



Relatório de Sustentabilidade | 2014



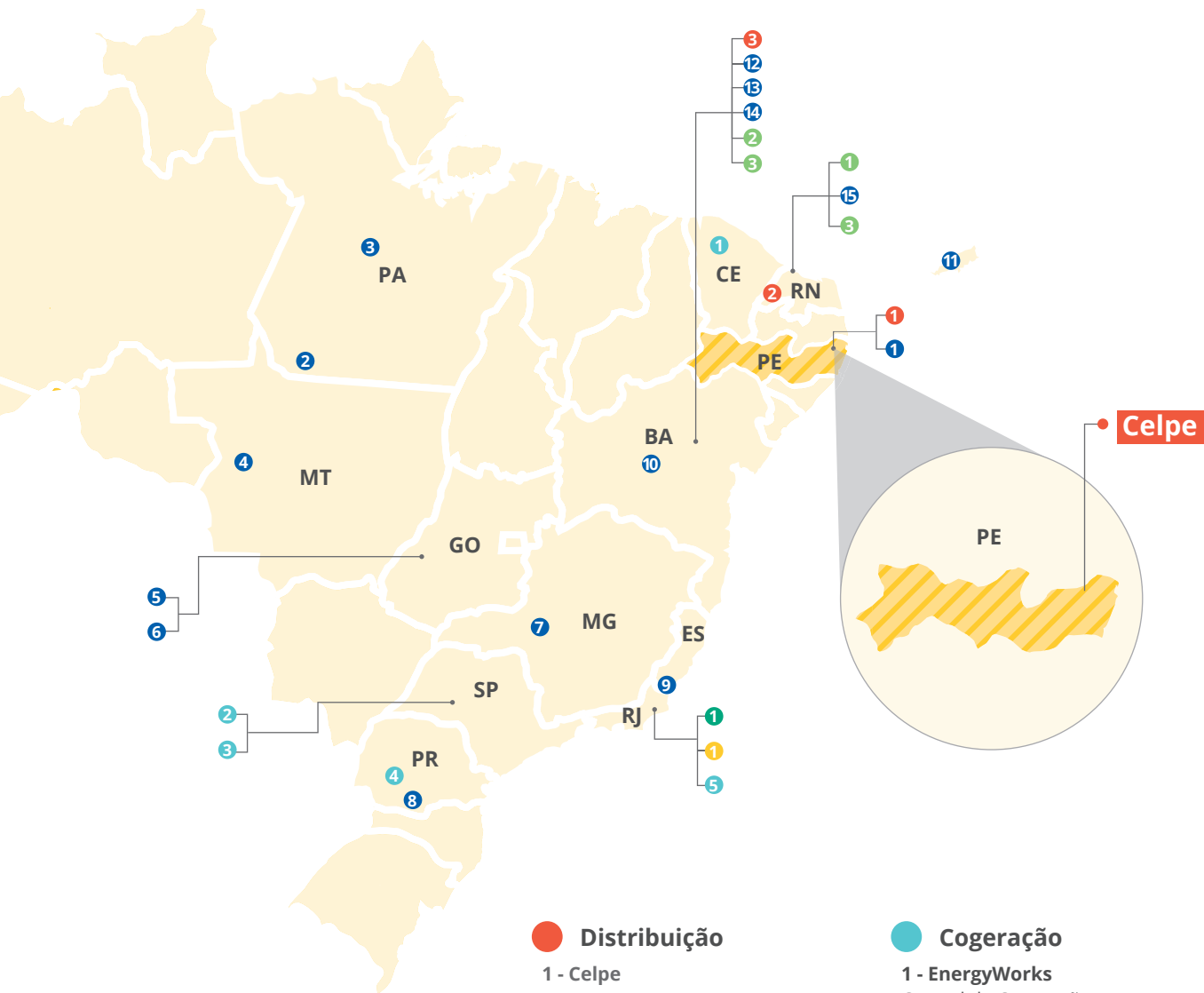
# | SUMÁRIO

---

DESTAQUE	4
PERFIL ORGANIZACIONAL	14
ESTRATÉGIA E GESTÃO	18
SOCIEDADE E PESSOAS	24
MEIO AMBIENTE	36
DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO	42
ÍNDICE REMISSIVO GRI	50
ANEXOS	60

# DESTAQUES 2014

## Mapa de atuação do Grupo Neoenergia GRI 2.5



**Distribuição**  
1 - Celpe  
2 - Cosern  
3 - Coelba

**Escritório Central**  
1 - Neoenergia

**Comercialização**  
1 - NC Energia

**Cogeração**  
1 - EnergyWorks  
Central de Cogeração  
Kaiser Pacatuba  
2 - EnergyWorks  
Central de Cogeração Capuava Energy  
3 - EnergyWorks  
Central de Cogeração Com Mogi  
4 - EnergyWorks  
Central de Cogeração  
Com Balsa  
5 - EnergyWorks  
Central de Cogeração  
Brahma Rio

## Diferenciais da Celpe

Experiência de  
**49 anos**  
na distribuição  
de energia

Controlada pelo  
**Grupo Neoenergia,**  
maior grupo privado brasileiro  
em **número de clientes**

**Crescimento**  
consistente e seguro

Volume de **13.389 GWh**  
de **energia distribuída**

**3,4 milhões**  
de **clientes**

**145 mil**  
novas **ligações**, com  
investimento de  
**R\$ 158 milhões**

**R\$ 453,8 milhões**  
Investidos em 2014

Inteligente  
Centro de Operação  
e Informação

Moderno  
**sistema de leitura e**  
**faturamento de contas** em  
**100%** da base de clientes

## Relevância socioeconômica

**1.707 colaboradores**  
fazem parte da **Celpe**

**R\$ 3.939,8 milhões**  
foi a **receita líquida**  
em 2014

**R\$ 1.588,4 milhões**  
compõem o **patrimônio líquido**  
da companhia

**R\$ 463,7 milhões**  
de **Ebitda** no último ano,  
equivalente a uma  
**margem Ebitda** de **11,8%**

**Transmissão**  
1 - Potiguar Sul  
LT 500 kV SE Campina Grande III  
SE Ceará Mirim II C2  
2 - SE Narandiba S.A.  
SE Narandiba  
SE Brumado II (230/138 kV)  
3 - Afluente T  
SE Camaçari IV  
SE Tomba  
SE Brumado II (230/69 kV)  
SE Itagibá  
SE Funil  
SE Polo  
SE Ford

**Geração**  
1 - Termope  
UTE Termope  
2 - Teles Pires  
Participações  
UHE Teles Pires  
3 - Belo Monte  
Participações  
UHE Belo Monte  
4 - Águas da Pedra  
UHE Dardanelos  
5 - Goiás Sul  
PCH Goiandira  
PCH Nova Aurora  
6 - Geração CIII  
UHE Corumbá III  
7 - Baguari I  
UHE Baguari

8 - Geração Céu Azul  
UHE Baixo Iguaçu  
9 - Rio PCH I  
PCH Pedra do Garrafão  
PCH Pirapetinga  
10 - Força Eólica do  
Brasil  
Caetitê 1  
Caetitê 2  
11 - Usina Tubarão  
Fernando de Noronha  
12 - Itapebi  
UHE Itapebi  
13 - Afluente G  
UHE Alto Fêmeas  
UHE Presidente Goulart

14 - Bahia PCH I  
PCH Sítio Grande  
15 - Força Eólica do  
Brasil  
Arizona 1  
Mel 2  
Calango 1  
Calango 2  
Calango 3  
Calango 4  
Calango 5

Atuação em  
**184 municípios**  
de **Pernambuco**, no Distrito Estadual de **Fernando de Noronha** e  
no município de Pedras de Fogo, na **Paraíba**

**234**  
**transformadores** de força

**3.446 MVA** de potência instalada

**3,4 milhões**  
de **clientes** divididos em grupos de  
Alta Tensão e Baixa Tensão

**4,2 mil** quilômetros de  
**linhas de distribuição**

**131 mil** quilômetros de  
**redes de distribuição** e  
**136 subestações**

Geração de **energia**  
**térmica a diesel**  
e **solar fotovoltaica**  
em **Fernando de Noronha**

**56** **agências** próprias e  
**159** **estabelecimentos**  
credenciados

ENERGIA VENDIDA (EM GWH)			
Categoria	2014	2013	2012
Residencial	4.759	4.563	4.028
Industrial	1.591	1.419	1.526
Comercial	2.467	2.316	2.208
Rural	637	665	644
Poder público	678	662	612
Iluminação pública	444	417	385
Serviço público	642	617	622
Consumo próprio	12	12	12
Total de energia vendida a consumidores finais	11.230	10.672	10.037
Energia gerada	16	16	15

GERAÇÃO DE ENERGIA NA USINA TUBARÃO GRI EU2   EU11			
Indicador	2014	2013	2012
Capacidade instalada (MW)	4,758	4,372	4,372
Capacidade utilizada (MW)	2,380	2,370	2,203
Produção líquida de energia por fonte de energia primária	98% Termelétrica 1,8% Solar	100% Termelétrica	100% Termelétrica
Eficiência média de geração	98% Termelétrica 78% Solar	98% Termelétrica	98% Termelétrica

DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA			
Extensão da rede (km)	2014	2013	2012
Linhas de Distribuição	4.278	4.236	4.198
Redes de Distribuição	131.903	127.925	126.564

SÍNTESE DO DESEMPENHO ECONÔMICO, FINANCEIRO, AMBIENTAL E SOCIAL			
Indicadores econômicos (R\$ milhões)	2014	2013	Variação (%)
Receita operacional bruta	5.387	4.484	20,1
Receita operacional líquida	3.940	3.228	22,1
Ebitda	464	366	26,5
Resultado financeiro (exceto JSCP)	(154)	(80)	(92,5)
Lucro líquido	130	107	21,7
Distribuição de dividendos e juros sobre o capital próprio (JSCP)	-	76	-
Indicadores financeiros (R\$ milhões)			
Ativo total	4.273	3.791	12,7
Investimentos	454	381	19,2
Dívida líquida	1.452	1.195	21,5
Dívida líquida/Ebitda	3,13	3,26	(4,01)
Patrimônio líquido	1.588	1.549	2,5
Ações (R\$/ação)			
Valor patrimonial	21,29	20,76	2,6
Lucro líquido por ação	1,74	1,43	21,7
Corpo funcional			
Número de colaboradores	1.707	1.656	3,0
Número de admissões	183	112	63,4
Indicadores ambientais – Ibase (R\$ milhões)			
Investimentos em meio ambiente	235	204	15,2
Indicadores sociais – Ibase (R\$ milhões)			
Investimentos sociais internos	100	96	4,2
Total das contribuições para a sociedade	126	126	0,0
Distribuição do valor adicionado (R\$ milhões)			
Pessoal	183	158	9,99
Governo (Impostos, taxas, contribuições e encargos)	1.228	1.115	67,07
Financiadores	290	200	15,85
Acionistas	130	107	7,09
Total distribuído	1.832	1.580	100,00



Missão

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

Visão

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

Valores

**Segurança** | Colocamos as vidas das pessoas em primeiro lugar.

**Pessoas** | Valorizamos e inspiramos as pessoas.

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

**Inovação e Empreendedorismo** | Estimulamos o pensamento criativo e atuação autônoma.

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

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

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

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

**Excelência** | Abordamos os desafios com planejamento e cuidado com os detalhes.

Prêmios e reconhecimentos **GRI 2.10**

A Celpe recebeu o certificado como uma das 150 Melhores Empresas em Práticas de Gestão de Pessoas, da Gestão & RH, empresa especializada em soluções na área de recursos humanos.

A empresa conquistou o Troféu Transparência 2014 na categoria Empresas de Capital Aberto com Receita Líquida de até R\$ 5 Bilhões. A iniciativa é realizada pela Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade (Anefac) em parceria com a Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras (Fipecafi) e a Serasa Experian.

O Projeto Queimadas, que trata da campanha de controle de queimadas sob as linhas de distribuição, foi reconhecido na categoria Meio Ambiente das etapas Estadual e Nacional do Prêmio TOP Socioambiental e de RH 2014, promovido pela Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVBr).

As reportagens finalistas na categoria Impresso do 8º Prêmio Abracopel de Jornalismo abordavam a segurança e prevenção de acidentes relacionados à energia elétrica e foram trabalhadas pela Celpe em conjunto com a imprensa pernambucana e veiculadas nos principais meios de comunicação do estado.

Desde 2004, a companhia renova anualmente o selo Empresa Amiga da Criança, concedido pela Fundação Abrinq.

Plataforma estratégica **GRI 4.8**

O planejamento estratégico e o desenvolvimento dos negócios da Celpe são realizados de acordo com as diretrizes corporativas do Grupo Neoenergia, considerando as especificidades do setor de distribuição de energia e o contexto socioeconômico do estado de Pernambuco. Em 2013, o Grupo desenvolveu um trabalho que possibilitou a revisão da Visão, da Missão e dos Valores, além das Políticas Corporativas, alinhando-os às demandas dos acionistas, da sociedade, dos clientes e demais públicos com os quais a companhia se relaciona.

As diretrizes estabelecidas pelo Grupo Neoenergia são incorporadas à gestão da Celpe na base de seu planejamento estratégico, que define os desafios da empresa em médio e longo prazos. O Mapa de Macroestratégias da empresa contempla objetivos empresariais e socioambientais, tais como a satisfação dos clientes, remuneração dos acionistas, desenvolvimento profissional e sustentabilidade. Entre os principais desafios contemplados no planejamento estratégico da companhia estão a expansão da rede de distribuição, os investimentos voltados para a melhoria dos serviços, o aumento da satisfação dos clientes e a continuidade das ações e campanhas de promoção para o uso seguro e eficiente da energia.

Planejamento estratégico de médio e longo prazo

- Unificado para as três distribuidoras do Grupo Neoenergia
- Gerenciado pela Diretoria de Planejamento e Controle da Neoenergia
- Projeção sobre a necessidade de recursos financeiros, técnicos e humanos
- Identificação de oportunidades de melhoria de processos e ganhos de eficiência



Macroestratégias da Celpe





Mensagem da Administração **GRI 1.1**



A escassez hídrica e as incertezas econômicas em 2014 criaram um cenário desafiador para todas as empresas do setor elétrico e, em especial, para as distribuidoras. Apesar desses fatores, a Celpe atingiu um desempenho bastante satisfatório, com um investimento realizado na ordem de R\$ 453,8 milhões, uma variação positiva de 19,22% em relação ao ano de 2013. O esforço empreendido ao longo do ano resultou em um EBITDA de R\$ 464 milhões e um lucro líquido de R\$ 130 milhões.

Os investimentos que realizamos se mostraram importantes para garantir a eficiência e a qualidade no fornecimento de energia elétrica aos mais de 3,4 milhões de consumidores. No decorrer do ano, foram executadas mais de 145 mil novas ligações e um volume de 13.389 GWh de energia distribuída, o que representa um crescimento de 4,2% na comparação com o período anterior. Nos últimos dez anos, o crescimento acumulado de energia distribuída pela empresa foi de 71,1%, enquanto o País apresentou uma taxa média de 43,6%. Esses números são relevantes para demonstrar o comprometimento da companhia em contribuir com o desenvolvimento econômico e social do estado de Pernambuco.

Durante o ano, a empresa investiu aproximadamente R\$ 22 milhões na implantação de um sistema que permite a leitura e o faturamento simultâneos de 100% da base de clientes. Essa inovação, que teve início em 2013 com um projeto piloto, foi gradativamente ampliada para todos os consumidores, assegurando mais agilidade e transparência no atendimento e na prestação de serviços. O processo também reduz riscos de extravio da conta de luz, já que as faturas são impressas em equipamentos portáteis e entregues pelos colaboradores no momento da verificação do consumo.

Com foco na modernização e na sustentabilidade, foi instalada a primeira usina solar fotovoltaica no arquipélago de Fernando de Noronha. Em 2015, a ilha receberá a segunda usina, atingindo uma capacidade de geração de energia renovável anual estimada em 1.370 MWh. Quando o projeto estiver concluído, o consumo de

óleo diesel para gerar energia à comunidade local e aos turistas que visitam a ilha será reduzido em quase 10%. Para a Celpe, esse investimento oferece simultaneamente benefícios econômicos e socioambientais, uma vez que combustíveis fósseis são substituídos por uma fonte limpa e renovável em um dos locais mais admirados do Brasil por sua exuberância natural.

Em 2014, em linha com o planejamento estratégico e as diretrizes traçadas pelo Grupo Neoenergia, a empresa deu maior ênfase às iniciativas de promoção da segurança no uso da eletricidade. Após um diagnóstico bastante detalhado das práticas e avaliação do desempenho relacionado aos aspectos de saúde e segurança, processo que foi iniciado ainda em 2013, a Celpe deu início a um trabalho que envolve uma ampla mudança cultural para garantir que todos os colaboradores, os empregados terceirizados e as comunidades adotem hábitos seguros e evitem os riscos de acidentes. “Acima de tudo, a vida!” é o lema que impulsiona e norteia as ações da Jornada Comportamento Seguro.

A preocupação com a segurança, assim como a gestão dos impactos socioambientais, fazem parte da visão de sustentabilidade e da estratégia de geração de valor para os acionistas da empresa. Desde 2007, a Celpe é signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas, uma iniciativa que visa promover o respeito aos direitos humanos, às condições dignas de trabalho, ao combate à corrupção e à preservação ambiental.

No ano passado, a empresa reforçou as ações do Programa de Eficiência Energética, que contribuem para que os consumidores façam um uso mais racional dos recursos energéticos. Nesse contexto, foi firmada uma parceria com o Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) para apoiar a iniciativa Selo Unicef – Município Aprovado em Pernambuco, levando conhecimento sobre sustentabilidade, segurança e eficiência energética às comunidades do Semiárido.

Consciente dos desafios para 2015 e os próximos anos, a Celpe tem como meta melhorar continuamente seu desempenho operacional, com inovação e qualidade. Com a finalidade de viabilizar a continuidade dos serviços, a empresa manterá os investimentos direcionados à modernização da rede de distribuição e o aprimoramento dos serviços prestados, de forma a garantir a satisfação e o atendimento das necessidades dos clientes. Para assegurar esse compromisso e atingir os resultados esperados, a Celpe conta com o engajamento e a dedicação de todos os colaboradores.

*Luiz Antonio Ciarlini*

**Luiz Antonio Ciarlini**  
Diretor-Presidente

Parâmetros do Relatório **GRI 3.1 | 3.3 | 3.4 | 3.5 | 3.6 | 3.7 | 3.8 | 3.9 | 3.10 | 3.13**

Esta edição do Relatório Anual de Sustentabilidade da Celpe apresenta as informações relacionadas às iniciativas e aos resultados da companhia ao longo do ano de 2014 e abrange todas as atividades na área de concessão da empresa. Elaborado em acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão 3.1, este Relatório tem nível de aplicação B. A última edição do documento foi publicada pela Celpe no ano de 2014.

Na identificação dos temas priorizados para a construção deste Relatório, levou-se em consideração resultados detalhados das pesquisas de satisfação dos clientes residenciais realizadas pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee). Foram contemplados também aspectos enfatizados pelo acionista Iberdrola e pelas principais empresas de distribuição de energia no Brasil e no

mundo, notícias de imprensa sobre a Celpe e o setor de energia e uma pesquisa realizada globalmente pela GRI sobre o que os stakeholders desejam conhecer das empresas do setor elétrico.

No ano passado, foi realizado um encontro com colaboradores da empresa com o objetivo de sensibilizá-los a respeito do processo de construção do documento e identificar pontos de melhoria no escopo e relato dos indicadores de desempenho, assim como os aspectos relevantes na gestão da sustentabilidade sob o ponto de vista dos públicos de relacionamento, através da interação desse público com os diversos canais de relacionamento.

Com essas iniciativas tornou-se possível a sistematização dos temas prioritários que deram o norteamento para esse relatório.

PRINCIPAIS TEMAS GRI 4.17	
Tema	Indicadores GRI Relacionados
Segurança e Saúde	LA6, LA7, LA8, LA9, PR1, PR2, EU16, EU18, EU25
Relacionamento com Clientes	PR5, PR9, EU27, EU24, EU28, EU29
Eficiência Energética	EC8, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EU7, EU12, EU22
Relacionamento com a Comunidade	EC5, EC6, SO1, SO5, EU6, EU14, EU19
Gestão de Impactos Ambientais	EN14, EN18, EN22, EN24, EN26, EN28, EU20
Desempenho Econômico-Financeiro	EC1, EC2, EU8

Dessa forma, a Celpe tem como objetivo fazer com que o Relatório seja utilizado como um canal de divulgação e informação das políticas e práticas da empresa, auxiliando as ações e análises de acionistas, colaboradores, órgãos reguladores e governamentais, analistas de mercado e outros públicos com os quais a companhia se relaciona.

O levantamento dos indicadores de desempenho foi realizado pelo Departamento de Comunicação Institucional e Sustentabilidade – ligado à Presidência da Celpe e vinculado à Superintendência de Comunicação e Sustentabilidade do Grupo Neoenergia, com a colaboração de representantes das áreas correlacionadas da distribuidora por meio de seu Comitê de Responsabilidade Social. Algumas informações sociais e ambientais estão devidamente identificadas como parciais. Informações não disponíveis são apresentadas em tabelas com a sigla ND e, as não aplicáveis, com a sigla NA. Metodologias, possíveis alterações de critérios de apuração de informações relevantes e posteriores a 2013 estarão

descritos ao longo do texto. A publicação não passou por verificação externa.

Os dados econômico-financeiros seguem as normas internacionais de contabilidade (International Financial Reporting Standards – IFRS) e passaram por verificação da PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes (PwC). Respeitando as disposições da Instrução CVM nº 381/2003, a companhia mantém contrato com a PwC para a auditoria dos seguintes documentos: Demonstrações Contábeis, suas traduções e revisões de demonstrações intermediárias; Ativos e Passivos Regulatórios; Demonstrações Contábeis Regulatórias; Relatório de Controle Patrimonial; Mutação do Ativo Imobilizado em Serviço e Previsões de Fluxos de Caixa.

Para solicitar esclarecimentos adicionais ou fazer comentários sobre o Relatório, entre em contato com a equipe de Comunicação Institucional e Sustentabilidade pelo e-mail [rse@celpe.com.br](mailto:rse@celpe.com.br) ou pelo telefone 81 3217-5100.

# PERFIL ORGANIZACIONAL



## A Celpe [GRI 2.1](#) | [2.2](#) | [2.3](#) | [2.4](#) | [2.5](#) | [2.6](#) | [2.7](#) | [2.8](#)

A Companhia Energética de Pernambuco (Celpe), com sede na cidade do Recife, iniciou suas atividades em 1965 e atualmente atua na distribuição de energia elétrica para todos os 184 municípios do estado de Pernambuco e para a cidade de Pedras do Fogo, no estado da Paraíba. No arquipélago de Fernando de Noronha, distrito estadual de Pernambuco, além do serviço de distribuição, a companhia é responsável pela geração de energia por meio da usina térmica Tubarão e da usina solar fotovoltaica Noronha I.

A área de concessão da Celpe abrange um total de 98.547 km², nos quais vivem mais de 8,8 milhões de habitantes. Nessa região, a Celpe atende 3,4 milhões de clientes, divididos em grupos de Alta Tensão e Baixa Tensão. Desse total, 52,59% são clientes residenciais, sendo que 35,44% são classificados como consumidores de baixa renda, conforme critérios estabelecidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

A Celpe é uma das distribuidoras pertencentes ao Grupo Neoenergia, um dos maiores grupos privados do setor elétrico brasileiro. As outras distribuidoras do Grupo são a Cosern, que atua no Rio Grande do Norte, e a Coelba, que presta serviços na Bahia. A companhia possui capital aberto com ações listadas na Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa).

89,65%  
Neoenergia



10,35%  
Minoritários



A Celpe possui mais de 4,2 mil quilômetros de linhas de distribuição, 131 mil quilômetros de redes de distribuição e 136 subestações. A companhia ainda possui um laboratório de controle da qualidade, um laboratório de medição de equipamentos, um centro de treinamento e sete escritórios regionais (Metropolitana Norte e Sul, Carpina, Cabo, Caruaru, Garanhuns, Serra Talhada e Petrolina).

Em seus 49 anos de existência, por meio da atuação de seus 1,7 mil colaboradores próprios e de seus 6,7

mil empregados terceirizados, a Celpe tem garantido o acesso à energia elétrica a todos os domicílios do estado, disseminando conhecimento e informações relevantes para o uso seguro e racional desse recurso. A companhia também investe em programas e apoia iniciativas de organizações da sociedade civil que tenham o objetivo de fomentar o desenvolvimento socioeconômico das comunidades em sua área de atuação, promovendo a educação, a cultura e a proteção da biodiversidade e dos recursos naturais.

## Governança corporativa [GRI 4.1](#) | [4.2](#) | [4.3](#) | [4.4](#) | [4.5](#) | [4.9](#)

A estrutura de governança corporativa da Celpe segue as melhores práticas do mercado, tais como as diretrizes do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), e tem como objetivo conduzir a gestão da companhia no sentido de garantir a geração de valor aos acionistas, alinhada às diretrizes corporativas e à promoção do desenvolvimento sustentável da sociedade.

O mais alto órgão de governança da companhia é o **Conselho de Administração**, integrado por cinco membros eleitos pelo Grupo Neoenergia, o acionista controlador. O mandato dos conselheiros, que não exercem funções administrativas, é de dois anos, sendo permitida a reeleição. Entre as atribuições do Conselho de Administração estão a orientação geral dos negócios e a eleição e destituição dos diretores. Os membros se

reúnem bimestralmente para avaliar os desempenhos econômico, ambiental e social da companhia.

A **Diretoria Executiva** é responsável pela execução da estratégia definida pelo Conselho de Administração e pela gestão dos negócios da Celpe. Ela é composta por seis membros, incluindo o diretor presidente, eleitos para um mandato de três anos, sendo permitida a reeleição. A fim de avaliar as operações e atividades da Celpe e acompanhar os indicadores relacionados ao desempenho da companhia, os diretores se reúnem semanalmente ou sempre que convocados por um de seus pares. A remuneração dos diretores é estabelecida pelo Conselho de Administração e há uma parcela variável atrelada ao cumprimento das estratégias definidas para o ano, que incluem aspectos de sustentabilidade.

### Principais Executivos

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





A estrutura de gestão é complementada pelo **Conselho Fiscal**, composto por quatro membros titulares, com mandato de um ano, que se reúne ordinariamente a cada três meses. Sua atuação é independente e sua função é a de fiscalizar a gestão dos negócios da companhia, considerando os interesses dos acionistas.

**Auditoria e controles internos** **GRI 4.11**

A Celpe estabelece e mantém um ambiente de controles internos, feitos de forma integrada e em conjunto com os auditores internos, visando a aplicação das boas práticas. A área de Controles Internos desenvolve trabalhos com ênfase nos controles contábeis, mapeia os principais processos e elabora matriz de risco e controles, com o

**Relações com investidores** **GRI 4.16**

A fim de disponibilizar informações com elevado padrão de qualidade, transparência e confiabilidade, com base na legislação pertinente e nas regras que regulam o setor elétrico, a Celpe adota uma política de comunicação consistente, clara e confiável com o mercado de capitais, zelando pelo relacionamento com acionistas, analistas de mercado, instituições financeiras, agências de rating e

No Grupo Neoenergia, existem ainda três comitês de assessoramento da gestão: Auditoria, Financeiro e de Remuneração e Sucessão. Essas estruturas auxiliam o processo de tomada de decisão, por meio de análises e recomendações ao Conselho de Administração da *holding*.

objetivo de certificar a qualidade das informações que constituem as demonstrações financeiras da companhia.

Todas as áreas de negócio da empresa recebem, dessa área, assistência para a divulgação de normativos por meio do Sistema de Gestão de Normativos (SGN), possibilitando segurança, controle e eficiência.

instituições reguladoras, em conformidade com as boas práticas de governança corporativa.

A companhia disponibiliza informações por meio da área de Relações com Investidores, e-mail (ri@celpe.com.br), no site corporativo (www.celpe.com.br) e por meio dos relatórios e informes trimestrais e anuais enviados para a BM&FBovespa e para a Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

**Engajamento dos públicos de interesse** **GRI 4.13 | 4.14 | 4.15 | 4.16 | SO1**

O Grupo Neoenergia possui iniciativas permanentes de diálogo com seus públicos de relacionamento (colaboradores, comunidades, clientes, acionistas, fornecedores, órgãos reguladores e governamentais etc.). Com o objetivo de aprimorar o processo de identificação dos impactos econômicos, sociais e ambientais associados às operações, foi criada em 2014 a Superintendência de Comunicação Institucional e Sustentabilidade. A área tem como responsabilidade integrar as ações, implementar políticas e propor diretrizes de sustentabilidade para todas as empresas do Grupo, de acordo com as demandas dos diversos públicos de interesse.

A Celpe promove o engajamento de seus públicos continuamente, por meio dos diversos canais de relacionamento existentes entre a empresa e seus *stakeholders*. A companhia também estabeleceu um Comitê de Responsabilidade Social, formado por representantes de diferentes áreas e que é responsável pelo monitoramento dos indicadores de desempenho em sustentabilidade, apoiando a empresa na consolidação de uma agenda positiva, através da elaboração de planos de ação impulsionadores do processo de melhoria contínua.

A Celpe participa de diversas associações e institutos ligados ao setor elétrico com o objetivo de apoiar o desenvolvimento sustentável, a realização de ações educativas para o uso seguro e eficiente da energia, a disseminação das boas práticas de gestão, entre outros aspectos que contribuam para o crescimento socioeconômico de Pernambuco. A companhia também apoia organizações sociais que, por meio de seus projetos e ações, incentivam o desenvolvimento social, o acesso à educação, à cultura e à preservação dos recursos naturais.

Na Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee), a companhia atua em comitês ligados a questões como satisfação dos clientes, gestão operacional, responsabilidade socioambiental, qualidade da gestão e comunicação.





# ESTRATÉGIA E GESTÃO

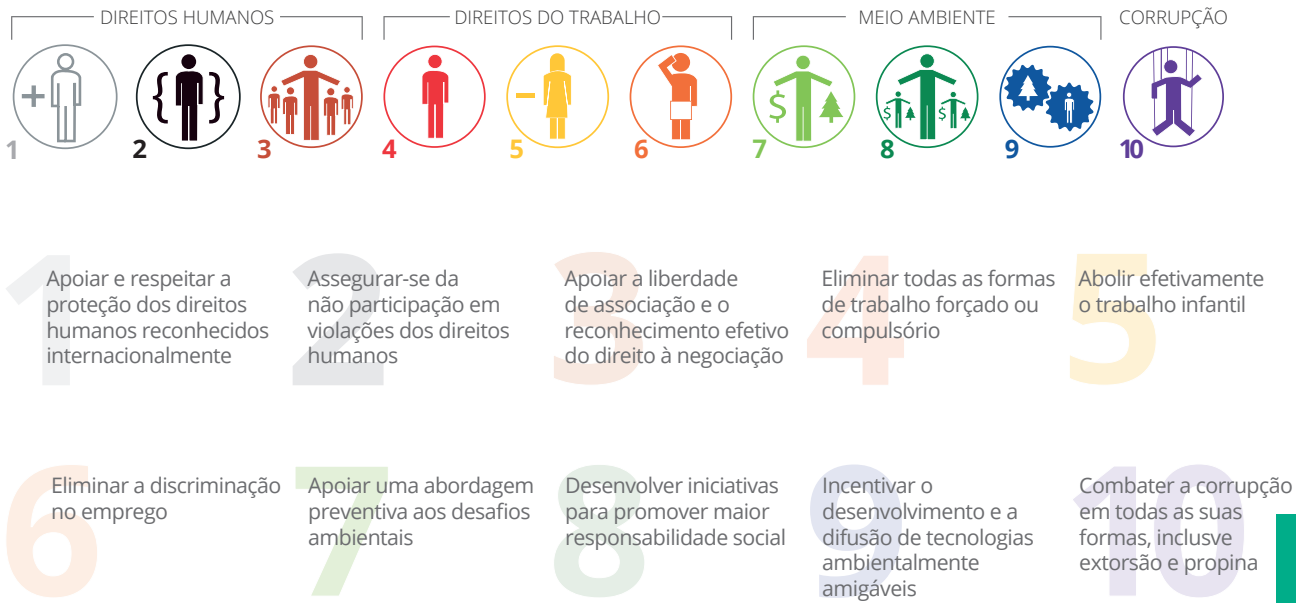
## Sustentabilidade para o Grupo Neoenergia

GRI 4.12 | 4.13 | SOS

O Grupo Neoenergia incorporou a sustentabilidade como um de seus valores corporativos com o objetivo de considerar as dimensões ambiental, social e econômica no processo de tomada de decisão. Esse processo evolui de forma contínua, com a participação de seus principais públicos de interesse, e é disseminado para todas as empresas do grupo, como a Celpe, com o objetivo de promover a geração de valor para os acionistas, a satisfação dos clientes, o crescimento profissional de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável do país.

Desde 2007, as empresas do Grupo são signatárias do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), que reúne organizações de todo o mundo em torno de dez princípios relacionados ao respeito aos direitos humanos, direitos do trabalho, proteção ao meio ambiente e combate à corrupção. Os avanços relacionados a esses dez princípios são comunicados anualmente, de forma transparente, por meio do Relatório de Sustentabilidade do Grupo e das empresas controladas. Os Relatórios seguem as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), organização responsável pelo estabelecimento de indicadores reconhecidos internacionalmente para a prestação de contas do desempenho econômico e socioambiental.

## Princípios do Pacto Global



A atuação do Grupo também está alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, oito princípios estabelecidos pela ONU e apoiados por diversos países compromissados em contribuir para a erradicação da fome e da miséria, universalização da educação e do trabalho, combate à discriminação, redução da mortalidade infantil, melhoria da qualidade de vida e respeito ao meio ambiente.



- 1 Erradicar a extrema pobreza e fome
- 2 Atingir o ensino básico universal
- 3 Promover a igualdade de gênero e a autonomia das mulheres
- 4 Reduzir a mortalidade infantil
- 5 Melhorar a saúde materna
- 6 Combater o HIV/AIDS, a malária e outras doenças
- 7 Garantir a sustentabilidade ambiental
- 8 Estabelecer uma parceria mundial para o desenvolvimento

Em 2012, durante a realização da conferência Rio+20, o Grupo Neoenergia aderiu aos Compromissos e Demandas para a Construção do Futuro que Queremos. Esse documento surgiu do compromisso proposto pela rede brasileira do Pacto Global para promover o desenvolvimento sustentável na estratégia de negócios das empresas. Essa decisão fortaleceu, nos últimos anos, a gestão de sustentabilidade da companhia, inserindo-a nas decisões estratégicas e de investimento.

No Brasil, o Grupo Neoenergia e a Celpe são associados ao Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. A Celpe é reconhecida pela Fundação Abrinq como Empresa Amiga da Criança desde 2004 e, durante o ano de 2014, firmou uma parceria com o Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) para apoiar a iniciativa Selo Unicef – Município Aprovado (leia mais em Eficiência Energética, p. 23).

ASSOCIAÇÕES DAS QUAIS A CELPE PARTICIPA
Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee)
Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica (Abraconee)
Associação Brasileira de Conscientização para os Perigos da Eletricidade (Abracopel)
Associação Brasileira de Higienistas Ocupacionais (ABHO)
Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH)
Câmara Americana de Comércio para o Brasil (Amcham)
Comitê Brasileiro de Integração Energética Regional – Cier (Bracier)
Centro de Pesquisas de Energia Elétrica (Cepe)
Comitê de Gestão Empresarial (Coge)
Federação das Indústrias do Estado de Pernambuco (Fiepe)
Instituto do Cobre (Procobre) – Programa Casa Segura
Instituto Abradee
Operador Nacional do Sistema Elétrico - ONS

PARCEIROS SOCIAIS DA CELPE
Associação Junior Achievement Pernambuco
Instituto Ayrton Senna
Movimento Pró-Criança
Organização de Auxílio Fraternal
Associação Beneficente Criança Cidadã
Fundação Terra
Pastoral da Criança
Legião da Boa Vontade (LBV)
Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE)
Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente
Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social
Fundação Roberto Marinho
UNICEF



Política de Sustentabilidade

Em 2014, o Grupo Neoenergia aprovou a sua Política de Sustentabilidade para todas as empresas do grupo. A Política foi construída com base em sua missão, visão, valores e no Código de Ética, diretrizes que traduzem sua identidade e têm como objetivo conduzir o crescimento e a continuidade das operações em um contexto sustentável e alinhado à estratégia corporativa.

A Política de Sustentabilidade estabelece oito princípios que devem ser considerados na tomada de decisões. São eles:

Saúde Financeira	Atender às necessidades de uma sociedade em crescimento e garantir a rentabilidade da empresa, avaliando, para isso, os riscos envolvidos e identificando novas oportunidades de negócios.
Matriz Energética Renovável	Priorizar o crescimento da matriz energética com energia renovável, concentrando os investimentos em energia hidráulica e captando oportunidades em outras fontes renováveis (eólica, solar, entre outras).
Clareza quanto aos Impactos	Gerenciar os potenciais impactos sociais e ambientais inerentes às atividades da empresa e minimizar os seus efeitos por meio do aprimoramento dos processos, visando ao uso seguro, racional e sustentável dos recursos naturais e a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.
Engajamento com Stakeholders	Desenvolver e intensificar o relacionamento com as partes interessadas, estabelecendo mecanismos de diálogo e transparência e o alinhamento de suas necessidades aos propósitos e valores da empresa.
Valorização das Pessoas	Promover o bem-estar e a segurança no ambiente de trabalho, atraindo e valorizando as pessoas, com igualdade de oportunidades, não discriminação, promoção da diversidade e respeito aos direitos humanos.
Desenvolvimento de Comunidades	Contribuir para o bem-estar das comunidades onde o Grupo atua, realizando parcerias e implementando programas que contribuam para o desenvolvimento social, por meio de ações de empoderamento e valorização da cultura e costumes locais.
Satisfação dos Clientes	Promover a satisfação dos clientes por meio de soluções inovadoras em seus processos, produtos e serviços, e desenvolver ações para o uso seguro, consciente e eficiente da energia, a fim de que os clientes possam alcançar um consumo compatível com sua capacidade de pagamento. Fortalecer o relacionamento por meio de canal sempre aberto e comunicação ágil e clara com seus clientes.
Relações com Fornecedores	Construir parcerias de longo prazo, facilitando e promovendo o engajamento dos fornecedores aos valores da empresa, especialmente os de “Segurança”, “Pessoas”, “Sustentabilidade” e “Integridade”.





O caminho da sustentabilidade na Celpe **GRI 1.2 | 4.11**

A gestão da sustentabilidade na Celpe segue os princípios e diretrizes da Política de Sustentabilidade do grupo Neoenergia. A empresa busca identificar e monitorar seus riscos, impactos e oportunidades, de forma a distribuir uma energia segura e eficiente em toda a sua área de concessão, possibilitando o crescimento econômico da região, a geração de empregos, a promoção da educação, do lazer, o aumento da qualidade de vida e o bem-estar da população.

Em suas atividades, a Celpe monitora os riscos relacionados à segurança no uso da energia com os colaboradores próprios, empregados terceirizados e as comunidades. A utilização de equipamentos de segurança por parte da força de trabalho, a manutenção e modernização da rede e a realização de projetos e campanhas educativas são investimentos contínuos que permitem minimizar esses riscos.

Nesse contexto, estão inseridos os projetos de eficiência energética, pesquisa, desenvolvimento e inovação, além do benefício da Tarifa Social e do Programa de Universalização Luz Para Todos. Soma-se a essas

iniciativas os projetos sociais e culturais promovidos em parceria com órgãos públicos, empresas e entidades parceiras.

Os impactos ambientais da companhia são monitorados dentro de sua estratégia corporativa. Entre esses impactos estão o uso de recursos naturais (como a água), a emissão de gases causadores do efeito estufa, a geração de resíduos, a supressão de vegetação para ampliação e manutenção da rede elétrica, etc. A fim de mitigá-los, a Celpe desenvolve ações como o plantio de árvores nativas, poda e corte seletivo da vegetação, gestão e controle de emissões e resíduos, campanhas educativas para o consumo consciente dos recursos naturais, entre outras atividades.

Os riscos mais significativos para os negócios da empresa, incluindo os relacionados à regulação do setor elétrico, são identificados e priorizados na definição do Planejamento Estratégico, no momento em que são avaliadas as condições dos ambientes interno e externo. Os principais riscos identificados nesse processo são: financeiros, operacionais, de saúde e segurança, ambientais, de regulação e de segurança da Informação.

Pesquisa & Desenvolvimento **GRI EU6 | EU8**

A gestão dos projetos de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico (P&D) no Grupo Neoenergia é feita de forma corporativa, envolvendo todas as empresas controladas visando identificar e ampliar as oportunidades de sinergia. O programa de P&D segue a regulamentação estabelecida pela Aneel, que prevê a aplicação de um percentual mínimo da receita operacional líquida no desenvolvimento dos projetos.

Os investimentos em P&D são alinhados ao plano estratégico do Grupo Neoenergia, contribuindo para geração de valor para a companhia. Os projetos de P&D desenvolvidos pela Celpe seguem uma metodologia baseada em quatro pilares:

• **Planejamento e prospecção:** formação de parcerias com universidades, centros de pesquisa e outras instituições que tenham know how e competências técnicas para o desenvolvimento dos projetos propostos e aprovados.

• **Monitoramento e controle:** gerenciamento da carteira de projetos, com avaliação da execução das atividades, do cronograma físico-financeiro e dos resultados alcançados.

• **Avaliação de impactos:** identificação dos impactos e benefícios de cada projeto, considerando indicadores específicos e predefinidos pela companhia. Um dos diferenciais da Celpe é a contratação de consultorias especializadas que acompanham os impactos e benefícios econômicos e socioambientais durante a fase de desenvolvimento das pesquisas. Essa avaliação atende as demandas do órgão regulador e contribui para reforçar o processo de tomada de decisão da empresa.

• **Internalização:** acompanhamento da implantação dos projetos na rotina de atividades e operações da Celpe, identificando os ganhos e benefícios operacionais e as oportunidades de melhoria para o aprimoramento dos processos.

Em 2014, os investimentos realizados pela Celpe nos projetos de P&D totalizaram aproximadamente R\$ 10,13 milhões. O montante investido representa 163% do valor mínimo legal previsto para o período.

A Celpe concluiu, durante o ano, sete projetos de P&D e iniciou a execução de outros três. São eles:

• **Enterramento de redes elétricas:** proposição de política pública e regulação em enterramento de redes elétricas na cidade de Recife através de avaliação dos aspectos técnicos, econômicos, tecnológicos, políticos, sociais e jurídicos ligados ao tema.

• **Proteção de rede em baixa tensão:** desenvolvimento de uma metodologia para identificar as melhores práticas para a proteção de rede de distribuição de baixa tensão para curtos circuitos de alta impedância, com possível aplicação em campo das soluções encontradas.

• **Vida útil de medidores:** implantação de um laboratório na Fundação CPqD de referência, no qual serão desenvolvidos procedimentos e métodos de tratamento de resultados de ensaios específicos para inferir sobre a efetiva confiabilidade dos medidores de energia elétrica.

Outra iniciativa realizada pela Celpe durante o ano foi o lançamento do programa de inovação Nossas Ideias,

cujo objetivo é estimular a criatividade dos colaboradores e direcioná-los para a elaboração de sugestões que contribuam com o aprimoramento dos diversos processos.

Redes Elétricas Inteligentes (REI)

Com um investimento da ordem de R\$ 18 milhões, o projeto Redes Elétricas Inteligentes (REI) é um dos principais projetos de P&D desenvolvidos pela Celpe e pelo Grupo Neoenergia. O REI contempla a implantação de sistemas de telecomunicação, automação e telemedição da rede (smart grid) no distrito de Fernando de Noronha.

O projeto começou a ser desenvolvido pela Celpe em 2012 e tem previsão de ser concluído em 2016. O programa também é voltado para o fomento de sistemas de microgeração distribuída, abastecimento de veículos elétricos com energia renovável e iluminação pública eficiente.

Eficiência Energética **GRI EU7 | EU26 | EN6 | EN7 | EC8**

O Programa de Eficiência Energética da Celpe é desenvolvido de acordo com a regulamentação estabelecida pela Aneel e tem o objetivo de conscientizar os consumidores para o uso racional da energia, com foco na redução do consumo e do desperdício. Em 2014, a companhia investiu um total de R\$ 16,9 milhões nos projetos de eficiência energética, proporcionando uma economia de 21.756 MWh/ano. Considerando um consumo de 1,6 MWh/ano em uma residência com quatro pessoas, a redução atingida no ano passado foi equivalente ao consumo de 54 mil pessoas.

**Selo Unicef Município Aprovado** | Uma das principais realizações em 2014 foi a formação de uma parceria com o Fundo das Nações Unidas (Unicef) para apoiar 122 municípios do Semiárido de Pernambuco inscritos no programa Selo Unicef Município Aprovado Edição 2013-2016. A iniciativa visa auxiliar os municípios no desenvolvimento de políticas públicas voltadas para a melhoria da qualidade de vida na infância e adolescência. Pela primeira vez, os participantes do projeto foram capacitados a utilizar a energia elétrica de forma segura e eficiente, através de eventos presenciais e de um jogo interativo online. Foram doadas 5.988 lâmpadas fluorescentes compactas e 1.996 lâmpadas LED.

**Doação Baixa Renda e Venda Baixa Renda** | Projeto desenvolvido para consumidores residenciais integrantes do Programa Bolsa Família ou cadastrados no Cadastro Único do Ministério de Desenvolvimento Social. Foram doadas 7.335 geladeiras, 90.277 lâmpadas fluorescentes compactas e 3.202 lâmpadas LEDs, além de um bônus de R\$ 630,00 para 1.773 clientes na aquisição de geladeiras por meio do projeto de Venda.

**Doação Residencial e Venda Residencial** | Para clientes residenciais em comunidades de Baixa Renda. Foram doadas 810 geladeiras, 18.219 lâmpadas fluorescentes compactas e 573 lâmpadas LEDs,

além de um bônus de R\$ 630,00 para 30 clientes na aquisição de geladeiras, por meio do projeto de Venda.

**Venda Bonificada LED** | Projeto de venda subsidiada de Lâmpadas LED, por meio de convênio firmado com lojas de varejo. Aderindo ao projeto, o cliente pode comprar até cinco lâmpadas, realizando a troca na mesma quantidade de lâmpadas fluorescentes e/ou incandescentes. Participaram 784 clientes e 3.576 lâmpadas LEDs foram vendidas.

Todas as geladeiras e lâmpadas doadas e/ou vendidas nos projetos descritos têm o Selo Procel de Economia de Energia. As geladeiras produzem baixo consumo e utilizam o gás Isobutano, não agressor da camada de ozônio. Com relação ao gás CFC das geladeiras recolhidas dos clientes, a Celpe realiza o descarte adequado, conforme convênio assinado com o Ministério do Meio Ambiente.

**Educação com Energia** | Programa de capacitação de educadores na metodologia Energia que Transforma, da Fundação Roberto Marinho e do Ministério de Minas e Energia. Através de um convênio firmado com a Secretaria de Educação de Pernambuco, foram treinados 198 professores de 60 escolas do Recife e do Litoral Sul do estado no tema eficiência energética e meio ambiente. Foram doadas 13.935 lâmpadas fluorescentes compactas.

**Centro de Visitação Usina Solar São Lourenço da Mata** | Difusão de conhecimento sobre a tecnologia de geração de energia solar na usina localizada na Arena Pernambuco. A unidade recebeu 5.443 visitantes e foram doadas 18.256 lâmpadas fluorescentes compactas.

**Eficientização do edifício sede do Núcleo de Gestão do Porto Digital** | Projeto que promoveu a substituição de equipamentos antigos, com alto consumo de energia elétrica, por novos e mais eficientes.

# SOCIEDADE E PESSOAS

A Celpe atua com o objetivo de satisfazer seus clientes e a sociedade, por meio de investimentos em serviços de qualidade, em boas práticas de gestão e na construção de relacionamentos éticos e transparentes. Nessa interação com seus *stakeholders*, conforme expresso na Política de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia, a companhia se volta também para a promoção do uso seguro da energia elétrica, colocando “a vida das pessoas em primeiro lugar”.

A Celpe tem como objetivo estimular a inovação e inspirar colaboradores e parceiros a construírem soluções que fortaleçam a criação de valor tanto para os acionistas quanto para todos os públicos com os quais se relaciona. Para isso, a companhia estabelece mecanismos de diálogo e engajamento que permitem o alinhamento de sua estratégia corporativa às expectativas e demandas da sociedade.

**Fornecedores** **GRI HR2 | HR6 | HR7 | SO9 | EC6**

Um dos princípios da Política de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia estabelece o compromisso na construção de parcerias de longo prazo com seus fornecedores, promovendo o engajamento desses aos valores corporativos, em especial os relacionados à valorização da saúde e da segurança das pessoas e à integridade na condução dos negócios.

A Celpe possui 16 fornecedores estratégicos que atuam no sistema elétrico de potência (SEP), que correspondem a 54% do valor dos contratos vigentes em 2014. Os empregados desses fornecedores desempenham atividades comerciais e técnicas, tais como: leitura de consumo e entrega de faturas para os clientes, corte e religação, ligação nova, operação, manutenção e construção da rede de distribuição de energia.

Em 2014, um dos principais avanços da empresa no sentido de aprimorar o relacionamento com seus fornecedores de serviços e materiais foi a implantação de um novo sistema para requisição e gestão das contratações, em um ambiente totalmente on-line e digital. A ferramenta trouxe mais agilidade, transparência e credibilidade no processo de contratação.

O desempenho dos fornecedores estratégicos é acompanhado por meio de indicadores ligados a aspectos econômico-financeiros, trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança, de qualidade do serviço, meio ambiente e de controle de materiais. Esse conjunto de indicadores, denominado Neocontrole, foi definido em conjunto pelas três distribuidoras do Grupo Neoenergia e seu monitoramento se dá por meio de auditorias, análise de documentos e controles internos. Para 2015, está prevista a inserção de novos indicadores de responsabilidade social no Neocontrole.

Além do Neocontrole, a Companhia realiza inspeções de campo nas empresas âncoras que compõem o SEP. A avaliação ocorre por meio de solicitação de evidências documentais e de inspeções para fiscalização das equipes, dos alojamentos, das

áreas de convivência e das condições de trabalho. O foco das inspeções é a saúde e segurança dos empregados terceirizados. A iniciativa visa garantir uma cultura prevencionista, com estímulo a práticas seguras e a condições dignas de trabalho. A empresa também promove a realização de encontros e seminários voltados para a troca de melhores práticas entre as empresas parceiras.

Adicionalmente, a Celpe tem inserido seus fornecedores nos eventos da Jornada Comportamento Seguro, desenvolvida com seus colaboradores próprios. Essa iniciativa tem o objetivo de favorecer a cultura de prevenção e uma gestão estratégica em saúde e segurança, reduzindo os riscos de acidentes e melhorando a qualidade de vida dos empregados terceirizados.

Questões como o respeito aos direitos humanos, entre elas a proibição do trabalho infantil e do

trabalho forçado, também são verificadas nas auditorias de campo e, se for constatado algum tipo de não conformidade ou irregularidade, as empresas podem ser multadas ou até ter o contrato rescindido. Com relação à ocorrência de trabalho infantil ou análogo ao escravo, as auditorias da Celpe não identificaram nenhuma ocorrência.

Para os fornecedores de materiais, a Celpe estabeleceu uma rotina de controle, que inclui o acompanhamento semestral dos suprimentos estratégicos consumidos. Os produtos recebidos são inspecionados nas instalações da empresa fornecedora ou no almoxarifado da Celpe, a fim de verificar se atendem aos requisitos técnicos necessários. A companhia também mantém aberto um canal de comunicação com seus fornecedores (disponível pelo 0800 282 5110) para receber sugestões e denúncias dos empregados terceirizados.

**Cientes** **GRI EU3 | PR5**

Em sua área de concessão, a Celpe distribui energia para aproximadamente 3,4 milhões de clientes residenciais, comerciais, industriais, comerciais, institucionais e de outras classes, número que representa um incremento de 2,94% em relação a 2013. Desse total, cerca de 1,2 milhão de clientes são da classe residencial classificados como baixa renda, conforme regulamentação estabelecida pela Aneel, e têm direito a subsídios da tarifa social de energia. Leia mais no item Desenvolvimento Comunitário.

NÚMERO DE CLIENTES DA CELPE EM 2014	
Residenciais	3.022.699
Industriais	4.823
Comerciais	215.458
Institucionais	31.805
Outros	158.750
Clientes que também são produtores de energia	23
<b>Total</b>	<b>3.433.535</b>

A Celpe possui uma rede de atendimento com 56 agências, sendo 17 na região metropolitana do Recife e 31 nos demais municípios do Estado. Oito agências são móveis, a fim de ampliar a capacidade de atendimento à população. Nos municípios em que a companhia não dispõe de agências próprias, o atendimento é realizado na rede credenciada Celpe Serviços, que finalizou o ano com 159 lojas responsáveis pelo atendimento comercial e emergencial.

A empresa também coloca à disposição dos clientes uma central de teleatendimento que, em 2014, recebeu mais de 4,9 milhões de chamadas, com um tempo médio de atendimento de 202 segundos, um dos melhores desempenhos entre as grandes centrais de teleatendimento do setor de distribuição de energia elétrica do país.

O site da Celpe ([www.celpe.com.br](http://www.celpe.com.br)), durante o ano, ampliou o portfólio de serviços oferecidos.

Foram registrados mais de 11 milhões de acessos, representando um crescimento superior a 50% em relação a 2013. O serviço gratuito de SMS (27308), implantado em 2013, teve um total de 3.949 registros, um aumento de 73% em relação ao período anterior. Além disso, através de um smartphone, o cliente pode acessar a página da empresa adaptada ao sistema móvel (M.CELPE.COM.BR), conseguindo dispor dos serviços de comunicação de falta de energia, pedido de religação, consulta à via de pagamento e contato através do “fale conosco”.

Para os clientes corporativos, a Celpe dispõe de especialistas de negócios de energia habilitados a prestar um atendimento diferenciado e personalizado. Por esse canal, são atendidas unidades consumidoras do Grupo A (5.867) e do Grupo B (27.589), correspondente a 33,5 mil contas-contratos. Esses clientes representam 41,3% do consumo de



energia e 30,3% do faturamento total da Celp. Fazem parte deste grupo os clientes dos poderes públicos

Satisfação do cliente **GRI PR8**

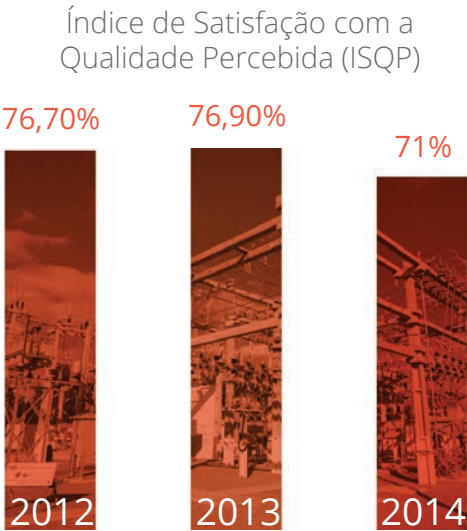
No ano de 2014, em continuidade às ações de melhoria com foco na qualidade dos serviços prestados, a Celp renovou a certificação ISO 9001, conforme exigência da Aneel, objetivando a redução do número de reclamações. Foram realizados treinamentos voltados para o atendimento e teleatendimento e desenvolvidos planos de ação com foco na melhoria dos processos e na redução de demandas comerciais e judiciais.

A Celp participa, anualmente, das Pesquisas de Satisfação do Consumidor Residencial de Energia Elétrica, coordenadas pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia (Abradee) e pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Em 2014, a companhia obteve o índice de

(Federal, Estadual e Municipal), mercado livre, contratos do Grupo A (alta e média tensão), entre outros.

71% no Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida da Abradee (ISQP), avaliado entre as distribuidoras com mais de 500 mil clientes. No Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC), pesquisa que abrange 63 distribuidoras, a Celp obteve um índice de 57,36%.

Com base nos resultados das pesquisas de satisfação do cliente e nos workshops realizados com executivos e a linha de frente (atendentes, leituristas, teleatendentes e eletricitas), a empresa elabora seu Plano de Marketing. O objetivo do plano é a melhoria contínua dos serviços, a disseminação de melhores práticas e a correção das não conformidades.



Algumas atividades desenvolvidas em 2014 através do plano foram:

- Intensificação de ações educacionais em comunidades com foco na orientação sobre o uso seguro e eficiente da energia elétrica, serviços comerciais, doação e troca de equipamentos antigos por novos e mais eficientes (geladeiras e lâmpadas);
- Semana de Segurança Celp/Abradee, com orientações à população para o uso seguro da energia elétrica dentro e fora de casa;
- Treinamento, reciclagem e ampliação das equipes de campo/linha de frente;
- Realização de campanhas de comunicação sobre temas diversos: Responsabilidade da Iluminação Pública, Padrão de Ligação Nova, Saúde e Segurança, Agência Virtual e demais canais de atendimento, Desligamento Programado, Direitos e Deveres, usos Eficiente e Seguro da Energia Elétrica;
- Programa Aprendendo com a Celp, voltado para o treinamento de eletricitas autônomos sobre a correta instalação do padrão de entrada e os cuidados com a

Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC)



segurança, para que a ligação seja concluída sem riscos e na primeira visita ao cliente;

- Projeto Energia Com Cidadania, em parceria com órgãos de utilidade pública para oferecer serviços às comunidades de baixa renda.

Além das pesquisas de satisfação, destaca-se, também, o indicador de Frequência Equivalente de Reclamação (FER), que mede o número de reclamações procedentes para cada grupo de 1.000 consumidores. O FER estabelecido pela Aneel para Celp em 2014 foi de 34 e a companhia alcançou o índice de 10,98, resultado positivo em 67,7%.

A Celp conta, ainda, com a Ouvidoria para fortalecer o relacionamento com seus clientes e dar encaminhamento a sugestões, reclamações e outras comunicações não solucionadas pelos outros canais de comunicação. Em 2014, a Ouvidoria recebeu 80.748 manifestações, das quais 10,32% foram reclamações sobre os serviços prestados.

No ano passado, o processo de Ouvidoria foi integrado ao sistema corporativo SAP, possibilitando a centralização das reclamações dos clientes do Grupo Neoenergia

em um único sistema, além de permitir uma melhor navegação, gestão, controle, segurança e confiabilidade dos dados tratados. Esse módulo do SAP, por sua vez, foi interligado ao Sistema de Gestão da Ouvidoria da Aneel, permitindo a troca diária

das informações entre a distribuidora e a agência reguladora. Para 2015, a Aneel estabeleceu um novo fluxo para o atendimento das demandas dos consumidores e a Celp direcionará seus esforços para a adequação de seus sistemas a esse mecanismo.

Nova fatura

Em 2014, a Celp concluiu a implantação, em toda a sua área de concessão, do novo sistema que permite a leitura do consumo e o faturamento da conta para o cliente simultaneamente. Com a nova tecnologia de faturamento instantâneo, cada leiturista percorre a rota com um kit coletor de dados e uma impressora térmica, que emite a conta em papel especial, protegido contra a água para preservar os dados da impressão. A nova fatura mantém todas as informações contidas no formato anterior da conta de energia. O papel utilizado na impressão das faturas tem o selo FSC, originário de madeira de área de reflorestamento.

Comunicação **GRI PR3 | PR6 | PR9**

A comunicação institucional, bem como a gestão da imagem e reputação da Celp, possuem diretrizes estabelecidas por diferentes normativos e procedimentos internos. A companhia também segue os preceitos básicos que definem a ética publicitária, de acordo com o Estatuto do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar).

Com relação a patrocínio, a Celp possui normativo que regula a aplicação do recurso, assim como a definição da área de atuação, público alvo e atendimento aos seus Valores e Princípios.

Nas contas de luz entregues aos consumidores, a empresa fornece todas as informações estabelecidas na Resolução 414/2010 da Aneel. As faturas incluem a identificação detalhada do cliente, datas de leituras dos medidores (anterior, atual e previsão da seguinte), indicadores de qualidade do fornecimento e números de telefones para solicitações ou reclamações, entre outras.

Durante o ano, o valor das multas e indenizações a clientes, determinadas por órgão de proteção e defesa do consumidor ou pela justiça, foi de R\$ 21,8 milhões, conforme descrito no Balanço Social Ibase 2014.

A empresa dispõe de fatura de energia em modelo Braille desde 2004, além de um teleatendimento específico para pessoas com deficiência auditiva. Suas agências de atendimento dispõem de rampas para facilitar o acesso de pessoas com dificuldades de locomoção. Todo o atendimento da empresa é feito em língua portuguesa.

Desenvolvimento comunitário **GRI EU23 | EU26 | PR1 | SO9**

A Celp universalizou o acesso à energia elétrica em toda a sua área de concessão, considerando tanto as zonas urbanas quanto as rurais. As novas ligações realizadas correspondem ao crescimento vegetativo do número de clientes, incluindo o fenômeno de migração para a zona rural verificada em algumas regiões.

A eletrificação é realizada pela Celp no âmbito do Programa Luz para Todos, que conta com aportes financeiros do governo federal e da Caixa Econômica Federal. O programa é destinado à população do meio rural e residencial de baixa renda que atendem critérios

estabelecidos pelos órgãos reguladores. O contrato em vigor, assinado em 2013, prevê 8.957 novas ligações com um investimento total de R\$ 72 milhões.

O Luz para Todos é executado por meio de obras de extensão de rede rural em baixa e média tensão, da instalação de ramais de ligação, de padrões de entrada e medidores. O programa prevê também a instalação de lâmpadas e tomadas dentro das casas dos beneficiários. Desde 2004, quando o programa teve início, já foram realizadas 98.419 ligações.



Os clientes residenciais considerados de baixa renda, de acordo com os critérios estabelecidos pela Aneel, também são beneficiados com a Tarifa Social de Energia. A Celpe possui cerca de 1,2 milhão de clientes que se enquadram nesse perfil e recebem o benefício mensalmente, através de um desconto na fatura variável, conforme a faixa de consumo.

PERCENTUAL DE DESCONTO POR FAIXA DE CONSUMO DA TARIFA SOCIAL DE ENERGIA*	
Até 30KWh/mês	65%
Entre 31 e 100 KWh/mês	40%
101 a 220 kWh/mês	10%
* Clientes de baixa renda indígenas e quilombolas terão direito a desconto de 100% até o limite de 50kWh/mês.	

Além da Tarifa Social, a Celpe desenvolve nas comunidades projetos de eficiência energética (leia mais em Eficiência Energética, p. 23) e projetos socioambientais e culturais, próprios e em parceria com empresas e organizações não governamentais. Esses projetos têm foco na educação para o consumo consciente e seguro da energia, na valorização da cultura, na preservação do meio ambiente e na qualidade de vida do público beneficiado.

Os principais projetos socioambientais e culturais apoiados em 2014 foram:

Projeto	Área de Atuação	Público Alvo	Público impactado diretamente pelo projeto em 2014
Se Liga e Acelera, do Instituto Ayrton Senna	Educação	Crianças e adolescentes	1.361
Programas de Educação Empreendedora da Junior Achievement	Educação e Empreendedorismo	Crianças e adolescentes	12.056
Parceiros da Energia	Educação para uso seguro da energia	Crianças	3.443
Vale Luz	Educação ambiental	Clientes	1.853
Movimento Pró Criança	Educação, cultura e geração de emprego e renda	Crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos	1.998
Associação Beneficente Criança Cidadã	Educação, cultura e geração de emprego e renda	Crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos	1.087
Pastoral da Criança	Educação, Saúde e Cidadania	Crianças, adolescentes, jovens, adultos	131.843
Organização de Auxílio Fraterno	Educação, cultura e geração de emprego e renda	Crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos	1.900
Fundação Terra	Educação, cultura, assistência social, saúde e geração de emprego e renda	Crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos	114.408
Legião da Boa Vontade (LBV)	Educação, cultura, assistência social e saúde	Crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos	2.941
Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais	Educação, cultura, assistência social e saúde	Crianças, adolescentes, jovens e adultos	2.501
Limpa Brasil	Educação ambiental	Crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos	48.000*
Fliporto	Educação e cultura	Crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos	120.000*
Cine PE	Cultura	Adolescentes, jovens, adultos e idosos	35.000*
* Público estimado pela organização dos eventos.			

Saúde e segurança GRI LA6 | LA9 | EU16 | EU24

A Celpe prioriza, em todas as fases de sua atividade de distribuição de energia – o estudo, a projeção, a construção e exploração dos sistemas de distribuição – o aspecto segurança. Como um de seus valores fundamentais, a companhia está voltada para a preservação da vida dos colaboradores da empresa, dos empregados terceirizados e da comunidade.

A gestão dos aspectos relacionados à saúde e à segurança é feita de forma transversal na companhia. Ela é coordenada pelo Departamento de Saúde e Segurança em conjunto com a liderança da empresa. Também colaboram os profissionais de Engenharia de Segurança e de Medicina do Trabalho e as oito Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas), que representam 100% dos colaboradores da Celpe.

A companhia possui uma Política de Saúde e Segurança que, além de nortear as ações internamente, subsidia os projetos realizados com os empregados terceirizados. O documento é parte integrante dos contratos firmados com os fornecedores. Além disso, a empresa conta com procedimentos documentados que orientam a operação de seus colaboradores e empregados terceirizados na operação das linhas e redes de forma segura.

Com o objetivo de promover a saúde e a qualidade de vida de seus colaboradores, a empresa desenvolve o Programa Energia da Vida. A iniciativa contempla uma série de projetos, dentre os quais, destacam-se: Programa de Ginástica Laboral, Massagem Terapêutica, Academia de Ginástica, Clube de Corrida, Programa Materno Infantil, Feiras de Saúde, Campanhas de Vacinação e Campanhas Educativas de promoção à Saúde: Carnaval com Saúde e Segurança, Prevenção a Doenças Cardiovasculares, Alimentação para a Prática de Exercícios Físicos e Doação de Sangue.

Para promover a Segurança do Trabalho de colaboradores próprios e terceirizados a empresa promove diversas ações, com destaque para: Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA, Inspeções e Mutirões de Segurança, Formação de Brigadistas e Planos de Emergência, Programa Energia Segura e Auditorias de Segurança nas Empresas Prestadoras de Serviços.

Para sensibilizar a comunidade sobre segurança no uso da energia, a empresa realiza iniciativas como palestras, seminários, ações de orientação, inspeções de segurança, projetos educacionais, campanhas publicitárias, mensagens nas contas de energia, etc.

Integridade, Combate à Corrupção e Ética

GRI HR3 | HR4 | SO2 | SO3 | SO4 | SO9

Os princípios éticos e os compromissos que norteiam a conduta dos colaboradores com diferentes públicos, foram revistos em 2014. O lançamento do novo Código de Ética, mais aderente à nova Missão, à nova Visão e aos novos Valores do Grupo Neoenergia reforçou a postura ética e de integridade, inclusive com a inclusão de dispositivos que claramente mostram a posição de repúdio em relação à corrupção, às práticas discriminatórias, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo.

Houve ampla campanha de divulgação na Celpe, envolvendo os acionistas, executivos e colaboradores. Além disso, foi disponibilizado um treinamento específico na #redeaprender – plataforma de ensino online da Neoenergia. Não houve casos de discriminação mencionados nos canais de ética da empresa.

A Celpe garante o anonimato de denúncias e está à disposição para consultas, auxiliando na interpretação do Código e incentivando e divulgando medidas preventivas de possíveis desvios. Em outubro de

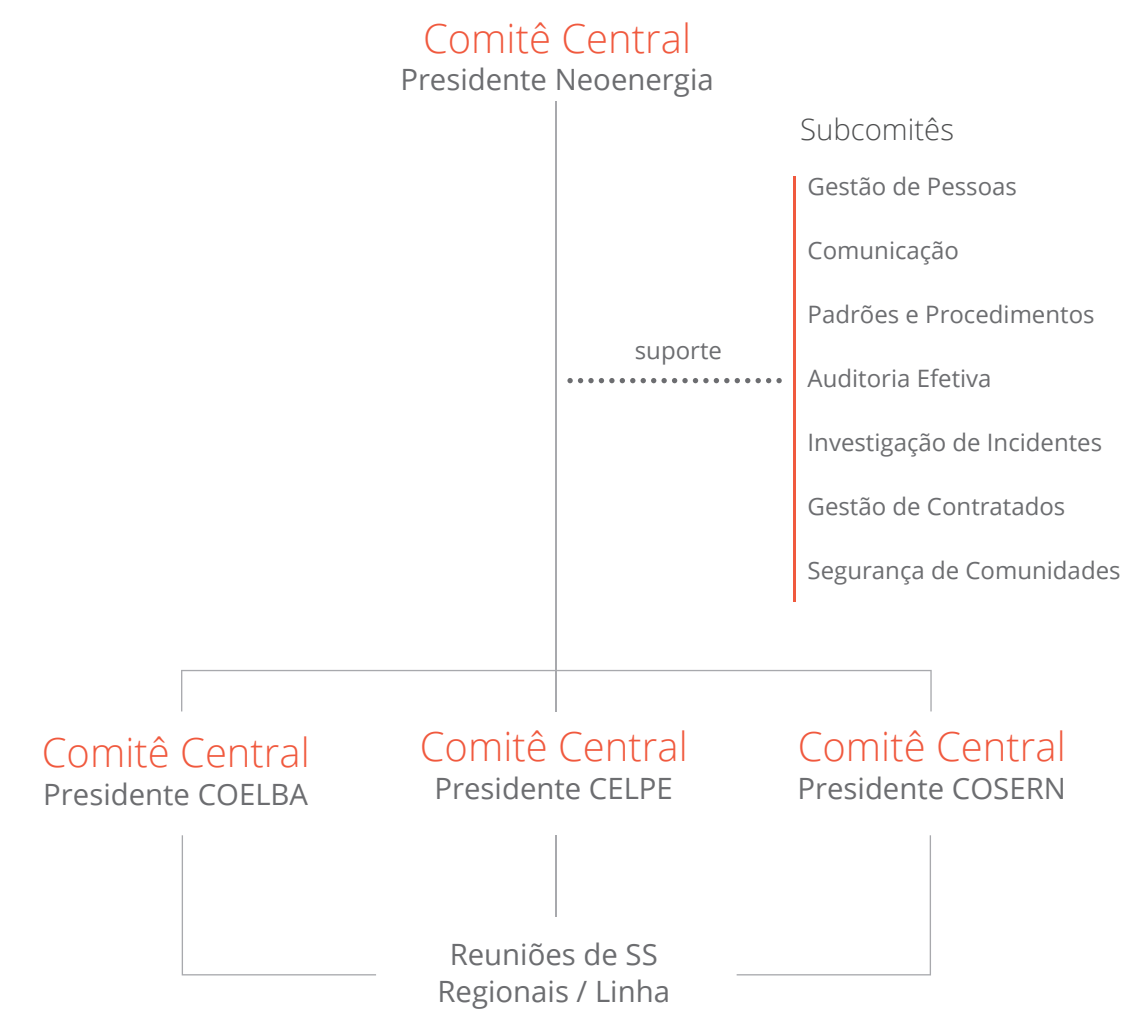
2014, foi criada uma superintendência de Ética na Neoenergia encarregada de reforçar a cultura de cumprimento de normas e procedimentos, identificar riscos corporativos relacionados à ética e à integridade, fazer a gestão do Código de Ética e desenvolver medidas de prevenção de fraudes e de práticas de corrupção.

Em 2014, a empresa divulgou a todos os colaboradores orientações baseadas na Lei Anticorrupção, também a partir do Código de Ética. A liderança da empresa recebeu treinamento específico sobre o novo documento e repassou aos liderados (100%), através do canal Líder-Equipe.

PRINCIPAIS AÇÕES DE ORIENTAÇÃO SOBRE USO SEGURO DA ENERGIA EM 2014		
Ação	Objetivo	Público contemplado
Aprendendo com a Celpe	Capacitação gratuita que visa prestar orientação sobre a correta instalação do padrão de entrada de energia e diminuir riscos elétricos.	905 pessoas, entre eletricitas, estudantes da área, pedreiros e mestres de obra.
Espaço Celpe	Ação realizada em espaços públicos, onde o cliente pode obter serviços comerciais, participar de palestras, realizar cadastro na tarifa social e ainda ser beneficiado com lâmpadas e geladeiras.	5.284 consumidores foram beneficiados, por meio de 18 eventos.
Energia com Cidadania	Projeto desenvolvido em bairros populares, com a parceria de empresas públicas e privadas, que tem o intuito de facilitar o acesso a serviços de utilidade pública, sem a necessidade de deslocamento. Além das ações da Celpe, o cliente pode retirar o cartão bolsa família, carteira de identidade, receber orientação jurídica, de saúde, entre outros.	11.859 clientes assistiram às palestras sobre o uso consciente de energia, com dicas de economia e segurança.
Parceiros da Energia – Espaço Celpe nas Escolas	Ação realizada em escolas, onde, por meio de peça teatral, alunos de 9 a 11 anos recebem orientações sobre o uso seguro da energia elétrica.	3.443 estudantes, através de 23 apresentações em 13 escolas da Região Metropolitana do Recife e no Shopping Center Recife.
Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica	Evento promovido pela Associação Brasileira dos Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) com foco na disseminação do uso seguro da energia. Além de repassar as orientações, a Celpe disponibiliza atendimento comercial, promove doação de lâmpadas e inscrição no projeto Nova Geladeira.	230 pessoas participaram do evento no Recife.
Semana de Segurança Celpe	Para atingir a população do interior do Estado, as ações de orientação sobre uso seguro e eficiente da energia foram promovidas nas cidades de Macaparana, Água Preta, Custódia, Sertânia, Caruaru e Olinda.	2.400 consumidores foram beneficiados.
Palestras Diversas	As apresentações acontecem em locais variados e têm a finalidade de levar informação à sociedade.	4.149 pessoas foram orientadas nas palestras.
Distribuição de material educativo	A entrega é feita em residências, nas ruas, nas comunidades, nas localidades próximas às subestações e nos eventos festivos do calendário anual.	5.030 pessoas receberam o material educativo.
Projeto Colmeia	Realizado pelo Sesc Recife, o evento conta com a participação da Celpe por meio de palestras e distribuição de material educativo.	171 pessoas participaram do evento.
Ação Global	Projeto da Rede Globo que leva serviços diversos à população. A Celpe participa com orientações, entrega de lâmpadas e inscrição para doação de geladeiras.	237 pessoas participaram do evento na cidade de Gravatá.
Fiscalização em grandes eventos	Ação de inspeção das instalações elétricas de eventos de grande porte. É realizada em conjunto com o Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura, Corpo de Bombeiros, Prefeitura e Vigilância Sanitária.	A empresa atuou em 8 eventos.
Semana Nacional de Trânsito	Evento promovido pelo Detran e empresas parceiras para celebrar a Semana Nacional de Trânsito. A Celpe leva orientações, realiza atendimento comercial, entrega de lâmpadas e inscrição de geladeiras.	541 consumidores foram beneficiados.
Ação de Verão	Iniciativa realizada em praias, onde os clientes recebem orientações sobre o uso seguro e eficiente da energia elétrica. Na ação, promotores abordam os banhistas, realizam atividades interativas e distribuem brindes.	Cerca de 15 mil pessoas foram impactadas.

Além desses projetos, a empresa também dissemina conceitos sobre o uso seguro da energia por meio dos projetos de eficiência energética (leia mais em Eficiência Energética, p. 23).

Estrutura para a gestão da segurança no Grupo



Jornada Comportamento Seguro

A Jornada Comportamento Seguro é um exemplo prático de valorização e fortalecimento da cultura da segurança em todas as empresas do Grupo Neoenergia.

A Jornada está estruturada sobre cinco pilares: Diálogo de Segurança, Capacitação de Líderes, Inspeções de Segurança pelos Líderes, Padrinho da Segurança e Diagnóstico de Saúde e Segurança. Suas ações, por sua vez, se desenvolvem em seis blocos: Preparação da Equipe Corporativa, Contenção, Preparação das Lideranças Locais, Mudança de Cultura, Gestão de Contratadas e Segurança das Comunidades.

Compromisso com as pessoas **GRI LA1**

A gestão das empresas do Grupo Neoenergia é conduzida no sentido de fortalecer os valores e a aderência dos colaboradores às diretrizes corporativas revisadas em 2013. O alinhamento da atuação de todas as equipes à Visão e à Missão são fundamentais para garantir a qualidade na prestação de serviços e a satisfação dos clientes atendidos em toda a área de concessão.

Perfil dos colaboradores da Celpe em 2014*	Homens	Mulheres
Contratos por tempo indefinido	1.307	397
Contratos temporários	1	2
Total	1.308	399

\* A jornada de trabalho é de: 1.796 horas anuais, 40 horas semanais em 247 dias anuais.

Com esse objetivo, são desenvolvidas uma série de ações nas áreas de treinamento, comunicação, desenvolvimento e integração. Essas iniciativas têm o objetivo de incentivar os colaboradores no desenvolvimento de suas carreiras, para que possam aproveitar oportunidades e contribuir com a geração de valor para a companhia com benefícios para a sociedade.

O estabelecimento de canais de comunicação ágeis é um dos pilares nos quais a Celpe e as demais distribuidoras do Grupo Neoenergia investem a fim de criar um relacionamento sólido e transparente. O diálogo com as equipes busca enfatizar quatro grandes diretrizes: contribuir com a solidez do negócio, melhorar o clima organizacional, estimular o comprometimento dos

colaboradores com os objetivos corporativos e fortalecer o senso de pertencimento e orgulho.

Uma das principais ferramentas utilizadas na gestão dos colaboradores é a Pesquisa de Clima Organizacional, cuja última edição (realizada em 2013) norteou o aprimoramento de ações relacionadas às competências de liderança, especialmente no que se refere à comunicação e ao relacionamento com suas equipes. Nesse sentido, foi criado o Canal Aberto Líder-Equipe, no qual os executivos são capacitados e habilitados para transmitir informações estratégicas às suas equipes. Em 2014, entre os temas corporativos trabalhados por esse mecanismo estão a divulgação do novo Código de Ética e o cenário do setor de energia elétrica.

Capacitação e desenvolvimento **GRI LA3 | LA7 | LA11 | LA12 | EU14 | EC5**

Os programas de treinamento realizados pela Celpe são direcionados para o aprimoramento das competências dos colaboradores, visando a aprendizagem contínua e a integração dessas ações aos objetivos estratégicos da companhia. Entre as principais iniciativas desenvolvidas em 2014, destacam-se:

- Continuação do programa Liderança em Você, em parceria com a Fundação Dom Cabral, que contribuiu para o desenvolvimento dos 40 participantes.
- Realização de MBA em Fotovoltaica, contemplando 40 colaboradores, e do ciclo de workshops de regulação com foco em perdas, qualidade, aspectos comerciais e revisão tarifária, contemplando mais de 700 colaboradores.
- Identificação de profissionais com potencial para ocupar posições de liderança, fortalecendo o processo de sucessão e promovendo a retenção desses talentos.
- Realização do Programa de Preparação para Aposentadoria, denominado “Meu Momento”,

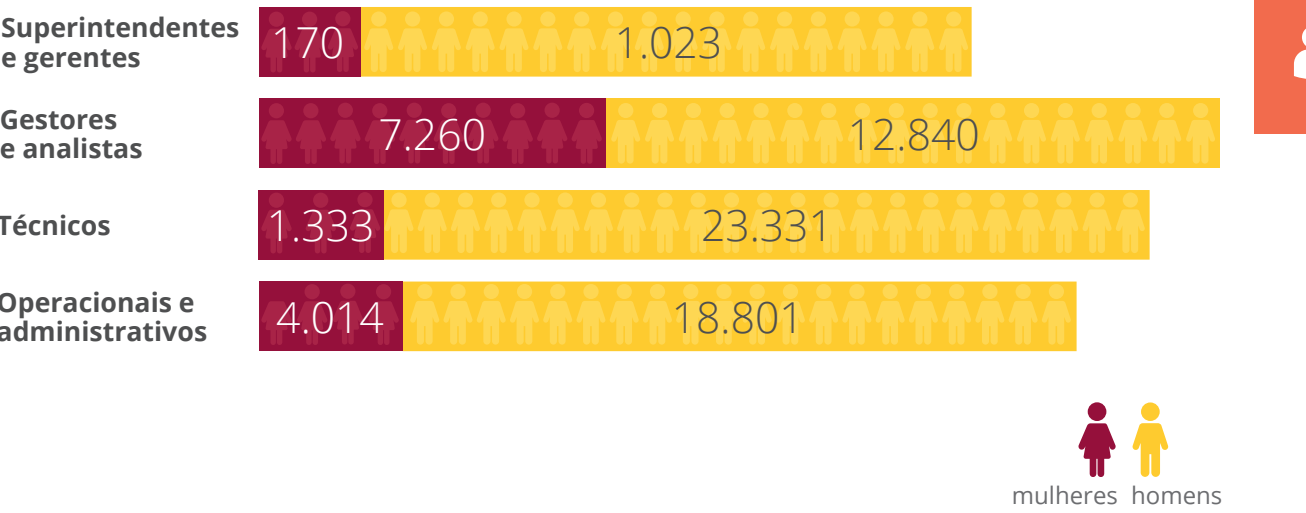
destinado a dar suporte a todos os colaboradores em fase de aposentadoria.

- Continuação do programa de estágio Cultivando Talentos, que tem por objetivo tornar os estagiários a base da cadeia de talentos da empresa.
- Programa de Gestão de Desempenho – PGD, o qual obteve a adesão de 98% dos colaboradores, que tiveram seus objetivos cadastrados no sistema e o acompanhamento feito por seus líderes.
- Estruturação de trilha de formação para os coordenadores das áreas operacionais e para os níveis técnicos de geração e distribuição, visando o aperfeiçoamento das competências técnicas e comportamentais do público alvo. O projeto será implantado em 2015.
- Treinamento sobre conceitos éticos e o novo Código de Ética.

Indicadores de treinamento em 2014 **GRI EC5 | EC7 | LA2 | LA8 | LA10 | LA14 | SO9**



Horas de treinamento por categoria funcional:



Lançada pelo Grupo Neoenergia em 2013, a plataforma #redeaprender – de educação a distância – ofereceu ao longo de 2014 cursos, artigos e ferramentas para um ambiente colaborativo, considerando as competências Liderança, Comunicação, Excelência Operacional e Inovação. Atualmente a plataforma conta com 23 cursos de catálogo e uma trilha de Integração para novos colaboradores. Entre os usuários que utilizaram a #redeplataforma, 98% consideram que os cursos têm aplicabilidade no trabalho e 95% tiveram suas expectativas atendidas. Além disso, 97% navegaram de forma fácil e intuitiva e 83% não tiveram problemas técnicos ou lentidão.

A Celpe prioriza, sempre que possível, a contratação de profissionais em sua área de atuação, assim como a contratação por meio de processo seletivo interno

entre as empresas do Grupo Neoenergia, a partir da análise de habilidades e competências funcionais. Os salários não se diferenciam por causa do gênero dos colaboradores – homens e mulheres com o mesmo cargo e nível hierárquico recebem o mesmo pacote de remuneração. Em 2014, o menor salário pago pela companhia foi de R\$ 1.211,61, cerca de 67% acima do mínimo estabelecido pela legislação trabalhista.

Os colaboradores da Celpe recebem, além da remuneração mensal, um pacote de benefícios alinhados às melhores práticas de mercado e que visam a melhoria da qualidade de vida e do ambiente profissional. Entre esses benefícios destacam-se:

- Plano de saúde
- Previdência privada
- Auxílio-creche
- Ajuda especial para filhos de colaboradores



NÚMERO TOTAL E TAXA DE ROTATIVIDADE EM 2014		
Idade	Homens	Mulheres
Entre 21 e 30 anos	15	10
Entre 31 e 40 anos	35	15
Entre 41 e 50 anos	22	3
Entre 51 e 60 anos	27	3
Mais de 60 anos	-	-
* Em 2014, a Celpe registrou um total de 130 movimentações, sendo 99 de homens e 31 de mulheres. As mobilidades aconteceram na Celpe ou entre as empresas do Grupo Neoenergia (RJ), Coelba (BA) e Cosern (RN).		

MORTES POR ACIDENTE DE TRABALHO EM 2014 GRI LA7	
Gênero	Número
Homens	1
Mulheres	0

ACIDENTALIDADES EM 2014/POR GÊNERO GRI LA7	
Homens	Número
Acidentes com morte	1
Acidentes com afastamento	27
Acidentes sem afastamento	3
Mulheres	Número
Acidentes com morte	0
Acidentes com afastamento	6
Acidentes sem afastamento	2

ACIDENTES ELÉTRICOS EM 2014 GRI LA7	
	Número
Acidentes elétricos	1

ACIDENTES A CAMINHO DA EMPRESA EM 2014 GRI LA7	
Acidentalidade	Número
Acidentes com afastamento	13
Acidentes sem afastamento	0

DIAS PERDIDOS EM 2014/POR GÊNERO GRI LA7	
Homens	Número
Dias reais por acidente	6.712
Mulheres	Número
Dias reais por acidente	44

FORÇA DE TRABALHO EMPRESA EM 2014 GRI LA7	
Homens	Número
Total horas trabalhadas	2.182.430
Total dias trabalhados	8.267
Mulheres	Número
Total horas trabalhadas	651.895
Total dias trabalhados	2.469

ABSENTEÍSMO EM 2014/POR GÊNERO GRI LA7	
Homens	Número
Afastamentos no ano	1.155
Afastamentos prévios	8
Dias de afastamentos	3.789
Mulheres	Número
Afastamentos no ano	625
Afastamentos prévios	0
Dias de afastamentos	1.945

PROGRAMA DE ASSISTÊNCIA A AIDS OU OUTRAS DOENÇAS EM 2014 GRI LA8	
Programas educacionais	Número
Trabalhadores	1.707
Famílias de trabalhadores	5
Programas de apoio	Número
Trabalhadores	1.707
Programas de gestão de riscos	Número
Trabalhadores	1.905
Membros da comunidade	11.477
Programas/ajudas ao tratamento	Número
Trabalhadores	43
Famílias de trabalhadores	11
Membros da comunidade	6



# MEIO AMBIENTE



## Desempenho ambiental

GRI EN3 | EN4 | EN5 | EN8 | EN14 | EN26 | EN28 | EN30

A Celpe monitora os impactos ambientais decorrentes de suas atividades e operações por meio do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), certificado de acordo com a norma ISO 14001. A companhia desenvolve, com base no acompanhamento de indicadores e de acordo com o planejamento estratégico, ações que contribuem para a redução das emissões atmosféricas e da geração de resíduos, bem como a preservação da fauna, da flora e dos recursos naturais. Essas iniciativas estão alinhadas à Política de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia.

A fim de assegurar que todos os empreendimentos e atividades estejam de acordo com a legislação ambiental nos âmbitos federal, estadual e municipal, a Celpe possui mecanismos que permitem o acompanhamento e o controle da emissão e renovação de todas as licenças necessárias.

No encerramento de 2014, a Celpe possuía 26 licenças de operação (LO), 14 licenças de instalação (LI), 9 licenças prévias e 8 autorizações ambientais, nas esferas estadual e municipal. Com apoio de um software específico, a companhia está habilitada a acompanhar os prazos para petição e renovação de todas as licenças e outorgas, e também gerenciar as condicionantes para a liberação de cada licença.

Em 2014, os investimentos da Celpe em ações ambientais totalizaram R\$ 237 milhões, conforme detalha a tabela.

INVESTIMENTOS E GASTOS AMBIENTAIS (R\$) MIL			
Tratamento de emissões	2014	2013 Reapresentado	2012
Qualidade do ar e da água	48,7	66,0	86,9
Tratamento de resíduos			
Tratamento e eliminação dos resíduos	281,5	206,8	175,4
Manejo da vegetação	226,0	115,0	-
Remediação dos impactos ambientais			
Reposição florestal	337,3	69,1	11,2
Poda e limpeza de corredores	13.413,4	8.437,9	9.521,9
Melhorias na Usina Tubarão	982,8	1.654,6	2.548,5
Educação ambiental	151,2	145,9	105,8
Eficiência Energética	17.334,0	15.086,7	13.941,5
P&D	10.239,3	13.349,9	10.639,3
Gestão ambiental			
Manutenção e ampliação da certificação do SGA	268,8	497,4	228,5
Licenças ambientais	174,0	121,1	240,3
Rede compacta ou Linha Verde	191.869,3	163.615,9	87.991,8
Desapropriação de terras/indenizações	1.693,3	952,5	459,7
Total	237.019,7	204.318,8	125.955,9
* Multas provenientes de resíduos de poda de árvores. Em 2014, foram contabilizadas 105 multas.			

A Celpe investe em campanhas educacionais e de conscientização para seus colaboradores com o objetivo de reduzir o consumo de energia, água e outros recursos naturais em seu edifício sede e na execução de suas atividades. Em 2014, 88% dos colaboradores foram engajados em eventos de educação ambiental, superando a meta de 25% estabelecida para o período.

METAS DE DESEMPENHO AMBIENTAL ESTABELECIDAS PELA CELPE PARA 2014		
Indicador	Meta	Realizado 2014
Índice de consumo de energia elétrica no edifício sede	Reduzir o consumo para 374KWh/colaborador	Em 2014, o consumo foi de 338,24KWh/colaborador
Envolver os colaboradores em eventos de sensibilização ambiental	Envolver 25% dos colaboradores	Foram envolvidos 88% dos colaboradores
Realizar emissões de Pareceres Ambientais	Realizar análise ambiental para 90% das obras e serviços com potencial poluidor	Pareceres ambientais realizados em 100% das obras e empreendimentos
Aumentar a utilização de combustíveis menos poluentes na Usina Tubarão	Substituir 50% do óleo utilizado na operação dos geradores por óleo BS10	Substituição de 100% do óleo utilizado
Índice de geração de resíduos sólidos não recicláveis no edifício sede	Reduzir o número de resíduos não recicláveis em 5%	Redução de 5,66% na geração de resíduos
Consumo de água do poço do edifício sede	Reduzir o consumo para 2,92m³/colaborador	Consumo de 0,21m³/colaborador



METAS DE DESEMPENHO AMBIENTAL ESTABELECIDAS PELA CELPE PARA 2015-2016	
Indicador	Meta
Índice de consumo de energia elétrica no edifício sede	Manter o consumo de energia elétrica em 373 Kwh/colaborador
Índice de geração de resíduos sólidos não recicláveis no edifício sede	Manter o número de resíduos não recicláveis em 26 kg/colaborador
Índice de consumo de água no edifício sede	Reduzir o consumo de água do edifício sede em 5% na relação m³/colaborador
Reduzir o consumo de papel	Reduzir o consumo de papel do edifício sede em 5%
Reduzir poluição ambiental na Usina Tubarão	Reduzir em 20% a emissão do Sox e MP da UTE, em relação aos parâmetros da legislação vigente
Implantar coleta seletiva nas regionais	Implantar coleta seletiva no Bongi e nas regionais Garanhuns e Serra Talhada

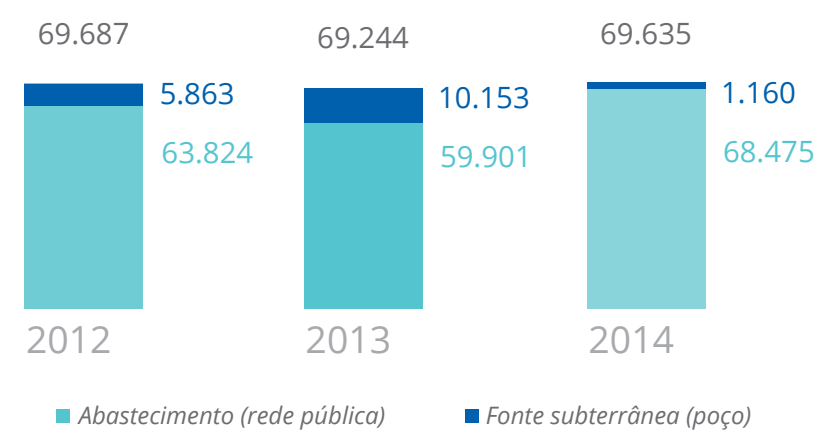
Considerando o edifício sede da Celpe, o consumo total de energia caiu de 7.273.954 KWh para 6.964.221 KWh. Esse resultado foi alcançado por meio de iniciativas como o desligamento dos aparelhos de ar condicionado em horários mais cedo, nos dias de semana, e completamente aos finais de semana. As campanhas de conscientização realizadas com os colaboradores para promover o uso racional da energia elétrica e evitar o desperdício também contribuíram para a melhora do desempenho.

Consumo total de energia por fonte (KWh)	2014	2013	2012
Hidrelétrica	6.185.060	6.332.424	7.162.543
Combustíveis fósseis	5.520.854	6.037.829	5.171.031
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.)	301.852	293.919	286.346
Total	12.007.766	12.664.171	12.619.920

Consumo de energia indireta (KWh)	2014	2013	2012
Prédios administrativos	6.964.221	7.273.954	6.864.751
Subestações	5.043.546	5.390.216	5.755.168
Total	12.007.767	12.664.170	12.619.919

Em 2014, a relação do consumo de água por empregado foi de 41m³ per capita, ligeiramente superior ao índice de 40m³ por colaborador obtido no ano anterior. No entanto, foram realizadas ações para potencializar o reuso da água, a exemplo das torres de resfriamento da central de refrigeração nos prédios administrativos. O consumo de água do poço do edifício sede foi de 1.160m³ por colaborador em 2014, o que representa uma redução de 88,57% em relação ao período anterior.

Consumo total de água por fonte (m³) **GRI EN8**



Controle de queimadas **GRI EN26**

A campanha de controle de queimadas sob as linhas de distribuição é realizada desde 2009 para sensibilizar a população, trabalhadores das usinas de cana-de-açúcar e agricultores para os riscos decorrentes de queimadas não controladas nos canaviais. Essa prática afeta as redes e provoca interferências no fornecimento. Em 2014, a ação envolveu 708 moradores dos municípios de Abreu e Lima, Escada, Ribeirão, Goiana, Sirinhaém, Carpina e Aliança, na Zona da Mata de Pernambuco. Foram realizadas palestras, distribuídos materiais educativos, além da doação de lâmpadas fluorescentes e uma sessão de cinema comunitário com um filme patrocinado pela Neoenergia, com enfoque na preservação ambiental.

O programa é realizado desde 2009 em parceria com a CHESF, IBAMA, CPRH, SINDAÇÚCAR e AFCP. No primeiro ano, foram contabilizadas 53 ocorrências relacionadas à presença do fogo na extensão das linhas de distribuição de energia. Na safra 2013/2014, foram contabilizadas apenas 6 ocorrências em Pernambuco.

Gerenciamento de resíduos **GRI EN22**

A Celpe possui normas específicas para o gerenciamento de resíduos, estabelecendo ações para garantir a destinação correta para cada tipo de material. Os resíduos recicláveis da empresa, Classe I (perigosos) e Classe II (não perigosos), são coletados, transportados e destinados para empresas licenciadas conforme os parâmetros da legislação vigente. No edifício sede e na Usina Tubarão, existem programas de coleta seletiva e são feitas campanhas de sensibilização para que os colaboradores efetuem o descarte adequado dos resíduos.

PESO TOTAL DE RESÍDUOS POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO EM 2014	
Resíduos perigosos (kg)	
Resíduos depositados	21.750
Resíduos reciclados	23.761
Resíduos descontaminados	8.263
Total	53.774
Resíduos não perigosos (litros)	
Resíduos depositados	2.500
Resíduos reutilizados	25.470
Resíduos co-processados (resíduos de saúde – incinerados)	1.000
Total	28.970

O Grupo Neoenergia promove, em todas as suas distribuidoras, o programa Logisverde, que consiste na logística reversa das bobinas de madeira utilizadas para acondicionar os cabos de energia. Após a utilização, essas bobinas são devolvidas aos fornecedores para serem reutilizadas, diminuindo a geração de resíduos e contribuindo para a preservação ambiental.

Biodiversidade **GRI EN4 | EN12 | EN13 | EN26 | EU6 | EU13 | SO1 | SO9**

A instalação das redes protegidas é uma das principais iniciativas desenvolvidas pela Celpe no sentido de minimizar os impactos ambientais de suas atividades. Os cabos protegidos evitam acidentes ao entrar em contato com as árvores, reduzindo a necessidade de podas e melhorando a confiabilidade do sistema elétrico. Nas áreas urbanas, esses sistemas são utilizados próximos a parques, praças ou locais de concentração de árvores centenárias.

As atividades de distribuição de energia da Celpe não impactam áreas de interesse ambiental, com exceção da ilha de Fernando de Noronha. Os principais tipos de impactos estão relacionados à supressão da vegetação para instalar e manter as linhas de distribuição. A mitigação é feita por meio de projetos de reposição florestal. Em 2014, dez mil mudas de 21 espécies nativas da Mata Atlântica foram plantadas como forma de compensação pela implantação da usina fotovoltaica Arena Pernambuco e a construção das redes de distribuição da subestação Arena, no município de Carpina (PE). A companhia também mantém outros dois projetos de reposição florestal com aproximadamente 4 mil mudas de plantas.

A fim de mitigar e minimizar os impactos ambientais de suas obras e empreendimentos, a Celpe adota medidas desde a fase de planejamento, tais como:







- Modificação do traçado das linhas de distribuição e redes de distribuição para desviar de áreas de preservação ambiental ou formações florestais.
- Utilização de soluções de engenharia elétrica ou civil, com o objetivo de evitar interferências na vegetação.
- Promoção de adequações nos projetos urbanos com cabos condutores protegidos ou isolados para mitigar a interferência da vegetação situada em logradouros públicos ou parques.

**Emissões** GRI SO1 | EC8

O monitoramento das emissões de gases causadores do efeito estufa na Usina Tubarão, localizada no arquipélago de Fernando de Noronha, é realizado a cada seis meses pela Celpe. Os valores apurados, historicamente, apresentam-se bem abaixo dos estabelecidos pela legislação, minimizando os impactos ambientais na região.

- Apresentação de projetos de compensação para mitigar os impactos causados na instalação dos empreendimentos.
- Em 2014, a fim de garantir a qualidade no fornecimento de energia elétrica e assegurar os benefícios da vegetação para as comunidades da região metropolitana do Recife, a Celpe iniciou o diagnóstico da situação ambiental das redes de distribuição de 13,8kV. Foram diagnosticadas aproximadamente 13.339 árvores sob as redes de distribuição, sendo analisadas as condições fitossanitárias e a necessidade de poda ou erradicação da árvore.

Desde 2013, o combustível utilizado para a geração de energia na Usina Tubarão passou a ser o diesel BS10, que apresenta menor teor de enxofre (10 ppm).

Em 2014, a Celpe concluiu o projeto de instalação da primeira usina de geração solar fotovoltaica na ilha de

Fernando de Noronha, em área disponibilizada pelo Comando da Aeronáutica. A usina, denominada Noronha I, tem potência instalada de 400 kWp e geração anual estimada em 600 MWh. Em 2015, a companhia tem como meta a finalização da unidade Noronha II, com capacidade instalada de 500 kWp e geração anual estimada em 770 MWh. Quando todo o projeto estiver finalizado, possibilitará uma redução de aproximadamente 10% no consumo de combustível para geração de energia na região.

Com a utilização de opacímetros, a companhia também monitora os níveis de emissões e de fumaça preta dos veículos de sua frota movidos a diesel, realizando o controle e fazendo a manutenção preventiva e corretiva.

Dentro de seu programa de P&D, a Celpe iniciou um projeto para geração de energia elétrica a partir do

sistema de esgoto da Companhia Pernambucana de Saneamento. A iniciativa tem como finalidade criar a tecnologia necessária para transformar resíduos sólidos e efluentes líquidos em biogás. O objetivo é construir um sistema de geração de energia renovável com potência estimada em 200 kW. A energia gerada pelo biogás será utilizada na própria unidade de tratamento ou, caso haja excedente, injetada na rede da Celpe. O percentual não consumido pelo cliente e destinado à rede da concessionária será revertido em crédito para o consumidor.



# DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

## Conjuntura macroeconômica GRI EC4

A economia brasileira manteve em 2014 o baixo nível de atividade. O PIB atingiu crescimento de 0,1% e a inflação medida pelo IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) foi de 6,41%. O mercado de capitais refletiu essa conjuntura, com recuo de 0,7% do Ibovespa em 2014. Apesar desse cenário, o consumo de energia elétrica no Brasil cresceu 2,13%. O Índice de Energia Elétrica (IEE) da BM&FBovespa, que reúne as ações dos principais players do setor, registrou evolução de 6,6% ao longo do ano.

Para as empresas do setor elétrico, em especial as distribuidoras, diversos fatores agravaram gradativamente a cobertura contratual nos últimos anos, como o vencimento dos contratos com as geradoras que não aderiram à proposta de renovação, conforme condições estabelecidas na Medida Provisória 579.

A fim de reverter esse cenário, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) promoveu nos últimos dois anos quatro leilões de energia existente. A Celpe não apresentou grandes volumes de energia descontratada e praticamente não teve contratos vencendo ao final de 2013, mas sofreu os efeitos de exposição decorrentes das postergações e liminares judiciais de algumas usinas e linhas de distribuição que entrariam em operação em 2014.

Em abril de 2014, a publicação do Decreto nº 8.221/2014 estabeleceu a criação da CONTA-ACR, destinada a cobrir as despesas das distribuidoras de energia decorrentes de exposição involuntária e do despacho das termelétricas. Ao longo do ano, foram repassados recursos dessa conta para a Celpe no valor de R\$ 340,1 milhões, relativos aos meses de fevereiro a outubro. Para as competências de novembro e dezembro, a Aneel postergou a liquidação dos valores sem cobertura tarifária para 31/03/2015.

Esse cenário de maior exposição contratual das distribuidoras e hidrologia desfavorável do período, aliado aos elevados aportes da CONTA-ACR, levou à alteração do Preço de Liquidação das Diferenças (PLD) em novembro. O PLD máximo passou de R\$ 823,33/MWh para R\$ 388,48/MWh, e o PLD mínimo passou de R\$ 15,62/MWh para R\$ 30,26/MWh. Esses limites passaram a vigorar em 2015.

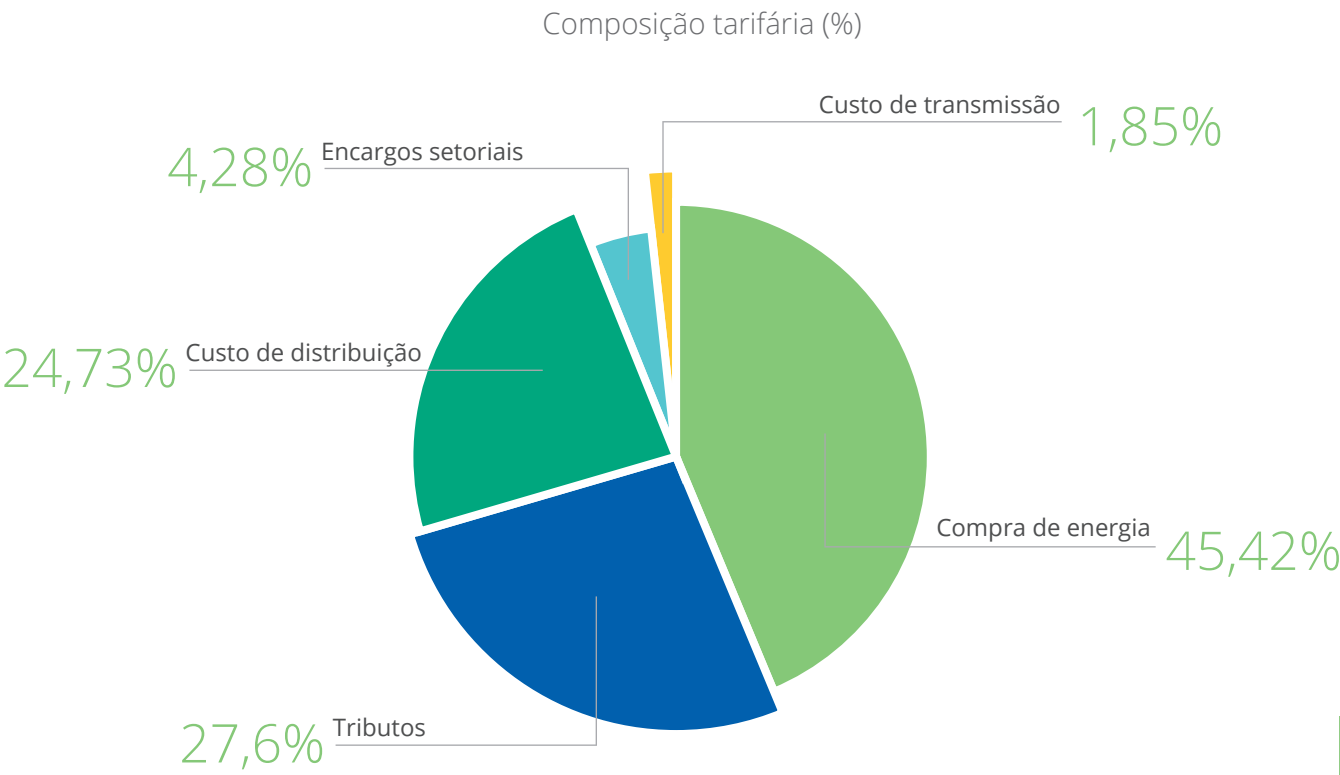
Durante o ano, a Celpe e as demais distribuidoras do Grupo Neoenergia aderiram ao V aditivo dos contratos de concessão que incluiu uma cláusula garantindo indenização para eventuais saldos remanescentes de insuficiência de recolhimento ou ressarcimento pela tarifa em decorrência da extinção da concessão. Com essa decisão, a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) aprovou que as distribuidoras

contabilizassem os ativos e passivos financeiros setoriais na contabilidade societária, solucionando divergências entre a regulamentação nacional e

a estrutura conceitual do International Financial Reporting Standards (IFRS).

## Reajuste tarifário

A partir de 29 de abril, as tarifas praticadas pela Celpe sofreram elevação de 15,99%, sendo 14,05% relativos ao reajuste tarifário anual e 1,94% aos componentes financeiros. A variação percentual média percebida na conta dos consumidores cativos foi de 17,75%, sendo de 17,69% para os consumidores atendidos em baixa tensão (que representam mais de 99% dos clientes) e 17,86% para os consumidores cativos atendidos em alta tensão, tais como industriais e comerciais de médio e grande porte.

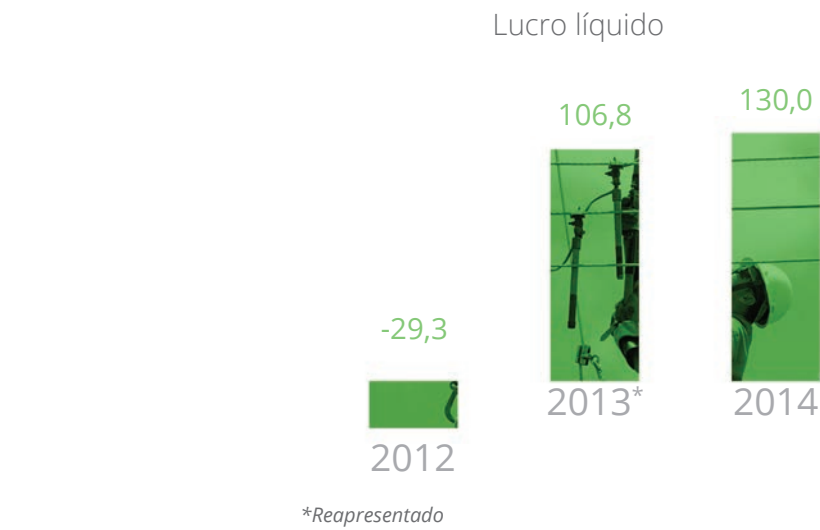
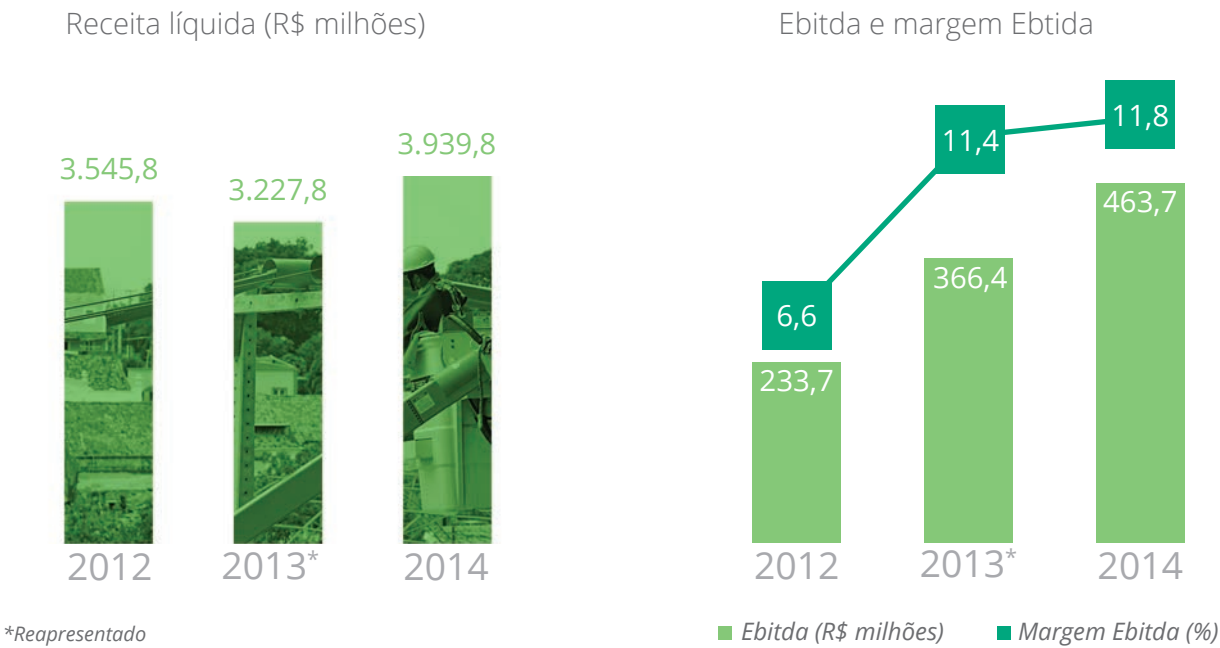


## Resultados financeiros

A Celpe registrou em 2014 receita líquida de R\$ 3,94 bilhões, resultado 22,06% superior ao do ano anterior. Entre os fatores que levaram a esse crescimento destacam-se: elevação da tarifa média; maior volume de vendas no mercado cativo; contabilização dos ativos e passivos setoriais, assegurada pela assinatura do V Aditivo ao contrato de concessão; e dedução de ICMS e PIS/Cofins com o aumento do fornecimento de energia e da receita pela disponibilidade da rede.

Receita do fornecimento de energia por classe de cliente (R\$ milhões)	2014	2013	2012
Residencial	1.800	1.583	1.658
Industrial	577	470	595
Comercial	1.082	915	1.018
Rural	147	133	147
Outras classes	547	475	566
Total	4.153	3.576	3.984

O Ebitda totalizou R\$ 464 milhões no período, 26,54% maior do que o realizado em 2013. Essa variação é decorrente, sobretudo, da contabilização dos ativos e passivos setoriais, no montante de R\$ 251 milhões. O lucro líquido da companhia foi de R\$ 130 milhões, com crescimento anual de 21,72%. A margem líquida apresentou redução de 0,01 ponto percentual, encerrando 2014 em 3,30%.



O lucro líquido por ação da Companhia no último ano foi de R\$ 1,74. As ações da Celpe são negociadas na BM&FBovespa sob os códigos CEPE3 (ordinárias), CEPE5 (preferenciais classe A) e CEPE6 (preferenciais classe B). Durante o ano, a Celpe deliberou o pagamento de R\$ 76,1 milhões a título de Juros Sobre o Capital Próprio (JSCP). Os dividendos propostos com base nas demonstrações financeiras do ano somaram R\$ 8,2 milhões.

O Índice de Arrecadação (IAR), medido pela proporção entre o valor total arrecadado em energia elétrica e títulos (inclusive de exercícios anteriores) e os valores faturados por fornecimento de energia no período, alcançou 98,31% em 2014. A arrecadação da Celpe não superou, portanto,

o faturamento no ano, impactado principalmente pelo reajuste tarifário anual. O IAR em 2013 e 2012 havia sido de 100,99% e 101,0%, respectivamente.

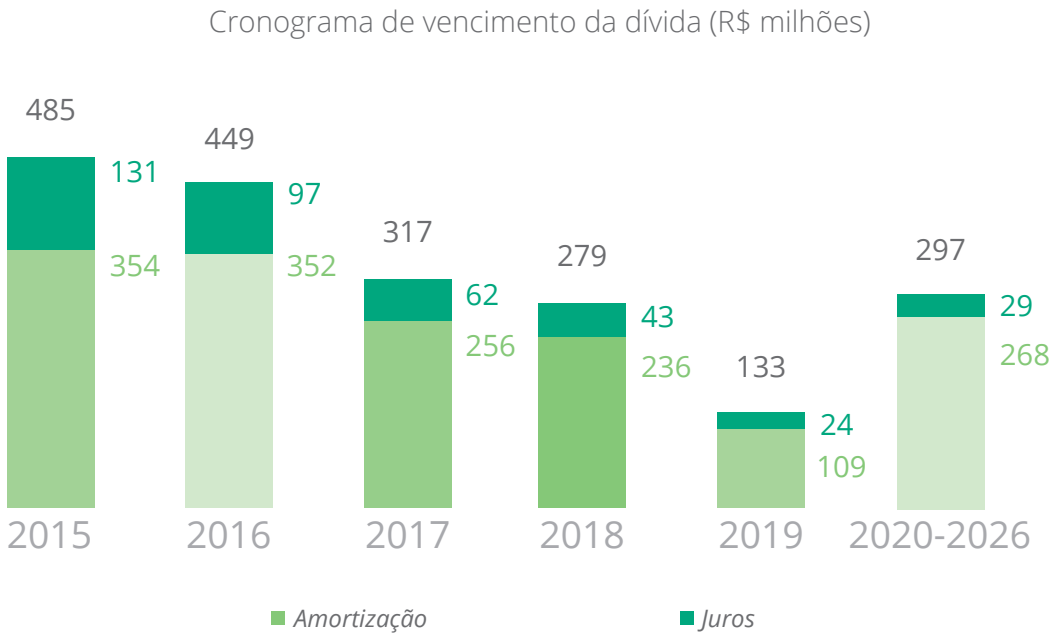
A continuidade do Plano de Redução da Inadimplência permitiu manter a trajetória de declínio do índice, de 2,96% em dezembro de 2013 para 2,74% no encerramento de 2014. Entre as iniciativas implementadas no último ano estão novas ações de cobrança dentro do conceito de matriz de risco, garantindo maior efetividade e redução dos custos de operação, como envio de SMS, pré-corte e telecobrança. Outras ações de recuperação de crédito envolveram:

- Manutenção das inclusões no cadastro de órgãos de proteção ao crédito, com volume de negativação superior a R\$ 3,5 milhões;
- Realização de 457 mil suspensões no fornecimento de energia elétrica;
- Intensificação das ações educativas com a Unidade de Resposta Audível (URA) e envio de mensagens de cobrança (SMS), com mais de 8,3 milhões de acionamentos;
- Realização de feirões para regularização de débitos de clientes, nos quais foram negociados mais de R\$ 1,5 milhão;
- Criação de estrutura para tratamento do estoque de cortados (pós-corte), com redução de cerca de 6,9%, equivalente a 15 mil contratos;
- Criação de régua de cobrança específica para clientes corporativos reincidentes em atraso nos pagamentos, antecipando o início das ações de recuperação de créditos;
- Atuação em conjunto com empresas de assessoria de cobrança sobre os clientes registrados na Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (PCLD).

Desligamentos residenciais por falta de pagamento GRI EU27	2014	2013	2012
Pagos em até 48 horas	326.806	184.000	251.137
Pagos entre 48 horas e 1 semana	52.988	43.138	78.753
Pagos entre 1 semana e 1 mês	41.644	48.048	79.513
Pagos entre 1 mês e 1 ano	29.566	39.400	78.429
Pagos após 1 ano	23	5	4
Total	451.024	314.591	487.836

A dívida bruta consolidada da Celpe em 2014 era de R\$ 1.511 milhões (dívida líquida de R\$ 1.452 milhões), montante 11,67% superior ao de dezembro de 2013. Em acordo com sua política financeira, a companhia busca permanentemente o alongamento e a diversificação dos instrumentos financeiros e de

indexadores. No fim do ano, contava com 76% da dívida contabilizada no longo prazo e 24% no curto prazo. Do total da dívida, 49% estavam indexados à taxa Certificados de Depósito Interbancário (CDI), 28% à TJLP, 14% a taxas pré-fixadas e 9% ao Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC).





Investimentos GRI EU4 | EU19 | EU20 | EU21 | SO1

A Celpe investiu R\$ 453,8 milhões no último ano, 19,22% mais do que em 2013. Esses recursos foram destinados à expansão da rede, melhoria do sistema elétrico e modernização do sistema de distribuição e de automação. A implantação de novas linhas ou subestações é aprovada pelas prefeituras dos municípios envolvidos e sujeita a licenciamento ambiental pela Agência Estadual do Meio Ambiente.

Para a construção das subestações, áreas de aproximadamente 2.500 metros quadrados são adquiridas pela Celpe. No caso das linhas, as faixas de passagem são negociadas com os respectivos proprietários ou posseiros, podendo-se recorrer à decretação da área como de utilidade pública, quando necessário. Os traçados das linhas podem ainda ser alterados para respeitar as ocupações existentes, atender aos interesses das comunidades e minimizar os impactos ambientais. Devido à natureza desses investimentos,

que contribuem para a melhoria do serviço prestado à população, não há registro de dificuldades na aprovação dos projetos.

Em relação à expansão, destacam-se a conclusão das subestações 69 kV Goiana 2, a aquisição de duas subestações móveis e o término de instalação de linhas de distribuição de alta tensão nas seccionadoras Pau Ferro/Monjope, Tacaimbó/São Caetano e Ouricuri/Trindade, nas regiões metropolitana, agreste e sertão, respectivamente. Também possibilitou-se o atendimento em 69kV aos clientes Tramontina e Navalmare (Recife), RENEST Pier e Cristal Pet (Cabo de Santo Agostinho), Cervejaria Petrópolis (Igarassu) e Fiat (Goiania). A partir de um programa de remanejamento de transformadores de potência, a elevação de potência nas subestações de Serra Talhada, Santo Amaro e Jaboatão permitiu o incremento de potência em outras subestações, totalizando 110,05 MVA adicionados ao sistema elétrico.

Extensão da rede (km)	2014	2013	2012
Linhas de Distribuição	4.278	4.236	4.198
Redes de Distribuição	131.903	127.925	126.564

Para a melhoria dos indicadores de continuidade e da qualidade do fornecimento de energia elétrica, foram implantadas diversas iniciativas, como a troca de 304 km de rede nua de baixa tensão por multiplexada e de 44 km de rede nua de alta tensão por rede protegida, além da substituição de 1.987 transformadores monofásicos de 3 e 5 kVA. Além disso, 376.833 espaçadores foram instalados na rede de baixa tensão.

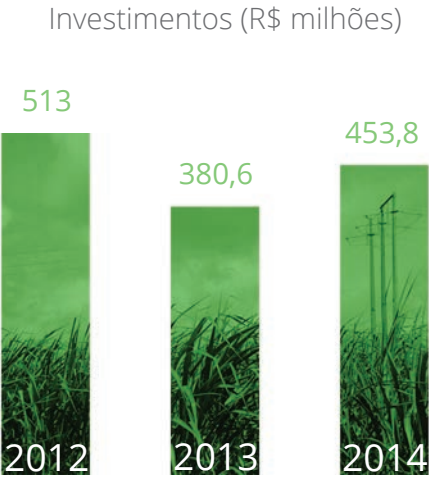
O investimento associado ao programa de novas ligações atendeu a 144.947 pedidos de clientes, sendo: 95.456 urbanos; 27.020 rurais com necessidade de extensão de rede e 6.192 no Programa Luz para Todos (leia mais em Sustentabilidade para o Grupo Neoenergia, p.18). Também foram regularizadas 16.279 ligações clandestinas. Essas ações corresponderam a investimentos da ordem de R\$ 158 milhões.



Visando a melhor proteção do sistema de distribuição, foram instaladas no último ano 269 chaves religadoras automatizadas na rede de média tensão. Esses equipamentos permitem detectar e isolar áreas com defeito, reduzindo o impacto no conjunto total de consumidores. Além disso, podem ser acionados remotamente, contribuindo para a flexibilidade operacional e o menor tempo de contingência no circuito.

A automação da Subestação Rio Jordão foi renovada, elevando a disponibilidade e confiabilidade das operações remotas. Foram substituídos na região industrial do Complexo do Porto de Suape e nos municípios de São Lourenço da Mata e Camaragibe 14 enlaces de rádios por enlaces multiplexadores, que funcionam por cabos de fibras ópticas. Essa troca incrementou a confiabilidade, disponibilidade e capacidade de tráfego do sistema, além de possibilitar a introdução de novos serviços nessas subestações e o acesso remoto aos réles de proteção.

A Celpe também adquiriu multiplexadores que complementarão o backbone para a transmissão de dados de Serra Talhada (serão do Pajeú) até a sala de comando no Centro de Operação do Bongi, passando por Caruaru (agreste central). Após a instalação desses equipamentos, toda a comunicação desde Petrolina (sertão do São Francisco) até Serra Talhada será integrada, contribuindo para a disponibilidade e integridade desse trecho.



Investimentos (R\$ mil)	2014	2013	2012
Geração	201	36	4.942
Distribuição	353.889	291.860	429.609
Distribuição associada à transmissão	62.291	58.216	51.771
Comercialização	(324)	(48)	1.237
Administração	37.709	30.541	25.474
Total	453.766	380.605	513.033

Demonstração do valor adicionado GRI EC1

O valor adicionado, que reflete a riqueza agregada pela atividade empresarial, totalizou R\$ 1.832 milhões, em comparação a R\$ 1.580 milhões no ano anterior. O valor representa a diferença entre a receita bruta da Celpe e os valores pagos por materiais e serviços adquiridos de terceiros, depreciação e amortizações. Do total, 67,1% foram distribuídos ao governo e à sociedade, na forma de impostos, taxas

e contribuições; 10,0% a colaboradores (salários, benefícios e encargos sociais); 15,9% a financiadores (juros e despesas financeiras) e 7,1% a acionistas (juros sobre o capital próprio e retenções). As mudanças nessa distribuição em relação a 2013 são decorrentes, sobretudo, do aumento em 21,72% do lucro líquido.



Desempenho operacional **GRI EU6**

A energia injetada pela Celpe totalizou 16.108 GWh, uma elevação de 3,4% em relação a 2013. Desse total, 11.230 GWh foram destinados ao mercado regulado e 2.005 GWh foram demandados pelo mercado livre, volume 0,82% menor do que no ano anterior. Essa redução é explicada pelo menor número de clientes migrando para o ambiente livre ao longo do ano em função dos altos custos de compra de energia elétrica no mercado de curto prazo. Os 2.718 GWh restantes representaram as perdas na energia injetada.

O volume de energia no mercado cativo em 2014 foi 5,2% superior na comparação anual, em decorrência

Energia vendida por classe (GWh)	2014	2013	2012
Residencial	4.759	4.563	4.028
Comercial	2.467	2.316	2.208
Industrial	1.591	1.419	1.526
Rural	637	665	644
Outras classes	1.777	1.708	1.631
Total	11.230	10.672	10.037

No último exercício fiscal, a Companhia contratou 13.916 GWh, volume 3,7% maior do que em 2013. Esse acréscimo é decorrente da frustração de cotas de garantia física e de contratos cujos empreendimentos de geração tiveram a concessão cancelada ou não foram concluídos na data prevista. O custo médio da energia contratada também

do esforços na recuperação de perdas. Na análise por classe de consumidores, destacam-se o segmento industrial, cujo crescimento em 12,1% é resultado do incremento de carga demandada pela Companhia Integrada Têxtil de Pernambuco (CITEPE) e da entrada de novos consumidores. A classe rural apresentou queda no volume de energia distribuída de 4,3% no período, em função das variáveis climáticas observadas ao longo do ano.

A energia distribuída no sistema elétrico da Companhia atingiu a marca de 13.389,3 GWh, um crescimento de 4,19% em relação a 2013.

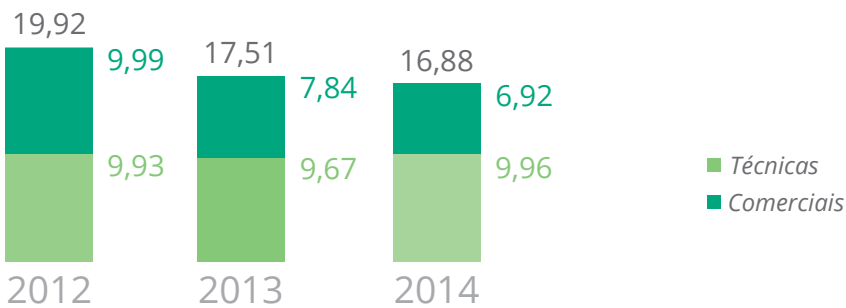
Índice de perdas **GRI EU12**

As estratégias de inspeção, regularização e blindagem adotadas pela Celpe permitiram a melhora do índice de perdas em 2014. Foram recuperados 90,4 GWh de energia a partir do plano de redução de perdas, com gastos da ordem de R\$ 78,5 milhões em uma série de ações:

- Realização de cerca de 108 mil inspeções, sendo detectadas mais de 42 mil irregularidades, gerando a arrecadação de cerca de R\$ 32,8 milhões referentes a faturas de irregularidade;
- Regularização de aproximadamente 15 mil ligações clandestinas;
- Blindagem de mais de 6 mil unidades consumidoras com problemas de medição;

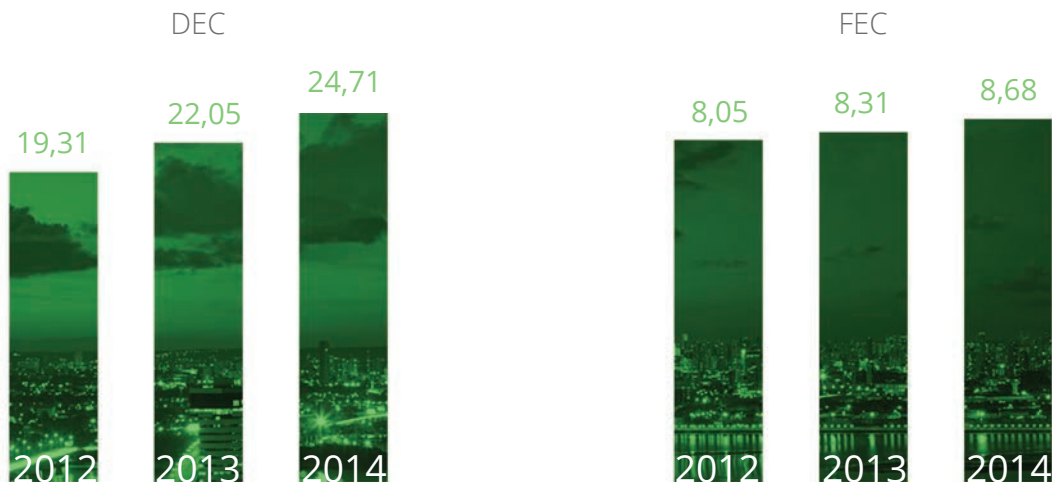
- Substituição de mais de 62 mil medidores com defeito;
- Isolamento de 25 km de rede de baixa tensão;
- Levantamento e atualização do cadastro de iluminação pública de 66 municípios, totalizando cerca de 187 mil pontos verificados;
- Instalação de medição externa em cerca de 4 mil unidades consumidoras;
- Implantação de blindagem de redes e medição em mais de 18 mil consumidores.

Evolução do índice de perdas (%)



Indicadores de qualidade **GRI EU28 | EU29**

Os indicadores de qualidade monitorados pela Celpe seguem os critérios determinados pela Aneel. O DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor) e o FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor) aferem as falhas ocorridas na rede de distribuição de energia elétrica. O cálculo dos indicadores leva em consideração a média móvel dos últimos 12 meses.



O desempenho da empresa em 2014 é explicado, principalmente, pela maior quantidade de desligamentos com origem no sistema supridor e pelo aumento na precipitação de chuvas entre os meses de abril e maio na região metropolitana do Recife, que abriga cerca de um terço do total de clientes. A fim de melhorar os resultados em qualidade do fornecimento de energia, a Celpe vem intensificando seus investimentos no sistema de automação de suas subestações e equipamentos da rede de distribuição (leia mais em Investimentos, p. 46).





# ÍNDICE REMISSIVO GRI

GRI 3.12

Auto declaração (A Celpe autodeclara que este relatório atingiu o nível B das diretrizes GRI, atendendo às especificações do quadro abaixo).

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

\*Suplemento setorial em sua versão final

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
1 ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
1.1	Declaração da Presidência	Reportado	12	
1.2	Principais impactos, riscos e oportunidades	Reportado	22	
2 PERFIL ORGANIZACIONAL				
2.1	Nome da organização	Reportado	14	
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Reportado	14	
2.3	Estrutura organizacional	Reportado	14	
2.4	Localização da sede da organização	Reportado	14, 84	
2.5	Atuação geográfica	Reportado	4, 14	
2.6	Natureza jurídica	Reportado	14	
2.7	Mercados atingidos	Reportado	14	
2.8	Porte da organização	Reportado	14	
2.9	Principais mudanças no ano	Não ocorreram mudanças significativas no período.	-	
2.10	Prêmios	Reportado	8	
EU1	Capacidade instalada, discriminada por fonte de energia e primária regime regulatório	ND	-	
EU2	Produção líquida de energia, por fonte de energia primária	Reportado	7	
EU3	Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais.	Reportado	25	
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório	Reportado	46	
EU5	Alocação de permissões (Subsídios) de emissões de equivalentes de CO2, discriminadas por estrutura do mercado de créditos de carbono.	Não comercializa créditos de carbono.	-	
3 PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO				
Perfil do Relatório				
3.1	Período coberto pelo relatório	Reportado	13	
3.2	Relatório anterior	Reportado	13	
3.3	Periodicidade	Reportado	13	
3.4	Dados para contato	Reportado	13	
Escopo e limite do relatório				
3.5	Definição de conteúdo	Reportado	13	
3.6	Limites do relatório	Reportado	13	
3.7	Limitações sobre o escopo e limites do relato	Reportado	13	
3.8	Base para a elaboração do relatório	Reportado	13	
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	Reportado	13	
3.10	Consequências de reformulações de informações	Reportado	13	
3.11	Mudanças significativas	Não ocorreram mudanças significativas no período.	-	
Sumário de conteúdo da GRI				
3.12	Sumário GRI	Reportado	50	
Verificação				
3.13	Verificação externa	Reportado	13	

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
4	GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO			
	Governança			
4.1	Estrutura de Governança	Reportado	15	
4.2	Identificação dos principais executivos	Reportado	15	
4.3	Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes	Reportado	15	
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança	Reportado	15	
4.5	Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental)	Reportado	15	
4.6	Processos no mais alto órgão de governança para evitar conflitos de interesse	Reportado	15	
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança	ND	-	
4.8	Valores, códigos e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação	Reportado	8	
4.9	Atuação do Conselho na avaliação do desempenho de sustentabilidade	Reportado	15	
4.10	Processos para a auto avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social	ND	-	
	Compromisso com iniciativas externas			
4.11	Princípio da precaução	Reportado	16, 22	
4.12	Cartas, princípios e iniciativas	Reportado	18	
4.13	Participação em associações	Reportado	17, 18	
	Engajamento dos stakeholders			
4.14	Relação das partes interessadas engajadas pela organização	Reportado	17	
4.15	Identificação das partes interessadas	Reportado	17	
4.16	Engajamento das partes interessadas	Reportado	16, 17	
4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento das partes interessadas e medidas adotadas pela organização	Reportado	13	
	INDICADORES ECONÔMICOS			
	Desempenho econômico			
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA), incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de funcionários, doações e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos para provedores de capital e governos	Reportado	47	
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades da organização devido a mudanças climáticas	O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações no próximo período.	-	7
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece	ND	-	
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	Reportado	42	
	Presença no mercado			
EC5	Salário mais baixo comparado ao salário mínimo local	Reportado	32, 33	1, 6
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Parcial	24	

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros da alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	Reportado	33	6
	Impactos Econômicos Indiretos			
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono.	Reportado	23, 40	
EC9	Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	ND	-	
EU6	Forma de gestão para assegurar a disponibilidade e confiabilidade do fornecimento de eletricidade a curto e longo prazo	Reportado	22, 39, 48	
EU7	Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial	Reportado	23	
EU8	Atividades e despesas referentes à pesquisa e desenvolvimento visando a confiabilidade do fornecimento de eletricidade e a promoção do desenvolvimento sustentável	Reportado	22	
EU9	Disposição na desativação de plantas nucleares	NA	-	
EU10	Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de eletricidade a longo prazo, discriminada por fonte de energia e sistema regulatório	ND	-	
EU11	Eficiência média de geração de usinas termelétricas	Reportado	7	
EU12	Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia	Reportado	48	
	INDICADORES AMBIENTAIS			
	Materiais			
EN1	Materiais usados por peso ou volume	ND	-	8
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	ND	-	8, 9
	Energia			
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	Reportado	36	8
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	Reportado	36, 39	8
EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	Reportado	36	8, 9
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas	Reportado	23	8, 9
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	Parcial	23	8, 9
	Água			
EN8	Total de retirada de água por fonte	Reportado	36	8, 9
EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	Não existem fontes afetadas significativamente.	-	8
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	ND	-	8, 9
	Biodiversidade			
EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	ND	-	8





Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	Reportado	39	8
EU13	Biodiversidade de habitats de substituição	Reportado	39	
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	Reportado	39	7, 8
EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade	Reportado	36	7, 8
EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção	ND	-	7, 8
Emissões, efluentes e resíduos				
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso	ND - O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações para o próximo ano.	-	8
EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso	ND - O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações para o próximo ano.	-	8
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	O Grupo Neoenergia não possui metas corporativas de redução de emissão de gases de efeito estufa. As medições são realizadas, apenas, por empreendimentos específicos, como Termope e nas frotas de veículos nas distribuidoras.	-	7, 8, 9
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso	ND - O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações para o próximo ano.	-	8
EN20	Nox, Sox e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	ND - O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações para o próximo ano.	-	8
EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	ND - O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações para o próximo ano.	-	8
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	Reportado	39	8, 9
EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	ND - O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações para o próximo ano.	-	8
EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia – Anexos I, II, III e VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	ND	-	8
EN25	Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes de água e drenagem realizados pela organização	ND	-	7, 8
Produtos e serviços				
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços	Reportado	36, 39	7, 8, 9
EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produtos	NA	-	8, 9
Conformidade				
EN28	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Reportado	36	8
Transporte				
EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores	ND	-	8

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
Geral				
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	Reportado	36	7, 8, 9
INDICADORES LABORAIS				
Emprego				
LA1	Trabalhadores por tipo de emprego contrato de trabalho e região	Parcial	32	
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	Reportado	33	6
EU17	Dias trabalhados por trabalhadores terceirizados e sub-contratados envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção	ND	-	
EU18	Porcentagem de trabalhadores terceirizados e subcontratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança	100% dos trabalhadores terceirizados recebem treinamento de saúde e segurança.  Os treinamentos de saúde e segurança são realizados conforme as políticas de saúde e segurança do Grupo Neoenergia e exigências da legislação vigente: Norma Regulamentadora NR 10 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).	-	
LA3	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	Reportado	32	
LA15	Retorno ao trabalho e taxas de retenção, após licença maternidade/paternidade, por gênero	ND	-	6
EU14	Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada	Reportado	32	
EU15	Porcentagem de empregados com direito à aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos, discriminada por categoria funcional e região	Em 5 anos, a empresa terá 404 pessoas com idade para aposentadoria, sendo 314 homens e 90 mulheres. Em 10 anos, serão 680 pessoas, sendo 584 homens e 96 mulheres.	-	
EU16	Políticas e exigências referentes à saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e sub-contratados	Reportado	29	
Relações Trabalhistas				
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores próprios são abrangidos por acordo coletivo de trabalho.	-	1, 2, 3
LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva	Pelo acordo coletivo firmado entre os colaboradores, mudanças operacionais na empresas não precisam ser notificadas com antecedência.	-	
Saúde e segurança no trabalho				
LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, composto por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	Reportado	29, 31	1, 2, 3



Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região	Reportado	32, 33, 34	1
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade em relação a doenças graves	Reportado	34	1
LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	Reportado	29	1
Treinamento e educação				
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, por categoria funcional	Reportado	33	
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e fim da carreira	Reportado	32	
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho	Reportado	32	
Diversidade e igualdade de oportunidades				
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	ND	-	1, 6
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	Reportado	33	1, 6
INDICADORES DE DIREITOS HUMANOS				
Práticas de investimento e de processo de compra				
HR1	Percentual e número de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações para o próximo ano.	-	1
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	Reportado	24	1
HR3	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento	Reportado	29	2
Não-discriminação				
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Não houve registro de nenhum caso.	-	6
Liberdade de associação e negociação coletiva				
HR5	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e as medidas tomadas para apoiar esse direito	Não houve registro de nenhum caso.	-	3
Trabalho Infantil				
HR6	Operações com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	Reportado	24	5
Trabalho forçado ou análogo ao escravo				
HR7	Operações identificadas com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo	Reportado	24	2, 4
Práticas de segurança				
HR8	Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de diretos humanos que sejam relevantes às operações	100% dos empregados terceirizados que trabalham com segurança receberam treinamento sobre direitos humanos.	-	1

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
Direito indígena				
HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	NA	-	1
Avaliação				
HR10	Percentual e número total de operações que tenham sido objeto de comentários de direitos humanos e / ou avaliações de impacto	Nenhuma de nossas operações foram objeto de comentários.	-	1
Remediação				
HR11	Número de queixas relacionadas com os direitos humanos arquivados, abordados e resolvidos através de mecanismos formais de queixa	Não houve	-	1
INDICADORES DE SOCIEDADE				
Comunidades Locais				
SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída	Reportado	17, 39, 40, 46	
EU19	Participação de stakeholders em processos decisórios relacionados a planejamento energético de desenvolvimento de infraestrutura	Reportado	46	
EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento	Reportado	46	
EU22	Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização	A empresa prioriza alternativas de projetos que evitam o deslocamento da população. As obras são planejadas e avaliadas visando o menor impacto possível às pessoas e reservas ambientais.	-	
SO9	Operações com impacto negativo significativo potencial ou atual na comunidade local	Reportado	24, 27, 29, 33, 39	
SO10	Medidas de prevenção e mitigação implementadas nas operações com impacto negativo potencial ou atual na comunidade local	O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações para o próximo ano.	-	
Corrupção				
SO2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	Reportado	29	10
SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização	Reportado	29	10
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Não houve registro de nenhum caso.	-	10
Políticas Públicas				
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	Reportado	18	7, 10
SO6	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país	NA - A companhia não faz contribuições para os itens relativos a esse indicador.	-	10
Concorrência desleal				
SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Não houve registro de nenhum caso.	-	





Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
Conformidade				
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidade com leis e regulamentos	Não houve	-	
EU21	Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programas de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração	Reportado	46	
INDICADORES DE RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO				
Saúde e segurança do cliente				
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos	Reportado	27	
PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante todo o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	Não houve nenhum caso de denúncia relacionada a código voluntário de saúde e segurança.	-	
EU25	Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes relativos a doenças	ND	-	
Rotulagem de produtos e serviços				
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	Reportado	27	8
PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado	Não houve	-	
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas	Reportado	25	
Comunicação e marketing				
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários de comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	Reportado	27	
PR7	Número de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	A companhia não foi alvo de nenhuma denúncia relacionada à infração dos códigos de ética que adota, em 2014.	-	
Privacidade do Cliente				
PR8	Número de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados dos clientes	Reportado	26	
Conformidade				
PR9	Multas por não conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços	Reportado	27	
Acesso				
EU23	Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor	Reportado	27	

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
EU26	Percentual da população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados	Reportado	23, 27	
EU27	Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento	Reportado	45	
EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia	Reportado	49	
EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia	Reportado	49	
EU30	Fator de disponibilidade média das usinas de geração	ND	-	
Fornecimento de informação				
EU24	Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpõem ao acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro	Reportado	29	



# ANEXOS

## Práticas de cumprimento ao Pacto Global

Princípios do Pacto Global		Ações
Direitos Humanos	1   Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência	Código de Ética Comitê de Ética Comitê de Saúde e Segurança Missão, Visão e Valores Política de Sustentabilidade Inclusão de cláusulas referente a direitos humanos nos contratos de fornecedores de materiais e serviços Consulta ao Cadastro de Empregadores da Portaria Interministerial nº 2/2011 (lista suja do trabalho escravo) como regra para todos os contratos
	2   Assegurar a não participação da empresa em violações aos direitos humanos	Projeto Parceiros da Energia <b>Sociedade</b> Campanhas de doação para LBV, Apae e Clarear (Movimento Pró-Criança, Associação Beneficente Criança Cidadã, Organização de Auxílio Fraterno, Pastoral da Criança e Fundação Terra) Tarifa Social Projeto Aprendendo com a Celpe Semana de Segurança Abradee <b>Cultura</b> Apoio a projetos culturais: Cine PE e Fliporto <b>Saúde</b> Benefícios Programa Energia da Vida Jornada Comportamento Seguro
Direitos do Trabalho	3   Apoiar a liberdade da associação e reconhecer o direito à negociação coletiva	Código de Ética Comitê de Ética Comitê de Saúde e Segurança Missão, Visão e Valores Política de Sustentabilidade
	4   Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório	Canais confidenciais de denúncia de irregularidades
Direitos do Trabalho	5   Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva	Relacionamento com o Sindicato dos Urbanitários de Pernambuco Acordo Coletivo de Trabalho Auditorias Integradas de Saúde, Segurança, Trabalhista e Previdenciária nas Empresas
	6   Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego	Prestadoras de Serviço Jornada Comportamento Seguro
Meio Ambiente	7   Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais	Política de Meio Ambiente Política de Sustentabilidade Missão, Visão e Valores Código de Ética Programa Logisverde
	8   Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental	Uso de papel com certificação FSC nas faturas de energia elétrica Projetos de energia solar fotovoltaica Gestão ambiental Certificação do Sistema Ambiental (SGA) pela ISO 14001
Meio Ambiente	9   Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis	Projetos de P&D com foco em meio ambiente Projetos de Eficiência Energética Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT)
	10   Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno	Semana do Meio Ambiente Controle de emissões: Opacímetro Programa 8S Projeto Gestão e Manejo da Vegetação Projeto Queimadas Reposição Florestal Educação para o consumo consciente Doação de eletros eficientes (refrigeradores e lâmpadas) Projeto Vale Luz Projeto Energia com Cidadania Projeto Educação com Energia Projeto Parceiros da Energia Projeto Lâmpada LED Projeto Selo UNICEF Município Aprovado
Anticorrupção		Código de Ética Missão, Visão e Valores Comitê de Ética Governança Corporativa Auditoria externa para validação dos dados econômico-financeiros Auditoria interna

## Indicadores Aneel

### Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2014	2013 Reapresentado	2012
Número de consumidores atendidos – cativos	3.433.535	3.336.280	3.252.313
Número de consumidores atendidos – livres	110	104	81
Número de localidades atendidas (municípios)	186	186	186
Número de empregados próprios <sup>1</sup>	1.734	1.722	1.694
Número de empregados terceirizados	6.661	6.145	6.142
Número de escritórios comerciais (agências de atendimento)	56	53	47
Energia gerada (GWh)	16	16	15
<b>Energia comprada (GWh)</b>	<b>13.899</b>	<b>13.395</b>	<b>13.243</b>
1) Itaipu	-	-	-
2) Contratos iniciais	-	-	-
3) Contratos bilaterais	3.416	3.416	3.426
3.1) Com terceiros	-	-	-
3.2) Com parte relacionada	3.416	3.416	3.426
4) Leilão <sup>2</sup>	-	-	-
5) Proinfa	264	261	271
6) CCEAR <sup>3</sup>	10.071	10.752	10.695
7) Mecanismo de comercialização de sobras e déficits – MCSD	148	(1.035)	(1.148)
<b>Perdas elétricas globais (GWh)</b>	<b>2.719</b>	<b>2.727</b>	<b>2.816</b>
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia	16,88%	17,51%	19,32%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	9,96%	9,67%	9,33%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	6,92%	7,84%	9,99%
<b>Energia vendida (GWh) – sem consumo próprio e suprimento</b>	<b>11.218</b>	<b>10.660</b>	<b>10.025</b>
Residencial	4.759	4.563	4.028
Industrial	1.591	1.419	1.526
Comercial	2.467	2.316	2.208
Rural	637	665	644
Poder público	678	662	612
Iluminação pública	444	417	385
Serviço público	642	617	622
Subestações (em unidades)	136	135	133
Capacidade instalada (MVA)	3.446	3.336	3.151
Linhas de distribuição (em km)	4.278	4.236	4.198
Redes de distribuição (em km)	131.903	127.925	126.564
Transformadores de distribuição (em unidades)	137.820	130.076	126.977
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº horas/ano)	3,26	3,20	3,18
Energia vendida por empregado (GWh)	6,48	6,20	5,93
Número de consumidores por empregado	1.980	1.937	1.920
Valor adicionado <sup>4</sup> /GWh vendido	163,29	148,24	162,95
DEC (com supridora)	24,71	22,05	19,31
FEC (com supridora)	8,68	8,31	8,05





Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2014	2013	2012
DEC (sem supridora)	23,49	21,52	19,21
FEC (sem supridora)	7,97	7,69	7,95
<sup>1</sup> No número de empregados, estão incluídos os empregados próprios e os menores aprendizes.			
<sup>2</sup> Inclusive Leilão das Geradoras Federais (Ano 2002).			
<sup>3</sup> Contratos de Compra e Venda de Energia Elétrica no Ambiente Regulado, Cotas Hidro (CCGF) e Cotas Angra (CCEN).			
<sup>4</sup> Obtido da Demonstração de Valor Adicionado (DVA).			

Indicadores econômico-financeiros – detalhamento da DVA

Geração de riqueza	2014			2013 Reapresentado	
	R\$ mil	%	Δ%	R\$ mil	%
Receita operacional (receita bruta de vendas de energia e serviços)	5.387.377	-	20,16	4.483.560	-
Fornecimento de energia	4.153.254	100,00	16,18	3.574.697	100,00
Residencial	1.439.627	34,66	11,85	1.287.140	36,01
Residencial baixa renda	360.163	8,67	19,43	301.556	8,44
Comercial	1.082.494	26,06	18,34	914.740	25,59
Industrial	577.125	13,90	23,92	465.724	13,03
Rural	147.154	3,54	11,61	131.842	3,69
Iluminação pública	117.436	2,83	21,27	96.842	2,71
Serviço público	157.952	3,80	17,93	133.939	3,75
Poder público	271.303	6,53	11,69	242.913	6,80
Energia de curto prazo	13.073	-	(63,65)	35.968	-
Serviços	-	-	-	-	-
Suprimento	867	-	1.356,93	59	-
Fornecimento não faturado	30.307	-	903,21	3.021	-
Transferência para atividade de distribuição	(2.167.751)	-	7,90	(2.009.076)	-
Ativos e passivos financeiros setoriais	251.155	-	-	-	-
Disponibilização do sistema de distribuição	2.316.119	-	6,96	2.165.392	-
Encargos CBEE	-	-	-	-	-
Subvenção à tarifa social baixa renda	333.702	-	6,25	314.058	-
Outras receitas	456.651	-	14,32	399.441	-
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(107.423)	-	2,24	(105.070)	-
(-) Insumos (insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de Terceiros etc.)	(3.415.423)	-	23,61	(2.763.011)	-
Resultado não operacional	-	-	-	-	-
(=) Valor adicionado bruto	1.864.531	-	15,42	1.615.479	-
(-) Quotas de reintegração (depreciação, amortização)	(166.834)	-	8,86	(153.251)	-
(=) Valor adicionado líquido	1.697.697	-	16,10	1.462.228	-
(+) Valor adicionado transferido (receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	134.062	-	13,55	118.060	-
(=) Valor adicionado a distribuir	1.831.759	-	15,91	1.580.288	-

Distribuição da riqueza	2014		2013 Reapresentado	
	R\$ mil	%	R\$ mil	%
Empregados	183.061	9,99	158.206	10,01
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	1.228.479	67,07	1.115.368	70,58
Financiadores	290.268	15,85	199.951	12,65
Acionistas	129.951	7,09	106.763	6,76
(=) Valor adicionado distribuído (total)	1.831.759	100,00	1.580.288	100,00

Distribuição da riqueza – governo e encargos setoriais	2014		2013 Reapresentado	
	R\$ mil	%	R\$ mil	%
Tributos/Taxas/Contribuições				
ICMS	925.539	50,53	835.003	52,84
PIS/PASEP	37.439	2,04	31.165	1,97
COFINS	172.446	9,41	143.549	9,08
ISS	1.792	0,10	1.642	0,10
IRPJ (a pagar do exercício)	12.184	0,67	22.140	1,40
CSSL (a pagar do exercício)	4.386	0,24	7.971	0,50
INSS (sobre folha de pagamento)	24.348	1,33	21.910	1,39
CPMF	-	-	-	-
Outros	2.121	0,12	2.209	0,14
Encargos setoriais				
RGR	-	-	2.831	0,18
CCC	-	-	5.189	0,33
CDE	12.968	0,71	7.548	0,48
CFURH	-	-	-	-
TFSEE	4.673	0,26	4.852	0,31
ESS	-	-	-	-
P&D	15.293	0,83	14.951	0,95
Outros	15.290	0,83	14.408	0,91
Valor Distribuído (Total)	1.831.759	100,00	1.580.288	100,00

Inadimplência setorial	2014		2013	
	R\$ mil	%	R\$ mil	%
Energia comprada	-	-	-	-
Encargos setoriais	-	-	-	-
RGR	-	-	-	-
CCC	-	-	-	-
CDE	-	-	-	-
CFURH	-	-	-	-
TFSEE	-	-	-	-
ESS	-	-	-	-
P&D	-	-	-	-
Total (A)	-	-	-	-
Percentual de inadimplência	-	-	-	-
Total da inadimplência (A)/Receita operacional líquida	-	-	-	-

Investimentos	2014		2013
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/transmissão (expansão reforço)	288.776	6,31	271.644
Renovação da distribuição/transmissão	138.154	24,63	110.847
Subtransmissão	50.807	(7,85)	55.134

Outros indicadores	2014		2013
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Receita operacional bruta (R\$)	5.387.377	20,16	4.483.560
Deduções da receita (R\$ mil)	(1.447.609)	15,28	(1.255.787)
Receita operacional líquida (R\$ mil)	3.939.767	22,06	3.227.774
Custos e despesas operacionais do serviço (R\$ mil)	(3.639.732)	20,88	(3.011.109)
Receitas irre recuperáveis (R\$ mil)*	-	-	-
Resultado do serviço (R\$ mil)	300.035	38,48	216.664
Resultado financeiro (R\$ mil)	(153.514)	92,40	(79.790)
IRPJ/CSSL (R\$ mil)	(16.570)	(44,97)	(30.111)
Lucro líquido (R\$ mil)	129.951	21,72	106.763
Juros sobre o capital próprio (R\$ mil)	-	-	-
Dividendos distribuídos (R\$ mil)	-	-	-
Custos e despesas operacionais por MWh vendido (R\$ mil)	32,41	14,88	28,21
Riqueza (valor adicionado líquido) por empregado (R\$ mil)	979,06	15,30	849,15
Riqueza (valor a distribuir) por receita operacional (%)	34,00	(3,53)	35,25
Ebitda ou Lajida (R\$ mil)	463.684	26,54	366.446
Margem do Ebitda ou Lajida (%)	11,77	3,67	11,35
Liquidez corrente	0,93	(24,31)	1,22
Liquidez geral	0,42	1,21	0,42
Margem bruta (lucro líquido/receita operacional bruta) (%)	2,41	1,30	2,38
Margem líquida (lucro líquido/receita operacional líquida) (%)	3,30	(0,28)	3,31
Rentabilidade do patrimônio líquido (lucro líquido/patrimônio líquido) (%)	8,18	18,67	6,89
Estrutura de capital	-	-	-
Capital próprio (%)	37,17	(8,99)	40,85
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	-	-	-
Inadimplência de clientes (contas vencidas até 90 dias/ receita operacional bruta nos últimos 12 meses)	-	-	-

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

Indicadores sociais internos - empregados/empregabilidade/administradores

Informações gerais	2014	2013	2012
		Reapresentado	
Número total de empregados	1.707	1.656	1.694
Empregados até 30 anos de idade (%)	17,05%	15,22%	16,59%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	36,97%	33,82%	28,87%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	20,27%	25,36%	29,63%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	25,72%	25,60%	24,91%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	23,37%	22,77%	22,13%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	24,00%	24,43%	22,14%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	6,97%	6,64%	7,20%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	29,00%	28,32%	27,21%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	26,52%	28,24%	2,16%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	8,32%	8,65%	6,43%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	1,55%	3,83%	1,47%
Empregados portadores de deficiência	84	80	55

<sup>1</sup> No total de número de empregados informado, não foram incluídos os menores aprendizes.

Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2014	2013	2012
		Reapresentado	
Remuneração			
Folha de pagamento bruta	178.837	163.478	156.544
Encargos sociais compulsórios	45.719	41.021	39.437
Benefícios			
Educação	529	472	202
Alimentação	11.729	10.544	9.772
Transporte	1.130	976	885
Saúde	11.882	10.254	3.390
Previdência privada (Fundação Celpos)	7.376	15.153	13.352
Outros (segurança e saúde no trabalho, capacitação e desenvolvimento profissional, creches ou auxílio-creche, esporte, participação nos lucros ou resultados, outros)	21.742	17.997	15.877



Participação nos resultados	2014	2013 Reapresentado	2012
Investimento total em programa de participação nos resultados da Empresa (R\$ mil)	15.924	12.528	9.790
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	8,90	7,66	6,25
Ações da Empresa em poder dos empregados (%)	-	-	-
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela Empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	30,40%	29,90	29,70
Divisão da menor remuneração da Empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	1,93	1,72	1,83

Perfil da remuneração (percentual de empregados em cada faixa de salário - R\$)	2014	2013 Reapresentado	2012
Até R\$ 1.600,00	7,67%	14,11%	10,22%
De R\$ 1.600,00 até R\$ 2.000,00	13,30%	8,01%	9,86%
De R\$ 2.000,00 até R\$ 3.000,00	26,13%	30,89%	33,88%
Acima de R\$ 3.000,00	52,90%	46,98%	46,04%
Por categorias (salário médio no ano corrente) – (R\$)			
Cargos de diretoria	30.222,12	32.000,05	30.813,71
Cargos gerenciais	12.765,80	12.006,94	11.176,77
Cargos de analista	5.871,71	5.610,46	5.091,44
Cargos técnicos	3.155,69	3.068,86	2.882,75
Cargos administrativos	2.348,79	2.190,58	2.205,97
Cargos de produção	2.052,34	2.084,63	2.053,48

Saúde e segurança no trabalho	2014	2013	2012
Média de horas extras por empregado/ano	18,12	16,96	17,90
Número total de acidentes de trabalho com empregados	39	48	46
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados	97	98	105
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,02	0,03	0,03
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	95,59%	92,00%	86,00%
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%)	0,00%	0,68%	0,66%
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	1,47%	0,68%	1,99%
Índice TF (taxa de frequência) total da Empresa no período, para empregados	7,41	9,84	7,37
Índice TF (taxa de frequência) total da Empresa no período, para terceirizados/contratados	5,62	7,08	7,01
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ mil)	-	-	-
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ mil)	6,71	8,50	6,40

Desenvolvimento profissional	2014	2013	2012
Perfil da escolaridade – discriminar (em %) em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	6,68%	10,57%	9,62%
Ensino Médio	52,26%	49,25%	54,13%
Ensino Superior	30,93%	29,91%	27,27%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	10,13%	10,28%	8,98%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	2.112	2.692	2.758
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	155,32	146,97	197,26
Executivos	33,54	42,74	71,51
Analistas	37,71	45,42	43,59
Técnicos/Coordenadores	44,04	32,49	43,02
Auxiliares administrativos e operacionais	40,03	26,32	39,15

Comportamento frente a demissões	2014	2013	2012
Número de empregados próprios ao final do período	1.707	1.656	1.694
Número de admissões de empregados próprios durante o período	183	112	185
Reclamações trabalhistas de empregados próprios iniciadas por total de demitidos no período (%)	51,16%	16,53%	29,81%
Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)			
Montante pago em processos judiciais (R\$ mil)	12.712	7.792	16.481
Valor provisionado no Passivo (R\$ mil)	22.869	24.152	26.776
Número de processos existentes	1.988	1.861	1.711
Número de processos movidos contra a entidade durante o ano	512	733	535
Número de empregados vinculados nos processos	245	254	364

Preparação para a aposentadoria	2014	2013	2012
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	7.376	15.153	13.352
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	1.616	1.573	1.669
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	56	66	56

Trabalhadores terceirizados	2014	2013	2012
Número de trabalhadores terceirizados/contratados	6.661	6.145	6.142
Custo total dos contratos de prestação de serviço (R\$ mil)	329.280	284.982	252.115
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	79,60%	78,77%	78,38%
Perfil da remuneração – percentual de empregados em cada faixa de salário (R\$)			
Até R\$ 500,00	1,14%	0,72%	0,00%
De R\$ 501,00 a R\$ 730,00	6,85%	19,19%	37,97%
De R\$ 731,00 a R\$ 1.000,00	36,15%	40,99%	17,88%
Acima de R\$ 1.000,00	52,66%	38,22%	43,24%
Não informado	3,20%	0,87%	0,91%
Perfil da escolaridade em relação ao total de terceirizados – discriminar (em %)			
Alfabetização de adultos	0,00%	0,00%	0,00%
Analfabeto	0,03%	0,28%	0,34%
Ensino Fundamental - 1º Ano	0,15%	0,13%	0,21%
Ensino Fundamental - 2º Ano	0,33%	0,21%	0,28%
Ensino Fundamental - 3º Ano	0,39%	0,35%	0,42%
Ensino Fundamental - 4ºano	2,49%	2,70%	3,05%
Ensino Fundamental - 5ºano	3,56%	3,97%	3,70%
Ensino Fundamental - 6º Ano	1,67%	1,50%	1,40%
Ensino Fundamental - 7º Ano	1,67%	1,19%	1,09%
Ensino Fundamental - 8º Ano	3,84%	3,82%	3,60%
Ensino Fundamental - 9º Ano	7,64%	8,50%	8,58%
Ensino Médio - 1º Módulo	0,90%	0,82%	0,86%
Ensino Médio - 2º Módulo	1,26%	1,14%	1,04%
Ensino Médio - 3º Módulo	6,46%	5,91%	9,49%
Ensino Médio - 4º Módulo	64,86%	64,38%	61,40%
Ensino Superior completo	1,82%	2,09%	2,00%
Ensino Superior incompleto	2,54%	2,60%	2,23%
Pós-graduação completa	0,11%	0,12%	0,13%
Pós-graduação Incompleta	0,03%	0,07%	0,08%
Outros (mestrado e/ou doutorado, completo e/ou incompleto)	0,27%	0,23%	0,10%
Não informado	0,00%	0,00%	0,00%
Índice TG (taxa de gravidade) da Empresa no período, para empregados	2.334	308	237
Índice TG (taxa de gravidade) da Empresa no período, para terceirizados/contratados	628	718	1.246

Administradores	2014	2013 Reapresentado	2012
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)	155,96	173,72	154,07
Número de diretores (B)	5	5	5
Remuneração e/ou honorários médios (A/B)	31,19	32,00	30,81
Honorários de conselheiros de administração (R\$ mil) (C)	6,00	10,00	8,89
Número de conselheiros de administração (D)	5	5	5
Honorários médios (C/D)	2,50	2,00	1,78

Indicadores sociais externos - clientes/consumidores

Excelência no atendimento	2014	2013	2012
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % total			
Residencial (excluído o residencial baixa renda)	27,37%	28,06%	27,44%
Residencial baixa renda	15,01%	14,70%	12,69%
Comercial	21,97%	21,70%	22,00%
Industrial	14,16%	13,30%	15,20%
Rural	5,67%	6,23%	6,41%
Iluminação pública	3,95%	3,91%	3,84%
Serviço público	5,72%	5,78%	6,19%
Poder público	6,04%	6,20%	6,10%
Consumo próprio	0,11%	0,12%	0,13%
Revenda	0,00%	0,00%	0,00%
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela pesquisa lasc – Aneel	57,36%	53,90%	61,74%
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias (especificar: pesquisa Abradee)	71,00%	76,90%	76,70%
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas	4.919.999	4.714.785	4.651.266
Número de atendimentos nos escritórios regionais (agências fixas e móveis)	1.643.987	1.484.601	1.537.979
Número de atendimentos por meio da Internet	11.507.668	7.640.895	6.543.458
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	0,65%	2,00%	1,85%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.) - teleatendi-mento	0,23	0,33	0,20
Tempo médio de atendimento (min.) - teleatendimento	3,37	3,46	3,43
Número de reclamações de consumidores encaminhadas			
À empresa (geral)	73.307	71.785	118.305
À empresa (precedentes)	37.453	36.127	58.894
À Aneel – agências estaduais / regionais (geral)	5.346	4.912	4.333
Ao Procon (geral)	1.312	1.695	2.254
À Justiça (geral)	8.073	8.073	7.571
Reclamações – principais motivos			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	19,52%	10,91%	8,57%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	2,34%	0,92%	0,85%
Reclamações referentes a interrupções (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Reclamações referentes à emergência (%)	ND	ND	ND
Reclamações referentes ao/à consumo/leitura (%)	40,20%	26,52%	28,95%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	2,15%	0,81%	0,02%
Reclamações por conta não entregue (%)	8,44%	2,89%	1,49%
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	3,16%	1,20%	0,88%
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	12,90%	2,07%	1,13%
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	2,68%	0,30%	0,02%
Outros (erro de endereçamento) (%)	4,16%	3,16%	2,41%



Excelência no atendimento	2014	2013	2012
Reclamações solucionadas			
Durante o atendimento (%)	ND	ND	ND
Até 30 dias (%)	92,01%	84,96%	92,64%
Entre 30 e 60 dias (%)	1,82%	4,21%	7,31%
Mais que 60 dias (%)	6,17%	10,79%	0,05%
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	51,09%	50,33%	49,78%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	100,00%	100,00%	100,00%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor	3	3	1

Qualidade técnica dos serviços prestados	2014	2013	2012
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da Empresa – Valor apurado (com supridora)	24,71	22,05	19,31
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da Empresa – Limite (sem supridora)	23,49	21,52	19,21
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da Empresa – Valor apurado (com supridora)	8,68	8,31	8,05
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da Empresa – Limite (sem supridora)	7,97	7,69	7,95

Segurança no uso final de energia do consumidor	2014	2013	2012
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede da concessionária	9.927	16.278	12.295
Taxa de Frequência (TF) de acidentes na comunidade (clientes e consumidores)	6,73	7,84	5,75
Nº acidentes na comunidade (clientes/consumidores)	62	53	51
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	17	16	13

Indicadores sociais externos - fornecedores

Quanto ao trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança no trabalho, etc.	2014	2013	2012
Seleção e avaliação de fornecedores			
Fornecedores inspecionados pela Empresa/total de fornecedores (%)	37	40	ND
Fornecedores não qualificados (não conformidade com os critérios de responsabilidade social da Empresa)/total de fornecedores (%)	0	0	0
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente/total de fornecedores ativos (%)	0	0	0
Apoio ao desenvolvimento de fornecedores			
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	39	61	76
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	5.323	8.164	22.718

Indicadores sociais externos - comunidade

Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade do entorno	2014	2013	2012
Número de reclamações da comunidade por impactos causados pelas atividades da Empresa	ND	ND	ND
Número de melhorias implantadas nos processos da Empresa a partir das reclamações da comunidade	-	-	-

Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros	2014	2013	2012
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	15.204	10.337	7.662
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	12.613	6.683	7.433
Número de processos judiciais existentes	176	153	152
Número de pessoas vinculadas nos processos	223	183	190

Tarifa de Baixa Renda	2014	2013	2012
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda faturados	1.216.912	1.296.981	1.256.651
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	40,26%	44,23%	38,64%

Envolvimento da empresa com ação social	2014	2013	2012
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	363	18	121
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	70	22	22
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	30.169	30.112	30.372
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	-	-	-
Recursos aplicados no Fundo Estadual de Desenvolvimento Social (R\$ mil)	20.262	20.262	20.262
Recursos aplicados em eletrificação para população rural e carente (R\$ mil)	74.697	75.936	62.491
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	166	64	58
Total do investimento em ação social (R\$ mil)	125.727	126.414	113.326
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios) vinculados à condição de funcionários da Empresa (%)	-	-	-
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)	-	-	-
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie (%)	40,59%	39,93%	44,86%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio	59,41%	60,07%	55,14%
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à Empresa/total de empregados (%)	-	-	-
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela Empresa para trabalho voluntário de funcionários	-	4	4
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento “baixa renda” (%).	95,37%	93,59%	97,53%

Envolvimento da empresa em projetos culturais – Lei Rouanet	2014	2013	2012
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	-	-	-
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	-	-	-
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	-	-	-

Indicadores sociais externos - governo e sociedade

Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade do entorno	2014	2013	2012
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ mil)	-	-	-
Número de iniciativas/eventos/campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício do voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças, etc.)	20	18	19
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)	3.103	2.054	1.125
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)	-	-	-

Universalização	2014	2013	2012
Metas de atendimento	-	-	-
Atendimentos efetuados (nº)	138.148	138.837	139.954
Cumprimento de metas (%)	-	-	-
Total de municípios universalizados	186	186	186
Municípios universalizados (%)	100%	100%	100%

Programa Luz para Todos	2014	2013	2012
Metas de atendimento	5.658	-	-
Número de atendimentos efetuados (A)	6.192	874	-
Cumprimento de metas (%)	109%	-	-

Origem dos recursos investidos (R\$ Mil)			
Governo Federal¹			
Conta de Desenvolvimento Energético (CDE)	14.094	6.252	-
Reserva Global de Reversão (RGR)	-	-	-
Financiamento Caixa Econômica Federal (CEF)	15.856	7.033	-
Governo estadual	-	-	-
Recursos próprios	5.285	2.344	-
Outros	-	-	-
Total dos recursos aplicados (B)	35.236	15.629	-
O&M	-	-	-
Custo médio por atendimento²	6,50	6,50	-

¹ Referem-se à expectativa de ingresso de acordo com os percentuais definidos no contrato.  
² Referente às obras unitizadas que tiveram ligações.

Tarifa Baixa Renda	2014	2013	2012
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	1.216.912	1.296.891	1.256.651
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/ consumidores residenciais) (%)	40,26%	44,23%	38,64%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	339.015	285.180	259.246
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ mil)	16,26%	15,35%	13,27%
Subsídio recebido (Eletrobrás), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	214.199	187.561	171.696

Indicadores do setor elétrico - eficiência energética

Origem dos recursos por classe de consumidores (R\$ mil)	2014	2013	2012
Residencial			
Sem ônus para o consumidor (A)	3.266	1.769	2.083
Com ônus para o consumidor (B)	11	760	0
Total dos recursos no segmento (C)	3.277	2.529	2.083
Total de unidades atendidas no segmento (D)	26.924	21.709	2.189
Recurso médio por consumidor (C/D)	0,12	0,12	0,95
Residencial baixa renda			
Sem ônus para o consumidor (A)	11.016	11.796	9.161
Com ônus para o consumidor (B)	11	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	11.027	11.796	9.161
Total de unidades atendidas no segmento (D)	31.865	63.815	108.614
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,35	0,18	0,08
População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)	293.945	427.620	543.072
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	0,05	0,03	0,02
Comercial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	0	0
Industrial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	397
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	397
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	1
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	0	397
Rural			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	0	0
Iluminação pública			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de kW instalados (F)	0	0	0
Investimento médio por kW instalado (C/F)	0	0	0
Serviço público			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	0	0



Origem dos recursos por classe de consumidores (R\$ mil)	2014	2013	2012
<b>Poder Público</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	2.664	676	1.369
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	2.664	676	1.369
Total de unidades atendidas no segmento (D)	3	4	10
Investimento médio por consumidor (C/D)	888	169	137

Origem dos recursos por tipo de projeto (R\$ mil)	2014	2013	2012
<b>Gestão energética municipal</b>			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
<b>Educação – conservação e uso racional de energia</b>			
Recursos investidos próprios	0	0	760
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	760
<b>Aquecimento solar (chuveiros elétricos e piscina)</b>			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
<b>Rural</b>			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0

Total dos recursos em projetos de eficiência energética (R\$ mil)	2014	2013	2012
Sem ônus para o consumidor	16.946	14.241	13.373
Com ônus para o consumidor	22	760	397
Total dos recursos	16.968	15.001	13.770

Participação relativa dos recursos em projetos de eficiência energética (R\$ mil)	2014	2013	2012
<b>Por classes de consumidores</b>			
Recursos no segmento Residencial sobre o total investido no PEE (%)	19,31	16,86	15,13
Recursos no segmento “baixa renda” sobre o total investido no PEE (%)	64,99	78,63	66,53
Recursos no segmento Comercial sobre o total investido no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Industrial sobre o total investido no PEE (%)	0	0	2,88
Recursos no segmento Rural sobre o total investido no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Iluminação pública sobre o total investido no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Serviço público sobre o total investido no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Poder público sobre o total investido no PEE (%)	15,70	4,51	9,94
<b>Por tipos de projetos</b>			
Recursos no segmento Gestão energética sobre o total de recursos no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Educação sobre o total de recursos no PEE (%)	0	0	5,52
Recursos no segmento Aquecimento solar sobre o total de recursos no PEE (%)	0	0	0

Eficientização energética*	2014	2013	2012
<b>Residencial</b>			
Energia economizada (em MWh)/ano	8.707	9.916	1.669
Redução na demanda de ponta (em MW)	3	3	1
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	1.474	1.699	286
<b>Residencial baixa renda</b>			
Energia economizada (em MWh)/ano	13.049	10.602	11.862
Redução na demanda de ponta (em MW)	3	4	5
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	2.182	1.902	2.033
<b>Comercial</b>			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	0	0	0
<b>Industrial</b>			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	239,01
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0,05
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	0	0	37,93
<b>Rural</b>			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	0	0	0
<b>Iluminação pública</b>			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	0	0	0
<b>Serviço público</b>			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	0	0	0
<b>Poder público</b>			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	1.968	65
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	0	1.468	62
<b>Aquecimento solar</b>			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	0	0	0
<b>Eficientização interna (na empresa)</b>			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ MIL)	0	0	0

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

Indicadores de pesquisa e desenvolvimento tecnológico (P&D)

Recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico				
Por temas de pesquisa (Manual de P&D – Aneel)	Meta 2015	2014	2013	2012
Eficiência energética (A)	-	-	-	-
Fonte renovável ou alternativa (B)	1.561	2.604	5.309	806
Meio ambiente (C)	-	-	162	511
Qualidade e confiabilidade (D)	2.306	1.536	1.922	1.842
Planejamento de sistema de energia elétrica (E)	1.628	255	354	913
Supervisão, controle e proteção (F)	638	644	682	1.637
Medição (G)	-	-	-	-
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	-	-	-	-
Novos materiais e componentes (I)	-	-	-	-
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e ao furto (J)	-	-	-	-
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais (L)	1.697	886	-	-
Redes inteligentes (M)	4.071	2.628	4.039	3.464
Operação do sistema de energia elétrica (N)	-	1.428	550	1.011
Regulação (O)	61	149	148	-
<b>Total de investimentos em P&amp;D (K)</b>	<b>11.961</b>	<b>10.129</b>	<b>13.166</b>	<b>10.184</b>
Recursos aplicados em Eficiência energética (A) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Fonte renovável ou alternativa (B) sobre o total investido em P&D (K) (%)	13,05%	25,71%	40,32%	7,91%
Recursos aplicados em Meio ambiente (C) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	1,23%	5,02%
Recursos aplicados em Qualidade e confiabilidade (D) sobre o total investido em P&D (K) (%)	19,28%	15,16%	14,60%	18,09%
Recursos aplicados em Planejamento de sistema de energia elétrica (E) sobre o total investido em P&D (K) (%)	13,61%	2,51%	2,69%	8,96%
Recursos aplicados em Supervisão, controle e proteção (F) sobre o total investido em P&D (K) (%)	5,33%	6,36%	5,18%	16,08%
Recursos aplicados em Medição (G) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Transmissão de dados via rede elétrica (H) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Novos materiais e componentes (I) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e ao furto (J) sobre o total investido em P&D (K) (%)	-	-	-	-
Recursos aplicados em Medição, faturamento e combate a perdas comerciais (L) sobre o total investido em P&D (K) (%)	14,19%	8,74%	-	-
Recursos aplicados em Redes inteligentes (M) sobre o total investido em P&D (K) (%)	34,03%	25,94%	30,68%	34,02%
Operação do sistema de energia elétrica (N) (%)	-	14,10%	4,18%	9,92%
Regulação (O) (%)	0,51%	1,47%	1,12%	-

Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	Metas 2015	2014	2013	2012
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	ND	6,20	2,40	1,70
Área preservada/total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)	ND	0	0	0
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha)	ND	0	0	0
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	ND	4.845	4.742	4.266
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana	ND	20,06%	20,00%	18,88%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)	ND	191.869	163.615	97.523
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental	ND	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	ND	105	361	125
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ mil)	ND	19	37	5

Geração e tratamento de resíduos	Metas 2015	2014	2013	2012
Emissão				
Volume anual de gases do efeito estufa (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO2 equivalentes)	ND	15.229	15.507	15.941
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	ND	0	0	0
Efluentes				
Volume total de efluentes	NA	NA	NA	NA
Volume total de efluentes com tratamento	NA	NA	NA	NA
Percentual de efluentes tratados (%)	NA	NA	NA	NA
Sólidos				
Quantidade anual (em toneladas) de consumo/descarte de papel	ND	24	26	98
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	ND	276	116	48
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a Empresa	ND	100%	100%	100%
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à Empresa (Projeto Vale Luz)	ND	100%	100%	100%
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ mil)	ND	170	110	ND
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos)	ND	ND	ND	ND
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$ mil)	ND	101	85	131



Manejo de resíduos perigosos	Metas 2015	2014	2013	2012
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel)	ND	100%	100%	100%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na Empresa	ND	100%	100%	100%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras	ND	ND	ND	ND
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento, etc.) (R\$ mil)	ND	10	12	44

Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais	Metas 2015	2014	2013	2012
Consumo total de energia por fonte				
Hidrelétrica (em kWh)	6.489.464	6.185.060	6.332.424	7.162.543
Combustíveis fósseis	5.487.410	5.520.854	6.037.829	5.171.031
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar, etc.)	346.868	301.852	293.919	286.346
Consumo total de energia (em kWh)	12.323.742	12.007.766	12.664.171	12.619.920
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,001030	0,001069	0,001056	0
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado				
Diesel	ND	0,14	0,12	0,11
Gasolina	ND	0,10	0,09	0,11
Álcool	ND	0,11	0,10	0,11
Gás natural	ND	0,00	0,00	0,00
Consumo total de água por fonte (em m³)				
Abastecimento (rede pública)	ND	68.475	59.091	63.824
Fonte subterrânea (poço)	ND	1.160	10.153	5.862
Captação superficial (cursos d'água)	ND	0	0	0
Consumo total de água (em m³)	ND	69.635	69.244	69.686
Consumo de água por empregado (em m³)	ND	41	40	22
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ mil)	ND	ND	ND	ND
* Em 2011, os dados fornecidos não abrangeram todas as unidades da Empresa, apenas o Edifício Sede, Bongi e Noronha.				

Origem dos produtos – material de consumo	Metas 2015	2014	2013	2012
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela empresa/total de material adquirido	ND	ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro etc.)	ND	ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros)	ND	ND	ND	ND

Educação e conscientização ambiental	Metas 2015	2014	2013	2012
Na organização				
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	ND	1.193	1.375	369
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	ND	64,00%	79,84%	21,78%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	ND	0,051	ND	ND
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	70	50	42
Na comunidade				
Número de unidades de ensino Fundamental e Médio atendidas	ND	0	60	32
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	ND	ND	ND	ND
Número de alunos atendidos	ND	5.443	7.877	13.135
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	ND	ND	ND
Número de professores capacitados	ND	0	198	373
Número de unidades de ensino Técnico e Superior atendidas	ND	0	0	0
Percentual de escolas atendidas de ensino Técnico e Superior/número total de escolas de ensino Técnico e Superior da área de concessão	ND	0	0	0
Número de alunos atendidos de ensino Técnico e Superior	ND	0	0	0
Percentual de alunos de ensino Técnico e Superior atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	0	0	0
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	11.027	11.796	9.161

PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia	Metas 2015	2014	2013	2012
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa	ND	31.865	63.815	108.614
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda	ND	2,21%	5,00%	8,30%
Número de equipamentos eficientes doados	ND	165.970	145.971	120.005
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	ND	0	0	0
Número de profissionais eletricitas treinados pelo programa	ND	0	0	0
PEEs de aquecimento solar	ND	0	0	0
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	ND	0	0	0
PEEs de gestão energética municipal	ND	0	0	0
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	ND	0	0	0
Percentual de municípios atendidos sobre o total de municípios da área de concessão	ND	100	100	100

P&D voltados ao meio ambiente	Metas 2015	2014	2013	2012
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	0	162	511
Número de patentes registradas no INPI	ND	0	0	0
Cultura, esporte e turismo				
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	0	0	0
Saúde				
Recursos aplicados (R\$ mil)	ND	0	0	0

Balanço Social Ibase

Exercícios findos em 31 de dezembro								
1 - Base de cálculo					2014		2013	
Receita Líquida (RL)					3.939.767		3.227.774	
Resultado Operacional (RO)					146.522		136.874	
Folha de Pagamento Bruta (FPB)					178.837		163.478	
Valor Adicionado Total (VAT)					1.831.759		1.580.288	
2 - Indicadores sociais internos	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Alimentação	11.729	6,56%	0,30%	0,64%	10.544	6,45%	0,33%	0,67%
Encargos sociais compulsórios	45.719	25,56%	1,16%	2,50%	41.021	25,09%	1,27%	2,60%
Previdência privada	7.376	4,12%	0,19%	0,40%	15.153	9,27%	0,47%	0,96%
Saúde	11.882	6,64%	0,30%	0,65%	10.254	6,27%	0,32%	0,65%
Segurança e saúde no trabalho	2.096	1,17%	0,05%	0,11%	1.452	0,89%	0,04%	0,09%
Educação	529	0,30%	0,01%	0,03%	472	0,29%	0,01%	0,03%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.583	0,89%	0,04%	0,09%	2.220	1,36%	0,07%	0,14%
Creches ou auxílio-creche	1.107	0,62%	0,03%	0,06%	751	0,46%	0,02%	0,05%
Esporte	236	0,13%	0,01%	0,01%	324	0,20%	0,01%	0,02%
Transporte	1.130	0,63%	0,03%	0,06%	976	0,60%	0,03%	0,06%
Participação nos lucros ou resultados	15.924	8,90%	0,40%	0,87%	12.528	7,66%	0,39%	0,79%
Outros	796	0,45%	0,02%	0,04%	772	0,47%	0,02%	0,05%
Total - indicadores sociais internos	100.107	55,98%	2,54%	5,47%	96.467	59,01%	2,99%	6,10%
3 - Indicadores sociais externos	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Educação	363	0,25%	0,01%	0,02%	18	0,01%	0,00%	0,00%
Cultura	30.169	20,59%	0,77%	1,65%	30.112	22,00%	0,93%	1,91%
Saúde e saneamento	70	0,05%	0,00%	0,00%	22	0,02%	0,00%	0,00%
Esporte	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Desenvolvimento social	20.262	13,83%	0,51%	1,11%	20.262	14,80%	0,63%	1,28%
Eletrificação para população rural e carente	74.697	50,98%	1,90%	4,08%	75.936	55,48%	2,35%	4,81%
Outros	166	0,11%	0,00%	0,01%	64	0,05%	0,00%	0,00%
Total das contribuições para a sociedade (a)	125.727	85,81%	3,19%	6,86%	126.414	92,36%	3,92%	8,00%
Tributos (exceto encargos sociais) (b)	1.384.907	945,19%	35,15%	75,61%	1.258.176	919,22%	38,98%	79,62%
Total - indicadores sociais externos (a + b)	1.510.634	1031,00%	38,34%	82,47%	1.384.590	1011,58%	42,90%	87,62%

Exercícios findos em 31 de dezembro					2014		2013	
4 - Indicadores ambientais	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Investimentos relacionados com a operação da empresa	217.655	148,55%	5,52%	11,88%	189.163	138,20%	5,86%	11,97%
Investimento em programas e/ou projetos externos	17.671	12,06%	0,45%	0,96%	15.156	11,07%	0,47%	0,96%
Total dos investimentos em meio ambiente	235.326	160,61%	5,97%	12,85%	204.319	149,28%	6,33%	12,93%
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:			( ) Não possui Metas ( ) Cumpre de 0 a 50% ( ) Cumpre de 51 a 75% (X) Cumpre de 76 a 100%		( ) Não possui Metas ( ) Cumpre de 0 a 50% ( ) Cumpre de 51 a 75% (X) Cumpre de 76 a 100%			
5 - Indicadores do corpo funcional					2014		2013	
Nº de empregados(as) ao final do período					1.707		1.656	
Nº de admissões durante o período					183		112	
Nº de desligamentos durante o período					132		126	
Nº de empregados(as) terceirizados					6.661		6.145	
Nº de estagiários(as)					142		149	
Nº de empregados acima de 45 anos					714		757	
Nº de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:								
menores de 18 anos					0		0	
de 18 a 35 anos					684		643	
de 36 a 60 anos					1.018		1.008	
acima de 60 anos					5		5	
Nº de empregados por nível de escolaridade, segregados por:								
analfabetos					0		0	
com ensino fundamental					114		116	
com ensino médio					458		307	
com ensino técnico					434		541	
com ensino superior					528		515	
pós- graduados					173		177	
Nº de empregados por sexo:								
homens					1.308		1.279	
mulheres					399		377	
% de cargos de chefia por sexo:								
homens					76%		76%	
mulheres					24%		24%	
Nº de negros(as) que trabalham na empresa					122		115	
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)					1,52%		1,53%	
Nº de empregados portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais					84		80	
Remuneração bruta segregada por:								
Empregados					101.271		94.766	
Administradores					4.786		2.489	



Exercícios findos em 31 de dezembro						
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial				2014		2013
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa				30,4		29,9
Nº total de acidentes de trabalho				39		48
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	( ) direção			( ) direção		
	(X) direção e gerência			(X) direção e gerência		
	( ) todos (as) empregados (as)			( ) todos (as) empregados (as)		
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(X) direção			(X) direção		
	( ) direção e gerência			( ) direção e gerência		
	( ) todos (as) empregados (as)			( ) todos (as) empregados (as)		
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos (as) trabalhadores (as), a empresa:	( ) não se envolve			( ) não se envolve		
	( ) segue as normas da OIT			( ) segue as normas da OIT		
	(X) incentiva e segue a OIT			(X) incentiva e segue a OIT		
A previdência privada contempla:	( ) direção			( ) direção		
	( ) direção e gerência			( ) direção e gerência		
	(X) todos (as) empregados (as)			(X) todos (as) empregados (as)		
A participação nos lucros ou resultados contempla:	( ) direção			( ) direção		
	( ) direção e gerência			( ) direção e gerência		
	(X) todos (as) empregados (as)			(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			( ) não são considerados		
	( ) são sugeridos			( ) são sugeridos		
	(X) são exigidos			(X) são exigidos		
Quanto à participação dos empregados em programas de trabalho voluntário, a empresa:	( ) não se envolve			( ) não se envolve		
	(X) apoia			( ) apoia		
	( ) organiza e incentiva			(X) organiza e incentiva		
Nº total de reclamações e críticas de consumidores (as):	Na Empresa 73.307	No Procon 1.312	Na Justiça 8.073	Na Empresa 71.785	No Procon 1.695	Na Justiça 8.070
% das reclamações e críticas solucionadas	Na Empresa 100%	No Procon 81%	Na Justiça 88%	Na Empresa 100%	No Procon 85%	Na Justiça 109%
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça				21.870		12.509
Número de processos trabalhistas:						
movidos contra a entidade				512		733
julgados procedentes				427		156
julgados improcedentes				52		13
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça				12.712		7.792
Valor Adicionado total a distribuir (em mil R\$)				1.831.759		1.580.288
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):				67,07% governo		70,58% governo
				9,99% colaboradores(a)		10,01% colaboradores(a)
				7,09% acionistas		6,76% acionistas
				15,85% terceiros		12,65% terceiros
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça				21.870		12.509

Exercícios findos em 31 de dezembro		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2014	2013
Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações:	1. Planos de ação para tratamento das notas de reclamações judiciais; 2. Análise das reclamações mais impactantes e realização de recomendações às áreas responsáveis para melhoria dos processos; 3. Melhoria dos procedimentos comerciais; 4. Redução dos prazos para redirecionamento com parecer das notas de reclamações; 5. Divulgação sistemática dos indicadores de gestão das reclamações junto às áreas responsáveis; 6. Treinamento e reciclagem sobre o registro correto das notas de reclamações com o atendimento e o teleatendimento; 7. Treinamento sobre a REN 414/2010 com o atendimento e teleatendimento; 8. Recertificação ISO 9001 no processo de registro de solicitação de serviços e reclamações.	1. Implantação do processo de leitura e faturamento instantâneo para os clientes do grupo B; 2. Análise sistemática das reclamações mais impactantes e realização de recomendações às áreas responsáveis para melhoria dos processos; 3. Melhoria dos procedimentos comerciais para reduzir o registro de reclamações improcedentes; 4. Treinamento dos atendentes e teleatendentes para redução das reclamações improcedentes; 5. Melhoria dos procedimentos de cobrança de irregularidade; 6. Redução dos prazos para complementação das notas de serviços de religação NORMAL e URGENTE de unidade consumidora em baixa tensão; 7. Divulgação sistemática dos indicadores de gestão das reclamações junto às áreas responsáveis; 8. Atribuição dos Indicadores de gestão de reclamações como objetivo empresarial do primeiro até o terceiro nível executivo; 9. Treinamentos e reciclagens sobre gestão de reclamações para áreas responsáveis; 10. Certificação ISO 9001 do processo de registro de solicitação de serviços e reclamações; 11. Ampliação do escopo do processo de tratamento de reclamações certificados pela ISO 9001 (cadastro, interrupção programada e cobrança de irregularidade).

Exercícios findos em 31 de dezembro	
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	
CNPJ: 10.835,932/0001-08 - Concessionária do serviço público de energia elétrica – Pernambuco Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: Danielle de Freitas Luz, Fone: (81-3217.5132), e-mail: danielle.luz@celpe.com.br Esta empresa não utiliza mão-de-obra infantil ou trabalho escravo, não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual de criança ou adolescente e não está envolvida com corrupção. Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.	



## Informações corporativas GRI 2.4

<b>Conselho de Administração</b>	<b>Diretoria-Executiva</b>
Marco Geovanne Tobias da Silva – Presidente	Luiz Antonio Ciarlini de Souza – Diretor-Presidente
Mario José Ruiz-Tagle Larrain – Vice-Presidente	Erik da Costa Breyer – Diretor Financeiro e de Relações com Investidores
Wilsa Figueiredo – Titular	Lady Batista de Moraes – Diretora de Gestão de Pessoas
Solange Maria Pinto Ribeiro – Titular	Elvira Baracuhy Cavalcanti Presta – Diretora de Planejamento e Controle
José Antonio Mendivil Ruas – Titular	José Eduardo Pinheiro Santos Tanure – Diretor de Regulação
Marcia Castro Moreira – Suplente	Juan Antonio Mendivil Ruas – Diretor de Distribuição
José Maurício Pereira Coelho – Suplente	
Fernando Arronte Villegas – Suplente	
Lara Cristina Piau Marques – Suplente	
João Paulo Neves Baptista – Suplente	
<b>Conselho Fiscal</b>	<b>Endereço</b>
Fabício Duque Estrada Meyer Chagas – Titular	Av. João de Barros, 111 Boa Vista – Recife (PE) CEP: 50.050-902
Bernardo de Azevedo Silva Rothe – Titular	CNPJ: 10.835.932/0001-08
Ari Sarmento do Valle Barbosa - Titular	Inscrição Estadual: 005493.93
Giorgio Bampi – Titular	Telefone: 55 (81) 3217.5100
Rubens André Chagas Brito – Suplente	Site: <a href="http://www.celpe.com.br">www.celpe.com.br</a>
José Inácio Ramos – Suplente	
Carlos Magno Jobim – Suplente	
Paulo Roberto Franceschi – Suplente	



## Créditos

**Coordenação-geral e conteúdo GRI** | Superintendência de Comunicação Institucional e Sustentabilidade

**Apuração de indicadores Aneel e GRI** | Superintendência de Comunicação Institucional e Sustentabilidade e Comitê de Responsabilidade Social da Celpe

**Redação, conteúdo editorial e projeto gráfico** | Rellato Comunicação e Sustentabilidade

**Fotografias** | Eudes Santana, Dario Zalis, Ítalo Barreto e André Valença