pesquisa Abradee	80,6	76,6	76,0

Atendimento ao consumidor

Total de ligações atendidas (<i>call center</i>)	1.670.652	1.823.558	4.398.765
Número de atendimentos nos escritórios regionais	692.170	692.067	756.841
Número de atendimentos por meio da internet	2.907.639	2.530.428	2.010.791
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	1,82%	3,07%	1,77%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	6,16	9	1,3
Tempo médio de atendimento (min)	8,23	8	3,15

Número de reclamações de consumidores encaminhadas

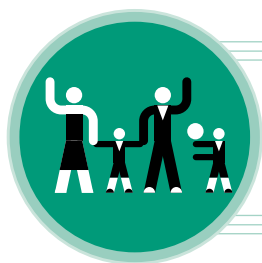
À empresa	30.403	52.004	61.798
À Aneel agências estaduais/regionais	1.046	1.037	ND
Ao Procon	85	184	138
À Justiça	2.115	3.025	2.819

Reclamações Principais motivos

Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	14,23	15,73%	18,87%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	1,12%	0,47%	0,33%
Reclamações referentes a interrupções (%)	0,02%	93,22%	0,01%
Reclamações referentes à emergência (%)	ND	ND	ND
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	56,55%	56,89%	45,43%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,53%	0,09%	0,07%
Reclamações por conta não entregue (%)	4,74%	5,01%	18,02%

CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

a) Excelência no Atendimento	2013	2012	2011
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	ND	ND	ND
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	11,49%	6,56%	6,36%
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	1,34%	0,55%	ND
Outros (especificar) (%) = Rec. Atendimento, Obras, cobrança, impactos Ambientais, Outros Danos, Arrecadação e Cadastro.	9,99%	15,32%	10,90%
Reclamações solucionadas			
Durante o atendimento (%)	ND	ND	ND
Até 30 dias (%)	99,63%	96,99%	ND
Entre 30 e 60 dias (%)	ND	ND	ND
Mais que 60 dias (%)	ND	ND	ND
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	46,94%	48,09%	53%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações recebidas (%)	46,61%	47,64%	50%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor	ND	2	ND
b) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados	2013	2012	2011
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa Valor apurado.	13,74	14,48	15,22
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa Limite.	16,15	16,67	17,60
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa Valor apurado.	8,66	7,91	9,07
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa Limite.	12,08	13,26	14,45
c) Segurança no uso final de energia do consumidor	2013	2012	2011
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária.	1.895	172	3.834
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros.	14	11	8



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 a gestão das empreiteiras de maneira mais completa, detalhada e alinhada. As três distribuidoras Cosern, Celpe e Coelba definiram uma série de indicadores de acompanhamento para serem respondidos mensalmente pelas EPSs. Esses indicadores abrangem dados econômico-financeiros, trabalhistas, de saúde e segurança, de qualidade e de controle de materiais.

Na Cosern, seis fornecedores estratégicos têm monitorados todos esses indicadores. Também chamados de âncoras, esses fornecedores correspondem a 90% do volume de serviço da empresa.

O trabalho conjunto de definição dos indicadores foi realizado a partir de agosto, de forma a permitir o levantamento de um diagnóstico das prestadoras de serviço referente ao último trimestre de 2013. Para 2014, os indicadores serão monitorados mensalmente.

Com o programa, a Cosern pretende aprimorar o processo de seleção das empreiteiras, antecipar demandas que prejudicam a qualidade dos serviços prestados e montar planos de ação das contratadas para melhorar a execução de processos. O desenvolvimento dos planos de ação da EPSs 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.

Avaliações

A empresa mantém rotina de avaliações semestrais das famílias estratégicas de materiais fornecidos, que são inspecionados na própria fábrica ou no almoxarifado da Cosern no intuito de verificar se atendem aos requisitos técnicos necessários.

A Cosern segue o modelo corporativo do Grupo Neoenergia, que realiza ciclo anual de compras, responsável por suprir 90% das demandas da distribuidora potiguar. Com isso, a maior parte dos fornecedores de materiais é do eixo Sul-Sudeste do País. Entretanto, sempre que possível, a Cosern prioriza os fornecedores locais. Prova disso é que 100% do concreto utilizado pela empresa é produzido em fábricas potiguares em 2014, inclusive, será implantado o sistema SAP nessas fábricas para melhorar as transações operacionais com a Cosern de movimentação e faturamento.

Em 2013, foi aprovado investimento superior a R\$ 1 milhão para a compra da ferramenta *Websupply*. Com o melhor conceito do mercado e interface que se relaciona adequadamente com o SAP, a nova ferramenta substituiu o *E-procurement* com o objetivo de aprimorar

100%

dos postes de concreto utilizados pela empresa são produzidos por fabricante local



CAPITAL SOCIAL
FORNECEDORES

a seleção e qualificação dos fornecedores. A previsão é que a o *Websupply* esteja totalmente implantado até junho de 2014.

A gestão de todos os fornecedores, de serviços ou de materiais, inclui ainda auditorias que monitoram o cumprimento de cláusulas contratuais que abordam questões como o respeito aos direitos humanos, entre elas a proibição do trabalho infantil, do trabalho forçado, segurança da informação e cumprimento das diretrizes de saúde e segurança. Constatada alguma não conformidade, as empresas auditadas podem ser multadas ou ter o contrato rescindido. Em 2013, não foram identificados fornecedores com risco significativo de operações envolvendo trabalho infantil ou análogo ao escravo. [GRI HR2, HR6, HR7](#)

Para 2014, a área de fornecedores da Cosern tem duas grandes metas: reduzir em 10% o atual estoque mobilizado de R\$ 34 milhões, trazendo ganhos financeiros para a organização; e melhorar a contratação de serviços acima de R\$ 250 mil, reduzindo o tempo do processo de 25 para 22 dias.

ORIGEM DOS FORNECEDORES [GRI EC6](#)

Serviços	Quantidade de fornecedores	% de fornecedores	Valor (R\$)	% do valor
Do Rio Grande do Norte	432	55%	65.546.187,48	38%
De fora do Estado	360	45%	104.982.237,32	62%
Total	792	100%	170.528.424,80	100%
Materiais	Quantidade de fornecedores	% de fornecedores	Valor (R\$)	% do valor
Do Rio Grande do Norte	260	49%	21.739.713,06	22%
De fora do Estado	270	51%	79.090.942,57	78%
Total	530	100%	100.830.655,63	100%

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

FORNECEDORES

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

a) Seleção e avaliação de fornecedores	2013	2012	2011
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%) (1)	ND	ND	ND
Fornecedores não qualificados (não conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa)/total de fornecedores (%)	ND	ND	ND
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente/total de fornecedores ativos (%)	ND	ND	ND
b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores	2013	2012	2011
Número de participação em capacitações	ND	ND	ND
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	ND	ND	ND

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



SOCIEDADE

GRI SO1, EC8

Educação, cultura e meio ambiente concentram o investimento social da Cosern para contribuir com a inclusão social no Estado do Rio Grande do Norte. As iniciativas se alinham às diretrizes da política de patrocínio do Grupo, que têm como princípio básico o incentivo e apoio às ações socioculturais como elemento de integração da empresa com a sociedade e contribuição para o desenvolvimento sustentável da região. No ano, o apoio a esses projetos significou investimento de R\$ 6,2 milhões, 23,3% acima de 2012.

Acreditando na educação como um agente de transformação da sociedade, o Grupo Neoenergia mantém desde 2006 parceria com o Instituto Ayrton Senna com o objetivo de estimular ações para a melhoria do desempenho de alunos da rede pública de ensino. A partir de 2013, o apoio passou a ser exclusivamente nos programas de correção de fluxo escolar Acelera Brasil e Se Liga, para os quais destinou R\$ 500 mil até 2012, haviam sido investidos cerca de R\$ 3,5 milhões em projetos de educação pela arte. As iniciativas atendem a escolas públicas dos Estados da Bahia, de Pernambuco e do Rio Grande do Norte e já beneficiaram mais de 19 mil crianças e 350 educadores nos três estados.

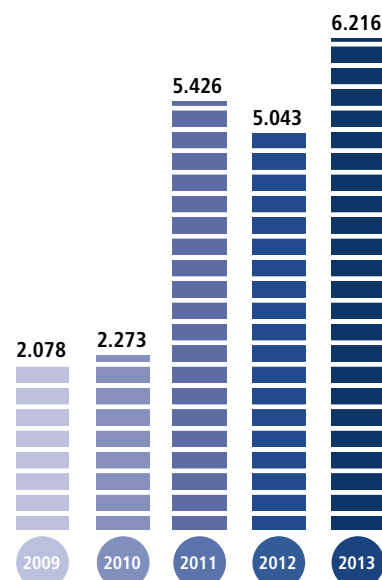
Como resultado da parceria nos Programas Se Liga e Acelera Brasil, em 2013 foram realizadas mais de 32 horas de capacitação para professores e supervisores e atendidos cerca de 300 alunos da rede pública de ensino, entre os 500 previstos no cronograma dos seis municípios do Estado cadastrados nos programas (Currais Novos, Lagoa Salgada, Luiz Gomes, Parazinho, Rodolfo Fernandes e São Miguel).

Cidadania

Em 2013 a Cosern estabeleceu convênio com o Sesi para a realização do Programa Sesi Atleta do Futuro, em parceria com a ONG Associação para o Desenvolvimento de Iniciativas de Cidadania do Rio Grande do Norte (Adic), objetivando proporcionar a crianças e jovens com idade entre 7 e 17 anos o acesso a práticas esportivas para o desenvolvimento de habilidades motoras, da aptidão física e de valores positivos no esporte. Com início das atividades previstas para o primeiro semestre de 2014, o projeto Sesi/Adic prevê o atendimento de 150 crianças da comunidade Passo da Pátria, no entorno do edifício-sede da Cosern.

Ainda em 2013, merece destaque a parceria com a Associação do Ministério Público do Estado no Programa Aprendendo a Ser Cidadão. Ele é desenvolvido por meio das ações do projeto Promotória Itinerante, que visa capacitar 850 professores das escolas públicas de 15 municípios do Rio Grande do Norte, no período de junho/2013 a agosto/2014, sobre a atuação do Ministério Público no combate às drogas e para a reinserção social dos usuários. O objetivo é que os professores se tornem multiplicadores na comunidade sobre as práticas preventivas de combate à droga. A programação inclui palestras e oficinas sobre Educação Ambiental, Combate às Drogas e Cidadania, além de orientações sobre o uso seguro da energia elétrica, divulgada por meio dos materiais educativos da Cosern.

Investimento social externo (em R\$ mil)





**DANÇARINOS DO
ESPETÁCULO SOBRE TODAS
AS COISAS, DO PROJETO
CIRCULAÇÃO GIRA DANÇA,
QUE SE APRESENTOU
EM NATAL EM 2013 E FOI
PATROCINADO PELA COSERN**

Cultura

Além dessas iniciativas, em 2013 a Cosern destinou R\$ 2.881.871,00 para 18 projetos com 80% de subsídio pela Lei Câmara Cascudo, do governo do Estado do Rio Grande do Norte, além de R\$ 180.000,00 em incentivo para o projeto do livro fotográfico *Relíquias-Patrimônio Arquitetônico do Nordeste do Brasil*, por meio da Lei Rouanet.

Os patrocínios fazem parte do Programa Energia para Crescer, que estabelece as diretrizes de responsabilidade socioambiental e de sustentabilidade do Grupo Neoenergia. Desde 2000, ano em que a companhia começou a utilizar os incentivos da Lei Câmara Cascudo, até 2013, os recursos aplicados totalizaram R\$ 19,6 milhões.

Apenas em 2013, a Cosern investiu R\$ 2,7 milhões em 16 projetos culturais por meio da Câmara Cascudo, nas áreas de educação, literatura, música, artes plásticas, dança, artes cênicas, cinema e cultura popular. A grande maioria dos projetos contemplados, 12 dos 16 selecionados, recebeu pela primeira vez o investimento da Cosern.

No ano, no processo de seleção dos projetos para incentivos, destacou-se a renovação do incentivo aos projetos já consagrados na agenda sociocultural do estado: Circuito Potiguar do Livro (literatura), Festival Mada (música), Circuito Cultural Ribeira e Oratório de Santa Luzia (eventos multiculturais). Os novos projetos atendem aos segmentos da literatura (Revista Grande Ponto e Projeto Rota Batida); música (Movimento Sinfônico, II Encontro Música Potiguar Brasileira/Jazz Intercâmbio Natal/New Orleans, Fest Bossa e Jazz de Pipa e 11º Prêmio Hangar de Música); educação (Conexão Felipe Camarão e Cultura e Luz), artes cênicas (1ª Mostra de Cinema de Gostoso e Contos Potiguares), dança (Circulação Gira Dança 2013) e artes plásticas (Sonho da Nação).

R\$ 2,8 milhões

foram destinados
a 18 projetos
subsidiados pela Lei
Câmara Cascudo



INVESTIMENTOS COM INCENTIVO FISCAL <small>GRI EC4</small>			
	2011	2012	2013
Lei Rouanet (R\$ mil)	500	93	180
Lei Câmara Cascudo (R\$ mil)	2.131	1.945	2.882
Lei do Audiovisual (R\$ mil) (Grupo Neoenergia)	565	700	0
Total	3.196	2.738	3.062

Literatura

Entre as parcerias renovadas em 2013, se destacam os resultados abrangentes do Circuito Potiguar do Livro que, cumprindo seu objetivo de democratizar o acesso à cultura, incentivar o hábito da leitura e estimular a produção literária no Rio Grande do Norte, promoveu festival de literatura de cordel; leituras dramáticas de livros; apresentação de contadores de história; oficinas literárias, apresentações artísticas, folclóricas e musicais. As atividades do Circuito compreenderam a realização da 8ª Feira do Livro de Mossoró (7 a 11/08), III Feira de Livros e Quadrinhos de Natal-Fliq (22 a 25/10) e o Festival Literário do Seridó (29 e 30/11).

A Fliq permitiu a reunião de autores, público, editoras e livreiros num único espaço, promovendo o acesso público e gratuito a uma série de atividades (palestras, oficinas, sessões de autógrafos e apresentações culturais). Durante o evento também foi realizado o VII Prêmio Cosern Literatura de Cordel. A edição 2013 da Fliq teve como convidado de honra o cartunista Maurício de Souza, mobilizando um público de mais de 8 mil pessoas para o Bate-Papo – 50 anos da Mônica, no anfiteatro da Praça Cívica do Campus da UFRN. O diálogo com o cartunista foi também direcionado ao público interno da Cosern, oportunizando a participação de mais de 300 colaboradores no auditório da empresa, numa tarde de autógrafos e sorteio de gibis da Turma da Mônica.

Outra parceria relevante para a inclusão social de jovens recebeu incentivos da Cosern em 2013: o Conexão Brasil. A iniciativa é desenvolvida anualmente pela Associação Companhia Terramar, no bairro de Felipe Camarão, zona oeste de Natal, por meio do projeto socioeducativo e cultural denominado Conexão Felipe Camarão. As atividades do projeto se desenvolvem em escolas públicas locais, integrando educadores, colaboradores e instituições. São ações que se espalham pela comunidade, promovendo espaços de discussão, fóruns de debates, espetáculos, oficinas de tradição e de cultura digital, direcionados a crianças, jovens e adultos nas faixas etárias entre 5 e 60 anos. Em 2013, o projeto completou 10 anos e teve como tema Diversidade e Dialogo, beneficiando um total de 5 mil pessoas.

5 mil

pessoas foram beneficiadas com o projeto socioeducativo e cultural Conexão Felipe Camarão



CAPITAL SOCIAL
FORNECEDORES

**ESCRITOR PEDRO BANDEIRA
NA ABERTURA DA 9ª FEIRA
DO LIVRO DE MOSSORÓ,
PARTE DO CIRCUITO
POTIGUAR DO LIVRO
PATROCINADO PELA COSERN**



PROJETOS CULTURAIS 2013

Lei Câmara Cascudo	Valor total do projeto (R\$)	Valor das contribuições da Cosern (R\$)
Circuito Potiguar do Livro ¹	330.000,00	66.000,00
Festival Cultural Música Alimento da Alma (Mada)	250.000,00	50.000,00
Circuito Cultural Ribeira	200.000,00	40.000,00
Oratório de Santa Luzia	120.000,00	24.000,00
Movimento Sinfônico	170.000,00	34.000,00
Revista Grande Ponto	150.000,00	30.000,00
II Encontro Música Potiguar Brasileira e Jazz	150.000,00	30.000,00
Cultura e Luz	50.000,00	10.000,00
Sonho da Nação	300.000,00	60.000,00
Fest Bossa e Jazz de Pipa	200.000,00	40.000,00
Rota Batida IV	27.000,00	5.400,00
Palco Potiguar	100.000,00	20.000,00
11º Prêmio Hangar de Música	150.000,00	30.000,00
Gira Dança	180.000,00	36.000,00
Conexão Felipe Camarão	180.000,00	36.000,00
I Mostra de Cinema de Gostoso	220.000,00	44.000,00
Gravação CD Águas Claras	14.871,00	2.974,20
Contos Potiguares	90.000,00	18.000,00
Total	2.881.871,00	576.374,20

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

CAPITAL SOCIAL
SOCIEDADE

Campanhas sociais

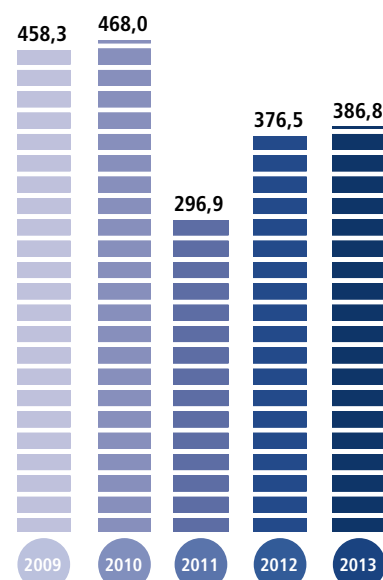
Em 2013, a Cosern deu continuidade a três campanhas de arrecadação de doações por meio da conta de energia, anualmente desenvolvidas em contribuição a ações filantrópicas das instituições Liga Contra o Câncer, Seminário São Pedro e Legião da Boa Vontade (LBV). Além dessas iniciativas, a empresa promove campanhas institucionais visando mobilizar e sensibilizar a população e os colaboradores para a adesão a ações sociais de instituições de apoio ou ações para a arrecadação e a doação de alimentos às instituições carentes, dentre os quais se destacam:

- Campanha Diagnóstico Precoce do Câncer Infanto-juvenil, da Casa Durval Paiva de apoio a criança com câncer vinculando mensagem nas contas de energia, que atingiu um público de mais de 1 milhão de consumidores.
- Campanha de doação de alimentos arrecadados pela Sipat 2013 – Ação Caminhando Com Energia, reunindo cerca de 2 toneladas de alimentos destinados às seguintes instituições: Hospital Infantil Varela Santiago, Seminário São Pedro, Instituto Ponte da Vida.
- Campanha Arraiá da Boa Causa, promovida Cosern no calendário interno das comemorações juninas entre os colaboradores do edifício-sede e de Neópolis, arrecadando 1.270 unidades de alimentos não perecíveis. Em complemento à doação dos colaboradores, a Cosern doou alimentos especiais (suplementos alimentícios) e fraldas geriátricas, beneficiando às instituições: Grupo de Apoio à Criança com Câncer (GACC), Casa do Menor Trabalhador e Espaço Solidário.
- Projeto Natal Encantado 2013, evento realizado pela InterTV Cabugi com o patrocínio da Cosern e Fiern/Sesi-RN teve como objetivo estimular a solidariedade, além de contribuir para ampliação do acesso às manifestações culturais. O evento contemplou atividades recreativas, com apresentação de palhaços e a instalação de parques para as crianças, além da presença do Papai Noel, principal atração do evento. Cerca de 8 mil pessoas participaram e contribuíram com um quilo de alimento não perecível. Os alimentos arrecadados foram doados a três instituições filantrópicas de Natal: Lar da Vovozinha, GACC e Associação para o Desenvolvimento de Iniciativas de Cidadania do RN (Adic).

Inclusão e acesso GRI EU23

O acesso à energia cria valor para a sociedade, promove desenvolvimento, segurança, saúde, educação e entretenimento para a população. O Estado do Rio Grande do Norte é considerado universalizado, pois as redes de energia chegam a todas as localidades, sendo o atendimento realizado sob demanda. No final de 2013, a estimativa era de que não tinham energia elétrica 5.160 pessoas (0,2% da população estadual). GRI EU26

Consumidores com Tarifa Social
(em mil)



CAPITAL SOCIAL
SOCIEDADE

Tarifa Social

Importante programa de acesso à energia é a Tarifa Social, benefício para clientes residenciais de baixa renda concedido de acordo com a Resolução Aneel 414/2010. No final de 2013, 386.801 clientes eram beneficiados com o subsídio no Rio Grande do Norte, o equivalente a 39,5% do total de clientes. Outros 195 mil ainda poderão receber os descontos na conta de energia, que variam de 10% a 65%, desde que no momento do cadastro atendam aos requisitos do programa. Ao longo do ano, a Cosern cadastrou 36 mil novos clientes para a Tarifa Social.

Os critérios para o cliente ter direito ao benefício 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 uso continuado de equipamentos elétricos; possuir o número de inscrição social (NIS) ou 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 essa documentação.

O percentual de desconto varia conforme a faixa de consumo. Para até 30 kWh/mês, o desconto é de 65%. Para a parcela do consumo compreendida entre 31 e 100 kWh/mês, o abatimento é de 40%. Já os clientes que consumam de 101 a 220 kWh/mês, têm desconto 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 50 kWh/mês; caso excedam esse limite, o desconto será de acordo com os critérios anteriores. No ano, esse benefício representou um subsídio de R\$ 64,6 milhões pago pela Eletrobras. **GRI EC4**

Luz Para Todos

A Cosern retomou em outubro de 2013 o Programa Luz para Todos, instituído pelo governo federal em 2003 e que era 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 Cosern tem o objetivo de ligar 4.845 novos consumidores até dezembro de 2014, com investimento total de R\$ 44 milhões.

Em 2013, os recursos destinados para o programa foram de R\$ 5,3 milhões do governo federal e R\$ 7,2 milhões da Cosern, valor que foi destinado à compra de materiais e ao pagamento de serviços. Os recursos efetivamente investidos no ano somaram R\$ 1,1 milhão, proporcionando a ligação de 209 novas unidades consumidoras. Entre 2004 e 2009, a Cosern havia investido cerca de R\$ 187 milhões na iniciativa, conectando à rede 52.809 mil novos consumidores. **GRI EC4**

São beneficiários do Programa Luz para Todos, moradores área de rural cujo atendimento resulte em elevado impacto tarifário, que são atendidas pelo Programa Territórios da Cidadania ou pelo Plano Brasil sem Miséria. O programa permite atendimento também a assentamentos rurais, comunidades indígenas e quilombolas, bem como a poços comunitários, escolas e postos de saúde da zona rural.

Inclusão

Com o Luz para Todos, Cosern levou energia a cerca de 53 mil moradores da área rural.





INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

COMUNIDADE

a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno

2013

2012

2011

Número de reclamações da comunidade impactos causados pelas atividades da empresa.

ND

ND

ND

Número de melhoras implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade.

ND

ND

ND

b) Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros GRI PR2

Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)

94.622

77.563

16.100

Valor provisionado no passivo (R\$ mil)

5.036

3.524

3.386

Número de processos judiciais existentes

66

132

119

Número de pessoas vinculadas nos processos

ND

ND

ND

c) Tarifa de Baixa Renda

Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda.

386.801

376.476

296.857

Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)

36,27%

36,36%

30,84%

d) Envolvimento da empresa com ação social

Recursos aplicados em educação (R\$ mil)

57

94

67

Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)

0

0

0

Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)

3.315

2.848

3.508

Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)

400

277

1.826

Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa R\$)

6.216

5.043

5.426

Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)

ND

ND

ND

Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie (%)

ND

ND

ND

Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio

0

0

0

Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/total de empregados (%)

0

0

0

Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários

0

0

0

Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento baixa renda (%)

ND

ND

ND

e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet)

Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)

180

93

500

Número de projetos beneficiados pelo patrocínio

1

1

1

Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)*

189

93

500

f) Envolvimento da empresa em projetos culturais (Leis Câmara Cascudo e Audiovisual)

Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)

2.882

2.848

2.696

Número de projetos beneficiados pelo patrocínio

18

16

16

Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)**

330

350

400

Principal projeto no ano

Título

Beneficiário

Valor (R\$)

Projeto cultural Lei Rouanet (Pronac nº 133073)

Relíquias—Arquitetônico do Nordeste do Brasil: Livro-álbum com aproximadamente 250 imagens

Fotógrafo
Fernando
Chiriboga

180.000,00

CAPITAL SOCIAL
SOCIEDADE**GOVERNO E SOCIEDADE**

a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2013	2012	2011
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ mil)	0	0	0
Número de iniciativas/eventos/campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças, etc.)	35	32	31
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)	465.383,43	23.202,40	40.110,09
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/ total de recursos destinados aos investimentos sociais (%):	49,24%	54,30%	58,90%
Lei Rouanet	180	93	500
Lei Câmara Cascudo	2.882	1.945	2.131
Lei do Audiovisual	0	700	565
Conselho da Criança e do Adolescente	0	0	0

INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO

Universalização	2013	2012	2011
Metas de atendimento	0	0	0
Atendimentos efetuados (no)	18.405	0	0
Cumprimento de metas (%)	0	0	0
Total de municípios universalizados	167	0	0
Municípios universalizados (%)	100	0	0
Programa Luz Para Todos	2013	2012	2011
Metas de atendimento	179	0	0
Número de atendimentos efetuados (A)	209	0	0
Cumprimento de metas (%)	117%	0	0

PROGRAMA LUZ PARA TODOS

Origem dos Recursos Investidos (R\$ mil)	2013	2012	2011
Governo federal <small>GRI EC4</small>			
Conta de Desenvolvimento Energético (CDE)	5.292,4	0	0
Reserva Global de Reversão (RGR)	0	0	0
Governo estadual	0	0	0
Próprios	7.198,7	0	0
Outros	0	0	0
Total dos recursos aplicados (B)	1.060,9	0	0
O&M	0	0	0
Custo médio por atendimento (B/A)	5,1	0	0
Tarifa Baixa Renda	2013	2012	2011
Número de domicílios atendidos como baixa renda	386.801	376.476	296.857
Total de domicílios baixa renda do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%).	36,27%	36,36%	30,84%
Receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda (R\$ mil).	102.548	95.657	85.058
Total da receita de faturamento na subclasse residencial baixa renda em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial	20,62%	18,55%	12,74%
Subsídio recebido (Eletrobras) relativo aos consumidores baixa renda (R\$ mil). <small>GRI EC4</small>	64.641	60.855	29.030



EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

GRI EU7, EN6

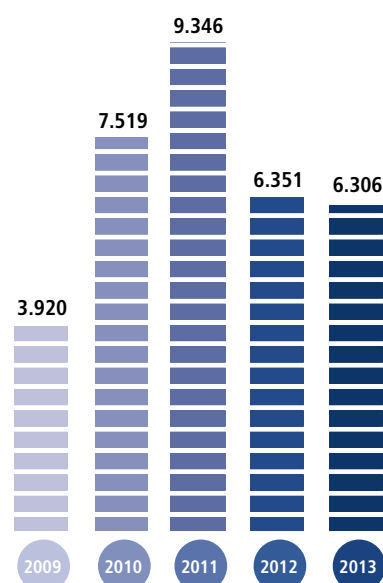
A Neoenergia vem colocando o Nordeste brasileiro, uma das regiões que mais crescem no País nos últimos anos, na vanguarda da eficiência energética. Desde 1998, o Grupo já investiu cerca de R\$ 413 milhões em programas de eficiência energética. O principal objetivo é adequar o consumo à capacidade de pagamento dos clientes e contribuir com a melhoria da qualidade de vida da população. Os projetos, nos quais as concessionárias têm de aplicar, anualmente, 0,5% da receita operacional líquida por determinação da Aneel, são focados na educação para o consumo consciente da energia, contribuindo, consequentemente, para a redução da conta de energia.

A Cosern investiu R\$ 6,3 milhões nos projetos de eficiência energética ao longo de 2013, com foco nos programas: Nova Geladeira, Energia Verde, Venda Bonificada de Lâmpadas LED e Educação com Energia.

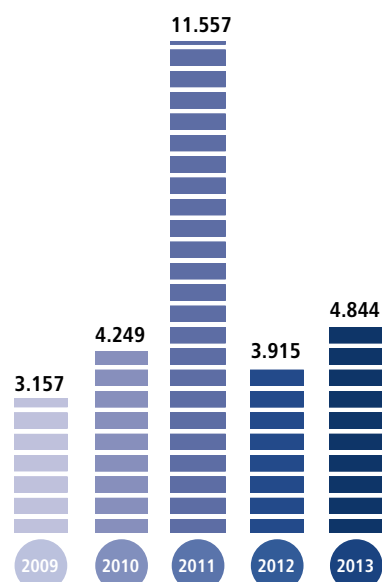
Projeto Nova Geladeira – Tem como objetivo beneficiar os consumidores de baixa renda enquadrados na Tarifa Social de energia elétrica. Informa os consumidores acerca do uso seguro e eficiente de energia e realiza a doação de lâmpadas econômicas e substituição de geladeiras ineficientes por novas com alto desempenho energético. Em 2013, o Nova Geladeira, substituiu 3.766 refrigeradores velhos por novos com selo Procel de eficiência e doou 20.025 lâmpadas fluorescentes, proporcionando uma redução de até 65% na conta de energia do cliente baixa renda. Desde 2008, foram entregues mais de 22,5 mil geladeiras no Rio Grande do Norte.

Projeto Energia Verde – Direcionado aos consumidores residenciais, possibilita a troca de eletrodomésticos usados por novos e eficientes, com selo Procel de economia de energia. Os clientes contribuem para o reflorestamento da Mata Atlântica por meio da fatura mensal, visando compensar as emissões de CO₂. Iniciado em junho de 2009, o projeto foi concluído em outubro de 2013. No período, teve a adesão de mais de 3 mil consumidores de Natal e Região Metropolitana que contribuíram para a produção de 38 mil mudas de plantas nativas para o reflorestamento de seis hectares de Mata Atlântica. Desenvolvida em parceria com a Associação para Proteção da Mata Atlântica do Nordeste (Amane), a ação proporcionou a economia de 494,26 MWh/ano em energia. **GRI EN13**

Investimentos em eficiência energética (em R\$ mil)



Energia economizada (em MWh/ano)





CAPITAL SOCIAL
EFICIÊNCIA
ENERGÉTICA



**ALUNOS DA REDE PÚBLICA
DE ENSINO APRESENTAM
TRABALHO DESENVOLVIDO
NO PROJETO EDUCAÇÃO
COM ENERGIA.**

Projeto de Venda Bonificada de Lâmpadas LED – Em 2013, a Cosern desenvolveu uma ação pioneira de concessão de subsídio para estimular o uso de lâmpadas LED (do inglês *Light Emitting Diode*, ou diodo emissor de luz) que apresentam maior durabilidade e proporcionam redução de consumo de até 83% na comparação com incandescentes. A companhia 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 Cosern assumiu a diferença de R\$ 20,00. Com a ação, pretende-se economizar 148,28 MWh/ano em energia elétrica, reduzindo 113,75 kW de demanda no horário de ponta.

Projeto Educação com Energia – Tem por objetivo disseminar informações e incentivar atitudes para a eficiência energética, utilizando a metodologia desenvolvida pela Fundação Roberto Marinho, chamada Energia que Transforma. O público alvo é o consumidor residencial do Estado do Rio Grande do Norte, com ênfase na capital e municípios de Mossoró e Parnamirim, onde serão realizadas as ações. A ação deve levar à economia de 657 MWh/ano em energia elétrica e redução de 360 kW de demanda no horário de ponta.

Climatização Senai – Outra iniciativa desenvolvida em 2013 para a redução do consumo foi o projeto de modernização do sistema de climatização existente nas dependências do prédio do Senai em Natal. A reforma que substituirá o sistema a água gelada por um do tipo VRF (*Variable Refrigerant Flow*) que apresenta maior eficiência energética deverá levar a economia de 599,64 MWh/ano em energia elétrica, além de redução de 205,96 kW de demanda no horário de pico.



CAPITAL SOCIAL
EFICIÊNCIA
ENERGÉTICA

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

PROGRAMA DE EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA (PEE)

Origem dos Recursos Por classe de Consumidores (R\$ mil)	2013	2012	2011
Residencial			
Sem ônus para o consumidor (A)	563,63	1.060,33	1.517,53
Com ônus para o consumidor (B)	226,08	0,00	0,00
Total dos recursos no segmento (C)	789,71	1.060,33	1.517,53
Total de unidades atendidas no segmento (D)	4.541,00	537,00	1.184,00
Recurso médio por consumidor (C/D)	0,17	1,97	1,28
Residencial Baixa Renda			
Sem ônus para o consumidor (A)	5.380,93	4.347,96	7.828,36
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	5.380,93	4.347,96	7.828,36
Total de unidades atendidas no segmento (D)	3.766,00	5.468,00	9.530,00
Investimento médio por consumidor (C/D)	1,43	0,80	0,82
População atendida (no habitantes total residencial + baixa renda) (E)	4.556	6.528	11.048
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	1,18	0,67	0,71
Comercial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	0,00
Industrial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	0,00
Rural			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	0,00
Iluminação Pública			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00
Total de kW instalados (F)	0,00	0,00	0,00
Investimento médio por kW instalado (C/F)	0,00	0,00	0,00
Serviço Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00



CAPITAL SOCIAL
EFICIÊNCIA
ENERGÉTICA

	2013	2012	2011
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	0,00
Poder Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	135,40	942,48	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	135,40	942,48	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	1	1	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	135,40	942,48	0,00
Origem dos Recursos (R\$ mil)	2013	2012	2011
Gestão Energética Municipal			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Educação conservação e uso racional de energia			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Rural			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Total dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ mil)	2013	2012	2011
Sem ônus para o consumidor	6.306,05	6.350,78	9.345,88
Com ônus para o consumidor	226,08	0,00	0,00
Total dos recursos	6.532,13	6.350,78	9.345,88
Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ mil)	2013	2012	2011
Por classes de consumidores			
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	12,09	16,70	16,24
Recursos no segmento baixa renda sobre Total investido no PEE (%)	82,38	68,46	83,76
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Industrial sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Rural sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Serviço Público sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Poder Público sobre Total investido no PEE (%)	2,07	14,84	0,00
Por tipos de projetos			
Recursos no segmento Gestão Energética sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Educação sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	0



CAPITAL SOCIAL
EFICIÊNCIA
ENERGÉTICA

Eficientização Energética	2013	2012	2011
Residencial			
Energia economizada (em MWh)/ano	1.300	494	1.211
Redução na demanda de ponta (em MW)	651	173	436
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	215	74	174
Residencial baixa renda			
Energia economizada (em MWh)/ano	3.132	3.009	10.346
Redução na demanda de ponta (em MW)	679	645	2.015
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	565	542	1.718
Comercial			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0
Industrial			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0
Rural			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0
Iluminação pública			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0
Serviço público			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0
Poder público			
Energia economizada (em MWh)/ano	412	412	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	302	302	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	69	69	0
Aquecimento solar			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0
Eficientização interna (na empresa)			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0
Total	2013	2012	2011
Energia economizada (em MWh)/ano	4.844	3.915	11.557
Redução na demanda de ponta (em MW)	1.631	1.119	2.451
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	849	685	1.892



CONTÉM
**ÓLEO
VEGETAL**

RD €3 ANEEL

P&D 0040-0008/10

Misturas Disjuntores
e Trafos 15Kv

casern

ENEL



CAPITAL NATURAL

Práticas sustentáveis buscam reduzir e controlar os impactos das operações sobre o meio ambiente, conservar a biodiversidade e os recursos naturais e assegurar o licenciamento dos empreendimentos.

R\$ 4,4 milhões

milhões foram investidos em meio ambiente.



GESTÃO AMBIENTAL

A política de meio ambiente da Cosern estabelece que os colaboradores devam atuar em consonância com as diretrizes ambientais da companhia. Todas as empresas do Grupo Neoenergia adotam práticas ambientalmente sustentáveis, que minimizem os impactos sobre os recursos naturais, tendo como princípios: reduzir e controlar os impactos sobre o meio ambiente; conservar a biodiversidade e os recursos naturais; respeitar às comunidades; considerar educação e saúde elementos de transformação social e agir com transparência e diálogo.

Dessa forma, são compromissos das empresas Neoenergia:

- Cumprir a legislação, as normas, as políticas e os regulamentos ambientais, além de outros compromissos assumidos;
- Incluir no seu planejamento empresarial diretrizes ambientais;
- Aperfeiçoar de forma contínua o desempenho da gestão ambiental;
- Utilizar em suas atividades métodos de trabalho e materiais compatíveis para o desenvolvimento ambientalmente sustentável, visando a conservação da biodiversidade e os recursos naturais e, ainda, que previnam, reduzam ou controlem os impactos sobre o meio ambiente e manter o respeito às comunidades;
- Comunicar aos fornecedores, colaboradores e contratados de empresas parceiras a política ambiental;
- Incentivar fornecedores, colaboradores e seus familiares que adotem boas práticas ambientais e procedimentos ambientais compatíveis com os praticados pela empresa;
- Estimular projetos de pesquisa e inovações tecnológicas que resultem no uso eficiente dos recursos naturais;
- Estabelecer e manter a comunicação de forma transparente entre as partes interessadas, internas e externas, das atividades ambientais do Grupo.

Além disso, para atender à legislação vigente, a Cosern submete todos seus projetos aos órgãos de meio ambiente e realiza os estudos ambientais necessários, nas fases de instalação e operação, contemplando medidas mitigadoras dos impactos às comunidades. Também são realizadas anualmente auditorias interna e externa visando à manutenção da certificação ISO 9001 ao Sistema de Licenciamento Ambiental na empresa. A companhia paga indenizações aos proprietários das áreas da faixa de servidão onde são instaladas as linhas de distribuição de 69



INVESTIMENTOS E GASTOS AMBIENTAIS (R\$) <small>GRI EN30</small>	
	2013
Tratamento de emissões	
Manutenção de operação e serviço dos equipamentos	
Reciclagem de óleo	30.000
Tratamento de resíduos	
Novas instalações tratamento resíduos (armazéns)	
Construção de bacias de drenagens de óleo	372.303
Prevenção ambiental	
Redução afecção à fauna (elementos proteção)	
Rede compacta com linha verde	2.793.674
Formação e treinamento ambiental	
Educação ambiental	8.500
Gestão de vegetação (poda e limpeza de corredores)	
Poda de árvores	1.077.111
Gestão ambiental	
Outros investimentos	
Estudos ambientais para licenciamentos	92.550
Ecotaxas	
Licenças ambientais	24.500
Total	4.398.638

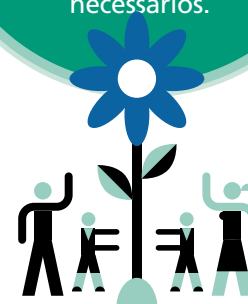
Biodiversidade e gestão de impactos GRI EN12, EN14, EN26

Os principais impactos das operações da Cosern sobre a biodiversidade estão relacionados principalmente ao corte/poda de vegetação na instalação e manutenção das linhas de distribuição, assim como na utilização e no descarte de equipamentos com óleo mineral isolante, que oferecem riscos de vazamento.

Para minimizar esses aspectos, a Cosern investe em tecnologias limpas, como é o caso das redes protegidas (isoladas) e multiplexadas (semiprotetidas), que representam uma das ações de maior importância no sentido de inibir impactos ambientais negativos, evitando acidentes devido ao contato com as árvores, reduzindo a necessidade de poda da arborização e melhorando o desempenho e a confiabilidade do sistema elétrico, já que convivem harmonicamente com a vegetação.

Preservação

A Cosern respeita a legislação ambiental e busca antecipar-se sempre na obtenção dos licenciamentos necessários.





CAPITAL NATURAL
GESTÃO AMBIENTAL



**TRANSFORMADORES
ECOLÓGICOS, QUE FAZEM
PARTE DO PROGRAMA DE
SUBSTITUIÇÃO DE ÓLEO
MINERAL POR VEGETAL**

Em 2013, foram investidos R\$ 2,8 milhões na implantação de 280 quilômetros dessas redes. No final de 2013, 30% da rede de baixa-tensão urbana da Cosern era do tipo isolada e desde 1998 todas as novas redes instaladas são dessa especificação. Política similar foi estendida às redes de média-tensão em 2013, quando passaram a ser apenas do tipo multiplexadas.

As redes protegidas também contribuem para a preservação das espécies em extinção da fauna potiguar, uma vez que evitam o contato direto dessas espécies com a rede energizada, reduzindo a incidência de acidentes fatais. Em 2013, foram elaborados planos de monitoramento da flora para as Linhas de Distribuição (LDs) em 69 kV Açú II-PoloC1, Açú II-PoloC2 e Açú II-Macau e projeto de reposição florestal referente à supressão vegetal da faixa de servidão da LD 69kV Natal II-Lagoa Nova. Entretanto, não foram realizados projetos de recuperação de áreas degradadas.

Na construção de linhas e subestações descritas em seus planos decenais e anuais, a empresa também atende às condicionantes determinadas nos processos de licenciamento ambiental.


ESPÉCIES AMEAÇADAS DE EXTINÇÃO NO RN GRI EN15

Classe	Ordem	Família	Espécie	Nome Popular	Categoria de ameaça
Aves	<i>Charadriiformes</i>	<i>Laridae</i>	<i>Thalasseus maximus</i> (Boddaert, 1783)	Trinta-réis-real	Vulnerável
	<i>Passeriformes</i>	<i>Emberizidae</i>	<i>Tangara fastuosa</i> (Lesson, 1831)	Pintor-verdadeiro	
		<i>Thamnophilidae</i>	<i>Herpsilochmus pectoralis</i> (Sclater, 1857)	Chorozinho-de-papo-preto	
Mamíferos	<i>Carnívora</i>	<i>Felidae</i>	<i>Leopardus pardalis mitis</i> (Cuvier, 1820)	Jaguatirica	Vulnerável
			<i>Leopardus tigrinus</i> (Schreber, 1775)	Gato-do-mato	
			<i>Puma concolor greeni</i> (Nelson & Goldman, 1931)	Onça-vermelha, suçuarana, onça-parda, puma	
	<i>Sirenia</i>	<i>Trichechidae</i>	<i>Trichechus manatus</i> (Linnaeus, 1758)	Peixe-boi-marinho	Criticamente em perigo
	<i>Xenarthra</i>	<i>Dasypodidae</i>	<i>Tolypeutes tricinctus</i> (Linnaeus, 1758)	Tatu-bola	Vulnerável
Répteis	<i>Testudines</i>	<i>Cheloniidae</i>	<i>Caretta caretta</i> (Linnaeus, 1758)	Cabeçuda, tartaruga-meio-pente	Vulnerável
			<i>Chelonia mydas</i> (Linnaeus, 1758)	Tartaruga-verde, aruanã	
			<i>Eretmochelys imbricata</i> (Linnaeus, 1766)	Tartaruga-de-pente	Em perigo
			<i>Lepidochelys olivacea</i> (Eschscholtz, 1829)	Tartaruga-oliva	

Consumo de recursos

Materiais

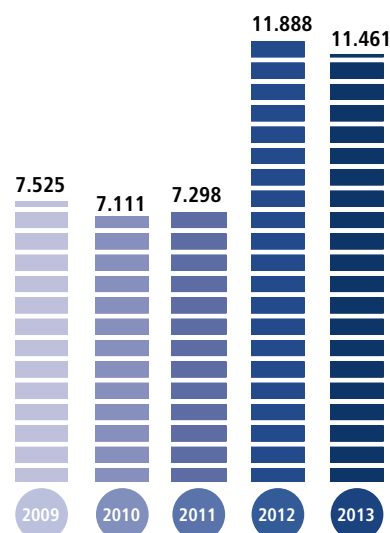
O consumo de papel na Cosern totalizou 8.282,75 quilos em 2013, o que corresponde a 10,95 quilos por colaborador.

Energia e água

O consumo de energia indireta da Cosern foi de 5.043,7 MWh em 2013, equivalente a 18.157,4 gigajoules (GJ), em comparação a 17.318,7 GJ em 2012, acréscimo de 4,5%. As fontes seguem a matriz elétrica brasileira, que teve 84,6% de participação de fontes renováveis, com predominância de hidrelétricas, de acordo com dados do Balanço Energético Nacional de 2013 da Empresa de Pesquisa Energética (EPE), com base em dados de 2012. GRI EN4

Já o consumo anual de água totalizou 11.461 metros cúbicos, redução de 3,6% em relação aos 11.888 metros cúbicos consumidos no ano anterior, tendo como fonte poço subterrâneo. Em 2013, o consumo de água por empregado foi de 15,16 metros cúbicos. GRI EN8

Consumo de água (em m³) GRI EN8





Emissões

A Cosern segue preocupada com a emissão de gases de efeito estufa (GEE). Entretanto, a parceria com a Ecofrota – que esboçou o projeto de monitoramento de emissão de fumaça dos veículos a diesel da frota – foi interrompida em 2013, devendo ser retomada assim que a empresa reorganizar o setor.

Efluentes e resíduos

A gestão dos resíduos da Cosern é realizada de acordo com as cláusulas firmadas nos contratos de obras e serviços. Em 2013, foi dada continuidade ao estudo pioneiro de substituição de óleo mineral por vegetal, desenvolvido pela companhia desde 2008, e os resultados do comportamento do óleo vegetal continuam apresentando índices satisfatórios. Na eventualidade de algum vazamento, é uma iniciativa de grande benefício ambiental, uma vez que o óleo vegetal se decompõe rapidamente na natureza.

RESÍDUOS POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO GRI EN22

Resíduos perigosos	Quantidade (quilos)		Método de disposição
	2012	2013	
Óleos usados	20	22	Reciclagem
Dissolventes não halogenados	15	13	Incineração
Emulsões	300	400	Incineração
Resto de substâncias perigosas ou materiais impregnados	340	322	Incineração
Restos de hidrocarbonetos ou materiais impregnados	10	10	Incineração
Outros resíduos perigosos (resíduos de coleta seletiva)	805	908	
Incineração			
Total de resíduos perigosos	1.490	1.675	
Resíduos não perigosos	Quantidade (quilos)		Método e disposição
	2012	2013	
Orgânicos	3.944.081	4.254.537	
Restos vegetais de poda ou corte de vegetação	3.464.320	3.732/400	Aterro sanitário
Restos de comida	783	815	Aterro sanitário
Embalagens de madeira	422.478	561.000	Reciclagem
Outros	56.500	64.350	Aterro sanitário
Lixo doméstico não orgânico	159.428	216.162	
Papel	4.900	8.300	Reciclagem
Sucata de ferro	61.491,42	51.910,80	Reciclagem
Fios, cabos	150.795,89	136.848	Reciclagem
Embalagens	19	95	Reutilização
Cartuchos de tonner	69	78	Reciclagem
Móveis	450	630	Reutilização
Escombros de pequenas reformas	10.570	14.800	Aterro sanitário
Material ou equipamentos eletrônicos	1.939	3.500	Reciclagem
Inertes	5.350	390.000	
Resto de obras de construção	5.350	390.000	Aterro sanitário
Total de resíduos não perigosos	4.108.859	4.860.699	
Total de resíduos	4.110.349	4.862.374	



**BOBINAS QUE SÃO
ENCAMINHADAS
PARA RECICLAGEM E
REAPROVEITAMENTO,
COMO PARTE DO
PROJETO LOGISVERDE DE
LOGÍSTICA REVERSA**

Logisverde

Preocupada com os impactos ambientais de toda a cadeia do negócio, a Cosern desenvolve o projeto de logística reversa Logisverde. Realizado em parceria com fornecedores de cabos, consiste no fluxo de retorno das bobinas de madeira nos quais os cabos condutores são acondicionados. Com o projeto, essas bobinas deixam de ser descartadas pelas empreiteiras, passando a ser devolvidas para os fornecedores. Assim, podem ser reutilizadas pelos seus fabricantes, minimizando a geração de resíduos sólidos e o risco de ocorrências de descarte inadequado. Em 2013, o Projeto Logisverde promoveu o reúso de 51,73% das 901 bobinas de madeira adquiridas durante o ano, superando a meta de 30% considerada como excelente pela distribuidora.

Até o final de 2014, a Cosern planeja a implantação de outro projeto de logística reversa de resíduos da construção civil. Batizado de Ecopostes, é uma parceria com os fabricantes de concreto para a reciclagem de alguns resíduos utilizados na fabricação de postes, que poderão ser aproveitados como matéria prima para a construção de postes e passeios.

Vale Luz

Já existente nas demais distribuidoras da Neoenergia, o projeto de caráter socioambiental Vale Luz foi implantado na Cosern em outubro de 2013. Consiste na troca de resíduos sólidos recicláveis (latas de bebidas, papel, papelão, plásticos diversos e embalagens tetrapak) por descontos na conta de luz. Dez comunidades de Natal participam da primeira etapa do projeto: Nossa Senhora da Apresentação, Felipe Camarão, Lagoa Azul, Potengi, Pajuçara, Planalto, Igapó, Alecrim, Quintas e Bom Pastor.

Para participar, o consumidor se dirige ao caminhão Vale Luz Cosern, uma unidade móvel que visita as comunidades contempladas quinzenalmente, levando os resíduos e apresentando a conta de energia. O agente Vale Luz confirma na fatura de energia se o usuário é morador da comunidade contemplada, cadastra o consumidor para receber o cartão do Projeto, analisa e pesa o material e emite o valor da pesagem. O crédito referente ao peso do resíduo é enviado ao setor de faturamento da Cosern para lançamento do desconto na próxima fatura de energia do participante.

Após a pesagem, o material coletado é depositado em recipientes específicos e separado por tipo de resíduo. Em seguida, a coleta arrecadada é levada para a sede de uma das cooperativas parceiras, a Coocamar (Cooperativa de Catadores de Materiais Recicláveis e Desenvolvimento Sustentável do RN) e a Natal Reciclagem, onde é prensada e encaminhada para a venda.





CAPITAL NATURAL
GESTÃO AMBIENTAL

INDICADORES AMBIENTAIS

Recuperação de áreas degradadas	Meta 2014	2013	2012	2011
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha).	ND	45,08	13,05	7,33
Área preservada/total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%).	ND	0,378	0,110	0,062
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha).	ND	ND	ND	ND
Mudas de árvores doadas e/ou plantadas em projetos de parceria	ND	ND	300	250
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km).	ND	2.830	2.491	2.046
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana.	ND	30,22%	27,31%	23,71%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)	ND	3.871	3.500	1.321
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	0	0	0
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais. (R\$ mil)	ND	0	0	0
Geração e tratamento de resíduos	Meta 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	0,02	ND	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	ND	ND	ND	ND
Efluentes				
Volume total de efluentes	ND	ND	ND	ND
Volume total de efluentes com tratamento	ND	ND	ND	ND
Percentual de efluentes tratados (%)	ND	ND	ND	ND
Sólidos				
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.).	ND	390	ND	ND
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa. (em toneladas)	ND	ND	ND	ND
Papel (em toneladas)	ND	8,3	4,9	9,0
Aço Galvanizado e ferro (em toneladas)	ND	51,9	61,5	39,2
Fios e cabos elétricos (em toneladas)	ND	136,85	150,8	11,32
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico).	ND	ND	ND	ND
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ mil)	ND	ND	ND	ND



	Meta 2014	2013	2012	2011
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	ND	ND	ND
Manejo de resíduos perigosos	Meta 2014	2013	2012	2011
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (ascarel).	NA	NA	NA	NA
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa.	NA	NA	NA	NA
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras.	NA	NA	NA	NA
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento, etc.).	NA	NA	NA	NA
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização	Meta 2014	2013	2012	2011
Consumo total de energia por fonte:				
Hidrelétrica (em kWh)	ND	2.566.592.898	2.908.761.963	3.035.466.066
Combustíveis fósseis	ND	-	-	-
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar, etc.)	ND	2.376.521.310	1.935.127.716	1.720.709.524
Consumo total de energia (em kWh)	ND	4.943.114.208	4.843.889.409	4.756.175.590
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	ND	0,894034	0,99525	1,03597
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por km rodado:				
Diesel	ND	0,1298	0,1319	0,1259
Gasolina	ND	0,0909	0,0824	0,0831
Álcool	ND	0	0	0
Gás natural	ND	0	0	0
Consumo total de água por fonte (em m³):				
Abastecimento (rede pública)	ND	0	0	0
Fonte subterrânea (poço)	ND	11.461	11.888	7.298
Captação superficial (cursos d'água)	ND	0	0	0
Consumo total de água (em m³)	ND	11.461	11.888	7.298
Consumo de água por empregado (em m³)	ND	15,16	15,72	9,95
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo. (R\$ mil)	ND	ND	ND	ND
Origem dos materiais	Meta 2014	2013	2012	2011
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela empresa/total de material adquirido.	ND	0%	0%	0%
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro, etc.).	ND	13,05%	9,01%	17,25%
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros).	ND	0%	0%	0%



CAPITAL NATURAL
GESTÃO AMBIENTAL

Educação e conscientização ambiental	Meta 2014	2013	2012	2011
Educação ambiental na organização				
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental.	ND	77	80	70
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados.	ND	10,58%	10,60%	9,55%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento.	ND	154	40	280
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	8,5	9	11
Educação ambiental na comunidade				
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas.	ND	0	0	0
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	ND	0	0	0
Número de alunos atendidos	ND	0	0	0
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	0	0	0
Número de professores capacitados	ND	0	0	0
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	ND	0	0	0
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	ND	0	0	0
Número de alunos atendidos	ND	0	0	0
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	0	0	0
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	0	0	0
PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia	Meta 2014	2013	2012	2011
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa	4.000	3.766	4.314	9.530
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda	1%	1,06%	1,15%	3,11%
Número de equipamentos eficientes doados:				
Lâmpadas	30.000	33.497	28.105	56.835
Padrão de Entrada		0	0	0
Geladeiras	4.000	3.766	4.314	9.530
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	0	0	0	0
Número de profissionais eletricitas treinados pelo programa	0	0	0	0
PEEs Aquecimento solar	0	0	0	0
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	0	0	0	0
PEEs 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 total de municípios da área de concessão	8%	8,38%	9,82%	11,38%



P&D voltados ao meio ambiente				
Meio ambiente (C)	ND	629	810	1.041
Número de patentes registradas no INPI	0	0	0	0
Cultura, esporte e turismo				
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	ND	ND	ND
Saúde				
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	ND	ND	ND

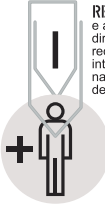









INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

	Meta 2014	2013	2012	2011
Supressão vegetal (m ² de área suprimida por trimestre)	410.000	350.000	ND	ND
Poda (Volume de resíduos gerado em m ³ por mês)	635	622	ND	ND
Incidências de queimadas (Número de ocorrências e área degradada por queimadas por ano)	ND	ND	ND	ND
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês)	5	5	ND	ND
Uso de fontes de energia alternativa em áreas protegidas ambientalmente	ND	ND	ND	ND
Ações de Pesquisa e desenvolvimento (P&D) que favoreçam a prevenção da poluição (cronograma físico/financeiro do andamento do projeto)	ND	ND	ND	ND

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 de 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 • Cláusulas de direitos humanos nos contratos de fornecedores, prevendo não discriminação, não utilização de trabalho escravo e infantil • Consulta à lista suja do trabalho escravo como regra para todos os contratos <p>Saúde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional • Programa Meu Momento • Semana Interna de Prevenção de Acidente de Trabalho (Sipat) • Programa Vida Leve/ Vigilantes do Peso <p>Projetos culturais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projetos orientados a valorização da cultura, promoção da educação e inclusão social. <p>Projetos educacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parceria com o Instituto Ayrton Senna • Parceria com a Casa do Menor Trabalhador • Parceria com a Fundação Abrinq • Projeto Circuito Potiguar do Livro • Projeto Promotória Itinerante – Programa Aprendendo a Ser Cidadão • Projeto Sesi/Adic Atleta do Futuro 	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Comissão de Ética • Cláusulas de direitos humanos nos contratos de fornecedores, prevendo não discriminação, não utilização de trabalho escravo e infantil • Consulta à lista suja do trabalho escravo como regra para todos os contratos • Canais confidenciais de denúncia de irregularidades e bom relacionamento com o sindicato • Parceria com a Fundação Abrinq <p>Saúde e qualidade de vida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comitê de Saúde e Segurança • Cartilha Energia da Vida • Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional • Semanas Internas de Prevenção de Acidentes do trabalho (Sipat) • Campanha de Vacinação contra a Gripe • Jogos Internos Neoenergia • Programa Energia da Vida: ginástica laboral, massagem • terapêutica, clube de corrida, • Programa Vida Leve/ Vigilantes do Peso 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Meio Ambiente do Grupo Neoenergia • Programa de logística reversa Logisverde <p>Gestão ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projetos de P&D com foco em meio ambiente <p>Eficiência energética</p> <ul style="list-style-type: none"> • Energia Verde • Nova Geladeira • Venda Bonificada de Lâmpadas LED • Educação com Energia 	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Missão, Visão e Valores • Comissão de Ética • Governança corporativa • Auditoria externa para validação dos dados econômico-financeiros • Auditoria interna • Projeto Promotória Itinerante – Programa Aprendendo a Ser Cidadão

Sobre o relatório

O Relatório de Sustentabilidade da Cosern 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).

O conteúdo da publicação incluindo os indicadores apresentados é apurado nas diversas áreas da companhia, em um trabalho coordenado pelo Departamento de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade da Cosern, vinculado a partir de 2013 à Diretoria de Gestão de Pessoas do Grupo Neoenergia. O relatório de 2013 não sofreu variações significativas em relação ao anterior, de forma que a comparabilidade entre eles não foi prejudicada. Alguns dados financeiros de 2012 foram revistos e reapresentados, sendo essa condição observada nos locais das informações. Os 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 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.10, 3.11](#)

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. [GRI 3.9, 3.13](#)

As informações relatadas traduzem os compromissos assumidos formal e informalmente pela Cosern 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 Cosern estão disponíveis no *site* (www.cosern.com.br/sustentabilidade). Dúvidas sobre o documento podem ser esclarecidas por e-mail com o Departamento de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade (rse@cosern.com.br). [GRI 3.4](#)

Temas relevantes [GRI 3.5, 4.17](#)

Para aprimorar o relato, aconteceu em 2013 um encontro com gerentes, gestores e analistas da Cosern, 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 e grandes clientes 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 Cosern e o setor de energia, assim como uma pesquisa realizada globalmente pela GRI sobre o que querem os *stakeholders* de empresas do setor elétrico.

PRINCIPAIS TEMAS E PREOCUPAÇÕES <small>GRI 4.17</small>	
Tema	Indicadores GRI relacionados
Econômicos	
Eficiência na prestação de serviços	EU28, EU29, PR5, EU12
Subsídios governamentais (Luz para Todos, Baixa Renda, Eficiência energética, P&D, Lei Rouanet, Audiovisual, Esporte)	EC4
Maximizar a compra de energias renováveis	EN8
Inovação, P&D	EU8
Universalização, Luz para Todos	EU23, EU26
Ambientais	
Consumo de recursos naturais	EN1 a EN8
Gestão da biodiversidade	EN11, EN12, EN13, EU13, EN14
Sociais	
Segurança da população	EU24, EU25, PR1, PR2
Remuneração	LA3, EC5
Retenção de talentos	LA3, EC3, EC5
Programas de formação e transmissão de conhecimento	LA10, LA11, LA12, EU14
Eficiência energética	EU7
Educação para o consumo consciente	EU7

Nível GRI

A Cosern 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 Informações sobre a forma de gestão da G3.1 Indicadores de desempenho da G3.1 e indicadores de desempenho do suplemento setorial	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	Com verificação externa	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	Com verificação externa	O mesmo exigido para o nível B	Com verificação externa
	RESULTADO	Não exigido		Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador		Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	
	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)	1.383.176				1.418.335			
Resultado Operacional (RO)	212.020				238.528			
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	70.873				67.450			
Valor Adicionado Total (VAT)	815.477				915.115			
2 – Indicadores sociais internos ⁽¹⁾	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Alimentação	4.854	6,85	0,35	0,60	4.521	6,70	0,32	0,49
Encargos sociais compulsórios	20.375	28,75	1,47	2,50	18.125	26,87	1,28	1,98
Previdência privada	2.906	4,10	0,21	0,36	(296)	-0,44	-0,02	-0,03
Saúde	2.468	3,48	0,18	0,30	2.132	3,16	0,15	0,23
Segurança e saúde no trabalho	1.416	2,00	0,10	0,17	1.263	1,87	0,09	0,14
Educação	1.199	1,69	0,09	0,15	1.169	1,73	0,08	0,13
Cultura	215	0,30	0,02	0,03	0	0,00	0,00	0,00
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.084	1,53	0,08	0,13	1.082	1,60	0,08	0,12
Creches ou auxílio-creche	472	0,67	0,03	0,06	383	0,57	0,03	0,04
Esporte	91	0,13	0,01	0,01	15	0,02	0,00	0,00
Transporte	362	0,51	0,03	0,04	351	0,52	0,02	0,04
Participação nos lucros ou resultados	7.416	10,46	0,54	0,91	5.399	8,00	0,38	0,59
Outros	3.645	5,14	0,26	0,45	1.925	2,85	0,14	0,21
Total Indicadores sociais internos	46.563	65,61	3,36	5,70	36.069	53,47	2,54	3,94
3 – Indicadores sociais externos	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Educação	57	0,03	0,00	0,01	94	0,04	0,01	0,01
Cultura	3.315	1,56	0,24	0,41	2.848	1,19	0,20	0,31
Saúde e Saneamento	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Esporte	52	0,02	0,00	0,01	34	0,01	0,00	0,00
Desenvolvimento Social	400	0,19	0,03	0,05	277	0,12	0,02	0,03
Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	2.372	1,12	0,17	0,29	1.790	0,75	0,13	0,20
Outros	20	0,01	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Total das contribuições para a sociedade	6.216	2,93	0,45	0,76	5.043	2,11	0,36	0,55
Tributos (Exceto encargos sociais)	508.163	239,68	36,74	62,31	514.835	215,84	36,30	56,26
Total Indicadores sociais externos	514.379	242,61	37,19	63,08	519.878	217,95	36,65	56,81

4 – Indicadores ambientais	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Total dos investimentos relacionados com a operação da empresa	4.252	2,01	0,31	0,52	5.009	2,10	0,35	0,55
Total dos investimentos em programas e/ou projetos externos	6.676	3,15	0,48	0,82	7.150	3,00	0,50	0,78
Total dos investimentos em meio ambiente	10.928	5,15	0,79	1,34	12.159	5,10	0,86	1,33
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade	0				0			
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente	0				0			
Passivos e contingências ambientais	0				0			
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	(x) Não possui metas () Cumpre de 0 a 50% () Cumpre de 51 a 75% () Cumpre de 76 a 100%				(x) Não possui metas () Cumpre de 0 a 50% () Cumpre de 51 a 75% () Cumpre de 76 a 100%			
5 – Indicadores do corpo funcional		2013			2012			
Nº de empregados (as) ao final do período	737				737			
Nº de admissões durante o período	55				49			
Nº de desligamentos durante o período	55				45			
Nº de empregados (as) terceirizados (1)	1.649				1.754			
Nº de estagiários (as) (1)	66				31			
Nº de empregados acima de 45 anos	317				340			
Nº de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:								
Menores de 18 anos	0				0			
De 18 a 35 anos	288				270			
De 36 a 60 anos	445				464			
Acima de 60 anos	4				3			
Nº de empregados por nível de escolaridade, segregados por:								
Analfabetos	0				0			
Com ensino fundamental	68				70			
Com ensino médio	243				241			
Com ensino técnico	133				136			
Com ensino superior	261				260			
Pós-graduados	32				30			

5 – Indicadores do corpo funcional			2013	2012
Nº de empregados por sexo:				
Homens			548	545
Mulheres			189	192
% de cargos de chefia por sexo:				
Homens			75%	78%
Mulheres			25%	22%
Nº de negros (as) que trabalham na empresa			32	29
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)			3%	4%
Nº de empregados portadores (as) de deficiência ou necessidades especiais (1)			21	23
Remuneração bruta segregada por:				
Empregados			31.844	28.519
Administradores			1.900	2.271
6 – Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial			2013	2012
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa			40	42
Nº total de acidentes de trabalho			24	15
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção (x) direção e gerências () todos(as) empregados (as)	() direção (x) direção e gerências () todos(as) empregados (as)		
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção (x) direção e gerências () todos(as) empregados (as)	() direção (x) direção e gerências () todos(as) empregados (as)		
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	() não se envolve () segue as normas da OIT (x) incentiva e segue a OIT	() não se envolverá () seguirá as normas da OIT (x) incentivará e seguirá a OIT		
A previdência privada contempla:	() direção () direção e gerências (x) todos(as) empregados (as)	() direção () direção e gerências (x) todos(as) empregados (as)		
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 serão considerados (x) serão sugeridos (x) serão exigidos		
Quanto à participação dos empregados em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve () apoia (x) organiza e incentiva	() não se envolverá () apoiará (x) organizará e incentivará		

6 – Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial			2013	2012
Nº total de reclamações e críticas de consumidores (as):				
Na empresa			135.664	100.181
No Procon			87	159
Na Justiça			2.151	2.525
% das reclamações e críticas solucionadas:				
Na empresa			93,44%	96,45%
No Procon			92%	74%
Na Justiça			25%	45%
Contencioso Cível <small>GRI PR9</small>				
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça (R\$ mil)			2.779	1.921
Contingências e passivos trabalhistas <small>GRI SO8</small>				
Número de processos trabalhistas:				
Movidos contra a entidade			53	79
Julgados procedentes			28	27
Julgados improcedentes			33	56
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça (R\$ mil) (3)			780	380
Valor adicionado total a distribuir (em R\$ mil)			815.477	915.115
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):			56,92% governo/7,94% colaboradores (a)/25,46% acionistas/9,68% terceiros	60,91% governo/5,98% colaboradores (a)/21,64% acionistas/11,47% terceiros
7 – Outras informações				
CNPJ: 08.324.196/0001-81, setor energético RN.				
i. A COSERN já se apresenta em conformidade com o Decreto no. 3.298/99 (que regulamenta a Lei no. 7.853/89), seção IV, art. 36, sobre o preenchimento dos cargos com pessoas portadoras de deficiência nas empresas com 100 (cem) ou mais funcionários(as).				
ii. As metas estabelecidas para 2013 visam a melhoria contínua das informações, bem como engajamento da empresa com a Responsabilidade Social.				
iii. Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: Fabiana Felix Teixeira Barbosa, tel: (84)3215-6122, e-mail: fabiana.felix@cosern.com.br.				
iv. 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.				
v. Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.				
vi. Alguns valores referentes a 2012 foram revistos em relação aos publicados no Relatório de 2012 devido a representações.				
Informações não auditadas.				

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	Completo
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	10, 15, 18-21	Completo
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, 124	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, 33	Completo
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária	30	Completo
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	51	Completo
EU1	Capacidade instalada (MW), por fonte de energia primária	41	Completo
EU2	Produção líquida de energia, por fonte de energia primária	A Cosern não gera energia.	Completo
EU3	Número de unidades residenciais, industriais, institucionais e comerciais	28	Completo
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição	41	Completo
EU5	Permissões de alocações de equivalentes de CO2	Não foram comercializadas.	Completo
PERFIL DO RELATÓRIO			
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	108	Completo
3.2	Data do relatório anterior mais recente	Abril de 2013	Completo
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal)	108	Completo
3.4	Dados para contato	108, 124	Completo
Escopo e limite do relatório			
3.5	Processo para definição do conteúdo	108	Completo
3.6	Limite do relatório (países, divisões, subsidiárias, fornecedores)	108	Completo
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	108	Completo
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, etc.	108	Completo
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	108	Completo
3.10	Consequências de quaisquer reformulações de informações anteriores	108	Completo

		Princípio do Pacto Global	Página/Comentário	Nível de informação
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores		108	Completo
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório		114	Completo
	Verificação			Completo
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório		17, 108	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 ocupa cargo executivo.	Completo
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	1 a 10	16, 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, 18	Completo
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	1 a 10	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	68	Completo
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	1 a 10	69	Completo
Engajamento dos stakeholders				
4.14	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização		108	Completo
4.15	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar		108	Completo
4.16	Abordagens para o engajamento dos stakeholders		17, 70	Completo
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders		109	Completo

FORMA DE GESTÃO		Página/Comentário	Nível de informação
DESEMPENHO ECONÔMICO			
	Desempenho econômico	12-14, 35, 62, 83	Completo
	Presença no mercado	61, 79, 80	Completo
	Impactos econômicos indiretos	81	Completo
	Disponibilidade e confiabilidade	19, 20	Completo
EU6	Gestão para assegurar disponibilidade e confiabilidade do fornecimento	19, 20	Completo
	Gerenciamento pelo lado da demanda	89, 90	Completo
EU7	Programas de gerenciamento de consumo	89, 90	Completo
	Pesquisa e desenvolvimento	49	Completo
EU8	Atividades e despesas de P&D	49	Completo
	Descomissionamento de usinas	A empresa não gera energia.	Completo
EU9	Provisão para descomissionamento de usinas nucleares	A empresa não gera energia.	Completo
DESEMPENHO AMBIENTAL			
	Materiais	-	Não informado
	Energia	96, 99	Completo
	Água	96, 99	Completo
	Biodiversidade	96, 97-99	Completo
	Emissões, efluentes e resíduos	96, 100	Completo
	Produtos e serviços	96, 100	Parcial
	Conformidade	18, 96	Completo
	Transporte	-	Não informado
	Geral	96	Completo
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE			
	Emprego	54, 55	Completo
EU14	Programas e processos que asseguram a oferta de mão de obra qualificada	56	Completo
EU15	Porcentagem de empregados com direito à aposentadoria nos próximos cinco e dez anos, discriminada por categoria funcional e região	62	Completo
EU16	Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores parceiros e subcontratados	60	Completo
	Relações entre os trabalhadores e a governança	54	Completo
	Saúde e segurança no trabalho	59-60	Completo
	Treinamento e educação	56-58	Completo
	Diversidade e igualdade de oportunidades	54-55	Completo
	Igualdade na remuneração entre homens e mulheres	54	Completo

FORMA DE GESTÃO	Página/Comentário	Nível de informação
DIREITOS HUMANOS		
Práticas de investimento e de processos de compra	18, 80	Completo
Não discriminação	18, 54	Completo
Liberdade de associação e negociação coletiva	18, 54	Completo
Trabalho infantil	18, 80	Completo
Trabalho forçado ou análogo ao escravo	18, 80	Completo
Práticas de segurança	18	Completo
Direitos indígenas	18	Completo
Avaliação	18	Completo
Remediação	-	Não informado
SOCIEDADE		
Comunidade	81	Completo
EU19 Participação de <i>stakeholders</i> em decisões de planejamento energético e infraestrutura	42	Completo
EU20 Abordagem para gestão de impactos de deslocamento	42	Completo
Corrupção	18	Completo
Políticas públicas	18, 20	Completo
Concorrência desleal	18	Completo
Conformidade	18	Completo
Prevenção e preparação para emergências e desastres	19	Completo
EU21 Medidas e planos de contingência para desastres/emergências	19	Completo
RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO		
Saúde e segurança do cliente	75	Completo
Rotulagem de produtos e serviços	70	Completo
Comunicações de marketing	70	Completo
Privacidade do cliente	18, 70	Completo
Conformidade	18	Completo
Acesso	56, 86	Completo
EU23 Programas para melhorar ou manter o acesso à eletricidade	85, 86	Completo
Prestação de informações		
EU24 Práticas para lidar com barreiras de acesso (escolaridade, necessidades especiais, etc.)		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)		35	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		62	Completo
ES	EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo		83, 64, 88	Completo
	Presença no mercado				
AD	EC5	Salário mais baixo comparado ao salário mínimo local	1	61	Completo
ES	EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais		79, 80	Completo
ES	EC7	Procedimentos para contratação local	6	A contratação local é priorizada pela empresa, assim como de colaboradores de outras empresas do Grupo Neoenergia, a partir da análise de habilidades e competências funcionais.	Parcial
	Impactos econômicos indiretos				
ES	EC8	Investimentos em infraestrutura e serviços na comunidade		81, 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		A Cosern não gera energia.	Completo
	Eficiência do sistema				
SE	EU11	Eficiência média de geração de usinas termelétricas		A Cosern não gera energia.	Completo
SE	EU12	Perdas de transmissão e distribuição em relação ao total de energia		29	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	99	Completo

INDICADORES DE DESEMPENHO			Princípio do Pacto Global	Página/Comentário	Nível de informação
AD	EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	8, 9	-	Não informado
AD	EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	8, 9	89	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	99	Parcial
AD	EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	8	Não há fontes afetadas significativamente.	Completo
AD	EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	8,9	-	Não informado
Biodiversidade					
ES	EN11	Localização e tamanho da área da empresa em áreas protegidas ou alta biodiversidade	8	-	Não informado
ES	EN12	Descrição de impactos significativos sobre a biodiversidade	8	97	Completo
SE	EU13	Biodiversidade de habitats de substituição	8	Em razão de não realizar atividades passíveis de compensação nesses habitats, a Cosern não mantém programas de substituição ou restauração.	Completo
AD	EN13	Habitats protegidos ou restaurados	8	89	Parcial
AD	EN14	Gestão de impactos na biodiversidade	8	97	Completo
AD	EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação	8	99	Completo
Emissões, efluentes e resíduos					
ES	EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso	8	-	Não informado
ES	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso	8	-	Não informado
ES	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	7, 8, 9	-	Não informado
ES	EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso	8	-	Não informado
ES	EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	8	-	Não informado
ES	EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	8	-	Não informado
ES	EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	8	100	Completo
ES	EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	8	Não foram registrados.	Completo
AD	EN24	Peso de resíduos perigosos transportados, importados, exportados ou tratados	8	-	Não informado

		INDICADORES DE DESEMPENHO	Princípio do Pacto Global	Página/Comentário	Nível de informação
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	21, 97	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	Não foram registradas.	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		54, 55	Parcial
ES	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	6	-	Não informado
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		61	Completo
		Relações entre os trabalhadores e a governança			
ES	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	1, 3	100% representados pelo Sindicato dos Eletricitários do Rio Grande do Norte (Sintern).	Completo
ES	LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais	3	Não está previsto no acordo coletivo, porém faz parte da política da empresa comunicar as mudanças operacionais com a maior antecedência possível.	Completo
		Saúde e segurança no trabalho			
AD	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	1	59	Completo
ES	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos	1	60	Parcial
ES	LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco	1	60	Completo
AD	LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	1	-	Não informado

INDICADORES DE DESEMPENHO		Princípio do Pacto Global	Página/Comentário	Nível de informação	
Treinamento e educação					
ES	LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, por categoria funcional	56	Completo	
AD	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e fim da carreira	61, 65	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, 55	Completo
Igualdade na remuneração entre homens e mulheres					
ES	LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	1, 6	54	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 foram realizados.	Completo
ES	HR2	Fornecedores submetidos a avaliações direitos humanos	1 a 6	80	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 7,5% do quadro de pessoal.	Completo
Não discriminação					
ES	HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	1, 2, 6	Não foram registrados.	Completo
Liberdade de associação e negociação coletiva					
ES	HR5	Operações com risco ao direito de exercer a liberdade de associação	1, 2, 3	Não foram identificadas.	Completo
Trabalho infantil					
ES	HR6	Operações com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil	1, 2, 5	80	Completo
Trabalho forçado ou análogo ao escravo					
ES	HR7	Operações identificadas com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo	1, 2, 4	80	Completo
Práticas de segurança					
AD	HR8	Pessoal de segurança treinado em direitos humanos	1 e 2	100% dos nove profissionais de segurança foram treinados no ano.	Completo
Direitos indígenas					
AD	HR9	Casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	1 e 2	Não foram registradas. Em 2013, não foram executadas obras com impacto em comunidades indígenas no RN e não há previsão dessas ocorrências para 2014.	Completo

INDICADORES DE DESEMPENHO		Princípio do Pacto Global	Página/Comentário	Nível de informação	
	Avaliação				
ES	HR10	Percentual e número total de operações sujeitas a revisões e / ou avaliações de impacto em relação a direitos humanos	100%	Completo	
	Remediação				
ES	HR11	Número de queixas relacionadas a direitos humanos recebidas, tratadas e resolvidas por meio de mecanismos formais de reclamações	-	Não informado	
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.	81	Parcial	
ES	SO1 (G3.1)	Percentual de operações com ações de engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento comunitário	100%	Completo	
SE	EU22	Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização	43	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	18	Completo
ES	SO3	Empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	10	Não houve.	Completo
ES	SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	10	Não foram registrados.	Completo
	Políticas públicas				

INDICADORES DE DESEMPENHO		Princípio do Pacto Global	Página/Comentário	Nível de informação	
ES	SO5	Posições e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	1 a 10	20	Completo
AD	SO6	Contribuições para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas	10	A Cosern não faz contribuições de nenhuma espécie a partidos políticos.	Completo
Concorrência desleal					
AD	SO7	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		Não foram registradas.	Completo
Conformidade					
ES	SO8	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos		113	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	75	Parcial
AD	PR2	Conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos à saúde e segurança	1	87	Completo
SE	EU25	Acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa		75	Completo
Rotulagem de produtos e serviços					
ES	PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	8	70	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		73	Completo
Comunicações de marketing					
ES	PR6	Adesão a leis, normas e códigos voluntários de comunicações de marketing		21, 70	Completo
AD	PR7	Casos de não conformidade com comunicações de marketing		Não houve registros em 2013	Completo
Privacidade do cliente					
AD	PR8	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	1	Não houve registros no exercício de 2013	Completo
Conformidade					
ES	PR9	Multas por não conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços		113	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		33	Completo
SE	EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia		74	Completo
SE	EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia		74F	Completo
SE	EU30	Fator de disponibilidade média das usinas de geração		A Cosern não gera energia	Completo

Informações corporativas

Conselho de Administração

Marco Geovanne Tobias da Silva – **Presidente**

Gonzalo Pérez Fernández – **Presidente**

Jorge Luiz Pacheco – **Titular**

José Maurício Pereira Coelho – **Titular**

Solange Maria Pinto Ribeiro – **Titular**

Gonzalo Gomez Alcantara – **Titular**

Clayton Ferraz de Paiva – **Titular**

Pedro Damásio Costa Neto – **Titular**

Cecília Maria Habib de Sant’Anna Reis – **Suplente**

Ari Sarmento do Valle Barbosa – **Suplente**

Wilsa Figueiredo – **Suplente**

Mario José Ruiz-Tagle Larrain – **Suplente**

Lara Cristina Ribeiro Piau Marques – **Suplente**

Roberto Medeiros dos Santos – **Suplente**

Céres Varella Bezerra de Araújo Matoso – **Suplente**

Zenóbio do Rêgo Filho – **Suplente**

Conselho Fiscal

Rogério Magno Panca – **Presidente**

Érico Cavalcanti Furtado – **Titular**

Fabício Duque Estrada Meyer Chagas – **Titular**

Luiz Ricardo da Câmara Lima – **Titular**

Leandro de Carvalho – **Suplente**

Luiz Cláudio Moraes – **Suplente**

Carlos Magno Jobim – **Suplente**

Carlos César Moreira – **Suplente**

Diretoria

José Roberto de Bezerra Medeiros – **Diretor-Presidente**

Erik da Costa Breyer – **Diretor Financeiro**

e de Relações com Investidores

Lady Batista de Moraes – **Diretora de Gestão de Pessoas**

Elvira Baracuh Cavalcanti Presta – **Diretora**

de Planejamento e Controle

José Eduardo Pinheiro Santos Tanure – **Diretor de Regulação**

Companhia Energética do Rio Grande do Norte Cosern GRI 2.4

Rua Mermoz, 150 Centro Natal/RN CEP: 59025-250

PABX: (84) 3215-6100

Site: www.cosern.com.br

Atendimento Comercial Tel.: 116

E-mail: cosern@cosern.com.br

Créditos

Coordenação geral

Karine Severo Teixeira

Gerente de Comunicação

Corporativa e Sustentabilidade

Sueli Câmara

Analista de Comunicação

Corporativa e Sustentabilidade

Redação, edição e revisão

Editora Contadino

Projeto gráfico e diagramação

Multi Design

Fotografias

Arquivo Cosern

Para contatar a área de

Responsabilidade Social

envie e-mail para

rse@cosern.com.br GRI 3.4

