



ELEKTRO



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013

SUMÁRIO

Relatório de Sustentabilidade 2013

APRESENTAÇÃO	04
PERFIL	10
MENSAGEM DO PRESIDENTE	16
RECONHECIMENTOS	18

BLOCO SUSTENTABILIDADE

Princípios e diretrizes de sustentabilidade	22
» Contribuição	25
Ativos intangíveis	26
Gestão empresarial	28
» Sistema Empresarial Elektro (SEE)	29
» Certificações	33
Gestão estratégica	34
Gestão de riscos	38
Relacionamento com órgãos reguladores	42
Gestão ambiental	46
» Inovação	58
Gestão social	62
» Avaliação de impactos	65
Governança corporativa	68
Estrutura de governança	69
Comportamento ético	74

BLOCO EXCELÊNCIA OPERACIONAL

Eficiência energética, P&D e Inovação	78
» P&D e Inovação	84
Desempenho operacional	88
Desempenho comercial	94
Gestão de fornecedores	96
» Prêmio Fornecedor Elektro	99

BLOCO NEGÓCIO

Desempenho econômico-financeiro	102
» Ambiente regulatório	104
» Resultados	106
» Classificação de risco	115
» Investimentos e modernização	117

BLOCO CLIENTES

Gestão de clientes	122
» Atendimento qualificado	124
» Saúde e segurança	128
» Acesso à energia	130

BLOCO PESSOAS

Gestão de colaboradores	136
» Segurança: Valor número um	142
» Qualidade de vida	147
» Desenvolvimento profissional	149
» Remuneração	154

BLOCO ANEXOS

Balanço social Ibase	158
Índice remissivo GRI	161
Demonstrações financeiras padronizadas	176

APRESENTAÇÃO

Pelo primeiro ano, a Elektro submeteu seu Relatório de Sustentabilidade à auditoria externa, alcançando o nível de aplicação A+ na versão 3.1 da Global Reporting Initiative (GRI).

Desde 1998, a Elektro divulga anualmente seu desempenho e, a partir de 2006, passou a reportar os resultados econômico-financeiros, sociais e ambientais com base no modelo da Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional que estabelece diretrizes para a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade e reúne cerca de 30 mil participantes de diferentes setores e grupos de interesse de todo o mundo. As informações abrangem todas as operações da Distribuidora – cuja área de concessão engloba 228 municípios nos

Estados de São Paulo e do Mato Grosso do Sul –, a Sede Corporativa, localizada em Campinas (SP), a Central de Relacionamento com Clientes (CRC) e o Centro de Distribuição (CD), no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013. **[GRI 3.1, 3.3, 3.6, 3.8]**

Com este documento, a Empresa busca aproximar-se dos públicos de interesse e reforçar sua transparência na prestação de contas. Este Relatório de Sustentabilidade foi auditado pela Ernst & Young, que atestou a veracidade dos dados econômico-financeiros – em

consonância com padrões da International Financial Reporting Standards (IFRS) – e socioambientais, alinhados à ISO 14001:2004. No ano anterior a Companhia já havia avançado na profundidade de seu relato, passando para o Nível A de aplicação das diretrizes GRI na versão 3.1. Já em 2013, com a verificação externa, a Elektro alcançou o nível A+ de aplicação, também na versão 3.1 da GRI. **[GRI 3.9, 3.13]**

Este Relatório foi elaborado de forma participativa. Os temas apresentados foram priorizados de acordo com o grau de relevância indicado pelos públicos de relacionamento, formalmente consultados por meio da construção de uma Matriz de Materialidade e com as contribuições de todas as áreas da Empresa, que indicaram os principais eventos do exercício social a serem destacados no Relatório.

O trabalho de elaboração da Matriz foi realizado a partir da indicação por parte da Elektro de 20 temas (*vide página 7*), selecionados por seu Comitê de Sustentabilidade e baseados no Mapa Estratégico (documento que reúne os objetivos estratégicos da Companhia, divididos nas vertentes Pessoas, Clientes, Negócio, Excelência Ope-

racional e Sustentabilidade), além dos *benchmarks* realizados com outras organizações do setor elétrico. Os temas foram ordenados em grau de relevância por cada um dos representantes dos públicos de relacionamento consultados, e os mais importantes, para os *stakeholders* e para a Elektro, estão descritos com profundidade – indicados na Matriz no quadrante verde e neste Relatório com o ícone de uma lâmpada – e serão reforçados no planejamento estratégico da Empresa.

A estrutura deste documento também foi reformulada de modo que a divisão dos capítulos seguisse as vertentes do Mapa Estratégico, reforçando ainda mais a adesão dos temas abordados com os objetivos estratégicos da Empresa.

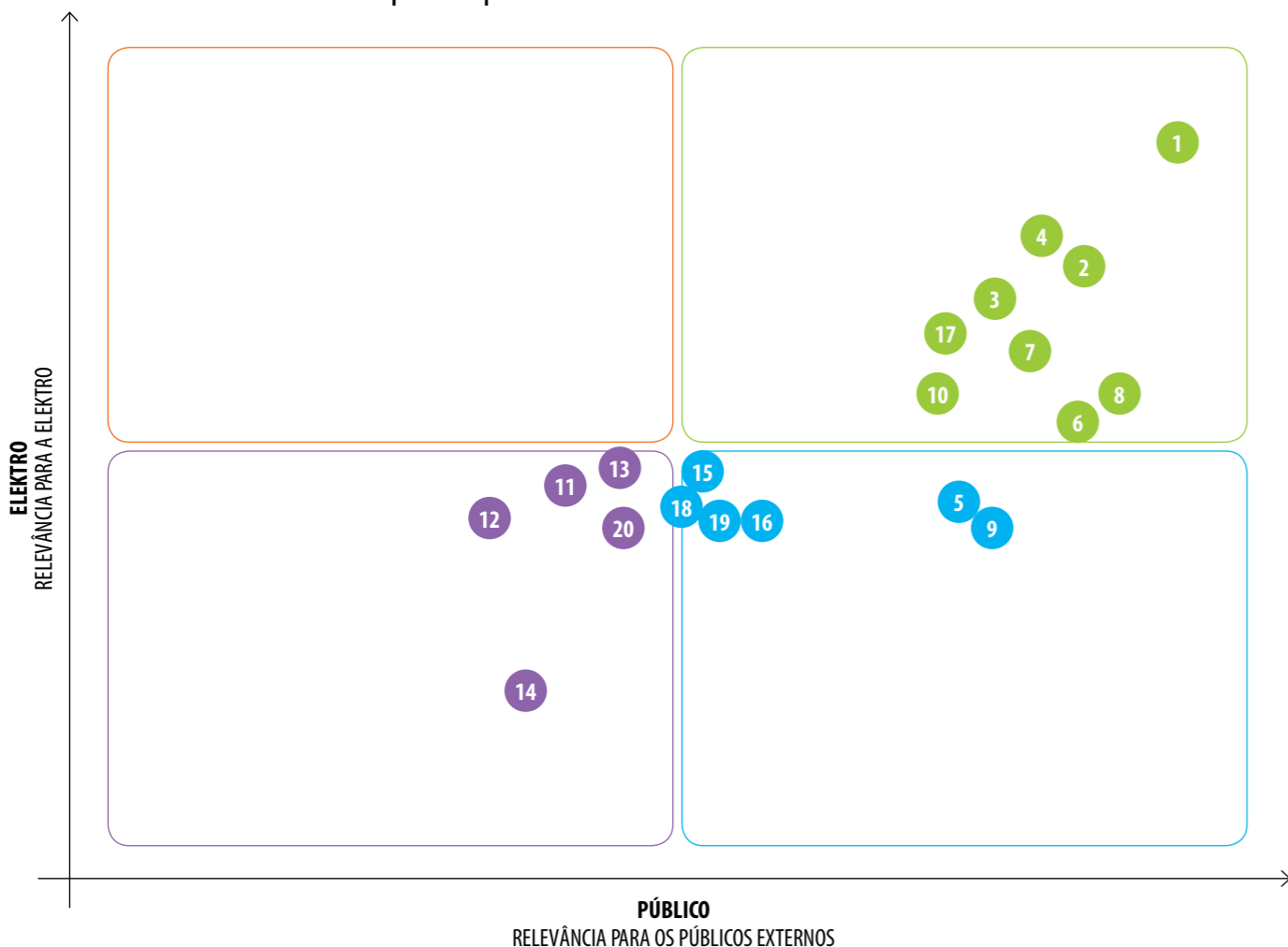
Foram consultadas 48 pessoas – entre acionista, clientes, colaboradores, terceiros, fornecedores, representantes de comunidades, instituição financeira, órgãos governamentais, organizações do terceiro setor e sindicato. Os públicos de relacionamento foram definidos de acordo com sua representatividade em relação à sustentabilidade da Companhia. A compilação das respostas resulta na Matriz de Materialidade a seguir. **[GRI 3.5]**

NÍVEIS DE APLICAÇÃO GRI

	C	C+	B	B+	A	A+
Perfil da G3.1	Responder aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8; 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4; 4.14 a 4.15	Com verificação externa	Responder todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13; 4.16, 4.17	Com verificação externa	O mesmo exigido para o nível B	Com verificação externa
Informações sobre a forma de gestão da G3.1	Não exigido		Informações sobre a Forma de Gestão para cada categoria de Indicador		Forma de Gestão divulgada para cada categoria de indicador	
Indicadores de Desempenho G3.1 & Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial	Responder a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada um 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 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.	



MATRIZ DE MATERIALIDADE |GRI 4.17|



VERTENTE PESSOAS

- 1. Qualidade de vida (segurança no trabalho, prevenção de acidentes e ações de promoção da saúde para colaboradores e parceiros).
- 2. Gestão de carreira, treinamento e desenvolvimento (igualdade de oportunidades de trabalho e desenvolvimento).
- 3. Políticas de remuneração e benefícios (acordo coletivo, reajuste salarial e benefícios).
- 4. Ambiente de trabalho (clima organizacional e satisfação de colaboradores).

VERTENTE SUSTENTABILIDADE

- 5. Impactos socioambientais das linhas de transmissão e distribuição de energia elétrica.
- 6. Política de meio ambiente (responsabilidade no consumo de recursos, controle de emissões, efluentes e resíduos, reciclagem) e investimentos em projetos socioambientais.
- 7. Segurança para a população (isolamento da rede, sinalização e instalações adequadas).
- 8. Respeito aos direitos humanos e compromissos com iniciativas externas (tais como Pacto Global e Empresa Amiga da Criança, da Fundação Abrinq) e ações de responsabilidade social (incentivo ao trabalho voluntário, programas de geração de renda e profissionalização, investimento em atividades socioculturais nas comunidades em que atua).
- 9. Desenvolvimento de ações de envolvimento e prestação de contas aos públicos de relacionamento.
- 10. Ações para o desenvolvimento sustentável, com investimentos em fontes de energia renováveis, eficiência energética e ampliação do acesso da população à rede de distribuição de energia elétrica.
- 11. Sustentabilidade econômico-financeira, desempenho econômico-financeiro, obtenção de *rating* de crédito corporativo e retorno ao acionista.

VERTENTE NEGÓCIO

- 12. Decisões do governo e órgãos reguladores que impactam o negócio da Companhia, tal como reajustes tarifários.
- 13. Formulação das estratégias e gestão de riscos (de negócio, ambientais, financeiros e operacionais).
- 14. Políticas e procedimentos de compras e contratações, incluindo reajustes contratuais de fornecedores.
- 15. Transparência na divulgação de informações, adoção de práticas anticorrupção e relação com acionistas minoritários (divulgação de resultados, mecanismos de identificação de queixas e conflitos).

VERTENTE CLIENTES

- 16. Canais de atendimento (qualidade e acessibilidade para portadores de necessidades especiais).
- 17. Qualidade e eficiência no atendimento e no serviço prestado (busca contínua da satisfação e dos consumidores e da excelência dos indicadores de qualidade do setor).

VERTENTE EXCELÊNCIA OPERACIONAL

- 18. Níveis de investimento e prestação de contas de projetos realizados com verbas oriundas de incentivos governamentais.
- 19. Pesquisa e Desenvolvimento de novos produtos e serviços.
- 20. Perdas de energia e regularização de ligações clandestinas.

A busca de relacionamento qualificado com os *stakeholders* faz parte da estratégia da Elektro, que promove constantes ações de engajamento com seus públicos. Os colaboradores são incentivados a participar da formulação de estratégias e planos com vistas ao bom desempenho dos negócios e para que as atividades sejam sempre realizadas com eficiência e segurança. Eles têm no Encontro Elektro e na Pesquisa de Clima Organizacional ferramentas de relacionamento com a Organização, além de contarem com canais de denúncia, de comunicação com a Distribuidora e de gestão de Recursos Humanos.

As comunidades são engajadas por meio de projetos socioambientais, que incluem a promoção do acesso à energia elétrica, cursos de formação profissional e educacionais, além da conscientização para o consumo racional e sustentável. Já os clientes contam com amplos canais de atendimento, seja presencialmente, nos Espaços de Atendimento, seja por telefone, na Central de Relacionamento com Clientes (CRC) ou por meio de canais eletrônicos, tais como internet – por *chat* e/ou e-mail –, SMS e *mobile*.



Colaboradores da Sede Corporativa

Grandes clientes, institucionais e corporativos, têm ainda à disposição atendimento personalizado.

Os fornecedores são levados a desenvolver parcerias qualificadas e duradouras com a Distribuidora, o que muitas vezes envolve sua capacitação e desenvolvimento comercial, e interagem com gestores de contratos por meio de contato em reuniões, pela internet e pelos canais de denúncia e infrações éticas. Há ainda o Prêmio Fornecedor Elektro, que reconhece e estimula o desempenho desse público promovendo a excelência no relacionamento.

Acionistas e investidores têm à disposição uma área exclusiva para atendimento – Relações com Investidores –, que conta com um *website* com informações pertinentes e atualizadas sobre temas de interesse desse público, tal como relatórios de desempenho econômico-financeiro, atas de reuniões do Conselho de Administração e das Assembleias Gerais, entre outros documentos. A área de Relações com Investidores pode ainda ser acessada por outros canais, como e-mail e telefone. **[GRI 4.14, 4.15, 4.16]** Dúvidas relativas a este Relatório ou seu conteúdo podem ser esclarecidas no *site* da Elektro (www.elektro.com.br). **[GRI 3.4]**

A BUSCA

de relacionamento qualificado com os *stakeholders* faz parte da estratégia da Elektro

RESPONSABILIDADE COM PARTES INTERESSADAS

Partes interessadas	Detalhamento	Canais de comunicação
Acionistas e investidores	Iberdrola Brasil S.A.; Acionistas minoritários.	Publicações legais Assembleias Gerais E-mail <i>Website</i> de Relações com Investidores Telefone de Relações com Investidores
Clientes	2.372.422 clientes cativos; 114 clientes livres; Diferentes perfis: residencial, comercial, industrial, rural, iluminação pública, serviço público, poder público.	Central de Relacionamento com Clientes (CRC) Ouvidoria Agência virtual (www.elektro.com.br) E-mail SMS Atendimento presencial Informativo eletrônico Conta de energia Palestras
Fornecedores	Fornecedores de energia; Fornecedores de serviços; Fornecedores de materiais.	Encontro com Parceiros Prêmio Fornecedor Elektro <i>Newsletter</i> trimestral Gestor do contrato, <i>Web Supply</i> <i>Website</i> Elektro
Empregados, colaboradores, estagiários e parceiros	3.695 colaboradores próprios; 1.411 terceirizados.	Canais de comunicação corporativos (Elektronet, revista <i>Conexão</i> , <i>Jornal Mural Eletrônico</i>) <i>Website</i> Elektro E-mail Fale Francamente (canal da Presidência) Canal de denúncias Encontro Elektro Diálogo Estratégico
Órgãos e programas públicos	Ministério das Minas e Energia (MME); Eletrobras; Empresa de Pesquisa Energética (EPE); Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel); Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseps); Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul (Agepan); Operador Nacional do Sistema (ONS); Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE); Agência Nacional das Telecomunicações (Anatel).	Diretoria de Assuntos Regulatórios e Institucionais Reuniões formais Participação em seminários, <i>workshops</i> e Grupos de Trabalho (GTs) Contribuições em audiências públicas Relatórios por meio eletrônico e cartas <i>Website</i> Elektro
Associações setoriais	Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee); Instituto Abradee da Energia (iAbradee); Instituto Acende Brasil; Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec); Associação Brasileira de Companhias de Energia Elétrica (ABCE); Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH); Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica (Abraconee); Associação Brasileira de Comunicação (Aberje); Comitê Brasileiro da Comissão de Integração Energética Regional (Bracier); Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp); Fundação Comitê de Gestão Empresarial (Coge); Sindienergia.	Participação em reuniões, conferências e projetos estratégicos Participação em órgãos de direção e comitês
Organizações setoriais, sociais, ambientais e comunidades	Instituto Elektro; Órgãos ambientais.	Canais de comunicação interna (Elektronet, revista <i>Conexão</i> , <i>Jornal Mural Eletrônico</i>) <i>Website</i> Elektro E-mail Instituto Elektro Elektro E-mail Meio Ambiente Cartas de ofício Telefone

PERFIL

A Elektro está entre as dez maiores distribuidoras de energia elétrica do Brasil e do Estado de São Paulo em volume de vendas (GWh), beneficiando 6 milhões de pessoas.

Constituída em 1998, a Elektro Eletricidade e Serviços S.A. é uma empresa de capital aberto, controlada indiretamente desde 2011 pela Iberdrola S.A., grupo espanhol que figura entre as maiores companhias elétricas no mundo e é líder na produção de energia eólica. **[GRI 2.1, 2.6]**

A Organização distribui energia elétrica a aproximadamente 6 milhões de pessoas em 228 cidades, 223 delas em São Paulo e 5 no Mato Grosso do Sul, o que a posiciona como a oitava maior distribuidora de energia elétrica do Brasil e a terceira maior do Estado de São Paulo em volume de vendas (GWh). Com 3.695 colaboradores próprios e 1.411 terceiros, a Elektro faturou no exercício 12.435,8 GWh para o mercado cativo e distribuiu 4.085,5 GWh para o mercado livre. Estão vinculados à sua rede

cerca de 2,4 milhões de clientes residenciais, comerciais, industriais, públicos e rurais. **[GRI 2.2, 2.5, 2.7, 2.8]**

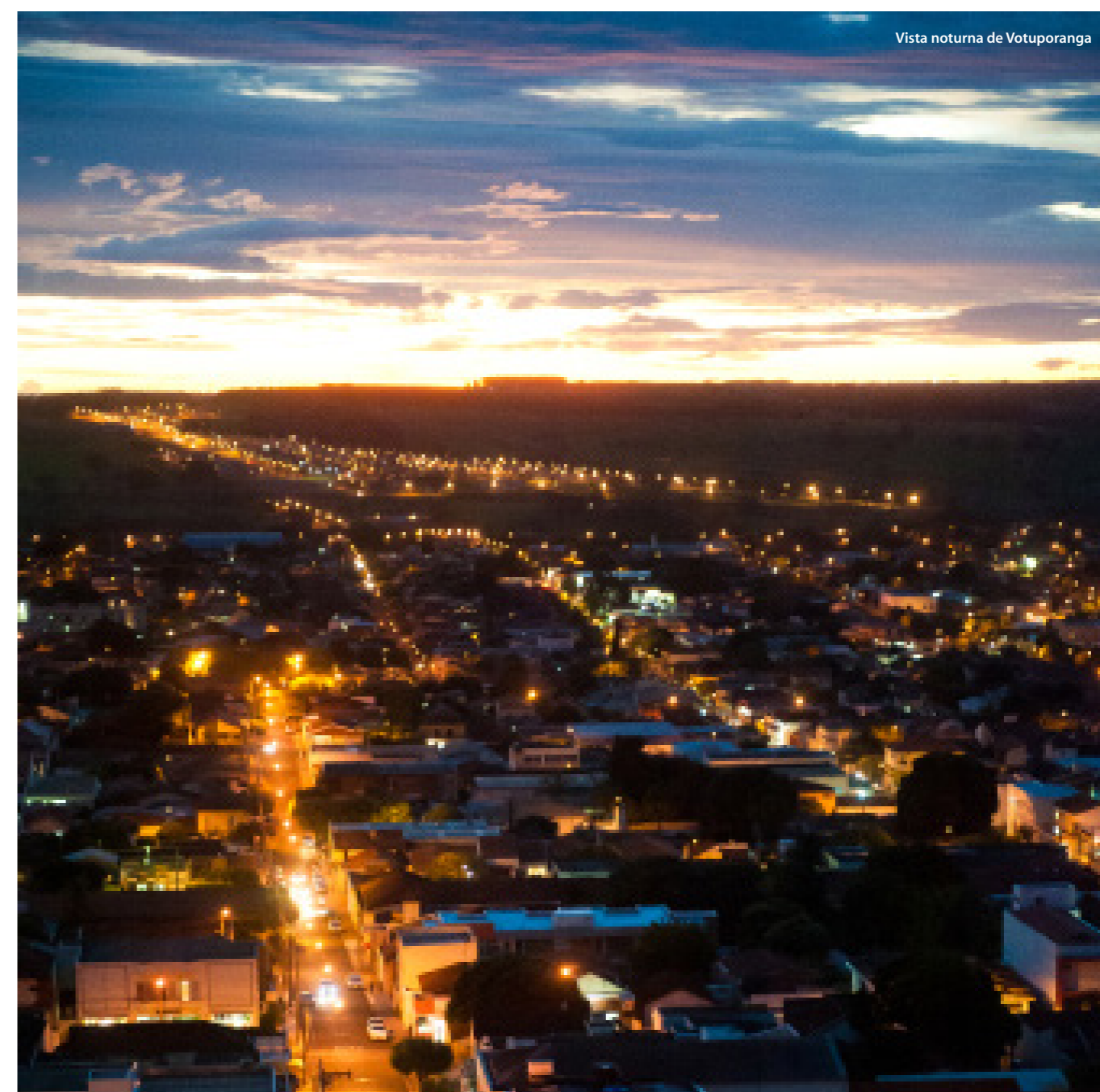
A Empresa mantém atendimento presencial em todos os municípios de sua área de concessão, além de duas unidades móveis de atendimento, utilizadas para ações de relacionamento com clientes e como contingência, em caso de intempéries, atuando ininterruptamente para a continuidade das operações. Reúne ainda 103 bases operacionais com equipes multifuncionais para execução em campo de atividades como expansão e preservação da rede, serviços técnicos e comerciais, inspeção e substituição de medidores e leitura e entrega de contas. Para garantir a confiabilidade do sistema elétrico, com índice de disponibilidade de serviço médio de 99,9%, e contribuir com o

desenvolvimento das comunidades de sua área de concessão, possui também 133 subestações, uma das quais, de Itirapina (SP), inaugurada em 2013, reforçando o investimento em infraestrutura elétrica. Por meio dos investimentos destinados a essa obra, a Elektro também contribui para o desenvolvimento dos municípios atendidos. **[GRI 2.9]**

A Sede Corporativa, a Central de Relacionamento com Clientes (CRC) – inteiramente constituída por quadro próprio de colaboradores – e o Centro de Operação da Distribuição (COD) da Empresa estão sediados em Campinas, e o Centro de Distribuição (CD), em Sumaré, ambos municípios do interior paulista. **[GRI 2.3, 2.4]**

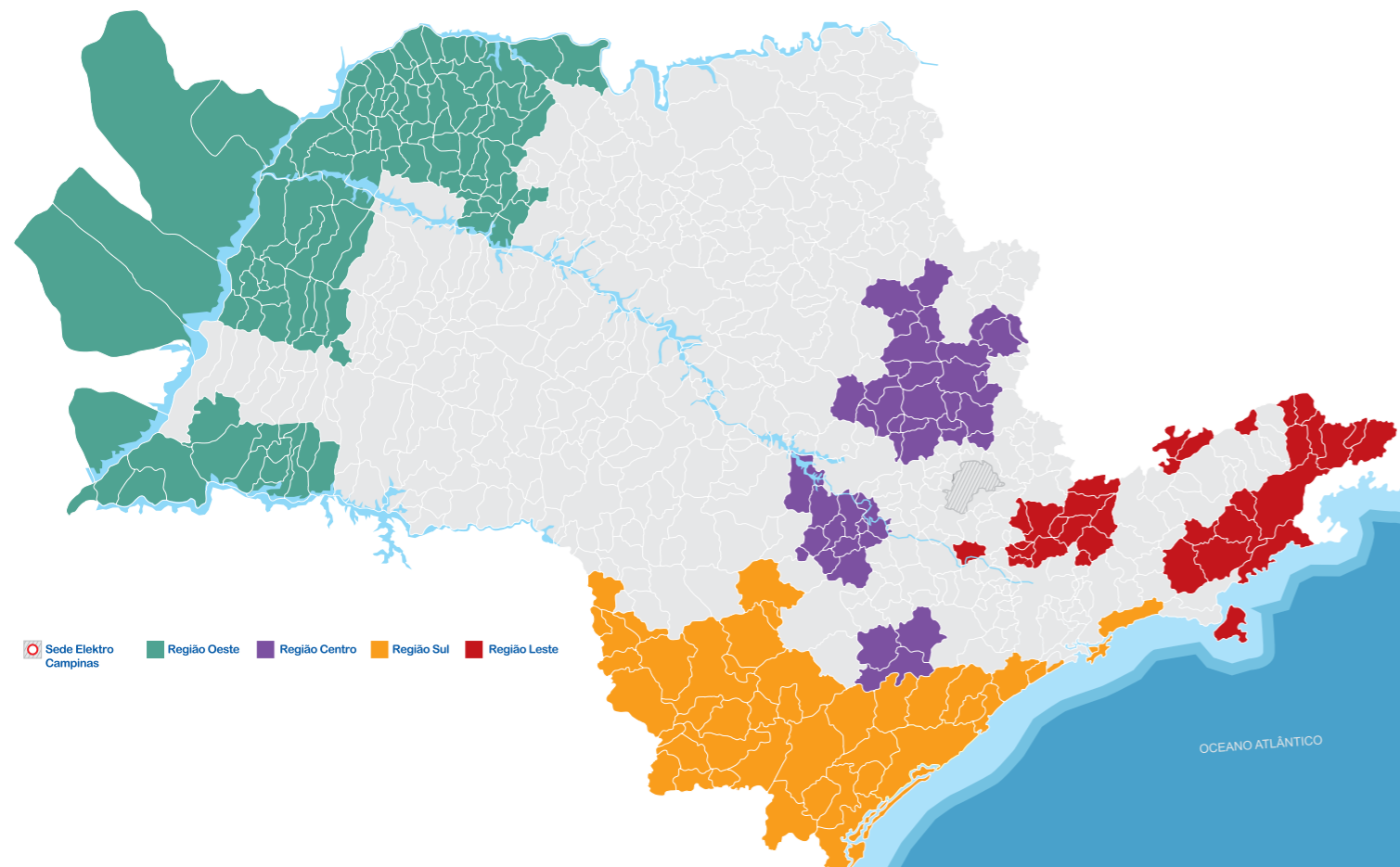
COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA EM 31/12/2013

	Ações ordinárias		Ações preferenciais		Total de ações	
	Quantidade	Part. (%)	Quantidade	Part. (%)	Quantidade	Part. (%)
Iberdrola Brasil S.A.	91.855.825	99,97	101.279.596	99,41	193.135.421	99,68
Acionistas minoritários	25.147	0,03	598.697	0,59	623.844	0,32
Total	91.880.972	100,00	101.878.293	100,00	193.759.265	100,00
Participação sobre o total de ações	47,42		52,58		100,00	



Vista noturna de Votuporanga

ÁREA DE ATUAÇÃO



120.000 QUILOMETROS quadrados de área de atuação.

109.194 QUILOMETROS de redes de distribuição.

1.417 QUILOMETROS de linhas de transmissão.

228 MUNICÍPIOS atendidos, sendo 223 paulistas e 5 sul-mato-grossenses.

2,4 MILHÕES de clientes. 6 MILHÕES de pessoas beneficiadas.

OITAVA MAIOR DISTRIBUIDORA de energia elétrica do Brasil em MWh fornecido.

TERCEIRA MAIOR DISTRIBUIDORA de energia elétrica do Estado de São Paulo em MWh fornecido.

133 SUBESTAÇÕES. 3 SUBESTAÇÕES MÓVEIS, sendo 2 de 138 kV/30 MVA

e 1 de 138kV/15 MVA. 3.321 MVA de potência instalada. 2.744 MW de demanda.

169.194 TRANSFORMADORES de distribuição. 1.334 VEÍCULOS frota.

1,62 MILHÃO de postes. 228 ESPAÇOS de Atendimento ao Cliente.

VISÃO, MISSÃO E VALORES |GRI 4.8|

As atividades da Elektro estão alinhadas a um conjunto de princípios e valores indicados em sua Visão, sua Missão e seus Valores.



VISÃO

Ser a distribuidora de energia elétrica mais admirada do País.

MISSÃO

Distribuir energia elétrica com segurança e qualidade para o desenvolvimento e bem-estar das comunidades atendidas, gerando crescente valor para clientes, colaboradores e acionistas.

VALORES

Segurança

Segurança é um princípio operacional básico. Tudo deve ser feito com absoluta segurança. Se a Empresa não oferecer condições de segurança ao colaborador, ele terá direito de recusa em executar o trabalho, sem qualquer consequência. Por outro lado, não haverá tolerância ao não cumprimento de todas as normas e procedimentos que visem garantir a segurança no trabalho.

Respeito

O respeito às pessoas é um dos alicerces da Elektro. Não são tolerados abusos ou desrespeito. A insensibilidade e a arrogância não têm lugar na Organização.

Integridade

A Elektro zela por sua postura de imparcialidade e integridade moral no relacionamento com os públicos interno e externo, pois acredita que assim é possível construir uma relação de confiança e credibilidade.

Comunicação

A comunicação na Elektro é pautada pela clareza e objetividade. Diversos meios e ferramentas são utilizados para a disseminação das informações na Empresa, levando em consideração a dispersão geográfica de seus colaboradores e as especificidades de cada área.

Excelência

O compromisso da Elektro com a excelência é evidenciado na busca pela inovação de suas atividades, pelo reconhecimento da qualidade e consistência dos serviços prestados e pela valorização do seu potencial humano. Estes fatores elevam as responsabilidades, mas asseguram a solidez, a versatilidade e o dinamismo da Empresa.

PRINCIPAIS INDICADORES | GRI 2.8 |

Econômico-financeiros	2011	2012	2013	Varição 13/12
Receita operacional bruta	5.332,3	5.369,8	4.817,4	-10,3%
Receita operacional líquida	3.564,1	3.569,5	3.549,3	-0,6%
Resultado do serviço	779,8	527,1	500,1	-5,1%
Margem do resultado do serviço ¹ (%)	21,9	14,8	14,1	-0,7 p.p.
EBITDA ²	940,0	667,1	647,1	-3,0%
Margem EBITDA ¹ (%)	26,4	18,7	18,2	-0,5 p.p.
Lucro líquido	492,4	337,5	323,7	-4,1%
Margem líquida ¹ (%)	13,8	9,5	9,1	-0,4 p.p.
Dividendos e juros sobre capital próprio declarados	460,2	342,0	334,3	-2,3%
Investimentos ³	302,0	292,0	302,3	3,5%
Operacionais	2011	2012	2013	Varição 13/12
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) – horas	9,05	9,80	8,46	-13,7%
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC) – número de vezes	5,39	5,33	4,99	-6,4%
Perdas de distribuição (%)	6,97	7,20	7,21	0,01 p.p.
Comerciais	2011	2012	2013	Varição 13/12
Número de clientes cativos	2.253.735	2.307.630	2.372.422	2,8%
Número de clientes livres	70	104	114	9,6%
Total de clientes livres e cativos	2.253.805	2.307.734	2.372.536	2,8%
Compra de energia elétrica (GWh)	13.842	13.856	14.405	4,0%
Energia elétrica distribuída a clientes finais ⁴ (GWh)	12.008	11.974	12.436	3,9%
Receita de fornecimento de energia a clientes finais (R\$ milhões)	4.460	4.495	4.057	-9,7%
Receita de uso do sistema de distribuição ⁵ (R\$ milhões)	465	471	156	-66,9%
Ambientais	2011	2012	2013	Varição 13/12
Quantidade de furtos de transformadores	98	199	142	28,6%
Resíduos contaminados com óleo coprocessado (toneladas)	164,6	36,0	47,6	32,2%
Óleo isolante regenerado (litros)	455.459	574.812	586.086	2,0%
Reciclagem de lâmpadas (unidades)	108.360	88.704	145.453	64,0%
Consumo próprio de água (m ³)	45.753	46.905	42.493	-9,4%
Consumo próprio de energia elétrica (MWh)	10.587	10.792	10.956	1,5%
Instalação de redes compactas (km)	80	83	93	12,0%

continua →

Segurança	2011	2012	2013	Varição 13/12
Fatalidades (Elektro)	0	0	0	-
Fatalidades (empresas contratadas)	0	0	0	-
Acidentes com afastamento (Elektro) ⁶	2	5	3	-40,0%
Acidentes sem afastamento (Elektro) ⁶	71	55	77	40,0%
Acidentes com afastamento (empresas contratadas) ⁶	10	7	7	0%
Acidentes sem afastamento (empresas contratadas) ⁶	16	6	15	150%
Fatalidades (população)	6	5	5	0%
Lesões (população)	9	14	22	57,1%
Sociais internos⁷	2011	2012	2013	Varição 13/12
Número de colaboradores	3.879	3.671	3.695	0,6%
Número de terceiros	1.731	1.348	1.411	4,7%
Saúde (R\$ mil)	17.402	19.764	21.177	7,15%
Segurança e saúde no trabalho (R\$ mil)	6.552	6.773	3.938	-41,8%
Educação ⁸ (R\$ mil)	387	433	656	51,5%
Cultura (R\$ mil)	77	47	47	0%
Capacitação profissional ⁹ (R\$ mil)	6.041	4.094	3.149	-23,1%
Creches ou auxílio-creche (R\$ mil)	541	615	604	-1,8%
Participação nos lucros ou resultados (R\$ mil)	29.954	22.467	14.012	-37,6%
Previdência privada (R\$ mil)	5.153	5.275	5.557	5,3%
Encargos sociais compulsórios (R\$ mil)	60.212	57.745	60.813	5,3%
Alimentação (R\$ mil)	25.479	27.003	28.509	5,6%
Sociais externos	2011	2012	2013	Varição 13/12
Educação (R\$ mil) ¹⁰	705	817	934	14,3%
Cultura (R\$ mil)	3.003	2.633	1.970	-25,2%
Outros (R\$ mil) ¹¹	7.652	7.657	6.501	-15,1%

1 Margens calculadas em relação à receita operacional líquida; **2** Lucro do período antes do resultado financeiro, depreciação e amortização; **3** Não inclui investimentos realizados com recursos de clientes; **4** Volume de energia distribuído no mercado cativo da concessionária; **5** Receita proveniente do uso do sistema de distribuição pelos consumidores livres e geradores na área de concessão; **6** Inclui total de acidentes operacionais e administrativos; **7** Referem-se aos investimentos realizados em cada item; **8** Recursos investidos em reembolso de educação, bolsas de estudo e outros gastos com educação; **9** Recursos investidos em treinamentos, cursos e gastos com capacitação de colaboradores – em 2011 considerou gastos com Escola de Eletricistas e Escola Inclusiva, que em 2012 passaram a ser considerados investimentos sociais externos (Educação); **10** Desde 2012, inclui Escola de Eletricistas e Escola Inclusiva; **11** Inclui também o valor referente a investimentos em práticas esportivas.

“A busca pelo equilíbrio entre os pilares ambiental, social e econômico faz parte de nossa cultura e estratégia, o que nos permitiu figurar, pela terceira vez consecutiva, no Guia Exame de Sustentabilidade (...)”

O ano de 2013 marcou a história da Elektro. Nossos resultados superaram as expectativas diante de um ano com grandes desafios. Esse sucesso se consolida na filosofia de gestão baseada em pessoas, amparada em dois pilares básicos, o respeito e a felicidade. Incentivamos e valorizamos o protagonismo, e reconhecemos que isso é fundamental para nos estabelecermos como referencial de qualidade e excelência.

Nossos diferenciais foram mais uma vez reconhecidos. Conquistamos o título de Melhor Empresa para Trabalhar no País na categoria Grandes Empresas (mais de mil funcionários) da revista *Época – Great Place to Work*, com índice de satisfação dos colaboradores de 95,0%, e fomos eleitos a Melhor Empresa do Setor de Energia para Trabalhar pelo *Guia Você S/A - Exame*. Recebemos também o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), o maior atestado da excelência em gestão, concedido pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). Essas conquistas refletem o grau de maturidade dos nossos processos e as boas práticas de gestão. O comprometimento dos colaboradores novamente foi o diferencial para esses resultados. A eficiência operacional e os ganhos contínuos de produtividade, sem perder de vista nosso Valor número um, a Segurança, provam que alcançamos o equilíbrio em nosso negócio, combinando felicidade e respeito, com qualidade e sustentabilidade.

O reconhecimento dos públicos interno e externo nos motiva a manter o compromisso com a qualidade dos

serviços e a melhoria contínua, visando à perenidade do nosso negócio. Assim, incorporamos a sustentabilidade em todos os níveis para ampliar ainda mais a geração de valor aos *stakeholders*. A busca pelo equilíbrio entre os pilares ambiental, social e econômico faz parte de nossa cultura e estratégia, o que nos permitiu figurar, pela terceira vez consecutiva, no *Guia Exame de Sustentabilidade* como uma das empresas mais sustentáveis do Brasil, com destaque no setor de energia. Somos signatários do Pacto Global e seguiremos investindo em ações e projetos socialmente justos, economicamente viáveis e ecologicamente corretos, tais como os estudos aprofundados para definir novos traçados de rede e o intenso uso de materiais recicláveis, minimizando impactos ao meio ambiente e às comunidades do entorno de nossas operações.

As conquistas ficam ainda mais evidentes considerando-se os cenários macroeconômico e setorial que marcaram o ano. O baixo crescimento da economia e da produção industrial e o último Ciclo de Revisão Tarifária, com redução das tarifas, aplicadas desde agosto de 2012 (com efeitos retroativos a 2011), impactaram diretamente na receita operacional líquida, que atingiu R\$ 3,5 bilhões em 2013. No ano anterior, foram registrados R\$ 3,6 bilhões.

Enfrentamos ainda os efeitos dos incrementos dos custos de energia decorrentes dos baixos níveis dos reservatórios das hidrelétricas e do consequente despacho de energia térmica, mais cara. A insuficiência na distribuição das cotas compulsórias de energia, o atraso

na entrada em operação de algumas usinas e os montantes declarados de energia não atendidos pelos leilões realizados em 2013 resultaram em um maior volume de energia comprada no mercado *spot*, cujos preços permaneceram elevados durante todo o ano, justificando, assim, a elevação dos custos de energia em 2013.

Frente a esse cenário, atuamos de forma decisiva em conjunto com outras empresas, associações do setor e o órgão regulador, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), para encontrar alternativas capazes de minimizar os efeitos do aumento dos custos de energia nos resultados das companhias. Assim, os reflexos da conturbada conjuntura foram atenuados com o repasse de recursos da Conta de Desenvolvimento Energético (CDE), que visaram compensar a elevação dos custos de compra de energia. Adicionalmente, a continuidade dada às melhorias internas de processo e a busca por eficiências permitiram ganhos expressivos em despesas e custos operacionais, com redução de R\$ 18 milhões em relação a 2012 enquanto a inflação, medida pelo IGP-M, ficou em 5,51%. Como resultado desses fatores, a geração de caixa, medida pelo EBITDA, e o lucro líquido foram, respectivamente, de R\$ 647,1 milhões e R\$ 323,7 milhões.

Mesmo nesse contexto de adversidade, mantivemos os níveis históricos de investimentos destinados à expansão, às melhorias e à preservação do sistema elétrico, de R\$ 302,3 milhões em 2013 (exclui investimentos realizados com recursos de clientes), e obtivemos melhorias expressivas nos nossos indicadores operacionais de qualidade no fornecimento de energia. Também contratamos novo financiamento para investimentos com o Banco Europeu de Investimento (BEI), no valor de R\$ 281 milhões, e com o BNDES e Banco do Brasil no valor de R\$ 348 milhões. Além disso, o mercado manteve sua percepção positiva em relação a nossa solidez financeira. Nosso *rating* de crédito corporativo foi reafirmado pela Standard & Poor's em 'brAAA', o melhor da escala de classificação de risco, condição que mantemos desde julho de 2010.

Focamos também em ações direcionadas por nossos valores corporativos, permitindo consolidar a dissemina-

ção das estratégias entre todos os níveis da Companhia. Nesse sentido, destacam-se o Encontro Elektro e os Diálogos Estratégicos, que contam com a participação efetiva da Diretoria no alinhamento com todos os colaboradores dos objetivos e compromissos para que, juntos, continuemos trilhando uma trajetória de excelência.

Aprimoramos nosso modelo de gestão de pessoas para que as carreiras de nossos colaboradores sejam construídas internamente, e mudamos uma tradição corporativa. Não retemos pessoas, mas sim as encantamos para que nos escolham e realizem aqui um bom trabalho, o que é compatível com o pedido da sociedade, que hoje exige ainda mais liberdade e respeito.

Os resultados de 2013 demonstram o quanto a nossa filosofia nos direciona para um patamar de excelência. É assim que temos atuado e é assim que continuaremos a atuar, pois acreditamos que resultados sustentáveis só são possíveis se nascerem pelas mãos de todos os nossos mais de 3,6 mil colaboradores. É dessa forma que seguiremos progredindo, por meio do incentivo ao desenvolvimento das nossas pessoas, da sociedade e pela busca contínua da eficiência e excelência em todos os processos, a fim de gerarmos valor para nossos *stakeholders* e mantermos nossa posição de referência no setor elétrico nacional.



MARCIO FERNANDES
Diretor-Presidente da Elektro Eletricidade e Serviços S.A.

Os investimentos contínuos no desenvolvimento dos colaboradores e na expansão, nas melhorias e na preservação do sistema elétrico resultaram em conquistas importantes.

Ao longo de 2013, a Elektro novamente se destacou no setor de distribuição de energia elétrica, tendo sua atuação reconhecida com importantes premiações.

Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ): Considerado o maior reconhecimento à excelência da gestão das organizações sediadas no Brasil, o prêmio é concedido pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). Essa é a segunda vez que a Elektro é reconhecida: em 2010, a Distribuidora também foi premiada. Em 2013, a Companhia concorreu com outras 30 empresas, das quais 17 selecionadas para a etapa de visitação, em processo de avaliação que envolveu mais de 300 examinadores.

O prêmio reconhece o elevado grau de maturidade dos processos e o nível de qualidade da gestão, alcançados devido à cultura de busca permanente pela excelência na Elektro.

Guia Exame de Sustentabilidade: A Elektro foi eleita a empresa mais sustentável do setor de energia do País pela terceira vez consecutiva pelo *Guia Exame de Sustentabilidade*. O prêmio reflete o trabalho constante da Companhia pelo equilíbrio entre os pilares ambiental, social e econômico. Demonstra também o comprometimento com a qualidade dos serviços, a melhoria contínua e a inovação de processos que visam garantir

o mínimo impacto das operações no meio ambiente e a adoção de medidas de proteção ambiental, prevenção à poluição e conservação de recursos naturais, além de práticas empresariais com visão de longo prazo.

Melhor Empresa para Trabalhar do Brasil pela Revista Época - GPTW Brasil: O *ranking* elegeu a Elektro como a Melhor Empresa para Trabalhar no País, na categoria Grandes Empresas (acima de 1000 funcionários). Mais de mil companhias participaram da pesquisa, que considera a resposta voluntária, sigilosa e anônima dos colaboradores sobre o ambiente de trabalho.

Melhor Empresa do Setor de Energia do País para trabalhar: A Companhia foi eleita pelo *Guia Você S/A* a Melhor Empresa do Setor de Energia para trabalhar no Brasil. A publicação divulga resultados obtidos em pesquisa de clima desenvolvida em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA), que visa medir o ambiente de trabalho a partir de questionário respondido pelos colaboradores, além de visitas às instalações, entrevistas e reuniões com profissionais de nível operacional e gerencial.

Prêmio Padrão de Qualidade em Relacionamento Multicanal: Figurou no TOP 5 da categoria "Multicanal – Operações Internas" e foi a vencedora no quesito

"Melhor Operação de *Contact Center* Multicanal Interna." Concedido pela revista *Consumidor Moderno*, o prêmio ressalta a excelência, qualidade e eficiência dos canais de atendimento aos clientes.

Prêmio Mundo Cerâmico: Apontada como um dos fornecedores de destaque do ano por alcançar Índice de Abrangência por Categoria (IAC) de 3,4 pontos, o que significa que 36% dos entrevistados mencionaram a Elektro em primeiro lugar em um segmento de nove empresas citadas. A pesquisa, realizada com fornecedores, indústrias ceramistas e revendas em todo o Brasil, visa indicar os líderes da indústria Cerâmica e aos fornecedores citados de destaque em diversas categorias.

Medalha Eloy Chaves: Concedida pela Associação Brasileira de Concessionárias de Energia Elétrica (ABCE), pela sexta vez, em reconhecimento aos indicadores relativos à segurança e à prevenção de acidentes de trabalho.

XIII Prêmio ABT (Associação Brasileira de Teleserviços): No âmbito do prêmio, que valoriza e reconhece as melhores práticas de atendimento, foi concedido o troféu Ouro na categoria "Atendimento Multicanal, 24h de Portas Abertas", além da segunda posição na categoria "Executivo do Ano", concedida ao Gerente de Atendimento ao Cliente, Sebastião Elias.



Comemoração pela conquista do prêmio "As Melhores Empresas para Trabalhar do País"



Cerimônia de premiação "Guia Exame de Sustentabilidade"



SUSTENTABILIDADE

Por meio de seu negócio – a distribuição de energia elétrica, essencial para a qualidade de vida – e das atividades socioambientais que promove e apoia, a Elektro contribui para o contínuo desenvolvimento do Brasil, em especial de sua área de concessão.

A Companhia é signatária do Pacto Global e dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, e reconhecida pela Fundação Abrinq como Empresa Amiga da Criança. Os principais programas e ações conduzidos internamente estão ligados aos compromissos assumidos.

O compromisso com a promoção do bem-estar das comunidades atendidas faz parte da Missão da Distribuidora, gerando crescente valor para clientes, colaboradores e acionistas

Mais do que fornecer um bem essencial ao desenvolvimento sustentável – a energia elétrica –, a Elektro contribui para a construção de uma sociedade justa e igualitária ao apoiar, subscrever e investir em iniciativas cujos resultados promovam o equilíbrio entre aspectos sociais, ambientais e econômicos.

PACTO GLOBAL

Desde 2007, a Companhia é signatária do movimento promovido pela Organização das Nações Unidas (ONU), que tem por objetivo mobilizar a comunidade empresarial de todo o mundo para a adoção, em seus modelos de negócio, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos, relacionados à responsabilidade social. Eles derivam da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção, e estão distribuídos em dez princípios universais nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, combate à corrupção e meio ambiente.

PROMOÇÃO DA ECONOMIA VERDE E INCLUSIVA

Comprometida com a preservação ambiental e o desenvolvimento das comunidades de sua área de concessão, a Elektro assinou a Carta-Compromisso Contribuição Empresarial para a Promoção da Economia Verde e Inclusiva. O documento, parte das iniciativas promovidas durante a Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável (Rio+20), reflete um posicionamento coletivo de empresas e organizações signatárias do Pacto Global no Brasil em prol de posicionamentos concretos que contribuam para enfrentar os grandes desafios da sustentabilidade no País e no mundo.



EMPRESA AMIGA DA CRIANÇA (FUNDAÇÃO ABRINQ)

Desde 2000, a Distribuidora é reconhecida como Empresa Amiga da Criança pela Fundação Abrinq por contribuir e investir em ações sociais para a promoção e defesa dos direitos das crianças e dos adolescentes. Atua com respeito à não exploração do trabalho infantil e o não emprego de adolescentes em atividades noturnas, perigosas e insalubres; alerta seus fornecedores sobre o rompimento de relações comerciais em caso de comprovação do uso de trabalho infantil; promove ações de conscientização dos clientes, fornecedores e da comunidade sobre os prejuízos do trabalho infantil; e desenvolve ações com filhos de colaboradores nas áreas de educação e saúde, e em benefício de crianças e adolescentes de suas comunidades.



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO DO MILÊNIO

A Elektro compromete-se com os princípios e as diretrizes do documento assinado por 191 países-membros da ONU, que prevê ações e metas a serem cumpridas até 2015 em torno de oito temas: fome e miséria; educação básica; igualdade de gênero e valorização da mulher; mortalidade infantil e materna; combate a doenças infecciosas; qualidade de vida; meio ambiente; e foco no trabalho para o desenvolvimento.



Distribuição de kits em campanha de Eficiência Energética

A Empresa mantém uma Matriz de Sustentabilidade, em que relaciona os principais programas, projetos e as ações desenvolvidos internamente com os compromissos assumidos.

MATRIZ DE SUSTENTABILIDADE ELEKTRO

Programa/Projeto/Ação	Princípios do Global Compact (Pacto Global)	Objetivos de Desenvolvimento do Milênio	Compromissos da Empresa Amiga da Criança (Fundação Abrinq)
Ciclo de Desenvolvimento de Pessoas	6	-	-
Comitê de Compliance	1, 2, 3, 4, 5, 6 e 10	3, 7 e 8	1, 2 e 3
Código de Ética	1, 2, 3, 4, 5, 6 e 10	3, 7 e 8	1, 2 e 3
Comportamento pela Vida	6	8	-
Cruzetas de fibra de vidro	7, 8 e 9	7	-
Destinação de resíduos/ Logística reversa	7, 8 e 9	7	-
Elektro Mais Energia	-	3, 7 e 8	2
Elektro nas Escolas	4, 5 e 6	2, 7 e 8	2
Estar Bem Elektro	-	6 e 7	-
Escola de Eletricistas	5 e 6	1 e 2	9
Escola Inclusiva Elektro	4, 5 e 6	2, 7 e 8	2
Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos (Ipar)	-	7	-
Instituto Elektro na Comunidade	4, 5 e 6	7 e 8	9
Meninos Ecológicos	7, 8 e 9	7 e 8	9
Observações de Segurança e de Meio Ambiente	-	7	-
Redes compactas	7 e 8	7	-
Universalização de Energia	1	1, 7 e 9	-



Escola de Eletricistas

CONTRIBUIÇÃO

A Elektro também possui participação em diversas associações que visam contribuir para o desenvolvimento do País e do setor de distribuição de energia elétrica nacional.

PARTICIPAÇÃO ESTRATÉGICA EM ASSOCIAÇÕES | GRI 4.13 |

Posição em órgãos de governança (Conselho, Diretoria)	Participação em projetos ou comitês	Participação como associada
Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) ¹ ; Instituto Abradee da Energia (iAbradee) ¹ ; Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec).	Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) ¹ ; Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec); Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH); Associação Brasileira de Comunicação (Aberje); Comitê Brasileiro da Comissão de Integração Energética Regional (Bracier); Instituto Ethos de Responsabilidade Social; Câmara Americana de Comércio (Amcham); Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente (Comdema); Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp); Associação da Indústria de Cogeração de Energia (Cogen); Associação Paulista das Cerâmicas de Revestimento (Aspacer); Associação Brasileira de Concessionárias de Energia Elétrica (ABCE); Instituto Acende Brasil ¹ .	Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp); Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica (Abraconee); Agência de Desenvolvimento Tietê Paraná (ADTP); Consórcio Intermunicipal das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (PCJ) ¹ ; Associação Brasileira da Infraestrutura (Abdib); Fundação Comitê de Gestão Empresarial (Coge); Fundação Abrinq; Associação de Educação do Homem de Amanhã de Araras (Aehda); Parque Estadual Campina do Encantado.

¹ Contribui com recursos adicionais à taxa de adesão



Vista noturna de Ilha Solteira.

ATIVOS INTANGÍVEIS

Em 2013, aderente ao modelo de negócio da Elektro e em linha com as tendências de mercado, os ativos intangíveis foram classificados em Humano, Mercado, Propriedade Intelectual e Infraestrutura.

A Elektro mapeia seus ativos intangíveis para aperfeiçoá-los e garantir o desenvolvimento sustentável e eficiente de suas operações. A identificação dos diferenciais competitivos é anual e ocorre durante o Ciclo de Planejamento Estratégico, na etapa de análise do ambiente interno, em que é elaborada uma matriz SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats* ou, em português, Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças). Todas as áreas identificam as forças e fraquezas inerentes aos processos e às atividades, e analisam a existência de característica não contábil que agregue valor significativo aos negócios. Os critérios para identificar, priorizar e definir os principais ativos intangíveis consideram seus impactos estratégico, financeiro e a reputação da Empresa. As avaliações são quantitativas e qualitativas, e visam tanto determinar se o ativo intangível mantém sua entrega de valor esperada quanto identificar riscos e oportunidades para a proteção e o desenvolvimento dos diferenciais competitivos.

Em 2013, de forma aderente ao modelo de negócio da Distribuidora e em linha com as tendências de mercado, os ativos intangíveis foram classificados em Humano – como empresa humanizada, as pessoas são seu grande valor –, Mercado, Propriedade Intelectual e Infraestrutura. O processo também foi refinado com a inclusão dos critérios de identificação à Gestão Integrada de Riscos Elektro (GIRE), que contempla toda a metodologia de Gestão de Riscos e o Plano de Continuidade de Negócio (PCN).

HUMANO

O capital humano é aspecto primordial para a criação de valor das atividades da Elektro. Por isso, a Empresa atua para encantar as pessoas, para que escolham trabalhar nela, contribuindo para o alcance de bons resultados e excelente clima organizacional. A busca é por colaboradores que tenham valores similares aos da Companhia e sejam protagonistas na evolução de suas carreiras. Por isso, a maioria das atividades operacionais é desempenhada por empregados próprios, o que também contribui para a observância de rigorosos procedimentos sobre segurança. Esses diferenciais resultam em baixa rotatividade, de 11,4% em 2013, e alto aproveitamento interno, de 93,4 no período, além de reconhecimentos como a Melhor Empresa para Trabalhar no País, na categoria Grandes, do *Great Place to Work da Revista Época*, e Melhor Empresa do Setor de Energia para Trabalhar no Brasil, do *Guia Você S/A*, com índice de 90,5% de felicidade no trabalho.

MERCADO

Os colaboradores participam de eventos (feiras, seminários, grupos de trabalho, instituições de ensino e pesquisa e visitas de *benchmarking*), em que há troca de práticas e resultados, possibilitando o acesso a informações de empresas de referência. O estreito relacionamento com órgãos reguladores, fornecedores e clientes é outra prática que favorece o planejamento estratégico e a projeção de demandas de energia elétrica e mão de obra.

PROPRIEDADE INTELECTUAL

Todas as marcas e patentes da Elektro são registradas e permanecem vigentes. Elas incluem produtos e serviços, assim como ações que garantem o desenvolvimento social, ambiental e econômico das comunidades do entorno da Empresa, como o projeto Meninos Ecológicos, o que agrega valor e auxilia na divulgação e no fortalecimento da marca Elektro.

INFRAESTRUTURA

Por meio do Sistema Empresarial Elektro (SEE) e de outras práticas e processos, são assegurados transpa-

rência, alinhamento de informações e métodos de trabalho, segurança e reconhecidos procedimentos e tecnologias. Os colaboradores contam com infraestrutura robusta, amplamente divulgada e de fácil acesso para a realização das atividades com eficiência e qualidade. O conhecimento adquirido é formalizado em documentação corporativa, disponível em um sistema informatizado (Isosystem). Além disso, formulários, instruções e procedimentos possibilitam que, mesmo na ausência do responsável pelo processo, os conhecimentos estejam protegidos e outros colaboradores possam realizar as atividades.

Categoria	Principais ativos	Identificação/Avaliação	Desenvolvimento
Humano	Conhecimento técnico	Ciclo de desenvolvimento de pessoas (CDP); Avaliação de conhecimento.	Educação Corporativa Elektro (ECE); Plano de Desenvolvimento Individual (PDI); Comitê de Avaliação do Desempenho.
	Liderança e sucessão	Recrutamento interno; Avaliação de desempenho individual.	Planos de sucessão; Programa de Olho na Carreira; Programa Gestão em Foco; Programa Geração Futuro; Projeto Desafio.
	Competências individuais.	Avaliação de desempenho individual; Avaliação de Eficácia – Resultado Elektro; Comitê de Avaliação do Desempenho de Pessoas.	Plano de Treinamento e Desenvolvimento; CDP; ECE; Educadores Elektro; Conect@; Avaliação de eficácia – Resultados Elektro.
	Clima organizacional	Pesquisas de Clima; Planos de ação da pesquisa de clima; Avaliação de rotatividade geral.	<i>Workshop</i> da Liderança; Encontro Elektro; Alinhamento da Liderança; Compromisso Elektro; Diálogo Estratégico (DESC).
Mercado	Imagem	Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente; Comitê Temática Clientes; Índice de Imagem – IVGR; <i>Clipping</i> das principais publicações sobre a Elektro na mídia; Análise de satisfação de programas e projetos sociais.	Diretrizes de Comunicação Empresarial; Manutenção de Assessoria de Imprensa; Política de Riscos reputacionais do Grupo Iberdrola.
	Conhecimento sobre o cliente e o mercado	Projeção de demanda; Comitê Temática Clientes; Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente.	Diretrizes Comerciais e de Relacionamento com Clientes; Atendimento Personalizado (Gerente de Contas e Consultor Institucional); Comitê Temática Clientes; Sistema Comercial (UE).
Propriedade intelectual	Projetos de Pesquisa e Desenvolvimento Soluções tecnológicas	Comitê de Inovação; Comissão Técnica/Econômica; Comissão Estratégica; Sistema de Gestão de Pesquisa e Desenvolvimento (SGPD); <i>Workshop</i> Anual de P&D.	Ambiente colaborativo; <i>Workshop</i> Anual de P&D; Comitê de Inovação; Programa Simples Ideias, Grandes Melhorias; Geração Futuro; Projeto Desafio.
Infraestrutura	Sistema Empresarial Elektro (SEE)	Autoavaliação assistida e avaliação PNQ; Avaliação de maturidade de processos gerenciais (<i>rating</i>); Matriz de Avaliação de Práticas de Gestão.	Comitê de Sustentabilidade; Processo de <i>benchmarking</i> Elektro; Prêmio Abradee; Indicadores Ethos; Gestão Integrada de Riscos Elektro (GIRE).
	Sistemas de Informação	Ciclo de Planejamento Estratégico; Avaliação de Projetos de Tecnologia da Informação; Pesquisa de satisfação contínua.	Comitê Técnico de Gestão de Mudanças.

GESTÃO EMPRESARIAL

As melhores práticas e os mais reconhecidos processos de gestão pautam a Organização, de modo a garantir um padrão de excelência sustentável e replicável.

A Elektro mantém Política de Gestão e Sistema Empresarial orientados para o contínuo desenvolvimento dos negócios. Eles englobam diretrizes, práticas e processos que valorizam o compromisso da Empresa com o relacionamento qualificado com todos os *stakeholders*, a preservação ambiental, a eficiência operacional e, conseqüentemente, o retorno financeiro adequado dos investimentos.

POLÍTICA DE GESTÃO ELEKTRO |EN14|

A Elektro está comprometida com a excelência dos seus serviços, com a melhoria contínua e inovação de seus processos, tecnologias e sistemas de gestão, visando garantir o desenvolvimento sustentável, o cumprimento da legislação aplicável e a satisfação dos seus públicos de relacionamento.

DIRETRIZES

- Garantir que a condução dos negócios seja fundamentada em princípios éticos com transparência e equidade, respeitando os direitos humanos, as normas internas e a legislação;
- Garantir o mínimo de impacto das operações da Empresa sobre o meio ambiente e melhorar continuamente seu desempenho ambiental, adotando medidas de proteção, prevenção à poluição e conservação dos recursos naturais;

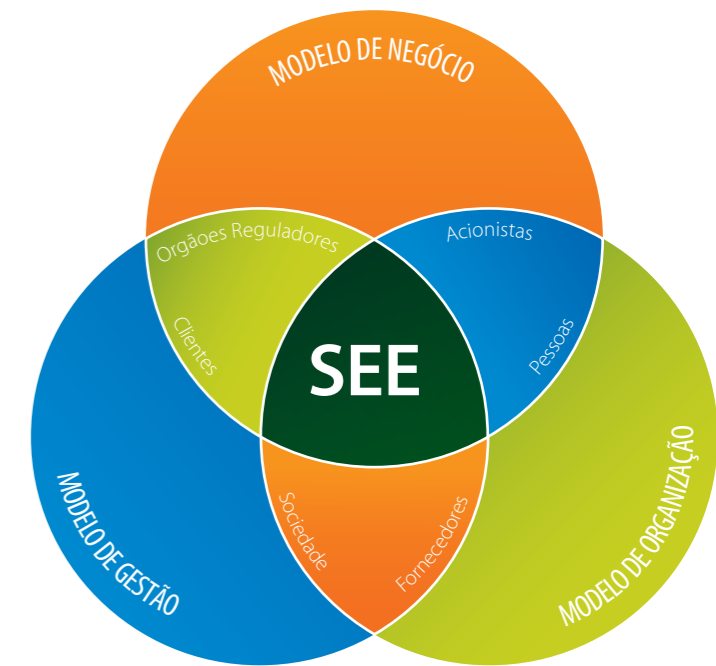
- Adotar práticas empresariais socialmente responsáveis, contribuindo para o desenvolvimento e bem-estar da comunidade;
- Contribuir para o desenvolvimento das competências individuais e organizacionais, promovendo o crescimento profissional dos colaboradores;
- Propiciar um ambiente de trabalho saudável e seguro, por meio de práticas que incentivem o comportamento seguro e a prevenção e controle dos riscos, evitando acidentes, enfermidades e doenças ocupacionais e melhorando continuamente o desempenho da saúde e segurança no trabalho;
- Prestar serviços aos clientes com segurança, qualidade, eficiência, respeito e integridade;
- Estimular fornecedores e contratadas a adotarem estas diretrizes;
- Adotar práticas de gestão de ativos em todo seu ciclo de vida, visando à melhoria contínua do nível de confiabilidade, segurança, eficácia e eficiência, para maximizar o valor investido de forma sustentável, mitigando os riscos associados e em conformidade com os requisitos legais, estatutários, regulatórios, financeiros e outros aplicáveis.

SISTEMA EMPRESARIAL ELEKTRO (SEE)

É um conjunto de processos gerenciais e práticas de gestão que permite alinhar a Organização às suas estratégias, garantindo padrão de excelência em seus processos gerenciais, de modo sustentável e replicável. Por ter estrutura dinâmica, o SEE é constantemente atualizado e avaliado, para que sua eficácia e aderência sejam continuamente aperfeiçoadas.

Fruto de aprendizado, as principais partes interessadas do negócio foram introduzidas no centro do SEE, de modo a garantir a consecução da visão da Elektro de ser a distribuidora de energia elétrica mais admirada do País. Nesse conceito, todas as partes interessadas relacionam-se, direta ou indiretamente, com os modelos do SEE, cuja gestão assegura o atendimento harmônico e balanceado das necessidades e expectativas dos públicos.

O SEE é representado por um conjunto de três modelos convergentes e integrados: Modelos de Negócio, Modelo de Organização e Modelo de Gestão, conforme apresentado na figura ao lado.



Modelo de Negócio

Define as diretrizes e os rumos da Organização no curto e longo prazos, em conformidade com os objetivos acordados no Ciclo de Planejamento Estratégico. Seus elementos-chave são a Visão, Missão, os Valores e a Política de Gestão, representados pelas estratégias e pelos planos assumidos para o desenvolvimento do negócio, sempre em adequação às mudanças nos cenários interno e externo. As principais partes interessadas nesse pilar do SEE são acionistas e órgãos reguladores.

Modelo de Organização

Determina a estrutura organizacional e os processos necessários à consecução das estratégias e, conseqüentemente, ao alcance das metas, anualmente revisadas e/ou renovadas. Seus elementos-chave são pessoas e processos, e as principais partes interessadas são colaboradores e fornecedores.

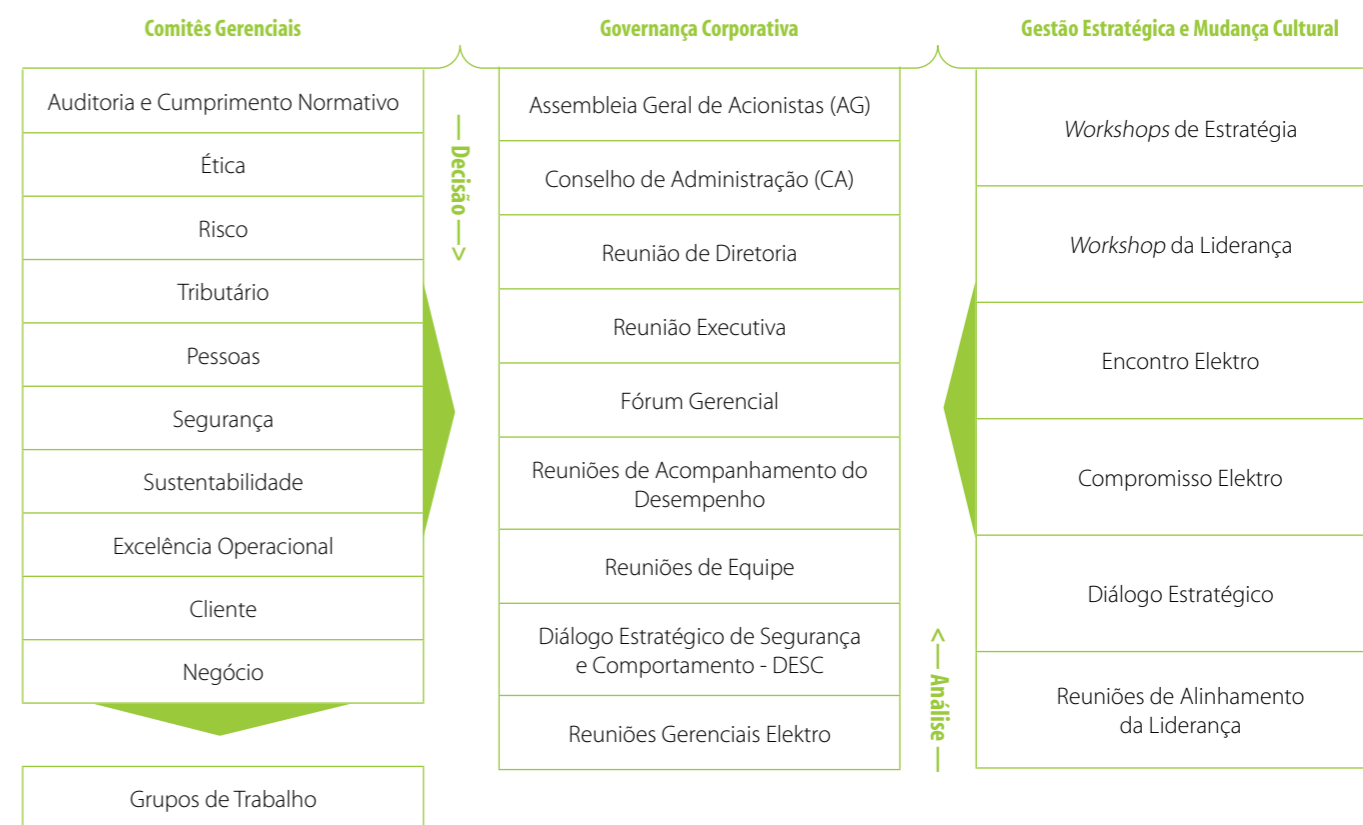
Modelo de Gestão

Estabelece os métodos necessários ao gerenciamento dos processos e das pessoas, em alinhamento com as estratégias. Nesse sentido, abrange as práticas necessárias para o estabelecimento, cumprimento, a verificação,

avaliação e as melhorias. Para propiciar a convergência de esforços e o sucesso das atividades realizadas, seus elementos-chave são padronização e análise. As principais partes interessadas são clientes e sociedade.

O SEE engloba todas as práticas de gestão da Empresa e os mais de 50 processos gerenciais mantidos. No Modelo de Gestão, por exemplo, está contemplado o Sistema de Reuniões e Comitês, que demonstra como a Organização é gerida. O sistema é composto por reuniões gerenciais, nas quais ocorrem as análises críticas e avaliações de desempenho operacional e estratégico; fóruns da Governança Corporativa, em que são controlados os atos da Direção; Comitês Gerenciais, que são grupos multidisciplinares de consulta e deliberação de temas gerenciais específicos; e fóruns de Gestão Estratégica e de Mudança Cultural, responsáveis pelo direcionamento estratégico e pela promoção das mudanças culturais necessárias à internalização de valores e ao êxito das estratégias. Assim, a Elektro é gerida de duas formas: formalmente e por meio de equipes multidisciplinares, com a participação e engajamento de todos os colaboradores. A gestão é ainda apoiada e aprimorada continuamente com encontros e reuniões que permitem a incorporação da cultura empresarial.

SISTEMA DE REUNIÕES E COMITÊS



TRÊS MODELOS

convergentes e integrados compõem o Sistema Empresarial Elektro, que facilita o alinhamento entre estratégias e gestão operacional.



Já a verificação do cumprimento das metas e dos objetivos estratégicos é apoiada pelos Quadros de Gestão à Vista (*saiba mais na página 36*). Criados em 2013, eles contêm os resultados dos principais indicadores e permitem manter a transparência do processo de acompa-

nhamento do desempenho. São quadros com excelente qualidade visual, ricos em informações e de fácil compreensão, instalados em espaços estratégicos e de grande circulação. Assim, sua visualização ajuda a disseminar, internalizar e monitor os conceitos do SEE.



Fonte luminosa em Três Lagoas

CERTIFICAÇÕES

Os processos de excelência de gestão da Elektro e a dedicação contínua dos colaboradores asseguram certificações e recertificações de qualidade às operações da Companhia. Desde 2012, a auditoria externa de certificação dos sistemas de Gestão da Qualidade, Saúde, Segurança e Meio Ambiente é integrada e realizada por um único órgão certificador, a Bureau Veritas Certification, contribuindo para otimização do seu processo de certificação. Assim, a Distribuidora é certificada nos seguintes escopos de atuação:

- **ISO 9001:2008:** Toda a Empresa é certificada na distribuição de energia elétrica em sua área de concessão. O Instituto Elektro, que engloba desenvolvimento, aplicação e gestão de programas e projetos sociais, também é certificado.
- **OHSAS 18001:2007 | ISO 14001:2004:** Prestação de serviços de construção, operação, manutenção e distribuição de energia elétrica, atendimento ao cliente, suporte técnico, operacional e administrativo, envolvendo: Sede Corporativa, em Campinas, Central de Relacionamento com Clientes (CRC), Unidades de Operação das regiões Oeste (Andradina e Votuporanga – 1 e 2), Centro (Rio Claro, Limeira e Tatuí), Sul (Guarujá, Itanhaém e Capão Bonito) e Leste (Atibaia), além da operação das subestações transformadoras de energia de 138 kV para 13,8 kV de Igaratá, Cabreúva 2, Bertioga 3 e Caieiras.

As certificações NBR ISO 14001:2004, conquistadas em setembro de 2003, OHSAS 18001:2007, de dezembro de 2005, e NBR ISO 9001:2008, de janeiro de 2008, foram mantidas em 14 de novembro de 2013 e estarão vigentes até 8 de novembro de 2015. Para o Instituto Elektro, a certificação na NBR ISO 9001:2008, conquistada em fevereiro de 2005, foi renovada em março de 2011 e tem validade até março de 2014.

O SISTEMA

Empresarial Elektro (SEE) engloba todas as práticas de gestão e os mais de 50 processos gerenciais mantidos pela Empresa.

Sistema de Gestão	Certificação	Validade	Localidades
Qualidade	NBR ISO 9001:2008	06/12/2012 até 08/11/2015	Toda a área de concessão da Elektro (sede, CRC, CD e regiões)
Qualidade	NBR ISO 9001:2008	06/2/2005 até 31/03/2014	Instituto Elektro – Campinas
Segurança e Saúde Ocupacional	OHSAS 18001:2007	06/12/2012 até 08/11/2015	Sede Corporativa, Central de Relacionamento com Clientes (CRC), Unidades de Operação das regiões Oeste (Andradina e Votuporanga), Centro (Rio Claro, Limeira e Tatuí), Sul (Guarujá, Itanhaém e Capão Bonito) e Leste (Atibaia); e operação das subestações transformadoras de energia de 138 kV para 13,8 kV de Igaratá, Cabreúva 2, Bertioga 3 e Caieiras
Meio Ambiente	NBR ISO 14001:2004	06/12/2012 até 08/11/2015	

GESTÃO ESTRATÉGICA

O ativo Pessoas passou a ocupar a primeira posição nos objetivos estratégicos para traduzir o reconhecimento de que os colaboradores são os protagonistas do negócio.

A gestão estratégica da Elektro é revisitada anualmente durante o Ciclo de Planejamento Estratégico. Em 2013, pela primeira vez, o processo envolveu toda a liderança, que inclui Consultores, Especialistas e Gestores, o que aperfeiçoou a elaboração do plano, graças à união de conhecimentos diversos sobre o negócio, e reforçou a disseminação dos objetivos estratégicos aos colaboradores, que puderam contribuir efetivamente para o alcance deles.

A reavaliação anual da estratégia resulta no Mapa Estratégico, divulgado internamente, que consiste na demonstração clara dos principais objetivos que nortearão a condução dos negócios, assim como das metas anuais dos indicadores que mensurarão a execução das estratégias e o cumprimento dos objetivos. Em sintonia com a

filosofia de gestão e as diretrizes estratégicas da Companhia, o Mapa foi aprimorado no exercício. O principal ativo, Pessoas, passou a ocupar a primeira posição nos objetivos estratégicos para traduzir o reconhecimento de que os colaboradores são os protagonistas do negócio e agentes de geração de valor para todos os *stakeholders*, já que é a partir do engajamento deles que se desdobram os demais temas estratégicos. A Sustentabilidade, já contemplada na cultura e estratégia internas, também passou a figurar formalmente no Mapa. Aliada aos demais temas, ela permite que a Visão da Elektro, de ser a distribuidora de energia elétrica mais admirada do País, seja plenamente alcançada.

Em 2013, a Empresa atuou para atingir os seguintes objetivos estratégicos:

MAPA ESTRATÉGICO

Temas estratégicos	Objetivos estratégicos
Pessoas	Atrair, desenvolver e garantir a integridade de pessoas engajadas, capazes de assumir desafios que garantam a perenidade do negócio.
Sustentabilidade	Implementar ações para o desenvolvimento sustentável das comunidades onde atuamos, objetivando a melhoria contínua do desempenho ambiental e social, assim como acidente zero com parceiros e população.
Clientes	Melhorar a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados, com foco em qualidade, eficiência e comunicação.
Excelência operacional	Melhorar a excelência operacional, os sistemas e as práticas de gestão, através da otimização de processos e uso de novas tecnologias.
Negócio	Melhorar o retorno para os acionistas, garantindo a sustentabilidade do negócio.

A liderança da Distribuidora se reúne em várias ocasiões para debater os temas inerentes a cada uma das etapas do Ciclo de Planejamento Estratégico.

WORKSHOP DE LIDERANÇA

O primeiro encontro do Ciclo de Planejamento Estratégico tem como objetivo disseminar as principais diretrizes internas para o ano. Em 2013, ele buscou difundir as habilidades fundamentais para um líder envolver pessoas e alcançar os objetivos propostos pela Elektro: conhecer, criar empatia, personalizar e transformar. Nesse sentido, Consultores, Especialistas e Gestores foram convidados a colocar em prática uma corrente do bem. A ação foi promovida em parceria com a ONG Americana *Make a Wish*, presente em 50 países, cuja missão é realizar os sonhos de crianças com enfermidades que colocam em risco suas vidas. Os líderes foram divididos em equipes, que ficaram responsáveis pelo atendimento do pedido de um dos pacientes amparados pela ONG, mostrando como uma simples ideia pode transformar a vida de muita gente.

DISCUSSÃO DA MATRIZ SWOT

O processo de formulação das estratégias engloba a análise do desempenho dos indicadores, das metas e dos principais projetos do ano, assim como os cenários externos (político, regulatório e econômico, surgimento de tecnologias, mercadológico de suprimentos, recursos humanos e parceiros) nos quais a Elektro está inserida e que podem influenciar seu processo decisório. O ambiente interno é também avaliado, visando à identificação dos pontos fortes que devem ser protegidos e das oportunidades de melhoria. A análise desses cenários constitui uma Matriz SWOT, com a apreciação de Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças de cada uma das áreas, assim como da Empresa como um todo. Essa Matriz é posteriormente cruzada com a de Materialidade (*saiba mais nas páginas 5 e 6*), no intuito de avaliar a relevância dos itens para os diferentes públicos com os quais a Elektro se relaciona. Por fim, cabe ao Conselho de Administração a fixação da orientação geral da estratégia. **[GRI 4.9]**



Subestação móvel

WORKSHOP DE ESTRATÉGIA

É por meio dessa ferramenta que a Companhia revisita sua estratégia, ou seja, reavalia se deseja manter-se no mesmo rumo ou modificá-lo. O processo contou pela primeira vez em 2013 com a participação de toda a liderança para uma gestão transparente e colaborativa, em que cada colaborador sabe seu papel e todos caminham na mesma direção. Em conjunto, foram desenhados os planos de ação e projetos estratégicos para mitigar riscos e impulsionar oportunidades, posteriormente compartilhados com todo o corpo funcional. Para engajar ainda mais os colaboradores em torno do desempenho de excelência, outra novidade de 2013 foi o desenvolvimento dos Quadros de Gestão à Vista. Eles visam à transparência e à participação aberta nas decisões e nos resultados, com comprometimento de todos para o alcance das metas. Nos QGV são disseminadas as estratégias da Organização e demonstrados, de forma lúdica, como as áreas, os processos e as pessoas estão inseridos na busca pelos objetivos estratégicos definidos para o período corrente.

Como um processo pautado e iniciado pelas experiências dos anos anteriores, o Ciclo de Planejamento Estratégico visa ainda proporcionar o aprendizado contínuo. Por isso, há também o Diálogo Estratégico, rodada de encontros em diversas cidades da área de concessão que permite aos colaboradores acesso direto à Presidência e à Diretoria. É o momento no qual todos têm a oportunidade de conversar sobre a estratégia da Companhia, esclarecer dúvidas e compartilhar sugestões. A liderança realiza ainda encontros trimestrais para compartilhamento de percepções e desafios sobre a gestão de pessoas e alinhamento com as estratégias.

Já a execução do plano estratégico envolve o desenvolvimento de diretrizes corporativas, metas e principais projetos para o exercício, assim como os desafios para os próximos anos. Essas definições são transmitidas aos colaboradores durante o Encontro Elektro, evento do qual participa toda a administração e que envolve toda a Organização no cumprimento dos objetivos estratégicos acordados. Os eventos contam com a apresentação de protagonistas, que compartilharam suas histórias, seus sonhos e valores para realizar um paralelo entre a trajetória profissional e pessoal e, de forma muito simples, introduzir o conceito de engajamento e união em torno de um mesmo objetivo. Em 2013, no âmbito do Encontro Elektro foram promovidos 33 eventos, realizados em 26 cidades de todas as regiões durante 11 dias.

No exercício foram iniciadas ainda reuniões de curta duração para alinhamento dos principais desafios da Empresa. Batizadas de Compromisso Elektro, elas são realizadas em todas as regiões, no mesmo dia, com a participação de todos os colaboradores para a promoção do sentimento de união.

Entre os desafios identificados pela Elektro para 2014 estão obtenção de ganhos contínuos de produtividade aliada à máxima eficiência na distribuição de energia elétrica; geração de valor aos acionistas, clientes e colaboradores; e preparação para o 4º Ciclo de Revisão Tarifária. Assim como sua controladora, a Iberdrola, a Elektro atua ainda para corroborar sua Visão, Missão e seus Valores por meio de ações focadas em segurança, respeito, integridade, comunicação, inovação, melhoria de processos, eficiência e austeridade. Foi com base nesses aspectos essenciais e a partir dos seguintes projetos e seus respectivos resultados que, em 2013, a Companhia realizou seus objetivos estratégicos.



DIÁLOGO

Estratégico é uma rodada de encontros em diversas cidades que permite aos colaboradores acesso direto à Presidência e à Diretoria.

REALIZAÇÕES DE 2013 ALINHADAS ÀS DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

Objetivos

Melhorar o retorno para os acionistas, garantindo a sustentabilidade do negócio

Ações e conquistas

A Elektro atua de forma incisiva com organizações do setor elétrico e o órgão regulador para reforçar a necessidade de utilização do fundo da Conta de Desenvolvimento Energético (CDE) para neutralizar os desequilíbrios financeiros decorrentes da aceleração do custo de energia no Brasil. Isso se dá principalmente pelos despachos das termelétricas, pela insuficiência de oferta de energia e pelos altos preços no mercado à vista. Ainda no que se refere a negociações com o órgão regulador, há a devolução dos montantes devidos em virtude da postergação da Revisão Tarifária de forma diferida. A Elektro obteve a obrigação de pagamento de apenas 1/3 para 2013, sendo que outras empresas do setor tiveram a aceleração do diferimento, ou seja, 2/3 de devolução para o mesmo ano.

Melhorar a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados, com foco em qualidade, eficiência e comunicação

Reconhecida como a Melhor operação de *Contact Center* Multicanal Interna pela revista *Consumidor Moderno*

Melhorar a excelência operacional, os sistemas e as práticas de gestão por meio da otimização de processos e do uso de novas tecnologias

Projeto *Smart Grid*
Menores DEC e FEC da história da Distribuidora

Implantar ações focadas no comportamento seguro

Nenhuma fatalidade com colaboradores próprios e terceiros e redução dos acidentes com pessoal próprio
Implantação do Projeto Radar
Blitz do Motorista

Melhorar os sistemas e as práticas de gestão

Reconhecimento da Fundação Nacional da Qualidade por meio do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ)

Atrair, desenvolver e garantir a integridade de pessoas engajadas, capazes de assumir desafios que garantam a perenidade do negócio

1ª colocada no ranking de Melhores Empresas para Trabalhar do Brasil da revista *Época – Great Place to Work*
2ª Colocada na pesquisa de clima da revista *Você S.A. – As Melhores Empresas para Você Trabalhar*

Os eventuais impactos decorrentes dos negócios são considerados e analisados para que a Elektro mantenha o ciclo contínuo de atividades, independentemente do cenário.

Desde 2005, é mantido no Sistema Empresarial Elektro (SEE) um mecanismo de identificação, avaliação e tratamento de riscos, adaptado às políticas do grupo controlador, a Iberdrola. Dessa forma, além de identificar os riscos considerando os impactos de curto e longo prazos, a Empresa adota a metodologia prevista na Política de Riscos Elektro-Iberdrola para classificação, avaliação de impactos, monitoramento dos riscos e acompanhamento de indicadores (*key risk indicators*).

Em 2013, a partir do redesenho desse mecanismo, foi adotada a Gestão Integrada de Riscos Elektro (GIRE), que contempla toda a metodologia de Gestão de Riscos e o Plano de Continuidade de Negócio (PCN) para a manutenção das atividades da Distribuidora em diversos cenários de crise. Foi também desenvolvida a Matriz Integrada de Riscos Elektro (MIRE), que centraliza todos os riscos corporativos, sejam estratégicos, sejam operacionais, para uma abordagem eficiente e abrangente. Ainda no exercício, foi criado um Comitê de Gestão de Riscos, com a participação de representantes de todas as diretorias, cuja missão é identificar mensalmente impactos relevantes nos negócios e apresentar soluções para gerenciá-los.

A identificação dos riscos empresariais é realizada por meio dos seguintes mecanismos:

- Análise SWOT, realizada e revisada semestralmente no âmbito do Ciclo de Planejamento Estratégico;
- Processo de aprovação de OPEX e CAPEX, no processo de construção e avaliação do *business plan*;

- Documento de Informe de Riscos Mensal (DIR), processo sistematizado e criado para que todos os Gerentes e Gerentes-Executivos possam acompanhar e informar ao Comitê de Gestão de Riscos e à Diretoria impactos nas atividades que necessitem de avaliação;
- *Weekly Report*, boletim semanal que contém análise de assuntos relevantes do negócio reportados ao longo do ano ao acionista.

Ainda, por meio da Gestão Integrada, todos os riscos estratégicos são analisados genericamente e sob aspectos específicos. Os riscos consideram diferentes cenários e são identificados como inerentes, ou seja, intrínsecos ao setor de atuação, e residuais, que são pontuais, promovidos por qualquer alteração no cenário, como uma mudança contábil ou fiscal, por exemplo. Após identificados, os riscos são classificados como:

- Regulatório, que são os oriundos de mudanças promovidas pelos mais diversos órgãos reguladores como, por exemplo, alterações nas regras de cálculo tarifário, nos requisitos para distribuição de energia, no ambiente regulatório e nas obrigações fiscais;
- Negócio, que englobam os riscos relacionados com a incerteza sobre o desempenho de variáveis chaves que não estão sob a Gerência da Empresa e incluem, entre outros, características de demanda e condições meteorológicas;
- Mercado, que incluem aspectos que afetam o resultado da Elektro devido à mudança de preços, às taxas

de câmbio, aos juros, ao valor das commodities (eletricidade, gás, combustível, etc.) e ao custo de financiamento, entre outros;

- Crédito, pela possibilidade da contraparte não honrar seus compromissos, o que pode causar perdas econômico-financeiras;
- Operacional, que incluem perdas econômicas resultantes de processos internos inadequados, falhas técnicas e erros humanos. Podem ainda ser consequência de eventos externos – ambiente econômico e social – com impactos jurídicos e de imagem.

Após a classificação, os riscos são encaminhados ao Comitê de Gestão de Riscos da Elektro para a avaliação integrada. As análises iniciam-se com a avaliação do contexto do risco para, em seguida, ser escolhida a estratégia de tratamento mais adequada e que pode ser: evitar, controlar, transferir e/ou aceitar.

Há ainda um processo de avaliação para gerenciar os riscos de fraude, com mapeamento em todas as áreas da Empresa, que, voluntariamente, segue diretrizes internacionalmente consagradas sobre Práticas de Corrupção e, em 2013, submeteu 100% das unidades internas de negócio a avaliações de riscos relacionados à corrupção. **|GRI SO2|**

Quanto aos riscos operacionais e multirrisco, a Distribuidora possui apólices de seguro com coberturas compatíveis com as atividades que desenvolve. São englobados riscos de responsabilidade civil com terceiros e administradores, sendo segurados os seguintes valores.

COBERTURA DE RISCOS

Risco	Importância segurada (R\$ mil)
Riscos operacionais e multirrisco	889.404
Responsabilidade civil terceiros	44.000
Responsabilidade civil administradores	26.250





GERENCIAMENTO DE CRISES |GRI EU21|

O Plano de Continuidade de Negócios (PCN) da Elektro foi revisado em 2013 com a avaliação dos processos operacionais internos. Ele contempla Planos de Ação e Recursos dedicados a garantir a continuidade da operação a partir da materialização de um risco, ou seja, de eventos capazes de causar interrupção das atividades, como greves, desastres naturais, acidentes aéreos, etc. O PCN é formado por quatro blocos: Análise de Impacto para o Negócio (BIA), Plano de Administração da Crise (PAC), Plano Operacional da Crise (PCO) e Plano de Comunicação da Crise (PCC).

Para sua estruturação e disseminação, além de gestores dos processos, são nomeados colaboradores facilitadores por área, treinados para garantir a atualização das informações e a continuidade das atividades consideradas como chave. Um Comitê de Crise composto pelo Diretor-Presidente e demais Diretores também pode ser acionado para gerenciar as situações mais críticas, em que o negócio pode ser efetivamente interrompido.

Como Empresa de distribuição de energia – bem essencial – com foco na qualidade e eficiência, a Elektro não considera somente processos internos na construção dos planos do PCN, mas também os impactos e o envolvimento das comunidades, de autoridades e clientes em situações de crise. Nesse sentido, em casos de emergência e possíveis acidentes são estabelecidos mecanismos de atuação rápida e efetiva, como os Planos de Atendimento à Emergência. Eles são aprimorados anualmente por meio de simulações, o que permite resposta rápida e efetiva em diferentes cenários.

AUDITORIA INTERNA

A Auditoria Interna tem como premissa mapear os riscos da Companhia, mantendo atualizada uma matriz por processos, que contempla os riscos Financeiros, Operacionais e Estratégicos. Seguindo os riscos mapeados com base nos processos da Empresa, são definidos ao final de cada ano aqueles que serão auditados no próximo ano, de acordo com a criticidade e o alinhamento com as prioridades sugeridas em reunião do Comitê de Auditoria e Cumprimento Normativo.

PLANOS

como o de Continuidade de Negócios (PCN) foram aperfeiçoados no ano por meio da avaliação dos processos operacionais internos.

RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS REGULADORES

A Elektro relaciona-se de maneira objetiva, ética e proativa com os órgãos reguladores do setor elétrico brasileiro, atuando na defesa de seus interesses e de seus consumidores.

A manutenção de relacionamento proativo com os órgãos reguladores do setor elétrico brasileiro faz parte da estratégia e cultura da Elektro. Em 2013, ano marcado por Revisão Tarifária Extraordinária (RTE), cenário hidrelétrico caracterizado pela falta de chuva – gerando incrementos dos custos da energia comprada pelas Distribuidoras – e insuficiência na distribuição das cotas compulsórias de energia nos leilões, a Empresa atuou setorialmente para contribuir com o equilíbrio e a evolução dos serviços de distribuição de energia.

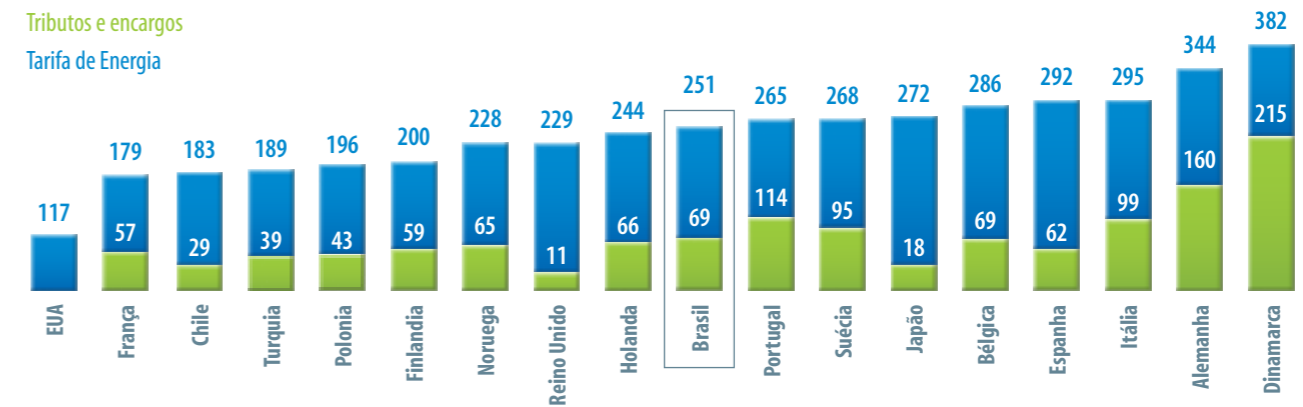
A Elektro possui contrato de concessão assinado com o governo federal, vigente até 27 de agosto de 2028, passível de renovação por mais 30 anos, a critério do poder concedente. O acordo estabelece que a Companhia passe por processo de Revisão Tarifária a cada quatro anos ou por Revisões Tarifárias Extraordinárias a qualquer tempo, além de reajustes anuais entre os anos de revisões, sendo 27 de agosto a data de atualização das tarifas da Empresa.

Em 24 de janeiro de 2013, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) promoveu RTE no âmbito da qual as tarifas da Elektro foram reduzidas, em média, em 20,34%.

A diminuição decorreu de negociação para renovação das concessões de geração e transmissão, além da redução de subsídios e encargos. Embora impacte sua receita operacional em curto prazo, essa diminuição de tarifa promovida pela RTE não impactou os resultados, pois refere-se a redução de custos e encargos que eram neutros para a Distribuidora, repassados nas tarifas pagas pelos consumidores. Além disso, a diminuição das tarifas contribui para redução da inadimplência e de perdas não técnicas, e estimula a produção industrial, que ganha competitividade no cenário internacional.

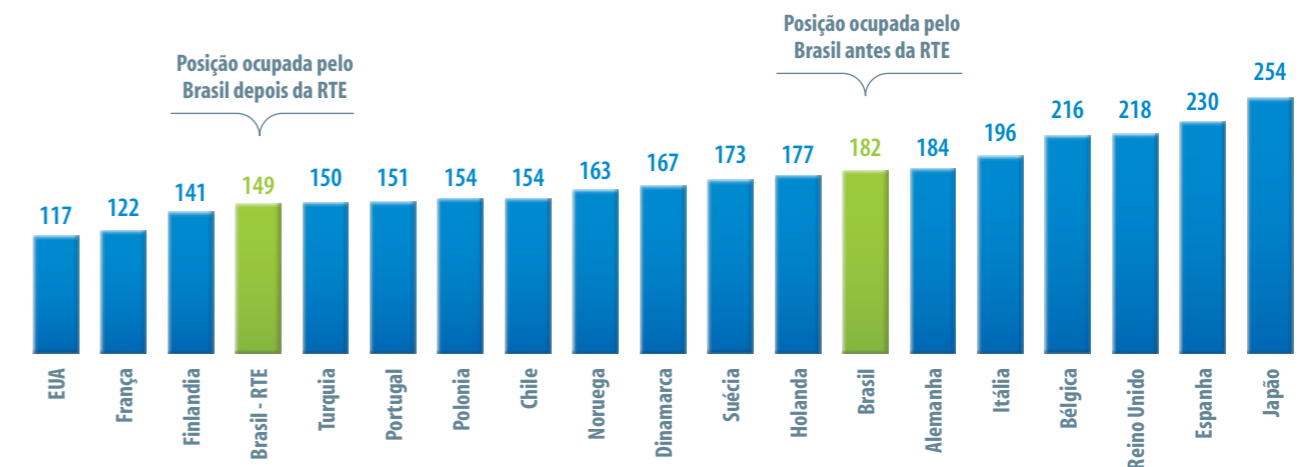
Pesquisa da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia compara as tarifas de energia e mostra alinhamento entre as residenciais incidentes no Brasil e em alguns países da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) (veja no primeiro gráfico da página seguinte). Tanto a classe residencial quanto a industrial brasileiras, descontados impostos, têm ainda uma das menores tarifas de energia entre as nações pesquisadas após a Revisão Tarifária Extraordinária (RTE) (confira no segundo e terceiro gráficos da página seguinte).

TARIFA RESIDENCIAL DE ENERGIA ELÉTRICA (US\$/MWh)



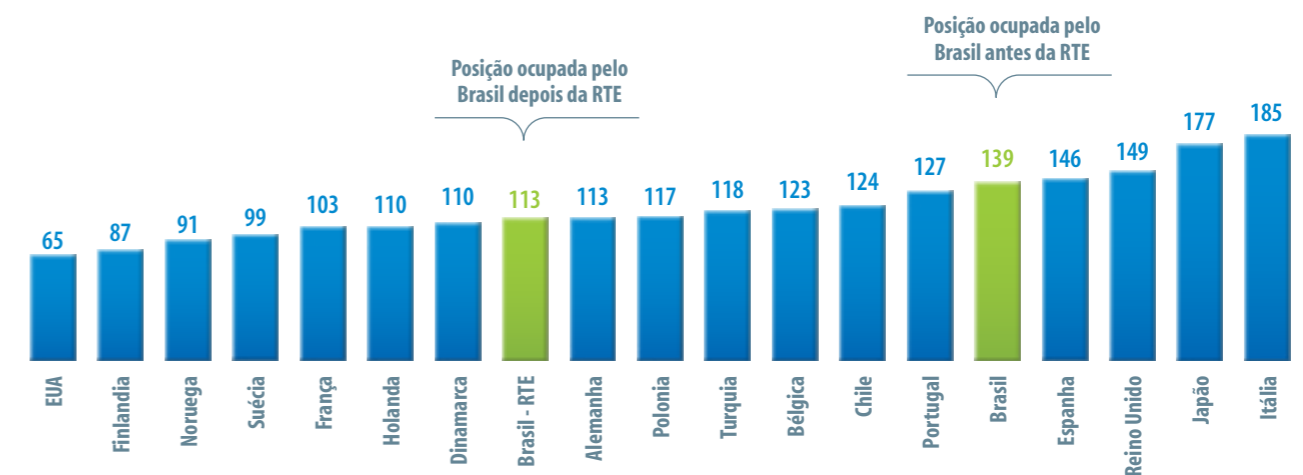
Fonte: Abradee

TARIFA RESIDENCIAL - SEM IMPOSTOS (US\$/MWh)



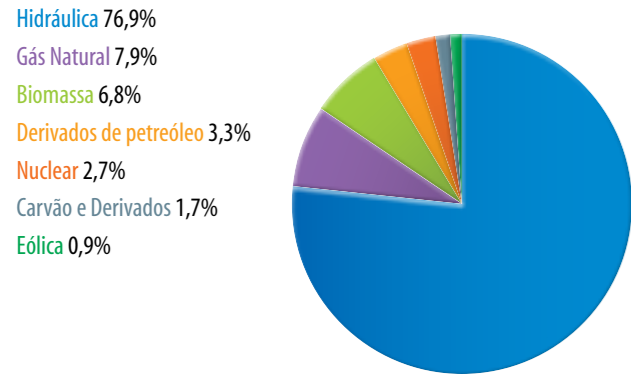
Fonte: Abradee

TARIFA INDUSTRIAL - SEM IMPOSTOS (US\$/MWh)



Fonte: Abradee

**ENERGIA ELÉTRICA POR FONTE - BRASIL
(BALANÇO ENERGÉTICO NACIONAL 2013/ ANO BASE 2012)**



1,2 MIL

Clientes de baixa tensão e 100 de média tensão participarão do projeto de P&D de Estrutura Tarifária.

O principal desafio do ano foi o cenário hidrológico desfavorável, com escassez de chuva desde o último trimestre de 2012, o que impactou a Matriz Energética Brasileira, altamente dependente da geração hidráulica (confira no gráfico acima). Nesse contexto, houve necessidade de despacho de energia térmica, mais cara. Esse fato, aliado à insuficiência na distribuição das cotas compulsórias de energia, à escassez da oferta de energia nos leilões e ao atraso na entrada em operação de algumas usinas, resultou no maior volume de energia comprada no mercado *spot*, cujos preços permaneceram elevados durante todo o ano (*saiba mais na página 106*). Paralelamente, no início

de 2013 ocorreram mudanças na metodologia de cálculo do Preço de Liquidação das Diferenças (PLD), fixado no mercado de curto prazo, com a incorporação de um custo de risco diferenciado e mais elevado.

Nesse panorama, a Elektro contribuiu na discussão de soluções para minimizar os efeitos no caixa e nos resultados das distribuidoras. A alternativa adotada pelo governo foi o repasse antecipado da Conta de Desenvolvimento Energético (CDE) para compensação dos custos mais elevados. **[GRI SO5]**

Em 27 de agosto de 2013, ocorreu o Reajuste Tarifário da Elektro, que resultou em elevação média de 8,9% nas tarifas. Em 27 de agosto de 2014 ocorrerá o próximo Reajuste Tarifário e o 4º Ciclo de Revisão Tarifária da Empresa ocorrerá em 2015, mas até o fim de 2014, todas as regras para cálculo das tarifas já devem estar definidas. Nesse sentido, a Elektro iniciou ainda em 2013 interna e externamente as discussões, realizando *workshops* para divulgação entre os colaboradores e participando ativamente das consultas públicas sobre o tema, as quais indicaram que a Aneel pretende preservar a estabilidade regulatória com a manutenção de muitas das metodologias usadas no terceiro ciclo.

A Companhia sempre atuou na defesa de seus interesses e de seus consumidores na interlocução com Aneel, Agência Reguladora de Saneamento e Energia (Artesp), Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso (Agepan) e Ministério de Minas e Energia (MME). Ao longo de 2013, participou ativamente de cinco audiências e duas consultas públicas. Outra demonstração de seu compromisso com o aprimoramento do setor elétrico é o projeto de P&D de Estrutura Tarifária, cujo objetivo é elaborar uma nova estrutura tarifária e testá-la por meio de um piloto na área de concessão da Elektro. A Aneel está acompanhando o desenvolvimento do projeto, especialmente na definição das tarifas que serão aplicadas no piloto. Com isso, a Empresa pretende obter resultados concretos para as discussões que ocorrerão na definição da metodologia de estrutura tarifária para o 4º Ciclo de Revisões Tarifárias Periódicas. Para o piloto, serão selecionados 1,2 mil clien-

tes de baixa tensão e 100 de média tensão, para os quais serão aplicadas, após concordância, tarifas horárias, ou seja, com preços diferenciados ao longo do dia (tarifas inferiores às atuais nos períodos de menor consumo e mais elevadas nos horários de pico) e que estimulem o consumo eficiente. **[GRI SO5]**

Na mesma linha e demonstrando a assertividade do programa da Elektro, a Aneel criou o sistema de Bandei-

ras Tarifárias, cuja vigência foi fixada para janeiro de 2015. Ele compreende bandeiras nas cores de um semáforo de trânsito nas faturas de energia para sinalizar o custo da geração no período, permitindo o consumo mais inteligente e com os melhores preços. A Companhia entende que o sistema significa um importante avanço no modelo regulatório brasileiro.



Bandeira Verde: sinaliza que a geração de energia está em uma situação confortável.



Bandeira Amarela: sinaliza que usinas térmicas entraram em operação, cujo custo é maior.



Bandeira Vermelha: sinaliza que muitas usinas térmicas estão gerando energia, o que encarece ainda mais o custo de energia.



Centro de Operação da Distribuição (COD), em Campinas

Mais do que cumprir rigorosamente a legislação, a Empresa prioriza o menor impacto possível ao meio ambiente no desenvolvimento de suas atividades.

A Elektro avalia os impactos ambientais no desenvolvimento de todas as suas operações, mantendo um compromisso com a preservação ambiental que se torna ainda mais relevante por 80% das Unidades de Conservação do Estado de São Paulo estarem integradas à sua área de concessão. Nos projetos de expansão das linhas da Distribuidora, prioriza-se a definição de traçados que não interfiram na fauna e na flora, ainda que mais extensos.

O traçado, sempre que possível, deve contornar obstáculos naturais ou artificiais, como pomares e áreas pertencentes a reservas florestais; reflorestamento ou com vegetação de alto porte; mato denso; lagos, lagoas, represas e açudes; nascentes de água e locais com problemas de erosão ou alagamentos. Além disso, a Empresa cumpre rigorosamente a legislação vigente e não inicia qualquer atividade sem antes obter os licenciamentos ambientais necessários. Essa é uma premissa do Sistema de Gestão Ambiental, mantido desde 2003 e certificado pela norma ISO 14001:2004, que prevê ainda ações relacionadas à conscientização e à conservação do meio ambiente envolvendo colaboradores e comunidades.

[GRI EN14]

Assim, a Distribuidora obteve no ano licença prévia dos órgãos competentes, após estudos ambientais simplificados, para a linha de transmissão (LT) Tupi, em Draçena (SP); e a licença de instalação da Subestação(SE)/LT Valentim Gentil, em município de mesmo nome no

interior paulista. Recebeu ainda dispensa de licença, em razão de as condições ambientais locais se enquadrarem na Resolução SMA 05/07, nos ramais paulistas das SE/LT Franco da Rocha; SE/LT Itanhaém 3; SE/LT Praia Grande; e SE/LT Jarinu II.

A intervenção mais significativa na biodiversidade das atividades da Elektro decorre da necessidade de manutenção de corredores de linhas de transmissão/distribuição, que causa diretamente a inibição da regeneração natural da vegetação nas faixas de segurança e servidão das redes de distribuição e linhas de transmissão e, indiretamente, impacto visual. A extensão global das linhas da Distribuidora em zonas protegidas em São Paulo é de 22.228.221 m². Não há estudo de extensão das áreas no Mato Grosso do Sul e não existem subestações instaladas em áreas protegidas. No entanto, a aferição de significativo impacto ambiental carece de informações e parâmetros objetivos, visto que grande parte das linhas de transmissão e das subestações são empreendimentos que remontam aos anos de 1950 a 1990, quando foram adquiridos de outras concessionárias. Comparando-se a data de implantação dos empreendimentos com a data de criação das referidas Áreas de Preservação Ambiental (APAs), constata-se que somente dois ramais foram instalados pela Elektro em unidades de conservação: APA Corumbatai-Botucatu-Tejupá (perímetro Corumbatai) e APA Tietê (Estadual). [GRI EN11, EN12]

Mudas produzidas pelo Projeto Meninos Ecológicos



PRESENÇA EM ÁREAS PROTEGIDAS | GRI EN11

Tipo de espaço	Nome do espaço	Área (ha)	Municípios	Rede primária Área (m²)	Rede secundária Área (m²)	Linhas de transmissão Área (m²)	Área total/ Áreas protegidas (%)
Estação Ecológica	Estação Ecológica do Bananal	884	Bananal	25.721	0	0	0,291
Estação Ecológica	Estação Ecológica Chauas	2.699	Iguape	1.845	0	0	0,007
Estação Ecológica	Estação Ecológica Jureia Itatins	79.240	Iguape, Miracatu, Itariri, Peruíbe	2.924.762	107.289	39.920	0,388
Estação Ecológica	Estação Ecológica Mogi Guaçu	981	Mogi Guaçu	41.972	0	0	0,428
Reserva Biológica	Reserva Biológica Andradina	168	Andradina	77.116	890	0	4,643
Parque Nacional	Parque Nacional Serra Bocaina	134.000	Cunha, São José do Barreiro, Areias, Ubatuba	742.096	26.516	0	0,057
Parque Estadual	Parque Estadual Aguapeí	9.044	Castilho, Guaraçaí, Junqueirópolis, Monte Castelo, São João do Pau D'Álho	77.249	0	0	0,085
Parque Estadual	Parque Estadual Campina do Encantado	2.360	Pariquera-Açu	16.540	0	0	0,070
Parque Estadual	Parque Estadual Campos Jordão	8.341	Campos do Jordão	96.027	3.277	0	0,119
Parque Estadual	Parque Estadual Cantareira	7.900	Caieiras / Mairiporã	570.522	35.058	594.833	1,520
Parque Estadual	Parque Estadual Carlos Botelho	37.644	Capão Bonito, Sete Barras, Tapiraí	12.240	0	0	0,003
Parque Estadual	Parque Estadual Ilha do Cardoso	22.500	Cananeia	3.266	176	0	0,002
Parque Estadual	Parque Estadual Ilhabela	27.025	Ilhabela	38.258	3.150	0	0,015
Parque Estadual	Parque Estadual Intervalos	41.988	Guapiara, Eldorado Paulista, Iporanga, Ribeirão Grande, Sete Barras	288.990	3.901	0	0,070

continua →

Parque Estadual	Parque Estadual Jacupiranga	150.000	Eldorado, Cajati, Barra do Turvo, Jacupiranga, Iporanga, Cananeia	2.408.483	37.245	0	0,163
Parque Estadual	Parque Estadual Juquery	1.928	Caieiras e Franco da Rocha	189.930	4.150	0	1,007
Parque Estadual	Parque Estadual Jurupara	26.250	Piedade	389.797	10.288	0	0,152
Parque Estadual	Parque Estadual Campos do Jordão	8.341	Campos do Jordão	15.434	84	0	0,019
Parque Estadual	Parque Estadual Morro Diabo	33.845	Teodoro Sampaio	263.079	0	0	0,078
Parque Estadual	Parque Estadual Porto Ferreira	612	Porto Ferreira	95.097	6.506	0	1,661
Parque Estadual	Parque Estadual Serra Mar	315.391	Guarujá, Bertioga, Ubatuba	1.986.162	49.916	58.156	0,066
Parque Estadual	Parque Estadual Turístico Alto Ribeira Petar	35.712	Apiá e Iporanga	378.710	9.203	52.151	0,123
Parque Estadual	Parque Estadual Vassununga	2.071	Santa Rita do Passa Quatro	14.628	0	0	0,071
Floresta Nacional	Floresta Nacional Capão Bonito	4.774	Capão Bonito	293.350	1.403	0	0,617
Área de Proteção Ambiental	APA Serra da Mantiqueira	421.804	Campos do Jordão, Lavrinhas, Santo Antônio do Pinhal, Piquete, Queluz, São Bento do Sapucaí	6.740.527	309.074	5.575	0,167
Contínuo da Cantareira	Contínuo da Cantareira	29.500	Atibaia, Bom Jesus dos Perdões, Mairiporã, Nazaré Paulista, Arujá e Santa Isabel	2.712.690	100.457	379.529	1,082
Estação Ecológica	Estação Ecológica Itapeva	107	Itapeva	6.443	0	0	0,603
Reserva Biológica	Reserva Biológica e Estação Experimental de Mogi Guaçu	980	Mogi Guaçu	38.545	0	0	0,393
TOTAL		1.406.089		20.449.476	708.582	1.130.163	0,159

PRESEÇA EM ÁREAS PROTEGIDAS |GRI EN11|⁽¹⁾

Tipo de espaço	Nome do espaço	Área (ha)	Municípios	Rede primária Área (m²)	Rede secundária Área (m²)	Linhas de transmissão Área (m²)	Área total/ Áreas protegidas (%)
Área de Proteção Ambiental	APA Tietê (Estadual)	45.100	Tietê	ND	ND	ND	ND
Área de Proteção Ambiental	APA Sistema Cantareira (Estadual)	249.200	Mairiporã, Caieiras, Franco da Rocha, Atibaia, Bom Jesus dos Perdões.	ND	ND	ND	ND
Área de Proteção Ambiental	APA Serra Campos do Jordão (Estadual)	26.900	Campos do Jordão	ND	ND	ND	ND
Área de Proteção Ambiental	APA Sapucaí-Mirim (Estadual)	39.800	Pindamonhangaba, Santo Antônio do Pinhal, Campos do Jordão	ND	ND	ND	ND
Área de Proteção Ambiental	APA Cananeia-Iguape-Peruíbe	202.308	Pedro de Toledo, Peruíbe, Cananeia, Cajati	ND	ND	ND	ND
Total		563.308		ND	ND	ND	ND

(1) Dados referente a APAs não cadastradas no Sistema de Gestão de Distribuição, mas nas quais a Distribuidora possui intervenção

Além da construção de subestações e linhas de transmissão e distribuição, realizadas de acordo com as leis ambientais, e a manutenção de corredores de linhas de transmissão/distribuição, o negócio da Elektro não provoca impactos significativos sobre a biodiversidade. Ainda assim, a Empresa monitora alguns aspectos identificados como de riscos moderados, a exemplo do uso de veículos e geradores emissores de fumaça preta; das atividades de operação e manutenção que envolvem descarte de resíduos perigosos; e do armazenamento, da distribuição e manutenção de GLP (Gás Liquefeito de Petróleo), passível de vazamento.

Em caso de incidentes, esses riscos apresentam possibilidade de alteração da qualidade do ar, da água e do solo e de danos à flora e à fauna. Para evitá-los, a Elektro faz o controle operacional constante de todos os itens e estipula metas anuais para minimizar ou sanar possíveis ocorrências. Desde 2006, a Empresa também dispõe de um plano de tratamento e destinação de todos os equipamentos e óleo com ascarel (PCB), atendendo assim às determinações legais atuais. Em 2009, o percentual de equipamentos com probabilidade de baixo e médio nível de contaminação por PCB identificado no parque de equipamentos da

Elektro, conforme inventário estatístico, era de 1,96%, tendo sido reduzido ao longo dos anos em razão da progressiva substituição de equipamentos, chegando a 1,32% em 2013. Não foram identificados equipamentos contendo alto nível de contaminação **|GRI EN14, EN1|**

A Empresa também possui empreendimentos em algumas áreas onde vivem espécies ameaçadas ou integrantes nas Listas Vermelha da International Union for Conservation of Nature (IUCN) e na de Espécies Ameaçadas de Extinção em São Paulo. Nessas regiões, realiza monitoramentos exigidos pelo órgão ambiental, mesmo que os impactos de suas operações sejam pouco significativos à fauna. Entre as espécies monitoradas estão: Papagaio-de-cara-roxa e Araçari-poca (vulneráveis); Choquinha-cinzenta e Gralha-azul (praticamente ameaçados), da Lista da IUCN; e Choquinha-cinzenta, Araçari-poca, Pavó e Pipira-preta (vulneráveis); Choquinha-de-peito-pintado, Jacuaçu, Batuiruçu, Araçari-poca e Gralha-azul (praticamente ameaçados); Tucano-de-bico-preto (criticamente em perigo); Inhambuguaçu (em perigo), da Lista Vermelha; e Papagaio-de-cara-roxa (em perigo), da Lista de São Paulo. **|GRI EN15|**



PRINCIPAIS ASPECTOS E IMPACTOS SOCIOAMBIENTAIS [EN14 E EN26]

Tipo de aspecto	Aspecto	Impacto	Principais controles operacionais	Meta 2013	Resultados 2013	Metas 2014
Ambiental/ Social	Utilização de combustíveis (veículos da frota)	Redução da disponibilidade dos recursos naturais/alteração da qualidade do ar/danos à saúde	Monitoramento de fumaça preta	100% dos veículos	81% dos veículos	100% dos veículos
			Cumprimento do plano de manutenção preventiva dos veículos da frota	100%	98%	100%
			Realização interna do inventário completo das emissões de efeito estufa	Até julho/13	Realizado em maio/13	Até Julho/14
Ambiental	Intervenção na vegetação (supressão de vegetação/poda irregular)	Danos à fauna e à flora/ impacto visual na paisagem/ desconforto	Estudos de impacto ambiental para definir traçado alternativo de linhas de transmissão e de projetos de engenharia, para conservação ambiental	100% dos novos projetos de engenharia	100% dos novos projetos de engenharia	100% dos novos projetos de engenharia
			Produção de mudas por meio do Programa Meninos Ecológicos e doação para arborização urbana	Doação de 24 mil mudas	Doadas 21.309	22 mil
			Cumprimento das exigências dos TCRA/Realizar treinamento	100%	100%	100%
			Reciclagem de poda de vegetação e limpeza de faixa; utilização de motopoda; utilização, manutenção de motosserras	100% dos eletricitistas	100% dos eletricitistas	100% dos eletricitistas
	Vazamento/derramamento de óleo isolante mineral	Alteração da qualidade da água e do solo/danos à saúde humana	Manutenção do Plano de Atendimento a Emergências Ambientais	100%	100%	100%
	Geração e descarte de resíduos perigosos	Alteração da qualidade da água e do solo/danos à saúde humana, à flora e à fauna	Manutenção de processo de destinação dos resíduos em atendimento às legislações vigentes e às boas práticas de meio ambiente	100%	100%	100%
	Utilização de recursos naturais	Redução da disponibilidade dos recursos naturais (água e energia)	Campanhas de conscientização ambiental	Consumo de 13,37 m³ de água/colaborador	11,23 m³ de água/colaborador	11,11 m³ de água/colaborador
Danos a fauna e a flora (madeira)			Desligamento automático dos monitores	Consumo de 3,06 MWh/colaborador	2,89 MWh/colaborador	2,866 MWh/colaborador
Substituição de cruzetas de madeira por ecológica			100%	100%	100%	

MATERIAIS UTILIZADOS NA DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA [EN1]

Transformadores para distribuição, RL (Regulador e Religador (Regulador de Tensão) (un)	10.965
Postes (un)	24.853
Cruzetas (un)	58.709
Cabos (metros)	2.995.579
Cabos (kg)	899.621
Medidores (un)	102.346
Iluminação pública (un) composta por lâmpadas, relés, reatores e luminárias	1.277.186

INVESTIMENTOS [GRI EN30]

Ao longo de 2013, a Elektro destinou R\$ 69,9 milhões a iniciativas de proteção ambiental, sendo R\$ 54,2 milhões em sua operação e R\$ 15,7 milhões em programas e projetos externos. Os recursos são 5,3% inferiores aos de 2012 em razão da finalização de alguns projetos de P&D ambientais (redução de 88% dos investimentos em relação a 2012, de R\$ 2,4 milhões para R\$ 292 mil), como Trólebus, Recarga Elektrobus e Óleo Isolante Vegetal.

Contudo, em reforço ao seu compromisso com a sustentabilidade do negócio, a Elektro aumentou a relação de clientes em relação ao quilômetro de rede instalado, ou seja, construiu menos redes de distribuição ao utilizar as existentes para a ligação de novos clientes, minimizando possíveis interferências na fauna e na flora. Já para 2014, a previsão é de investimentos de cerca de R\$ 2,4 milhões em redes compactas, mais susten-

táveis por reduzirem a frequência dos desligamentos acidentais ocasionados por fenômenos climáticos e por tornarem compatível a convivência da vegetação com a rede elétrica.

EMISSIONES

O monitoramento de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) é feito com base no GHG Protocol Corporate Standard (Greenhouse Gas Protocol), metodologia utilizada pelo acionista controlador, a Iberdrola, e uma das mais reconhecidas mundialmente.

O Inventário de emissões de GEE concluído em 2014, referente às operações de 2013, apontou que as emissões de CO2 equivalentes da Elektro totalizaram 134.439 toneladas. Já as emissões do escopo 1 (diretas) foram de 11.714 toneladas, as do escopo 2 (decorrentes do uso e perda de eletricidade), de 101.706. [GRI EN16]



R\$ 69,9 MILHÕES

Valor dos investimentos feitos pela Elektro em ações de proteção ao meio ambiente.

O inventário considera ainda as emissões indiretas de GEE (escopo 3), que totalizaram 20.476 toneladas de CO₂ pela emissão de deslocamentos aéreos, resíduos sólidos (papel e poda) e efluente líquido (esgoto sanitário). |GRI EN17|

O inventário no modelo GEE começou a ser elaborado em 2013 e, por isso, não é passível de comparação com 2012. Informalmente, a Empresa já adota algumas iniciativas que contribuem nesse sentido, como a manutenção de frota com 1.334 veículos não operacionais tipo flex, que podem ser abastecidos com etanol, menos poluente que a gasolina. Em 2013, a frota da Elektro consumiu 3.899.535 litros de diesel, 710.515 litros de gasolina e 358.515 litros de álcool, que corresponderam à emissão de 11.677 toneladas de CO₂ equivalente, um dos principais impactos resultantes do transporte de colaboradores. Em 2015, a Elektro estabelecerá estratégias e metas para compensação ambiental de suas emissões. |GRI EN18, EN29|

Já a emissão de CFC, foi de 0,182 toneladas de R-22 (relativos ao uso do aparelho de ar condicionado na Sede Corporativa, em Campinas) que corresponde a 0,01 toneladas de tCFC-11 equivalente. |GRI EN19|

EMISSÕES DE GEE 2013, EM tCO₂e |GRI EN16, EN17|⁽¹⁾

Escopo 1	
Equipamentos leves	0,003
Geradores a diesel	6
Frota veículos	11.677
Consumo GLP (Sede)	32
Total Escopo 1	11.714
Escopo 2	
Consumo de eletricidade	1.054
Perda de energia na rede	100.652
Total Escopo 2	101.706
Escopo 3	
Viagens de negócios (deslocamento aéreo)	341
Resíduos sólidos – papel	124
Resíduos sólidos – poda	19.824
Efluentes líquidos/esgoto sanitário	187
Total Escopo 3	20.476
Outras Emissões	
Emissões de biomassa Etanol	213
Emissões Fugitivas (Gazes Refrigerantes)	329

(1) O inventário não considera perdas comerciais (não técnicas).



Colaboradores da Sede Corporativa.

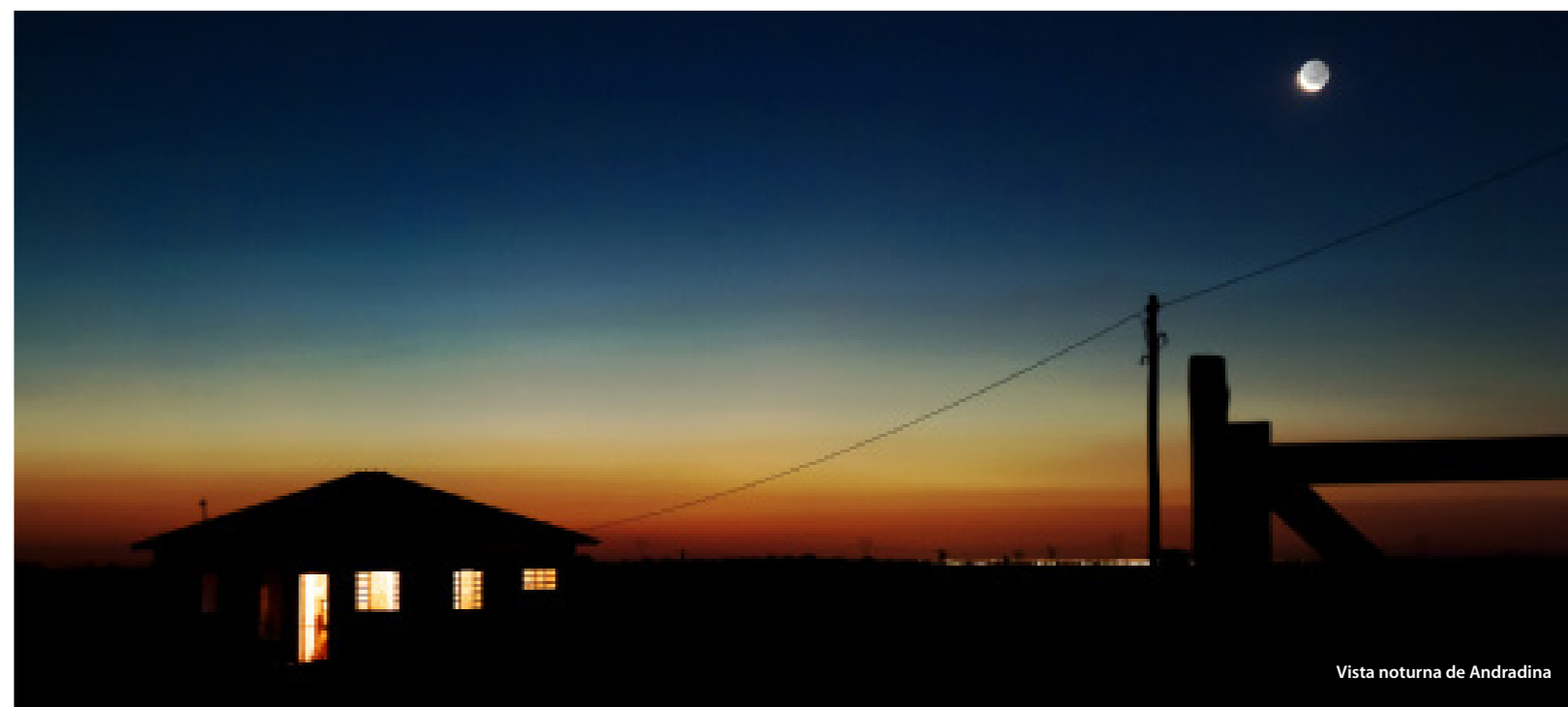
CONSUMO DE ÁGUA

Durante 2013, o consumo de água na Elektro foi 46.720 metros cúbicos, sendo 45.020 metros cúbicos provenientes da rede pública, 1.693 metros cúbicos de água subterrânea e 6,5 metros cúbicos de água mineral. Embora não tenham sido realizadas ações específicas sobre o tema, processos efetivos de manutenção permitiram redução, na comparação com 2013, de 203 metros cúbicos do total consumido na Sede Corporativa. Nenhuma fonte é significativamente afetada durante a captação de água subterrânea, equivalente a apenas 3,6% do volume total consumido pela Empresa, que também não utiliza água reciclada. |GRI EN8, EN9, EN10|

A Elektro não gera efluentes significativos, sendo seus descartes sanitários realizados em rede pública, responsável pelo tratamento. Em 2013, o volume de efluente estimado pelo consumo de água foi de 37.376 metros cúbicos. |GRI EN21, EN25|

21,3 MIL

mudas de árvores de espécies nativas e exóticas foram doadas pela Elektro no exercício de 2013.



Vista noturna de Andradina

CONSUMO DE ENERGIA

O consumo de energia direta em 2013 totalizou 180.844 GJ captados de fontes renováveis e não renováveis. Já 100% do consumo de energia indireta, que somou 39.387,6 GJ, foi originado de energia elétrica, cujas fontes têm como base a matriz energética brasileira. De acordo com o Balanço Energético Nacional de 2013, a matriz teve 76,8% de participação de energia hidrelétrica (saiba mais na página 44). Além disso, toda a energia consumida no prédio da sede da Elektro, em Campinas, provém de fontes incentivadas. **[GRI EN3, EN4]**

No exercício, 200 lâmpadas de 55W da Sede Corporativa foram substituídas por lâmpadas de LED de 9W. Além de mais eficientes e, portanto, mais econômicas, reduzem a emissão de calor gerada pelo reator das lâmpadas convencionais, o que influencia no sistema de refrigeração – outra fonte importante de consumo de energia. A ação resultou em 0,000144 GJ de redução de demanda/por luminária. A Empresa mantém ainda reatores temporizados em 20 pontos da iluminação dos pátios externos da Sede, e modelos modernos de impressoras, com sistema que define como padrão a impressão em ambos os lados do papel e em preto e branco. A iniciativa proporciona redução no consumo de papel A4 (cuja produção demanda alto consumo de energia) e permite o monitoramento dos usuários, evitando casos de desvios e desperdícios. **[GRI EN5]**

CONSUMO DE ENERGIA DIRETA (GJ) | GRI EN3

Fontes renováveis

Alcool	8.076
--------	-------

Fontes não renováveis

Gasolina	23.465
Diesel	142.251
GLP (restaurante Sede)	7.052
Subtotal	172.768
Total	180.844

RESÍDUOS E DERRAMAMENTOS

Além de promover a destinação e o tratamento ambientalmente correto de seus resíduos, a Elektro investe em soluções capazes de diminuir os volumes descartados. Por meio da triagem de sucatas, promove o reaproveitamento interno de alguns materiais que compõem transformadores e medidores. Antes do descarte, e após passarem por triagem criteriosa e atenderem a exigências de segurança e qualidade, são separadas as peças em condições de uso, que assim retornam para a rede elétrica da Companhia – em 2013, de cada 100 transformadores instalados, 60 foram reformados. Outra ação de logística reversa envolve materiais retirados da rede em processos de manutenção. A iniciativa é realizada também com parceiros externos, que recuperam resíduos da Elektro, posteriormente reutilizados no processo produtivo e vendidos a preços menores para a Distribuidora.

Há ainda coleta seletiva da embalagem de materiais, plástico e madeira. As pilhas e lâmpadas são devolvidas aos fornecedores para descarte ambientalmente responsável. Em 2013, nas localidades paulistas de Andradina, Jales, Guarujá, Itanhaém, Atibaia, Limeira, Rio Claro, Tatuí, no Instituto Elektro e na Central de Relacionamento com Clientes (CRC), foram instalados pontos fixos de coleta de óleo vegetal, onde os colaboradores podem descartar o material, posteriormente enviado a cooperativas de reciclagem. Assim, a Companhia contribui com o meio ambiente e ainda ajuda financeiramente as comunidades. Já resíduos perigosos são encaminhados a empresas homologadas para essa atividade, que transportaram 540,6 toneladas ao longo de 2013. **[GRI EN24]**

TRATAMENTO, DESTINAÇÃO E GERAÇÃO DE RESÍDUOS | GRI EN22

Resíduos Perigosos	2011	2012	2013	Destinação
Sucatas da rede elétrica ⁽¹⁾ (t)	5.861	6.279	5.606	Reciclagem
Lâmpadas (t)	48,766	34,412	60,068	Reciclagem
Baterias de subestações (t)	1,2	3,7	11,3	Reciclagem
Óleo isolante regenerado (litros)	455.459	574.812	586.086	Recuperação
Descontaminação de equipamentos e óleo isolante (t)	54,7	53,1	56,8	Incineração ou descontaminação em processos adequados
Resíduos do serviço de saúde (t)	-	0,005	0,003	Incineração ou uso como combustível
Resíduos contaminados por óleo - terra, areia, brita e serragem (t)	-	30,6	42,6	Coprocessamento e Rerrefino
EPI'S, panos e estopas contaminados com óleo, graxa e solventes (t)	-	4,8	3,1	Coprocessamento e Rerrefino
Sílica gel (t)	-	0,05	1,8	Coprocessamento e Rerrefino
Resíduos de água-óleo das caixas separadoras (t)	-	153.600	188.400	Coprocessamento e Rerrefino
Resíduos Não Perigosos (t)	-	-	5.812	
Resíduos recicláveis – Sede Corporativa (t)	-	41	32,5	Reciclagem
Resíduos não recicláveis – Sede Corporativa (t)	-	198	173	Aterro Sanitário
Resíduos de poda (t)	-	ND	93.929	Aterro Sanitário/ Compostagem

* A Elektro, desde 1981, não adquire qualquer equipamento que contenha óleo PCB (ascarel). O controle de seu parque de equipamentos é rigoroso, com testes conduzidos por empresas devidamente homologadas que, ao identificar qualquer resquício deste material, o encaminha à destinação final ambientalmente correta. **1** Inclui cruzetas, postes, porcelana, entre outros.



Estação Móvel de Ensino do Elektro nas Escolas.

INOVAÇÃO

A Elektro investe no desenvolvimento e na aquisição de processos e tecnologias que diminuam os impactos ambientais de suas atividades. Um dos aspectos que pode influenciar o relacionamento com as comunidades e prefeituras é a poda urbana. Por isso, a Empresa mantém o *Guia de Manejo da Vegetação*, direcionado aos colaboradores, e o *Guia Elektro de Manejo da Arborização*, para o público externo, revisto em 2013. O manual interno foi desenvolvido para orientar e instruir os profissionais que fazem intervenção em vegetações (eletricistas que realizam podas e podadores/roçadores das empresas contratadas) quanto às melhores práticas a serem empregadas na realização dos serviços, de modo a provocar o menor impacto ambiental possível e assegurar o cumprimento das legislações ambientais.

Já o *Guia Elektro de Manejo da Arborização* foi elaborado e encaminhado a prefeituras, clientes e demais partes interessadas da área de atuação da Elektro. O manual apresenta informações sobre o correto planejamento da arborização urbana, dicas de plantio e condução de mudas, além dos tipos de poda de arborização urbana mais indicados. Todas as abordagens estão em sintonia com os preceitos de bibliografias amplamente aceitas relacionadas ao tema. Até o fim de 2013, haviam sido distribuídos cerca de 2,5 mil exemplares do guia interno e 1,5 mil do externo.

São firmadas ainda parcerias com os fornecedores para minimizar resíduos e economizar matérias-primas. Em 2013 foi desenvolvido programa de devolução do carretel da bobina do cabo de rede às empresas fabricantes. Como a bobina é feita de madeira, a Elektro restitui o carretel vazio ao fornecedor, para que seja reinserido no processo fabril. Apenas em um mês de adoção do programa em 12 localidades, a ação promoveu a reutilização de 43 carretéis.

No período também foram contratadas quatro empresas responsáveis por intervenção em vegetações, sendo que um dos requisitos era possuir um triturador

de poda. O objetivo é reduzir o volume de resíduos gerados nessas atividades, eliminar galhos nas vias urbanas e promover a destinação adequada, em atendimento à Política Nacional de Resíduos Sólidos. Além disso, depois de triturados, os resíduos podem ser destinados a hortas comunitárias, viveiros de mudas, ecopontos, ONGs e entidades que utilizam compostos orgânicos. O piloto do projeto foi adotado nas cidades paulistas de Pirassununga, Ubatuba e Arujá, mas a tendência é de crescimento. A Companhia enviou cartas às 228 prefeituras de sua área de concessão indicando o volume de galhos gerados em decorrência de poda e ofertando esses resíduos às administrações públicas. Além disso, adquiriu seis unidades de trituradores para uso das equipes próprias, três das quais entregues ainda em 2013.


A Organização também sediou no ano o I Encontro Técnico do Grupo das Empresas do Consórcio Piracicaba, Capivari e Jundiá (PCJ), do qual participa em conjunto com outras 26 consorciadas. O encontro, cujo tema foi Gerenciamento de Resíduos de Madeira (poda de vegetação, caixas e embalagens), visou ao desenvolvimento de boas práticas e ao aprimoramento da gestão de resíduos de madeira nas bacias hidrográficas localizadas na região do Consórcio. Participaram prefeituras, secretarias de meio ambiente e demais entidades envolvidas no ge-

2,7 MIL

Número de postes adquiridos no ano fabricados com fibra de vidro, material de menor impacto ambiental

renciamento de resíduos de madeira.

A Companhia tem feito ainda a substituição gradual dos postes e das cruzetas de madeira por materiais correspondentes em fibra de vidro, ambientalmente mais sustentáveis, que suportam o mesmo esforço mecânico e apresentam maior durabilidade e menor peso. Assim, além de ganhos ambientais, há benefícios ergonômicos aos colaboradores. Em 2013, foram adquiridos 2,7 mil postes fabricados com fibra de vidro.

Os profissionais da Elektro também são engajados nas ações de preservação ambiental. No Dia Mundial do Meio Ambiente, a Empresa reciclou mais de 38,5 mil copos descartáveis depositados pelos colaboradores em locais adequados. A inovação ficou por conta do resultado: o plástico dos copos foi transformado em 300 bandejas de contenção de óleo que, alocadas em 45% dos veículos operacionais, previnem contaminação do solo em caso de vazamentos, e em 3,7 mil canetas sustentáveis, ofertadas aos empregados. A ação, além de contribuir com o meio ambiente, possibilitou economia R\$ 11,7 mil. O calendário de atividades da Empresa também inclui orientações sobre consumo consciente de energia elétrica nos Diálogos Estratégicos de Segurança e Comportamento (Desc's) promovidos na Sede Corporativa, na Central de Relacionamento com Clientes (CRC) e nas regiões. **|GRI EN26|** 

Já em comemoração ao Dia da Árvore, em setembro, os colaboradores foram convidados a “plantar uma contribuição para um mundo melhor”. Com o auxílio dos participantes do projeto Meninos Ecológicos (*saiba mais na página 60*) e das informações do *Guia Elektro de Manejo da Arborização*, os empregados conheceram as melhores técnicas para o plantio e cultivo de espécies arbóreas.

A empresa mantém ainda, em 100% das subestações da Elektro, estruturas mecânicas que impedem a escalada de gambás em equipamentos de subestações. Essas estruturas foram desenvolvidas internamente por meio de um projeto da área de P&D, o Projeto Gambás, finalizado em 2009, que também aprimorou a utilização das peças já existentes nos equipamentos de subestações, com a verificação das mais adequadas distâncias para serem instalados tais equipamentos, de acordo com a estrutura morfológica do animal (distâncias que o animal não conseguiria ultrapassar, mesmo esticando completamente o corpo). Com as peças protetoras, houve redução significativa de desligamentos causados por gambás. No ano de 2013, por exemplo, foi registrada apenas uma ocorrência.



TREINAMENTOS

O exercício foi marcado ainda por capacitações dos empregados para atuarem de maneira ambientalmente responsável. Em Rio Claro foi promovido curso de Operação do Triturador de Galhos, para 15 colaboradores próprios, entre eletricitas e técnicos de segurança. Já na Sede Corporativa, cerca de 100 colaboradores passaram pelo “Treinamento para Projetistas: Licenciamento Ambiental”, ministrado por profissionais da Gerência de Segurança e Meio Ambiente da Distribuidora. O curso visa reforçar a Política de Gestão da Elektro, cujo objetivo é “garantir o mínimo impacto das operações da Empresa sobre o meio ambiente, e melhorar continuamente seu desempenho ambiental, adotando medidas de proteção, prevenção à poluição e conservação dos recursos naturais.” Nesse sentido, foi promovida a atualização de conceitos relacionados à intervenção em vegetações, em Áreas de Preservação Permanente (APP) e Unidades de Conservação Ambiental (UCs).

Também é mantido o programa Observações de Meio Ambiente, por meio do qual qualquer colaborador ou contratado pode registrar incidentes ou possíveis impactos ambientais das operações. Os reportes são analisados pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), para que sejam adotadas ações para mitigar

ou eliminar os impactos. As observações são registradas em formulários impressos disponíveis em blocos juntamente com as Observações de Segurança ou no sistema eletrônico na Elektronet, o que proporciona ainda mais agilidade no tratamento dos pontos observados e feedback ao colaborador que os informou. Os impactos identificados são incorporados às Avaliações dos Aspectos e Impactos Ambientais (AIAS), e os resultados divulgados no Mapa Estratégico e nos Quadros de Gestão à Vista. Em 2013, foram abertas 3.528 Observações de Meio Ambiente.

MENINOS ECOLÓGICOS

Para melhorar a arborização nos municípios de sua área de concessão e promover a conscientização socioambiental, a Elektro desenvolve o Programa Meninos Ecológicos nas cidades paulistas de Araras, Eldorado, Pariquera-Açu e Fernandópolis. A iniciativa atende anualmente cerca de 45 jovens de 16 e 17 anos, beneficiados com orientação de um profissional formado na área ambiental para a produção de mudas utilizadas em arborização urbana e ações de reflorestamento. Elas também são doadas a prefeituras, ONGs e escolas da área de concessão da Companhia. O projeto engloba aulas teóricas sobre diversos temas voltados à sustentabilidade.

Em 2013, como resultado da ação, foram doadas mais

21,3 mil mudas de árvores de espécies nativas e exóticas. Entre elas, 70 foram destinadas à Creche Municipal Dona Siomara, em Queluz, sendo algumas plantadas no entorno da instituição de ensino por crianças e funcionários da Elektro. A Distribuidora também realizou, em parceria com a prefeitura, diversas ações ambientais para o bem-estar da população, incluindo palestras sobre poda e os riscos com a eletricidade, além do mapeamento das árvores em situação crítica, que apresentavam risco iminente de queda.

REFLORESTAMENTO COMPENSATÓRIO

As linhas de transmissão da Elektro possuem capacidade de até 138 kV, sendo consideradas de baixo impacto e, em sua grande maioria, dispensadas de Estudo de Impacto Ambiental (EIA) e processo de licenciamento ambiental pelos órgãos competentes. As linhas submetidas ao licenciamento são viabilizadas por meio de Estudo Ambiental Simplificado e processo de licenciamento simplificado. A Companhia realiza reflorestamentos compensatórios, exigidos por órgãos ambientais, oriundos de licenciamentos para a instalação e operação de linhas de transmissão, subestações e redes de distribuição sempre que há necessidade de supressão de vegetação nativa e/ou intervenção em área de preservação permanente. Segundo a legislação, a Distribuidora deve manter os reflo-

restamentos compensatórios e realizar monitoramento da flora por prazo mínimo de dois anos, conforme determinado pelo órgão ambiental licenciador. Há o envio de relatórios periódicos aos órgãos ambientais responsáveis. Em 2013, foram plantadas 50 mil mudas no Parque Estadual do Aguapeí, em Junqueirópolis (SP). Já o total de área reflorestada no ano foi de 0,3 Km². **[GRI EU13]**

CLIMA [GRI EC2]

As mudanças climáticas, seus riscos e oportunidades, são considerados no planejamento da Elektro. O orçamento do Instituto Elektro contempla campanhas e ações para situações de contingência com desabrigados e catástrofes ambientais, entre outros. Há ainda instrução de trabalho com orientações para esses eventos climáticos.

Entre os riscos considerados estão tempestades e pandemias, que podem acarretar interrupções no fornecimento de energia para muitos clientes e, conseqüentemente, impactar os ativos da Distribuidora e sua capacidade de resposta. As mudanças regulatórias levadas em conta incluem alterações nos padrões e indicadores de qualidade de atendimento e operação e nas condições tarifárias.

Já implicações financeiras são medidas por projeções e modelos estatísticos a partir dos impactos oriundos da falta de chuva sobre o custo de energia e possibilidades de racionamento, que poderiam ocasionar reduções de receita e aumento de custos.



A Elektro é uma empresa que busca agregar valor às comunidades atendidas por meio de seus programas sociais e do desenvolvimento de pessoas.

A atuação da Elektro vai além da busca de satisfação e encantamento dos clientes e colaboradores. Como empresa humanizada, integra sua estratégia a promoção de iniciativas de caráter socioambiental que promovam a geração de valor nas comunidades da área de concessão. A Companhia mantém, assim, um Comitê de Sustentabilidade que identifica as necessidades e expectativas da população do entorno de suas operações por meio de pesquisa de aspectos financeiros, ambientais e sociais. Os resultados são analisados considerando os interesses comuns das comunidades e da Distribuidora e as principais demandas são transformadas em ações pelo Instituto Elektro, criado em 2003, cujo objetivo é justamente contribuir com projetos direcionados à educação, à cidadania, ao voluntariado e ao meio ambiente. A instituição tem como Visão ser uma organização de referência em gestão social no setor elétrico. Sua Missão é contribuir para a promoção da responsabilidade social, da segurança, do voluntariado, da educação para a vida e para a sustentabilidade, visando ao desenvolvimento de pessoas, gerando crescente valor para as comunidades, os voluntários, parceiros e a Elektro. Atua ainda em sintonia com os Valores: Equidade, Justiça, Integridade, Transparência e Excelência. **[GRI 4.8]**

INSERÇÃO SOCIOECONÔMICA

No relacionamento com as comunidades, a Elektro busca cumprir seu papel social e, ao mesmo tempo, atuar em linha com suas estratégias. Assim, destina recursos a projetos por meio do Programa de Eficiência Energética (PEE), regulado pela Aneel (*saiba mais na página 78*), a programas apoiados pelo Instituto Elektro e a iniciativas com aporte de incentivos fiscais.

As ações geridas pelo Instituto Elektro têm como objetivo transformar positivamente o cotidiano das comunidades atendidas, entre as quais destacam-se:

Escola Inclusiva

Com vistas à inserção profissional, desde 2009 a Escola Inclusiva Elektro capacita pessoas com deficiência (PCDs) e em estado de vulnerabilidade socioeconômica por meio de curso de Atendimento ao Cliente e de Administração, desenvolvidos em parceria com a instituição social Sorri Campinas e o Centro de Pesquisa, Desenvolvimento e Educação Continuada (CPEDEC). As aulas são ministradas a pessoas com mais de 18 anos e ensino médio completo e, desde que começaram, já beneficiaram 164 pessoas, 17 delas em 2013. Dos que concluíram o curso no exercício, dois foram contratados pela Elektro e os demais orientados para buscar colocação no mercado de trabalho.

Escola de Eletricistas

Criado em 2008, o projeto desenvolve e capacita gratuitamente profissionais para o mercado de trabalho e para suprir a demanda interna da Distribuidora por mão de obra qualificada. A iniciativa ocorre em cinco localidades da área de concessão e já formou mais de 400 profissionais (350 deles contratados pela Empresa) com o apoio das prefeituras e de instituições de ensino reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC). O treinamento é composto de 972 horas de aulas práticas e teóricas e forma por turma cerca de 40 eletricistas instaladores residenciais e 20 eletricistas de distribuição. Em 2013, 100 participantes foram convidados a integrar o quadro da Elektro.

Instituto Elektro na Comunidade

Para aproximar a Elektro e as comunidades atendidas, são realizados cursos de capacitação profissional em parceria com instituições de ensino para qualificação e geração de renda. Além disso, são oferecidas palestras nas áreas de saúde, segurança, meio ambiente e cidadania para jovens e adultos. Em 2013, foi realizado em parceria com a área de Gestão de Fornecedores o curso de desenvolvimento de pequenos fornecedores (*saiba mais na página 98*).

Programa Incluir

Desenvolvido em parceria com o Senai, o projeto mapeia todas as necessidades da Companhia para facilitar o acesso a pessoas com deficiência.

Programa de Voluntariado Corporativo

Mantido com o incentivo da Empresa e do Grupo Iberdrola, o programa busca consolidar a cultura da solidariedade entre os colaboradores e seus familiares. Em 2013, foram realizados: Campanha de doação de sangue, na Sede Corporativa, em parceria com o Hemocentro de Campinas, que envolveu 62 candidatas e 44 doadores; Campanha do agasalho, em conjunto com a Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseps), que resultou na coleta de 66.996 peças; e o São Paulo 2.0, ação global do Grupo Iberdrola que, com a participação de 35 voluntários internacionais, reuniu colaboradores de diferentes países para oferecer aulas de informática em Guarulhos.

A Elektro também desenvolve ações socioculturais e esportivas com recursos provenientes de incentivos fiscais, como Lei de Incentivo aos Esportes, Lei Rouanet, Programa de Ação Cultural (Proac), Fundos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente (FMDCA) que, em 2013, somaram R\$ 2.361 mil. No ano, a Empresa realizou as seguintes iniciativas: **[GRI EC4]**



Energia em Cena

Desde 2010, um cinema itinerante a céu aberto transmite mensagens de segurança na exibição de filmes. O projeto já passou por mais de 180 cidades, contemplando um público de mais de 140 mil pessoas. Realizado por meio da Lei Federal de Incentivo à Cultura para que mais de 45 mil espectadores, de 81 municípios, pudessem acompanhar 324 sessões de cinema em 2013.

Energia em Movimento

Prevê a formação técnica de crianças e adolescentes de 10 a 17 anos em dança, música e artes circenses, além da entrega de cestas básicas aos participantes e todo o material necessário para a participação nas aulas. Para realizar o projeto, em 2013, a Companhia realizou investimentos por meio da Lei Rouanet.

Kimono de Ouro

Pela Lei Federal de Incentivo ao Esporte, a Elektro patrocina 80 atletas federados na prática de judô e 50 crianças de baixa renda do município de Araras. Além da formação dos atletas, ele contempla acompanhamento psicológico, disponibilização de materiais necessários às aulas e competições, e participação gratuita nos campeonatos.

Jovens Músicos Educadores

Mais de 4 mil crianças da rede pública de ensino da cidade paulista de Franco da Rocha foram beneficiadas pelo projeto em 2013, cuja missão é transformar 32 jovens em professores de música, tornando-os aptos a disseminarem seus conhecimentos aos alunos da rede pública.

AVALIAÇÃO DE IMPACTOS | GRI 501 |

A avaliação dos impactos socioambientais da Empresa na distribuição de energia elétrica envolve 100% das operações e inclui mapeamento e monitoramento contínuo dessas questões.

Assim, as novas instalações que promovam interferências ambientais são previamente licenciadas no órgão ambiental e/ou passam por estudos de impacto, conforme a legislação. Nos projetos de construção e expansão de redes, os impactos são avaliados previamente pela área de projetos e posteriormente pela equipe interna de meio ambiente, com estudos de possíveis traçados de rede. A minimização dos impactos socioambientais é o principal critério para definição do traçado. Na construção de subestações e linhas de transmissão, além de obtenção prévia dos licenciamentos, são também considerados os aspectos populacionais, de infraestrutura e de fauna, flora e solo, entre outros.

Todos os novos empreendimentos da Elektro passam por consulta às prefeituras, que verificam a disponibilidade também dos locais para execução das obras, incluindo a análise de um planejamento para utilização alternativa futura do local, como um plano social, uma praça ou um loteamento. Além disso, a Elektro mantém relacionamento com instituições representativas de moradores e empresas das comunidades atendidas, embora não haja consultas formais às comunidades para a instalação de nova unidade operacional ou construção de subestação ou linha de transmissão.



Subestação de Bertioga



Encontro Família Elektro

Situações que exigem o deslocamento de pessoas, como no caso de a faixa de servidão ser de grande porte e passar no meio de uma residência são exceção durante a execução de projetos. Diante da necessidade de desapropriação, a abordagem é sempre na tentativa de acordos amigáveis, adquirindo imóveis e indenizando os proprietários atingidos com um preço justo, determinado a partir de avaliações de preço de mercado. Somente em última hipótese, a Elektro pode solicitar à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) o reconhecimento da utilidade pública do imóvel. A fase de execução dos projetos somente é iniciada após a completa resolução dessas questões, seja no âmbito de acordos administrativos, seja por processos judiciais. **[GRI EU20]**

No ano, nenhuma família foi deslocada fisicamente. **[GRI EU22]**

O maior efeito social negativo das operações da Companhia diz respeito aos acidentes envolvendo a rede elétrica. Para que a comunidade passe a interagir de forma segura e adequada com ela, a Elektro desenvolve vários programas de educação para a segurança em sua área de concessão (*saiba mais nas páginas 130 e 131*).

As operações da Empresa não provocam isolamento das comunidades. Na proximidade de subestações e redes de alta tensão pode haver interferências sonora e visual, ocorrências com fauna e flora e presença de campos eletromagnéticos. Não há impactos identificados relativos a grau de desenvolvimento socioeconômico ou infraestrutura das comunidades, organização e governança local, uso de substâncias perigosas, poluição ou consumo de recursos naturais. A Companhia controla emissões de ruído de subestações e dos níveis de campo eletromagnético nas subestações e redes de alta tensão, além de manter o Projeto de Gestão da Vegetação, que estabelece metodologias para podas urbanas e rurais e critérios para a limpeza de faixas de segurança. **[GRI SO9, SO10]**

As medidas de prevenção e mitigação dos potenciais impactos socioambientais causados pelas operações passam ainda pelo estabelecimento de procedimentos

ambientais, de execução e operação, normas técnicas ambientais e projetos sociais. A Elektro mantém cadastro de hospitais, postos de saúde e clientes em situações especiais, para os quais a falta de energia elétrica pode ocasionar risco vital. Esse sistema permite ainda uma tratativa diferenciada nos casos de suspensão de fornecimento por falta de pagamento e desligamentos programados para manutenção da rede elétrica. Se houver necessidade de desligamento por motivo de manutenção programada, os clientes recebem avisos prévios, e, em situações de perdas de equipamentos decorrentes de oscilação de tensão, há um processo de ressarcimento aos prejudicados, desde que sejam atendidos os critérios determinados pela legislação vigente.

100%

Das operações incluem mapeamento e monitoramento contínuo de questões socioambientais.

Projeto Energia em Movimento – Núcleo de Circo




Transparência e princípios éticos norteiam a gestão da Companhia e seu relacionamento com os diversos públicos de interesse.

A Elektro mantém práticas de governança corporativa reconhecidas no mercado e recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e por órgãos internacionais, o que se traduz no aprimoramento da gestão, no cumprimento da legislação e na proteção das partes relacionadas. As políticas empresariais, os procedimentos internos, o modelo de gestão e o relacionamento com os públicos também estão estruturados sob princípios éticos, de transparência e confiabilidade.

Entre as boas práticas destacam-se a manutenção de membro independente e de representante eleito pelos colaboradores no Conselho de Administração, e a atualização constante do Código de Ética. Em 2013 a Companhia alinhou seu documento ao da Iberdrola, adotando a versão mundialmente praticada por seu acionista, a fim de explicitar o compromisso com o desenvolvimento sustentável e reforçar ainda mais seus Valores (Segurança, Respeito, Integridade, Comunicação e Excelência), garantindo alinhamento na condução de questões éticas relacionadas aos negócios.

Outros documentos que orientam a condução das práticas de governança são o Estatuto Social, os regimentos internos do Conselho de Administração e da Diretoria-Executiva, e as Políticas de Negociação de Valores Mobiliários e de Divulgação de Atos e Fatos Relevantes, revisadas em 2013 e que tratam da responsabilidade de colaboradores e pessoas ligadas sobre o sigilo de informações relevantes, além de disciplinar a

divulgação dessas informações para os investidores, o mercado e público em geral, disseminando-as de forma ampla, imediata e simultânea, definindo procedimentos para negociação de Valores Mobiliários por pessoas ligadas à Elektro.

Já o Código de Ética tem artigos específicos sobre conflitos de interesse e normas de conduta, e orienta que as decisões dos profissionais do Grupo devam se basear na melhor defesa dos interesses da Iberdrola e da Empresa, e não sejam influenciadas, por exemplo, por relações pessoais e familiares ou quaisquer outros proveitos particulares. Os colaboradores devem observar a independência, a abstenção na tomada de decisões e no acesso à informação confidencial, e a comunicação como princípios gerais de atuação em casos de conflitos de interesse. O tema também é tratado em cláusula do Regimento Interno do Conselho de Administração e da Diretoria-Executiva, em orientações sobre Divulgações de Fatos Relevantes ou informações estratégicas da Elektro. Além disso, a Distribuidora mantém Comitê de *Compliance*, chamado a se manifestar em caso de eventuais infrações ao Código. **[GRI 4.6]** 

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

As principais instâncias de governança da Elektro são a Assembleia Geral de Acionistas (AG), o Conselho de Administração (CA), a Diretoria-Executiva e o Conselho Fiscal, não permanente. Além disso, a Empresa conta com um sistema de Comitês Gerenciais que subsidiam a tomada de decisão. São eles: Comitê Estatutário de Auditoria e Cumprimento Normativo (CAUD), de Ética, de Risco, Tributário, de Pessoas, de Segurança, de Sustentabilidade, de Excelência Operacional, de Clientes e de Negócio.

O Conselho de Administração e a Diretoria-Executiva têm regimentos internos distintos que disciplinam o funcionamento e relacionamento com os demais órgãos. Assim, atuam em absoluta consonância com os preceitos contidos no Estatuto Social e a legislação em vigor.

O Conselho Fiscal pode ser instalado pela Assembleia Geral a pedido de acionistas que representem, no mínimo, 10% das ações ordinárias ou 5% das ações sem direito a voto. As responsabilidades do órgão são analisar as demonstrações financeiras e fiscalizar os atos dos administradores. Em 2013, ele não foi instalado.

ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS

A Assembleia Geral de Acionistas, a mais elevada instância de decisão, ocorre ordinariamente uma vez por ano a fim de determinar o direcionamento das decisões estratégicas da Distribuidora. Nesse sentido, possui entre suas competências: determinar a destinação do lucro líquido e a distribuição de dividendos; avaliar, discutir e votar as demonstrações financeiras; aprovar as contas dos administradores relativas ao exercício social; eleger os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, quando instalado; fixar a remuneração dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria-Executiva e do Conselho Fiscal, quando instalado; deliberar sobre aumento ou redução do capital social da Companhia; deliberar sobre transformação, fusão, incorporação e cisão da Empresa, sua dissolução e liquidação; deliberar sobre reforma do Estatuto Social; e atribuir bonificações em ações e decisão sobre eventuais desdobramentos e grupamentos de ações. A AG acontece ainda extraordinariamente, sempre que os interesses da Elektro assim exigem, sendo que acionistas detentores de ações ordinárias nominativas têm direito a um voto. Em 2013, ocorreu uma Assembleia Ordinária e Extraordinária. **[GRI 4.4]**



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO | GRI 4.1

O órgão é composto por no mínimo quatro e no máximo dez membros efetivos, com igual número de suplentes, sendo que um efetivo e um suplente são representantes dos colaboradores. Para garantir a autonomia na tomada de decisões e para que o membro representante dos empregados efetivamente atue em prol do interesse majoritário do corpo funcional, é mantido processo eleitoral transparente, organizado pela Elektro em conjunto com entidades sindicais. Os demais membros do CA são eleitos em Assembleia Geral para mandatos de três anos, com possibilidade de reeleição. |GRI 4.4|

Ainda em linha com as boas práticas de governança e para assegurar a soberania necessária na fiscalização das atividades da Diretoria-Executiva, nenhum membro efetivo do CA ocupa cargos de liderança na Elektro, e um dos conselheiros é independente, ou seja, sem vínculos com a Companhia e com a Iberdrola. |GRI 4.3|

Em 31 de dezembro de 2013, o CA era composto por 14 membros (entre efetivos e suplentes), dos quais 12 (78,57%) homens e duas (21,43%) mulheres, sendo 10 (71,43%) com idades entre 30 e 50 anos e quatro (28,57%) com mais de 50 anos, 13 brancos (93%) e um negro (7%). |GRI LA13|

Todos os conselheiros são profissionais de reputação ilibada, com carreiras destacadas no mercado. Não são consideradas questões de diversidade (gênero, idade ou etnia) como critério para seleção dos membros. O presidente do CA não faz parte do quadro da Elektro, apenas do acionista controlador. Os currículos de todos os profissionais que integram a instância podem ser consultados no *website* de Relações com Investidores (www.elektro.com.br/ri). |GRI 4.2, 4.7|

Entre as atribuições do Conselho estão: fixação da orientação geral dos negócios, planos, estratégias, projetos e diretrizes econômicas, financeiras e comerciais da Companhia; eleição e destituição do diretor-presidente e dos diretores-executivos, bem como fixação de suas atribuições; fiscalização da gestão do diretor-presidente e dos diretores-executivos; convocação da Assembleia Geral de Acionistas; aprovação ou, conforme o caso, manifestação prévia sobre qualquer proposta a ser encaminhada à deliberação da Assembleia Geral; aprovação dos programas de investimento; e apreciação dos resultados trimestrais das operações. O CA reúne-se ordinariamente a cada quatro meses e, extraordinariamente, sempre que os interesses sociais da Companhia exigirem. Em 2013, foram realizadas seis reuniões. |GRI 4.9|

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (EM 31/12/2013)

Nome	Cargo	Mandato
Francisco Javier Villalba Sanchez ⁽¹⁾	Presidente	29/04/2014
Eduardo Capelastegui Saiz ⁽¹⁾	Conselheiro efetivo	29/04/2014
Mario Jose Ruiz-Tagle Larrain ⁽¹⁾	Conselheiro efetivo	29/04/2014
Fernando Arronte Villegas	Conselheiro efetivo	23/11/2015
Justo Garzon Ortega	Conselheiro efetivo	23/11/2015
Juan Manuel Eguiagary Ucelay	Conselheiro efetivo	23/11/2015
Luiz Carlos Silva	Conselheiro efetivo (representante dos colaboradores)	03/04/2015
Marcio Henrique Fernandes	Conselheiro suplente	28/03/2015
Santiago Martinez Garrido	Conselheiro suplente	23/11/2015
Simone Aparecida Borsato Simão	Conselheira suplente	17/04/2016
Cristiane da Costa Fernandes	Conselheira suplente	23/11/2015
André Augusto Telles Moreira	Conselheira suplente	23/11/2015
Rodolfo Fernandes da Rocha	Conselheiro suplente	23/11/2015
Claudinei Donizete Ceccato	Conselheiro suplente (representante dos colaboradores)	03/04/2015

(1) Conselheiros reeleitos em 20/03/2014 para mandatos até 20/03/2017.



Não há processos de autoavaliação do desempenho do CA. Contudo, o órgão se reporta à Assembleia Geral, que pode destituir os membros em caso de resultados não alinhados à estratégia. Além disso, assim como todo o corpo funcional da Elektro, a atuação do CA é pautada pelo Código de Ética, que apregoa, no conjunto de atividades, o compromisso com a integração das vertentes econômica, social e ambiental. |GRI 4.10|

DIRETORIA-EXECUTIVA | GRI 4.1

É composta por no mínimo dois e no máximo oito diretores estatutários. Os membros são eleitos pelo Conselho de Administração para mandatos de até três anos, permitida a reeleição. Em 2013, era formada por seis diretores, sendo três homens brancos (50%), dois deles (33,3%) entre 30 e 50 anos e um (16,7%) com mais de 50; e três (50%) mulheres brancas com idade entre 30 e 50

anos. Os currículos dos membros da Diretoria-Executiva podem ser consultados no *website* de Relações com Investidores (www.elektro.com.br/ri). |GRI LA13|

Entre as atribuições do órgão estão zelar pela observância da lei e do Estatuto Social da Elektro e pelo cumprimento das deliberações adotadas na Assembleia Geral, no Conselho de Administração e nas suas próprias reuniões; adotar todos os atos necessários ao funcionamento regular da Companhia; aprovar a emissão das Demonstrações Financeiras; adquirir, alienar ou onerar qualquer ativo fixo; constituir ônus reais e prestar garantias em operações de interesse da Companhia ou recomendar ao Conselho de Administração qualquer dessas ações, no âmbito das alçadas definidas no Estatuto Social; e apresentar à Assembleia Geral Ordinária, após a manifestação do Conselho Fiscal, quando instalado, e para a apreciação do Conselho de Administração as Demonstrações Financeiras da Distribuidora.

COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA-EXECUTIVA (EM 31/12/2013)

Nome	Cargo
Marcio Henrique Fernandes	Diretor-Presidente
André Augusto Telles Moreira	Diretor-Executivo de Operações
Cristiane da Costa Fernandes	Diretora-Executiva de Assuntos Regulatórios e Institucionais
João Gilberto Mazzon	Diretor-Executivo Comercial e de Suprimento de Energia
Jessica de Camargo Reaach	Diretora-Executiva Jurídica e Diretora de Compliance
Simone Aparecida Borsato Simão	Diretora-Executiva de Controladoria, Financeira e de Relações com Investidores

REMUNERAÇÃO

Com exceção dos representantes dos colaboradores e, desde 2013, do conselheiro independente, os membros do Conselho de Administração não são remunerados pela participação no órgão.

Os diretores recebem remuneração fixa (salário nominal), remuneração variável (Participação nos Lucros e Resultados e bônus) e benefícios. A Participação nos Lucros e Resultados é baseada em metas corporativas e individuais, com parâmetros estabelecidos em Acordo Coletivo de Trabalho e pagamento anual. Os bônus fazem parte de programa baseado em avaliações individuais e podem ser aplicados a qualquer momento.

A remuneração total dos administradores (Conselho de Administração e Diretoria-Executiva) totalizou no exercício R\$ 7.558 mil, conforme o valor anual global de até R\$ 7.900 mil aprovado em Assembleia Geral de Acionistas. |GRI 4.5|

PRÁTICAS

de governança corporativa recomendadas pelo IBGC e outros órgãos internacionais são adotadas na Elektro.

REMUNERAÇÃO DOS ADMINISTRADORES (R\$ MIL)	2012	2013
Conselho de Administração	62,4	235,9
Pró-labore	52,0	225,5
Outros	10,4	10,4
Diretoria Estatutária*	10.104,2	7.321,8
Remuneração fixa inicial	4.336,2	4.170,7
Salário	2.920,7	2.993,6
Benefícios diretos e indiretos	103,9	123,4
Outros	1.311,6	1.053,7
Remuneração variável	3.130,3	1.547,5
Bônus	810,1	0,0
Participação nos resultados	2.320,2	1.547,5
Benefícios pós-emprego	274,3	270,5
Benefícios motivados pela cessação do exercício do cargo	656,9	2,0
Outros	1.706,5	1.331,1
Remuneração total dos administradores (R\$ mil)	10.166,6	7.557,7

Mais informações sobre a remuneração dos administradores podem ser obtidas no Formulário de Referência da Empresa disponível no website da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) – www.cvm.gov.br – ou no website de RI – www.elektro.com.br/ri

Eletricistas de Votuporanga



COMPORTEAMENTO ÉTICO | GRI 4.8 |

O modelo de governança corporativa da Elektro está amparado por estruturas de controle, documentos e canais de denúncia que asseguram o cumprimento das diretrizes de conduta ética e a adequação dos processos internos às leis vigentes, à Política de Gestão e aos princípios e Valores que norteiam as atividades. Além disso, são mantidos comitês de apoio ao Conselho de Administração e à Diretoria-Executiva, que qualificam a condução dos negócios e permitem a execução da estratégia de busca contínua da sustentabilidade das operações e manutenção de relacionamentos responsáveis e respeitosos com todos os *stakeholders*. Entre as instâncias, destacam-se:

Código de Ética

Em 2013, a Elektro alinhou seu Código de Ética ao do acionista controlador Iberdrola, renovando o compromisso com a Missão de distribuir energia elétrica com segurança e qualidade para o desenvolvimento e bem-estar das comunidades atendidas. O novo documento permitiu ainda a reafirmação dos Valores da Distribuidora ao

assegurar os direitos das partes interessadas na execução das atividades. Na elaboração do texto foram consideradas recomendações de boa governança e os princípios de responsabilidade social reconhecidos nos mercados internacionais, além do atendimento às novas obrigações de prevenção impostas no âmbito da responsabilidade penal das pessoas jurídicas. Nesse sentido, o documento apregoa uma operação responsável, eficiente e segura dos ativos e visa, sobretudo, fornecer elementos para que as partes interessadas analisem as situações e avaliem seu comportamento segundo os Valores Integridade, Segurança, Comunicação, Excelência e Respeito, ou ainda se devem procurar auxílio por intermédio dos diversos canais de comunicação da Empresa. O documento completo está disponível no site da Elektro, no *link* <http://www.elektro.com.br/Paginas/a-elektro/quem-elektro-codigo.aspx>.

Comitê de Compliance

Seguindo protocolos de coordenação aplicáveis a todo o Grupo e que garantem autonomia e transparência na execução de suas competências, o Comitê de *Compliance*, órgão independente sob coordenação da Diretoria de

Compliance da Elektro, tem caráter consultivo e fiscalizador, e é composto por seis representantes de diferentes áreas, com mandatos de três anos, sendo que três dos membros devem necessariamente ser o(a) Diretor(a) Jurídico(a), Gerente-Executivo(a) de Recursos Humanos e Gerente-Executivo(a) de Auditoria.

No exercício de 2013, o órgão foi presidido pela Diretora-Executiva Jurídica e de *Compliance*. A instância visa garantir as disposições do Código de Ética e desenvolve ações para divulgação e disseminação de padrões éticos na Organização. É também responsável pela investigação, apuração e análise de eventuais denúncias de não cumprimento do Código de Ética ou supostos desvios éticos recebidos por meio do site (www.elektro.com.br/anonimo), da Intranet, dos e-mails (compliance@elektro.com.br / etica.elektro@elektro.com.br) e do telefone 0800 709 4584. Todos os casos são tratados em absoluto sigilo. Em 2013, entre as denúncias recebidas pela instância relacionadas ao descumprimento de procedimentos internos e do Código de Ética, nenhuma referiu-se a atos ou práticas de colaboradores ou terceiros enquadráveis como corrupção nos termos legais ou em desrespeito a direitos humanos, incluindo discriminação de qualquer espécie. | GRI SO2, SO4, HR4, HR11 |

Comitê de Auditoria e Cumprimento Normativo

Tem por objetivo auxiliar o Conselho de Administração na supervisão da integridade das Demonstrações Financeiras e dos controles internos, e de assegurar tanto a conformidade com requisitos legais e regulatórios como a independência e as qualificações do auditor independente externo e das áreas de Auditoria e Controles Internos da Companhia. É composto por três membros do Conselho de Administração, efetivos ou suplentes. O Comitê possui um membro independente, eleito em Assembleia Geral Extraordinária, o que garante liberdade e transparência no apontamento de possíveis processos não adequados à busca por eficiência e qualidade das atividades da Distribuidora.

Ouvidoria

Órgão independente, tem como principal atribuição identificar necessidades de melhorias nos processos internos da Empresa, com base nas manifestações apresentadas pelos clientes por meio do telefone 0800 012 4050 ou por carta. A Ouvidoria trata de recursos de pedidos indeferidos ou julgados improcedentes por outras áreas da Empresa; assuntos que não tiveram resolução definitiva nos demais canais de atendimento; sugestões para o aprimoramento dos serviços; reclamações não atendidas e elogios ao atendimento recebido. É responsável também pelas demandas recebidas da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e suas filiadas: Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Artesp), Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos do Mato Grosso do Sul (Agepan) e dos órgãos de defesa do consumidor. Todas as manifestações apresentadas são solucionadas com total imparcialidade, respeitando-se os direitos e deveres de ambas as partes. Em 2013, a Ouvidoria recebeu 7.503 manifestações, sendo que apenas 23% delas foram consideradas procedentes e, assim, reportadas às áreas responsáveis.





EXCELÊNCIA OPERACIONAL

Para aperfeiçoar suas atividades, a Elektro investe em melhorias de processos e na aquisição e no desenvolvimento de tecnologias. Em 2013, direcionou 1% de suas receitas operacionais líquidas a projetos de Pesquisa & Desenvolvimento (P&D).

Com seus investimentos, a Distribuidora contribui para o fortalecimento e a eficiência do setor elétrico, beneficia clientes com serviços mais qualificados, além de proporcionar ganhos ergonômicos e de segurança a colaboradores e terceiros.

A Elektro investe prioritariamente em programas que possibilitam melhorar condições de segurança e promover o consumo racional e eficiente de energia.

A Elektro atende com rigor à norma da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), segundo a qual as distribuidoras têm de direcionar 1% de suas receitas operacionais líquidas a projetos de Pesquisa & Desenvolvimento (P&D) e ao combate ao desperdício de energia elétrica. Desse total, 0,5% é empregado em projetos de eficiência energética, 0,2% é alocado em pesquisa e desenvolvimento, 0,2% vai para o Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FNDCT) e 0,1% para o Ministério de Minas e Energia (MME). A exigência está alinhada à Missão da Companhia, de promover o desenvolvimento e bem-estar das áreas atendidas, gerando crescente valor para clientes.

Nesse sentido, investe prioritariamente em programas que possibilitam melhorar condições de segurança e promover o consumo racional e eficiente em comunidades carentes, escolas, hospitais, instituições beneficentes, órgãos do governo e sistemas públicos. Além disso, em virtude da maior aproximação com a população, possibilitada pelas iniciativas, a Empresa prevê investimentos em outras áreas deficitárias para promover a qualidade de vida e o desenvolvimento de comunidades de baixa renda. Os projetos de eficiência energética, em linha com sua estratégia de incorporar a sustentabilidade em todas as práticas, englobam ainda aspectos econômicos e ambientais, visto que o consumo racional de energia elétrica pode reduzir o valor das contas de energia e minimizar impactos ambientais inerentes ao setor elétrico.

As ações de eficiência energética são auditadas interna e externamente, além de monitoradas e avaliadas de acordo com o Protocolo Internacional de Medição e Verificação (PIMVP). Em 2013, a Elektro destinou a essas iniciativas recursos da ordem de R\$ 15 milhões, promovendo economia de energia de 36.623,84 MWh, com 18,08 MW de demanda reduzida no horário de ponta.

ENERGIA COMUNITÁRIA

O projeto Energia Comunitária reúne ações de conscientização e promoção do consumo racional, eficiente e seguro de energia elétrica em comunidades de baixa renda, selecionadas com base em uma matriz interna de sustentabilidade que considera aspectos socioeconômicos, como o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e a Tarifa Social de Energia Elétrica. Complementarmente, também são ponderadas as necessidades institucionais da Companhia, as solicitações recebidas dos municípios da área de concessão, e a Lei nº 12.212/2010, segundo a qual 60% dos recursos devem ser destinados aos projetos de baixa renda para clientes com cadastro no Número de Identificação Social (NIS).

Ao fim de 2013, a Elektro atendia 201.241 clientes residenciais de baixa renda. No exercício, aplicou R\$ 8,6 milhões no Energia Comunitária, por meio de: substituição de 370.166 lâmpadas incandescentes por fluorescentes compactas, em ações direcionadas a clientes de bai-

xa renda de diversos municípios da área de concessão, que recebem bônus com direito à troca de cinco lâmpadas, o que pode reduzir o custo com iluminação em até 80%, além de *kit* com orientações sobre o uso correto da energia elétrica; troca de 1.090 refrigeradores antigos por modelos mais eficientes, com selo Procel de eficiência energética; e instalação de 200 sistemas de aquecimento solar residenciais. Em linha com seu valor número um, a Segurança, a Empresa promoveu ainda a reforma de instalações internas de 1.790 residências (troca de fios, interruptores, tomadas e sistemas de proteção) e de 502 padrões de entrada, sendo que todas as lâmpadas, os refrigeradores antigos e fios retirados das residências foram encaminhados para reciclagem, conforme as normas

ambientais. Todas essas ações, que beneficiaram mais de 65 mil clientes, contribuíram para uma economia de 33.627,62 MWh/ano e 17,75 MW e, conseqüentemente, proporcionaram ganhos econômicos, sociais e ambientais. **[GRI EU23]**

Além das iniciativas focadas em eficiência energética, a Empresa realizou diversas ações de capacitação profissional por meio do Projeto Energia Comunitária. Foram desenvolvidos no ano cursos de geração de renda (como Eletricidade Básica com NR10 e artesanato em fuxico) e promovidas palestras de orientação sobre uso racional de energia. As ações beneficiaram 115 pessoas e envolveram cerca de R\$ 53 mil, com recursos próprios da Elektro.

PROJETOS PARA COMUNIDADES DE BAIXA RENDA

	2011	2012	2013
Domicílios atendidos para reforma das instalações e padronização (medidores, troca de padrões, etc.)	38.181	49.325	65.947
Total de equipamentos eficientes substituídos (refrigeradores, lâmpadas e aquecedores solares)	199.282	264.552	371.656



CONSCIÊNCIA É MAIS ENERGIA

De forma descontraída e divertida, a campanha Consciência é mais energia fornece dicas de economia de energia elétrica em milhares de lares da área de concessão da Elektro. Realizada desde 2010, a iniciativa busca a conscientização por meio de linguagem acessível, personagens divertidos e visual atraente. Em 2013, a campanha englobou um comercial de televisão estrelado pela dupla fictícia de sertanejo universitário Liga & Desliga, que cantou métodos de economia de energia elétrica.

Foram desenvolvidas ainda peças publicitárias com orientações de consumo racional. Para a ação, foi realizado concurso interno no qual os colaboradores foram convidados a dar dicas e representar com sua família a Elektro nos materiais desenvolvidos. Uma colaboradora da Central de Relacionamento com Clientes (CRC) foi escolhida por lembrar que é possível economizar energia de forma simples ao apagar as luzes sempre que sair de um cômodo, esperar que os alimentos esfriem antes de guardá-los na geladeira e tomar banhos rápidos. Ao lado do marido, dos filhos e da dupla sertaneja Liga & Desliga, a colaboradora ilustrou panfletos, jornais, encartes, anúncios em revistas e outdoors. Com a ação, a Elektro reforça seu compromisso social, de manter a qualidade do serviço prestado e auxiliar

clientes a reduzir o consumo de energia elétrica, economizando no valor da conta ao fim do mês, além de homenagear e aproximar os colaboradores dos clientes.

PRÉDIOS PÚBLICOS E FILANTRÓPICOS

A Companhia beneficia instituições filantrópicas e prédios públicos com o desenvolvimento de projetos de eficiência energética dos sistemas de iluminação interna e transmitindo orientações para a correta gestão do consumo de energia elétrica e, conseqüentemente, a redução do valor pago pelo serviço. No período, a Elektro destinou R\$ 2,6 milhões ao atendimento de 105 edifícios públicos, em 29 municípios. A economia de energia foi de 2.996,22 MWh/ano, com redução de demanda de 330 kW.

GESTÃO ENERGÉTICA MUNICIPAL (GEM)

O projeto GEM envolve a realização de programas de capacitação de gestores da Administração Pública Municipal para o acompanhamento de contas de energia e a promoção do uso racional e eficiente do insumo. Para isso, a Elektro mapeia, em sua área de concessão, as cidades e todas as estruturas públicas que demandem consumo de energia elétrica. A partir desse monitoramento,

é possível identificar os locais onde ocorre desperdício, ineficiência na contratação e alto consumo de energia elétrica devido à utilização de equipamentos ineficientes, entre outras razões. O projeto prevê ainda a criação de Unidades de Gestão Energética, responsáveis por essa atividade. Em 2013, foram beneficiados seis municípios com investimento de R\$ 600 mil.

A ação possibilita ainda o desenvolvimento de políticas públicas em parceria com os governos, a exemplo do programa IPTU Verde, em Araras. Com o auxílio da Elektro, foi desenvolvido um projeto de lei complementar para estimular ações que promovam o uso de fontes renováveis de energia e a minimização de impactos ambientais por meio da concessão de descontos no IPTU. Terão abatimentos os cidadãos que possuírem em frente do imóvel uma ou mais árvores dos tipos adequados à arborização de vias públicas; que mantiverem no perímetro do terreno áreas efetivamente permeáveis, com cobertura vegetal; aos providos de captação e reutilização de águas de pluviais; e aos que instalarem sistema de aquecimento hidráulico solar. Para obter o desconto no IPTU, que pode chegar a até 8%, o contribuinte deverá estar em dia com suas obrigações tributárias. O projeto aprovado segue para eventual sanção e promulgação do Poder Executivo. **[GRI S05]**

GESTÃO ENERGÉTICA INDUSTRIAL

Por serem as indústrias responsáveis por 40% da energia consumida no Brasil, a Elektro empenha-se em informar o segmento quanto ao uso racional, eficiente e seguro da energia elétrica por meio de manual dividido em quatro tópicos: Administração de Energia, que aborda os mecanismos de aquisição do insumo e a viabilidade econômica dos projetos de eficiência energética; Sistemas de Iluminação, que congrega conceitos da utilização de iluminação artificial e natural; Sistemas Motrizes, com ênfase para os motores elétricos; e Geração de Vapor e Calor, que destaca aspectos relacionados à energia térmica utilizada em processos industriais e nos setores comercial e de serviços.

Em parceria com o Senai, a Empresa realiza ainda cursos de formação a distância para profissionais do setor industrial, para que possam identificar e incentivar o uso racional da energia elétrica. A capacitação traz orientações aos gestores industriais para aquisição de equipamentos mais eficientes, ensina a montagem de projetos de redução do consumo com viabilidade econômica, apresenta a ISO 50.001 e trabalha o tema “comportamento” com técnicas para sensibilização da alta administração.

Em 2013, 115 profissionais participaram dos cursos. A Elektro investiu no período R\$ 776 mil.



Clientes da Elektro em Andradina



Campanha de Eficiência Energética

122.096

Estudantes beneficiados por meio do Projeto Elektro nas Escolas, de caráter transformador.

ELEKTRO NAS ESCOLAS

De caráter transformador, o projeto Elektro nas Escolas atua na educação do público infantil – alunos de 1ª a 4ª série do Ensino Fundamental – e capacitação de professores da rede pública em 42 municípios da área de concessão da Empresa. O objetivo é conscientizar e formar multiplicadores em relação à importância do consumo seguro e eficiente de energia elétrica. Para isso, as escolas recebem a visita de estações móveis de ensino (caminhões adaptados e equipados com um laboratório de eficiência energética) e de monitores que desenvolvem atividades lúdicas com os estudantes. As ações incluem experimentos, demonstração de hábitos de consumo consciente de energia elétrica, a exemplo de banhos curtos, e apresentação de vídeo com a trajetória da eletricidade desde a geração até a chegada às residências. As instituições de ensino participantes também recebem kit com material didático elaborado pela Procel/Elektrobras, e tem à disposição um portal educacional mantido pela Elektro para o intercâmbio de informações e fonte de pesquisas escolares. No período, foram atendidas 334 escolas, 1.734 professores capacitados e 112.815 livros doados, beneficiando 122.096 estudantes.

No âmbito do projeto, a Companhia firma ainda parcerias que possibilitam aumentar o público atendido. Nesse sentido, em 2013 assinou contrato com o Instituto EFORT, que presta serviços técnicos a empresas e órgãos do governo nas áreas de energia, meio ambiente e telecomunicações, além de realizar ações com pessoas com deficiência (PCDs), idosos e jovens de baixa renda.

No total, a Distribuidora destinou no ano R\$ 3 milhões ao Elektro nas Escolas. Mais informações estão disponíveis no site do projeto: www.elektro.com.br/elektronasescolas.

CURSO DE CAPACITAÇÃO DE ETECS |S05|

Fruto de articulações com a Secretaria de Energia do Estado de São Paulo e o Centro Paula Souza, que administra as Escolas Técnicas (Etecs), o projeto consiste na montagem de material didático e preparação de professores que darão cursos de eficiência energética nas Etecs do Estado de São Paulo. A disciplina passou a fazer parte da grade curricular de cursos como Eletrônica e Eletrotécnica para formar profissionais de nível técnico e tecnológico com visão sustentável, que inclui a importância do menor consumo de energia elétrica nas indústrias de pequeno e médio portes. Além disso, em 2013 a Elektro instalou seis laboratórios de eficiência para o desenvolvimento de atividades práticas em diferentes Etecs, nas cidades de Araras, Tatuí, Limeira, Ilha Solteira, Rio Claro e Mogi Mirim. Contribuiu ainda com o desenvolvimento da grade de um curso de pós-graduação em Gestão de Energia nas escolas técnicas.

Pela importância da iniciativa, o Centro Paula Souza está promovendo articulações com as demais distribuidoras do Estado para que novos laboratórios de eficiência energética sejam instalados nos municípios paulistas. Há discussões para que o projeto englobe demais estados, o que demanda possíveis adaptações. A Elektro investiu R\$ 649 mil no projeto em 2013.

R\$ 3 MILHÕES

Recursos direcionados à conscientização e à formação de multiplicadores para o consumo eficiente de energia elétrica.



A Empresa investe no desenvolvimento sustentável ao promover e apoiar programas que visam à eficiência e à produtividade. O destaque do ano foi o início do Cidade Inteligente Elektro.

Os projetos de Pesquisa & Desenvolvimento (P&D) e Inovação da Elektro têm como objetivo contribuir para o desenvolvimento sustentável tanto das atividades e dos programas internos quanto do setor elétrico em geral. As iniciativas visam, principalmente, à eficiência das operações, ao aumento de produtividade e à segurança, em respeito às particularidades da área de concessão da Companhia, caracterizada por dispersão geográfica e diversidade socioeconômica.

Anualmente, a Elektro realiza *Workshop* de P&D e Inovação com a presença de representantes de instituições de ensino superior e de pesquisa, agência reguladora e colaboradores, entre outros. O propósito do evento é envolver os *stakeholders* na disseminação dos resultados dos projetos de P&D e Inovação da Distribuidora, além de configurar uma oportunidade de compartilhamento de boas práticas. Em 2013, 119 pessoas participaram do *workshop*.

MANUAL DE P&D

Em razão da Aneel ter editado em 2012 seu manual de Pesquisa e Desenvolvimento e, entre as mudanças, eximido de avaliação inicial os projetos de P&D promovidos por empresas do setor, que passaram a ser apreciados e aprovados pelo órgão regulador somente depois de concluídos, a Elektro busca mitigar possíveis riscos na aprovação. Assim, além de promover avaliação

interna, a cargo do time de P&D e das Comissões Técnica/Econômica e Estratégica, a Empresa contrata especialistas externos para apreciar a adequação de seus projetos de P&D aos aspectos solicitados pela Aneel: Originalidade, Aplicabilidade, Relevância e Razoabilidade de Custos.

Em 2013, a Companhia investiu R\$ 8,9 milhões em programas de P&D, desenvolvidos em parceria com renomadas universidades e centros de pesquisa nacionais. Destacam-se por seu caráter inovador:

Smart city – Cidade inteligente Elektro

A Elektro tem focado na arquitetura do projeto de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) Cidade Inteligente, realizado em São Luiz do Paraitinga. Em 2014, serão iniciados os investimentos com a instalação dos equipamentos e, em 2015, será o ano teste, quando a Companhia avaliará quais os itens que tiveram sucesso. Ademais, serão instalados, no município, medidores inteligentes, os quais fazem funções adicionais aos que são utilizados atualmente, como leitura, corte e religamento de energia a distância. A Elektro também focará em equipamentos que promovem automação, de modo que seja possível restabelecer a falta de energia em caso de problema na rede. O Programa de Eficiência Energética do projeto também receberá investimentos, nos quais estão inclusos 100 pontos de iluminação pública eficiente, com lâmpadas de LED e sistema inte-

ligente que aumenta e diminui a luminosidade. Além disso, ocorrerá a substituição de lâmpadas em prédios públicos e a instalação de gerador solar em hospitais e Prefeitura, os quais reduzirão o consumo de energia, além da instalação de 15 painéis solares em unidades consumidoras e hospitais. Haverá, ainda, uma linha voltada a veículos elétricos, com o intuito de testar sua recarga e a sua aceitação. Como São Luiz do Paraitinga é uma cidade turística, serão instalados dois pontos de bicicletas movidas à eletricidade. Ônibus elétricos também estão inclusos no planejamento e serão recarregados em seus pontos de parada de forma instantânea. Está prevista, também, a intensificação do uso de religadores. Em 2013, foram implementados 37 e, para 2014, a meta é chegar em 50. Além disso, a Elektro focará na instalação de isoladores monofásicos, equipamentos que conseguem manter a distribuição de energia para os que não foram afetados em caso de falhas.

Segurança medidores eletrônicos

Estruturação do laboratório de Certificação de Segurança da Informação em Medidores Eletrônicos/Smart Meter e desenvolvimento de metodologia de avaliação e testes de segurança cibernética para aplicação em medidores é o foco do projeto em elaboração pelo Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações (CPqD) e a Elektro.

Robô para inspeção de redes de distribuição

Em parceria com a Universidade de São Paulo (USP), a Elektro desenvolveu um robô autônomo de inspeção de linha de distribuição. Construído em estrutura de material não condutor e de peso reduzido, com três rodas motrizes que se apoiam sobre as três fases da linha de distribuição por onde realiza a movimentação, o robô é dotado de sistema eletrônico embarcado para a captura de imagem. Assim, pode detectar falhas e a movimentação do autômato baseado na identificação dos equipamentos da linha. Possui ainda sistema de armazenamento de dados, GPS e comunicação sem fio

para o mecanismo auxiliar de operação. O robô foi testado em um ambiente especialmente construído para o projeto, nas dependências da Escola Politécnica da USP, e apresentou resultados plenamente satisfatórios de movimentação e inspeção da linha de distribuição. O desenvolvimento de equipamentos tecnológicos como esse possibilita a geração de novos modelos de negócios e serviços para as empresas e a sociedade. Entre os setores que se beneficiarão estão indústrias de tecnologia, empresas de prestação de serviços especializados de inspeção e manutenção de redes elétricas de distribuição e entidades de pesquisa e desenvolvimento de *software*.

Monitoramento térmico de transformadores

O monitoramento dos elementos de rede (transformadores) no conceito de *smart grid* é de extrema importância, mas há obstáculos para sua adoção, como o alto investimento para substituir os equipamentos existentes e a dificuldade na própria troca, que demanda o desligamento da rede. Para solucionar esse cenário, Elektro, ServiceWare e Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) propuseram monitorar um elemento já existente na rede elétrica, o transformador de distribuição, o que não necessita desligamento da rede de energia. A solução desenvolvida para isso foi um dispositivo eletrônico de sensoriamento de temperatura e corrente elétrica com *software* embarcado, que monitora a expectativa de vida dos transformadores com base na temperatura do *hot-spot*. Assim, é possível alertar a concessionária sobre o estado dos transformadores para a adoção de ações preventivas e corretivas, beneficiando o consumidor e melhorando os indicadores DEC e FEC das concessionárias.

PROJETOS DE P&D E INOVAÇÃO

Linha de pesquisa: Eficiência energética

	Parceiros
<i>Smart city</i> – Cidade inteligente Elektro: Modelo de Referência para implantação de Redes Elétricas Inteligentes.	Fundação para Inovações Tecnológicas (Fitec)/Universidade Estadual de São Paulo (Unesp)/Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC Rio)/MFAP Consultoria
Monitoramento térmico remoto de transformadores de distribuição: Desenvolvimento de um modelo de predição da queima do transformador com base em sua temperatura externa, visando à redução dos custos de manutenção das linhas de distribuição e melhorando os indicadores de qualidade do fornecimento de energia da concessionária.	Service Ware Tecnologia/Universidade Estadual de Campinas (Unicamp)
Compensador Série D TCSC: Desenvolvimento de compensador a ser colocado em rede de distribuição de energia elétrica para reduzir desligamentos, eliminar variações na tensão e minimizar perdas de energia. Esse compensador deverá ser capaz de trocar informações com outros equipamentos da rede, permitindo decisões automáticas.	Unesp Ilha Solteira/ Fundação de Ensino, Pesquisa e Extensão de Ilha Solteira (Fepisa)
Monitoramento de emendas e conexões em subestações: Desenvolvimento de sistema de monitoramento em tempo real de conexões e emendas de condutores em equipamentos de subestação, empregando sensores térmicos em pontos críticos responsáveis por detectar uma variação local (de temperatura ou outro parâmetro físico). As informações obtidas pelos sensores serão enviadas, por comunicação sem fio, à unidade de aquisição de dados via módulos de RF, utilizando tecnologia ZigBee, que designa um conjunto de especificações para a comunicação sem fio entre dispositivos eletrônicos.	Centro de Pesquisas e Desenvolvimento em Telecomunicações (CPqD)

Linha de pesquisa: Fonte renovável ou alternativa

	Parceiros
Balanço PaCOS: Desenvolvimento de balanço de planta híbrido para pilha a combustível de óxido sólido com a utilização direta de etanol como combustível para a geração distribuída, contribuindo para novas fontes e outras alternativas de fornecimento de energia elétrica de forma sustentável, não poluente e com mais segurança energética, já que não depende da sazonalidade das condições externas para operar.	Fundação Coordenação de Projetos, Pesquisas e Estudos Tecnológicos/Labh2 Inovação Desenvolvimento e Consultoria
Termosolar: Sistemas de microturbina solar-híbrida para cogeração de eletricidade e calor para o setor agroindustrial.	Solnova Inovação Tecnológica e Empresarial
Seguidores solares para sistemas fotovoltaicos conectados à rede (sistemas com e sem concentração): Simulação e desenvolvimento de protótipo de rastreador solar e avaliação de tecnologia de alta concentração para uso em centrais fotovoltaicas conectadas à rede.	Fundação de Apoio à Universidade de São Paulo (FUSP)/USP São Paulo
Microrredes GD: Geração distribuída com fontes alternativas e renováveis de energia em ambiente de microrredes, <i>smart grid</i> : metodologias de medição; segurança operacional e impactos na qualidade de energia.	Unesp Ilha Solteira

Linha de pesquisa: Novos materiais e equipamentos

	Parceiros
Cabeça de série chaves seccionadoras: Desenvolvimento industrial de tecnologias de monitoramento para chaves seccionadoras.	CPqD

Linha de pesquisa: Planejamento e operação

	Parceiros
Robô inspeção rede de distribuição: Pesquisa e desenvolvimento de um sistema robótico autônomo de inspeção visual por meio de imagens, sensores térmicos, infravermelho e ultrassom in loco, tempo real e efetivo, sendo todo o processamento realizado pelo sistema embarcado.	USP São Paulo/Fipai
IANT: Desenvolvimento de análise Inteligente de imagens de redes e linhas de distribuição coletadas por veículo aéreo não tripulado	Advus/USP/Fipai
Gestão do programa de P&D e Inovação da Elektro 2012 e 2013	Elektro

Linha de pesquisa: Medição e faturamento

	Parceiros
Metodologia de implantação de gerenciamento de decisão para o processo de perdas não técnicas	CPqD

Linha de Pesquisa: Planejamento do sistema de energia

	Parceiros
Modelagem do Consumidor do Futuro: Construção de um modelo matemático e de plataforma computacional para a simulação da evolução do consumo da Elektro e sua resposta a novos fatos geradores, com especial ênfase à modelagem comportamental do consumidor.	Engenho
<i>Book</i> de tarifas: Desenho e aplicação de nova estrutura tarifária para os grupos A e B da Elektro.	Daimon Engenharia e Sistemas
Projeto cooperado metodologia tarifária: Aprimoramento das metodologias de revisão tarifária do setor de distribuição de energia elétrica.	Instituto Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee)
<i>Benchmarking</i> regulatório: Metodologia de <i>benchmarking</i> como ferramenta para identificação de melhores práticas na operação de redes de distribuição para atendimento da qualidade do serviço.	Mercados de Energia

Linha de pesquisa: Qualidade e confiabilidade

	Parceiros
RTBT: Desenvolvimento de dispositivo automático para regulação de tensão no sistema elétrico de distribuição de baixa tensão da Elektro.	RTA Rede de Tecnologia Avançada/ Fundação para o desenvolvimento da Unesp(Fundunesp)/MFAP Consultoria

Linha de pesquisa: Supervisão, controle e proteção

	Parceiros
Sobretensões: estudos do impacto das sobretensões de origem atmosférica nas redes de distribuição de energia da Elektro.	Escola de Engenharia de São Carlos (EESC)/USP/Fipai
Sensores piezelétricos: Desenvolvimento de sensores piezelétricos acústicos de descargas elétricas para detecções de defeitos em transformadores de distribuição para redução de custos de manutenção, reparos e número de interrupções em linhas de distribuição.	Escola de Engenharia de São Carlos (EESC)/USP/Fipai

Linha de pesquisa: Combate à fraude e ao furto

	Parceiros
Segurança de medidores: Desenvolvimento de metodologia de avaliação e testes de segurança cibernética para aplicação em medidores eletrônicos, definição de requisitos mínimos de segurança para os sistemas embarcados nesses medidores e estruturação do Laboratório de Certificação de Segurança em Medidores.	CPqD

Linha de pesquisa: Meio ambiente

	Parceiros
Óleo vegetal isolante de milho: Estudos para avaliação da depleção do aditivo antioxidante no óleo isolante vegetal como ferramenta de manutenção preditiva em equipamentos elétricos e avaliação da migração da umidade no sistema papel Kraft/OVI.	Diagno Materiais e Meio Ambiente/Lactec/ Mineraltec
Estação de recarga Elektro Bus: Desenvolvimento de um protótipo de sistema de recarga rápida para veículos de transporte de passageiros com propulsão elétrica e dotados de ultracapacitores.	Universidade de Taubaté/ Empresa de Pesquisa, Tecnologia e Serviços da Universidade de Taubaté (EPTS)/Sygma Tecnologia Engenharia Indústria e Comércio/Manvel Manufatura e Serviços/ Iluminatti Comércio e Serviços Técnicos
Trólebus Elektro Bus: Desenvolvimento de protótipo de sistema de propulsão elétrico, utilizando a tecnologia de ultracapacitores, com capacidade para operar em ônibus urbanos e outros veículos de transporte de passageiros.	Universidade de Taubaté/EPTS/Sygma Tecnologia Engenharia Indústria e Comércio/Manvel Manufatura e Serviços

DESEMPENHO OPERACIONAL

Com foco na qualidade do serviço e no bem-estar dos colaboradores e terceiros, a Distribuidora adota procedimentos e processos inovadores em seu segmento de atuação.

A Elektro detém modelo operacional inovador, além de investir continuamente no aprimoramento de processos e na aquisição e no desenvolvimento de tecnologias. Assim, contribui para o fortalecimento e a eficiência do setor elétrico, beneficia os clientes com serviços mais qualificados, proporciona ganhos a colaboradores e terceiros graças a atividades simplificadas e cada vez mais ergonômicas e seguras, e minimiza impactos socioambientais, com a redução de áreas desmatadas e do possível deslocamento de comunidades.

Nesse sentido está o Projeto Logística Operacional, que reduziu a necessidade de deslocamentos de equipes em campo, resultando em ganhos ambientais e laborais. Para oferecer aos colaboradores as melhores condições de trabalho e aumentar a segurança e qualidade de vida, foram redesenhados processos e procedimentos operacionais, e promovidas mudanças na logística de execução dos serviços de rede. Entre os ganhos houve redução de tempo gasto com viagens e de exposição a riscos do trânsito; aprimoramento dos serviços, com atendimento mais ágil de ocorrências; e planejamentos e registros de atividades mais assertivos em virtude da gestão eficaz de atividades e movimentação de materiais entre as bases operacionais. Para isso, foi realizado um estudo detalhado e abrangente de toda a logística operacional durante o primeiro semestre de 2013.

Também com foco na qualidade do serviço e no bem-estar dos colaboradores, a Elektro promove a automação da rede de distribuição. No ano, instalou 38 recomposições automáticas (*self-healing*) – já são 71 na área de concessão –, 338 religadores e 2.640 seccionadores monofásicos. As tecnologias preveem a autorrecomposição da rede sem a necessidade de intervenção das equipes de campo, o que restringe impactos decorrentes de interrupções na distribuição de energia e permite diminuições de cerca de 1h (10%) no tempo de atendimento dos desligamentos de energia e a quilometragem rodada pela frota, sendo que nos casos específicos de atuação do *self-healing* o tempo de restabelecimento é reduzido em média de 1h para 80s. A definição dos pontos da rede onde as tecnologias são instaladas considera, entre outros aspectos, os históricos de desligamento, ou seja, os impactos potenciais, e a dificuldade de locomoção até a área.

Clientes de áreas remotas foram também beneficiados pela introdução da utilização de sistemas fotovoltaicos SIGFI80, mais modernos e potentes do que os comumente utilizados. A opção pela energia solar para esses consumidores elimina possíveis interferências no meio ambiente decorrentes da instalação de redes de distribuição de energia elétrica e, posteriormente, de podas. Outra vantagem é a cobrança de valores pré-determinados, eliminando viagens de leituristas.

MEDIÇÃO E INSPEÇÃO

As equipes de campo também não precisam mais se deslocar até a unidade consumidora de 95% dos clientes do grupo A (Alta Tensão), para os quais os registradores são lidos e parametrizados remotamente na Sede Corporativa. A iniciativa é fruto de investimentos da área de Pesquisa & Desenvolvimento, com o apoio da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e recursos próprios da Elektro.

Demonstrando pioneirismo no setor de distribuição de energia elétrica, a Elektro também iniciou modelo de inspeção aérea. Em 2013, foram 2.400 quilômetros de linhas de transmissão e redes de distribuição de energia estudadas por meio da captação de imagens áreas em alta definição e infravermelho. Entre as vantagens estão

menor quantidade de deslocamentos de veículos, priorização adequada do direcionamento do recurso de podas de árvores e criação de base de informações que permite manutenção preventiva.

O ano foi marcado ainda pela consolidação de sistema estatístico de seleção de unidades consumidoras para identificação de irregularidades na medição. O próprio sistema se autoajusta com as amostras e cria uma seleção de unidades de inspeção para que a verificação de irregularidades seja realizada de forma mais eficaz. Assim, há redução da quantidade de inspeções necessárias para a recuperação de energia e o controle das perdas.

Ao final do período, a Elektro mantinha 1.418 quilômetros de linhas de transmissão e 109.420 quilômetros de linhas de distribuição.

INFRAESTRUTURA | GRI EU4 |

	2011	2012	2013
Linhas de transmissão (km)	1.416	1.416	1.418
Baixa-tensão (127 a 220 v)	0	0	0
Média-tensão (15 ou 25 kV)	0	0	0
Alta-tensão (acima de 69 kV)	1.416	1.416	1.418
Linhas de distribuição (km)	107.075	108.178	109.420
Baixa-tensão (127 a 220 v)	24.422	24.673	25.206
Média-tensão (15 ou 25 kV)	82.653	83.505	84.214
Alta-tensão (acima de 69 kV)	0	0	0



Colaboradores do Guarujá

NOVAS INSTALAÇÕES

Antes de iniciar a instalação de uma unidade operacional ou a construção de uma subestação ou linha de transmissão, a Elektro estuda a viabilidade na região, o que inclui mapeamento documental das propriedades e o cadastro das pessoas potencialmente afetadas, identificando as possíveis áreas adequadas ao novo empreendimento. Em seguida, são identificados os locais com melhor viabilidade técnica (sistema elétrico) e ambiental (impactos ambientais associados). Se necessário, os projetos são reavaliados tendo como um dos principais objetivos minimizar o impacto sobre as propriedades afetadas, inclusive, quando possível, com redefinição dos traçados das linhas de transmissão e realocação de obras. Diversas áreas da Companhia participam desse processo, como Jurídica, de Operações, Meio Ambiente e Infraestrutura, que verifica a adequação dos locais escolhidos,

por exemplo. A decisão também leva em consideração dados cadastrais do agente regulador, que demonstra a necessidade de investimentos em obras de melhoria de qualidade dos sistemas elétricos; o crescimento do mercado de energia a partir de informações de Conselho de Consumidores, Planos Diretores dos municípios da área de concessão, Órgãos Associativos de Comércio e Indústria, além de consumidores individuais. Ainda, quando afetados por obras de expansão, clientes individuais ou grupo de consumidores têm suas posições consideradas nas decisões de investimento da Elektro, que busca sempre minimizar o impacto às populações no entorno de suas operações. **[GRI EU19]**

Em 2013, a Companhia construiu uma subestação às margens da Mata Atlântica, no município paulista de Bertoga. Os impactos foram minimizados pela utilização de equipamento híbrido de manobra (EHM) no setor de 138 kV, que permitiu reduzir em 35% o tamanho do terreno

necessário para o empreendimento. A tecnologia adotada é mais estável, confiável e capaz de suprir a necessidade de carga, principalmente no verão, época de maior consumo. Além disso, a construção foi realizada em terreno já desmatado, evitando nova retirada de flora. O conceito será utilizado em todas as novas subestações da Elektro, em alinhamento à adoção contínua das melhores práticas.

Também foi inaugurada no ano a Subestação Itirapina II para atender aproximadamente 16 mil pessoas do entorno. A Empresa investiu mais de R\$ 9 milhões nas obras, de forma a aumentar a confiabilidade do sistema elétrico e garantir maior oferta para apoiar o desenvolvimento do município e da região. A subestação tem potência instalada de 12,5 MVA, é totalmente digitalizada, ou seja, possui um sistema integrado de supervisão, comando, controle e proteção, o que possibilita ações mais rápidas e seguras para restabelecer o fornecimento de energia elétrica.

16 MIL

Pessoas são atendidas pela Subestação Itirapina II, inaugurada em 2013.





Eletricista do Guarujá utilizando PDA, minicomputador portátil para envio de informações

QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Além dos projetos inovadores e das novas tecnologias, a Elektro mantém em funcionamento ininterrupto seu Centro de Operação da Distribuição (COD). Localizado na Sede Corporativa, em Campinas, a unidade possui base georreferenciada, que permite o controle de todos os ativos da rede. Utiliza ainda o Sistema Zeus, com o qual podem ser feitas análises diversas, como a abrangência de interrupções, número e clientes afetados, e identificação da frota mais próxima da ocorrência. Assim, é possível priorizar o atendimento a instituições de saúde, por exemplo. Conectado ao Zeus, há também o sistema Quintiq, que promove o planejamento de demanda no

caso de obras, avaliando a dimensão do serviço e os recursos humanos e materiais necessários à execução.

Todo esse trabalho, assim como as constantes manutenções preventivas e preditivas, destaca a Elektro pela eficiência de fornecimento de energia elétrica – refletida nos principais indicadores operacionais de qualidade de fornecimento: FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor) e DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor).

O indicador FEC atualizado em dezembro de 2013 apresentou queda em relação ao de dezembro de 2012, sendo um dos melhores resultados da história da Elektro, com 4,99 interrupções no ano. Já o indicador DEC atualizado em dezembro de 2013 foi de 8,46 horas.

INDICADORES DE QUALIDADE | GRI EU28, EU29 |

	2011	2012	2013
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – DEC (horas) – geral da Empresa – valor apurado	9,05	9,80	8,46
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – DEC (horas) – geral da Empresa – limite	9,62	9,49	9,33
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – FEC – geral da Empresa – valor apurado	5,39	5,33	4,99
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – FEC – geral da Empresa – limite	8,40	8,35	8,15

PERDAS DE DISTRIBUIÇÃO

Em dezembro de 2013, as perdas de distribuição apresentaram ligeira elevação quando comparadas a dezembro de 2011 e dezembro de 2012, registrando índice de 7,21%, em função, principalmente, do menor crescimento do consumo de clientes conectados ao sistema elétrico em alta tensão, cujas perdas são sensivelmente mais baixas se comparadas aos demais subgrupos conectados em baixa e média tensão, que tiveram crescimento significativo.

Adicionalmente, a partir do mês de setembro de 2012, a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) passou a contabilizar as perdas nas Demais Instalações de Transmissão (DITs) para as distribuidoras de energia elétrica, com base na Resolução Normativa da Aneel nº 67/2004. Os resultados dessa contabilização ainda não foram oficialmente divulgados, porém estima-se que o impacto da alteração para Elektro seja de 2,81% até dezembro de 2013. Dessa forma, incluindo-se o efeito da contabilização de perdas nas DITs, o índice de perdas de dezembro de 2013 seria de 10,02%.

PERDAS DE ENERGIA | GRI EU12 |

	2011	2012	2013
Perdas globais de distribuição (técnica mais comercial) (%)	6,97	7,20	7,21

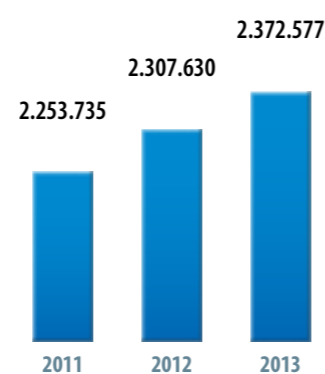
DESEMPENHO COMERCIAL

Ao atender mais de 2,4 milhões de clientes em 2013, o consumo de energia elétrica na área de concessão da Elektro cresceu 3,6% no ano na comparação com 2012.

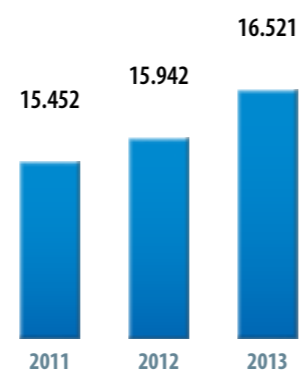
Em 2013, a Elektro forneceu 12.436 GWh de energia elétrica a clientes finais, o que representou crescimento de 3,9% na comparação com 2012 (11.974 GWh). O resultado é consequência do aumento registrado nas classes residencial e comercial – de 5,1% e 6,0%, respectivamente. Esse crescimento foi impactado pela regularização do código Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), em concordância com a Resolução 414/10 da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). O ajuste afetou negativamente a classe residencial e positivamente a comercial. Expurgado o efeito da migração entre as classes, o crescimento da residencial seria de 5,4%, e da comercial, 5,2% – taxas muito próximas às médias históricas observadas na Elektro nos últimos cinco anos, e em linha com os dados da economia brasileira, em que o crescimento do consumo das famílias no mesmo período foi, em média, de 4,8%.

A tímida expansão do consumo industrial, de 0,7% em relação a 2012, é reflexo do fraco desempenho da produção industrial, que, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), cresceu apenas 1,2% no acumulado de 2013. A retração nessa classe também se deve à migração de clientes entre os ambientes cativo e livre, cujo resultado líquido foi o incremento de consumidores no mercado livre. Considerando a totalidade dos clientes industriais, nos mercados livre e cativo, a classe apresentou crescimento de 2,5% no consumo, na comparação com 2012.

NÚMERO DE CONSUMIDORES CATIVOS - EVOLUÇÃO



CONSUMO TOTAL DE ENERGIA ELÉTRICA NA ÁREA DE CONCESSÃO (GWh)



O consumo da classe rural cresceu 2,9% em relação ao período anterior, motivado pela migração de dois grandes clientes industriais, reclassificados para a categoria rural. Expurgado esse efeito, o crescimento da rural passa a ser de 0,7%, desempenho baixo em virtude da elevação do índice de precipitação na área de concessão da Elektro, em relação a 2012, com a consequente queda no consumo de energia por conta da menor necessidade de utilização de equipamentos de irrigação.

A queda do consumo faturado da classe iluminação pública, de 1,8%, é explicada pelo remanejamento da data de leitura de cerca de 260 unidades consumidoras para o 1º dia útil do mês, o que resultou em redução aproximada de 15 dias no faturamento da conta de energia.

Já o expressivo crescimento de consumo da classe serviço público, de 18,1% no período, é explicado pela migração parcial para o mercado cativo de um grande cliente que, até abril de 2013, era faturado integralmente como cliente livre.

Na área de concessão da Elektro, o crescimento do consumo no exercício foi de 3,6% em relação a 2012. O consumo do mercado cativo aumentou 3,9%, e o dos clientes livres, 3,0%. Em dezembro de 2013, a Empresa faturou 114 clientes no mercado livre; no mesmo período de 2012 foram 104. Também no mês de fechamento do exercício, foram atendidos 2,4 milhões de clientes, incremento de 2,8%, representado por 64 mil novos clientes na comparação com o mesmo período do ano anterior. O desempenho resulta do crescimento vegetativo da população na área de concessão da Elektro e, consequentemente, do número de domicílios ligados à rede elétrica.

FORNECIMENTO DE ENERGIA (GWh) | GRI EU12 |

	2011	2012	2013	Variação (%) 2013/2012
Mercado cativo				
Residencial	3.789	3.934	4.135	5,1
Industrial	4.123	3.642	3.669	0,7
Comercial	1.980	2.222	2.356	6,0
Rural	917	937	964	2,9
Poder público	300	318	315	-0,8
Iluminação pública	443	456	448	-1,8
Serviço público	456	465	549	18,1
Total mercado cativo	12.008	11.974	12.436	3,9
Mercado livre	3.444	3.967	4.085	3,0
Total fornecimento	15.452	15.942	16.521	3,6

GESTÃO DE FORNECEDORES

Todos os contratos firmados pela Elektro com seus parceiros comerciais incluem cláusulas pertinentes a direitos humanos e a critérios socioambientais e trabalhistas.

A Elektro mantém um rigoroso processo de seleção e contratação de fornecedores e adota práticas para o desenvolvimento de seus parceiros comerciais. Assim, firma relacionamentos qualificados e duradouros, o que permite a elaboração conjunta de tecnologias e materiais para o aprimoramento de suas atividades e de todo o setor elétrico.


Para a aquisição de materiais, a Companhia avalia todo o processo produtivo do potencial fornecedor, da fabricação à entrega do bem e destinação ambientalmente correta de resíduos. Também visita as unidades fabris para se certificar da legalidade das relações de trabalho, o que inclui não utilização de mão de obra infantil e/ou escrava, além de avaliar questões de segurança e padronização e uniformidade dos produtos. No caso de materiais essenciais à sua atividade, a Empresa contrata ao menos duas empresas fornecedoras para garantir a continuidade das operações.

Em 2013, passou ainda a realizar análise anticorrupção nas contratações acima de €1 milhão. A avaliação considera aspectos que vão do Risco Brasil ao envolvimento da empresa com órgãos governamentais e notícias divulgadas em veículos de comunicação nacionais e internacionais. Caso haja alguma dúvida sobre a segurança da contratação, a área de *Compliance* da Elektro é chamada a se manifestar. Em 2014, a análise anticorrupção será ampliada para todas as contratações acima de €100 mil, o que garantirá que 80% dos fornecedores passem por essa avaliação.

A homologação técnica de prestadores de serviços fica a cargo das áreas gestoras de contratos da Elektro, que se encarregam da análise dos fornecedores de acordo com as especificidades das atividades para as quais serão demandados. Após essa etapa, os tecnicamente aprovados participam das rodadas de negociação com a área de Suprimentos para a conclusão da contratação.

Em 2013, a Distribuidora também ampliou seus leilões eletrônicos, processo inovador, iniciado no ano anterior, que permite maior competitividade entre os fornecedores, uma vez que têm acesso aos valores cobrados por seus competidores. Independentemente da modalidade de concorrência, a Distribuidora realiza análise de qualificação dos possíveis parceiros comerciais. Nas grandes cotações, há ainda visitas aos fornecedores para a compreensão do processo produtivo e dos custos envolvidos.

Todos os contratos firmados englobam cláusulas pertinentes a direitos humanos e critérios ambientais e trabalhistas. Os fornecedores subscrevem o Código de Ética da Empresa, comprometendo-se com seus Valores. Para garantir que sua cadeia produtiva esteja alinhada aos critérios de responsabilidade corporativa, social e ambiental que estimula, a Companhia visitou no exercício 100% de seus fornecedores de materiais de rede para monitorar a origem dos insumos adquiridos e auditar a qualidade e homologação dos produtos e serviços. Durante as auditorias, não foram evidenciados casos de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo ou de

mais violações de direitos humanos. A Elektro também acompanha a relação de empresas envolvidas em situação de irregularidade divulgada pelo Ministério do Trabalho. **[GRI HR2, HR6, HR7]** 

A equipe responsável pela segurança, contratada entre os fornecedores de serviços, é submetida ainda a treinamento nas políticas e nos procedimentos de direitos humanos presentes em seu Código de Ética. Periodicamente, os profissionais da segurança recebem treinamento de acordo com a legislação vigente, além de outras instruções específicas sobre qualidade na prestação dos serviços, atendimento ao público, educação social, ética, equilíbrio emocional e outros. Em 2013, 100% foram treinados. **[GRI HR8]**

Já para firmar novas parcerias comerciais e prospectar fornecedores, a Elektro participou em 2013 de rodadas de negociação em eventos promovidos pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) e pelo Consulado da Coreia. Visando à adoção das melhores práticas, decorrente da troca de experiências e criação de indicadores e de fórmulas de reajuste contratual, a Distribuidora integra grupo organizado pela Fundação Comitê de Gestão Empresarial (Coge) com outras concessionárias do setor de energia – geradoras, transmissoras e distribuidoras.

DESENVOLVIMENTO

Em 2013, em parceria com o Sebrae, a Elektro organizou *workshop* em sua Sede Corporativa com o intuito de fortalecer parcerias e promover o desenvolvimento de fornecedores, com a sensibilização sobre a importância de competências gerenciais. Foram capacitados 17 parceiros comerciais de pequeno e médio porte em conceitos de gestão de pessoas, *marketing*, financeiro, empreendedorismo, modelo de excelência e planejamento estratégico. Ao final do encontro, as empresas receberam relatórios individualizados elaborados pelo Sebrae com orientações e dicas de visão estratégica, como atuação de mercado, relacionamento com clientes, fornecedores e concorrentes. Em 2014, os participantes serão convidados a aprimorar o conhecimento e aprofundar os conceitos aprendidos com um módulo avançado do *workshop*. Além disso, novos fornecedores serão convidados para iniciar a capacitação.

Já para fomentar o desenvolvimento de empresas locais e, conseqüentemente, de sua área de concessão, a Empresa prevê que compras no valor de até R\$ 2 mil sejam realizadas de forma descentralizada pelos escritórios em suas regiões. No ano, 75% do valor das compras referiu-se a fornecedores instalados em sua área de atuação; do total, 99% envolveu empresas brasileiras e 1%, internacionais. **[GRI EC6]**

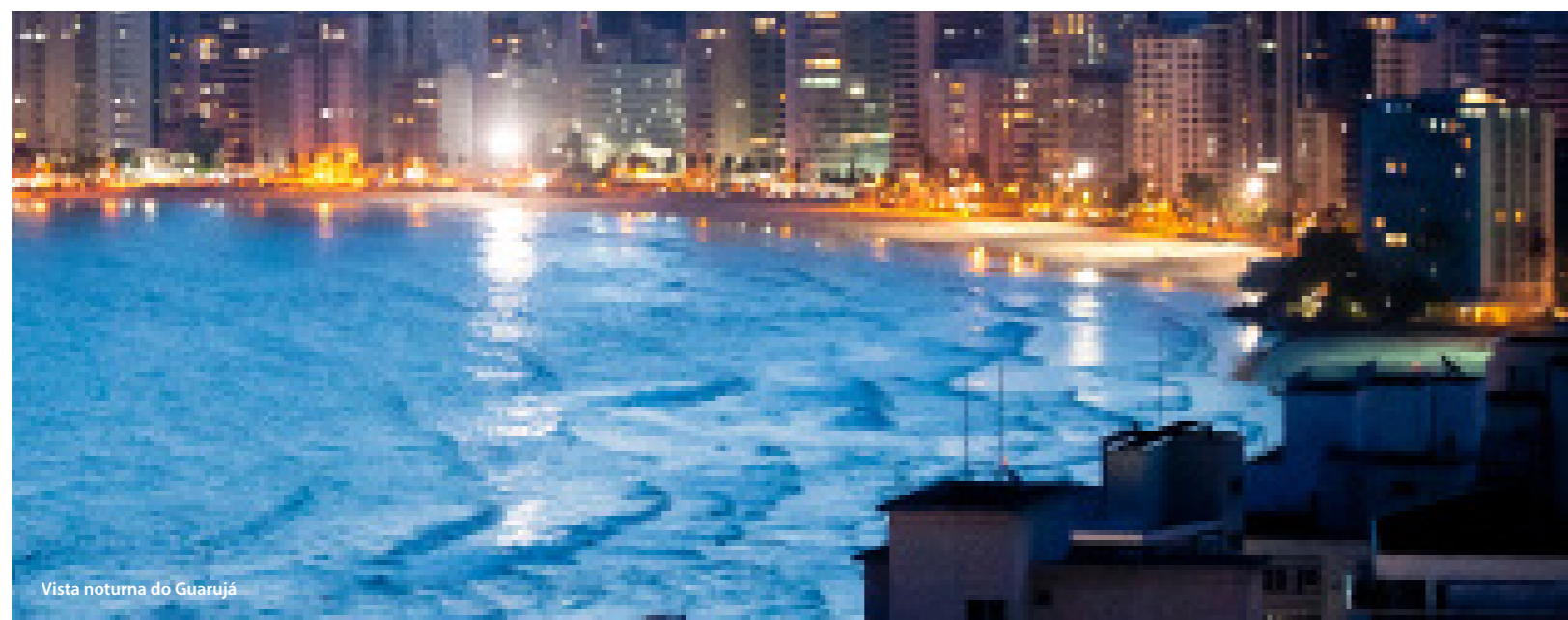


Ainda para auxiliar os fornecedores de menor porte, a Elektro promove orientações para perfeito entendimento do material ou serviço a ser contratado e dos custos envolvidos. Isso permite que os parceiros estabeleçam estruturas de custo competitivas sem perder o suporte financeiro. Os contratados também têm seu cadastro acompanhado em serviços de proteção ao crédito – medida que, em 2014, será estendida a outros aspectos de sustentabilidade, como a conquista e manutenção de certificações.

O relacionamento próximo e qualificado com os parceiros comerciais também permite à Elektro a criação conjunta de tecnologias e materiais e o aprimoramento de processos, beneficiando as atividades e os negócios de ambas as partes. No exercício, as áreas de Engenharia e de Qualidade de Fornecedores da Empresa desenvolveram com parceiras uma cruzeta de fibra de vidro mais durável e ambientalmente mais sustentável que as de madeira, uma moldura polimérica, também fabricada com fibra de vidro em substituição à madeira, e uniformes mais seguros e confortáveis para os agentes de faturamento, que se locomovem com motocicletas. Além disso, a Companhia aprimorou o modelo de poda em sua área de concessão, com treinamento e novas exigências laborais e am-

bientais por parte da empresa terceira responsável pela atividade (*saiba mais na página 58*). Outra ação foi o credenciamento de oficinas regionais para o atendimento da frota. Além de promover as empresas locais, a Elektro atuou no sentido de garantir o mesmo nível de serviço, mas de forma mais ágil e com custos menores.

Em 2013, os fornecedores também puderam contribuir com a excelência da gestão da Companhia. Parceiros comerciais de todas as áreas foram convidados a participar de pesquisa de satisfação que visou avaliar o Processo de Contratação (nível de transparência, igualdade de oportunidades e respeito profissional), Relacionamento com Elektro (reputação e confiança, contribuição para o desenvolvimento social de suas comunidades e seus parceiros, segurança de seus colaboradores e parceiros), Faturamento e Pagamento (transparência nas condições padrão da Elektro e cumprimento das condições e prazos contratuais de pagamento) e Ferramenta Eletrônica para Contratação (contribuição para a transparência no processo, facilidade do uso e economia de tempo). Paralelamente, os clientes internos, ou seja, as próprias áreas da Empresa também analisaram os procedimentos de Suprimentos da Distribuidora por meio de pesquisa de satisfação com os gestores de contratos.



PRÊMIO FORNECEDOR ELEKTRO

O Prêmio Fornecedor Elektro reconhece e incentiva padrões de excelência na gestão, nas atividades, nos produtos e serviços de seus parceiros comerciais. Os fornecedores premiados em 2013, ano da nona edição, foram os que apresentaram melhor aderência e equilíbrio nos critérios de atendimento (eficiência, receptividade, cordialidade), infraestrutura (máquinas, ferramentas, escritórios, recursos humanos), logística (prazo de execução, flexibilidade e comprometimento) e desempenho na execução do objeto contratado (procedimentos, controles, técnica, segurança, meio ambiente, atendimento a aspectos fiscais e trabalhistas). Há ainda categorias Destaque, pelas quais a Elektro incentiva os processos de inovação e segurança em seus parceiros comerciais. A edição de 2013 contou com a participação de cerca de 200 pessoas de 54 empresas fornecedoras.

OS FORNECEDORES

premiados em 2013 foram os que apresentaram melhor aderência e equilíbrio nos critérios de atendimento, infraestrutura, logística e desempenho na execução.



DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Em 2013, a Elektro investiu recursos da ordem de R\$ 302,3 milhões, incremento de 3,5% em relação ao ano anterior. Do total, R\$ 261,6 milhões foram destinados a expansão, melhorias e preservação do sistema elétrico, e R\$ 40,7 milhões ao Programa de Universalização.

Com os recursos, a Distribuidora realizou obras de construção de subestações e instalou religadores, o que permitiu aumento da robustez de sua rede de distribuição e a melhoria sustentável dos indicadores de qualidade do fornecimento.

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

No ano, a agência de classificação de riscos Standard & Poor's S&P reafirmou o *rating* corporativo da Elektro em 'brAAA', o melhor da escala, mantido pela Companhia desde 2010.

AMBIENTE ECONÔMICO

O ano de 2013 foi marcado pelo cenário de baixo crescimento econômico e da produção industrial, tanto no mercado interno quanto no externo. Nas economias maduras, notadamente na Zona do Euro, altas taxas de desemprego por um longo período, aliadas à implementação de ajustes fiscais e às incertezas de ordem política, traduziram também em quedas nos investimentos. No entanto, os indicadores mais recentes da economia mundial sugerem uma moderada recuperação do nível de atividade e apontam para um cenário mais otimista em 2014. Em relação à política monetária, persistiu, de modo geral, um comportamento expansionista, e a inflação continua em níveis moderados nos Estados Unidos, na Zona do Euro e no Japão.

Nos Estados Unidos, o Produto Interno Bruto cresceu 3,2% em termos anualizados no quarto trimestre, resultando do avanço no consumo e nos investimentos, encerrando o ano com crescimento de 1,9%, de acordo com dados do Departamento de Comércio dos Estados Unidos, divulgados em janeiro de 2014. Já a taxa de desemprego registrou 6,7% em dezembro, o nível mais baixo desde 2008. Como resultado dessa tendência positiva de crescimento, o Federal Reserve (FED) – o Banco Central norte-americano – anunciou em dezembro a redução das medidas de estímulo monetário à economia a partir de janeiro de 2014, o que já era esperado pelo mercado desde o segundo trimestre de 2013.

A China, por sua vez, registrou crescimento de 7,7% em 2013, ficando ligeiramente acima da meta de 7,5% estabelecida pelo governo, igualando-se ao desempenho do ano anterior (quando havia registrado a menor expansão desde 1999) e consolidando um novo patamar de crescimento da economia chinesa.

Já a União Europeia (UE) dá sinais de estar deixando para trás o processo recessivo, registrando crescimento do PIB de 0,3% no terceiro trimestre em relação aos três meses antecedentes, além de progressos no que tange à redução dos déficits fiscais e à melhoria das contas externas nos países periféricos, embora seu *rating* de longo prazo em moeda estrangeira tenha sido rebaixado no final de dezembro pela Standard & Poor's: de AAA- para AA+, com perspectiva estável.

No Brasil, o ritmo da atividade econômica ficou muito aquém das expectativas do início de 2013, reflexo: (i) do baixo crescimento da produção industrial, que foi de 1,2% no ano, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE); (ii) preocupação com taxas de inflação elevadas; (iii) política monetária de ajuste com vistas a frear a tendência de alta da inflação; (iv) elevação da dívida pública; (v) deterioração na balança comercial; e (vi) desaceleração do crédito à pessoa física, entre outros motivos. Como resultado, a perspectiva de mercado para o crescimento do PIB em 2013 é de 2,28%, de acordo com relatório Focus divulgado pelo Banco Central em 3 de janeiro de 2014.

Em 2013, a moeda brasileira apresentou desvalorização de 14,64% em relação ao dólar norte-americano, cotada a R\$ 2,3426/US\$; no ano anterior havia registrado desvalorização de 8,94%, e era cotada a R\$ 2,0435/US\$. Esse movimento foi consequência da perspectiva de aumento da taxa de juros americana pelo FED para reduzir os estímulos à economia, o que resultou em uma antecipação dos mercados a essa possibilidade de elevação da remuneração dos títulos do tesouro americano com a consequente migração da liquidez para os ativos e títulos norte-americanos.

As exportações brasileiras somaram US\$ 242,2 bilhões em 2013, o que representou retração de 0,2% sobre o mesmo período do ano anterior, quando registraram US\$ 242,6 bilhões. As importações, por sua vez, totalizaram US\$ 239,6 bilhões, com crescimento de 7,4% em relação a 2012 (US\$ 223,2 bilhões). Dessa forma, o superávit comercial acumulado no período totalizou US\$ 2,6 bilhões, com redução de 86,8%; em 2012 houve superávit de US\$ 19,4 bilhões.

O Índice Geral de Preços ao Mercado (IGP-M) apresentou inflação de 5,51% em 2013, com redução de 2,3

pontos percentuais na comparação com 2012, quando a inflação foi de 7,81%. A desaceleração deve-se à menor variação do Índice de Preço ao Produtor Amplo (IPA) no mesmo período, impactado pela retração no preço dos produtos agropecuários.

O Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) fechou 2013 em 5,91%, ligeiramente acima (0,07 ponto percentual) do acumulado no ano anterior (5,84%).

Em relação à política monetária, dadas às pressões inflacionárias vigentes, principalmente a partir do último trimestre de 2012, o Comitê de Política Monetária (Copom) elevou a taxa Selic ao longo de 2013, de 7,25% ao ano para 10,00% ao ano, taxa divulgada em 27 de novembro que foi novamente elevada em 15 de janeiro de 2014 para 10,50% ao ano. A Taxa de Juros de Longo Prazo (TJLP), por sua vez, foi reduzida paulatinamente desde junho de 2012 para 5,00% ao ano, praticada desde janeiro de 2013, o mais baixo patamar desde a sua criação, em 1994, e será mantida nesse nível ao longo do primeiro trimestre de 2014.

Os indicadores econômicos que mais influenciam os resultados da Elektro apresentaram a seguinte evolução:

INDICADORES

	Variação Acumulada		
	2013	2012	Variação
Taxa de Câmbio R\$/US\$ (*)	2,3426	2,0435	0,2991
Valorização / (desvalorização) cambial - real em relação ao dólar	-14,64%	-8,94%	-5,70 p.p.
IGP-M	5,51%	7,81%	-2,30 p.p.
IPCA	5,91%	5,84%	0,07 p.p.
CDI	8,17%	8,24%	-0,07 p.p.
TJLP	5,00%	5,75%	-0,75 p.p.

(*) Cotação no encerramento do período



AMBIENTE REGULATÓRIO

Terceiro Ciclo de Revisão Tarifária e Revisão Tarifária Extraordinária

O Contrato de Concessão estabelece que a Elektro deve passar por processo de Revisão Tarifária a cada quatro anos ou Revisões Tarifárias Extraordinárias a qualquer tempo, além de reajustes anuais entre os anos de revisões, sendo 27 de agosto a data de atualização de suas tarifas.

Em 27 de agosto de 2011, ocorreria a 3ª Revisão Tarifária Periódica Ordinária da Elektro, mas devido ao atraso no aprimoramento da metodologia para o ciclo 2011-2014 (3º Ciclo de Revisão Tarifária), a Aneel decidiu pela prorrogação provisória das tarifas de energia. Dessa forma, a Revisão Tarifária ocorreu em 27 de agosto de 2012, com efeitos retroativos a 27 de agosto de 2011.

O efeito do 3º Ciclo de Revisão Tarifária da Elektro combinado ao Reajuste Anual de 2012, referente ao período de 27 de agosto de 2011 a 26 de agosto de 2012, resultou em uma redução média de 3,05% nas tarifas para o consumidor, aplicadas a partir de 27 de agosto de 2012.

Em virtude da Lei nº 12.783/13 descrita adiante, e no intuito de contemplar na tarifa o efeito da redução dos encargos setoriais (extinção da CCC – Conta de Consumo de Combustíveis, RGR – Reserva Global de Reversão, e redução em 75% na arrecadação da CDE – Conta de Desenvolvimento Energético), a Aneel promoveu, em 24 de janeiro de 2013, uma Revisão Tarifária Extraordinária envolvendo todas as distribuidoras do Brasil, no âmbito da qual as tarifas da Elektro foram reduzidas, em média, 20,34%. A redução, homologada pela Resolução nº 1.435, de 2013, não apresentou efeito na Margem Operacional, já que implicou apenas ajuste dos custos não gerenciáveis (Parcela A).

Reajuste Tarifário 2013

Em 27 de agosto de 2013 ocorreu o Reajuste Tarifário da Elektro, homologado pela Resolução nº 1.591, de 20 de agosto de 2013. O reajuste resultou em uma elevação média das tarifas de 8,9%. Esse percentual contempla, entre outros: (i) correção da parcela B por IGP-M; (ii) atualização

dos custos de energia comprada de geradoras; e (iii) devolução de um terço do componente financeiro referente à postergação da Revisão Tarifária de 27 de agosto de 2011 para 27 de agosto de 2012, atualizado pela Selic, no valor de R\$ 90,7 milhões. A devolução de um terço desses valores já foi realizada por meio das tarifas praticadas desde 27 de agosto de 2012 até 26 de agosto de 2013. O saldo remanescente será devolvido aos consumidores por meio das tarifas com vigência a partir de 27 de agosto de 2014.

Lei 12.783/13 e Decreto 7.945/13

O Governo Federal oficializou, por meio da Medida Provisória nº 579 (MP 579), assinada em 11 de setembro de 2012 e convertida na Lei nº 12.783, de 11 de janeiro de 2013, a redução nos encargos de energia elétrica (o que resultou na Revisão Tarifária Extraordinária já mencionada, aplicada em 24 de janeiro de 2013) e as regras para renovação das concessões de Geração, Transmissão e Distribuição vincendas entre 2015 e 2017. Essa lei permitiu àqueles concessionários a possibilidade de prorrogar suas concessões pela antecipação dos contratos mediante condições específicas previamente estabelecidas.

Para as concessões de Geração e Transmissão, a condição definida pelo Governo é que ativos não amortizados e não depreciados seriam indenizados tendo por base o denominado Valor Novo de Reposição (VNR), e as tarifas a partir de então contemplariam os custos de Operação e Manutenção (O&M) desses ativos. Para as concessionárias de Distribuição também haveria condições específicas a serem estabelecidas pela Aneel em contrato de concessão ou termo aditivo. A antecipação das prorrogações das concessões afetadas pela Lei nº 12.783/13 não causou impactos no contrato de concessão da Elektro, uma vez que ele tem vigência até 2028.

Como resultado das novas regras estabelecidas pela Lei nº 12.783/13, algumas geradoras decidiram pela não renovação das concessões, e a energia proveniente das concessões renovadas foi distribuída por meio de cotas, que, no entanto, não foram suficientes para suprir as necessidades de mercado de cada distribuidora. Além disso, houve



Eletricista de Três Lagoas

a rescisão de contratos dos 6º e 7º leilões de energia nova devido à revogação da autorização de algumas usinas pela Aneel e ao atraso na operação comercial de outras usinas, com postergações de cronogramas aprovadas pela Aneel e/ou liminares judiciais concedidas para suspensão do início de suprimento dos CCEARs firmados. Assim, a insuficiência de contratos fez com que as distribuidoras tivessem de comprar essa energia no mercado de curto prazo, gerando custos elevados. Somam-se a isso as condições hidroenergéticas desfavoráveis desde o último trimestre de 2012, que levaram ao despacho das usinas térmicas, cujos preços são bem mais elevados. Entretanto, como se tratam de custos não gerenciáveis, serão repassados às tarifas nos próximos reajustes tarifários (mais detalhes na Nota Explicativa nº 26 das Demonstrações Financeiras).

Como consequência da elevação dos custos de compra de energia das distribuidoras pelos motivos já citados e considerando que tais custos não são gerenciáveis pelas concessionárias de distribuição, o Governo emitiu, em 8 de março de 2013, o Decreto nº 7.945, que determina o repasse de recursos da CDE para as distribuidoras com a intenção de neutralizar parte dos impactos negativos nos resultados e caixa enfrentados nesse período. Além disso, conforme definido no Decreto e na Resolução Normativa nº 549/2013, abriu-se a possibilidade de, nos processos de Reajustes Tarifários dos 12 meses subseqüente à data de 8 de março de 2013, obter a cobertura parcial

ou total dos saldos acumulados da Conta de Compensação de Variações de Itens da Parcela A (CVA) decorrentes do custo de aquisição de energia elétrica e dos Encargos de Serviço do Sistema (ESS)¹, por meio de repasses de CDE, recursos que, de outra forma, seriam repassados por meio das tarifas no processo de Reajuste Tarifário Anual.

Dessa forma, a contabilização nos custos da Companhia dos recursos cobertos por esses repasses de CDE em 2013 totalizou R\$ 467,0 milhões, que contemplaram (i) a cobertura dos aumentos dos custos de energia que ocorreram em 2013 relativos principalmente à exposição ao mercado *spot* devido à insuficiência de cotas, Encargos de Serviço do Sistema para Segurança Energética (ESS-SE) e Risco Hidrológico associado às cotas recebidas, cujos repasses foram feitos ao longo do ano; e (ii) cobertura da CVA acumulada decorrente do custo de aquisição de energia elétrica e ESS não cobertos pelos repasses anteriores, montante definido no processo de Reajuste Tarifário e recebido em uma única parcela em 4 de setembro de 2013.

Conforme CPC 07 – Subvenção e Assistência Governamentais, esses montantes foram reconhecidos como recuperação dos custos incorridos, e contabilizados na rubrica “Energia comprada para revenda”, compensando parcialmente os impactos da alta dos custos de energia sobre os Resultados da Companhia.

¹ Custos decorrentes da manutenção da confiabilidade e da estabilidade do sistema no atendimento à demanda por energia no Sistema Interligado Nacional (SIN).

CONTRATOS DE COMPRA DE ENERGIA | GRI EU6 |

Considerando as condições estabelecidas pelo atual marco regulatório para a contratação de energia pelas distribuidoras, principalmente por meio de leilões regulados pela Aneel, a Elektro participou ativamente de todos os mecanismos de compra de energia previstos na regulação para a contratação de sua necessidade de energia para 2013. Ainda assim, a Empresa apresentou insuficiência contratual anual de 9,5%¹ no período, em decorrência da combinação dos seguintes efeitos: (i) recontração parcial do volume de energia existente para os contratos que terminaram em dezembro de 2012, em virtude do cancelamento do leilão A-1 previsto para 2012, e insuficiência na distribuição das cotas compulsórias provenientes das usinas que aceitaram a renovação das concessões, conforme estabelecido na Lei nº 12.783/13 e no Decreto nº 7.945/13; (ii) rescisão contratual dos Contratos

de Comercialização de Energia no Ambiente Regulado (CCEAR) provenientes dos 6º e 7º leilões de energia nova devido à revogação da autorização das usinas pela Aneel; (iii) falta de oferta de energia por parte dos geradores no Leilão A-0, ocorrido em junho de 2013, que previa o suprimento de energia no período de julho de 2013 a junho de 2014; e (iv) atraso na entrada em operação comercial de alguns empreendimentos de geração, com consequente suspensão da obrigação contratual de suprimento dos CCEARs devido, principalmente, a liminares judiciais, mas também a determinações da Aneel.

As postergações de cronograma dos empreendimentos aprovados pela Aneel e/ou liminares judiciais concedidas para suspensão do início de suprimento desses CCEARs resultaram em uma redução de 97 MWmed (cerca de 850 mil MWh), supridos por meio desses contratos, com consequente compra dessa energia no mercado *spot* a preços elevados (PLD de aproximadamente

R\$ 280/MWh sendo o preço médio desses contratos de R\$ 147/MWh). Parte dessa insuficiência contratual está sendo suprida, desde outubro de 2013, com 30 MWmed de contratos de geração distribuída (aquisição de energia de geradores conectados ao sistema de distribuição da Elektro). Conforme legislação vigente, essa exposição é considerada involuntária e, portanto, não implicará em penalidades, já que seu custo será repassado integralmente dentro dos processos tarifários.

Assim, em 2013 o suprimento de energia para a Elektro foi realizado: (i) 59,9% por meio de contratos provenientes de Leilões de Energia no Ambiente Regulado; (ii) 20,1% da energia compulsória proveniente de Itaipu; (iii) 7,2% de contratos de cotas; (iv) 2,2% de empreendimentos participantes do Programa de Incentivo a Fontes Alternativas (Proinfa); (v) 0,6% de contratos bilaterais; (vi) 0,5% adquiridos por meio de contratos de geração distribuída; e (vi) 9,5%, de compras no mercado *spot*.

A partir de 2014, há ainda necessidade de contratação de energia, ainda em decorrência da insuficiência contratual não suprida em 2013, conforme motivos citados anteriormente e pelo término de vigência em dezembro de 2013 de um montante significativo de CCEARS alocados pela Aneel à Elektro na redistribuição de contratos realizada após a distribuição das cotas com o intuito de reduzir em aproximadamente 20% as tarifas de energia elétrica de forma equânime em todo o Brasil. Parte dessa necessidade foi recontração no 12º leilão de energia existente A-1, ocorrido em 17 de dezembro de 2013, com aquisição de 288,6 MWmed. O restante deverá ser contratado pela Elektro ao longo de 2014 em leilões e por meio de outros mecanismos de compra de energia disponíveis sendo que, independentemente do sucesso nessas contratações, reafirma-se que a eventual exposição é considerada involuntária e não implica em penalidades, sendo seu custo repassado integralmente dentro dos processos tarifários subsequentes.

¹ Poderá sofrer alteração em função dos efeitos da Liminar nº 0009500-90.2013.4.01.4100 a favor do Consórcio Energia Sustentável do Brasil S/A (ESBR) responsável pela Usina UHE Jirau



Teatro de São João da Boa Vista



Vista noturna do Guarujá

RESULTADOS

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013 E DE 2012

	2013	2012	Δ R\$ 2013/2012	Δ % 2013/2012
Venda de Energia Clientes Finais	4.057,4	4.494,8	(437,4)	-9,7%
Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição	156,0	470,9	(314,9)	-66,9%
Receita de construção	313,3	286,9	26,4	9,2%
Outras Receitas	290,7	117,2	173,5	148,0%
Receitas Operacionais	4.817,4	5.369,8	(552,4)	-10,3%
Deduções às Receitas Operacionais	(1.268,0)	(1.800,3)	532,3	-29,6%
Receitas Operacionais Líquidas	3.549,4	3.569,5	(20,1)	-0,6%
Energia Comprada para Revenda	(2.077,3)	(2.078,6)	1,3	-0,1%
Custo de Construção	(313,3)	(286,9)	(26,4)	9,2%
Gastos e Despesas Operacionais	(658,7)	(676,9)	18,2	-2,7%
Resultado do Serviço	500,1	527,1	(27,0)	-5,1%
EBITDA*	647,1	667,1	(20,0)	-3,0%
Resultado Financeiro	(50,2)	(55,2)	5,0	-9,1%
Lucro Líquido	323,7	337,5	(13,8)	-4,1%

* O EBITDA (*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*) consiste no lucro líquido (R\$ 323,7 milhões em 2013) ajustado pelo resultado financeiro (R\$ 50,2 milhões), imposto de renda e contribuição social (R\$ 126,2 milhões), e depreciação e amortização (R\$ 147,0 milhões). A administração da Elektro entende o EBITDA como uma medida gerencial de lucratividade, amplamente utilizada por investidores e analistas para avaliar e comparar o desempenho das empresas.

A Receita Operacional Bruta da Elektro foi de R\$ 4,8 bilhões em 2013, redução de 10,3% em relação a 2012 (R\$ 5,4 bilhões). Já as Receitas Operacionais Líquidas atingiram R\$ 3,5 bilhões, retração de 0,6% em relação ao ano anterior (R\$ 3,6 bilhões). As variações observadas devem-se principalmente à:

(i) redução nas tarifas praticadas a partir de 27 de agosto de 2012, como efeito da combinação do resultado da Revisão Tarifária de 2011 (postergada para 2012, com efeitos retroativos a 2011) com o resultado do Reajuste Tarifário de 2012, com efeito médio percebido pelo consumidor de -3,05%;

(ii) revisão tarifária extraordinária ocorrida em 24 de janeiro de 2013 em decorrência da Lei nº 12.783/13, que desonerou da tarifa a maior parte dos encargos setoriais e que implicou, para a Elektro, redução média nas tarifas de 20,34%, sem impacto na margem operacional, pois houve também redução nas deduções à Receita referentes aos encargos setoriais (extinção da CCC, RGR e redução da CDE em 75%) na mesma proporção, bem como dos preços e das tarifas de transmissão e energia comprada. Adicionalmente, a queda na Receita implicou

redução de todos os tributos incidentes sobre ela. Principalmente por essas razões, observa-se uma queda na Receita Líquida menor do que na Receita Bruta;

(iii) ao baixo crescimento da classe industrial, resultado do tímido desempenho da produção industrial e da migração de clientes do mercado cativo para o mercado livre.

Esses efeitos foram parcialmente compensados pelo:

(iv) reajuste nas tarifas aplicado a partir de 27 de agosto de 2013, resultado do Reajuste Tarifário de 2013, cujo efeito médio percebido pelo consumidor foi um incremento de 8,9%;

(v) crescimento de mercado de 3,6%, em especial das classes de consumo residencial e comercial;

(vi) incremento de R\$ 26,4 milhões na Receita de Construção, resultado do maior volume de investimentos, o que, no entanto, não tem impacto líquido no Resultado da Companhia uma vez que é contrapartida das variações do Custo de Construção, dado que não há margem de contribuição na prestação desse serviço pelas distribuidoras de energia elétrica no Brasil (mais detalhes na Nota Explicativa nº 12.3).

Além disso, houve incremento de R\$ 173,5 milhões em Outras Receitas, decorrente principalmente do repasse

dos recursos da CDE referente às subvenções (R\$ 153,2 milhões). Até 2012, esses recursos eram repassados por meio das tarifas de energia e registrados na Receita de Fornecimento; a partir de 2013 passaram a ser transferidos diretamente às distribuidoras via CDE, significando, portanto, um ajuste entre linhas, sem efeito na Receita Líquida.

O Custo da Energia Comprada para Revenda vem registrando incrementos significativos desde o último trimestre de 2012, devido ao maior despacho de usinas térmicas e às compras de energia no mercado *spot* a Preços de Liquidação das Diferenças (PLD) elevados. Se comparados os custos de energia em 2013 e 2012, o aumento seria da ordem de 22,4%. No entanto, devido aos repasses de recursos da CDE, definidos por meio do Decreto nº 7.945/13, o custo de energia comprada líquido apresentou retração de 0,1%, registrando R\$ 2.077,3 milhões em 2013; foi de R\$ 2.078,6 milhões em 2012. Esses repasses de CDE totalizaram R\$ 467,0 milhões e foram registrados no Resultado como redutores do Custo de Energia Comprada.

Os Gastos e Despesas Operacionais somaram R\$ 658,7 milhões, apresentando retração de 2,7% (R\$ 18,2 milhões) em relação a 2012, tendo em vista os resultados das eficiências obtidas principalmente a partir do 2º semestre de 2012 por meio de inovações e melhorias de processos, enquanto a inflação medida pelo IGP-M foi de 5,51% no ano.

O Resultado do Serviço em 2013 foi de R\$ 500,1 milhões, com redução de 5,1% em relação a 2012 (R\$ 527,1 milhões), e a margem no Resultado do Serviço passou de 14,8% em 2012 para 14,1% em 2013, decorrente dos impactos já descritos nas Receitas Operacionais Líquidas e no Custo de Energia Comprada, parcialmente compensados pela redução dos Custos e Despesas Operacionais e repasses de CDE, que compensaram o aumento dos custos de energia.

O EBITDA encerrou o período em R\$ 647,1 milhões, com redução de 3,0% em relação ao EBITDA de 2012 (R\$ 667,1 milhões), e a margem EBITDA também diminuiu (de 18,7% em 2012 para 18,2% em 2013) em decorrência das mesmas variações no Resultado do Serviço já descritas.

O Resultado Financeiro em 2013 apresentou redução de 9,1% (R\$ 5,0 milhões) em relação ao ano anterior. As maiores despesas de juros e variação monetária relacionadas ao maior saldo médio de dívida bruta do período (empréstimos, financiamentos e debêntures) foram compensadas pelo aumento das receitas de aplicações financeiras, devido ao maior saldo médio de caixa em 2013 e incremento na atualização do Ativo Financeiro, em razão dos maiores investimentos no período.

A Elektro registrou Lucro Líquido de R\$ 323,7 milhões em 2013, com redução de 4,1% na comparação com 2012 (R\$ 337,5 milhões), e a margem líquida passou de 9,5% em 2012 para 9,1% em 2013.



Resultado ajustado

DRE - RESULTADO AJUSTADO_R\$ MILHÕES

	2013		2012		Variação	
	31/12/13	31/12/12	R\$ Mil		%	
Receitas operacionais líquidas	3.549,4	3.569,5	(20,1)		-0,6	
(-) Receita de construção	313,3	286,9	26,4		9,2	
(-) Ativos e passivos regulatórios (ROL)	(22,6)	256,7	(279,3)		-108,8	
Receitas operacionais líquidas ajustadas	3.258,7	3.025,9	232,8		7,7	
Resultado do Serviço	500,1	527,1	(27,0)		-5,1	
(-) Ativos e passivos regulatórios (ROL)	(22,6)	256,7	(279,3)		-108,8	
(-) Ativos e passivos regulatórios (Compra energia)	(157,3)	(245,7)	88,4		-36,0	
Resultado do Serviço ajustado	680,0	516,1	163,9		31,8	
EBITDA	647,1	667,1	(20,0)		-3,0	
(-) Ativos e passivos regulatórios (ROL)	(22,6)	256,7	(279,3)		-108,8	
(-) Ativos e passivos regulatórios (Compra energia)	(157,3)	(245,7)	88,4		-36,0	
EBITDA ajustado	827,0	656,1	170,9		26,0	
Lucro (prejuízo) líquido	323,7	337,5	(13,8)		-4,1	
(-) Ajustes EBITDA Líquidos de IR/CS	(118,7)	7,2	(125,9)		-1.748,6	
Lucro (prejuízo) líquido ajustado	442,4	330,3	112,1		33,9	

Os Resultados da Companhia em 2012 e 2013 estão impactados por eventos que foram e serão repassados às tarifas nos Reajustes Tarifários subsequentes. Esses eventos estão apresentados no quadro acima como "ativos e passivos regulatórios." As Receitas Operacionais Líquidas (ROL) contêm efeito negativo de R\$ 22,6 milhões em 2013 (em 2012 houve efeito positivo de R\$ 256,7 milhões), relacionado, principalmente, com a postergação da Revisão Tarifária de agosto de 2011 para agosto de 2012, sendo que a devolução de um terço desses valores foi realizada por meio das tarifas praticadas desde 27 de agosto de 2012 até 26 de agosto de 2013. Um terço desse valor, atualizado pela Selic, começou a ser devolvido por meio das tarifas praticadas desde 27 de agosto de 2013 e o restante será devolvido no reajuste tarifário subsequente. Além disso, a Receita de Construção tem impacto nulo sobre o Resultado da Companhia, uma vez que é contrapartida das variações do Custo de Construção, dado que não há margem de contribuição na prestação desse serviço pelas distribuidoras de energia elétrica no Brasil (mais detalhes na Nota Explicativa nº 12.3). Dessa forma, a exclusão des-

ses efeitos sobre as Receitas Operacionais Líquidas resultaria em receita de R\$ 3.258,7 milhões em 2013, o que significaria expansão de 7,7% em relação aos R\$ 3.025,9 milhões de 2012, motivado principalmente pelo crescimento de mercado na área de concessão e melhora no mix de consumo de energia.

Além do efeito dos ativos e passivos regulatórios sobre a Receita, o EBITDA contém ainda o impacto dos Custos de Energia Comprada, que são repassados em reajustes tarifários subsequentes, negativos de R\$ 157,3 milhões em 2013 e de R\$ 245,7 milhões em 2012. Se efetuados os ajustes para exclusão desses eventos em ambos os períodos, considerando os repasses desses valores nas tarifas da Companhia, o EBITDA ajustado seria de R\$ 827,0 milhões em 2013 e de R\$ 656,1 milhões em 2012, o que significaria crescimento de 26,0%. Da mesma forma, o Resultado do Serviço ajustado seria de R\$ 680,0 milhões em 2013 e de R\$ 516,1 milhões em 2012, o que representaria incremento de 31,8%. Os fatores que motivaram esse crescimento são os já comentados na variação da ROL, adicionados à variação positiva nas contas de Gastos e Despesas Operacionais de R\$ 18,2 milhões, já descrita.

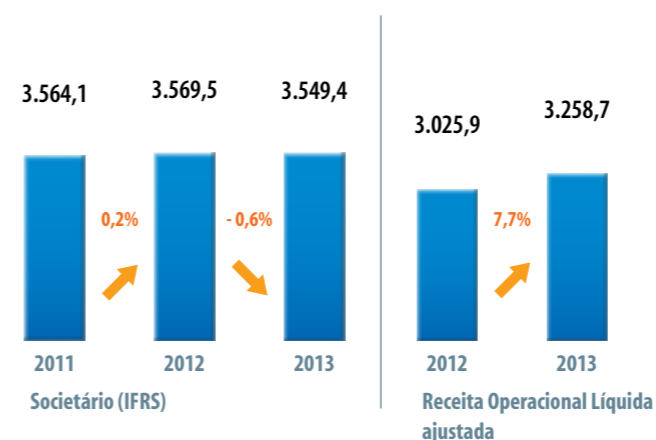
Considerando os efeitos desses mesmos ajustes no EBITDA e Resultado do Serviço, líquidos de Imposto de Renda e Contribuição Social, o Lucro Líquido de 2013 seria de R\$ 442,4 milhões (R\$ 330,3 milhões em 2012), implicando crescimento de 33,9% no Lucro Líquido ajustado, motivado pelos efeitos mencionados anteriormente.

A Elektro considera que esses ajustes são necessários para um adequado entendimento dos níveis de geração de caixa operacional, descontados os efeitos temporários decorrentes do descasamento entre variações de custos não gerenciáveis e o reflexo dessas variações nas Receitas, que serão ajustados a partir da Revisão ou Reajuste Tarifário subsequente, conforme a regulação do setor.

A Revisão Tarifária Extraordinária, ocorrida em 24 de janeiro de 2013, não tem efeito no resultado ajustado, já que seu objetivo foi reduzir a tarifa da Distribuidora especificamente na Parcela A, e consequentemente reduzir os encargos setoriais e custos de compra de energia e transmissão, que compõem essa parcela. Os efeitos das diferenças entre receitas e custos que envolvem Parcela A são capturados pelos ativos e passivos regulatórios que ajustaram as rubricas acima.

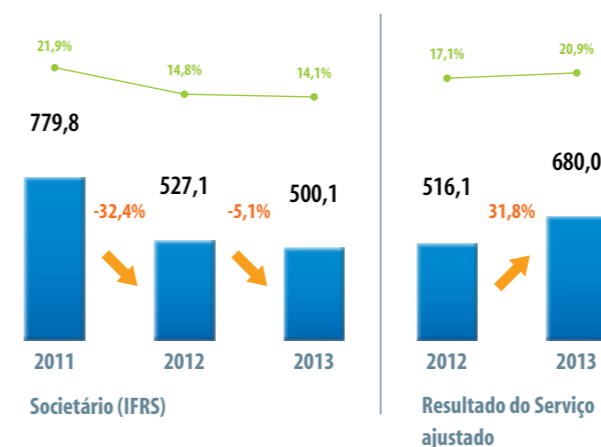
Os gráficos a seguir ilustram o desempenho dos resultados da Elektro em 2013 comparados a 2012, considerando os resultados societários (IFRS) e ajustados (ajustes de ativos e passivos regulatórios):

RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA (R\$ MILHÕES)



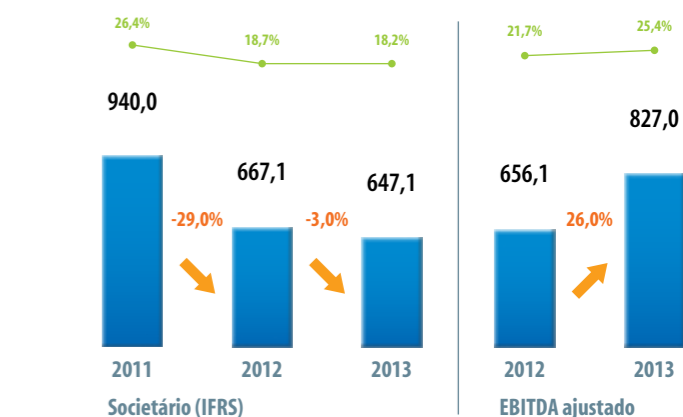
RESULTADO DO SERVIÇO (R\$ MILHÕES)

Margem Res. Serviço (%) = Res. Serviço / Receita Operac. Líq.
Resultado do Serviço



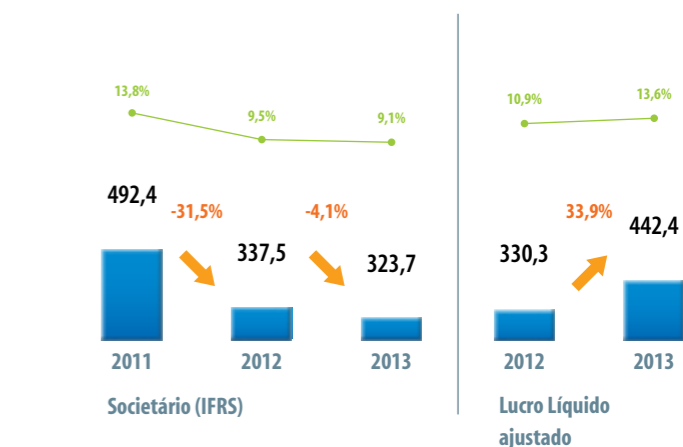
EBITDA (R\$ MILHÕES)

Margem EBITDA (%) = EBITDA / Receita Operac. Líq.
EBITDA



LUCRO LÍQUIDO (R\$ MILHÕES)

Margem Líquida (%) = Lucro Líq. / Receita Operac. Líq.
Lucro Líquido



Dividendos e Juros sobre Capital Próprio

Em 2013 foram distribuídos Juros sobre Capital Próprio, referentes aos exercícios sociais de 2012 e 2013, no total de R\$ 185,0 milhões, pago líquido de imposto de renda retido na fonte. Também foram pagos Dividendos Intermediários com base no Lucro Líquido apurado no primeiro semestre de 2013 no valor de R\$ 78,3 milhões, e Dividendos de 2012 no valor de R\$ 46,6 milhões.

A proposta de distribuição de dividendos no montante de R\$ 163,0 milhões, referente ao exercício social de 2013 (deduzidos os dividendos intermediários e Juros sobre Capital Próprio) foi aprovada pelo Conselho de Administração em 12 de fevereiro de 2014 e será submetida à aprovação em Assembleia Geral Ordinária dos acionistas a ser convocada oportunamente, sendo que seu pagamento deverá ocorrer até o encerramento de 2014, conforme disponibilidade de caixa da Companhia.

Estrutura de capital

31/12/2013

	Curto Prazo	Longo Prazo	Total	
Empréstimos com Terceiros			R\$ Milhões	%
Debêntures	63,9	968,3	1.032,2	63,8%
BNDES Finem/Finame	28,9	128,7	157,6	9,7%
Eletrobras	13,9	72,1	86,0	5,3%
Finep	12,0	42,1	54,1	3,3%
BEI	4,0	273,3	277,3	17,1%
Arrendamento mercantil	2,0	9,8	11,8	0,7%
Total da Dívida	124,7	1.494,3	1.619,0	100,0%
Perfil da Dívida	8%	92%	100%	
Caixas, Aplicações Financeiras e Caução de Fundos ⁽¹⁾			(468,0)	
Endividamento Líquido			1.151,0	

⁽¹⁾ Considera garantias específicas de dívidas, excluindo garantias caucionadas para compra de energia elétrica, fundo educacional e outros.

A Elektro encerrou 2013 com endividamento líquido de R\$ 1.151,0 milhões (7,3% maior que a posição de 31 de dezembro de 2012, quando o endividamento líquido era de R\$ 1.073,0 milhões), resultado do endividamento total de R\$ 1.619,0 milhões e saldo de caixa, aplicações financeiras e caução de fundos de R\$ 468,0 milhões. A dívida de curto prazo corresponde a 8% do total do endividamento.

R\$ 339,4 MILHÕES

Foram captados pela Empresa em 2013 para o financiamento de seu programa de investimentos. As linhas possuem taxas atrativas e prazos adequados de vencimento.

Em 2013, a Empresa captou R\$ 339,4 milhões para financiar seu programa de investimentos, sendo (i) R\$ 40,4 milhões por meio da linha de financiamento já existente com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico Social (BNDES); (ii) R\$ 18,0 milhões por meio da linha de financiamento relacionada a projetos de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação com a Financiadora de Estudos

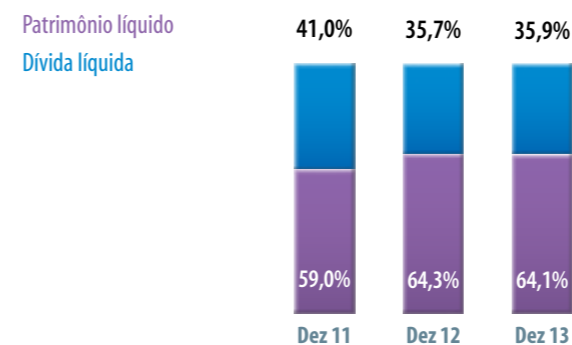
e Projetos (FINEP); e (iii) R\$ 281,0 milhões com o Banco Europeu de Investimentos (BEI), conforme detalhamento a seguir. Essas captações estão em linha com a política da Companhia de obtenção de endividamento com taxas atrativas para financiamento de seus investimentos.

Em 31 de outubro de 2013, depois de cumpridas todas as condições precedentes previstas no contrato de financiamento assinado com o BEI, a Elektro recebeu a liberação do financiamento no montante de R\$ 281,0 milhões, com prazo de vencimento de 12 anos, pagamento de juros semestrais e três anos de carência para pagamento do principal. Na mesma data foi contratada uma operação de *swap* com igual fluxo de liquidação do financiamento, que tem como objetivo eliminar o risco de variação cambial da captação em moeda estrangeira vinculada a uma taxa de juros fixa em dólares norte-americanos, resultando, assim, em uma operação denominada em moeda nacional atrelada à variação dos Certificados de Depósitos Bancários (CDI) com custo final abaixo do CDI em 0,30 ponto percentual. O contrato tem como propósito apoiar os investimentos de modernização e ampliação da rede de distribuição de energia da Elektro para os anos de 2012 e 2013.

Além disso, foi firmado em dezembro de 2013 novo contrato de financiamento na modalidade Finem com o BNDES e Banco do Brasil no montante de R\$ 348,0 milhões para suportar o Programa de Investimentos 2013/2014, com prazo de financiamento de 72 meses e carência de 24 meses.

ESTRUTURA DE CAPITAL

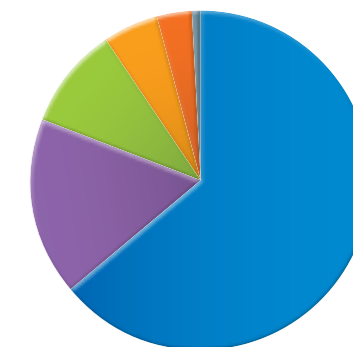
DÍVIDA LÍQUIDA / (DÍVIDA LÍQ. + PATRIMÔNIO LÍQUIDO)



Em 31 de dezembro de 2013, o endividamento total da Elektro apresentava as seguintes características.

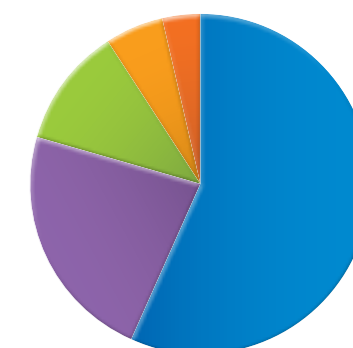
MODALIDADE DE FINANCIAMENTO (TOTAL: R\$ 1.619,0 MILHÕES)

Debêntures 63,9%
BEI 17,1%
BNDES Finem / Finame 9,7%
Eletrobras 5,3%
Finep 3,3%
Arrend. mercantil 0,7%



INDEXAÇÃO

CDI 54,6%
IPCA 27,0%
TJLP 10,0%
RGR 5,3%
Pré-fixado⁽¹⁾ 3,1%



⁽¹⁾ Consideram recursos da FINEP sem indexação.

Covenants financeiros

A Companhia sempre cumpriu e vem mantendo relação confortável referente aos limites estabelecidos para seus covenants financeiros baseados nos resultados apurados pelos critérios previstos nos contratos firmados com o BNDES e nas escrituras das 5ª e 6ª Emissões de Debêntures.

Em 28 de novembro de 2013 foram realizadas as Assembleias Gerais de Debenturistas das 5ª e 6ª Emissões, nas quais foram aprovadas as alterações dos textos das Escrituras de Emissão, a fim de incluir a definição de Ativos e Passivos Regulatórios e modificar a metodologia

de cálculo do EBITDA, incluindo em sua composição os Ativos e Passivos Regulatórios. A alteração aprovada não modificou o patamar histórico dos covenants financeiros e teve como objetivo refletir de forma mais adequada os resultados da Companhia, eliminando a volatilidade decorrente da exclusão dos Ativos e Passivos Regulatórios.

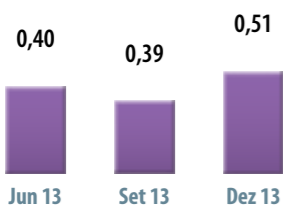
Da mesma forma, foi aprovada em 10 de outubro de 2013 a alteração da definição de EBITDA, com a inclusão dos Ativos e Passivos Regulatórios, para os contratos firmados com o BNDES.

A evolução dos covenants financeiros frente aos limites estabelecidos está demonstrada a seguir.

DÍVIDA LÍQUIDA / PL (<= 2,5)⁽¹⁾

Real (BNDES)

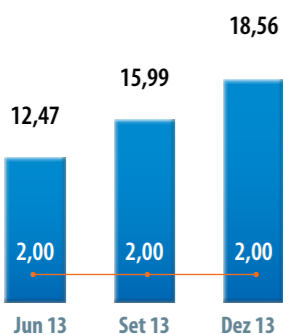
Limite



EBITDA AJUSTADO / DESPESA FINANCEIRA (>= 2)⁽²⁾

Real (Debêntures 5ª e 6ª emissão)

Limite

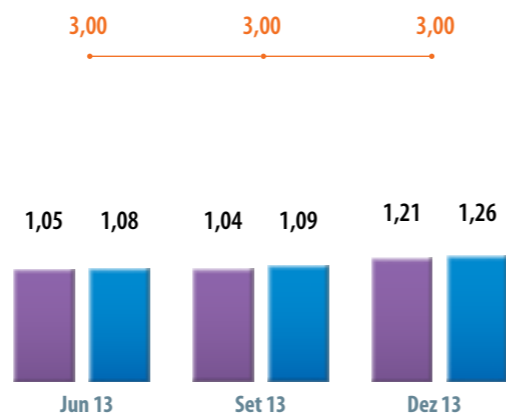


DÍVIDA LÍQUIDA / EBITDA AJUSTADO (<= 3,00)⁽¹⁾⁽²⁾

Real (BNDES)

Real (Debêntures 5ª e 6ª emissão)

Limite



(1) BNDES. Para esse contrato, a definição de EBITDA ajustado contempla, além dos ajustes de Ativos e Passivos Regulatórios, a exclusão dos efeitos de outras Receitas/Despesas Operacionais, tais como ganhos/perdas com planos de pensão e lucro/prejuízo na alienação de imobilizado.

(2) Debêntures 5ª e 6ª emissão. Para as Escrituras de Emissão, a definição de EBITDA ajustado contempla os ajustes de Ativos e Passivos Regulatórios.



CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Em 17 de junho de 2013, a agência de classificação de riscos Standard & Poor's reafirmou o *rating* de crédito corporativo da Elektro em 'brAAA', mantido desde 1º de julho de 2010, o melhor da escala de crédito. A 5ª emissão de debêntures simples não conversíveis em ações, no valor de R\$ 300 milhões, emitida em 15 de agosto de 2011, e a 6ª emissão de debêntures simples não conversíveis em ações, no valor de R\$ 650 milhões, emitida em 12 de setembro de 2012, também tiveram seus *ratings* reafirmados em 'brAAA'.

DERIVATIVOS

De acordo com a política da Elektro, a utilização de derivativos tem como propósito proteger a Empresa de eventuais exposições a moedas ou taxas de juros.

Até 9 de abril de 2013 a Companhia possuía três operações de *swap* que tinham como objetivo mitigar 100% do risco de variação cambial de captação em moeda es-

trangeira (linha 4131) com início e vencimento nas mesmas datas do contrato de financiamento. Na referida data foram liquidados os financiamentos em moeda estrangeira, bem como as operações de *swap* a eles vinculadas (vide mais detalhes na Nota Explicativa nº 32).

Em 15 de outubro de 2013 a Elektro contratou nova operação de *swap* vinculada ao desembolso do financiamento obtido com o Banco Europeu de Investimento (BEI), no montante de US\$ 128,9 milhões, cujo desembolso ocorreu em 31 de outubro de 2013, conforme detalhado no item 7 deste Relatório. O *swap* tem como objetivo eliminar o risco de variação cambial de captação em moeda estrangeira vinculada a uma taxa de juros fixa em dólares norte-americanos, resultando, assim, em uma operação denominada em moeda nacional atrelada à variação dos Certificados de Depósitos Bancários (CDI).

A Companhia também possui pagamentos de compra de energia de Itaipu que são atrelados ao dólar norte-americano, cujas variações cambiais estão contempladas no reajuste tarifário anual aplicável, conforme mecanismo da CVA.



FLUXO DE CAIXA

	Valores em R\$ milhões		Δ R\$ Milhões
	2013	2012	
Lucro líquido do período	323,7	337,5	(13,8)
Depreciação e outras amortizações	147,0	140,0	7,0
Juros e variação monetária e cambial	134,7	117,3	17,4
Outros	138,7	176,9	(38,2)
Despesas (receitas) que não afetam o caixa	420,4	434,2	(13,8)
Lucro Líquido Ajustado	744,1	771,7	(27,6)
Variação do Capital de Giro Operacional	(174,8)	(186,9)	12,1
Geração Operacional de Caixa após Imposto de Renda, Contribuição Social e Pagamento de Juros	569,3	584,8	(15,5)
Adições ao intangível, ao ativo indenizável e imobilizado	(313,3)	(286,9)	(26,4)
Valor recebido (pago) na baixa do ativo intangível, ativo indenizável e imobilizado	(5,6)	(12,5)	6,9
Caução de fundos e depósitos vinculados	20,2	(14,2)	34,4
Atividades de Investimento	(298,7)	(313,6)	14,9
Amortização de principal de empréstimos, financiamentos e arrendamento mercantil	(443,4)	(330,1)	(113,3)
Captação de empréstimos e debêntures	339,4	737,4	(398,0)
Saldo de Caixa Incorporado	-	18,2	(18,2)
Atividades de Financiamento antes do Pagamento de Dividendos	(104,0)	425,5	(529,5)
Dividendos e Juros sobre Capital Próprio Pagos	(282,1)	(399,1)	117,0
Atividades de Financiamento após Pagamento de Dividendos	(386,1)	26,4	(412,5)
Geração (consumo) Líquido de Caixa	(115,5)	297,6	(413,1)
Saldo Inicial do Período (excluindo caução de fundos)	583,1	285,5	297,6
Saldo Disponível de Caixa do Período (excluindo caução de fundos)	467,6	583,1	(115,5)

Em 2013 houve consumo líquido de caixa no montante de R\$ 115,5 milhões, sendo que, no ano anterior, foi registrada geração líquida de caixa de R\$ 297,6 milhões. As principais justificativas são:

(i) menor montante de captações de empréstimos e debêntures em 2013, principalmente devido à 6ª emissão de debêntures em 2012 no valor de R\$ 650,0 milhões e cujos recursos foram utilizados para resgate antecipado da 4ª emissão de debêntures, em setembro de 2012, no montante de R\$ 300,0 milhões, e liquidação do empréstimo em moeda estrangeira (linha 4131) no montante de R\$ 360,0 milhões, o que só ocorreu em abril de 2013, no seu vencimento;

(ii) maior amortização de empréstimos e financiamentos, em especial a liquidação do empréstimo em

moeda estrangeira (linha 4131), já mencionado, em abril de 2013; e

(iii) menor Geração Operacional de Caixa em relação a 2012 (R\$ 15,5 milhões) devido aos menores resultados acumulados no exercício, parcialmente compensados pelo saldo positivo na variação do Capital de Giro Operacional, decorrente principalmente da redução do Contas a Receber de consumidores, parcelamento de débito e fornecedores e menor imposto de renda e contribuição social pagos.

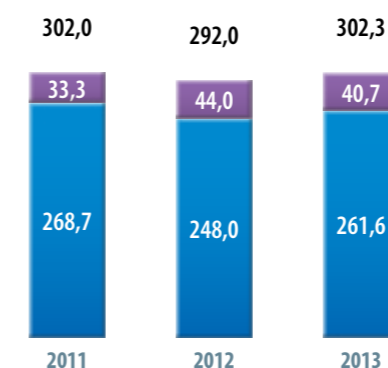
Esses impactos sobre o caixa foram parcialmente compensados no exercício pelo menor montante de Dividendos e Juros sobre Capital Próprio pagos, resultando em uma variação positiva de R\$ 117,0 milhões.

INVESTIMENTOS E MODERNIZAÇÃO

Em 2013, a Elektro investiu R\$ 315,6 milhões, dos quais R\$ 13,3 milhões com recursos de clientes. Esse montante representa incremento de 3,7% em relação aos investimentos de 2012 (R\$ 304,4 milhões, dos quais R\$ 12,4 milhões com recursos de clientes).

EVOLUÇÃO DOS INVESTIMENTOS ⁽¹⁾ (R\$ MILHÕES)

Expansão e Modernização do Sistema Elétrico e Suporte Operacional
Universalização



(1) Exclui investimentos com recursos de clientes.

Os principais programas de investimentos foram:

- (i) R\$ 261,6 milhões em expansão, melhorias e preservação do sistema elétrico e suporte operacional, dos quais:
 - (a) R\$ 132,8 milhões estão associados a novas ligações e à expansão de subestações e de linhas de transmissão;
 - (b) R\$ 69,2 milhões foram investidos na preservação do sistema elétrico;
 - (c) R\$ 23,9 milhões utilizados em melhorias e atualizações tecnológicas; e
 - (d) R\$ 35,7 milhões foram investidos em programas de Tecnologia da Informação, infraestrutura e frota.

(ii) R\$ 40,7 milhões no Programa de Universalização, em cumprimento à Lei nº 10.438, de abril de 2002, segregados da seguinte forma:

- (a) R\$ 36,6 milhões referente a Programas de Universalização, que determinam o atendimento de novas ligações e aumento de carga, sem ônus aos clientes com carga inferior a 50 kVA; e
- (b) R\$ 4,1 milhões referente a Programas Rurais, relacionados aos projetos de eletrificação de áreas rurais que viabilizaram o fornecimento de energia elétrica a 369 novos clientes, por meio do Programa Luz para Todos.

Os investimentos realizados em 2013 foram superiores aos de 2012 principalmente pelo crescimento de aporte nos programas de Tecnologia da Informação, infraestrutura e frota, fundamentais para garantir a continuidade do negócio. Nos dois anos, a Elektro também investiu fortemente na expansão do sistema elétrico com foco em obras de subestações e instalação de religadores, o que permitiu aumento da robustez da rede de distribuição visando à melhoria sustentável nos indicadores de qualidade do fornecimento.

INVESTIMENTOS CONTÍNUOS

A Elektro destina recursos na expansão do sistema elétrico e em programas de tecnologia da informação, infraestrutura e frota, fundamentais para a continuidade do negócio.

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA) |GRI EC1|

O valor adicionado de 2013 totalizou R\$ 1.909.822 mil. Ele reflete a agregação de riqueza da atividade empresarial, representando a diferença entre a receita bruta da Empresa e os valores pagos por materiais e serviços adquiridos de terceiros, depreciação e amortizações. Do total, 63,2% foram distribuídos ao governo, na forma de impostos e contribuições, 16,9% a acionistas, 10,7% a colaboradores e 9,1% a financiadores.

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA)_ R\$ MIL |GRI EC1|

	2011	2012	2013
Receitas	5.315.905	5.335.507	4.801.528
Vendas de energia e serviços	5.024.476	5.082.917	4.504.093
Receita de construção	307.848	286.916	313.274
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(22.425)	(38.728)	(20.399)
Outras receitas	6.006	4.402	4.560
Insumos adquiridos de terceiros	(2.584.443)	(2.857.435)	(2.868.868)
Energia comprada	(1.885.359)	(2.290.250)	(2.276.134)
Materiais	(32.795)	(32.913)	(34.412)
Serviços de terceiros	(117.059)	(106.283)	(111.422)
Custo de construção	(307.848)	(286.916)	(313.274)
Outros custos operacionais	(241.382)	(141.073)	(133.626)
Valor adicionado bruto	2.731.462	2.478.072	1.932.660
Depreciação e amortizações	(160.227)	(139.960)	(147.042)
Valor adicionado líquido	2.571.235	2.338.112	1.785.618
Receitas financeiras e variações monetárias	105.572	116.341	124.204
Valor adicionado a distribuir	2.676.807	2.454.453	1.909.822
Distribuição do valor adicionado	2.676.807	2.454.453	1.909.822
Pessoal	191.602	209.692	204.841
Impostos, taxas e contribuições	1.423.967	1.333.820	1.148.459
Federais	558.401	451.002	391.942
Estaduais	865.315	882.546	756.259
Municipais	251	272	258
Encargos do consumidor e outros	396.010	402.281	58.528
Despesas financeiras e variações monetárias e cambiais	172.792	171.145	174.300
Juros sobre capital próprio	71.632	91.952	93.051
Dividendos pagos	253.883	203.519	78.311
Dividendos propostos	142.299	62.206	152.332
Lucro retido	24.622	(20.162)	0

R\$ 1,9 BILHÃO

Reflete a agregação de riqueza da atividade empresarial da Elektro. Do montante total, foram destinados 63,2% ao governo e 10,7% a colaboradores.



CLIENTES

Faz parte do planejamento estratégico da Distribuidora a melhoria contínua de processos e o atendimento de preceitos legais e regulatórios que equilibrem os interesses de consumidores e acionistas.

A Companhia atua para garantir o amplo acesso à energia elétrica. Por isso, mantém 228 espaços de atendimento, localizados em todos os municípios de sua área de concessão, nos quais são ofertados todos os serviços de seu portfólio.

A estratificação comercial da Elektro foi revisada e passou a incluir novos critérios de segmentação, que permitem gestão mais qualificada da comunicação e do relacionamento.

Em alinhamento à sua estratégia de estreitar e aprimorar o relacionamento com todos os *stakeholders*, a Elektro buscou, em 2013, encantar os clientes. A satisfação deles, seja com os resultados das solicitações encaminhadas via canais de atendimento, seja com o serviço de distribuição de energia propriamente dito, envolve toda a Companhia, que atua de acordo com as Diretrizes Comerciais e de Relacionamento com o Cliente. As normas incluem aspectos de natureza comercial, como a melhoria contínua de processos e do equilíbrio dos interesses entre clientes, acionistas e preceitos legais e regulatórios. Difundidas entre todo o corpo funcional, os Princípios do Relacionamento com o Cliente determinam:

- **Comunicação:** ser claro e objetivo ao atender as solicitações dos clientes.
- **Lealdade:** informar ao cliente somente o que tiver certeza, honrar os compromissos assumidos e prometer apenas o que puder ser cumprido.
- **Integridade:** agir de maneira correta, imparcial e justa nas atividades diárias.
- **Educação:** respeitar e tratar a todos sempre com cortesia.
- **Nortear:** orientar as pessoas sobre o negócio e sobre os riscos e perigos da energia elétrica.
- **Transparência:** ser claro nas informações prestadas para gerar confiança no relacionamento com os clientes.
- **Excelência:** prestar o serviço com excelência, qualidade e comprometer-se em tornar a Elektro a Distribuidora mais admirada do Brasil.

Há ainda reuniões mensais do Comitê Temática Clientes, com a participação de gestores de todas as Diretorias, para avaliar as necessidades e expectativas dos usuários, assim como os resultados de pesquisas de satisfação. No encontro são tratadas também manifestações obtidas pelos canais de relacionamento, e monitorados planos de ação desenvolvidos para esse público. Além disso, no ano foram criados oito grupos focais para o aprofundamento dos principais tópicos que impactam a percepção da qualidade da distribuição de energia elétrica e do atendimento dos consumidores: Serviços em Campo, Fornecimento de Energia, Iluminação Pública, Conta de Luz, Focus Group, Grupo Desafio, Atendimento ao Cliente e Mídia/Imagem/Informação. Como resultado das reuniões dos grupos, foram propostas 123 ações com foco nos clientes, 92% das quais já haviam sido concluídas ao final do exercício.

CENÁRIO

A Elektro distribui energia elétrica a 2,4 milhões de clientes e atende uma população de cerca de 6 milhões de pessoas em 228 municípios. Desde 2006, a base de consumidores apresenta crescimento, de cerca de 3% ao ano. Em 2013, houve a incorporação de 64 mil clientes, evolução de 2,8% na comparação com 2012.

O consumo de energia elétrica na área de concessão não é muito vulnerável às oscilações de determinados setores da economia, visto que a base de clientes industriais da Organização é bastante diversificada. Nesse sentido, para garantir a qualidade do serviço prestado e a eficiência do relacionamento, a Elektro promoveu melhorias em sua estratificação comercial, cuja metodologia geral é estabelecida pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). A Distribuidora aperfeiçoou os critérios de segmentação, subdividindo-os em níveis que permitem customização de canais de atendimento, comunicação direcionada, forma de atuação, relacionamento

e cobrança. A segmentação do Grupo A, por exemplo, foi revista com base em processo elaborado pela Fundação Instituto de Administração (FIA), da Universidade de São Paulo (USP), que inclui variáveis demográficas e operacionais e fatores situacionais. Outro refinamento foi a utilização do critério de capacidade de gerar negócios para empresas do Grupo Iberdrola, que considera características de consumo (valor da fatura), oportunidades de negócios, impactos na imagem, complexidade das necessidades e expectativas, variáveis operacionais e processo de compra.

ESTRATIFICAÇÃO COMERCIAL

Segmento	Característica	
Grupo A	Grandes clientes	Grupos de unidades consumidoras cuja soma das demandas contratadas seja superior ou igual a 500 kW e que se enquadrem nos seguintes segmentos: alimentos e bebidas, concessionárias de energia, grandes consumidores, sucroalcooleiro/biomassa/geração, embalagem e plásticos, médios consumidores, automotivos e componentes industriais e construção civil e móveis, corporativos e os clientes livres.
	Grupo A	Clientes conectados em tensão superior a 2,3 kV que não se enquadram nos perfis dos Grandes clientes
	Institucional	Poder público municipal, autarquias, fundações, hospitais, prefeituras e santas casas.
Grupo B	Corporativo	Conjunto de unidades consumidoras de uma mesma organização de identidade jurídica que gerenciam sua infraestrutura de energia elétrica de forma corporativa ou centralizada.
	Grupo B	Clientes com fornecimento em baixa tensão, em sua maioria residenciais e rurais.

NÚMERO DE CONSUMIDORES POR CLASSE |GRI EU3|

	2011	2012	2013
Número de consumidores atendidos – Cativos	2.253.735	2.307.630	2.372.422
Residencial	1.762.911	1.760.698	1.810.682
Residencial baixa renda	156.176	191.159	201.241
Comercial	159.181	177.862	182.026
Industrial	24.080	23.914	23.360
Rural	127.536	128.924	129.466
Público	23.851	25.073	25.647
Número de consumidores atendidos – Livres	70	104	114

ATENDIMENTO QUALIFICADO

Os consumidores da Elektro têm à disposição 228 Espaços de Atendimento ao Cliente, localizados em todos os municípios da área de concessão, nos quais são ofertados todos os serviços da Empresa: ligações novas, emissão de segunda via da conta, consulta a débitos, troca de nome do titular da fatura, entre outros. Em 2013, foram transferidos e remodelados dois espaços, nas cidades paulistas de Limeira e Dracena. Desenvolvidos em conceito modelo, são estrategicamente localizados, amplos, confortáveis, e contam com diversas funcionalidades, como controle de fila e terminais de autoatendimento (totem).

Todos os locais presenciais de relacionamento com clientes contam com sistema de atendimento preferencial, inclusive a pessoas com deficiência (PCDs), recebidas por atendentes treinados para a função. A Companhia também dispõe de rampa para acesso e banheiros adaptados em alguns locais, o que beneficia cerca de 72% dos consumidores. Além disso, desde 2008 a Empresa oferece a conta de energia em Braille para pessoas com deficiência visual. Já clientes com deficiência auditiva ou de fala têm à disposição canal exclusivo e gratuito: o telefone 0800-701-0155. |GRI EU24|

O relacionamento qualificado é garantido ainda por duas unidades móveis de atendimento ao Cliente, nas quais são oferecidos todos os serviços disponíveis no atendimento presencial, e divulgadas informações institucionais e orientações sobre o consumo seguro e eficiente de energia elétrica. As unidades possibilitam a representação adequada da Empresa em eventos com grande fluxo de pessoas e em ações externas de Relacionamento com o Cliente promovidas pela Organização. Em 2013, elas percorreram 46 municípios e atenderam a mais de 5.000 solicitações.

A Companhia também mantém portal eletrônico, que atende 46% de toda a demanda dos clientes por serviços e informações, e no qual o esclarecimento de dúvidas pode ser feito por meio de chat em tempo real. Desde 2012, os clientes podem também optar por receber a conta de luz por e-mail, um serviço gratuito que reduz a impressão e o acúmulo de papel e, conseqüentemente, traz benefícios ambientais e econômicos. Para assuntos gerais, o cliente tem à disposição o e-mail atendimento@elektro.com.br; para temas específicos, pode contar com atendimento especializado e dedicado nos seguintes e-mails: recepção de projetos elétricos e atendimento a projetistas (projeto.particular@elektro.com.br); atendi-

mento a solicitações do poder público (poder.publico@elektro.com.br); e atendimento personalizado a clientes de média e alta tensão (grupoa@elektro.com.br).

A Elektro mantém também canal de atendimento 24 horas via SMS (*Short Message Service* – mensagem pelo celular), pelo qual é possível informar falta de energia, pedir religação e consultar débitos, entre outros serviços, tudo sem custos. Em 2013, os serviços por SMS também foram incrementados com o projeto piloto Aviso de Atendimento de Serviços Comerciais. Assim, quando é solicitada uma ligação nova, cujo prazo de atendimento é de 5 dias, a Elektro envia um SMS um dia antes para que o cliente possa se programar. Para usufruir os benefícios do atendimento por mensagem pelo celular, basta enviar uma mensagem para o número 26655. Outro canal de relacionamento é o Ligado, que permite aos consumidores escolher o meio de comunicação (telefone, internet, correspondência) e as informações que desejam receber. Ao final de 2013, mais de 311 mil pessoas estavam cadastradas para relacionamento via e-mail e mais de 1 milhão na base SMS. Com a adoção desses mecanismos, aproximadamente 50% dos avisos de desligamento programados são enviados por SMS, 10% por e-mail e 40% por carta.

Desde 2011, a Elektro utiliza a tecnologia de Leitura e Entrega Simultânea (LES) de Conta de Luz. Por meio de um minicomputador (PDA – *Personal Device Assistant*), o agente de faturamento transmite os dados de leitura do relógio para o sistema de faturamento. Após a validação das informações, a fatura é emitida em impressora portátil e entregue ao cliente. Todo o processo leva cerca de 46 segundos, ou seja, proporciona mais agilidade e confiabilidade na entrega das contas.

O compromisso com a satisfação é expresso ainda pelo fato de a Central de Relacionamento com Clientes (CRC) ser operada apenas por colaboradores próprios e constantemente capacitados. Os recursos são dimensionados por Sistema de Workforce Tephra, que adequa a demanda ao número de colaboradores e às posições de atendimento disponíveis, garantindo alto desempenho e monitoramento em tempo real das ligações. A Unidade de Resposta Audível (URA) também conta com menu dinâmico e tecnologias que tornam o atendimento mais rápido e assertivo, já que os consumidores são logo identificados para que sejam oferecidas as opções de acordo com seus perfis, porém mantendo-se a alternativa de falar com um atendente a qualquer momento.



Cliente Elektro no Espaço de Atendimento Presencial de Limeira



Eletricista de Votuporanga e cliente Elektro

No exercício, a URA foi dotada de novas funcionalidades, como cadastramentos de falta de energia e falha em iluminação pública, solicitação de envio de código de barras por SMS e demonstrativo para pagamento.

Clientes de média e alta tensão, que demandam informações diferenciadas sobre aspectos contratuais, tarifas e regulação setorial, são atendidos por equipe de especialistas. A segmentação é uma ferramenta que possibilita conhecer as necessidades e expectativas de cada público, o que fortalece a percepção da imagem da Companhia. Nesse sentido, a Elektro dispõe também de Conselho de Consumidores, formado por representantes das classes residencial, comercial, industrial, rural, Poder Público e Procon. O órgão, de caráter consultivo, trata de temas relacionados à prestação do serviço público de energia elétrica e destina-se a avaliar e orientar sobre fornecimento, tarifas e adequação das atividades direcionadas ao consumidor. Por isso, é um valioso meio para diagnosticar necessidades, colher sugestões e viabilizar condições que possibilitem melhorar a qualidade dos serviços de fornecimento.

ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

	2011	2012	2013
Total de ligações atendidas (<i>call center</i>)*	5.089.729	4.568.984	4.333.140
Número de atendimentos nos escritórios regionais	1.634.671	1.918.132	2.429.842
Número de atendimentos por meio de internet	4.234.743	5.249.564	6.578.285

*Contempla as chamadas atendidas na Unidade de Resposta Auditável (URA)

Em agosto de 2013, a Companhia adotou ainda nova estrutura para atendimento das manifestações dos clientes, que incluem solicitações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias de procedimentos irregulares. As mudanças foram motivadas pela revisão da Resolução 414/10 da Aneel – que determina prazos para as distribuidoras de energia solucionarem os questionamentos recebidos – e pelo compromisso de melhoria contínua dos processos, além de agilizar e melhorar o atendimento. O intuito foi aprimorar a classificação, o direcionamento e tratamento das manifestações, facilitar a gestão dos prazos e dar ainda mais confiabilidade na apuração dos indicadores comerciais DER e FER. As novidades no sistema já permitiram ganhos expressivos, como reduções de 50% do tempo na abertura de ordem de serviços (OS) do Grupo A e do Grupo B, ou seja, de 3 minutos para 1 minuto e 30 segundos; e diminuição de 67% do prazo na baixa das OS's do Grupo A e B, de 3 a 5 minutos para 1 minuto. Também houve redução de 35% das OS's de reclamações (variação de consumo, erro e impedimento de leitura e no LES) enviadas para campo.



SATISFAÇÃO

Por meio de outras ações e do monitoramento e da análise dos resultados de pesquisa de satisfação dos clientes, a Elektro visa elevar constantemente o nível e a qualidade do atendimento e dos serviços prestados. Os principais indicadores são o Índice Aneel de Satisfação de Clientes (Iasc) e o Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP), calculado anualmente pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee).

SATISFAÇÃO DOS CONSUMIDORES [GRI PR5]

	2011	2012	2013
Índice Aneel de Satisfação de Clientes – Iasc (%)	-*	67,9%	55,9%
Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida – ISQP/Abradee (%)	86,5%	89,3%	80,0%

* Aneel não realizou a pesquisa em 2011

No período, ainda que tenha mantido um patamar de satisfação com 80% dos clientes satisfeitos e muitos satisfeitos, a Elektro teve seus resultados afetados pelo expressivo aumento de descargas atmosféricas, que geraram ocorrências técnicas e interrupção de energia em vários pontos da área de concessão. Mudanças no sistema de iluminação pública, que gradativamente passarão a ser responsabilizadas do governo municipal e não mais das distribuidoras de energia, também impactaram os índices pesquisados.

A Companhia também participa de pesquisa para avaliar a percepção de clientes atendidos em média e alta tensão (Grupo A e Grandes Clientes). São analisados itens como fornecimento de energia, disponibilidade de informações, orientação, fatura de energia, atendimento (nos tópicos gerente de contas, Central de Relacionamento com Clientes, equipe de serviços e agência virtual), imagem e responsabilidade social. Na pesquisa de 2013, a Elektro obteve índice de satisfação da qualidade percebida de 86,6%, 4,9 pontos percentuais mais que na edição do ano anterior.

A Empresa também tem seu desempenho medido por indicadores operacionais de qualidade (*saiba mais na página 93*) e, desde 2010, pelos indicadores DER (Duração Equivalente de Atendimento à Reclamação) e FER

50%

Redução do tempo na abertura das ordens de serviços (OS) do Grupo A e B com a adoção de nova estrutura para atendimento

(Frequência Equivalente de Atendimento à Reclamação). A DER trata do tempo médio para solução das reclamações, e a FER da frequência de ocorrência de uma reclamação a cada mil unidades consumidoras. Em 2013, a Aneel estabeleceu metas a serem cumpridas pelas distribuidoras em relação a FER.

Todos os resultados, assim como as informações provenientes dos canais de relacionamento e de iniciativas de engajamento, são a base para a criação de planos de ação, especialmente em dois grandes momentos: na Semana do Cliente e na Hora do Cliente. A primeira acontece no primeiro semestre de cada ano, quando acontecem palestras e atividades para despertar a atenção sobre o tema cliente e mobilizar os colaboradores a respeito do compromisso com a excelência no relacionamento. No segundo semestre, após a divulgação do ISQP, a Empresa realiza a Hora do Cliente, ocasião em que os colaboradores planejam ações de aperfeiçoamento a partir dos pontos de melhorias detectados.

Oportunidades de aperfeiçoamento nos processos internos a partir das opiniões e manifestações dos clientes sobre um serviço ou atendimento são também identificadas e tratadas pela Ouvidoria (*saiba mais na página 75*).



SAÚDE E SEGURANÇA | GRI PR1

Durante todo o processo de desenvolvimento de projetos, a Elektro analisa aspectos relacionados à saúde e à segurança de seus clientes.

Planejamento de recursos energéticos

Na fase de elaboração dos projetos de construção de subestações e linhas de transmissão, são promovidos estudos, e é elaborado um relatório de impacto ambiental, apresentado ao órgão competente para análise e posterior aprovação.

Distribuição de energia

Para minimizar impactos ambientais ocasionados por conta do vazamento de óleo isolante proveniente de avarias ou furtos de transformadores nas vias públicas, há o Plano de Atendimento a Emergências Ambientais (PAE). Ele engloba contrato corporativo com empresa especializada que, quando acionada, adota medidas de contenção e mitigação de possíveis contaminações. Também são mantidos planos de emergência e contingência para respostas rápidas às eventuais ocorrências de interrupção de grande porte no sistema elétrico.

A Elektro realiza ainda manutenções preventivas e corretivas e auditorias que visam à redução da duração e quantidade de interrupções no fornecimento de energia elétrica – bem essencial à qualidade de vida e ao desenvolvimento da área de concessão. Já com foco na segurança, promove o desligamento automático da energia da área afetada em caso de ruptura de cabos elétricos.

Uso de energia

Informações sobre o consumo consciente e seguro de energia elétrica são divulgadas em mídias de massa (rádios, televisão, jornais e outdoors), na conta de luz, em mensagem de espera na Central de Relacionamento com Clientes (CRC), em banners nos Espaços de Atendimento ao Cliente, no portal eletrônico da Distribuidora e por meio do projeto Elektro nas Escolas (saiba mais na página 82). A Companhia realiza também campanhas preventivas, em especial a Semana Nacional de Segurança com a População, realizada anualmente em parceria com a Abradee. Em 2013, a ação envolveu a visita de representantes das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas) da Empresa a associações e instituições de ensino e saúde de 25 cidades da área de concessão, que levaram informações para a conscientização de mais de 4 mil pessoas. **|GRI EU24|**

Desenvolvimento do conceito do serviço

Também foca em iniciativas direcionadas à educação para o uso adequado e seguro da energia elétrica (saiba mais na página 78 a 82).

Certificação

A saúde e a segurança são aspectos considerados em todos os processos de planejamento e engenharia e nas operações técnica e comercial. São mantidos procedimentos e regras certificados pela norma OHSAS 18001.

Marketing e promoção

Em geral, as campanhas e os materiais divulgados pela Elektro têm cunho educativo e, além de informarem sobre o consumo consciente e seguro da energia elétrica, podem incluir a divulgação de índices de acidentes com a população.

Disposição, reutilização ou reciclagem

A Distribuidora encaminha lâmpadas de prédios próprios, iluminação pública e os refrigeradores trocados em projetos de eficiência energética para descontaminação por empresas especializadas.

Todas essas iniciativas buscam evitar 100% os incidentes com a população. Esse é o objetivo da Companhia, que, ao fim de 2013, possuía 65 demandas judiciais relativas a incidentes em geral com a população, com valor total de R\$ 51 milhões, dos quais R\$ 3 milhões provisionados em razão de decisões desfavoráveis, mas não definitivas. No ano, 10 novos pedidos chegaram e outras 30 ações foram encerradas. No exercício, foram registrados 18 acidentes com usuários do serviço envolvendo bens da Empresa. **|GRI EU25|**

ACIDENTES COM A POPULAÇÃO

	2011	2012	2013
Taxa de gravidade (TG) de acidentes com terceiros (população) por choque elétrico na rede concessionária	987	1.031	979
Número de acidentes (inclui lesões e fatalidades)	18	19	18

AÇÕES DE REFORÇO DA SEGURANÇA COM A POPULAÇÃO |GRI EU24|

Ação	Plano de Comunicação
Campanha de Segurança para a População	Elektronews: E-mail informativo trimestral, divulgado para os principais clientes da Elektro; e informativo de segurança nas contas de energia
Semana Nacional de Segurança com a População	Divulgações em banner e panfletos no Espaço de Atendimento; e palestras em escolas e associações de bairro
Blitz da Cipa em obras e construções	As Cipas das regiões promovem blitz para orientar os trabalhadores, principalmente da construção civil, quanto aos riscos de trabalho próximos à rede de energia.
Entrevistas em TVs sobre os riscos de empinar pipa nas proximidades de redes e os riscos de ligação de enfeites de natal	Entrevistas em TVs regionais (EPTV, TV Claret e TV Mix)
Press releases	Diversos press releases enviados pela assessoria de imprensa da Elektro aos principais canais de comunicação da área de concessão
Cine Elektro	Antes do início de cada sessão de filmes, é apresentado um vídeo com dicas e informes de segurança para a população
Elektro nas Escolas	Ação de responsabilidade social para as escolas da área de concessão, ocasião em que o tema segurança é tratado

ACESSO À ENERGIA | GRI EU23 |

A Elektro atua para garantir, em toda a sua área de concessão, o acesso à energia elétrica, promovendo o bem-estar e a qualidade de vida da população. Dessa forma, a Distribuidora mantém as seguintes iniciativas para proporcionar o acesso à energia:

Pagamento subsidiado de contas

Concedidos descontos de 30% a 70% no faturamento de energia para entidades assistenciais e hospitais.

Tarifas especiais


Ofertadas aos clientes que apresentam o Número de Identificação Social (NIS) do Governo Federal (CadÚnico), Número de Identificação do Trabalhador (NIT), com renda familiar per capita até ½ salário mínimo nacional, ou o Número do Benefício (NB) do Benefício da Prestação Continuada (BPC).

Programas para populações remotas sem conexão à rede

O atendimento de comunidades caiçaras, aldeias indígenas, quilombolas, entre outras, em locais onde não há possibilidade de conexão à rede com a instalação de sistemas isolados fotovoltaicos.

Programas para assegurar o acesso universal à distribuição de eletricidade

Luz para Todos – Recursos obtidos do Governo Federal por meio de linha de financiamento com Eletrobras para expansão de redes de média tensão e baixa tensão por meio da instalação de postes e transformadores, beneficiando cerca de 57.000 pessoas. A área de concessão da Elektro é considerada universalizada, mas a cada ano há novas ligações a serem efetuadas (o percentual total da população não atendida, em áreas urbanas e rurais, é de 0,03%). Universalização – Recursos obtidos do Governo Federal por meio de linha de financiamento com o Banco Nacional de Desenvolvi-

mento Econômico e Social (BNDES), favorecendo cerca de 305.000 pessoas com expansão de redes de média tensão e baixa tensão por meio da instalação de postes, transformadores, padrões e medidores, além da instalação de sistemas fotovoltaicos compostos por painéis solares, controladores de carga, inversores de tensão (DC/AC) e baterias. |GRI EC8, EU4, EU26  |

Formalização de ligações não autorizadas

São realizadas no âmbito do Energia Comunitária, projeto que reúne ações de segurança por meio da reforma das instalações internas de residências, conscientização e promoção do consumo racional e seguro de energia elétrica – o que, conseqüentemente, possibilita a redução no valor na conta de energia e a melhoria da qualidade de energia e da segurança das instalações. (saiba mais na página 78).

Acordos em modalidades de pagamento e ajuda para obter reconexão dos serviços desligados

A Elektro tem duas modalidades de parcelamento: informal, para débitos de até R\$ 6.000,00 de clientes cortados, desligados e eventualmente para clientes ligados do Grupo B (baixa tensão), para os quais não é exigido o Termo de Compromisso e Acordo para Pagamento (TCAPD); e formal, em que há exigência do TCAPD, válida para clientes do Grupo B com débitos acima de R\$ 6.000,00 e para todos os clientes do Grupo A (alta tensão) independentemente do valor do débito. Os parcelamentos podem ser quitados via agentes recebedores, instituições financeiras e lotéricas. Já para obter a reconexão dos serviços, a Empresa oferece flexibilidade nas condições de parcelamento, com juros abaixo dos fixados no mercado. Ao quitar a primeira parcela, o cliente pode solicitar o pedido de religação.

Serviços de saúde

A Elektro mantém cadastro de clientes que não podem ter o fornecimento de energia elétrica interrompido, como hospitais, postos de saúde e os que utilizam equipamentos vitais. Esse controle permite tratativa diferenciada nos casos de suspensão de fornecimento por falta de pagamento e desligamentos programados para manutenção da rede elétrica.

Suspensão de fornecimento

O corte é sempre o último recurso, razão pela qual a Empresa desenvolveu em 2013 um modelo de propensão ao pagamento aos clientes inadimplentes. Os consumidores são segmentados, e as ações de cobrança são adotadas de acordo com os diferentes perfis.



NÚMERO DE DESLIGAMENTOS RESIDENCIAIS POR FALTA DE PAGAMENTO E PRAZO DE RELIGAÇÃO |GRI EU27|

	2011	2012	2013
Desconexão e a regularização do pagamento			
Menos de 48 horas	145.146	130.343	114.235
48 horas a 1 semana	35.793	30.004	31.011
1 semana a 1 mês	31.556	25.523	26.451
1 mês a 1 ano	19.585	19.907	21.801
Mais de um ano	12	-	-
Religação após regularização do pagamento			
Menos de 24 horas	102.812	101.830	89.179
Entre 24 horas e 1 semana	31.473	37.537	32.834
Mais de uma semana	75.536	49.754	44.531

PROGRAMAS DE ACESSO |GRI EC8, EC9|

	Luz para Todos	Universalização
Atendimentos efetuados	57.000	305.780
Tipo (espécie, serviço, <i>pro bono</i>)	Na forma convencional: Expansão de redes de média tensão e baixa tensão com instalação de postes, transformadores, padrões e medidores.	Somente na forma convencional: Expansão de redes de média tensão e baixa tensão com instalação de postes e transformadores.
Impactos positivos	Na forma alternativa: Instalação de sistemas fotovoltaicos compostos por painéis solares, controladores de carga, inversores de tensão (DC/AC) e baterias.	Atende sem nenhum ônus os clientes situados tanto na área urbana quanto na rural com carga \leq 50 kW, desde que tenha um ponto de consumo e o padrão de energia já instalado. O que diferencia o atendimento desse plano e o Luz para Todos é a doação dos itens aos clientes, evitando assim o comprometimento da renda familiar para aquisição de itens para utilização da energia.
Impactos negativos	Na forma convencional: Necessidade de abertura de faixas em matas e corte de árvores para passagem da rede alterando a fauna e flora locais. Essas aberturas de faixas são tratadas exclusivamente pela área de Meio Ambiente, que solicita autorização aos órgãos ambientais responsáveis e posteriormente realiza compensação ambiental. Na forma alternativa: Não há impactos ambientais diretos e sim visuais. Se porventura a propriedade do cliente estiver situada dentro de Área de Preservação Permanente (APP), a Elektro realiza solicitação ao órgão ambiental competente e, após autorização, realiza a instalação do equipamento.	

Eletricista em atividade de restabelecimento em Cajati





PESSOAS

Em 2013, a Elektro refinou seu processo de seleção de colaboradores, que passou a contar com a participação das equipes na etapa final para as posições de liderança - uma mostra de valorização das opiniões internas e do bom clima laboral.

Com ações de reconhecimento, a Empresa busca atrair profissionais engajados e alinhados à cultura organizacional. No ano, a taxa de rotatividade foi menor do que a de 2012 e o índice de aproveitamento interno alcançou 93,4%.

GESTÃO DE COLABORADORES

A Elektro reconhece que o capital humano é um de seus principais ativos. Assim, visa promover o respeito, a felicidade e o encantamento entre os profissionais.

Aprimorada continuamente, em consonância com mudanças nos cenários interno e externo, a política de gestão de pessoas na Elektro busca patamares de excelência, para que profissionais e Empresa possam juntos se aprimorar por meio da convergência de propósitos individuais e corporativos. Por isso, os investimentos em capacitação, segurança, qualificação dos processos e das atividades, aproveitamento interno e clima laboral visam ao encantamento dos empregados. A Elektro é uma empresa humanizada e, como tal, reconhece que os colaboradores são seu principal e mais importante ativo, e que resultados sustentáveis só são possíveis com o comprometimento decorrente da felicidade e do respeito nas rotinas de trabalho.

O processo de recrutamento e seleção está alinhado à estratégia, à Missão, à Visão, aos Valores e ao Modelo de Gestão por Competências, que rege todas as práticas de recursos humanos. As posições são prioritariamente preenchidas por meio de movimentação e aproveitamento interno, considerando a avaliação das aptidões e do desempenho, o que permite oferecer oportunidades de carreira. Todos os empregados que participam de processos internos recebem *feedback*, para que sejam estimulados os desenvolvimentos na Companhia.

Em 2013 houve refinamento do processo de seleção, que passou a contar com a participação das equipes na etapa final para as posições de liderança. Já a igualdade e diversidade são garantidas pela aplicação do Código de

Ética, que condena qualquer tipo de discriminação. Todos os colaboradores e fornecedores têm conhecimento do documento e da política de recrutamento e seleção. Para incentivar a contratação de pessoas com deficiência (PCD), a Elektro mantém a Escola Inclusiva Elektro (*saiba mais na página 62*), e, para inclusão de menores, faz parceria com instituições como o Senai e ONGs especializadas no desenvolvimento de jovens aprendizes que, após a contratação, são acompanhados por tutores das áreas em que irão atuar e de Recursos Humanos. A Organização possui ainda a Escola de Eletricistas, proje-

to de capacitação, de cunho social, que garante mão de obra qualificada nos municípios atendidos pela Empresa (*confira na página 63*).

Ao fim do exercício, a Distribuidora matinha 3.695 colaboradores e 1.411 terceiros de empresas parceiras. A taxa de rotatividade foi de 11,4% – 0,8 ponto percentual menor do que a de 2012 –, com 432 contratados e 407 desligados. Já o índice de aproveitamento interno alcançou 93,4%, demonstrando a eficácia da estratégia de desenvolvimento contínuo do quadro funcional.

QUADRO DE COLABORADORES | GRI LA1|

Nº Total de Trabalhadores (em 31 de dezembro de 2013)	Homens	Mulheres	Total
Total de trabalhadores	3.223	472	3.695
Por prazo indeterminado ou permanente	3.176	444	3.620
Tempo integral	3.051	239	3.290
Meio período	125	205	330
Por prazo determinado ou temporário	47	28	75
Trabalhadores contratados/terceiros*	Homens	Mulheres	Total
Por prazo indeterminado ou permanente	-	-	1.411
Por prazo determinado ou temporário	-	-	-
Outros	Homens	Mulheres	Total
Estagiários	20	11	31
Aprendizes	12	13	25
Profissionais autônomos ou liberais	ND	ND	ND
Total	32	24	56
Por região	Empregados	Terceiros*	Outros
Região Centro	710	-	-
Região Leste	637	-	-
Região Oeste	715	1.411	-
Região Sul	763	-	-
CRC	285	-	-
Sede	585	-	-

*Não há controle de terceiros por gênero e região



COMPOSIÇÃO DO QUADRO FUNCIONAL |GRI LA13|

Por categoria funcional	Homens		Mulheres	
	Nº	Percentual	Nº	Percentual
	3.223	87%	472	13%
Presidente	1	100,0%		0,0%
Diretor	2	40,0%	3	60,0%
Gerente-Executivo	12	85,7%	2	14,3%
Especialista Master	3	100,0%		0,0%
Gerente	22	66,7%	11	33,3%
Especialista Sênior	10	90,9%	1	9,1%
Especialista	41	73,2%	15	26,8%
Supervisor	74	94,9%	4	5,1%
Universitário	291	67,1%	143	32,9%
Técnico	443	97,6%	11	2,4%
Administrativo	178	40,5%	261	59,5%
Operacional	2.134	99,6%	8	0,4%
Aprendiz	12	48,0%	13	52,0%
Por faixa etária				
Até 30 anos	1.164	85,2%	202	14,8%
De 31 a 50 anos	1.844	87,9%	253	12,1%
Mais de 50 anos	215	92,7%	17	7,3%
Por raça				
Branços	2.572	86,6%	397	13,4%
Negros (pretos e pardos)	598	89,9%	67	10,1%
Amarelos	28	80,0%	7	20,0%
Indígenas	5	83,3%	1	16,7%
Não informado	20	100,0%		0,0%
Por grupos minoritários				
Pessoas com deficiência (PCDs)	33	67,35%	16	32,65%
Estrangeiros	0	0,0%	1	100%

TAXA DE ROTATIVIDADE |GRI LA2|

	Homens		Mulheres	Total
Número de empregados ao final do período	3.223	472		3.695
Nº total de empregados desligados no período*	332	75		407
Nº total de novos contratados no período	333	99		432
Taxa de rotatividade (%)	10,3%	18,4%		11,4%
Rotatividade por faixa etária	Homens	Mulheres		Total
Até 30 anos	1.164	202		1366
Nº total de empregados desligados	135	48		183
Nº total de novos contratados	225	70		295
Taxa de rotatividade (%)	15,5%	29,2%		17,5%
De 30 a 50 anos	1.844	253		2097
Nº total de empregados desligados	151	22		173
Nº total de novos contratados	107	27		134
Taxa de rotatividade (%)	7,0%	9,7%		7,3%
Mais de 50 anos	215	17		232
Nº total de empregados desligados	46	5		51
Nº total de novos contratados	1	2		3
Taxa de rotatividade (%)	10,9%	20,6%		11,6%
Rotatividade por região	Homens	Mulheres		Total
Sede	402	183		585
Nº total de empregados desligados	35	19		54
Nº total de novos contratados	26	24		50
Taxa de rotatividade (%)	7,6%	11,7%		8,9%
Central de Relacionamento com Clientes (CRC)	68	217		285
Nº total de empregados desligados	20	38		58
Nº total de novos contratados	16	54		70
Taxa de rotatividade (%)	26,5%	21,2%		22,5%
Região Sul	736	27		763
Nº total de empregados desligados	57	1		58
Nº total de novos contratados	57	4		61
Taxa de rotatividade (%)	7,7%	9,3%		7,8%
Região Oeste	697	18		715
Nº total de empregados desligados	65	9		74
Nº total de novos contratados	63	10		73
Taxa de rotatividade (%)	9,2%	52,8%		10,3%
Região Leste	622	15		637

Nº total de empregados desligados	73	3	76
Nº total de novos contratados	84	3	87
Taxa de rotatividade (%)	12,6%	20,0%	12,8%
Região Centro	698	12	710
Nº total de empregados desligados	82	5	87
Nº total de novos contratados	87	4	91
Taxa de rotatividade (%)	12,1%	37,5%	12,5%
Tempo médio de atuação dos empregados que deixaram a empresa no ano (em meses)	Homens	Mulheres	Total
Até 30 anos de idade	33,2	37,4	34,3
De 30 a 50 anos	111,7	80,4	107,8
Mais de 50 anos	305,3	201,7	295,1

*Empregados que deixaram o emprego no período voluntariamente, por demissão, aposentadoria ou morte em serviço.

ATIVIDADES DE PARCEIROS | GRI EU17

	Dias trabalhados (total)
Atividades de construção (base de concreto de poste)	3.289
Atividades de manutenção (poda de vegetação)	65.780
Outras (administrativos, TI, segurança patrimonial, limpeza e transporte, entre outros)	287.914

INCENTIVO AO PROTAGONISMO

Atenta às tendências mundiais, a Elektro criou sua própria rede social, a Conecta, que, no exercício de 2013, alcançou 2, 2 mil acessos. Diferente das redes sociais externas, ela é corporativa, ou seja, as postagens são relacionadas a carreira e desenvolvimento profissional, contato dos colaboradores com áreas de interesse, Diretoria e Presidência, troca de melhores práticas, envio de ideias e, claro, integração e mais convívio online entre as equipes. O incentivo ao protagonismo e à participação é uma das premissas da rede. Assim, foram os próprios colaboradores que a batizaram – lançado o concurso, 236 pessoas participaram, e 831 sugestões de nome foram apresentadas.

A Conecta mantém os profissionais informados sobre as últimas novidades da Distribuidora, possibilitando a

gestão do conhecimento interno e o incentivo ao desenvolvimento de carreira. Os colaboradores podem conhecer as “páginas” de outras áreas e manifestar sua vontade de movimentação e crescimento profissional ao clicar no ícone “Tenho interesse de trabalhar aqui”. Assim, quando uma vaga é aberta, são automaticamente convidados a participar do processo seletivo. Para maior assertividade, são informados descrição, critérios e competências requeridas para cada uma das posições.

Outra funcionalidade é a integração – aspecto importante, já que a área de concessão da Companhia é bastante dispersa. Todos os colaboradores estão identificados, com fotografia, na Conecta. Além disso, quando uma nova posição é aberta, são priorizados colaboradores com bom desempenho que atuam fora de seus municípios e desejam voltar às suas cidades de origem.



ELEKTRO MAIS ENERGIA

O programa de estágio Elektro Mais Energia tem por objetivo a captação e contratação de jovens talentos que contribuam com processos de melhoria e inovação resultantes da aliança entre a prática e o conhecimento acadêmico. O programa visa ainda ao desenvolvimento dos estudantes para posições técnicas, administrativas e executivas, e à formação de profissionais comprometidos com a cultura, os Valores e os resultados da Distribuidora.

No exercício, o Mais Energia foi repaginado. A liderança passou a participar de todo o processo, e um gestor acompanha os universitários desde a etapa de seleção até o início do trabalho. As famílias e/ou amigos também foram envolvidos e convidados a conhecer a Empresa e seus diferenciais em parceria com os jovens, de forma a contribuir para a formação e o desenvolvimento deles. Outra novidade foi a inclusão de job rotation, com passagens por duas ou três áreas antes da escolha final do local de atuação, para melhor aproveitamento dos estudantes, além da promoção de melhorias no acompanhamento das atividades.

Há ainda ações realizadas por área, de acordo com as atividades definidas pelas equipes de clima e a estratégia de desenvolvimento dos jovens. A Diretoria Jurídica, por exemplo, mantém o Café com o Estagiário para promover o compartilhamento e a gestão do conhecimento. No ano, a área desenvolveu o Manual do Estagiário, com informações sobre as atividades e responsabilidades principais.

Com todos esses diferenciais, o Elektro Mais Energia de 2013 foi amplamente divulgado, por meio da página da Distribuidora no Facebook e de visitas de representantes da Empresa a universidades e da manutenção de estande em feira de recrutamento. Como resultado, mais de 2,7 mil jovens do penúltimo ou último ano de graduação se inscreveram no programa, dos quais 44 foram selecionados para ações de desenvolvimento estruturado – fato que influencia o alto índice de efetivação, de 50% nos últimos quatro anos. No encerramento do programa, os jovens talentos apresentam um projeto que agrega conhecimento profissional e retorno estratégico para a Elektro.

SEGURANÇA, VALOR NÚMERO UM

Diversos programas e ações são mantidos para garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável, o que é pré-requisito para o desenvolvimento de qualquer projeto ou adoção de processos na Companhia. De acordo com as Diretrizes de Segurança, Saúde e Meio Ambiente, é obrigatório o uso de equipamentos e ferramentas de proteção individual (EPIs) e coletiva (EPCs), e os colaboradores são incentivados a recusar qualquer atividade que possa ser considerada perigosa.

A Distribuidora conta com Comitê de Segurança, que representa todo o quadro funcional e se reúne mensalmente para debater os resultados e acompanhar estrategicamente as ações para a conquista de zero acidente. São mantidas ainda 35 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipa) e equipes de segurança em cada região e na Central de Relacionamento com Clientes (CRC). Na Sede Corporativa, atua uma equipe multiprofissional composta por uma engenheira de segurança, uma médica, duas enfermeiras do trabalho, um técnico de segurança, seis analistas, além de especialistas na área. A Organização também mantém brigadas de emergência em suas instalações. Em 2013, foram treinados 230 brigadistas. **|GRI LA6|**

Desde 2005, a Elektro adota procedimento de Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos (Ipar) para mapear e controlar todos os riscos de todas as suas atividades, sejam operacionais, sejam administrativos. O tema é destaque também nos Diálogos Estratégicos de Segurança e Comportamento (Desc's), que fomentam e incentivam a participação e o protagonismo dos colaboradores para inovar em equipe e promover o diálogo de melhoria contínua, especialmente em relação a aspectos de segurança, saúde e meio ambiente. Os encontros, que são diários, abordam temas como planejamento, qualidade, comunicação, ações corporativas e análises dos resultados semanais.

Como principal Valor, a Segurança está presente na Missão da Elektro, e sua garantia é responsabilidade de todos. A Cipa realiza inspeções mensais das atividades, e

5.106 COLABORADORES

Compunham o quadro de pessoas da Elektro em 2013, dos quais 3.695 próprios e 1.411 terceiros.

os gestores e profissionais da área de segurança têm uma meta mensal de acompanhamentos. Todos os colaboradores passam por treinamentos relacionados às Diretrizes de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, direção defensiva e capacitações específicas para cada tipo de atividade. As equipes de campo recebem orientações sobre NR-10 (Norma Regulamentadora 10, do Ministério do Trabalho, que trata de segurança em instalações e serviços de eletricidade – básica e complementar), I-OPE-001 (Segurança na Operação e Manutenção do Sistema Elétrico Elektro) e trabalho em altura. Devido ao aprimoramento do processo de leitura e entrega simultânea de contas aos consumidores, com o uso de motos, todos os empregados envolvidos na atividade receberam também treinamentos de direção segura e tiveram seus comportamentos avaliados. As motos são monitoradas, e todos utilizam equipamentos que vão além do estabelecido pela legislação para garantir uma menor exposição a danos.

Sempre que há dois ou mais empregados executando uma atividade, um deles é o Guardiã da Vida, responsável por assegurar que todas as rotinas de segurança estão sendo cumpridas.

Já os contratados de terceiros, em linha com a Política de Gestão Elektro, que contempla compromissos com a saúde e segurança, são orientados por meio da Integração de Saúde, Segurança e Meio Ambiente e da Observação de Segurança e Meio Ambiente. O acompanhamento das questões é feito pela área de Avaliação de Fornecedores, com auditoria em fornecedores críticos.

No período, 272 colaboradores terceiros, representando 19% do total, passaram por processos de capacitação que totalizaram 3.506 horas. **|GRI EU16 e EU18|**

A Empresa mantém ainda o programa Comportamento Pela Vida, que, em 2013 incluiu os especialistas nas ações de treinamento para mudança e/ou melhoria da cultura de segurança. Assim, todos os líderes da Elektro são capacitados para a observação e disseminação de comportamentos seguros e para fornecer orientações sobre melhorias no uso de equipamentos. E para que as ações façam parte da rotina profissional, é privilegiada a abordagem de reforço positivo das atitudes seguras. No mesmo sentido, a Companhia desenvolve os 7 Compromissos da Liderança com a Segurança – eram 5 até 2012 –, que visa orientar líderes e colaboradores para que sejam exemplo de comportamento seguro; não negociem a segurança, buscando a meta de zero acidente; estejam presentes e sejam atuante em campo, promovendo o alinhamento de forma positiva; promovam o Desc; garantam que a Cipa seja atuante; reconheçam comportamentos positivos; e assegurem o cumprimento e a divulgação

dos indicadores de Saúde, Segurança e Meio Ambiente. Em 2013, a Elektro também promoveu treinamentos para reafirmar as diretrizes dos dois programas.

Os aprimoramentos são incentivados também pelo Programa Radar, adotado na Elektro em 2013 e vigente na Iberdrola desde 2009, que propõe unir formalmente todos os colaboradores na missão de proporcionar um ambiente de trabalho 100% seguro. Em 2013, a iniciativa foi testada nas cidades de Registro, Pirassununga, São Luiz do Paraitinga, Santa Isabel, Votuporanga e Rio Claro, nas quais profissionais de todas as áreas receberam o desafio de criar práticas cada vez mais seguras para o dia a dia de trabalho, além de assumirem o compromisso de colocá-las em andamento. Para 2014, a ação será estendida para outros municípios da área de concessão.

Como a segurança é inegociável e um compromisso da Empresa, todos os colaboradores são estimulados a identificar riscos no ambiente de trabalho e a sugerir melhorias por meio de Observações de Segurança. No ano, foram realizadas 17.263 observações de condições e atos inseguros, 27% mais que a meta estipulada para o período.



Todo o corpo funcional também utiliza o corrimão ao subir e descer as escadas e, nos estacionamento, as travessias são sempre em faixas de pedestres. Já para facilitar a saída, todos os carros são estacionados de ré, e há vagas especiais para gestantes e pessoas com deficiência. Os colaboradores que utilizam meios de transporte em suas atividades profissionais recebem treinamentos específicos, teóricos e práticos, para disseminação de comportamento seguro no trânsito.

A disseminação de comportamentos seguros é estimulada ainda na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat) que, em 2013, teve como tema “Segu-

rança – Seja Protagonista”. Além de situações de risco do setor elétrico, foram abordados temas como HIV e Doenças Sexualmente Transmissíveis (DSTs) e seus métodos de prevenção. Foram distribuídos preservativos masculinos e femininos gratuitamente a todos os participantes. Na Sede Corporativa foi instalado ainda um estande, que, com a ajuda de fisioterapeuta, abordou segurança no lar, com dicas de primeiros socorros e ações preventivas. Para promover o relaxamento após os aprendizados, foram oferecidas sessões de *quick massage*. Por fim, nas cidades paulistas de Campinas e Limeira, houve campanhas de arrecadação entre os colaboradores para auxiliar instituições sociais. **[GRI LA8]**



PRINCIPAIS PERIGOS E RISCOS SIGNIFICATIVOS

Perigos	Riscos	Principais controles operacionais
Calor (condução, convecção e irradiação)	Insolação, intermação, queimadura, câncer de pele, dermatose, irritação dérmica	Protetor labial e solar Uniforme completo (Máscara para solda, luva de couro, protetor de couro para membros superiores, avental de couro, máscara facial e proteção respiratória)
Umidade (ambientes molhados, chuva, etc.)	Dermatose, irritação dérmica	Conjunto impermeável, bota e luva de PVC
Esforço físico	Lesões osteomusculares	Orientações ergonômicas e treinamento
Postura inadequada	Fadiga, lesões osteomusculares	Orientações ergonômicas Treinamento Condução de caminhões – pausas durante o trajeto (longo) Uso de escada para acesso à carroceria
Monotonia/repetitividade	Fadiga, estresse	Orientações ergonômicas Pausas durante o trajeto longo
Exposição a trânsito de veículo	Atropelamento	Orientações
Trabalho em altura	Lesões causadas por queda de nível acima	Orientação e treinamento EPIs (cinto paraquedista, capacete, óculos de segurança, calçado de segurança, uniforme completo) Linha de vida Sinalização no local Inventário de materiais – utilizar escada portátil (inferior a 2 metros)
Trabalho com eletricidade	Choque elétrico, queimadura	EPIs e EPIs (capacete, óculos de segurança, calçado de segurança, sinalização no local, luvas isolantes de borracha Orientação e Treinamento NR-10, APR, M-105, I-OPE-001 Negativa de trabalho Uso de ferramentas adequados (extensões elétricas e tensões de trabalho adequado)
Trabalho sujeito à queda de ferramentas, materiais e equipamentos	Lesões contusas/cortantes	Calçado de segurança Balde de lona Capacete Sinalização do veículo e curso de direção defensiva
Trabalho utilizando máquinas e equipamentos	Ferimento contuso, fratura, queimadura, etc.	Manutenção preventiva nos equipamentos Utilização de equipamentos de proteção
Trabalho sujeito a ataque de animais ou insetos	Mordida/picada	Orientação e treinamento Repelente Roupas contra ataque de abelhas Uniforme completo
Incêndio/explosão	Lesões múltiplas (ferimento contuso, fratura, queimadura, etc.)	AVCB, Brigada de Emergência PAE Guia de visitantes Extintores de incêndio Orientação de não fumar Manutenção preventiva nos equipamentos elétricos, manutenção periódica nos extintores Orientação e treinamento Luvas, capacete, óculos, vestimenta antichama
Trabalho em via pública	Lesões múltiplas (ferimento contuso, fratura, queimadura, etc.), atropelamento	Sinalização do local de trabalho e do veículo Orientação CNH Treinamento de direção defensiva
Uso de equipamento de guindar e/ou elevar	Lesões por esmagamento, prensamento, lesões contusas e cortantes	Orientação e treinamento Inspeção do equipamento Manutenção preventiva apoio piso adequado e/ou solicitação de guincho Sinalização da área Uso de EPIs
Transporte de materiais/equipamentos/postes	Lesões contusas/cortantes	Orientação, treinamento, amarrações e técnicas de transporte de postes
Trabalho em ambiente adverso (periferia, favela, etc.)	Lesões contusas	Orientação
Uso de veículo	Lesões múltiplas (ferimento contuso, fratura, queimadura, etc.)	CNH Curso de Direção defensiva Estacionar em local adequado

INDICADORES DE SEGURANÇA | GRI LA7 |

Colaboradores próprios	2011	2012	2013*
Nº total de acidentes de trabalho	73	60	80
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,018	0,015	0,020
Total de acidentes com afastamento	2	5	3
Total de acidentes sem afastamento	71	55	77
Média de acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	12,1%	16,4%	10,2%
Índice TF (taxa de frequência) total da Empresa no período	0,29	0,73	0,47
Índice TG (taxa de gravidade) total no período	50,52	77,58	38,65
Colaboradores de contratadas	2011	2012	2013
Nº total de acidentes de trabalho	20	13	21
Total de acidentes de trabalho (com e sem afastamento) – inclui acidentes com veículos	26	21	14
Índice TF (taxa de frequência) total da Empresa no período, para empregados	3,80	2,23	2,65
Índice TG (taxa de gravidade) total no período, para terceirizados/contratados	106,75	87,78	150,87

* Dados não incluem acidentes com afastamento e com veículos

ABSENTEÍSMO | GRI LA7 |


Taxa de absenteísmo (%)	2011	2012	2013
Centro	226	238	173
Oeste	312	290	271
Leste	236	203	220
Sul	299	216	199
Sede Corporativa	252	182	86
Central de Relacionamento com Clientes (CRC)	1.715	1.611	1.098
Elektro	400	334	261

* Percentual de ausência em relação ao total de dias trabalhados. ⁽¹⁾ Dados revistos para atender à metodologia GRI.

QUALIDADE DE VIDA

O respeito, a felicidade e as ações de promoção da saúde são estimulados na Elektro de forma que, mais do que apresentar bom desempenho, os colaboradores tenham qualidade de vida dentro e fora do ambiente profissional. A saúde dos empregados é mapeada anualmente por meio de indicadores que analisam, por exemplo, níveis de colesterol, número de fumantes e frequência de atividades físicas. A ideia é fornecer dados que subsidiem as ações de estímulo à saúde e à promoção da qualidade de vida pela Companhia.

Outra iniciativa é o Programa BIOERG, baseado nos conceitos de biomecânica e ergonomia, com a realização de avaliações posturais promovidas nos locais de trabalho, e sessões de alongamento.

A Companhia também reestruturou no período o programa Estar Bem com base na roda da vida, ferramenta que reconhece que o ser humano necessita de harmonia nas várias vertentes: saúde, família, lazer e prazer, financeiro, voluntariado, carreira e ambiente físico. A nova proposta foi formulada para que objetivos individuais dos profissionais sejam alcançados por meio do equilíbrio, sem distinção entre contratados em tempo integral e meio período: **|GRI LA3| **

Saúde | LA3 |

A Elektro oferece benefícios que vão além de convênios médicos e odontológicos, como ações de promoção à saúde, informativos e palestras educativas, saúde da voz e emocional, vacinação, check-up executivo, análise de postos de trabalho, avaliação postural, ginástica laboral (preparatória ou compensatória) e auxílio-medicação, com desconto ou reembolso de 15% a 40% nas redes credenciadas. Em 2013 firmou parcerias na área da saúde, como com uma nutricionista, que faz atendimento pela Fundação Cesp na própria Empresa, e com clínicas de estética.

Além disso, pela primeira vez, durante o mês de outubro, a Elektro realizou uma série de atividades para conscientizar os colaboradores sobre a importância da prevenção e do combate ao câncer de mama. Batizada de Semana Rosa, a ação buscou disseminar informações para que os colaboradores se conscientizem do tema e alertem amigos e familiares.

Família | LA3 |

Iniciativa dirigida para as gestantes para valorizar a maternidade. Inclui orientação sobre as fases da gestação e os cuidados com o bebê no pré-natal, parto, nutrição, atividade física, doula (assistente de parto que proporciona informação, acolhimento e apoio durante a gravidez, o parto e o pós-parto), shantala (técnica de massagem para bebês), cuidados com o recém-nascido e retorno ao trabalho. Há ainda a ação Somando Energias, a cada dois anos, em que os colaboradores trazem as suas famílias para conhecer o ambiente de trabalho. Outros cuidados também fazem parte desse pilar, como entrega de cestas de fim de ano, e auxílio-creche ou babá, concedido por meio de reembolso e válido para mulheres ou homens, incluindo divorciados com guarda legal que possuam filhos de zero a 7 anos de idade.

Lazer e prazer

Ciente de que praticar atividades físicas é essencial para a boa saúde, a Elektro mantém o Grupo Correr, no qual os participantes recebem treinamento, acompanhamento e subsídios para a participação em corridas, e academias na Sede Corporativa e credenciadas custeadas pela Empresa nas regiões. É incentivada ainda a participação nos jogos do Sesi, e promovidas aulas de futebol na Sede Corporativa, e de teatro, teclado, instrumentos de corda e canto em Campinas e nas regiões. Outra iniciativa é o bloqueio dos computadores: ao chegar à Empresa, o colaborador registra seu ponto eletrônico e, ao finalizar a jornada de trabalho, seu computador é bloqueado automaticamente. A ação visa estimular que o colaborador passe mais tempo com a sua família.



Agente de Relacionamento com Clientes

Financeiro

Tem como objetivo oferecer auxílio para a gestão financeira, e inclui recursos de previdência privada e empréstimo pessoal, gratificação de férias, auxílio-previdenciário, programa de próteses e órteses e apoio a incapacidades, além de auxílio-alimentação ou refeição, assim como cesta básica.

Voluntariado

O Programa de Voluntariado Corporativo incentiva e consolida uma cultura humanitária entre os colaboradores e seus familiares. O intuito é que eles participem de ações sociais, como doação de sangue, campanha do agasalho e banco de oportunidades.

Carreira – desenvolvimento e oportunidades

A Elektro oferece oportunidades de desenvolvimento nas áreas de interesse de cada um, fortalecendo a carreira e incentivando a busca dos objetivos pessoais. Nesse pilar está a área “Desenvolver”, formada pelo Encontro Elektro, Top Elektron, Plano de Treinamento e Desenvolvimento,

bolsas de estudos (inglês, graduação, pós-graduação), Programa Geração Futuro, Programa Educadores Elektro, Ciclo de Desenvolvimento de Pessoas, Recrutamento Interno, Plano de Sucessão, Carreira em Y, Programa de Olho na Carreira e Rede Social Conecta. Na área de desenvolvimento da liderança estão inseridos o Workshop Liderança, o Programa Gestão em Foco e Coaching. Já o segmento “Contratar e Receber” agrupa as atividades Escola Inclusiva, Escola de Eletricistas, Programa Jovem Aprendiz, Programa Mais Energia e Programa de Integração.

Ambiente físico

Mais que oferecer um local de trabalho seguro e confortável, a Elektro se preocupa com o ambiente domiciliar dos colaboradores. Assim, mantém parcerias com empresas de eletrodomésticos e outros produtos para a casa, e com seguradoras de residências e automóveis. Fazem também parte desse pilar avaliações de ruído e calor, adequação de infraestrutura para pessoas com deficiência – como rampa de acesso, elevador e banheiros adequados – e limpeza e organização do ambiente profissional.

TAXAS DE RETORNO AO TRABALHO E DE RETENÇÃO APÓS LICENÇA-MATERNIDADE OU PATERNIDADE |GRI LA15|

	Homens	Mulheres	Total
Número de empregados que tiveram direito à licença	138	35	173
Número de empregados que saíram em licença	138	35	173
Número de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença maternidade/paternidade	138	28*	166
Número de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença parental e que ainda estavam empregadas 12 meses após o seu regresso ao trabalho	136	16	152
Taxas de retorno ao trabalho de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença (%)	100%	100%	100%
Taxas de retenção de empregados que retornaram ao trabalho e permaneceram 12 meses após o término da licença (%)	92,52%	88,89%	92,12%

* Sete das 35 mulheres que saíram de licença-maternidade em 2013 têm direito ao benefício até 2014

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Os colaboradores recém-chegados passam por um programa de integração, que inclui capacitação online com base nas diretrizes do Código de Ética, apresentação de vídeo de divulgação das políticas e práticas da Empresa, integração na Sede corporativa com a participação direta do Diretor-Presidente para esclarecimentos sobre o negócio, Visão, Missão e Valores, entre outras ações. Em 2013, 100% dos empregados passaram por 37.719 horas de treinamento no Código de Ética da Companhia, que possui políticas e procedimentos referentes a aspectos de direitos humanos e combate à corrupção, baseado nos requisitos da Foreign Corrupt Practices Act (FCPA, ou Lei de Práticas de Corrupção Internacional). |GRI HR3 e SO3|

A qualificação do conhecimento técnico dos novos profissionais em relação às atividades desenvolvidas na Empresa ocorre por meio da validação de certificados obtidos no mercado com um selo de qualidade interno. Com a medida, a Elektro visa garantir a expertise dos novos contratados. A Distribuidora destaca-se ainda por oferecer verdadeiras opções de desenvolvimento aos seus colaboradores, sempre incentivados a buscar o crescimento profissional. Nesse sentido, além da ferramenta Conecta, teve início em 2013 o De Olho na Car-

reira, programa de gestão para fortalecer o sentimento de que cada um é protagonista de sua trajetória profissional. Foram ministradas palestras sobre o tema, com abordagens como transição de carreira e empregabilidade, e elaborados vídeos em que gestores de várias áreas expuseram as rotinas de suas equipes, seus objetivos e desafios.

Há investimento ainda na formação de multiplicadores internos, denominados Educadores Elektro. Para gerir o conhecimento, valorizá-lo e manter o capital intelectual na Companhia, são oferecidos cursos de Andragogia e de formações técnicas.

Anualmente também é realizado o Ciclo de Desenvolvimento de Pessoas (CDP), que se baseia em resultados de avaliação 90° (anual) ou 360° (bienio) para a definição das ações de treinamento necessárias, formalizadas em um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Uma das principais etapas do CDP é a avaliação de desempenho, aperfeiçoada em 2013 com o detalhamento das competências requeridas e os componentes que englobam, evitando assim subjetividade nas avaliações. Todos estão cientes de que serão analisados com base em Energia para a entrega de Resultado, que abrange foco no resultado, iniciativa e autodesenvolvimento; e Trabalho em equipe, que inclui cooperação, comunicação e flexibilidade.

Os líderes são ainda analisados e relação às competências Ação estratégica, Inovação e Liderança de equipe.

O exercício foi marcado pela criação de uma ferramenta de reflexão do desempenho, que permite aos empregados realizarem exercício de autoavaliação, sendo que, a partir dos resultados, é criada uma recomendação de avaliação aos responsáveis. O recurso permite ainda que os gestores comparem os desempenhos dos membros de suas equipes e de sua área com as demais da Empresa.

O estímulo ao desenvolvimento profissional ocorre também por constantes feedbacks. Em 2013, 85% do quadro funcional (100% dos elegíveis), sendo 84% homens e 72% mulheres, receberam avaliação formal de desempenho. **|GRI LA12|**

A Distribuidora também emprega um Modelo de Gestão por Competências, que permite a formação de novos gestores, resultando em altos índices de promoções. As avaliações de desempenho auxiliam o processo de identificação de sucessores especialistas e de gestão, para os quais são oferecidos treinamentos e capacitações diferenciadas. Assim, 96% das atuais 131 posições de liderança são ocupadas por profissionais que ascenderam dentro da hierarquia.

O alto índice é possível graças aos expressivos investimentos em colaboradores. O Geração Futuro, por exemplo, permite a formação de futuros líderes ou especialistas, por meio de carreira em Y, ao desafiar os profissionais a aperfeiçoarem competências como inovação, empreendedorismo e protagonismo. Em 2013, o programa teve recorde de inscrições: 150, dos quais 38 aprovados. Os que não são selecionados recebem retorno sobre suas lacunas, o que orienta a busca de aperfeiçoamento. Em 2013 a grade de treinamentos do Geração Futuro foi remodelada, e passou a incluir a Praça de Aprendizagem. Com a novidade, ao final de um módulo, os participantes são convidados a refletir sobre como colocaram em prática os aprendizados, relembando e consolidando as teorias aprendidas. Ao fim dos treinamentos, os talentos

se dividem na trilha em que irão desenvolver seu futuro, seja como especialista, seja como líder.

Para atender à estratégia do negócio e às demandas dos colaboradores, o Gestão em Foco, direcionado ao desenvolvimento de competências de liderança e de gestão em novos coordenadores e supervisores, também foi revisitado no ano. Os treinamentos foram aprimorados e divididos nos módulos Comunicação e Relacionamento Interpessoal; Gestão da Rotina e Execução; Visão Sistêmica e Produtividade Organizacional; Liderança e Gestão de Pessoas; e Inovação e Implementação de Mudanças. Outro aperfeiçoamento foi a inclusão nos cursos de participantes identificados como sucessores imediatos. No total, 23 novos gestores e sete pessoas identificadas como sucessoras participaram do programa, sendo que dos sete sucessores, quatro assumiram posições de liderança, dois deles ainda durante o treinamento, o que comprova sua eficácia. Também inovação do período foi a pesquisa para medir a evolução dos participantes do Gestão em Foco, o que permite melhorias contínuas na ação.

Outro projeto iniciado foi o Desafio, que visa ao desenvolvimento, para preparar sucessores. Duas vezes por ano, são lançados desafios que permitam aprimoramentos nos negócios. Cada grupo deve eleger um patrocinador (colaborador que seja um exemplo, uma inspiração para a equipe) e convidar um aprendiz, estagiário ou analista júnior para contribuir com a ação.

A troca de experiências entre os colaboradores também foi promovida no ano por meio de calendário de visitas para que operadores da Central de Relacionamento com Clientes (CRC) conhecessem pessoalmente a área correspondente na Sede ao seu grupo de atendimento e vice-versa.

Em 2013, foram investidos R\$ 3,7 milhões em ações de desenvolvimento profissional (capacitação e treinamento) e educação (bolsas de estudo e idiomas). Na média, as ações representaram 56,3 horas de capacitação por colaborador próprio.

PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO GRI EU14	Programa	Beneficiados em 2013	2013
Programas para avaliar as competências necessárias na força de trabalho	Ciclo de Desenvolvimento de Pessoas (CDP) e Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)	3.406	91,4%
Programas de formação, incluindo aprendizagem para os novos trabalhadores e de formação especializada e novas tecnologias para os trabalhadores existentes	Treinamentos de formação para colaboradores iniciantes (Escola de Eletricista Elektro, Operadores COD, Atendimento ao Cliente, Agentes de Faturamento) e treinamentos em novas tecnologias (Sistema Zeus – novo sistema de gestão da distribuição)	194	5,2%
Curso de ensino superior qualificado para trabalhadores técnicos (por exemplo, engenheiros mecânicos e elétricos)			
Programa Bolsas de Estudo para cursos de pós-graduação/especialização, MBA, idiomas, ensino médio técnico, supletivo e graduação	Programa Bolsas de Estudo para cursos de pós-graduação/especialização, MBA, idiomas, ensino médio técnico, supletivo e graduação	406	12,2%
Formação de parcerias entre a empresa e instituições técnicas para o desenvolvimento de capacidades		47	
Programas para atrair e reter funcionários, considerando também a diversidade (incluindo gênero e raça)	Gestão em Foco	30	1,4%
	Programa Geração Futuro	67*	1,8%
	Elektro Mais Energia	44	1,2%
	Workshop da Liderança	174	4,7%
	Programa Menor Aprendiz, cursos técnicos e administrativos oferecidos a jovens de baixa renda	33	0,9%
	Plano de Sucessão	161	4,3%

* O Programa Geração Futuro tem duração de 2 anos por turma. Portanto, em 2013 uma turma iniciou o programa e outra finalizou.



HORAS DE TREINAMENTO POR ANO POR EMPREGADO GRI LA10	Nº de Colaboradores	Nº total de horas	Horas por colaborador
Diretores	6	374	62,33
Homens	3	228	76,00
Mulheres	3	146	48,67
Gerentes e supervisores	195	7.761	39,80
Homens	162	6.667	41,15
Mulheres	33	1.094	33,15
Técnicos	454	17.147	37,77
Homens	443	16.643	37,57
Mulheres	11	504	45,82
Administrativos	439	7.124	16,23
Homens	178	3.602	20,24
Mulheres	261	3.522	13,49
Operacionais/produção	2.167	153.818	70,98
Homens	2.146	143.678	66,95
Mulheres	21	10.140	482,86
Outros (universitários/consultores)	434	23.560	54,29
Homens	291	15.904	54,65
Mulheres	143	7.656	53,54

COLABORADORES POR NÍVEL DE ESCOLARIDADE (%)	2011	2012	2013
Ensino fundamental incompleto	7,73%	1,28%	1,19%
Ensino fundamental	3,02%	4,60%	3,92%
Ensino médio	69,35%	74,94%	75,91%
Ensino superior	17,12%	16,43%	16,02%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	2,78%	2,75%	2,95%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00%	0,00%	0,00%

RELAÇÃO COM SINDICATOS

Mediante calendário de reuniões previamente acordado com as entidades, a Elektro realiza encontros periódicos com os seguintes sindicatos: dos Trabalhadores da Indústria de Energia Elétrica de Itanhaém, Bertioga, Guarujá, Litoral Sul e Vale do Ribeira; dos Trabalhadores da Indústria de Energia Elétrica de São Paulo; dos Trabalhadores da Indústria de Energia Elétrica de Campinas; e dos Engenheiros no Estado de São Paulo.


Em 2013, 94% do corpo funcional era abrangido por acordos de negociação coletiva, sendo que representantes das entidades sindicais percorreram as bases para divulgar e aprovar os itens acordados. Assim, a Companhia mantém uma relação saudável e sustentável com as instituições representativas. **|GRI LA4|**

No exercício, não foram identificadas situações nas quais o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possam ter sido violados. A Empresa não tem controle sobre as negociações coletivas dos colaboradores terceirizados, mas as acompanha, sobretudo com foco no respeito das obrigações assumidas pelos fornecedores e proteção dos direitos dos colaboradores envolvidos. **|GRI HRS|**

RECONHECIMENTOS

Focado no processo de gestão e na disseminação da cultura da excelência, o programa Top Elektron reconhece e premia os colaboradores que se destacaram nas categorias Empregado Segurança, Comprometimento, Simples Ideias, Grandes Melhorias, Destaque no Atendimento ao Cliente, e Educadores Elektro. Em 2013, a seleção dos candidatos a Empregado Segurança seguiu novo modelo. Os interessados puderam se inscrever espontaneamente, desde que respeitassem os critérios preestabelecidos, com depoimentos de comportamento seguro e ações proativas, dentro e fora do ambiente de trabalho. Os inscritos foram avaliados pelos gestores diretos e por técnicos de segurança, e os selecionados parti-

ciparam de votação aberta a todos os colaboradores.

Ainda em respeito aos seus profissionais e como forma de agradecimento pelas atividades prestadas à Elektro, são oferecidos benefícios e tratamentos diferenciados também no momento do desligamento. Exemplos são o Programa Especial de Aposentadoria (PEA), com indenizações aos aposentados e/ou aposentáveis que tiveram seu contrato de trabalho rescindido sem justa causa, além da manutenção da assistência médica-hospitalar e odontológica por mais 12 meses, extensiva aos dependentes legais, nas mesmas premissas de concessão aos empregados ativos; e o Outplacement, oferecido aos desligados em casos de reestruturação, que inclui atualização sobre as práticas de mercado de trabalho, orientações para uma breve recolocação, preparação em processos seletivos e transmissão de conceitos de *marketing* pessoal. **|GRI LA11|** 



COLABORADORES COM DIREITO À APOSENTADORIA | GRI EU15

Em 5 anos	Região Centro	Região Leste	Região Oeste	Região Sul	Sede	CRC
Administrativo	-	2,86%	3,70%	-	6,52%	-
Especialista	100,00%	100,00%	100,00%	-	17,31%	-
Especialista Sênior	-	-	-	-	18,18%	-
Gerente	-	33,33%	33,33%	-	-	-
Gerente-Executivo	-	100,00%	-	-	20,00%	-
Operacional	2,50%	2,14%	3,92%	1,25%	10,34%	-
Supervisor	25,00%	-	17,65%	6,25%	-	-
Técnico	6,09%	6,25%	10,89%	7,02%	7,14%	-
Universitário	13,04%	5,00%	10,53%	3,85%	6,73%	-

Em 10 anos	Região Centro	Região Leste	Região Oeste	Região Sul	Sede	CRC
Administrativo	-	2,86%	3,70%	16,67%	19,57%	2,20%
Especialista	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	28,85%	-
Especialista Sênior	-	-	-	-	36,36%	-
Gerente	-	33,33%	66,67%	-	9,52%	-
Gerente-Executivo	-	100,00%	-	-	20,00%	-
Operacional	8,67%	4,49%	9,89%	5,17%	22,41%	-
Supervisor	37,50%	15,38%	35,29%	12,50%	25,00%	-
Técnico	30,43%	14,58%	26,73%	17,54%	25,00%	-
Universitário	26,09%	15,00%	26,32%	15,38%	13,45%	-

REMUNERAÇÃO

A política de remuneração e benefícios da Elektro é atualizada a partir de uma análise de mercado feita por empresa especializada, com critérios divulgados com clareza e transparência. Os colaboradores recebem salário, adicionais fixos, periculosidade, insalubridade ou adicional de turno (se necessário), além de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) que acumulou R\$ 14,01 milhões em 2013. A PLR é baseada na apuração de metas e segue dois modelos: um para gestores e especialistas, no qual o pagamento está atrelado ao resultado de metas corporativas, individuais e da avaliação de desempenho; e outro que se aplica aos demais colaboradores, e que

o pagamento está atrelado somente ao resultado das metas corporativas. Em ambos os modelos são considerados, para a composição das metas corporativas, os indicadores contemplados no mapa estratégico da Elektro.

No exercício, os menores salários pagos pela Companhia foram: 1,35 vezes o mínimo nacional para mulheres e 1,46 para homens. **|GRI EC5|**

Por meio da Fundação Cesp, a Organização mantém planos de suplementação de aposentadoria e pensão para seus empregados: (i) PSAP/Cesp B: Benefício Suplementar Proporcional Saldado – (BSPS), que corresponde aos benefícios assegurados aos empregados vinculados ao plano vigente até 31 de dezembro de 1997, ou seja, antes da implantação do plano misto, calculado proporcio-

nalmente até aquela data. Esse plano está fechado para novas adesões; e (ii) PSAP/Cesp B1: Plano de Suplementação de Aposentadorias e Pensão Elektro – PSAP Elektro, iniciado em 1º de janeiro de 1998, sendo um plano misto, cuja meta de benefício é a integralidade do salário na aposentadoria, sendo 70% do salário real de contribuição como Benefício Definido e 30% como Contribuição Definida. Cabe ao colaborador a opção pela participação em plano de previdência privada, de benefício definido, cuja complementação é realizada pela Elektro. Ao final do período, 1,3 mil colaboradores eram assistidos pelo benefício. **|GRI EC3|**

Com base em acordos firmados entre a Elektro e entidades sindicais que representam seus colaboradores, são concedidos aos afastados por acidente de trabalho ou doença a complementação de auxílio-previdenciário, inclusive no 13º salário. Os itens cobertos são acidentes de trabalho, Cipa e acidente com veículo. **|GRI LA9|**

PROPORÇÃO DE REMUNERAÇÃO DAS MULHERES EM RELAÇÃO A DOS HOMENS, EM VEZES |GRI LA14|

Por categoria funcional	Salário-base - Proporção (M/H)	Remuneração (salário-base + adicionais)
Diretor estatutário	0,90	Diretor estatutário ND
Gerente-Executivo	0,87	Gerente-Executivo ND
Especialista máster	NA*	Especialista máster ND
Gerente	0,90	Gerente ND
Especialista sênior	0,73	Especialista sênior ND
Especialista	0,99	Especialista ND
Supervisor	1,12	Supervisor ND
Universitário	0,97	Universitário ND
Técnico	0,89	Técnico ND
Administrativo	1,02	Administrativo ND
Operacional	0,99	Operacional ND
Aprendiz	1,00	Aprendiz ND

Por região	Proporção (M/H)	Por região	Proporção (M/H)
Região Centro	1,17	Região Centro	ND
Região Leste	1,10	Região Leste	ND
Região Oeste	1,06	Região Oeste	ND
Região Sul	1,26	Região Sul	ND
CRC	1,01	CRC	ND
Sede	0,95	Sede	ND

*Não há mulheres no cargo.



Instituto
ELEKTRO

ANEXOS

BALANÇO SOCIAL IBASE

1 - Base de Cálculo	2013 Valor (mil reais)		2012 Valor (mil reais)	
Receita líquida (RL)	3.549.334		3.569.543	
Resultado operacional (RO)	449.856		471.924	
Folha de pagamento bruta (FPB)	301.858		301.852	

2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	28.509	9,44%	0,80%	27.003	8,95%	0,76%
Encargos sociais compulsórios	60.813	20,15%	1,71%	57.745	19,13%	1,62%
Previdência privada	5.557	1,84%	0,16%	5.275	1,75%	0,15%
Saúde	21.176	7,00%	0,60%	19.764	6,55%	0,55%
Segurança e saúde no trabalho	3.938	1,30%	0,11%	6.773	2,24%	0,19%
Educação	656	0,22%	0,02%	433	0,14%	0,01%
Cultura	47	0,02%	0,00%	47	0,02%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	3.149	1,04%	0,09%	4.094	1,36%	0,11%
Creches ou auxílio-creche	604	0,20%	0,02%	615	0,20%	0,02%
Participação nos lucros ou resultados	14.012	4,64%	0,39%	22.467	7,44%	0,63%
Outros	658	0,22%	0,02%	791	0,26%	0,02%
Total - Indicadores sociais internos	139.118	46,08%	3,92%	145.006	48,04%	4,06%

3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	934	0,21%	0,03%	817	0,17%	0,02%
Cultura	1.970	0,44%	0,06%	2.633	0,56%	0,07%
Saúde e saneamento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Esporte	391	0,09%	0,01%	433	0,09%	0,01%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	6.110	1,36%	0,17%	7.224	1,53%	0,20%
Total das contribuições para a sociedade	9.405	2,09%	0,26%	11.107	2,35%	0,31%
Tributos (excluídos encargos sociais)	1.114.426	247,73%	31,40%	1.311.189	277,84%	36,73%
Total - Indicadores sociais externos	1.123.831	249,82%	31,66%	1.322.296	280,19%	37,04%

4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	54.193	12,05%	1,53%	55.021	11,66%	1,54%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	15.729	3,50%	0,44%	18.814	3,99%	0,53%
Total dos investimentos em meio ambiente	69.922	15,54%	1,97%	73.835	15,65%	2,07%

Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa

() não possui metas (x) cumpre de 51 a 75% () não possui metas (x) cumpre de 51 a 75%
 () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%

5 - Indicadores do Corpo Funcional	2013	2012
Nº de empregados(as) ao final do período	3.695	3.671
Nº de admissões durante o período	432	344
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	1.411	1.348
Nº de estagiários(as)	31	18
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	535	549
Nº de mulheres que trabalham na empresa	472	449
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	15,27%	12,21%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	665	629
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	2,29%	2,29%
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	49	50

6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2013	Meta 2014
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	44,68	ND
Número total de acidentes de trabalho	80	0

Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	() não se envolve	() segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT	() não se envolve	() segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados	() são sugeridos	(x) são exigidos	() não são considerados	() são sugeridos	(x) são exigidos
Quanto à participação de empregados (as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	() apoia	(x) organiza e incentiva	() não se envolve	() apoia	(x) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na Empresa 567.374	no Procon: 1.597	na Justiça 2.110	na Empresa __ND__	no Procon: __ND__	na Justiça __ND__
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na Empresa 100%	no Procon: 100%	na Justiça 15%	na Empresa __ND__%	no Procon: __ND__%	na Justiça __ND__%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2013: 1.909.822			Em 2012: 2.454.453		
	63,3 % governo			70,7 % governo		
	10,7 % colaboradores (as)			8,5 % colaboradores (as)		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	16,9 % acionistas			14,6 % acionistas		
	9,1 % financiadores			7,0 % financiadores		
	0,0 % valor retido			-0,8 % valor retido		

7 - Outras Informações	2013	2012
Quantidade de organizações sem fins lucrativos beneficiadas com desconto na conta de energia elétrica:	353	383
Desconto total na conta de energia elétrica destinado a organizações sem fins lucrativos (R\$ mil):	5.538	6.627

SUMÁRIO GRI |GRI 3.12|

ES – Indicador essencial

AD – Indicador adicional

SE – Indicador do suplemento setorial de energia

	PRINCÍPIO DO PACTO GLOBAL	PÁGINA/COMENTÁRIO	NÍVEL DE INFORMAÇÃO
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
1.1	Declaração sobre a relevância da sustentabilidade	16	Completo
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	38	Completo
PERFIL ORGANIZACIONAL			
2.1	Nome da organização	10	Completo
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	10	Completo
2.3	Estrutura operacional	11	Completo
2.4	Localização da sede	11	Completo
2.5	Número de países em que a organização opera	10	Completo
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	10	Completo
2.7	Mercados atendidos (regiões, setores e tipos de clientes/beneficiários)	10	Completo
2.8	Porte da organização	10	Completo
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária	11	Completo
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	18	Completo
EU1	Capacidade instalada (MW), por fonte de energia primária	As subestações da Elektro têm 3.321 MVA de potência instalada.	Completo
EU2	Produção líquida de energia, por fonte de energia primária	A Elektro não gera energia.	Completo
EU3	Número de unidades residenciais, industriais, institucionais e comerciais	123	Completo
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição	89 e 131	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	4	Completo
3.2	Data do relatório anterior mais recente	Junho de 2013	Completo
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal)	4	Completo
3.4	Dados para contato	8	Completo
Escopo e limite do relatório			
3.5	Processo para definição do conteúdo	5	Completo
3.6	Limite do relatório (países, divisões, subsidiárias, fornecedores)	4	Completo

3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	Não há limitação específica quanto ao escopo e o limite do Relatório.	Completo
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, etc.	4	Completo
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	5	Completo
3.10	Consequências de quaisquer reformulações de informações anteriores	Não houve em relação a 2012. Quando necessário, correções são informadas.	Completo
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	Não houve.	Completo
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	161	Completo

Verificação

3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	5	Completo
------	---	---	----------

GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO

Governança

4.1	Estrutura de governança	1 a 10	70	Completo
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja diretor	1 a 10	70	Completo
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	1 a 10	70	Completo
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	1 a 10	70	Completo
4.5	Relação entre remuneração e o desempenho	1 a 10	72	Completo
4.6	Processos em vigor para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	1 a 10	68	Completo
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos conselheiros	1 a 10	70	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	74	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	70	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	71	Completo

Compromissos com iniciativas externas

4.11	Princípio da precaução	7	Como a Segurança é o Valor nº 1 da Elektro, esse princípio é aplicado no dia a dia das operações.	Completo
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas subscritas ou endossadas	1 a 10	22	Completo
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	1 a 10	25	Completo

Engajamento dos stakeholders

4.14	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	6 e 8	8	Completo
4.15	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	6	8	Completo
4.16	Abordagens para o engajamento dos stakeholders	6	8	Completo
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders	7	6	Completo

FORMA DE GESTÃO

	PÁGINA/COMENTÁRIO	NÍVEL DE INFORMAÇÃO
--	-------------------	---------------------

DESEMPENHO ECONÔMICO

	Desempenho econômico	61, 63, 118 e 155	Completo
	Presença no mercado	97, 154 e 165	Completo
	Impactos econômicos indiretos	131 e 132	Completo
	Disponibilidade e confiabilidade	41 e 106	Completo
EU6	Gestão para assegurar disponibilidade e confiabilidade do fornecimento	106	Completo
	Gerenciamento pelo lado da demanda	78, 84 e 94	Completo
EU7	Programas de gerenciamento de consumo	78	Completo
	Eficiência do sistema	94 e 95	Completo
	Pesquisa e desenvolvimento	84	Completo
EU8	Atividades e despesas de P&D	84	Completo
	Descomissionamento de usinas	A Elektro não gera energia.	Completo
EU9	Provisão para descomissionamento de usinas nucleares	A Elektro não gera energia.	Completo

DESEMPENHO AMBIENTAL

	Materiais	50, 53 e 166	Completo
	Energia	56, 78 e 166	Completo
	Água	55	Completo
	Biodiversidade	46, 48, 50, 52, 61 e 166	Completo
	Emissões, efluentes e resíduos	54, 56, 167 e 195	Completo
	Produtos e serviços	52, 59 e 167	Completo
	Conformidade	53, 54 e 167	Completo
	Transporte	54	Completo
	Geral	53	Completo

PRÁTICAS TRABALHISTAS E EMPREGO DECENTE

	Emprego	137, 139, 140, 143, 147 e 149	Completo
EU14	Programas e processos que asseguram a oferta de mão de obra qualificada	151	Completo
EU15	Porcentagem de empregados com direito à aposentadoria nos próximos cinco e dez anos, discriminada por categoria funcional e região	154	Completo
EU16	Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores parceiros e subcontratados	143	Completo
	Relações entre os trabalhadores e a governança	153 e 168	Completo
	Saúde e segurança no trabalho	142, 144, 146 e 155	Completo
	Treinamento e educação	150, 152 e 153	Completo
	Diversidade e igualdade de oportunidades	70, 71 e 138	Completo
	Igualdade na remuneração entre homens e mulheres	155	Completo

DIREITOS HUMANOS

	Práticas de investimento e de processos de compra	97, 149 e 168	Completo
	Não discriminação	75	Completo
	Liberdade de associação e negociação coletiva	153	Completo
	Trabalho infantil	97	Completo
	Trabalho forçado ou análogo ao escravo	97	Completo
	Práticas de segurança	97	Completo
	Direitos indígenas	169	Completo
	Avaliação	169	Completo
	Remediação	75	Completo

SOCIEDADE

	Comunidade	65 e 66	Completo
EU19	Participação de stakeholders em decisões de planejamento energético e infraestrutura	90	Completo
EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento	66	Completo
	Corrupção	75 e 149	Completo
	Políticas públicas	81 e 170	Completo
	Concorrência desleal	170	Completo
	Conformidade	170	Completo
	Prevenção e preparação para emergências e desastres	41	Completo

EU21	Medidas e planos de contingência para desastres/emergências	41	Completo
------	---	----	----------

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

	Saúde e segurança do cliente	128, 129 e 170	Completo
	Rotulagem de produtos e serviços	127 e 170	Completo
	Comunicações de <i>marketing</i>	170	Completo
	Privacidade do cliente	170	Completo
	Conformidade	170	Completo
	Acesso	93, 131, 137 e 171	Completo
EU23	Programas para melhorar ou manter o acesso à eletricidade	79 e 130	Completo
	Prestação de informações	124 e 128	Completo
EU24	Práticas para lidar com barreiras de acesso (escolaridade, necessidades especiais, etc.)	124 e 128	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)		118	Completo
ES	EC2	Implicações financeiras, riscos e oportunidades de mudanças climáticas	7	61	Completo
ES	EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido		155	Completo
ES	EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo		63	Completo

Presença no mercado

AD	EC5	Salário mais baixo comparado ao salário mínimo local, por gênero	1	154	Completo
ES	EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais		97	Parcial
ES	EC7	Procedimentos para contratação local	6		Completo
<p>Não há políticas específicas sobre contratação local, mas a Empresa prioriza, em movimentações internas, o possível retorno de colaboradores alocados fora de suas cidades de origem para os municípios natais.</p>					

Impactos econômicos indiretos

ES	EC8	Investimentos em infraestrutura e serviços na comunidade		131 e 132	Completo
AD	EC9	Impactos econômicos indiretos significativos		132	Completo

Disponibilidade e confiabilidade

SE	EU10	Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de energia		A Elektro não gera energia.	Completo
Eficiência do sistema					
SE	EU11	Eficiência média de geração de usinas termelétricas		A Elektro não gera energia.	Completo
SE	EU12	Perdas de transmissão e distribuição em relação ao total de energia		93 e 95	Completo
DESEMPENHO AMBIENTAL					
Materiais					
ES	EN1	Materiais usados por peso ou volume	8	50 e 53	Completo
ES	EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	8 e 9	Não são utilizados materiais provenientes de reciclagem.	Completo
Energia					
ES	EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	8	56	Completo
ES	EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	8	56	Completo
AD	EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	8 e 9	56	Completo
AD	EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	8 e 9	78	Completo
AD	EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	8 e 9	Não houve iniciativas para redução do consumo de energia indireta no período.	Completo
Água					
ES	EN8	Total de retirada de água por fonte	8	55	Completo
AD	EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	8	55	Completo
AD	EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	8 e 9	55	Completo
Biodiversidade					
ES	EN11	Localização e tamanho da área da Empresa em áreas protegidas ou alta biodiversidade	8	46, 48 e 50	Completo
ES	EN12	Descrição de impactos significativos sobre a biodiversidade	8	46	Completo
SE	EU13	Biodiversidade de habitats de substituição	8	61	Completo
AD	EN13	Habitats protegidos ou restaurados	8	A Elektro não recupera áreas degradadas. Em acordo com os órgãos ambientais competentes, realiza, quando necessário, reflorestamentos como forma de compensação de seus impactos.	Completo
AD	EN14	Gestão de impactos na biodiversidade	8	28, 46, 50 e 52	Completo
AD	EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação	8	50	Completo
Emissões, efluentes e resíduos					
ES	EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso	8	53 e 54	Completo

ES	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso	8	54	Completo
AD	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	7, 8 e 9	54	Completo
ES	EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso	8	54	Completo
ES	EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	8	Pela característica do negócio, a Elektro não apresenta emissões significativas de NOx e SOx.	Completo
ES	EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	8	55	Completo
ES	EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	8	57	Completo
ES	EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	8	A Elektro registrou no ano cinco derramamentos, que somaram um volume estimado de 700 litros.	Completo
AD	EN24	Peso de resíduos perigosos transportados, importados, exportados ou tratados	8	56	Completo
AD	EN25	Biodiversidade de corpos d'água e habitats afetados por descartes de água e drenagem	8	55	Completo
Produtos e serviços					
ES	EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços		52 e 59	Completo
ES	EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados		Não há embalagens na distribuição de energia.	Completo
Conformidade					
ES	EN28	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos ambientais		Foram recebidas sanções ambientais no valor de R\$ 63.049,89.	Completo
Transporte					
AD	EN29	Impactos ambientais do transporte de produtos, bens e materiais e trabalhadores		54	Completo
Geral					
AD	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo		53	Completo
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE					
Emprego					
ES	LA1	Trabalhadores por tipo de emprego contrato de trabalho e região		137	Completo
ES	LA2	Número total de empregados que deixaram o emprego e de novos contratados durante o período e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região	6	139	Completo
SE	EU17	Dias trabalhados por parceiros (atividades de construção, operação e manutenção)		140	Completo
SE	EU18	Treinamento em saúde e segurança de trabalhadores parceiros e subcontratados		143	Completo
AD	LA3	Benefícios que não são oferecidos a empregados temporários ou de meio período		147	Completo

ES	LA15	Retorno ao trabalho e taxa de retenção após licença maternidade/ paternidade, por gênero		149	Completo
Relações entre os trabalhadores e a governança					
ES	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	1 e 3	153	Completo
ES	LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais	3	Cada processo é conduzido conforme estratégia da Empresa. No acordo coletivo, não é estipulado prazo.	Completo
Saúde e segurança no trabalho					
AD	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	1	142	Completo
ES	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos por gênero	1	146	Completo
ES	LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco	1	144	Completo
AD	LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	1	155	Completo
Treinamento e educação					
ES	LA10	Média de horas de treinamento por ano por funcionário, discriminadas por gênero e por categoria funcional		152	Completo
AD	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e fim da carreira		153	Completo
AD	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho, por gênero		150	Completo
Diversidade e igualdade de oportunidades					
ES	LA13	Responsáveis pela governança e empregados por gênero, faixa etária, minorias	1 e 6	70, 71 e 138	Completo
ES	LA14	Proporção de salário-base e remuneração das mulheres em relação aos homens, por categoria funcional, por local de operação	1 e 6	155	Completo
DIREITOS HUMANOS					
Práticas de investimento e de processos de compra					
ES	HR1	Contratos de investimentos e contratos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos	1 e 6	Os investimentos de capital relevantes em 2013 (relacionados à atividade principal e que contribuem para a expansão do negócio) foram construções de novas subestações e linhas de transmissão. 100% dos contratos contêm cláusulas relativas a direitos humanos.	Completo
ES	HR2	Fornecedores e parceiros de negócios submetidos a avaliações direitos humanos	1 e 6	97	Completo
AD	HR3	Treinamento para empregados em direitos humanos	1 e 6	149	Completo
Não discriminação					
ES	HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	1, 2 e 6	75	Completo

Liberdade de associação e negociação coletiva					
ES	HR5	Operações e fornecedores significativos com risco ao direito de exercer a liberdade de associação	1, 2 e 3	153	Completo
Trabalho infantil					
ES	HR6	Operações e fornecedores significativos com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil	1, 2 e 5	97	Completo
Trabalho forçado ou análogo ao escravo					
ES	HR7	Operações e fornecedores significativos identificados com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo	1, 2 e 4	97	Completo
Práticas de segurança					
AD	HR8	Pessoal de segurança treinado em direitos humanos	1 e 2	97	Completo
Direitos indígenas					
AD	HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	1 e 2	Não foram registrados.	Completo
Avaliação					
ES	HR10	Porcentagem e número total de operações sujeitas a revisões e/ou avaliações de impacto relacionadas a direitos humanos		Em 2013, a Elektro não realizou avaliações de impacto relacionadas a direitos humanos em suas operações.	Completo
Remedição					
ES	HR11	Número de queixas relacionadas a direitos humanos recebidas, tratadas e resolvidas por meio de mecanismos formais de reclamações		75	Completo
SOCIEDADE					
Comunidade					
ES	SO1	Porcentagem de operações nas quais foram implementadas práticas de engajamento com a comunidade, avaliação de impactos e desenvolvimento de programas		65	Completo
ES	SO1 (GRI 3.1)	Percentual de operações com ações de engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento		65	Completo
SE	EU22	Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização		66	Parcial
ES	SO9	Operações com significativo potencial de impactos ou impactos negativos reais em comunidades locais		66	Completo
ES	SO10	Medidas de prevenção ou mitigação implementadas em operações com significativo potencial de impactos ou impactos negativos reais em comunidades locais		66	Completo
Corrupção					
ES	SO2	Unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	10	75	Completo
ES	SO3	Empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	10	149	Completo
ES	SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	10	75	Completo

Políticas públicas					
ES	SO5	Posições e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	1 a 10	81	Completo
AD	SO6	Contribuições para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas	10	Como concessionária de serviço público, não é permitido estabelecer vínculos partidários de qualquer origem e tampouco oferecer, em negociações, vantagens a agentes do governo.	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		As multas significativas atingiram R\$ 31.898.014,54, sendo que a Elektro pagou R\$ 4.842,00 e aguarda julgamento de recursos relacionados aos demais valores.	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	128	Completo
AD	PR2	Conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos à saúde e segurança	1	Não foram registrados.	Completo
ES	EU25	Acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da Empresa		129	Completo
Rotulagem de produtos e serviços					
ES	PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	8	A Resolução nº 414/10 da Aneel estabelece as informações que devem constar na conta de luz. Entre outros itens, devem ser informados ao cliente os valores correspondentes à energia, ao serviço de distribuição, à transmissão, aos encargos setoriais e aos tributos. Além disso, leis estaduais e federais determinam outras informações que devem constar na fatura. A conta de luz também é utilizada para informar temas como uso adequado da energia, segurança nas instalações, direitos e deveres dos consumidores, de novos canais de comunicação e endereços dos Espaços de Atendimento ao Cliente.	Completo
AD	PR4	Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem	8	Não foram registradas.	Completo

AD	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas		127	Completo
Comunicações de marketing					
ES	PR6	Adesão às leis, normas e códigos voluntários de comunicações de marketing		A Elektro tem um procedimento formal de comunicação (P-COE-003), alinhado a seus valores e princípios. A Empresa não tem produtos cuja comercialização seja proibida.	Completo
AD	PR7	Casos de não conformidade com comunicações de marketing		Não foram registradas.	Completo
Privacidade do cliente					
AD	PR8	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	1	Não foram registradas	Completo
Conformidade					
ES	PR9	Multas por não conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços		Não foram registradas penalidades ou sanções judiciais relativas ao fornecimento de energia. Foram pagos R\$ 1.355.021,05 aos clientes por penalidades regulatórias comerciais (análises de projeto e tempo de reconexão, entre outros) e R\$ 7.019.328,71 por penalidades operativas (DIC/FIC/DMIC/DICRI).	Completo
ACESSO					
SE	EU26	População não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados		131	Completo
SE	EU27	Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento		132	Completo
SE	EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia		93	Completo
SE	EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia		93	Completo
SE	EU30	Fator de disponibilidade média das usinas de geração		A Elektro não gera energia.	Completo

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes do Relatório Anual de Sustentabilidade e Balanço Social da Elektro Eletricidade e Serviços S.A. com base nas diretrizes do GRI, versão 3.1, nível A

Ao Conselho de Administração, Acionistas e Administradores da **Elektro Eletricidade e Serviços S.A.**

INTRODUÇÃO

Fomos contratados pela Elektro Eletricidade e Serviços S.A. ("Companhia") para apresentar nosso relatório de assegu- ração limitada sobre os indicadores contidos no Relatório Anual de Sustentabilidade e Balanço Social com base nas diretrizes do GRI, versão 3.1, nível A, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DA ELEKTRO

A administração da Elektro Eletricidade e Serviços S.A. é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade e Balanço Social relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013, de acordo com critérios, premissas e metodologias do GRI nível A e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é expressar a conclusão sobre os indicadores constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade e Balanço Social da Elektro Eletricidade e Serviços S.A., relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013, com base no trabalho de assegu- ração limitada conduzido

de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracon (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equi- valente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informa- ções não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que os indicadores do Relatório Anual de Sustentabilidade e Balanço Social da Elektro Eletricidade e Serviços S.A., para o exercício findo em 31 de dezembro de 2013, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de assegu- ração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principal- mente nas indagações à administração e outros profissio- nais da Companhia que foram envolvidos na elaboração do Relatório Anual de Sustentabilidade e Balanço Social, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilite concluir na forma de asse- guação limitada sobre as informações contidas no Relatório Anual de Sustentabilidade e Balanço Social. Um trabalho de assegu- ração limitada requer, também, a execução de proce- dimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as in- formações constantes no Relatório Anual de Sustentabili- de e Balanço Social, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apre- sentação das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade e Balanço Social de acordo com critérios, premissas e metodologias próprias da Elektro Eletricidade e Serviços S.A. Os procedimentos compreenderam:

(a) o planejamento dos trabalhos, considerando a rele- vância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os controles internos que serviram de base para a elabora- ção do Relatório Anual de Sustentabilidade e Balanço Social da Elektro Eletricidade e Serviços S.A. para o exercício findo em 31 de dezembro de 2013;

(b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a preparação e compilação do Rela- tório Anual de Sustentabilidade e Balanço Social através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

(c) aplicação de procedimentos analíticos sobre infor- mações quantitativas e indagações sobre informações qua- litativas e sua correlação com os indicadores do Relatório Anual de Sustentabilidade e Balanço Social; e

(d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registro contábeis.

Os trabalhos de assegu- ração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes da estrutura de elabora- ção dos indicadores da Global Reporting Initiative Versão 3.1 nível A, aplicável à elaboração das informações constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade e Balanço Social da Elektro Eletricidade e Serviços S.A., relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso traba- lho foram suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

ALCANCE E LIMITAÇÕES

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asse- guação limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de assegu- ração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre o Relatório Anual de Sustentabilidade e Balanço Social. Consequentemente,

não nos possibilitam obter segurança de que tomamos co- nhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de assegu- ração que tem por objetivo emi- tir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identi- ficado outros assuntos ou eventuais distorções nas informa- ções constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade e Balanço Social. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

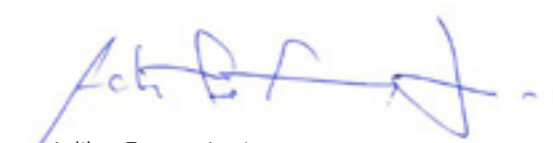
Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limita- ções inerentes do que os dados financeiros, dada a nature- za e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adi- cionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos realizados, descritos nes- te relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que os indicadores constantes no Relatório Anual de Sustentabilidade e Balanço Social da Elektro Eletri- cidade e Serviços S.A., no exercício findo em 31 de dezembro de 2013, não tenham sido elaborados, em todos os aspec- tos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodo- logias da Global Reporting Initiative Versão 3.1 nível A.

Campinas, 27 de maio de 2014.

ERNST & YOUNG
Auditores Independentes S.S.
CRC-2SP015199/O-6



Adilvo França Junior
Contador – CRC 1BA021419/O-4-S-SP

EDIÇÃO

Elektro Eletricidade e Serviços S.A.

COMITÊ EDITORIAL

Ana Pizarro
André Moreira
Beatriz Ferreira
Felipe Zanola
Juliana Chimonechi
Fabricia Abreu
Cristiane Fernandes
Raphaela Yamamoto
Jessica Reaoch
João Mazzon
Mariane Prado
Marcio Henrique Fernandes
Marina Baggio
Polyana Serrano
Simone Simão

AGRADECIMENTOS

A todos os colaboradores Elektro envolvidos na elaboração do Relatório de Sustentabilidade.