cosern
Grupo Neoenergia

Relatório de Sustentabilidade 2014

SUMÁRIO

DESTAQUES 2014 4

PERFIL ORGANIZACIONAL 12

ESTRATÉGIA E GESTÃO 16

SOCIEDADE E PESSOAS 22

MEIO AMBIENTE 42

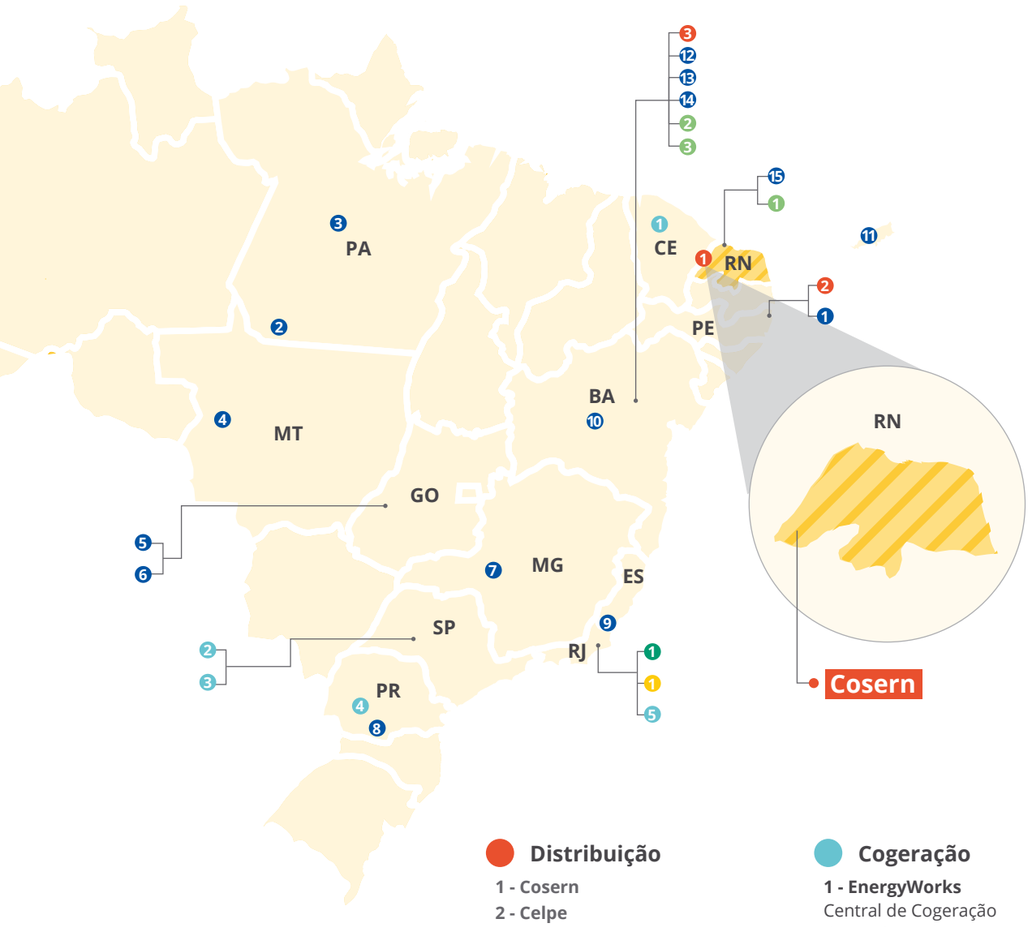
DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO 48

ÍNDICE REMISSIVO GRI 60

ANEXOS 70

DESTAQUES 2014

Mapa de atuação do Grupo Neoenergia GRI 2.5



Distribuição
1 - Cosern
2 - Celpe
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 Cosern

167 Atuação em **municípios** do **Rio Grande do Norte**

Marca **sólida** e reconhecida pelo **patrocínio e valorização** da **cultura potiguar**.

Integração com o **Grupo Neoenergia**

Experiência de 54 **anos** em **distribuição de energia**

Relevância socioeconômica

747 colaboradores fazem parte da **Cosern**

Alta de 17,3% na **receita líquida**, para R$ 1,59 bilhão

investimento recorde de R$ 201 milhões

Lucro líquido de R$ 198 milhões

R$ 310 milhões de **Ebitda** no último ano, com **margem** de 19,53%

12,7% **maior** que em 2013

R$ 821,8 milhões de **patrimônio líquido**

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
Caetité 1
Caetité 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

ENERGIA VENDIDA (EM GWH)			
Categoria	**2014**	**2013**	**2012**
Energia vendida (GWh)	**4.611,89**	**4.414,27**	**4.165,33**
Residencial	1.932,56	1.804,82	1.635,58
Industrial	519,07	528,63	567,25
Comercial	1.025,66	963,50	896,83
Rural	424,02	420,34	407,28
Poder Público	283,16	282,27	248,13
Iluminação Pública	171,27	159,17	155,27
Serviço Público	256,15	255,55	254,98
Consumo próprio	5,41	5.04	4,83
Energia assegurada	0	0	0
Energia gerada	0	0	0

DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA (EM KM) GRI EU4			
Extensão da rede (km)	**Aéreas**	**Subterrâneas**	**Total**
Linhas de transmissão (em km)	2.317	0	2.317
Rede de distribuição (em km)	50.575	1,71	50.576,71
Total	52.892	1,71	52.893,71

SÍNTESE DO DESEMPENHO ECONÔMICO, FINANCEIRO, AMBIENTAL E SOCIAL			
Indicadores econômicos (R$ milhões)	**2014**	**2013**	**Variação (%)**
Receita operacional bruta	2.197	1.858	18,2
Receita operacional líquida	1.588	1.354	17,3
Ebitda	310	275	12,7
Resultado financeiro (exceto JSCP)	(12)	(29)	-142
Lucro líquido	198	208	-4,5
Distribuição de dividendos e juros sobre o capital próprio (JSCP)	166	166	0
Indicadores financeiros (R$ milhões)			
Ativo total	1.900	1.880	1,1
Investimentos	165	180	-7,9
Dívida líquida	621	377	64,7
Dívida líquida/Ebitda (%)	2	1,37	(0,63) p.p.
Patrimônio líquido	822	888	-7,5
Ações (R$/ação)			
Valor patrimonial (lote de mil ações)	4.889	5.284	23,1
Lucro (prejuízo) líquido por ação	1,18	1,24	4,9
Corpo funcional			
Número de colaboradores	747	737	1,35
Número de admissões	86	55	54,5
Indicadores ambientais – Ibase (R$ milhões)			
Investimentos em meio ambiente	15	11	36,9
Indicadores sociais – Ibase (R$ milhões)			
Investimentos sociais internos	55	45	22,2
Total das contribuições para a sociedade	5	6	-21,8
Distribuição do valor adicionado (R$ milhões)			
Pessoal	75	65	15,4
Impostos, taxas e contribuições	542	464	16,7
Remuneração de capitais de terceiros	195	79	147,5
Remuneração de capitais próprios	198	208	-4,5
Total distribuído	**1.010**	**815**	**23,9**

GRI 4.8

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

Em 2014, a Cosern venceu pela quarta vez o Prêmio Abradee na categoria Gestão Econômico-Financeira, entre as 31 concessionárias do país com mais de 500 mil consumidores.

A companhia também recebeu uma série de homenagens por suas ações de incentivo à arte e a cultura potiguar:

• Troféu TOP OF MIND 2014, da Revista Foco, como empresa que mais investe em cultura no Rio Grande do Norte, por meio da Lei Câmara Cascudo

• Medalha Djalma Maranhão de Mérito Cultural, no Troféu Cultura

• Troféu Companhia Amiga da Cultura 2014, entregue pelos organizadores do 6o. Encontro Nacional de Dança Contemporânea

• Comenda de Honra ao Mérito da Secretaria de Cultura e Turismo da Prefeitura Municipal de Pau dos Ferros, pelo apoio às ações do projeto Casa das Palavras - Luz, Cultura e Movimento.

Ainda em 2014, a companhia teve o Selo Empresa Amiga da Criança 2014, renovado pela Fundação ABRINQ, em reconhecimento das ações em prol da criança e do adolescente realizadas e apoiadas pela empresa.

Plataforma estratégica

Elaborado com base na Missão, Visão e Valores do Grupo Neoenergia, o planejamento estratégico de médio e longo prazo da Cosern, alinhado com as demais distribuidoras do grupo, contempla projeções sobre a necessidade de recursos financeiros, técnicos ou humanos. Identifica também oportunidades para a melhoria de processos e ganhos de eficiência. Em 2014, o grupo tomou a decisão de fortalecer na Cosern ações de inovação. O mapa estratégico da companhia para o período de 2014 a 2018, traçado de acordo com a metodologia Balanced ScoreCard (BSC), contempla objetivos empresariais e sociais, como satisfação dos clientes, equilíbrio financeiro-econômico, remuneração dos acionistas, desenvolvimento profissional dos colaboradores e segurança dos usuários e da sociedade.

Macroestratégias da Cosern

PERSPECTIVAS

CAUSAS → RESULTADOS

MACROESTRATÉGIAS

- SATISFAÇÃO DOS CLIENTES
- REMUNERAÇÃO DOS ACIONISTAS
- DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Aprendizado e crescimento

Otimizar o ambiente organizacional

- Desenvolver e engajar as pessoas
- Intensificar ações de qualidade de vida da força de trabalho
- Otimizar a gestão PCCS
- Otimizar a estrutura de pessoal
- Reter talentos
- Fortalecer a cultura de inovação
- Otimizar a comunicação interna

Aperfeiçoar o modelo de gestão

- Garantir adequação às melhores práticas de gestão (MEG)
- Otimizar as práticas de controles internos
- Fortalecer os projetos socioambientais
- Sistematizar a gestão por processos em todos os níveis
- Intensificar a velocidade de adequação de TI às necessidades empresariais

Processos internos

Garantir a excelência operacional

- Intensificar a segurança dos usuários, parceiros e da força de trabalho
- Assegurar o atendimento dos requisitos da Aneel em todos os processos
- Garantir a eficiência e eficácia do serviço dos terceiros (Op e Com)
- Reduzir as despesas operacionais gerenciáveis
- Intensificar a redução das perdas
- Garantir suprimentos adequados aos processos

Otimizar a gestão comercial

- Fortalecer o relacionamento com os clientes
- Aumentar a arrecadação
- Reduzir a inadimplência

Otimizar a gestão financeira

- Otimizar a gestão de caixa e o custo de capital
- Maximizar a rentabilidade da parcela B
- Otimizar a gestão de investimentos

Clientes

Assegurar a sustentabilidade empresarial

- Intensificar a satisfação dos clientes
- Fortalecer a imagem para o cliente e a sociedade
- Garantir o atendimento às exigências regulatórias
- Intensificar a promoção da segurança do usuário e da sociedade

Financeiro

Aumentar o lucro consolidado

- Aumentar o EBITDA
- Aumentar o lucro líquido

MACROESTRATÉGIAS

- SATISFAÇÃO DOS CLIENTES
- REMUNERAÇÃO DOS ACIONISTAS
- DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Mensagem da Administração GRI 1.1

Desafios, crescimento e reafirmação do compromisso com a continuidade do negócio de distribuição de energia elétrica. Assim foi o ano de 2014 para a Cosern. Em um cenário econômico adverso, agravado para as empresas do setor elétrico em decorrência da crise hídrica, a companhia cresceu em 3,87% o número de clientes, totalizando 1,3 milhão de consumidores, e ajudou a Neonergia a se consolidar como o maior grupo privado de energia do país em número de clientes. Com o olhar para o presente e para o futuro, a Cosern também realizou, no ano de 2014, um investimento recorde de R$ 201 milhões, para atender, com qualidade, ao aumento da demanda.

Semelhante ao que vem ocorrendo nos últimos anos, o mercado do Rio Grande do Norte cresceu, principalmente, devido ao aumento da renda das famílias e dos incentivos estatais à compra de eletrodomésticos. Como a participação de setores mais afetados pela crise no estado é pequena, caso da indústria, o mercado local sentiu menos os efeitos da desaceleração econômica, e cresceu 4,78% em volume de energia distribuída, registrando 5.462 GWh, impulsionando os resultados da Cosern.

O crescimento da receita operacional bruta, em 2014, foi de 18,2%, totalizando R$ 2,2 bilhões. A receita líquida subiu 17,3%, alcançando R$ 1,57 bilhão, e o EBITDA superou a expectativa da empresa ao chegar aos R$ 310 milhões, 12,7% maior que o registrado em 2013. Houve queda de 4,5% no lucro, em função de perdas financeiras de aproximadamente R$ 12,2 milhões, decorrentes do aumento do custo de energia. Ainda assim, o lucro líquido no período chegou aos R$ 198 milhões, resultado do trabalho focado em eficiência, qualidade, segurança e respeito às pessoas.

Destaca-se também a expressiva expansão no programa de obras da empresa em toda a sua área de concessão. Foram realizadas 5.878 obras, um aumento de 38% em relação ao ano anterior, com o objetivo de dar suporte ao crescimento da demanda, modernizar o sistema por meio da automação da rede e garantir a qualidade e confiabilidade do fornecimento de energia elétrica à população potiguar.

Entre as obras realizadas, um dos principais destaques foi, sem dúvida, a bem-sucedida preparação da infraestrutura elétrica para a Copa do Mundo em Natal. O atendimento a essa demanda, com a brevidade que se esperava, requereu a instalação de alimentadores exclusivos para o estádio Arena das Dunas e a realização de adequações na rede de distribuição da região central da capital, onde é grande a densidade de clientes. Outra relevância foi a construção e inauguração de um novo Centro de Operações (COI) na sede da empresa, mais um passo rumo à eficiência no monitoramento e operação do sistema elétrico do Rio Grande do Norte.

Os investimentos efetuados para a melhoria na qualidade e confiabilidade do sistema contribuíram, ainda, de forma importante, para outra conquista no ano: a redução significativa do índice de perdas de energia. As obras, associadas às ações administrativas, como o forte programa de combate ao furto de energia e à inadimplência, permitiram à Cosern reverter o acréscimo registrado em 2013 (10,69%) e alcançar o índice de 10,22% em 2014, mais baixo que o de 2012 (10,43%).

Alinhada à Política de Sustentabilidade e aos valores do Grupo Neoenergia, em 2014 a Cosern deu continuidade à implementação das práticas da Jornada Comportamento Seguro, que tem colocado a segurança como tema prioritário para os mais de 700 colaboradores da empresa, da base à liderança, contemplando ações internas e com seus fornecedores. Em paralelo, aliamos as práticas da Jornada Comportamento Seguro ao já existente programa de eficiência energética, levando à comunidade o incentivo às práticas de consumo consciente e seguro da energia elétrica, além da promoção da reciclagem de resíduos domésticos, contribuindo para a adoção de práticas sustentáveis por parte das comunidades e da sociedade norteriograndense.

Os esforços na geração de eficiência e a redução de riscos garantiram à Cosern, em 2014, pelo quinto ano consecutivo, a classificação de crédito corporativo brAAA na Escala Brasil, pela S&P (agência Standard & Poor's). A companhia também foi vencedora do Prêmio Abradee, pela quarta vez, na categoria gestão econômico-financeira, entre as 31 maiores concessionárias do país.

O ano que se inicia promete novos e grandes desafios. A adoção do sistema de bandeiras tarifárias, o reajuste na conta de energia e o cenário econômico mais desafiador tendem a afetar a renda da população potiguar e exigirão atenção redobrada para evitar o aumento da inadimplência e das perdas comerciais. Mesmo assim, são complexidades que em nada diminuem o compromisso dos colaboradores da Cosern com os resultados da empresa e com o desenvolvimento econômico e social do Rio Grande do Norte. Nossa meta para 2015 é manter o nível de investimentos aplicados em 2014, na expansão e qualidade do sistema elétrico, melhorar indicadores de desempenho operacional e reforçar, em todos os projetos e iniciativas, o rigor com a segurança expresso em nosso lema: "Acima de tudo, a vida!".

José Roberto Bezerra de Medeiros
Diretor-Presidente

Parâmetros do Relatório GRI 3.1 | 3.2 | 3.3 | 3.4 | 3.5 | 3.6 | 3.7 | 3.8 | 3.9 | 3.10 | 3.11 | 3.13

Em sua nona edição, o Relatório de Sustentabilidade da Cosern traz informações sobre os resultados e atividades realizadas pela companhia ao longo do ano de 2014, em toda a sua área de concessão e em todas as suas unidades. Assim como a edição referente ao período de janeiro a dezembro de 2013, lançada em abril de 2014, a presente versão da publicação é elaborada de acordo com diretrizes da versão 3.1 da Global Reporting Initiative (GRI), aplicados em nível B, sob coordenação do Departamento de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade da empresa, vinculado à presidência da empresa e à Superintendência de Comunicação e Sustentabilidade do Grupo Neoenergia.

Os dados aqui apresentados foram apurados junto às diversas áreas funcionais da companhia. Como forma de aprimorar o processo, desde 2013 vêm sendo realizados internamente *workshops* sobre os indicadores GRI, com auxílio de consultoria especializada, nos quais representantes do Comitê de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da Cosern, executivos e analistas discutem a metodologia GRI adotada pela empresa e buscam mapear os principais impactos, riscos e oportunidades do negócio. Com base em informações colhidas em 2014 junto aos mais diversos públicos da empresa (clientes, fornecedores, colaboradores e o poder público), foram identificados como temas de interesse prioritário para a edição de 2014 aspectos relacionados à segurança; qualidade do fornecimento, canais de atendimento, eficiência energética e programas sociais e culturais. Além desses instrumentos, foram levados em consideração na definição do conteúdo diretrizes e indicadores regulatórios da ANEEL — incluídos no Manual da Contabilidade do Setor Elétrico — e estudos sobre temas materiais no setor elétrico, referenciados pelo mercado.

Com essas iniciativas tornou 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,
Relacionamento com Clientes	PR5, PR9, EU24, EU27, EU28, EU29
Eficiência Energética	EC8, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EU7, EU12
Relacionamento com a Comunidade	EC5, EC6, SO1, SO5, EU6, EU14, EU19, EU22
Gestão de Impactos Ambientais	EN14, EN18, EN22, EN24, EN26, EN28, EU20
Desempenho Econômico-Financeiro	EC1, EC2, EU8

Não há variações significativas entre os indicadores apurados para o relatório de 2014 e os apresentados no relatório anterior. Em função disso, é possível compará-los sem prejuízo de qualidade da análise. Nos casos em que houve mudanças, em função de revisão metodológica ou de critérios de apuração, elas estão indicadas e justificadas no texto. Informações não disponíveis são apresentadas em tabelas com a sigla ND; as não aplicáveis, com a sigla NA.

Os dados econômico-financeiros da Cosern incluídos no relatório estão de acordo com as normas internacionais de contabilidade (International Financial Reporting Standards – IFRS) e são auditados pela PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes (PwC). O contrato com a PwC, em conformidade com a Instrução CVM no. 381, de 2003, prevê a verificação de demonstrações contábeis, suas traduções e revisões de demonstrações intermediárias; demonstrações contábeis regulatórias; relatório de controle patrimonial; mutação do ativo imobilizado em serviço e previsões de fluxos de caixa. O Relatório de Sustentabilidade não passa por verificação externa.

É possível acessar todos os relatórios anuais da Cosern na área de sustentabilidade do site da companhia (www.cosern.com.br/sustentabilidade). Quaisquer dúvidas e sugestões sobre a publicação podem ser endereçadas ao Departamento de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade, pelo e-mail: rse@cosern.com.br.

PERFIL ORGANIZACIONAL

A Cosern GRI 2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.4 | 2.5 | 2.6 | 2.7 | 2.8

Com 54 anos de história, a Companhia Energética do Rio Grande do Norte (Cosern) é a única distribuidora de energia elétrica do Rio Grande do Norte. Sediada em Natal, atende os cerca de 3,4 milhões de habitantes dos 167 municípios em que estão divididos os 52,8 km2 do território potiguar. Empresa privada de capital aberto, com ações negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo (BM&F/Bovespa), é a quinta maior concessionária de serviços públicos de energia da região Nordeste em volume fornecido e a sexta em número de clientes.

Com 747 empregados diretos, operava no final de 2014 através de uma estrutura formada por 2.317 quilômetros de linhas de transmissão de alta tensão, 61 subestações, 83 transformadores de força, 50.575 quilômetros de linhas de distribuição e 46.894 transformadores de distribuição. A potência instalada era de 1406 MVA. Contava ainda com uma rede de atendimento aos clientes com 26 agências próprias, 143 lojas credenciadas em cidades sem agências próprias; Agência Virtual, lançada em 2014 no site da companhia; central de tele atendimento com 98 posições e área de atendimento a clientes corporativos.

Em 2014, a Cosern alcançou receita operacional bruta de R$ 2.197 milhões. O Lucro liquido foi de R$ 198 milhões e, o EBITDA, indicador do potencial de geração de caixa da companhia, de R$ 310 milhões. Com 1,3 milhão de clientes, divididos em cinco categorias — residencial, industrial, comercial, rural e outras classes —, distribuiu 5.462 GWh, 85% do total para consumidores cativos e 15% para consumidores do mercado livre. Detentora de um patrimônio líquido de R$ 821,8 milhões, finalizou o ano com uma dívida líquida de R$ 620,9 milhões, duas vezes o EBITDA.

A Cosern, fundada em 1961 como empresa estatal de capital misto, é parte do Grupo Neoenergia desde 1997, ano em que foi privatizada — o contrato de concessão é válido até 2027. Maior grupo privado do setor em número de clientes no Brasil, o Grupo Neoenergia é dono de 84,47% das ações. Outros acionistas com participação relevante são Iberdrola (7,01%), Uptick Participações (5,82%) e Previ (1,54%). Os 1,16% restantes estão pulverizados entre acionistas minoritários.

Governança corporativa GRI 4.1 | 4.2 | 4.3 | 4.4 | 4.5 | 4.6 | 4.9

As práticas de governança corporativa da Cosern estão em linha com as de todas as empresas controladas da Neoenergia e obedecem rigorosamente às diretrizes do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). A adoção de tais práticas permite o aproveitamento de sinergias entre as empresas do grupo, por meio da unificação de práticas e processos, além de assegurar a transparência, a equidade e o respeito aos direitos de todas as partes interessadas no negócio. A remuneração de executivos e membros da estrutura de governança é atrelada ao cumprimento das estratégias definidas para o ano, incluídas aí aquelas relacionadas à sustentabilidade. Existem cláusulas no acordo de acionistas para abstenção de voto em caso de conflito de interesses.

O **Conselho de Administração** é a instância máxima na estrutura de governança da Cosern. Suas atribuições incluem a orientação geral dos negócios e a eleição e destituição de diretores. É formado por oito membros, sete dos quais indicados por acionistas controladores e um indicado pelos colaboradores. Os mandatos são de dois anos, com possibilidade de reeleição. Nenhum conselheiro é independente ou exerce cargo administrativo. Reuniões regulares do conselho acontecem a cada três meses. Nelas, são avaliados o desempenho econômico, ambiental e social da companhia e assuntos na ordem do dia. Mas os integrantes podem se reunir extraordinariamente quando convocados pelo presidente ou pela maioria dos membros.

Por sua vez, a **diretoria** é responsável pela gestão do negócio e implementação das diretrizes traçadas pelo Conselho de Administração, que elege seus membros. É composta por cinco executivos, incluindo o diretor-presidente, que se reúnem ao menos

uma vez por mês. Reuniões extraordinárias podem ser marcadas sempre que solicitadas por um dos membros. A diretoria das empresas controladas pela Neoenergia está estruturada de forma matricial. Em função disso, diretores estatutários da holding ocupam cargos de direção em todas as controladas.

Principais Executivos

José Roberto Bezerra de Medeiros - Diretor-Presidente

Erik da Costa Breyer - Diretor Financeiro e de Relações com Investidores

Lady Batista de Morais - Diretora de Gestão de Pessoas

Elvira Baracuhy Cavalcanti Presta - Diretora de Planejamento e Controle

José Eduardo Pinheiro Santos Tanure - Diretor de Regulação

Juan Antonio Mendivil Ruas - Diretor de Distribuição

Com o objetivo de garantir o exercício do direito dos acionistas de fiscalizar a gestão dos negócios, a empresa mantém um **Conselho Fiscal** independente, composto por quatro membros titulares e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral dos Acionistas para mandatos de um ano. Sua instalação foi realizada quando da constituição da Companhia e sua função fiscalizadora é reforçada pela atuação individual dos conselheiros, prevista em lei.

A Cosern tem ainda, em sua estrutura de gestão, comitês para auxiliar à diretoria na tomada de decisões em sete diferentes áreas:

COMITÊS DE ASSESSORAMENTO À DIRETORIA

Comitê	Escopo	Participantes	Periodicidade
Qualidade	Reanalisar análises críticas e apoiar, acompanhar e controlar as ações para implantar e manter sistema de gestão e qualidade	Cada comitê é formado por executivos de sua área de abrangência	Trimestral
Saúde e segurança	Participar do planejamento, do controle e da gestão da prevenção de acidentes e doenças ocupacionais	Representantes das Superintendências e do sindicato	Anual e quando necessário
Ética	Aplicar o Código de Ética e mediar questões que impactem a integridade pessoal e profissional dos colaboradores	Representantes da Presidência e das Superintendências	Trimestral
Clima Organizacional	Avaliar as práticas relacionadas aos processo de prover, desenvolver e manter pessoas	Representantes de cada Superintendência	Bianual
Desenvolvimento de Pessoas	Avaliar os potenciais sucessores a cargos estratégicos em todo o Grupo e assegurar que as decisões obedeçam a critérios igualitários, justos e transparentes	Executivos representantes de cada departamento	Bimestral
Eficiência Energética	Sugerir ações e informar as necessidades das diversas áreas, para o desenvolvimento dos projetos do programa de eficiência energética, em conformidade com a Política de Eficiência Energética da Neoenergia	Representantes das superintendências Comercial e Mercado, Operações, Engenharia, Gestão de Pessoas e Regulação, além de executivos das áreas de P&D, Comunicação Corporativa e Sustentabilidade, Comunicação Interna e Eficiência Energética	Anual
Responsabilidade social	Atuar como fórum interno permanente de discussão e avaliação das ações de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da Empresa e seus impactos sobre os diversos grupos de relacionamento (*stakeholders*)	Representantes da Presidência e das Superintendências Comercial e Mercado, Operações, Engenharia, Gestão de Pessoas e Regulação, além de executivo da Eficiência Energética	Trimestral

O grupo Neoenergia possui ainda **comitês** de auditoria, financeiro e de remuneração e sucessão, instalados apenas na holding. Cada um deles é formado por três membros titulares e igual número de suplentes, sendo encarregados por análises e recomendações de grande parte das decisões do Conselho de Administração. Os comitês de auditoria e financeiro reúnem-se mensalmente. Já o de remuneração e sucessão, a cada três meses, ou sempre que necessário.

Relacionamento com stakeholders GRI 4.14 | 4.15 | 4.16 | 4.17

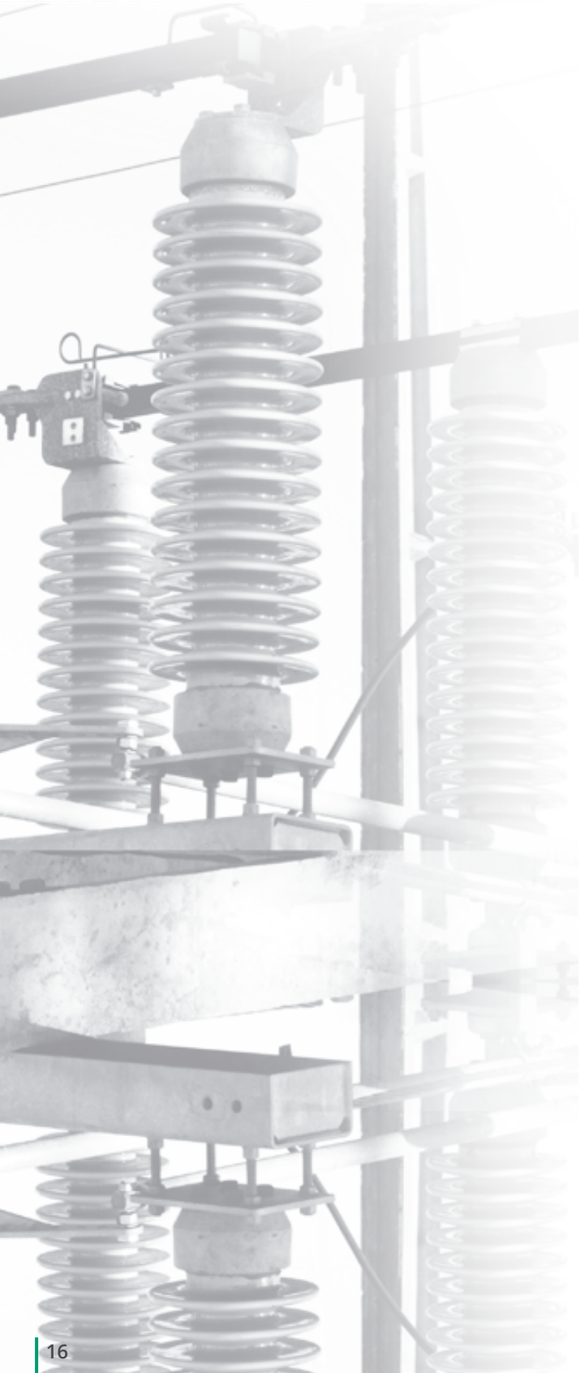
Em conformidade com as boas práticas de governança corporativa e com base em suas diretrizes institucionais, a Cosern adota a prática de publicar relatórios trimestrais de desempenho econômico-financeiro como forma de manter uma relação de transparência com todas as partes interessadas e engajadas no negócio de distribuição de energia: clientes, acionistas, sociedade, fornecedores, entidades e empresas parceiras, colaboradores e o órgão regulador (Aneel).

A publicação anual do Relatório de Sustentabilidade é também para a Cosern um canal de relacionamento com as partes interessadas, na medida em que as práticas divulgadas representam uma prestação de contas do modelo de gestão e compromissos públicos assumidos e para melhoria das quais a empresa considera as manifestações encaminhadas por meio dos canais de relacionamentos institucionais (e-mail: rse@cosern.com.br, Ouvidoria, Conselho de Consumidores, Unidade de Relacionamento com o Poder Público, entre outros).

Além disso, a empresa considera como manifestações para melhoria da atuação, os resultados da avaliação do seu desempenho nos aspectos relacionados a gestão operacional e de responsabilidade social empresarial mapeados pela Pesquisa ABRADEE de satisfação dos clientes residênciais. Em 2014, a pesquisa evidenciou expectativas desse público de interesse relacionadas à atuação da Cosern, por ordem de priorização, em cinco de sete indicadores de desempenho: a promoção de programas sociais; a facilitação do acesso de Pessoas com Deficiência (PCDs); a promoção de ações culturais; a preocupação com a prevenção de acidentes e a contribuição para o desenvolvimento da cidade. Tal resultado é trabalhado e capitalizado em planos de ação com as áreas afins e com as equipes de atendimento aos clientes, além de subsidiar os planos de ação da gestão social da empresa na definição dos focos de atuação, dos objetivos e metas corporativas, alinhados com o mapa estratégico da empresa para o ciclo.

Internamente, a pesquisa de clima realizada em 2013 indicou a necessidade de melhorias na comunicação entre lideranças e a equipe que resultou, em 2014, na criação de um novo canal de comunicação, chamado "Canal aberto líder-equipe". Através dele, tornou-se possível a sistematização do repasse de informações corporativas estratégicas para os liderados.

ESTRATÉGIA E GESTÃO



Sustentabilidade para o Grupo Neoenergia

GRI 4.11 | 4.12 | 4.13 | SO5

O grupo Neoenergia e a Cosern têm sustentabilidade como um de seus valores institucionais. Em função disso, a avaliação de riscos e oportunidades de negócios é feita sempre considerando o uso racional e sustentável dos recursos naturais; a qualidade dos produtos e serviços oferecidos, a segurança e os interesses de todas as partes potencialmente envolvidas. Mantendo o compromisso assumido em 2007 com os dez princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), a companhia renova sua adesão por meio da divulgação das práticas na publicação anual de seu Relatório de Sustentabilidade. Todas as atividades e o planejamento estratégico da empresa têm como premissa a satisfação dos clientes, o atendimento às diretrizes do órgão regulador, a remuneração dos acionistas, o desenvolvimento sustentável das comunidades onde atua e a segurança dos usuários e da sociedade. A gestão de pessoas é orientada ao desenvolvimento profissional da força de trabalho e à excelência operacional, como forma de reforçar a imagem da Cosern como empresa rentável, ambientalmente correta e socialmente responsável.

Com esse objetivo, a empresa aplica o modelo de gestão de riscos do Grupo Neoenergia. Os riscos empresariais são mapeados na matriz SWOT, sob as dimensões Governança, Financeiros, Operacionais e Regulação. Para medidas mitigatórias, são adotadas auditorias internas, sistemas de gestão das reclamações, e ferramentas de aderência à normas (*complience*) baseadas na Lei SOX, entre outras atividades desenvolvidas pela Unidade de Controles Internos da Holding.

Alinhada aos princípios básicos de Governança Corporativa, padrões legais e éticos, estabelece e mantém um ambiente de controles internos adequado. Os trabalhos são feitos de forma integrada e em conjunto com os auditores internos visando à aplicação das boas práticas. A área desenvolve trabalhos com ênfase nos controles contábeis, mapeia os principais processos, elabora matriz de risco e controles e realiza *walkthrough*, com o objetivo de certificar a qualidade das informações que constituem as demonstrações financeiras, contribuindo para a eficiência dos processos do departamento. Controles Internos responde também pela Gestão de Normativos através do Sistema SGN para assistência às áreas de negócios na divulgação dos normativos da companhia, contribuindo para um ambiente seguro, controlado e eficiente dos processos.

Como forma de minimizar os riscos de exposição a possíveis mudanças na regulamentação do setor, a Superintendência de Regulação também monitora eventos do setor e procura antecipar possíveis impactos sobre as operações da companhia. Para isso, a Cosern conta com o apoio de projeções e planos preventivos ou de correção, e participa de discussões promovidas por entidades, empresas e o órgão regulador do setor. Possui representantes nos comitês da Aneel e da Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee) para contribuir com o desenvolvimento das melhores políticas e resoluções setoriais. E realiza internamente, por meio das equipes de Ouvidoria e de Auditoria Interna, levantamentos que contribuem para a identificação de lacunas e a promoção de ajustes de processos que apresentam potencial risco de inconformidade regulatória.

Princípios do Pacto Global

1 Apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente

2 Assegurar-se da não participação em violações dos direitos humanos

3 Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação

4 Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

5 Abolir efetivamente o trabalho infantil

6 Eliminar a discriminação no emprego

7 Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais

8 Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade social

9 Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis

10 Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusve extorsão e propina

Pautada pela percepção de que o sucesso da empresa depende do desenvolvimento harmônico das comunidades em que ela está inserida, a companhia participa ainda de uma série de iniciativas em parceria com outras entidades, nacionais e internacionais, assim como os Objetivos do Milênio.

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

Parcerias e participação em associações GRI 4.13

A Cosern tem participação atuante no diálogo com organizações não governamentais e da sociedade civil de interesse público, entidades setoriais e associações comunitárias para discutir soluções e políticas que qualifiquem o setor de energia elétrica e discutir temas como meio ambiente, respeito aos clientes e acesso à cidadania.

ASSOCIAÇÕES DAS QUAIS A COSERN PARTICIPA
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)
Centro de Pesquisas de Energia Elétrica (Cepel)
Comitê Brasileiro de Integração Energética Regional – Cier (Bracier)
Comitê de Responsabilidade Social da Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte
Fundação Comitê de Gestão Empresarial (Coge)
Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)
Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte (Fiern)
Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee)
Instituto Abradee
Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social

PARCEIROS SOCIAIS DA COSERN
Instituto Ayrton Senna
Legião da Boa Vontade (LBV)
Liga Norteriograndense Contra o Câncer
Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE)
Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente e Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social
Fundação Roberto Marinho
UNICEF

Política de sustentabilidade

Em 2014, o Grupo Neoenergia lançou sua política de sustentabilidade, tornando a área parte estratégica dos negócios das empresas do grupo e a inserindo em decisões estratégicas e de investimentos. O movimento é resultado de um amplo diagnóstico interno, iniciado após a adesão ao documento Demandas para a Construção do Futuro que Queremos, a convite do Instituto Ethos, durante a Rio+20, em 2012, e da assinatura da carta compromisso Contribuição Empresarial para a Promoção da Economia Verde e Inclusiva, do Pacto Global Rede Brasileira.

Construída a partir de diretrizes que traduzem a identidade do grupo, a política de sustentabilidade do Grupo Neoenegria estabelece a observação de oito princípios na tomada de decisões:

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.

Inclusão e desenvolvimento social GRI 1.2 | EN6 | HR8 | EC8

Como concessionária pública de distribuição de energia, a Cosern atua na linha de frente de programas de inclusão e desenvolvimento social por meio do acesso à eletricidade. É o serviço que presta que impõe as condições básicas para a realização de investimentos produtivos, a geração de empregos de qualidade, o conforto e o bem-estar social no Rio Grande do Norte. Alinhada às políticas públicas e diretrizes regulatórias do setor, a companhia contribui também para a geração e disseminação de conhecimento com programas de eficiência energética, de desenvolvimento de tecnologia e de conscientização da população sobre o uso racional e seguro de energia.

Em 2014, as iniciativas na área incluíram investimentos de R$ 6 milhões na troca de 3.054 geladeiras antigas por modelos novos e de menor consumo; a doação de 48.095 lâmpadas fluorescentes compactas, mais econômicas que os modelos incandescentes; e palestras educacionais que alcançaram um público de 13.292 pessoas. Em paralelo a essas ações, a Cosern verificou a atualização dos dados de 3.054 clientes no Cadastro Único de Programas Sociais do Governo Federal, pré-requisito para a obtenção da Tarifa Social e seus descontos de até 65% na conta de energia, e incentivou a redução do consumo de energia com a venda bonificada de 663 refrigeradores de alto rendimento —o programa exige a entrega do modelo antigo e o envia para reciclagem.

Total dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R$ mil)	2014	2013	2012
Sem ônus para o consumidor	7.447,50	6.306,05	6.350,78
Com ônus para o consumidor	840,79	226,08	0
Total dos recursos	8.288,29	6.532,13	6.350,78

Eficientização Energética	2014	2013	2012
Residencial			
Energia economizada (em MWh) / ano	2.811,93	1.300	494
Redução na demanda de ponta (em MW)	1.219,64	651	173
Custo evitado com a energia economizada (R$ mil)	463,61	215	74
Residencial baixa renda			
Energia economizada (em MWh) / ano	1.667,75	3132	3.009
Redução na demanda de ponta (em MW)	397,13	679	645
Custo evitado com a energia economizada (R$ mil)	276	565	542
Poder público			
Energia economizada (em MWh) / ano	333,9	412	412
Redução na demanda de ponta (em MW)	68,1	302	302
Custo evitado com a energia economizada (R$ mil)	51,11	69	69
Total			
Energia economizada (em MWh) / ano	4.814	4.844	3.915
Redução na demanda de ponta (em MW)	1.685	1.631	1.119
Custo evitado com a energia economizada (R$ mil)	790	849	685

Por meio do Programa Luz para Todos (PLPT), criado para garantir a toda população brasileira acesso à energia, a companhia investiu R$ 219 milhões e interligou 56.602 consumidores até 2014. No ano passado foram R$ 23 milhões e 3.562 interligações, de um total de 4.845 previstas no 6o. contrato de universalização, assinado com o governo federal em 2013.

Como parte de seu sistema de gestão de riscos, a companhia também mantém programas de acompanhamento de colaboradores e fornecedores, que incluem a verificação de conformidade com a legislação trabalhista, a adoção da cartilha dos direitos humanos e o respeito à rígidas diretrizes de segurança. E procura sempre que possível realizar a compra de insumos localmente, como forma de impulsionar a economia e contribuir para o desenvolvimento social do estado. Na gestão ambiental, há projetos de reciclagem e mitigação de danos com empresas e entidades parcerias.

Programa Luz Para Todos	2014	2013	2012
Metas de atendimento	3.629	179	0
Número de atendimentos efetuados (A)	3.562	209	0
Cumprimento de metas (%)	98%	117%	0
Total de municípios universalizados	167	167	0
Municípios universalizados (%)	**100**	**100**	**0**
Outros	-	-	0
Total dos recursos aplicados (B)	25.201.767,18	7.198.672,36	0
O&M	-	-	0
Custo médio por atendimento (B/A)	6.530,98	5.075,97	0

Pesquisa & Desenvolvimento GRI EU8 | EC8

O Grupo Neoenergia gerencia os projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) desenvolvidos por suas controladas de forma corporativa, dando prioridade aos que apresentam aplicação mais abrangente. Conforme regulamentação estabelecida pela Aneel, as empresas do setor de energia devem aplicar um percentual mínimo de 0,2% da receita operacional líquida no desenvolvimento de projetos de P&D. A Cosern e as demais empresas do grupo seguem essa determinação.

No ano passado, os R$ 464,43 mil destinado pela Cosern à área permitiram a finalização de um projeto de aplicação de misturas de fluidos biodegradáveis com óleo mineral isolante em equipamentos de 15 kV, os de maior risco e sensibilidade a qualidade do isolante líquido. Com os recursos, a companhia também deu andamento ou iniciou outros oito projetos, listados abaixo:

PROJETOS DE P&D DA COSERN - 2014			
Projetos de P&D	**Valor Previsto (R$)**	**Valor Realizado (R$)**	**Status do Projeto**
Aplicação de misturas de fluidos biodegradáveis com óleo mineral isolante em equipamento de 15 KV de maior risco e sensibilidade à qualidade do isolante líquido	1.186.670,00	939.348,32	Concluído
Arranjos técnicos e comerciais para a inserção da geração solar fotovoltaica na matriz energética brasileira	2.359.830,00	2.117.309,29	Em andamento
Resina hidrorepelente para cobertura de estruturas de concreto, usando resíduos plásticos recicláveis.	785.304,00	660.166,94	Em andamento
Metodologias de revisão tarifária periódica das distribuidoras de energia elétrica: análises críticas e novas proposições	131.988,46	128.290,80	Em andamento
Cabeça de série do aferidor de medidores de energia elétrica sem interrupção no fornecimento	2.375.944,00	179.898,89	Em andamento
Estudos preditivos de vida útil de medidores eletrônicos de energia elétrica por inferência estatística de parâmetros de desempenho em ensaios de vida acelerados	39.088,00	16.123,68	Em andamento
SIASE - Sistema de Inteligência Analítica do Setor Elétrico	66.672,46	17.733,86	Em andamento
Pesquisa para identificação e aplicação das melhores práticas em sistemas de proteção de rede de distribuição em baixa tensão	44.601,30	808,53	Em andamento
Metodologia para proposição de política pública e regulação em enterramento de redes elétricas nas cidades de recife, salvador e natal	17.825,52	0	Em andamento

SOCIEDADE E PESSOAS

Valorização, crescimento e segurança profissional

A Cosern atua no segmento de distribuição de energia com o claro propósito de promover a satisfação dos clientes e contribuir para o bem-estar e o desenvolvimento social, econômico e cultural das comunidades em que está inserida. Buscando sempre a conformidade com as leis e exigências dos órgãos reguladores, a empresa cumpre seu papel avaliando os riscos sociais e ambientais envolvidos em suas ações, investindo em soluções que garantam maior eficiência no uso de recursos naturais e promovendo a valorização, o crescimento profissional e a segurança de colaboradores diretos e indiretos. Na busca contínua da excelência, a Cosern se preocupa ainda em conscientizar os usuários do serviço e a comunidade em geral sobre o uso seguro da energia e mantém canais de diálogo abertos com todos os seus públicos de interesse, além de incentivar e valorizar a cultural potiguar em seus mais diversos aspectos.

Relacionamento com fornecedor

GRI HR2 | HR6 | HR7 | SO9 | EC6

A Política de Sustentabilidade da companhia, aprovada em 2014, tem como um dos princípios a construção de parcerias de longo prazo com fornecedores. A Cosern acredita que o engajamento contínuo e duradouro facilita a disseminação de seus próprios valores ao longo de toda a cadeia de produção, em especial os relacionados à segurança, pessoas, sustentabilidade e integridade.

Dentro dessa visão, a empresa monitora mensalmente um grupo formado por sete fornecedores considerados estratégicos. Eles são responsáveis pela prestação de serviços como a manutenção das redes de distribuição, a leitura do consumo na casa dos cliente e a entrega de faturas e atendem a 100% da demanda da Cosern. A avaliação é feita levando em consideração um conjunto de indicadores econômico-financeiros, trabalhistas, de segurança, saúde, qualidade e meio ambiente, definidos junto com as outras distribuidoras do Grupo Neoenergia, Celpe e Coelba.

ORIGEM DOS FORNECEDORES - COSERN				
Serviços	**Valor (R$)**	**% do valor**	**Quantidade de fornecedores**	**% de fornecedores**
Do Rio Grande do Norte	71.789.389,04	39	467	55
De fora do Estado	114.006.128,84	61	380	45
Total	185.795.517,88	100	847	100
Materiais	**Valor (R$)**	**% do valor**	**Quantidade de fornecedores**	**% de fornecedores**
Do Rio Grande do Norte	25.881.113,48	27	241	48
De fora do Estado	71.280.413,99	73	260	52
Total	97.161.527,47	100	501	100

Além disso, todos os fornecedores da empresa são submetidos a auditorias para avaliação do cumprimento de questões contratuais relacionadas a direitos trabalhistas, respeito aos direitos humanos, proibição de trabalho infantil e forçado, normas de saúde e segurança, segurança da informação, meio ambiente e treinamento (mandatórios e legais). As exigências são amplamente divulgadas nos contratos, que demandam a adesão irrestrita dos fornecedores. O processo de verificação é feito por meio da solicitação de provas documentais e de visitas de fiscalização feitas pelas própria Cosern. Em caso de inconformidade, pagamentos podem ser postergados até a adequação. Dependendo da gravidade da infração, a empresas é penalizada com multa ou o cancelamento do contrato. Em 2014, não foram identificados casos de trabalho infantil ou forçado.

As compras da Cosern são feitas em ciclos anuais, de acordo com o modelo adotado pelo Grupo Neoenergia. Todo ano, a empresa é encarregada da aquisição de algumas famílias de produtos para todas as distribuidoras do grupo, e recebe de suas pares o restante. A lista de materiais da qual as empresas são encarregadas é rotativa. Sempre que possível, no entanto, a companhia privilegia fornecedores locais. O concreto usado, por exemplo, é 100% do Rio Grande do Norte. Materiais considerados estratégicos são submetidos à avaliações semestrais, que podem ser feitas tanto nas fábricas dos fornecedores quanto no almoxarifado da própria Cosern.

Em 2014, a companhia superou a meta traçada em 2013 de redução do prazo para a conclusão do processo de contratação, de 25 para 22 dias. A média caiu para 12,55 dias. Em compensação, a companhia não conseguiu alcançar a meta de redução de estoques (10%). Houve alta de R$ 4 milhões, ou 27%, em relação a base do ano anterior. O motivo foram os elevados investimentos e retorno do Programa Luz para Todos, realizado em parceria com o Governo federal.

Websupply

Conforme previsto no planejamento estratégico para 2014, a Cosern substituiu o sistema E-procurement pelo Websupply como ferramenta de gerenciamento de compras e fornecedores. O objetivo da mudança, realizada em outubro, foi dar maior agilidade ao processo. O WebSupply permite que novos fornecedores acessem diretamente o sistema e se cadastrem para receber solicitações de orçamento. Uma vez recebida a solicitação, o orçamento é enviado pelo mesmo canal de volta à Cosern, onde é avaliado. Fornecedores com histórico de dificuldade financeiras, atrasos na entrega ou entregas fora dos padrões podem ser bloqueados até se readequarem. Todo o processo fica registrado no sistema, possibilitando avaliações posteriores. Antes, com o E-procurement, boa parte do processo de compra precisava ser feito fora do sistema.

FORNECEDORES			
Quanto a trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança no trabalho etc.			
Indicadores Sociais Externos Fornecedores Aneel (seleção e avaliação de fornecedores)	**2014**	**2013**	**2012**
Fornecedores inspecionados pela empresa / total de fornecedores (%)*	100%	100%	100%
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 (%)	ND	ND	ND
Indicadores Sociais Externos Fornecedores Aneel (apoio ao desenvolvimento de fornecedores)	**2014**	**2013**	**2012**
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	ND	ND	ND
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	ND	ND	ND

(*) Fornecedores estratégicos de serviços

Relacionamento com clientes GRI EU3 | PR5 | EC8

O respeito ao cliente é um dos principais valores da Cosern. Conforme estabelecido em sua política de sustentabilidade, a companhia procura fazer jus a ele empenhando esforços e recursos no desenvolvimento de soluções inovadoras em processos, produtos e serviços. Da mesma forma, a Cosern investe continuamente no treinamento das equipes que atuam no contato direto com o público. E se preocupa com a promoção do uso seguro e racional da energia para garantir que o consumidor tenha sempre acesso ao serviço com o melhor custo benefício.

Única concessionária distribuidora de energia do Rio Grande do Norte, a Cosern terminou 2014 com um total de 1.303.316 clientes ativos, número que representa alta de 3,87%, ou 48.556 clientes, sobre 2013. A classe residencial é a mais numerosa, com 1.122.568 consumidores ativos, dos quais 400.858 mil são considerados de baixa renda, com direito à Tarifa Social, conforme os critérios de classificação da Resolução Aneel no. 414/2010 (leia mais no item Relacionamento com a comunidade, página 28). A participação dos clientes com direito à subsídio estatal na conta de energia no volume total de clientes ativos da Cosern é de 30,75%. E, o de consumidores residenciais sem o benefício, de 55,36%. A classe comercial conta 85.877 consumidores e, a industrial, 1.501. A classe rural tem 71.984. Outros 21.663 clientes fazem parte de outras classes de consumo.

CLIENTES				
Classe	**2014**	**2013**	**2012**	**Variação 2014/2013 - %**
Residencial	1.038.273	1.076.050	1.122.568	4,3%
Comercial	78.322	81.623	85.877	5,2%
Industrial	4.878	4.756	1.501	-68,4%
Rural	70.274	71.814	71.984	0,2%
Outras Classes	20.396	20.794	21.663	4,2%
Total Fornecimento	**1.212.143**	**1.255.037**	**1.303.593**	**3,87%**
Total Ambiente Livre	20	23	23	0,0%
Total da Distribuição	**1.212.163**	**1.255.060**	**1.303.616**	**3,87%**

Estrutura de atendimento GRI PR8 | PR9

O atendimento a todos esses públicos é feito por meio de uma série de canais eletrônicos e de uma rede física que alcança todos os 167 municípios do Rio Grande do Norte. Do total de 169 pontos de atendimento presencial, 26 são da Cosern — três na capital e 23 no interior do estado. Os outros 143 são lojas credenciadas que prestam os mesmos serviços que as agências próprias. Em toda a rede funciona um sistema de senha para o monitoramento do tempo de espera por atendimento.

Em 2014, o site da companhia foi reformulado para facilitar o acesso a serviços básicos, como a emissão segunda via, consulta ao histórico de consumo e a religação do fornecimento, e passou a contar com uma Agência Virtual. As mudanças geraram um incremento de 29% na procura por atendimento através do canal internet, com 3,7 milhões de solicitações, a partir de agosto, quando a novidade foi ao ar. O número é superior ao do canal de Tele Atendimento, com 98 posições, que teve 2,5 milhões de chamadas no ano, com duração média do atendimento de 210 segundos.

Clientes corporativos da Cosern contam ainda com um canal exclusivo de atendimento. São entes públicos, empresas do mercado livre, parcialmente livre, potencialmente livres e geradores, além de 2,9 mil empresas do Grupo A. Para atendê-los, a companhia mantém especialistas de negócio em energia. O benefício é oferecido a um grupo de cerca de 5 mil clientes responsáveis por mais de 33 mil contas-contratos, 43% do consumo e 37% do faturamento da Cosern em 2014.

A ouvidoria, criada para receber as manifestações não resolvidas em outras instâncias, prestar informações e registrar reclamações, denúncias, sugestões e elogios, recebeu no ano passado 23.521 manifestações de consumidores. Do total, apenas 6,92% foram de clientes insatisfeitos. No topo da lista de contatos com a ouvidoria, ficaram as reclamações relacionadas à extensão da rede (38%), ao consumo (26%) e à ligação nova (14%). Para agilizar o fluxo de tramitação do processo dentro da empresa e acelerar a resposta das demandas, em agosto de 2014 a ouvidoria da Cosern foi integrada ao sistema SAP/CCS corporativo do Grupo Noenergia. A iniciativa permitiu a centralização e melhorias na gestão das informações recebidas. Além disso, o sistema SAP do grupo prossibilita a importação dos registros da ouvidoria da Aneel, o que facilitou a troca diária de informações com a agência reguladora.

A gestão do relacionamento com os clientes é considerada numa amplitude que vai além do atendimento comercial. Sob essa perspectiva a área jurídica assume um papel importante na retroalimentação das oportunidades de melhorias dos processos comerciais quando, por meio de levantamentos mensais e balanços anuais das reclamações mais frequentes nos tribunais, e aplicando o método PDCA (Planejar, Desenvolver, Capacitar, Agir), identifica e sistematiza as principais reclamações e ocorrências, repassando as informações internamente às áreas responsáveis por cada tipo de demanda, para que possam ser discutidos processos e medidas preventivas, ficando as respectivas áreas responsáveis por promover as análises e ajustes dos processos comerciais. Tal medida permite a intensificação da qualidade dos processos comercial e de atendimento ao cliente, evitando o ingresso de novas reclamações e ou ações judiciais e contribuindo para o fluxo de melhoria contínua.

Em 2014, conforme registrado no Balanço Social IBASE 2014, a Cosern pagou R$ 4,1 milhões a clientes em multas e indenizações determinadas pela justiça, nenhuma delas relacionada a reclamações por violação de privacidade e perda de dados dos clientes. O valor é 46,4% superior aos R$ 2,8 milhões registrados em 2013. O aumento decorre da ação proativa da companhia que, em 2014, antecipou a solução de processos judiciais, o que acarretou o número de casos resolvidos, gerando, por consequência, aumento nos valores pagos. No ano de 2014, o número de reclamações dos consumidores à empresa aumentou de 135.664 para 149.313; já as registradas na justiça caíram de 2.151 para 2.071, e no PROCON, de 87 para 71 reclamações registradas em 2014 naquele órgão de defesa do consumidor.

Ouvidoria

Em dezembro de 2014, a ANEEL comunicou às distribuidoras de energia elétrica a aplicação de um novo procedimento no tratamento das manifestações recebidas de consumidores insatisfeitos. A iniciativa, denominada "Caminho do entendimento", partiu da constatação em estudos de que somente 7% das queixas recebidas pela ANEEL passavam antes pelas concessionárias para tratamentos administrativos dos problemas. Em função disso, a partir de janeiro de 2015, a ANEEL dará atenção apenas a casos que tenham passado antes pelos canais de atendimento ao consumidor e pela ouvidoria das distribuidoras.

Satisfação do cliente GRI PR5

Em 2014, a Cosern registrou queda de 5% no número de reclamações procedentes de clientes, resultado da maturação dos esforços realizados no âmbito do plano de melhorias do serviço. Sob coordenação do grupo de gestão da qualidade, foram traçados e implantados diversos planos de ação conjunta com a área de origem da maioria das reclamações. Exemplo desse esforço integrado foi o programa de treinamento aplicado às equipes do serviços de Tele Atendimento.

Os avanços na qualidade do atendimento aos consumidores podem ser avaliados ainda pelo desempenho da companhia em pesquisas de satisfação do cliente e de indicadores regulados, como o de frequência de reclamações procedentes para cada grupo de mil consumidores, o índice de Frequência Equivalente de Reclamações (FER). A meta do FER estabelecida pela Aneel para 2014 era de 33. O FER da Cosern ficou em 10,13, com folga de 69,3% para o teto do setor.

Satisfação do cliente	2014	2013	2012
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	66,27	66,35	71,44
Índices de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP - ABRADEE)	79,2	80,6	76,6%

A companhia também realiza pesquisas de forma independente e participa de levantamentos setoriais, entre os quais, a Pesquisas de Satisfação do Consumidor Residencial de Energia Elétrica, realizada pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia (Abradee). Em 2014, a Cosern alcançou o índice de 79,2 pontos e ficou na 17ª posição entre as 31 distribuidoras brasileiras com mais de 500 mil consumidores. No índice de satisfação geral da mesma pesquisa, a Cosern alcançou 88,3, ocupando a 7ª posição no ranking, além de conquistar pela quarta vez o prêmio na categoria Gestão Econômico-Financeira.

Em outro levantamento setorial importante, o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC), da Pesquisa Aneel, feita com base em cerca de 19 mil entrevistas, a empresa foi a 5a. colocada na Região Nordeste. Em âmbito nacional, ficou acima da média, ocupando a 40a. posição.

Por fim, a promoção da satisfação e do diálogo com os clientes é feita através de ações de comunicação e marketing, eventos culturais e no contato dos colaboradores da empresa com os consumidores, empresas parceiras e a comunidade em geral. Tais atividades estão alinhadas a estratégia de sustentabilidade da Cosern e obedecem a processos e melhores práticas desenhados para gerar valor à sociedade e reforçar a imagem da companhia como uma empresa transparente e comprometida com o desenvolvimento econômico, social e cultural da sociedade potiguar.

Exemplos de iniciativas do tipo realizadas em 2014 são:

• Palestras sobre uso seguro e consciente de energia para mais de 13 mil pessoas em todo o Estado.

• Doação de 48.095 lâmpadas fluorescentes compactas, mais econômicas que as incandescentes, para ajudar consumidores de baixa renda a reduzirem o consumo e os gastos com energia.

• Troca de refrigeradores velhos por modelos novos, de alta eficiência energética, em áreas com consumidores de baixa renda.

• Projeto “Aulas de Energia”, voltado a conscientização de jovens sobre a importância da exploração de fontes renováveis de energia e do uso racional e seguro da eletricidade.

• Parceria com a UNICEF para levar a adolescentes do semiárido do Rio Grande do Norte informações sobre sustentabilidade, segurança e eficiência energética.

• Investimentos de R$ 434 mil em projetos de eficiência energética em entes do poder públicos, como o Hospital Maternidade de Mossoró (APAMIM), contribuindo para melhoria da qualidade do atendimento hospitalar e, indiretamente, os clientes da Cosern.

Leitura e fatura instantânea

A Cosern concluiu em 2014 a implantação do sistema de leitura e faturamento simultâneo em toda a sua base de clientes. A tecnologia empregada permite ao mesmo profissional que verifica o medidor de consumo imprimir a conta e já deixá-la na casa ou na empresa do cliente. A principal vantagem é redução de custos. Mas há também outros ganhos, como a redução do extravio de faturas e a antecipação de receitas, viabilizada pela eliminação do tempo de envio da correspondência. A adoção da nova tecnologia, iniciada em 2013, consumiu investimentos de cerca de R$ 9 milhões na Cosern. O total investido pelo Grupo Neoenergia, somando aportes feitos pelas outras distribuidoras, chega a R$ 61 milhões.

Comunicação GRI PR3 | PR6 | PR7

A Cosern segue a Resolução 414/2010 da Aneel, que determina o conjunto de informações que devem ser apresentadas ao consumidor na conta de energia — data de leitura dos medidores, identificação e histórico de consumo, intensificação do cliente, telefone para reclamações e outras — e através de outros canais. Como base para o estabelecimento de mecanismos de diálogo e transparência com seus diversos públicos de interesse, a área de comunicação corporativa e sustentabilidade da companhia também adota normas e procedimentos internos, revisados anualmente, que têm como norte o compromisso com a verdade nas informações veiculadas. No que diz respeito à publicidade, a Cosern e as agências contratadas por ela seguem o que prevê o Estatuto do Conselho Nacional de Auto-regulamentação Publicitária (Conar). A companhia não foi alvo de nenhuma denúncia relacionada à infração dos códigos de ética que adota, em 2014.

Relacionamento com a comunidade GRI EU20 | EU22 | EU23 | EU26 | EC8

A Cosern traz em sua lista de princípios de sustentabilidade o compromisso com o bem-estar e o desenvolvimento das comunidades em que atua.

Na análise de viabilidade de projetos de expansão das redes de transmissão e distribuição, são priorizadas alternativas que evitem o deslocamento da população. As obras são planejadas e avaliadas visando o menor impacto possível às pessoas e reservas ambientais. Os cuidados incluem o diagnóstico arqueológico e do patrimônio histórico cultural ao longo das áreas onde serão construídos os empreendimentos. Nas linhas, as faixas de servidão são negociadas com os respectivos proprietários ou posseiros. Quando necessário, o traçado é alterado para não afetar ocupações existentes, os interesses das comunidades e a preservação do meio ambiente. Em 2014, não foi necessário deslocar pessoas ou comunidades para a implantação de novas linhas. Para a realização desse serviço, a Cosern firmou contrato com os respectivos proprietários. Em 2014, o número de proprietários indenizados por uso de faixas de servidão segue abaixo:

Linhas de Distribuição	Proprietário	Valores
Mossoró II/Baraúna 69 kV	56	R$ 1.146.062,13
Mossoró II/MIZU 69 kV	59	R$ 1.074.160,00
Total		**R$ 2.220.222,13**

Nos últimos anos, a companhia universalizou o acesso à energia elétrica em todo o Rio Grande do Norte. Até o final de 2014, em parceria com o governo federal, interligou à rede de distribuição do Estado 56.602 consumidores de áreas rurais, com investimentos de R$ 219 milhões, por meio do programa Luz para Todos. As 3.562 novas ligações realizadas no âmbito do programa em 2014, atendem o crescimento vegetativo do mercado e refletem a migração para áreas do interior. A última versão do contrato com o governo, assinada em 2013, tem R$ 23 milhões em recursos e previsão de alcançar 4.845 consumidores.

Os serviços prestados pela companhia também são garantidos à parte substancial da população do Rio Grande do Norte por meio da Tarifa Social, do Governo Federal. O programa, criado pela Lei federal nº 10.438/2002 e regulamentado pelas resoluções 246/2002, 485/2002 e 253/2007 da Aneel, concede descontos de até 65% nas tarifas de energia a clientes considerados de baixa renda inscritos no Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico). Em 2014, a Tarifa Social beneficiou 400.858 consumidores em todo o Estado do Rio Grande do Norte.

Indicadores sociais externos comunidade Aneel (Tarifa de Baixa Renda)	2014	2013	2012
Número de clientes com tarifa de baixa renda.	400.858	386.801	376.476
Total de clientes com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes residenciais (%)	30,75%	36,27%	36,36%
Subsídio recebido da Eletrobrás relativo aos consumidores “baixa renda” (R$ Mil)	72.289.784,63	64.461.000,04	60.855.230,61

A Resolução Normativa 572/2013 da Aneel, de suspender a Tarifa Social de consumidores que não estiverem com os dados atualizados no CadÚnico exigirá da Cosern, em 2015, esforço extra de comunicação. O Rio Grande do Norte tem cerca de 182 mil clientes em risco de perder o benefício. Para alertá-los sobre a urgência de regularização, a Cosern enviou correspondências no final de 2014 e vêm reforçando a mensagem nos contatos feitos por suas equipes em campo.

A Cosern desenvolve ainda programas de eficiência energética que oferecem benefícios à população de baixa renda e contribuem para a conscientização sobre a importância do uso racional e seguro de energia. Da lista, fazem parte ações como o Vale Luz, de troca de materiais recicláveis por descontos na conta de eletricidade, e o “Nova Geladeira”, que oferece aos clientes a possibilidade de troca de refrigeradores velhos por novos, de alta eficiência energética.

Relacionamento aberto GRI EU19

A Cosern submete todos os projetos de novas linhas de distribuição ou subestações aos órgãos ambientais (IDEMA/SEMURB/IBAMA) ou às secretarias de meio ambiente dos municípios que tenham conselho municipal de meio ambiente. Desde 2009, além da solicitação do licenciamento e da liberação para a execução de novos empreendimentos, a companhia também realiza, quando necessário, audiências públicas com a comunidade e proprietários das áreas relacionadas aos empreendimentos. O objetivo é esclarecer quanto à necessidade e os benefícios da obra para a melhoria da qualidade do serviço prestado à população. Desde 2014, conforme as diretrizes da ANEEL, as audiências públicas não são mais obrigatórias.

Cultura e cidadania GRI EC8 | SO1

Na área social, os esforços da companhia se concentram na valorização da cultura local por meio de iniciativas de promoção do acesso à educação, à cultura e ao esporte, voltadas principalmente para a população de baixa renda. A Cosern incentiva ações reconhecidas pela contribuição para a inclusão social, o exercício da cidadania e a melhoria da qualidade de vida da população potiguar alinhadas às diretrizes da Política de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia, que é também a sua.

Em 2014, a Cosern destinou cerca de R$ 4,4 milhões, em recursos próprios e incentivados, a mais de 46 projetos e iniciativas locais e nacionais na área cultural, beneficiando cerca de 400 mil pessoas e projetando a marca Neoenergia/Cosern em todo o Estado como uma das companhias que mais investe na cultura potiguar. Do total de projetos incentivados, 20 foram atendidos por meio de leis de incentivos à cultura federal e estadual, com recursos de R$ 3,8 milhões.

Entre as iniciativas e projetos contemplados pelos incentivos da Cosern em 2014, merecem destaque:

• A manutenção da parceria com o Instituto Ayrton Senna para o desenvolvimento dos Programas Educacionais “Se Liga” e “Acelera Brasil”, que

beneficiou em 2014 um total de 140 alunos em seis escolas da rede pública de ensino, em seis municípios do Rio Grande do Norte. Ambos os projetos capacitam educadores, fornecem acompanhamento pedagógico e material didático para alunos e professores com o objetivo de garantir a correção do fluxo escolar de crianças nos anos iniciais do ensino fundamental (1º ao 5º ano). O valor investido pela Cosern foi de R$ 75 mil.

• O projeto cultural Circuito Potiguar do Livro, promotor da X Feira do Livro de Mossoró e da IV Feira de Livros e Quadrinhos de Natal. O primeiro evento recebeu cerca de 80 mil visitantes e contou com a participação de mais de 100 representantes da produção literária. O segundo promoveu o VIII Prêmio Cosern Literatura de Cordel, com 60 produtores/expositores e público de 70 mil pessoas.

• O projeto "Casa das Palavras – Luz, Cultura e Movimento", iniciativa integrada à campanha mundial de estímulo à leitura e ao compartilhamento de livros, lançada pela ONG Little Free Library. Com atividades itinerantes gratuitas, como oficinas de formação, palestras de autores regionais e apresentações culturais, o projeto visitou quatro municípios (Natal, Mossoró, Açu e Pau dos Ferros), promoveu a instalação de três minibibliotecas, contribuiu para a criação de dois corais e beneficiou diretamente cerca de 400 pessoas com o intercâmbio de processos artísticos entre "atores políticos culturais" de vários lugares do Rio Grande do Norte. Para 2015, estão previstas visitas a outros quatro municípios do Estado, antes do encerramento do projeto.

Assim como em anos anteriores, a Cosern destinou ainda recursos da ordem de R$ 200 mil a projetos e eventos dedicados a promover reflexões e debates sobre temas relevantes no contexto socioeconômico local e nacional, contribuindo para a disseminação de conceitos e práticas para o exercício da cidadania e promoção do desenvolvimento social. Entre os exemplos estão seminários realizados no âmbito do "Motores do Desenvolvimento do RN", do Congresso Brasileiro de Processo Civil e Trabalhista e da cartilha Cidadania A-Z, elaborada pelo Centro Brasileiro de Educação e Cidadania como parte das ações do Programa de Educação Cidadão.

Capacitação de pessoal GRI EU14

Um dos principais gargalos do setor de energia é a qualificação de profissionais técnicos. Atenta à própria demanda por mão de obra e à de seus fornecedores, a Cosern também promove anualmente, em parceria com o Instituto Evaldo Lodi (IEL) e o Senai, cursos de formação de eletricistas de redes e linhas. Gratuitos e abertos à comunidade, os cursos acontecem nas cidades de Mossoró e Natal. Ao final do curso, os alunos aptos à função são incluídos na base de dados da Cosern, compartilhada com fornecedores, e chamados para processos de seleção quando surgem vagas. No ano passado, 48 pessoas se beneficiaram da iniciativa, compreendendo as duas turmas de 24 pessoas nos cursos oferecidos em Natal e Mossoró.

Integridade, Combate à Corrupção e Ética GRI HR3 | HR8 | SO2 | SO3 | SO9 | 4.1 | 4.8

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 Cosern, 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 Cosern 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 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%), por meio do canal Líder-Equipe.

Saúde e segurança GRI EU16 | LA6 | LA8 | LA9 | SO9

A principal responsabilidade das empresas do Grupo Neoenergia é com a vida. O compromisso é expresso no lema da companhia, "Acima de Tudo, a vida!", escolhido em 2014 para enfatizar a importância dada à saúde e à segurança e alinhar as ações nas duas áreas. Na prática, a preocupação significa que todas as atividades internas e externas da Cosern e das demais empresas do Grupo Neoenergia levam em consideração os potenciais impactos sobre saúde ocupacional, segurança do trabalho e qualidade de vida, da etapa de planejamento à execução.

SERVIÇO ESPECIALIZADO DE SEGURANÇA E MEDICINA NO TRABALHO

Número de profissionais envolvidos por área	
Comitê Central Cosern	7
Subcomitê de Auditorias Efetivas	2
Subcomitê de Padrões e Procedimentos	2
Subcomitê de Gestão de Pessoas	2
Subcomitê de Comunidade	3
Subcomitê de Investigação de Acidentes	2
Subcomitê de Comunicação	1
Subcomitê de Gestão de Contratadas	2
CIPA Natal	16
CIPA Mossoró	8
Brigada de Emergência	48
Total	**93**

Na Cosern, questões relacionadas à segurança, saúde e bem-estar são de responsabilidade de toda a empresa e geridas de forma transversal por meio do Sistema Integrado de Gestão (SIG). Algumas estruturas, porém, se dedicam continuamente às atividades da área, como o Departamento de Saúde, Segurança e Administração. Em 2014, para a implementação das práticas "Jornada do comportamento Seguro" foram constituídos sete subcomitês, coordenados pelo Comitê Central da Cosern que, contando ainda com a Brigada de Emergência e duas Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas), compõem um quadro de 93 profissionais do Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho. As Cipas estão localizadas em Natal e Mossoró e têm, respectivamente, 16 e 8 membros. O grupo corresponde, em número de participantes, a 12,45%% do total de colaboradores e representa 100% dos colaboradores.

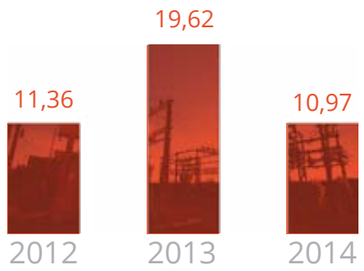
O Acordo Coletivo com o Sindicato dos Trabalhadores na Indústria Energética e Empresas Prestadoras no Serviço Elétrico do Rio Grande do Norte tem como tema prioritário a segurança e saúde no trabalho, com ênfase na implantação da cultura da prevenção.

Iniciativas internas GRI LA7 | LA13

A prevenção de acidentes e a manutenção da saúde dos colaboradores próprios é realizada por meio de um conjunto de programas desenhado com base na política de saúde e segurança do Grupo Neoenergia a partir de levantamentos de riscos e oportunidades. Entre os principais programas do tipo realizados em 2014 estão os de Controle Médico de Saúde Ocupacional, de Prevenção de Riscos Ambientais, o de Análise Ergonômica, que envolveram um total **de 100** colaboradores. Além deles, merece destaque também a Jornada do Comportamento Seguro.

SEGURANÇA NA COSERN	
Número de acidentes	
Homens	14 com afastamento e 12 sem afastamento
Mulheres	2 com afastamento e 2 sem afastamento
Acidentes de trajeto	
Com afastamento	4
Doenças do trabalho	
Doenças do trabalho	3
Dias perdidos	
Homens	146
Mulheres	15
Absenteísmo	
Homens	421 baixas 3 baixas prévias 1231 dias de baixa
Mulheres	144 baixas 0 baixas prévias 411 dias de baixa

TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES



A Taxa de frequência é o resultado da multiplicação da quantidade de acidentes por 1 milhão, dividido pelo número de Homens Hora de Exposição ao Risco (HHER).

TAXA DE GRAVIDADE DE ACIDENTES

A Taxa de Frequência é o resultado da multiplicação por 1 milhão do número de dias debitados, dividido pelo número de Homens Hora de Exposição ao Risco (HHER).

Em 2014, a principal iniciativa na Cosern na área de segurança foi a instituição da Jornada do Comportamento Seguro. Idealizada a partir de um amplo levantamento de fragilidades na área, realizado com consultoria da Dupont, a jornada tem o objetivo de fortalecer a cultura da segurança dentro do grupo e zerar o número de acidentes relacionados ao uso da energia, internamente, nos fornecedores e na comunidade. Para isso, foi desenhado um plano de ação baseado em cinco pilares: diálogos de segurança, capacitação de líderes, inspeções de segurança por líderes, padrinhos de segurança e diagnóstico de saúde e segurança. Em sua implementação, estão previstas uma série de ações com o objetivos de preparar a equipe corporativa e lideranças locais, promover mudança culturais, conter o avanço de problemas já identificados, influir na gestão de segurança de fornecedores e educar a comunidade para o uso seguro da energia. Como parte dos esforços para gerar o comprometimento das equipes com a causa, o próprio presidente da empresa passou a ter entre suas metas visitas à campo para a verificação das condições de segurança no trabalho das equipes externas.

O programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional parte da realização de exames periódicos para fazer o diagnóstico precoce de doenças, mapear patologias no grupo e subsidiar ações abrangentes para eliminar ou reduzir o risco de recorrência dos problemas detectados. Inclui ações de controle de absenteísmo e blitz ergonômicas internamente e o monitoramento de atividades similares em empresas fornecedoras de serviços para a Cosern.

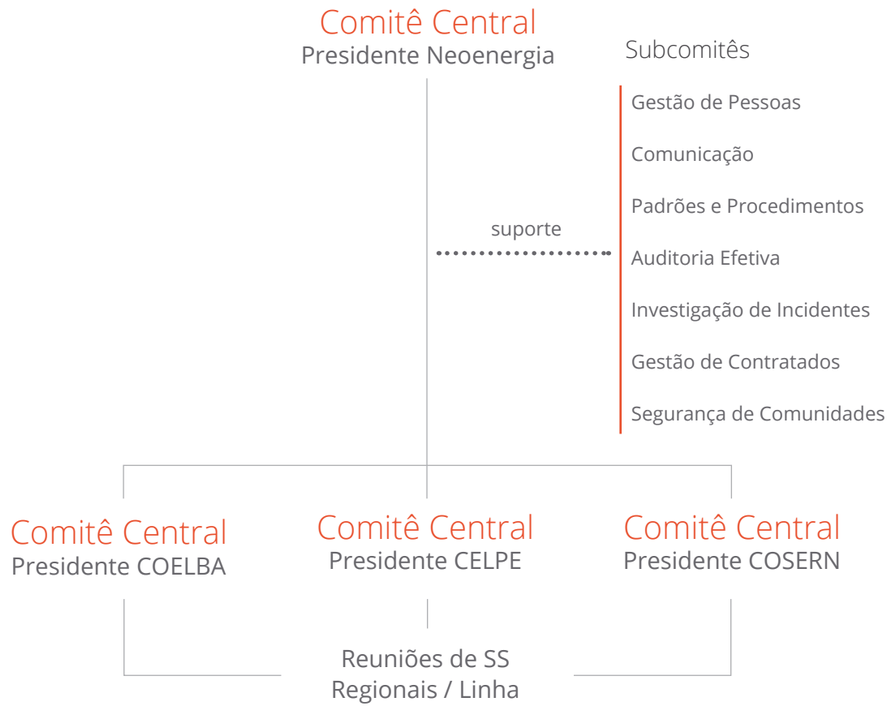
O programa de Prevenção de Riscos Ambientais é focado na identificação de perigos em todos os locais onde a Cosern desenvolve algum tipo de atividade.

As avaliações são feitas ao menos uma vez por ano, por uma equipe multidisciplinar de profissionais de saúde e segurança do trabalho. Os dados colhidos por meio de inspeções, medições, controles de atividades, processos e análises de instalações são depois reunidos, analisados e usados no planejamento anual de ações preventivas, que tem a implantação acompanhada posteriormente, mês a mês, por equipes do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT).

De forma semelhante, o programa de Análise Ergonômica busca reduzir os riscos à saúde e a integridade dos colaboradores oferecidos pelos postos de trabalho e seu conjunto de componentes — o impacto do design das cadeiras sobre a saúde dos colaboradores, por exemplo.

Além dos programas citados, a Cosern incentiva práticas de atividades físicas oferecendo aos colaboradores desconto em academias conveniadas; sessões de massagem terapêutica; clubes de corrida; participação em feiras de saúde e qualidade de vida; jogos estaduais; campanhas e palestras educativas voltadas para a promoção da saúde e prevenção de doenças. Em 2014, a companhia organizou ainda competições de uma série de modalidades esportivas, em nível estadual, na etapa estadual dos Jogos Internos Neoenergia.

Estrutura para a gestão da segurança no Grupo



Iniciativas externas GRI EU16 | EU24 | PR1 | PR2 | SO9

Externamente, a companhia promove e monitora o respeito à saúde e à segurança através de seminários educativos, fiscalizações de equipes em campo e auditorias em fornecedores de serviços, comprometidos contratualmente com o cumprimento de diretrizes definidas pela Cosern.

Também realiza ações de esclarecimento sobre aspectos de segurança no uso da energia junto à comunidade. Nesse contexto, os destaques entre as ações voltadas aos clientes em 2014 foram:

Ação	Objetivo	Público contemplado/resultado da ação
Palestras	Conscientizar sobre o uso seguro e eficiente de energia.	Estudantes, professores, profissionais de eletricidade, comerciantes e comunidades. Beneficiou 3.200 pessoas. 96 Palestras.
Distribuição de folhetos em eventos e feiras nas comunidades em geral, em eventos festivos	Orientar sobre o uso seguro da energia.	Comunidade em geral: Mossoró Cidade Junina, II Mostra de Cinema do Gostoso, Feira do Livro e Quadrinhos de Natal, Feira do Livro de Mossoró, Ação Global 2014, 5º Seminário Ler para Saber Mais, Seminário Motores do Desenvolvimento. Beneficiou 50.000 pessoas.
Palestras de orientação e esclarecimento sobre a instalação do padrão de entrada de fornecimento de energia elétrica em baixa-tensão	Orientar sobre eletricidade básica, normas de fornecimento e uso seguro da energia.	Eletricistas, pedreiros autônomos e balconistas de lojas de materiais de construção. Palestras de orientação ministradas durante a EXPOTEC - IFRN Campus Natal. Beneficiou 500 pessoas.
IX Semana nacional de segurança com energia elétrica, promovida pela Abradee	Orientar sobre o uso seguro da energia.	Comunidade em geral | Agências de Atendimento, Projeto Conexão Filipe Camarão, FICRO - Feira da Industrial e Comercial da Região Oeste, Ação Canteiros de Obras - SINDUSCON, Casa do Menor Trabalhador, 8º CONGESP Congresso de Gestão Pública, 5º Encontro Nacional de Dança (Múnicipios alcançados: Mossoró, Natal, São Gonçalo do Amarante e Caicó). 15.000,00 Panfletos e Ventarolas.
Campanha de segurança Neoenergia | Cosern	Orientar sobre o uso seguro e eficiente da energia.	Agências de atendimento / Ações criativas nas ações dos patrocínios / Feiras de ciência / Ações em Escolas Públicas / 30.800 Pessoas; 86.450 Cartilhas Distribuidas.
Cosern nas Comunidades	Realização de palestras sobre uso seguro e eficiente da energia, doação de lâmpadas e geladeiras, atendimento comercial com cadastro na Tarifa Social.	Realizado de março a dezembro , contemplou os seguintes municípios: Campo Grande, Mossoró, Lagoa D`anta, Parnamirim, Natal (Comununidade de Mãe Luiza, Guarapes, Lot. José Sarney, Passo da Pátria, Pium, Cidade da Esperança). 3.054 Participações em palestras sobre uso seguro e eficiente da energia; 3.054 kits com cartilhas educativas.
Parceria com Promotoria Itinerante - Projeto Apredendo a Ser Cidadão	Durante a programação da Promotoria Itinerante são realizadas palestras e oficinas sobre educação ambiental, combate às drogas e cidadania, além de orientações sobre o uso seguro da energia elétrica, divulgadas por meio dos materiais educativos da Cosern.	O projeto, que tem como público alvo os professores das escolas públicas dos municípios beneficiados, visa capacitar os educadores como multiplicadores em toda a comunidade. Em 2014, foram realizados eventos nos municipios de Ceará Mirim, João Câmara, Goianinha, Caicó, Parnamirim, Mossoró e Barauna.
Ações integradas com o SESI e SINDUSCON - Sindicato dos Trabalhadores da Construção Civil durante o DIA DA CONSTRUÇÃO SOCIAL 2014	Promover ações de orientação sobre o uso seguro na construção civil, durante o evento foram distribuido kits educativos contendo cartilhas educativas e lâmpadas fluorescente compactas.	Comunidade em geral e trabalhadores da construção civil. Foram impactadas cerca de 2 mil pessoas no evento realizado na Sede do SESI - CLUBE - Natal RN.
Parcerias com patrocinandos - Projetos socioculturais	Dicas de segurança | Encaminhamos e-mail marketting para todos os proponentes dos projetos culturais para disseminação do tema, nas redes sociais e nos sites do projetos aprovados pela Cosern.	15 Proponentes /2ª Mostra de cinema de Gostoso, V FINC - Festival internacional de cinema de Baia Formosa, Festival Fest Bossa e Jazz , Movimento Sinfônico, 4º MPB Jazz, Prêmio Hangar de Música, Festival Mada, Feira de Artes e Antiguidades de Petrópolis, Santa Luzia Cultural, Auto de São João Batista, X Feira do Livro de Mossoró, Conexão Felipe Camarão, Casa das Palavras, 6º Encontro Nacional de Dança Contemporânea do RN.
Ação parceira com Rede de lojas “Lampadainha” de material de construção e material elétrico	Acordo firmado para distribuição de material com as dicas de segurança e orientações sobre a instalação dom padrão de entrada de fornecimento de energia em baixa tensão.	Divulgação de material educativo sobre uso seguro e racional de energias, compreendendo 6 mil folders com orientações sobre instalação do Padrão de Entrada e 10 mil ventarolas sobre uso seguro de energia, distribuidos aos clientes da loja no período de junho a dezembro.

Não foram registrados pela Cosern em 2014 reclamações relacionadas à infração dos códigos de saúde e segurança adotados voluntariamente pela empresa.

Conforme exigência da Aneel, expressa na Resolução Normativa np. 398/2010, que determina os limites de exposição humana à campos elétricos e eletromagnéticos produzidos por instalações de geração, transmissão e distribuição, a Cosern realizou em 2011 medições nos campos eletromagnéticos das duas linhas linhas de transmissão que tem tensão superior a 138 kV. Voluntariamente, a empresa também fez medições na subestação de 69/13,8 kV de Neópolis. Em nenhuma delas foram registrados valores acima dos limites estipulados pela legislação. Desde então, a Cosern não fez ampliações ou alterações em sua rede que exigissem novas avaliações.

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS ANEEL (SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO)

Média de horas extras por empregado/ano	2014	2013	2012
Número total de acidentes de trabalho com empregados	16	24	15
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados / contratados	13	18	21
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,021	0,016	0,019
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,74%	1,60%	1,15%
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%)	0	0	0
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0	1	0
Índice TF (taxa de freqüência) total da empresa no período, para empregados	10,97	19,3	11,35
Índice TF (taxa de freqüência) total da empresa no período, para terceirizados/ contratados	3,67	4,91	5,74
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R$ Mil)	0	0	0
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R$ MIL)	0	0	0

Em 2015, dentro das ações da Jornada Comportamento Seguro, serão intensificadas as ações de orientação e esclarecimentos a gerentes e coordenadores de empresas terceirizadas sobre as práticas de comportamento seguro adotadas pela Cosern, com o objetivo de qualificar as empresas subcontratadas.

Compromisso com as pessoas GRI LA1 | LA3 | LA10 | LA12 | EC5

A Cosern vê na valorização de pessoas, sejam colaboradores ou membros da comunidade, um pré-requisito para a prestação de serviços de qualidade, o desenvolvimento social e econômico do Estado e a perenidade de suas atividades. Engajada em iniciativas de comunicação, treinamento, desenvolvimento e integração com esse objetivo, a companhia busca ser a melhor empresas para se trabalhar e garantir assim a atração de talentos e o comprometimento de suas equipes.

A estratégia da empresa na área de gestão de pessoas passa pela oferta de pacotes robustos de benefícios, respeito à diversidade, salários competitivos, programas de educação e treinamento, planos de carreira com a possibilidade de ascensão dentro do Grupo Neoenergia e uma forte estratégia de comunicação interna, focada em melhorar o clima organizacional, enfatizar a contribuição dos colaboradores para a solidez do negócio e fortalecer entre eles o orgulho, a noção de pertencimento ao grupo Neoenergia e o comprometimento com os objetivos corporativos.

O salário mais baixo pago pela Cosern em 2014 foi de R$ 1.211,61. O valor é 1,67 vezes maior que o do salário mínimo local, de R$ 724,00.

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR FUNCIONÁRIO DE CADA CATEGORIA

Funcionário/categoria	Média de horas
Presidente	25
Superintendentes e Gerentes	1.048
Gestores e Analistas	10.752
Técnicos	6.098
Operacionais e Administrativos	7.606
Total	**25.529**

PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE PASSARAM POR ANÁLISE DE DESEMPENHO GRI LA12

Funcionário/categoria	Homens	Mulheres
Superintendentes e Gerentes	21	6
Gestores e Analistas	129	102
Técnicos	123	9
Operacionais e Administrativos	247	59
Percentual	74,71%	25,29%
Total	**520**	**176**

Em 2014, como parte dos esforços nesse sentido, a companhia estabeleceu um novo canal de comunicação interno, chamado Canal Aberto Líder-Equipe, para facilitar o fluxo de informações do topo para a base da estrutura de comando. A iniciativa é resultado de necessidades apontadas pela Pesquisa de Clima do Grupo Neoenergia, realizada em 2013, que indicou a fragilidade em competência de comunicação das lideranças. O novo canal foi usado em 2014 para o repasse de informações sobre temas como a crise do setor elétrico e o novo código de ética da companhia.

Qualidade de vida no trabalho

A companhia encerrou 2014 com 747 empregados, todos com contrato de trabalho firmado por tempo indeterminado. A eles é oferecido um pacote de benefícios que inclui, entre outras coisas:

- Pré-escola
- Auxílio creche
- Plano de saúde
- Plano odontológico
- Previdência privada
- Seguro de vida
- Vale Alimentação
- Vale Refeição
- Vale Transporte
- Gratificação extraordinária de férias
- Auxílio funeral

Capacitação e desenvolvimento profissional GRI EU14 | LA11 | LA14 | LA4

O suporte ao desenvolvimento profissional por meio da educação é outra importante ferramenta usada pela Cosern para reter e desenvolver continuamente talentos em competências alinhadas aos objetivos estratégicos do grupo. Em 2014, a companhia deu andamento a uma série de programas de treinamento, alcançando 723 colaboradores e totalizando 25.529 horas.

Um dos destaque foi a #redeaprender, plataforma de educação à distância do Grupo Neoenergia. Adotada inicialmente em quatro localidades onde a Cosern atua, a plataforma alcançou índices elevados de aceitação (ver quadro) e será expandida para outras seis, alcançado 12% mais usuários. Lançada em 2013, ela já oferece 23 cursos em catálogo, artigos e uma trilha de integração para novos colaboradores, além de ambiente virtual colaborativo

de estudo. Entre os cursos disponíveis, encontram-se os de ferramentas do pacote MSOffice, finanças, gestão de pessoas e ética.

Em paralelo, a companhia ofereceu em 2014 a seus executivos treinamento a distância em quatro competências estabelecidas como prioridades pelo Grupo Neoenergia: liderança, comunicação, excelência operacional e inovação. O conteúdo foi disponibilizado através de uma versão premium do #redeaprender, o canal #redeaprender-Lideranças, onde são disponibilizados materiais de alta qualidade produzidos por executivos, especialistas e instituições acadêmicas conhecidas pela excelência na formação de profissionais de gestão, como a Harvard Business Publishing.

#redeaprender

A plataforma de educação à distância do Grupo Neoenergia alcançou índices altos de aceitação na Cosern. Dos usuários que tiveram acesso a ela até agora:

98% consideram que os cursos têm aplicabilidade no seu trabalho

95% declararam ter suas expectativas atendidas

97% consideraram a navegação fácil e intuitiva

83% não tiveram problemas técnicos ou lentidão

Outras importantes iniciativas na área de capacitação, em 2014, foram:

• Continuação do programa Liderança em Você, em parceria com a Fundação Dom Cabral, que contribuiu fortemente para o desenvolvimento dos 40 participantes;

• Realização de MBA em Fotovoltaica, contemplando 40 colaboradores, e de ciclo de workshops de regulação com foco em perdas, qualidade, aspectos comerciais e revisão tarifária, contemplando mais de 700 colaboradores;

• Realização de assessment visando identificar profissionais com potencial para ocupar posições de liderança, fortalecendo nosso processo de sucessão e promovendo a retenção desses talentos;

• Realização de mais uma edição do Programa de Preparação para Aposentadoria, denominado “Meu Momento”, destinado a dar suporte a todos os colaboradores em fase de aposentadoria, levando-os a realizar essa transição com menor impacto;

• Continuação do Programa de Estágio, Cultivando Talentos, que tem por objetivo tornar os estagiários a base da cadeia de talentos da Organização, por meio de ações desenvolvidas especificamente para este público;

• Programa de Gestão de Desempenho – PGD obteve excelente índice de adesão: 98% dos colaboradores tiveram seus objetivos cadastrados no sistema e o acompanhamento feito por seus líderes segundo cronograma estipulado;

• Estrutura de trilha de formação para os coordenadores das áreas operacionais e para os níveis técnicos de distribuição, visando o aperfeiçoamento das competências técnicas e comportamentais do público alvo, serão implantadas em 2015;

• Treinamento sobre conceitos éticos e o novo Código de Ética.

A Cosern tem ainda a política de preencher novas vagas abertas com gente de seu próprio quadro de colaboradores, ou do de outras empresas do Grupo Neoenergia, escolhida por meio de processo interno de seleção— sempre levando em consideração as competências exigidas pelo cargo.

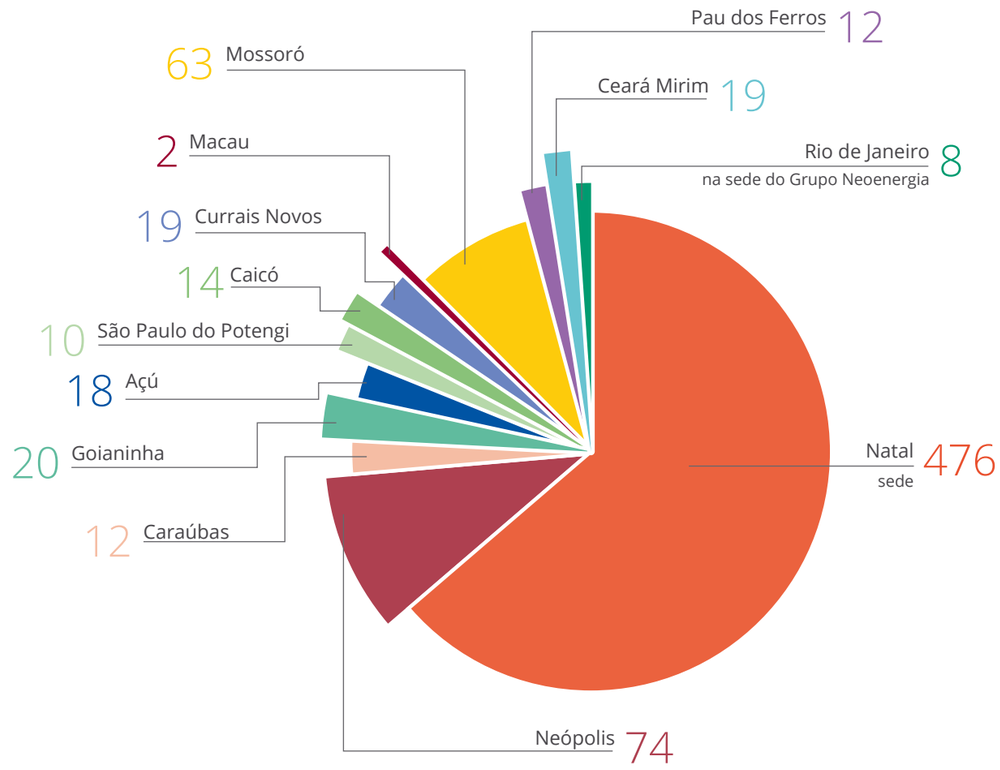
Em 2014, o percentual de empregados da Cosern contemplados em acordos coletivos de trabalho com a empresa era de 98,93%. Dos 747 colaboradores registrados, as exceções eram oito colaboradores alocados na sede do Grupo Neoenergia, no Bairro do Flamengo, no Rio de Janeiro, abrangidos por acordos coletivos externos. Pelo acordo coletivo firmado entre os trabalhadores e a Cosern, mudanças operacionais na empresas não precisam ser notificadas com antecedência.

Respeito à diversidade GRI HR3 | HR4 | HR5 | LA2 | LA14

Em 2014, 16% dos 747 colaboradores da Cosern realizaram um total de 816 horas de treinamento em direitos humanos. Foram 688 horas de integração do novos colaboradores e 128 de formação de mentores.

A Cosern não registrou em 2014 nenhum caso de discriminação nem de restrição à liberdade de associação e negociação trabalhista. Também não houve queixa ou ação legal contra a Cosern relacionada à violação dos direitos indígenas— a empresa tem três colaboradores índios. Nenhuma das obras da companhia foi realizada ou teve impacto sobre comunidades indígenas.

Distribuição geográfica dos 747 colaboradores da Cosern

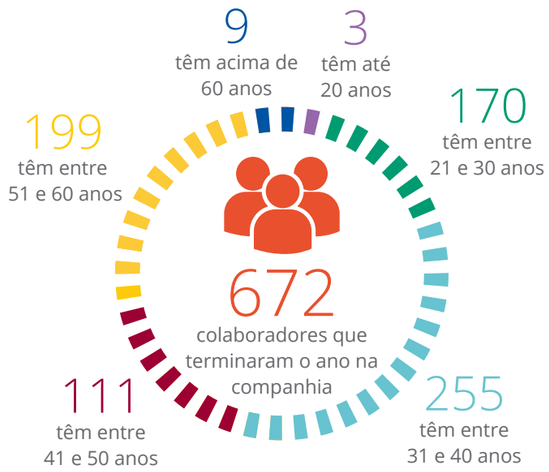


MÉDIA DO SALÁRIO BASE POR GÊNERO E CATEGORIA

Categoria	Homens	Mulheres
Administrativa	R$ 2.047,56	R$ 1.918,96
Analista	R$ 5.546,09	R$ 4.105,80
Executivo	R$ 12.564,17	R$ 12.206,33
Operacional	R$ 1.339,23	-
Técnico	R$ 2.517,61	R$ 2.149,09

Rotatividade na Cosern GRI LA2

A rotatividade na Cosern em 2014 foi de 10,9%. O percentual equivale a 75 colaboradores, em um universo de 747, no qual 558 são homens e 189 mulheres.



DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO DA COSERN POR CATEGORIA E GÊNERO

O percentual de colaboradores em posição de governança é de 10,17% (76 executivos)

Categoria	Total	Homens	Mulheres
Administrativa	125	63	62
Analista	196	98	98
Executivo	76	58	18
Operacional	206	206	-
Técnico	144	133	11

MEIO AMBIENTE

Desempenho ambiental GRI EN14 | SO9

A Cosern atua na área ambiental pautada por uma política estruturada sobre quatro princípios. São eles: o cumprimento da legislação, de normas, políticas e regulamentos ambientais públicos; o aperfeiçoamento contínuo da gestão ambiental; a inclusão no planejamento empresarial de diretrizes ambientais e, por fim, a adoção no dia a dia dos negócios de métodos de trabalho e materiais compatíveis com o desenvolvimento sustentável. O objetivo é avaliar riscos, controlar e reduzir o impacto de suas atividades sobre os recursos naturais e a biodiversidade. Além disso, a companhia tem como princípio manter o respeito às comunidades nas quais atua.

Biodiversidade e gestão de impactos

GRI EN2 | EN3 | EN11 | EN12 | EN 16 | EN26 | EN30

Os principais impactos causados pela Cosern à biodiversidade com a atividade de distribuição de energia são aqueles relacionados ao corte e à poda de árvores em áreas nas quais é feita a construção ou manutenção de redes. Há riscos envolvidos também na manutenção e no descarte de materiais e equipamentos elétricos, principalmente aqueles que utilizam óleo mineral isolante.

Como forma de minimizá-los, na instalação de novas linhas e subestações, a companhia segue as condicionantes determinadas por lei e por órgãos ambientais nos processos de licenciamento ambiental — o sistema de licenciamento ambiental da empresa tem a certificação ISO 9001, aditada e renovada anualmente —, como a preservação da faixa de vegetação no entorno de rios. Também adota práticas como a construção de linhas de transmissão acima da copa das árvores, em áreas urbanas, para reduzir a frequência de poda delas. Em caso de problemas nas linhas de distribuição de 69 kV ou 138 kV, o fornecimento de energia é cortado e são enviadas equipes de manutenção de emergência para isolar a área e os equipamentos.

Consumo de papel GRI EN1 | SO9

A Cosern consumiu em suas atividades durante o ano de 2014 aproximadamente 7.633,10 kg de papel. Com isso, a média por empregado ficou ligeiramente acima dos 10kg. No mesmo período, o consumo total de água foi de 9.252 m³, ou, em média, 12,13 m³ por colaborador.

Em 2014, o volume de recursos destinado pela Cosern a ações de gerenciamento de impactos ambientais foi de R$ 24,4 milhões. O dinheiro foi usado na construção de redes protegidas, licenciamento ambiental, treinamento, educação ambiental, manejo da vegetação e tratamento e destinação de resíduos perigosos. A maior parte dos recursos, R$ 21,3 milhões, foi usada na adoção de cabos elétricos protegidos (rede compacta/linha verde) na ampliação e reforma da rede de distribuição da companhia. Além da diminuição de perdas de energia, os cabos protegidos garantem a redução da necessidade de poda e do risco de acidentes por contato com as árvores ou animais — o Rio Grande do Norte tem doze espécies ameaçadas de extinção. Ver anexo A - Espécie em risco de extinção.

Outra parte do investimento foi para o programa corporativo de reforma de equipamentos do sistema elétrico, como transformadores de distribuição, reguladores monofásicos e chaves seccionadoras de operação de carga. A ideia, com a renovação, é evitar o descarte. Em 2014, vazamentos em equipamentos da Cosern resultaram no lançamento na atmosfera de 25kg de SF6, um dos gases causadores do efeito estufa, usado como isolante e extintor de arco elétrico em disjuntores e subestações blindadas.

PROTEÇÃO AMBIENTAL	
Investimentos relacionados à operação	**R$ mil**
Rede multiplexada/space	4.719
Poda de árvore	1.675
Educação ambiental	6
Outros projetos ambientais (bacias coletoras em SEs)	1.010
Total	**7.410**

INVESTIMENTO EM PROGRAMAS E/OU PROJETOS EXTERNOS	
Programas e/ou projetos externos	**R$ mil**
Programa de P&D, correspondendo aos projetos: Aplicação de Misturas de Fluidos Biodegradáveis com Óleo Mineral Isolante em Equipamento de 15 kV de Maior Risco e Sensibilidade à qualidade do Isolante Liquido; Arranjos Técnicos e Comerciais para a Inserção da Geração Solar Fotovoltaica na Matriz Energética Brasileira; Resina Hidrorepelente para cobertura de estruturas de concreto, usando resíduos plásticos recicláveis	141
Conservação de Energia, correspondendo aos projetos de eficiência energética	7.407
Total	**7.548**

A companhia também deu continuidade, em 2014, a programas de treinamento de fornecedores de serviços em poda em árvores, como forma de melhorar o serviço e aumentar o grau de segurança na manutenção de redes urbanas e rurais. Realizado nos postos de atendimento de Currais Novos, Mossoró e Natal, o treinamento incluiu ainda orientações sobre planejamento de arborização, incentivo ao plantio de espécies adequadas e questões de legislação ambiental.

Consumo total de água por fonte (em m³) GRI EN8 | EN9	2014	2013	2012
Abastecimento (rede pública)	3.653	4.278	5.009
Fonte subterrânea (poço)	5.590	7.183	6.879
Captação superficial (cursos d'água)	0	0	0
Consumo total de água (em m³)	9.252	11.461	11.888
Consumo de água por empregado (em m³)	12,13	15,16	15,72
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo. (R$ Mil)	ND	ND	ND

Na frente educacional, a companhia promoveu junto à comunidades carentes iniciativas como o programa Vale Luz, de incentivo à coleta seletiva dos resíduos sólidos. Realizado em parceria com associações de catadores, o Vale Luz incentiva os moradores das comunidades em que já foi estruturado a coletarem materiais recicláveis para trocá-los por bônus na conta de energia. Em 2014, os 653 clientes recolheram 17.658,29 kg de resíduos e garantiram R$ 5 mil em descontos.

A companhia manteve em 2014 a parceria com fornecedores na execução do projeto de logística reversa Logisverde. O Logisverde retorna bobinas de madeira nas quais os cabos de energia vêm enrolados para os fabricantes de cabos, permitindo que parte delas seja reutilizada. Em 2014, foi possível a reutilização de 13% das 2.374 bobinas compradas pela Cosern. A meta era de 30%. Em linha semelhante, havia o objetivo de dar inicio em 2014 ao projeto Ecopostes, em parceria com fabricantes de concreto, com o objetivo de aproveitar alguns resíduos de construção civil na fabricação de postes e passeios. Entretanto, em função de questões financeiras e técnico operacionais, a implantação do projeto Ecopostes não ocorreu em 2014. A gestão de resíduos em projetos parceiros é realizada de acordo com as cláusulas contratuais.

Consumo total de energia por fonte	2014	2013	2012
Hidrelétrica (em kWh)	2.825.191.084	2.566.592.898	2.908.761.693
Combustíveis fósseis (em kWh)	-	-	-
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (em kWh)	2.397.031.463	2.376.521.310	1.935.127.716
Consumo total de energia (em kWh)	5.222.222.547	4.943.114.208	4.843.889.409
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,956104	0,894034	0,99525

EFLUENTES E RESÍDUOS GRI EN22 | EN24

Resíduos perigosos	Quantidade (quilos)			Método de disposição
	2012	2013	2014	
Óleos usados	20	22	46	Reciclagem
Dissolventes não halogenados	15	13	18	Incineração
Emulsões	300	400	120	Incineração
Resto de substâncias perigosas ou materiais impregnados	340	322	130	Incineração
Restos de hidrocarbonetos ou materiais impregnados	10	10	15	Incineração
Outros resíduos perigosos (resíduos de coleta seletiva)	805	908	790	Incineração
Total de resíduos perigosos	**1.490**	**1.675**	**1.119**	
Resíduos não perigosos				
Orgânicos	**3.944.081**	**4.254.537**	**4.480.063**	
Restos vegetais de poda ou corte de vegetação	3.464.320	3.732.400	4.043.970	Aterro Sanitário
Restos de comida	783	815	825	Aterro Sanitário
Embalagens de madeira	422.478	561.000	373.968	Reciclagem
Outros	56.500	64.350	61.300	Aterro Sanitário
Lixo doméstico não orgânico	**159.428**	**216.162**	**209.696**	
Papel	4.900	8.300	7.633	Reciclagem
Vidro	**0**	**0**	**0**	
Sucata de ferro	61.491,42	51.910,80	40.121	Reciclagem
Fios, cabos	150.795,89	136.848	142.200	Reciclagem
Embalagens	19	95	32	Reutilização
Cartuchos de tonner	69	78	75	Reciclagem
Móveis	450	630	675	Reutilização
Escombros de pequenas reformas	10.570	14.800	17.280	Aterro Sanitário
Material ou equipamentos eletrônicos	1.939	3.500	1.680	Reciclagem
Inertes	**5.350**	**390.000**	**6.920**	
Resto de obras de construção	5.350	390.000	6.920	Aterro Sanitário
Total de resíduos não perigosos	**4.108.859**	**4.860.699**	**4.696.679**	
Total de resíduos	**4.110.349**	**4.862.374**	**4.697.798**	

Eficiência energética GRI EN5 | EN6 | EU7 | EN4 | EN7 | EC8

Conforme previsto no contrato de concessão e na regulamentação do setor, em 2014 a Cosern destinou 0,5% de sua receita operacional líquida ao seu programa de eficiência energética. Os recursos foram usados principalmente em ações de apoio à redução do consumo e na promoção de conceitos de utilização racional e segura da energia elétrica.

Entre os programas desenvolvidos na área em 2014, destaca-se o projeto Energia Social "Nova Geladeira". Direcionado a consumidores baixa renda, o Energia Social Nova Geladeira viabilizou a substituição de 3.054 geladeiras velhas por novas e eficientes, a doação de 48.095 lâmpadas fluorescentes compactas e promoveu palestras educativas sobre o uso

racional e seguro de energia para 13.292 pessoas. Com orçamento de R$ 6,0 milhões, o projeto contribuiu ainda para a atualização cadastral e verificação da inscrição de consumidores de baixa renda no Cadastro Único de Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), pré-requisito para a manutenção dos descontos da Tarifa Social de Energia. Executado por meio de uma unidade móvel, começou na periferia de Natal em agosto e alcançou o interior antes de terminar o ciclo do programa, em novembro. As geladeiras antigas recebidas pelo programa foram depois enviadas a empresas de reciclagem, que retiraram delas 653,11 Kg de CFC, gás que agride a camada de ozônio.

Também voltada à redução do consumo, a "Venda Bonificada de Geladeiras" foi outra iniciativa realizada em 2014. Para participar, os clientes se cadastraram nos balcões de atendimento do projeto em varejistas, parceiros do projeto e receberam descontos na compra de um modelo novo, de alto rendimento, em troca do modelo velho. A venda subsidiada beneficiou 663 consimidores com refrigeradores mais eficientes.

Para incentivo à educação e conscientização sobre uso seguro e racional de energia, em 2014 a Cosern investiu ainda R$ 680 mil nos seguintes projetos:

• Projeto "Aulas de Energia", que objetiva conscientizar os jovens sobre a importância das fontes renováveis de energia, além de esclarecer sobre o uso racional e seguro da eletricidade no dia a dia, evitando desperdícios, acidentes e preservando o meio ambiente;

• Parceria UNICEF objetivando contribuir com as políticas municipais e estaduais voltadas para a infância e adolescência, focadas entre outros indicadores, na segurança com energia e na eficiência energética. De acordo com o convênio firmado pelo Grupo Neoenergia com a UNICEF em junho de 2014, a Cosern leva aos adolescentes do semiárido do RN informações sobre sustentabilidade, segurança e eficiência energética das atividades do 2º Ciclo de Capacitação da Edição 2013-2016 do Programa de Formação para o Selo UNICEF Município Aprovado.

Em 2014 ainda, foram realizados investimentos da ordem de R$ 434 mil na área de serviços públicos, contemplando projetos de eficiência energética do Hospital Maternidade de Mossoró (APAMIM), da Secretaria de Planejamento do Estado do RN (SEPLAN) e da Estação de Rádio da Marinha (ERMN), contribuindo para melhoria da qualidade do atendimento hospitalar, da comunicação e acesso a informação local, beneficiando indiretamente os clientes e consumidores da Companhia e a sociedade potiguar.

Internamente, a principal contribuição da companhia para a redução do consumo de energia foi a conclusão da reforma do edifício sede, que incluiu a mudança de todo o sistema de iluminação, com a instalação de lâmpadas econômicas, e um novo sistema de refrigeração, com substituição de aparelhos antigos de ar condicionado de parede por um sistema de refrigeração central. Em 2014, o consumo de energia indireta por fonte na Cosern foi de 5.414,2 KW/h, com a distribuição por fontes seguindo a da matriz energética brasileira, na qual predomina a geração hidrelétrica, com participação por volta de 80%, segundo dados do Balanço Energético Nacional de 2014, da Empresa de Pesquisa Energética (EPE), elaborado com base em informações referentes a 2013. Do total consumido, 1.933.697,33 se referem ao consumo de prédios administrativos e, 2.480.496,79 KW/h, de subestações.

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Conjuntura macroeconômica

Em 2014, as economias dos países desenvolvidos apresentaram sinais de recuperação da crise global do mercado financeiro, iniciada em 2008. Nos Estados Unidos, onde o movimento se mostrou mais consistente, o PIB cresceu 2,4% mesmo com a retirada gradual de incentivos do governo. Houve aumento do número de empregos, das vendas de produtos e serviços, dos investimentos em ampliação da produção e das exportações. Na Europa, o desemprego continuou alto, aumentaram os temores de deflação e os riscos geopolíticos. Mas o PIB também avançou na maior parte dos países do continente, pela primeira vez desde a tímida recuperação de 2010.

Em contrapartida, a economia da grande parte dos países emergentes desacelerou. A China, motor da demanda mundial por commodities nos últimos anos, reduziu o ritmo de crescimento para 7,5% e afetou países dependentes de exportações de matérias-primas agrícolas e minerais.

Com o Brasil não foi diferente. A adoção de medidas de estímulo à indústria e ao consumo permitiu ao país crescer no período mais agudo do pós crise. Mas distorções causadas pela continuidade de incentivos ao consumo e a setores da indústria nos últimos anos geraram, em 2014, forte pressão inflacionária, redução do superavit primário e déficit de balança comercial com efeitos nocivos sobre a atividade econômica do país. O IPCA, medido pelo IBGE, acumulou 6,41%. O IGPM, da Fundação Getúlio Vargas (FGV), 3,69%. Pressionado, o governo brasileiro elevou a taxa básica de juros (SELIC), de 10% para 11,75%. E, mesmo com a Copa do Mundo, o Brasil teve dificuldade para crescer. A alta do Produto Interno Bruto (PIB) foi de apenas 0,1%.

O real valorizado em relação ao dólar, associado à dificuldades estruturais, levaram a perda de competitividade e afetaram principalmente a indústria, que fechou o ano com retração de 1,2%. O número de empregos no setor caiu 3,2% e, os investimentos, 6,7%. Na agricultura, houve desaceleração do crescimento, de 7% para 0,4%. Na área de serviços, que no cálculo do PIB inclui o comércio, o crescimento foi um pouco melhor, de 0,7%. Mas também inferior aos 2% de 2013. A taxa de investimento ficou em 19,7% do PIB, contra 20,5%, no ano anterior, e a taxa de poupança em 15,8%, 1,2 pontos percentuais abaixo da registrada em 2013.

São números e cifras que prenunciam mais turbulência para a economia nacional e o setor elétrico em 2015, já pressionado pela continuidade da crise hídrica no país. As previsões do Banco Central para o ano são de retração de 1% do PIB, com a inflação rompendo o teto da meta. A alta da taxa de juros e a redução da confiança internacional no país significam que ficará mais caro tomar dinheiro emprestado para fazer investimentos. Na prática, a crise econômica e política brasileira tende a se traduzir em investimentos menores, cortes de empregos e corrosão do poder de compra das família, o que eleva o risco de inadimplência e fraudes para as distribuidoras.

Apesar do cenário negativo, a perspectiva para o mercado potiguar de energia continua a ser de crescimento, ainda que em patamares menores que em anos anteriores. O grande percentual da população beneficiado por programas assistenciais do governo, e a participação limitada no PIB de setores fortemente atingidos pela crise, como a indústria, tendem a limitar os impactos da crise no Estado e nos negócios da Cosern.

A possível retração do PIB este ano deve se traduzir no setor elétrico em maior risco de furtos de energia e inadimplência.

Ambiente regulatório GRI 1.2

O ano de 2014 foi marcado pela criação da Conta no Ambiente de Contratação Regulada, a chamada Conta-ACR; pela exposição contratual das distribuidoras no mercado de energia de curto prazo e pela redução do teto do Preço de Liquidação das Diferenças (PLD). Os três acontecimentos estão relacionadas à edição da MP 579, de 2012, e aos efeitos da crise hídrica.

Em 2012, o governo federal editou a MP 579, depois transformada na Lei no. 12.728, que permitiu que as geradoras adiantassem a renovação de contratos de concessão em troca da redução no preço da energia vendida. No entanto, três das maiores geradoras, Cemig, Cesp e Copel, não aceitaram as condições impostas pelo governo. Como consequência, distribuidoras que tinham contratos de fornecimento com tais empresas vencendo a partir de dezembro de 2012 ficaram expostas e tiveram que recorrer ao mercado de curto prazo para garantir o abastecimento, pagando pela energia preços mais altos que os firmados em contratos de longo prazo. Para tentar minimizar o problema, o governo fez leilões de energia existente ao longo de 2013 e de 2014 (13o. Leilão de Energia Existente - Leilão A-0, de abril). Mas o volume vendido ficou abaixo do previsto.

Criada pelo decreto no. 8.221/2014, a Conta ACR foi o mecanismo de compensação financeira desenhado para minimizar as distorções geradas no segmento de distribuição a partir da edição da MP 579. Distorções essas relacionados à MP e/ou a outros fatores, como a crise hídrica tem dois objetivos. O primeiro é a cobertura total ou parcial dos prejuízos com a exposição contratual involuntária das empresas de distribuição no mercado de energia de curto prazo. O segundo é compensar as empresas pela elevação dos custos com energia gerados pelo despacho contínuo das termelétricas vinculadas aos contratos no ambiente regulado (CCEAR) durante a crise hídrica.

A conta ACR é abastecida por financiamento tomado junto à instituições financeiras e gerenciado pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), encarregada de repassar o dinheiro às distribuidoras. A partir de 2015, o custo das operações de crédito será amortizado, no prazo de 24 meses. Para isso, será usado dinheiro das cotas anuais da Conta de Desenvolvimento Energética (CDE), recolhido por cada uma das concessionárias de distribuição brasileiras de acordo com o número de clientes cativos, que terão acréscimo na tarifa de energia elétrica.

No dia 24 de novembro de 2014, após audiência pública, a diretoria da Aneel baixou ainda o teto do Preço de Liquidação das Diferenças (PLD) — alcançado em função da crise hídrica e da exposição contratual no mercado de energia de curto prazo — como forma de minimizar o risco financeiro de curto prazo das distribuidoras. A partir de 2015, o PLD máximo será de R$ 338,48/MWh e não mais de R$ 822,23/MWh. O preço mínimo do PLD também foi alterado, de R$ 15,62/MWh para R$ 30,26/MWh.

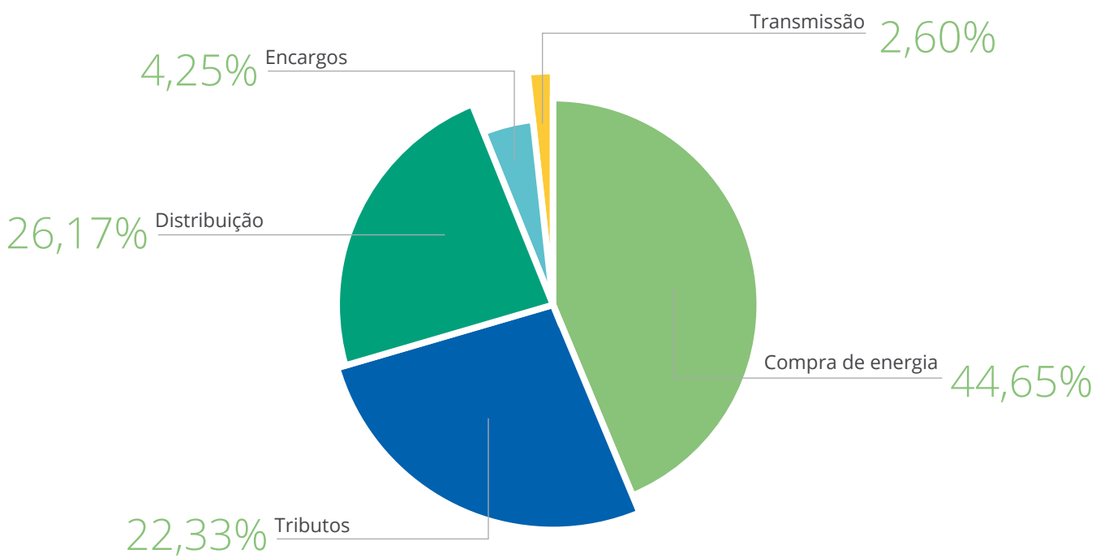
A Cosern foi uma das companhias de distribuição menos atingidas pelo problema de exposição contratual no país após a edição da MP 579, em 2012. Mas foi afetada posteriormente por liminares judiciais e pela postergação da conclusão de usinas e linhas de transmissão programadas para entrar em operação em 2014. A Cosern recebeu R$ 148,7 milhões da Conta ACR em 2014, relativos ao período de fevereiro a outubro. Os repasses dos meses de novembro e dezembro foram postergados pela Aneel para 31 de março de 2015.

O ano de 2014 foi marcado pela criação de mecanismos de compensação financeira capazes de corrigir distorções recentes provocadas no mercado e minimizar os efeitos da crise hídrica.

Reajuste tarifário

A diretoria da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) aprovou, em reunião pública, realizada no dia 15 de abril, reajuste anual de 12,21% nas tarifas da Cosern. Do percentual, 9,15 pontos percentuais são referentes ao reajuste tarifário anual. Os 3,06 restantes são de componentes financeiros. O reajuste passou a valer a partir de 22 de abril, com variação média no preço da conta de energia de 12,75% para consumidores cativos da companhia. O percentual do reajuste para clientes residenciais foi de 11,40%. Para a indústria e o comércio, ficou na casa dos 15,78%.

Composição tarifária (%)



TARIFA MÉDIA DE FORNECIMENTO EM R$/MWH	
Classe	**Com tributo**
Residencial	386,03
Industrial	320,82
Comercial	424,92
Rural	233,20
Poder público	401,34
Outros	269,51

Aditivo contratual

No dia 10 de dezembro de 2014, a Cosern também assinou com a Aneel o quarto termo aditivo ao contrato de concessão. O aditivo prevê mudanças na forma de contabilizar perdas ou ganhos com variações ao longo do ano dos custos não gerenciáveis que compõe a tarifa de energia. Até o final do ano passado, a diferença entre o valor repassado à tarifa mensalmente e o desembolsado pela empresa para compra de energia, uso da rede básica de transmissão e encargos setoriais, entre outros componentes da chamada parcela A da conta de energia, era contabilizado em paralelo e não aparecia discriminado no balanço social da empresa, enviado à Bolsa de Valores. Na data do reajuste tarifário, em abril, a Aneel fazia a própria avaliação e, uma vez reconhecido o montante, dividia o saldo por doze meses e o agregava à tarifa para o período seguinte — em caso de diferença para menos, a diferença era descontada da tarifa. O que muda com o aditivo é que, desde dezembro, a companhia pode lançar o valor como provisão de receita ou prejuízo em seus balanços sociais. O aditivo também garantiu o reconhecimento do saldo positivo ou negativo da conta em questão em caso de extinção do contrato de concessão da companhia.

Bandeiras tarifárias

Depois de um período de teses em 2013 e 2014, a Aneel estabeleceu a entrada em vigor do sistema de Bandeiras Tarifárias a partir de janeiro de 2015. Em vez de repassar eventuais aumentos no custo de geração de energia no ano seguinte, a agência informará mensalmente aos consumidores, por meio de bandeiras de três cores, se a conta de energia custará mais ou menos, de acordo com as condições de geração de energia no país. A bandeira verde indica condições favoráveis e tarifa sem acréscimo. Bandeira amarela é sinal de condições de geração não tão favoráveis e acréscimo na conta de R$ 0,025 por kWh consumido. Em bandeira vermelha, os custos de geração são mais altos e o aumento na tarifa vai a R$ 0,055 por kWh consumido.

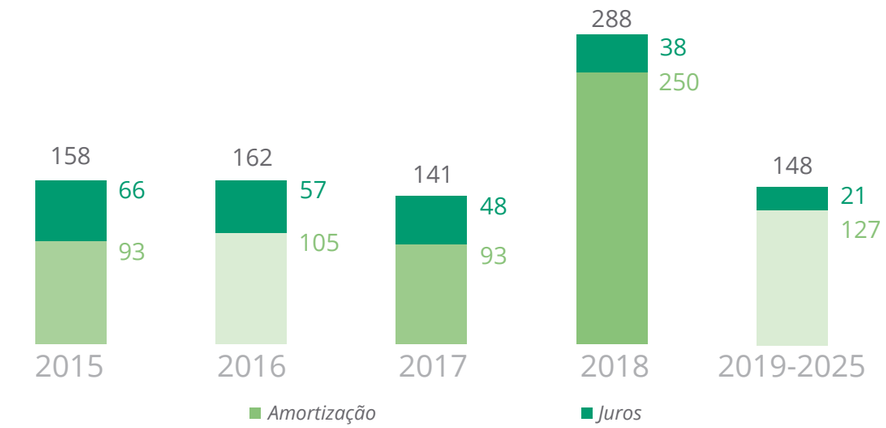
Resultados Financeiros GRI 2.8 | EC4

A Cosern registrou em 2014 prejuízo financeiro de R$ 12,2 milhões. O resultado negativo está diretamente relacionado à crise hídrica e ao aumento dos custos da energia decorrentes dela. A companhia teve que desembolsar mais que o previsto na compra do insumo. E, como o preço não é repassado diretamente às tarifas, teve reflexos no resultado financeiro da empresa.

Endividamento

O endividamento bruto consolidado da companhia, por sua vez, teve alta de 0,76%, para R$ 661 milhões, e melhora do perfil — a dívida ficou em R$ 620,9. Seguindo a diretriz de diversificação de instrumentos financeiros e busca permanente de alongamento de suas dívidas, a Cosern terminou o ano de 2014 com 91,16% das obrigações com vencimento no longo prazo e 8,84% no curto prazo. Em 2013, os percentuais eram de 86,9% e 13,10%, respectivamente. A maior parte do total (56%) é indexada ao CDI — a companhia evita manter o endividamento concentrado em apenas um indexador. O restante está divido entre TJLP (32%) e taxas pré-fixadas (12%).

Cronograma de vencimento da dívida (R$ milhões)



Captação de recursos

Em 2014, a Cosern recebeu recursos financeiros de quatro fontes distintas:

• O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) liberou R$ 57,8 milhões para cobrir investimentos feitos pela companhia em 2013 e 2014;

• A Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP) repassou à Cosern outros R$ 3,1 milhões, destinados à projetos de inovação;

• Da Caixa Econômica Federal (CEF) vieram mais R$ 9,9 milhões para projetos do Programa Luz para Todos (LPT 6a. Tranche);

• A companhia fez com o Itaú a captação em moeda estrangeira de US$ 7,8 milhões (ou R$ 20 milhões na ocasião) para cobertura de caixa, com custo de 2,89% ao ano e swap para 111% do CDI — o contrato será amortizado em parcela única com vencimento em dezembro de 2017.

Receita Operacional GRI 2.8

A Cosern teve em 2014 receita operacional bruta de R$ 2.197 milhões, valor que representa alta de 18,2% em relação a 2013. A receita operacional líquida ficou em R$ 1.587 milhão, 17,3% acima do resultado do ano anterior. O crescimento é atribuído à expansão do mercado, associada a um reajuste de tarifas, e à contabilização de ativos e passivos setoriais no valor de R$ 97,4 milhões, após a assinatura de aditivo contratual assinado com a Aneel em dezembro (ver página 50). O aumento do fornecimento de energia no mercado cativo foi de 4,48% e, o reajuste anual de tarifa da Cosern, de 12,21%, passando a valer a partir de 22 de abril de 2014.

Evolução da receita - R$ mil	2014	2013	2012
Receita Operacional Bruta	2.197.281	1.858.513	1.995.094
Receita Operacional Líquida	1.587.674	1.353.729	1.418.335

Investimentos GRI 2.9 | EC8

Em 2014, a Cosern investiu R$ 201 milhões. A maior parte do dinheiro foi destinada à distribuição e transmissão, que ficou com R$ 178,1 milhões. A área administrativa recebeu R$ 22,4 milhões.

Em transmissão e distribuição, o dinheiro foi usado principalmente na expansão e modernização da rede, para atender ao crescimento da demanda, e em melhorias na qualidade do fornecimento.

Foram realizadas obras em doze linhas de alta tensão (69kV), com 314,2 km de extensão. Receberam recursos ainda as obras de construção de quatro subestações e as de ampliação de outras quatro. Foram concluídos 1.232 km de redes de média tensão (13,8kV) e 1.248 quilômetros de redes de baixa tensão (380/220 Volts), que demandaram a instalação de 32.841 postes de luz. Foram realizadas 76.835 novas ligações. Com isso, em 31 de dezembro, a Cosern tinha 2.317 km de linhas de transmissão, 61 subestações, 83 transformadores de força, 55.575 km de linhas de distribuição, 46.894 transformadores de distribuição e 1.406 MVA de potência instalada.

Evolução da estrutura de distribuição	2014	2013	2012
Subestações (em unidades)	61	60	59
Capacidade instalada (MVA)	1.406	1.327	1.246
Linhas de transmissão (em km)	2.317	2.219	2.209
Rede de distribuição (em km)	50.575	47.553	46.346
Transformadores de distribuição (em unidades)	46.894	44.966	43.447

A modernização das redes foi focada principalmente na proteção das redes e no aprimoramento de sistemas de telecomando. Uma nova central de operações (COI) foi concluída no prédio sede. Na antiga, havia quatro posições para operar o sistema, reunidos em uma área de 40 metros quadrados. Na nova, há espaço para oito, em 120 metros quadrados. O maior número de posições permite que em dias críticos, com tempestades, mais operadores possam operar o sistema. Os monitores da central também são maiores hoje. De dois monitores de 55 polegadas, as equipes passaram a contar com um painel de 7,4 metros de largura por 1,20 metro de altura.

Evolução dos investimentos - R$ mil	2014	2013	2012	Variação
Distribuição associada a Transmissão	178.155	160.020	158.006	11,33%
Administração	22.455	19.612	16.519	14,50%
Total	200.610	179.632	174.525	11,68%

Na área de Pesquisa e Desenvolvimento, o orçamento de R$ 464,43 mil foi usado na finalização do projeto de aplicação de misturas de fluidos biodegradáveis com óleo mineral isolante em equipamentos de 15 kV, os de maior risco e sensibilidade a qualidade do isolante líquido. Com os recursos, a companhia também deu andamento aos projetos de "Arranjos técnicos e comerciais para a inserção da geração solar fotovoltaica na matriz energética brasileira", de "resina hidrorrepelente para cobertura de estruturas de concreto, usando resíduos plásticos recicláveis" e o de "metodologias de revisão tarifária periódica das distribuidoras de energia elétrica: análises críticas e novas proposições". Outros cinco projetos foram iniciados: "cabeça de série do aferidor de medidores de energia elétrica sem interrupção no fornecimento", "estudos preditivos de vida útil de medidores eletrônicos de energia elétrica por inferência estatística de parâmetros de desempenho em ensaios de vida acelerados", "SIASE - Sistema de inteligência analítica do setor elétrico", "pesquisa para identificação e aplicação das melhores práticas em sistemas de proteção de rede de distribuição em baixa tensão" e "metodologia para proposição de política pública e regulamentação em enterramento de redes elétricas nas cidades de Recife, Salvador e Natal".

Copa do mundo

Merecem destaque as obras de infra-estrutura realizadas para dar suporte aos jogos da Copa do Mundo em Natal, uma das cidades-sede do evento. Uma das exigências da Fifa foi a instalação de alimentadores de energia exclusivos para atender ao estádio, saindo de uma subestação direto para o estádio, sem outros clientes no meio. As obras foram feitas em poucos meses, na região central da cidade, onde funciona a sede do governo estadual, há grande concentração de comércio, hotéis e um shopping center. Em paralelo, outros consórcios construtores tocavam obras de viadutos, túneis e do próprio estádio. Apesar da dificuldade, tudo correu sem falhas.

Ebitda

Indicador de potencial de geração de caixa, o EBITDA da Cosern foi de R$ 310 milhões, em 2014, com alta de 12,7% na comparação com 2013. A margem Ebitda ficou em 19,53%, 0,7 pontos percentuais abaixo do ano anterior. O resultado reflete principalmente variações expressivas nas despesas e receitas financeiras. As despesas financeiras cresceram 148,3%, para R$ 194,5 milhões, enquanto as receitas financeiras aumentaram 69,6%, para R$ 182,3 milhões.

Vale lembrar que Ebitda é o acrônimo em inglês de Lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização. Dos demais componentes do indicador, o imposto de renda e a contribuição social sobre o lucro líquido (CCSL) da Cosern caíram 8,5%, para R$ 23,3 milhões; a amortização de ágio e a reversão de PMIPL aumentou 1%, para R$ 8,1 milhões; a amortização teve alta de 7,9%, para R$ 68 milhe e o lucro líquido caiu 4,5% em 2014, para R$ 198,4 milhões.

Ebitda	2014	2013	2012
EBITDA - R$ mil	310.066	275.087	289.762
Margem do EBITDA (%)	19,5	20,3	20,4

Lucro líquido

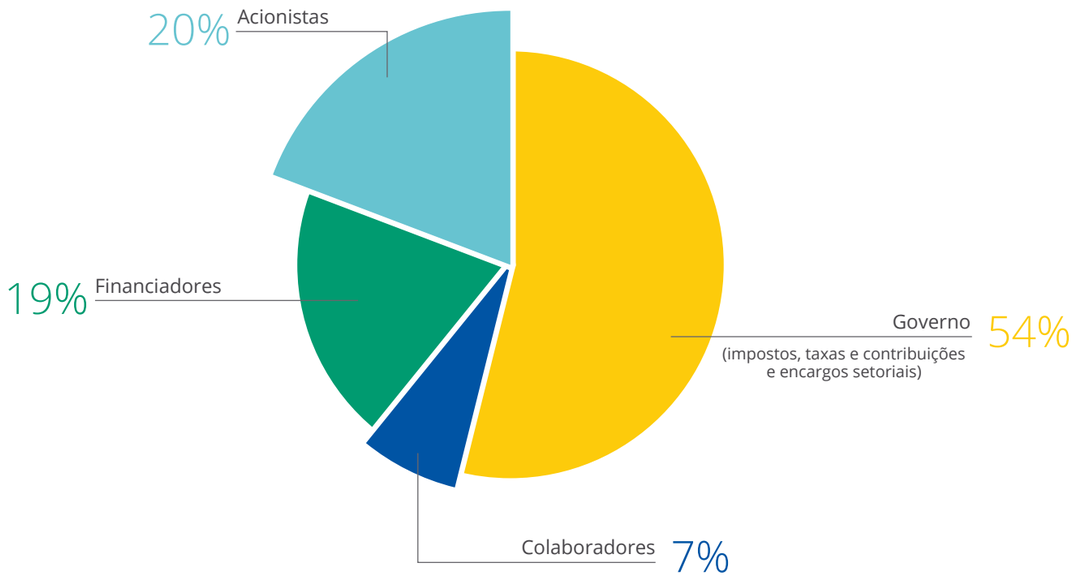
A Cosern apresentou em 2014 lucro líquido de R$ 198,4 milhões. O valor é 4,5% inferior ao registrado em 2013. A redução se deveu principalmente ao resultado financeiro negativo em R$ 12,2 milhões, valor 142% inferior ao alcançado em 2013, quando o ganho foi de R$ 29,1 milhões.

LUCRO LÍQUIDO (R$ MIL)	
2014	198.362
2013	207.669
2012	198.016

Demonstração do valor adicionado GRI EC1 | EC3

Riqueza gerada pela atividade empresarial, o valor adicionado distribuído pela Cosern em 2014 foi de R$ 1.010 milhão, número que representa aumento de 23,9% em relação ao ano anterior. Do total, R$ 541,8 milhões foram destinados ao pagamento de impostos, taxas e distribuições. Outros R$ 198,4 milhões foram para remuneração de capitais próprios. A remuneração de capitais de terceiros absorveu R$ 195,4 milhões. Por fim, R$ 74,7 milhões foram destinados ao pagamento de pessoal e de encargos. A companhia oferece aos empregados uma série de planos de benefícios aos colaboradores, que vão de planos de pensão e aposentadoria à assistência médica e participação nos lucros e resultados anuais.

Distribuição da riqueza gerada em 2014



Desempenho ações e dividendos

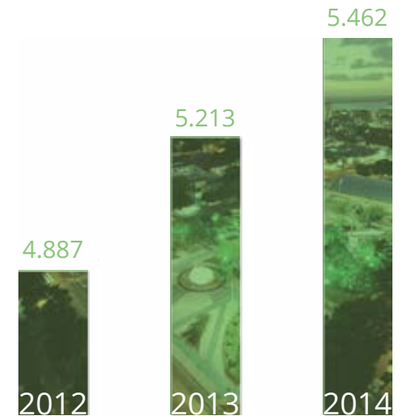
A Cosern tem por política, definida em seu estatuto, o pagamento de ao menos 25% do lucro líquido aos acionistas, após a constituição de 5% de reserva legal. As ações preferenciais, no entanto, tem direito a dividendos 10% maiores que as ações ordinárias da companhia. Em 2014, a Cosern distribuiu R$ 130,4 milhões aos acionistas, valor que corresponde a 65,7% do lucro.

Desempenho operacional GRI 2.7 | EU27

Em 2014, o mercado de distribuição da Cosern cresceu 4,78%, em relação a 2013, alcançando 5.462 GWh. A participação de clientes cativos no total foi de 85%, ou 4.617,3 GWh. Os 15% restantes (844,7 GWh) correspondem ao mercado livre, que se expandiu 6,4% (51 GWh) puxado por indústrias de petróleo e cimento. Já o crescimento no mercado cativo foi de 4,48%, influenciado principalmente pela expansão do consumo residencial (7,1%) e comercial (6,45%).

Em particular na classe residencial, com participação mais expressiva no total, a variação reflete a adesão de novos clientes ao sistema de distribuição da Cosern, incentivos governamentais à compra de eletrodomésticos e o aumento da renda familiar, como ocorrido em anos anteriores. Afetada pela seca, que comprometeu o nível de reservatórios de água e limitou o uso de sistemas de irrigação que utilizam energia elétrica, a classe rural (9,18% do mercado cativo) apresentou crescimento modesto, de 0,88%. Na classe industrial, o consumo caiu 1,81% com a migração de clientes cativos para outras classes de consumo. Mas registrou-se aumento de 2,72% no volume de energia distribuída quando somados clientes cativos e do mercado livre. Em outras classes, com participação de 15,51% no mercado cativo, o crescimento foi de 1,99%.

Crescimento do volume de energia distribuída (em GWh)



Tiveram ainda papel fundamental no resultado, ações de recuperação de perdas de energia. Em 2013, o índice ficou em 10,69%. Em 2014, caiu para 10,22% (622 GWh) dos 6.085 GWh injetados no sistema pela Cosern — o aumento do volume injetado foi de 4,2%, sobre 2013, com 75,8% do total (4.617 GWh) destinados ao mercado cativo e regulado e 13,9% (845 GWh) ao mercado livre.

Para atender a demanda, a Cosern contratou no ano 5,56% mais energia que em 2013, chegando a 5.522,36 GWh. Havia inicialmente a perspectiva de que o percentual de crescimento seria ainda maior. Mas o atraso na entrega e o cancelamento da concessão de usinas de geração com as quais a companhia tinha firmado contratos afetou o fornecimento e causou um déficit contratual de 2,08%, um lastro regulatório de 12,81% e um saldo final de 10,74%. Em função da crise hídrica e do condomínio virtual, o custo médio acumulado pago pela energia também subiu. Passou de R$ 142,02/MWh, em 2013, para R$ 208,29/MWh, valor que representa alta de 46,66%.

Arrecadação GRI EU27

Indicador da eficácia de cobrança da companhia, o Índice de Arrecadação (IAR) da Cosern ficou em 99,63%, em 2014. Na prática, resultados abaixo de 100% significam que a empresa colocou no bolso, com a venda de energia e a cobrança de contas atrasadas, menos do que o valor total das contas emitidas no ano. Considerando o percentual médio de receitas irrecuperáveis na revisão tarifária de 2013, reconhecido pela Aneel, de 0,87%, porém, o resultado superou os 99,13% previstos e é considerado positivo por gerar valor aos acionistas da empresa.

Em 2014, a Cosern realizou 176.283 cortes no fornecimento de energia por falta de pagamento e efetuou 165.198 religamentos, após o pagamento de faturas pendentes.

Entre os motivos que levaram à queda do IAR, de 102,2%, em 2013, para um patamar mais baixo, em 2014, estão o aumento das contas de luz com o reajuste tarifário de 12,74%, que potencializou a diferença entre os valores faturados e a arrecadação; o aumento do faturamento com a cobrança de ICMS TIF retroativo (Termo de Intimação Fiscal 19.799) e da diferença de ICMS sobre a Subvenção CDE relativa ao período de fevereiro à novembro de 2013, e a redução em 6% dos cortes anuais, que levou a um déficit de arrecadação de R$ 4,8 milhões.

Índice de arrecadação (%)

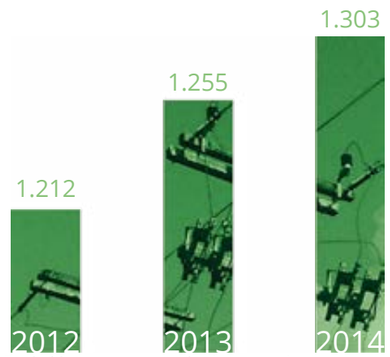
O ano foi marcado ainda pelo avanço de projetos desenhados para melhorar a eficiência da arrecadação e reduzir custos operacionais da área. Um dos destaques foi a adoção do Programa de Carteiras de Cobrança. Trata-se de um sistema automatizado que considera o perfil e o histórico de pagamento de cada cliente na hora de enviar a conta. Dependendo do padrão de comportamento, é usado um tipo diferente de abordagem para minimizar o risco de inadimplência. Em paralelo, foram revisados os critérios de uso de ferramentas de cobrança de baixo custo, adotadas na cobrança de clientes de baixo risco, como Unidades de Resposta Audível (URA) e sistemas de envio de mensagem e texto para celular (SMS). Ainda nesse contexto ampliou-se o espectro de contratos enviados pela empresa aos escritórios de assessoria de cobrança — agora, além de dívidas de clientes que já tiveram o serviço cortado, é encaminhada também cobrança de contratados ativos.

Distribuição GRI EU6

A Cosern atua no segmento de distribuição de energia como única concessionária do serviço no Rio Grande do Norte. Atende a 1,3 milhão de clientes, nos 167 municípios do estado. Em 2014, distribuiu 5.462 GWh de energia elétrica, beneficiando cerca de 3,4 milhões de habitantes.

O número de clientes ativos da Cosern aumentou 3,87% em 2014, percentual que equivale a 48.556 novas ligações. Do total, 46.518 clientes integram a classe residencial. Os demais integram a comercial. A classe industrial perdeu 3.255 clientes e, as demais classes, ganharam 1.039, em relação a 2013.

Número de clientes ativos*



** Excluído consumo próprio e suprimento*

Para atender ao crescimento da demanda e melhorar a qualidade e a confiabilidade do sistema, a companhia investiu R$ 201 milhões em 2014. O valor inclui Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), programas de melhoria do atendimento aos clientes e outras ações na esfera administrativa.

No desenvolvimento dos estudos de planejamento do sistema elétrico são utilizados procedimentos da própria Empresa e adotados os Procedimentos de Distribuição (PRODIST), preconizados pela ANEEL, considerando as seguintes premissas:

1. Níveis e Variação de tensão - o sistema é planejado admitindo-se níveis e variações de tensão estabelecidos Módulo 8 do PRODIST;

2. Níveis de carregamento de linhas de alta tensão - os carregamentos dessas linhas limitam-se aos valores de capacidade operativa;

3. Níveis de carregamento de linhas de média tensão - os carregamentos das linhas de média tensão urbana em que há possibilidade de transferência de carga entre alimentadores circunvizinhos a rede é planejada para 70% da capacidade dos cabos; já para áreas rurais a rede é planejada para 90% da capacidade dos cabos;

4. Níveis de carregamento de transformadores de alta tensão - em condições normais, admite-se a capacidade nominal do equipamento;

5. Níveis de carregamento de transformadores de média tensão - em condições normais, admite-se sobrecarga de até 40%;

6. Aspectos Ambientais – todas as obras são avaliadas em seus aspectos ambientais, principalmente quanto a possíveis interferências em áreas de restrição ambiental, como, unidades de conservação, terras indígenas, florestas e outros ecossistemas importantes.

Com os investimentos, a Cosern terminou o ano com 2.317 km de linhas de transmissão, 50.575 km de linhas de distribuição, 83 transformadores de força, 46.894 transformadores de distribuição, 61 subestações e potência instalada de 1406 MVA.

Perdas GRI EU12

No que diz respeito aos investimentos, atenção particular foi dada pela companhia à redução de perdas de energia. Entre as principais ações com o objetivo de minimizá-las, foram realizadas 66 mil inspeções, que resultaram na identificação de 19 mil defeitos ou fraudes na rede. A Cosern também substituiu 22.567 medidores eletromecânicos trifásicos por equipamentos eletrônicos similares e instalou 444 estações remotas de telemedição. Um total de 1.156 consumidores do Grupo B foi blindado com rede de distribuição aérea transversal (DAT) e sistemas de medição centralizada (SMC) e 175.009 clientes do Grupo B passaram por avaliação prévia.

INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE ANEEL
(DADOS TÉCNICOS - INSUMOS, CAPACIDADE DE PRODUÇÃO, VENDAS, PERDAS)

Perdas	2014	2013	2012
Perdas elétricas globais (GWh)	621,97	623,80	628,02
Perdas elétricas – total (%) sobre o requisito de energia	10,22	10,69	11,43
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	8,72	8,98	8,68
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	1,50	1,71	2,75

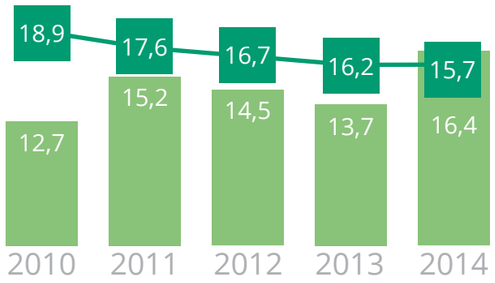
A execução do plano de perdas, com investimentos de R$ 16,9 milhões, permitiu a recuperação, em 2014, de 22.988 MWh de energia. Foram agregados outros 51.734 MWh. O índice de perdas técnicas, indicador do volume de energia perdida no transporte do ponto de geração até o consumidor final, ficou em 8,72%, depois de alcançar 8,98% no ano anterior. As perdas não técnicas, causadas por ligações clandestinas, erros de cadastro e de medição, foi de 1,50%, ante 1,71%, em 2013. Com isso, o índice de perdas ficou em 10,22%, abaixo dos 10,69% de 2013.

Contribuiu ainda para a redução de perdas, destacam-se a execução quase total dos planos de manutenção das redes de transmissão e distribuição da companhia, com índices de conclusão de 98,31% e 98,16%, respectivamente. O trabalho incluiu a troca de 279,4 quilômetros de cabos nus por cabos multiplexados com proteção externa, a instalação de 8.177 isoladores de suspensão e a manutenção de 1.181 circuitos secundários, além da poda de 103.816 árvores.

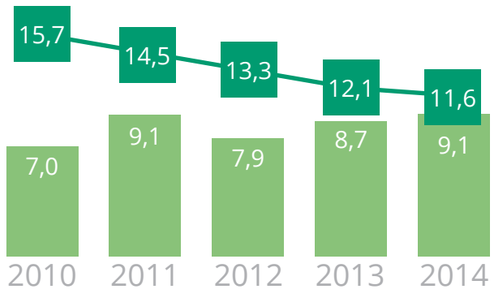
Qualidade GRI EU28 | EU29

Apesar do aumento do volume de investimentos, o ritmo de expansão da rede levou a Cosern a registrar piora em um dos dois principais indicadores usados pela ANEEL para medir a qualidade e confiabilidade do fornecimento de energia elétrica, o de Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor (DEC). Em 2014, o DEC da companhia ficou em 16,43 horas e superou em 5% a meta global definida pela ANEEL, de 16,15 horas. O indicador de Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor (FEC), porém, foi de 9,08 interrupções, 20% abaixo do índice de 12,08 estabelecido como referência pela agência reguladora do setor para o ano de 2014. Em 2014, o Tempo Médio de Atendimento (TMA) da Cosern foi de 180,97 minutos. As despesas com multas regulatórias somaram R$ 2,3 milhões no período.

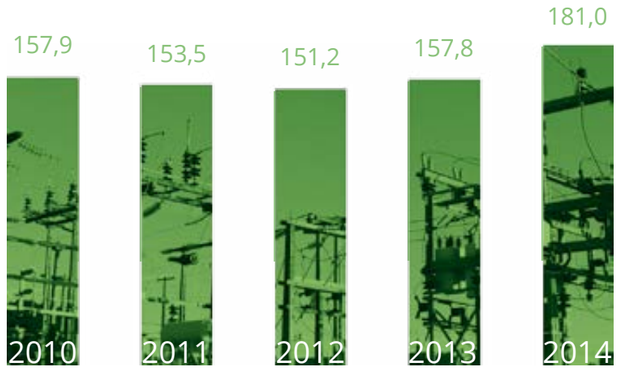
DEC

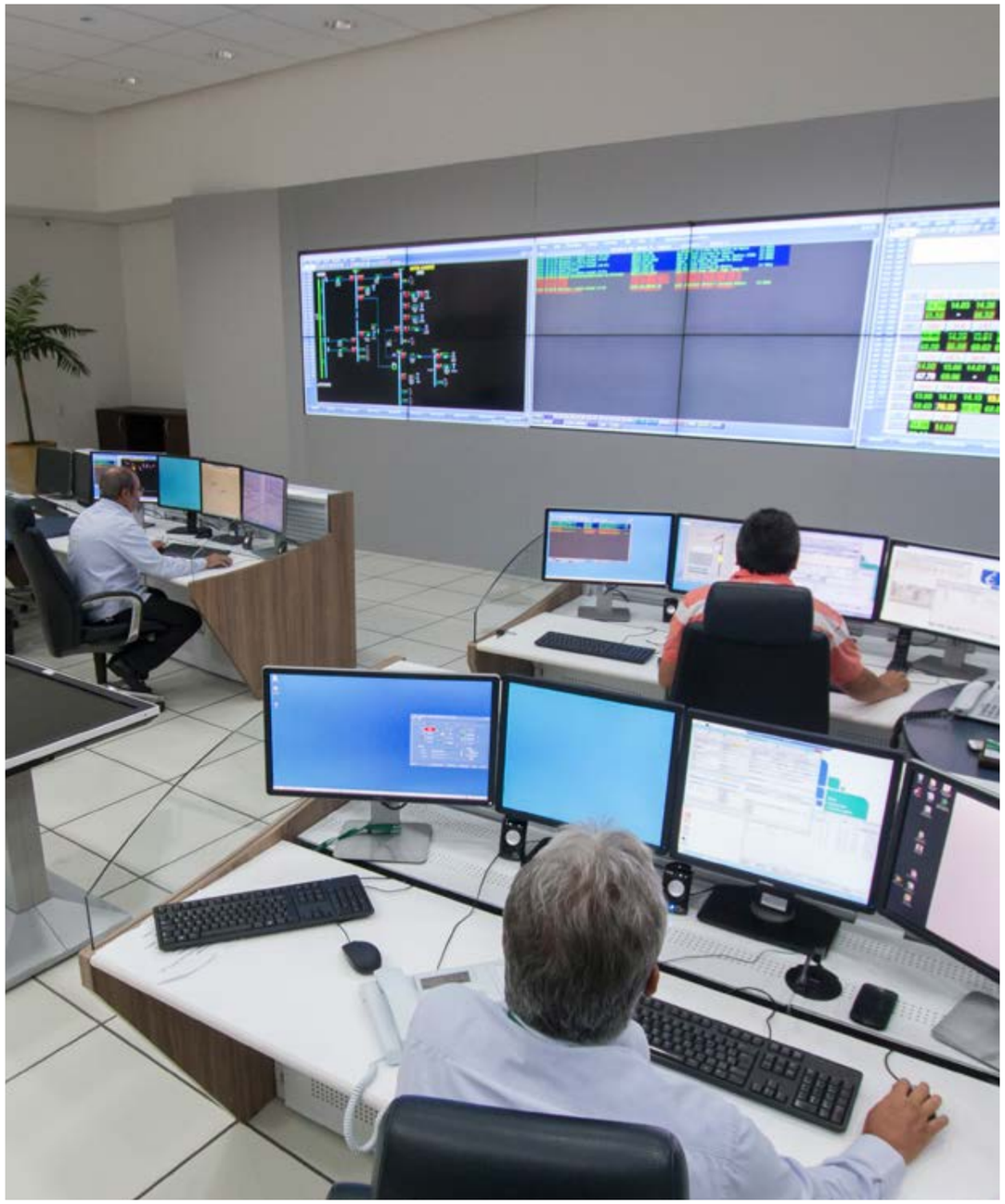


FEC



TMA (Tempo Médio de Atendimento) - Minutos





Considerações finais

A adoção de uma estratégia acertada, em linha com os compromissos de sustentabilidade do Grupo Neoenergia, associada ao comprometimento de suas equipes de colaboradores, garantiram à Cosern resultados econômico-financeiros que à colocam em posição e destaque no setor, em 2014, e permitirão que continue a contribuir para o desenvolvimento da regiõe onde atua.

ÍNDICE REMISSIVO GRI GRI 3.12

A Cosern 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 desesmepnho do suplemento setorial	Resultado	Responder a um mínimo de 10 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desemprenho: social, econômico e ambiental.		Responder a um mínimo de 20 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desemprenho: 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	10	
1.2	Principais impactos, riscos e oportunidades	Reportado	20, 49	
2	**PERFIL ORGANIZACIONAL**			
2.1	Nome da Organização	Reportado	7, 12	
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Reportado	12	
2.3	Estrutura organizacional	Reportado	12	
2.4	Localização da sede da organização	Reportado	12, 96	
2.5	Atuação geográfica	Reportado	4, 12	
2.6	Natureza Jurídica	Reportado	12	
2.7	Mercados atingidos	Reportado	12, 55	
2.8	Porte da Organização	Reportado	12, 51, 52	
2.9	Principais mudanças no ano	Reportado	52	
2.10	Prêmios	Reportado	7	
EU1	Capacidade instalada, discriminada por fonte de energia e PRIMÁRIA regime regulatório	ND	-	
EU2	Produção líquida de energia, por fonte de energia primária	Não gera Energia.	-	
EU3	Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais.	Reportado	24	
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório	Reportado	6	
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	11	
3.2	Relatório anterior	Reportado	11	
3.3	Periodicidade	Reportado	11	
3.4	Dados para contato	Reportado	11	
	Escopo e limite do relatório			
3.5	Definição de Conteúdo	Reportado	11	
3.6	Limites do relatório	Reportado	11	
3.7	Limitações sobre o escopo e limites do relato	Reportado	11	
3.8	Base para a elaboração do relatório	Reportado	11	
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	Reportado	11	
3.10	Consequências de reformulações de informações	Reportado	11	
3.11	Mudança Significativas	Reporttado	11	
	Sumário de conteúdo da GRI			
3.12	Sumário GRI	Reportado	60	
	Verificação			
3.13	Verificação externa	Reportado	11	
4	**GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO**			
	Governança			
4.1	Estrutura de Governança	Reportado	13, 30	
4.2	Identificação dos principais executivos	Reportado	13	

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
4.3	Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes	Reportado	13	
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança.	Reportado	13	
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	13	
4.6	Processos no mais alto órgão de governança para evitar conflitos de interesse	Reportado	13	
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	7, 30	
4.9	Atuação do Conselho na avaliação do desempenho de sustentabilidade	Reportado	13	
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	7
4.12	Cartas, princípios e iniciativas	Reportado	16	
4.13	Participação em associações	Reportado	16, 18	
	Engajamento dos stakeholders			
4.14	Relação das partes interessadas engajadas pela organização	Reportado	15	
4.15	Identificação das partes interessadas	Reportado	15	
4.16	Engajamento das partes interessadas	Reportado	15	
4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento das partes interessadas e medidas adotadas pela organização	Reportado	11, 15	
	INDICADORES DE ASPECTO ECONÔMICO			
	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	54	
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	Reportado	54	
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	Reportado	51	
	Presença no mercado			
EC5	Salário mais baixo comparado ao salário mínimo local	Reportado	36	1, 6
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Parcial	22	
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros da alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	Não há política para a contratação de membros da alta gerência recrutados na comunidade local.	-	6

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
	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	20, 21, 24, 28, 29, 45, 52	
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	56	
EU7	Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial.	Reportado	45	
EU8	Atividades e despesas referentes a pesquisa e desenvolvimento visando a confiabilidade do fornecimento de eletricidade e a promoção do desenvolvimento sustentável.	Reportado	21	
EU9	Disposição na desativação de plantas nucleares	NA - Não Gera Energia.	-	
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	NA - Não Gera Energia.	-	
EU12	Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia.	Reportado	57	
	INDICADORES AMBIENTAIS			
	Materiais			
EN1	Materiais usados por peso ou volume	Reportado	43	8
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	Reportado	42	8, 9
	Energia			
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	Reportado	42	8
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	Reportado	45	8
EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	Reportado	45	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	20, 45	8, 9
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	Reportado	45	8, 9
	Água			
EN8	Total de retirada de água por fonte	Reportado	44	8, 9
EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	Reportado	44	8
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	ND	-	8, 9
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	Reportado	42	8

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
	Biodiversidade			
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	42	8
EU13	Biodiversidade de habitats de substituição	NA - Em razão de não realizar atividades passíveis de compensação nesses habitats, a Cosern não mantém programas de substituição.	-	
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	NA - não realizou atividades passíveis de compensação no período relatado.	-	7, 8
EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade	Reportado	42	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	Ver Anexo A	94	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.	-	7, 8, 9
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 as frotas de veículos nas distribuidoras.	-	8
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, 9
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.	-	
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	Reportado	45	
EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	Não houve	-	
EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basiléia – Anexos I, II, III e VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	Reportado	45	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 - O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações para o próximo ano.	-	7, 8
	Produtos e serviços			
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços	Reportado	42	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

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
	Conformidade			
EN28	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não houve	-	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
	Geral			
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	Reportado	42	7, 8, 9
	INDICADORES LABORAIS			
	Emprego			
LA1	Trabalhadores por tipo de emprego contrato de trabalho e região	Reportado	36	
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	Reportado	39, 40	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	36	
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	30, 37	
EU15	Porcentagem de empregados com direito a aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos, discriminada por categoria funcional e região.	ND	-	
EU16	Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e sub-contratados.	Reportado	31, 34	
	Relações Trabalhistas			
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	Reportado	37	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	31	1, 2, 3

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
	Saúde e segurança no trabalho			
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região	Reportado	31	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	31	1
LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	Reportado	31	1
	Treinamento e educação			
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, por categoria funcional	Reportado	36	
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e fim da carreira	Reportado	37	
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho	Reportado	36, 37	
	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	Reportado	31	1, 6
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	Reportado	37, 39	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	ND - 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	22	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	30, 39	2
	Não-discriminação			
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Reportado	39	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	Reportado	39	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	22	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	22	2, 4

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
	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	Reportado	20, 30	1
	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	29	
EU19	Participação de stakeholders em processos decisórios relacionados a planejamento energético de desenvolvimento de infra-estrutura.	Reportado	29	
EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento.	Reportado	28	
EU22	Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização	Reportado	28	
SO9	Operações com impacto negativo significativo potencial ou atual na comunidade local	Reportado	22, 30, 31, 34, 42, 43	
SO10	Medidas de prevenção e mitigação implementadas nas operações com impacto negativo potencial ou atual na comunidade local	A empresa busca na implantação de suas subestações e linhas de distribuição locais e traçados que não interfiram com núcleos populacionais, como também que não interfiram significativamente com o meio ambiente.	-	
	Corrupção			
SO2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	Reportado	30	10
SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização	Reportado	30	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	16	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

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
	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.	-	
	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.	Para atender situações emergenciais, as distribuidoras do Grupo Neoenergia dispõem de planos de contingenciais e de emergência; e equipes treinadas e equipadas de brigadistas para restabelecimento rápido da rede elétrica em atendimento as normas técnicas que define procedimentos e responsabilidades do Sistema de gestão Coelba.	-	
	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	34	
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	Reportado	34	
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	24, 26	
	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	Reportado	27	

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
	Privacidade do Cliente			
PR8	Número de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados dos clientes	Reportado	25	
	Conformidade			
PR9	Multas por não conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços	Reportado	25	
	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	28	
EU26	Percentual da população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados.	Reportado	28	
EU27	Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento	Reportado	55	
EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia	Reportado	57	
EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia	Reportado	57	
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	34	

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 2 | Assegurar a não participação da empresa em violações aos direitos humanos	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 **Educação** Parceria com o Instituto Ayrton Senna Parceria com a Fundação Abrinq Projeto Selo UNICEF Município Aprovado	**Sociedade** Campanhas de doação para Legião da Boa Vontade (LBV), Liga Norteriograndense Contra o Câncer, Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) Tarifa Social Semana de Segurança Abradee **Cultura** Apoio a projetos culturais **Saúde** Benefícios Programa Energia da Vida Jornada Comportamento Seguro
Direitos do Trabalho	3 | Apoiar a liberdade da associação e reconhecer o direito à negociação coletiva 4 | Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório 5 | Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva 6 | Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego	Código de Ética Comitê de Ética Comitê de Saúde e Segurança Missão, Visão e Valores Política de Sustentabilidade Canais confidenciais de denúncia de irregularidades Relacionamento com o Sindicato dos Trabalhadores na Indústria Energética e Empresas Prestadoras no Serviço Elétrico do Rio Grande do Norte Acordo Coletivo de Trabalho Auditorias integradas de Saúde, Segurança, Trabalhista e Previdenciária nas Empresas Prestadoras de Serviço Jornada Comportamento Seguro	Neocontrole Saúde e qualidade de vida Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) Programa Energia da Vida: ginástica laboral, massagem terapêutica, academia de ginástica, clube de corrida, etc. Campanha de Vacinação contra a gripe Benefícios
Meio Ambiente	7 | Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais 8 | Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental 9 | Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis	Política de Meio Ambiente Política de Sustentabilidade Missão, Visão e Valores Código de Ética Programa de logística reversa Logisverde Uso de papel com certificação FSC nas faturas de energia elétrica Gestão ambiental Certificação do Sistema Ambiental (SGA) pela ISO 14001 Projetos de P&D com foco em meio ambiente Projetos de Eficiência Energética Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT)	Semana do Meio Ambiente Projeto Gestão e Manejo da Vegetação Reposição Florestal Educação para o consumo consciente Doação de eletros eficientes (refrigeradores e lâmpadas) Projeto Vale Luz Projeto Educação com Energia Projeto Lâmpada LED Projeto Selo UNICEF Município Aprovado
Anticorrupção	10 | Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno	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	2012
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	1.303.613	1.255.060	1.212.163
Número de Consumidores Atendidos – Livres	23	23	20
Número de Localidades Atendidas (municípios)	167	167	167
Número de Empregados Próprios	747	737	737
Número de Empregados Terceirizados	1.974	1.649	1.754
Número de Escritórios Comerciais	169	169	169
Energia Gerada (GWh)	0	0	0
Energia Comprada (GWh)	5.222,22	4.943,11	4.843,89
1) Itaipu	0	0	0
2) Contratos Inicias	0	0	0
3) Contratos Bilaterais	770,88	762,12	764,21
3.1) Com Terceiros	770,88	762,12	764,21
3.2) Com Parte Relacionada	0	0	0
4) Leilão[1]	0	0	0
5) PROINFA	110,15	108,05	106,34
6) CCEAR[2]	4.297,06	4.029,76	3.645,05
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	44,14	43,18	328,30
Perdas Elétricas Globais (GWh)	621,97	623,80	628,02
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	10,22	10,69	11,43
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	8,72	8,98	8,68
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	1,50	1,71	2,75
Energia Vendida (GWh)	4.611,89	4.414,27	4.165,33
Residencial	1.932,56	1.804,82	1.635,58
Industrial	519,07	528,63	567,25
Comercial	1.025,66	963,50	896,83
Rural	424,02	420,34	407,28
Poder Público	283,16	282,27	248,13
Iluminação Pública	171,27	159,17	155,27
Serviço Público	256,15	255,55	254,98
Subestações (em unidades)	61	60	59
Capacidade Instalada (MVA)	1.406	1.327	1.246
Linhas de Transmissão (em km)	2.317	2.219	2.209
Rede de Distribuição (em km)	50.575	47.553	46.346
Transformadores de Distribuição (em unidades)	46.894	44.966	43.447
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*Nº horas/ano)	3,28	3,33	3,34
Energia Vendida por Empregado (MWh)	6,17	5,99	5,65
Número de Consumidores por Empregado	1.503	1.703	1.645
Valor Adicionado[3] / GWh Vendido	219,05		227,11
DEC	16,43	13,74	14,48
FEC	9,08	8,66	7,91

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

Indicadores Aneel

Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA

Geração de Riqueza (R$ Mil)	2014	2013	2012
	R$ Mil	R$ Mil	R$ Mil
Receita operacional (receita bruta de vendas de energia e serviços)	2.197.281	1.858.513	1.995.094
Fornecimento de energia	1.676.357	1.465.711	1.599.700
Residencial	590.592	526.844	567.802
Residencial baixa renda	157.944	132.016	124.536
Comercial	434.740	374.467	408.629
Industrial	165.713	149.024	184.943
Rural	101.059	80.392	87.352
Iluminação pública	39.442	33.728	37.516
Serviço público	74.468	67.348	78.518
Poder público	112.399	101.892	110.404
Energia de curto prazo	**8.996**	**(6.912)**	**17.724**
Serviços	**511.928**	**399.714**	**377.670**
(-) Insumos (insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(1.300.850)	(1.080.378)	(1.098.431)
Provisão (reversão) para créditos de liquidação duvidosa	**457**	**(6.149)**	**(16.514)**
Resultado não operacional	**-**	**-**	**(4.319)**
(=) Valor adicionado bruto	**896.888**	**771.986**	**875.830**
(-) Quotas de reintegração (depreciação, amortização)	(68.947)	(63.966)	(52.231)
(=) Valor adicionado líquido	**827.941**	**708.020**	**823.599**
+Valor adicionado transferido (receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	182.276	107.457	91.516
(=) Valor adicionado a distribuir	**1.010.217**	**815.477**	**915.115**

Distribuição da Riqueza – Por Partes Interessadas	2014	2013	2012
Empregados	74.725	64.733	54.740
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	541.773	464.143	557.356
Financiadores	195.357	78.932	105.003
Acionistas	198.362	207.669	198.016
(=) Valor adicionado distribuído (total)	1.010.217	815.477	915.115

Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais	2014	2013	2012
Tributos/taxas/contribuições			
ICMS	378.509	313.749	330.314
PIS/PASEP	16.921	14.508	18.751
COFINS	79.690	66.829	86.366
ISS	780	766	991
IR corrente	5.800	(1.671)	13.177
IR diferido	1.207	10.364	(8.703)
CSSL corrente	14.113	14.692	20.249
CSSL diferida	2.159	2.057	(5.394)

Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA

Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais	2014	2013	2012
Tributos/taxas/contribuições			
Amortização ágio e reversão PMIPL	8.115	8.037	8.334
INSS (sobre folha de pagamento)	9.664	9.353	8.776
Outros (CPMF, IPVA, IPTU)	717	836	701
Encargos setoriais			
RGR	5	1.169	11.545
CCC	-	2.553	41.056
CDE	4.858	2.882	10.284
CFURH	-	-	-
TFSEE	2.146	2.560	2.541
ESS	-	-	-
P&D	11.974	11.495	14.840
Proinfa	5.115	3.964	3.528
Encargos CBEE	-	-	-
Valor distribuído para o governo	**541.773**	**464.143**	**557.356**

Inadimplência Setorial	2014	2013	2012
Energia comprada (discriminar)	-	-	-
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	2012
Expansão da Distribuição/ Transmissão (expansão reforço)	96.283	80.392	84.473
Renovação da Distribuição/Transmissão	51.335	41.200	38.008
Subtransmissão	30.520	30.533	34.465

Outros Indicadores	2014	2013	2012
Receita Operacional Bruta (R$)	2.197.281	1.858.513	1.995.094
Deduções da Receita (R$ Mil)	(609.607)	(504.784)	(576.759)
Receita Operacional Líquida (R$ Mil)	1.587.674	1.353.729	1.418.335
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R$ Mil)	(1.345.677)	(1.141.709)	(1.179.807)
Receitas Irrecuperáveis (R$ Mil)*	-	-	-
Resultado do Serviço (R$ Mil)	241.997	212.020	238.528
Resultado Financeiro (R$ Mil)	(12.241)	29.128	(12.849)
IRPJ/ CSSL (R$ Mil)	(31.394)	(33.479)	(27.663)
Lucro Líquido (R$ Mil)	198.362	207.669	198.016
Juros sobre o Capital Próprio (R$ Mil)	35.721	38.949	36.195
Dividendos Distribuídos (R$ Mil)	130.443	127.200	14.438
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R$ Mil)	29,1	25,8	28,3
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R$ Mil)	1.108	962	1.118
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	46,0	43,9	45,9

Indicadores Aneel

Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA

Outros Indicadores	2014	2013	2012
EBITDA (R$ Mil)	310.066	275.087	289.762
Margem do EBITDA (%)	19,5	20,3	20,4
Liquidez Corrente	1,1	1,6	1,1
Liquidez Geral	1,1	1,2	1,1
Margem Bruta (lucro líquido / receita operacional bruta) (%)	9,0	11,2	9,9
Margem líquida (lucro líquido / receita operacional líquida) (%)	12,5	15,3	14,0
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/ patrimônio líquido) (%)	24,1	23,4	27,4
Estrutura de Capital	2014	2013	2012
Capital próprio (%)	55%	58%	55%
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	45%	42%	45%
Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias / Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses)	2%	2%	2%

*Notas: *De acordo com os valores informados para efeito de Revisão tarifária, nos termos do item I.4.2 da Resolução Normativa no 234, de 7 de novembro de 2006.*

Indicadores Sociais Internos - Empregados/Empregabilidade/Administradores

a) Informações gerais	2014	2013	2012
Número total de empregados	747	736	737
Empregados até 30 anos de idade (%)	22,89%	19,67%	19,30%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	34,40%	30,53%	27,20%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	14,73%	20,62%	24,70%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	27,98%	29,17%	28,80%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	25,30%	25,64%	26,10%
Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	23,68%	25,00%	22,00%
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	12,05%	11,80%	12,50%
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	43,24%	45,05%	45,52%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	42,11%	47,50%	48,78%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	10,04%	8,96%	4,30%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	3,21%	3,39%	3,10%
Empregados portadores de deficiência	31	21	23

b) Remuneração, benefícios e carreira (R$ Mil)	2014	2013	2012
Remuneração			
Folha de pagamento bruta	59.768	55.184	67.450
Encargos sociais compulsórios	27.918	25.966	18.125
Benefícios			
Educação	1.084	1.199	1.169
Alimentação	5.276	4.854	4.521
Transporte	287	362	351
Saúde	2.971	2.523	2.132
Fundação	2.834	2.759	2.672
Segurança e saúde no trabalho	238	257	1.263

Indicadores Sociais Internos - Empregados/Empregabilidade/Administradores

b) Remuneração, benefícios e carreira (R$ Mil)	2014	2013	2012
Capacitação e desenvolvimento profissional	541.838	834.600	1.082,00
Auxílio creche	572	472,05	383
Participação nos lucros ou resultados	10.382	7.416	5.581
Incentivo a aposentadoria e PIDV	0	0	0
Outros (Esporte, Cultura, Seguro de vida em grupo, Auxílio funeral, Auxílio moradia, Auxílio filho excepcional)	2.401	1842	1.925

c) Participação nos resultados	2014	2013	2012
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R$ Mil)	10.382	7.416	5.581
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	17,37%	13,44%	8,27%
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	0,00435157% (Ações ON) 0,00335923% (Total Ações)	0,004%	1%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	20,26	13,92	23,07
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	9,52	10,03	7,66

d) Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários (R$)	2014	2013	2012
Até R$ 1.600,00	22,76%	17,37%	19,97%
De R$ 1.600,00 até R$ 2.000,00	9,64%	11,94%	11,69%
De R$ 2.000,00 até R$ 3.000,00	22,62%	24,97%	24,32%
Acima de R$ 3.000,00	44,98%	45,73%	44,02%
Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R$			
Cargos de diretoria (Neoenergia e Presidência Cosern)	18.218,56	18.527,21	15.081,14
Cargos gerenciais (Executivos - Gerentes, Gestores e Superintendentes)	12.479,42	11.521,50	9.639,00
Cargos de Analistas (Analistas)	5.174,86	4.848,64	4.368,08
Cargos técnicos (Técnicos)	3.063,46	3.212,54	3.059,50
Cargos administrativos (Administrativos)	2.473,29	2.358,73	2.188,33
Cargos de produção (Operacionais)	1.583,28	1.659,54	1.546,75

e) Saúde e segurança no trabalho	2014	2013	2012
Média de horas extras por empregado/ano			
Número total de acidentes de trabalho com empregados	16	24	15
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados / contratados	13	18	21
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,021	0,016	0,019
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,74%	1,60%	1,15%
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%)	0	0	0
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0	1	0
Índice TF (taxa de freqüência) total da empresa no período, para empregados	10,97	19,3	11,35
Índice TF (taxa de freqüência) total da empresa no período, para terceirizados/ contratados	3,67	4,91	5,74

Indicadores Aneel

Indicadores Sociais Internos - Empregados/Empregabilidade/Administradores

e) Saúde e segurança no trabalho	2014	2013	2012
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R$ Mil)	0	0	0
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R$ MIL)	0	0	0

f) Desenvolvimento profissional	2014	2013	2012
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados	747	737	737
Ensino fundamental	8,03%	9,23%	10,33%
Ensino médio	49,26%	51,02%	42,66%
Ensino superior	38,15%	35,41%	43,07%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	4,55%	4,34%	3,94%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0%	0%	0%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação R$ (Mil)	834,91	835,80	1.083,88
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	25529	26362	21085

g) Comportamento frente a demissões	2014	2013	2012
Número de empregados ao final do período	747	737	737
Número de admissões durante o período	86	55	49
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	61,33%	34,54%	104,44%
Reclamações trabalhistas			
Montante reinvindicado em processos judiciais (R$ Mil)	45.768	31.393	31.839
Valor provisionado no passivo	28.892	20.768	18.522
Número de processos existentes	253	246	254
Número de empregados vinculados nos processos	747	737	737

h) Preparação para a aposentadoria	2014	2013	2012
Investimentos em previdência complementar (R$ Mil)	2.834	2.759	2.672
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	747	737	737
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	22	16	47

i) Trabalhadores Terceirizados	2014	2013	2012
Número de trabalhadores terceirizados / contratados	1.974	1.649	1754
Custo total (R$ Mil)	ND	ND	nd
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	69,98%	66,57%	69%
Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários Faixas (R$)			
Até 1.000,00	75%	86%	n.d.
De 1.000,01 a 2.000,00	23,69%	13%	n.d.
Acima de 2.000,00	1,31%	1%	n.d.
Perfil da escolaridade – em relação ao total de terceirizados – discriminar (em %)			
Ensino fundamental	26,45%	34%	n.d.
Ensino médio	69,20%	60%	n.d.
Ensino superior, pós-graduação	4,35%	6%	n.d.
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	110	123	178

Indicadores Sociais Internos - Empregados/Empregabilidade/Administradores

i) Trabalhadores Terceirizados	2014	2013	2012
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados / contratados	110	1895	172

j) Administradores	2014	2013	2012
Remuneração e/ou honorários totais (R$ Mil) (A)	103,31	97,00	90,00
Número de Diretores (B)	5	6	5
Remuneração e/ou honorários médios A/B	20,66	16,17	18,00
Honorários de Conselheiros de Administração (R$ Mil) (C)	24,23	30,13	30,20
Número Conselheiros de Administração (D)	5	5	8
Honorários médios C/D	4,85	6,03	3,78

Indicadores Sociais Externos - Clientes/Consumidores

a) Excelência no Atendimento	2014	2013	2012
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total			
Residencial	41,90	40,89	39,27
Residencial baixa renda	12,69	12,15	11,02
Industrial	11,26	11,98	13,62
Comercial	22,24	21,83	21,53
Rural	9,19	9,52	9,78
Poder Público	6,14	6,39	5,96
Iluminação Pública	3,71	3,61	3,73
Serviço Público	5,55	5,79	6,12
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	66,27	66,35	71,44
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades (ABRADEE, Vox Populi e outras) e/ou pesquisas próprias (especificar)	79,2	80,6	76,6%
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas (Call center)	1.756.417	1.670.652	1.823.558
Número de atendimentos nos escritórios regionais	557.088	692.170	692.067
Número de atendimentos por meio da Internet (site)	3.759.351	2.754.521	2.516.049
Número de atendimentos por meio de Totem	175.190	67.596	615
Número de atendimentos por meio de SMS	1.708	106	111
Número de atendimentos por meio de Mobile	71	243	4
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	1,63%	1,82%	3,07
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	5,28	6,16	9
Tempo médio de atendimento (min.)	9,20	8,23	8

Indicadores Aneel

Indicadores Sociais Externos - Clientes/Consumidores

b) Número de reclamações de consumidores encaminhadas	2014	2013	2012
À Empresa	149.313	135.664	100.181
À ANEEL – agências estaduais / regionais	897	1.046	1037
Ao Procon	71	87	184
À Justiça	2.071	2.151	3.025
Reclamações – Principais motivos			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	2,53%	3,19%	8,16%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	0,14%	0,22%	0,25%
Reclamações referentes a interrupções (%)	-	-	-
Reclamações referentes à emergência (%)	80,87%	77,64%	48,39%
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	11,27%	12,21%	27,26%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,08%	0,12%	0,05%
Reclamações por conta não entregue (%)	1,29%	1,06%	2,60%
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	-	-	-
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	1,99%	2,57%	3,41%
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	0,21%	0,28%	0,28%
Outros (especificar) (%)	1,61%	2,70%	9,61%
Reclamações solucionadas			
Durante o atendimento (%)	NA	NA	NA
Até 30 dias (%)	98,06%	88,55%	96,09%
Entre 30 e 60 dias (%)	ND	ND	ND
Mais que 60 dias (%)	ND	ND	ND
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	63,70%	57,69%	53,96%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	65,97%	61,74%	55,94%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor	ND	ND	2

c) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados	2014	2013	2012
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Valor apurado	16,43	13,74	14,48
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Limite	15,67	16,15	16,67
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor apurado	9,08	8,66	7,91
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite	11,61	12,08	13,26

Indicadores Sociais Externos - Clientes/Consumidores

d) Segurança no uso final de energia do consumidor	2014	2013	2012
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária	10560	9356	172
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	12	14	11
Reclamações – Principais motivos			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços	3.777	4.326	8.179
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia	213	299	247
Reclamações referentes a interrupções	NA	NA	NA
Reclamações referentes à emergência	120.756	105.329	48.478
Reclamações referentes ao consumo/leitura	16.826	16.565	27.306
Reclamações referentes ao corte indevido	126	162	46
Reclamações por conta não entregue	1.931	1.439	2.603
Reclamações referentes a serviço mal executado	NA	NA	NA
Reclamações referentes a danos elétricos	2.966	3.492	3.414
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia)	315	386	284
Outros (especificar) = Tipologias ANEEL: Tarifas, Faturas, Atendimento, Indisponibilidade de Agência/Postos e Canais de atendimento/Atend. Telefônico/Serviço de Arrecadação, Alteração Cadastral , Custo de Disponibilidade, Outros	2403	3666	9624

Reclamações – Principais motivos	2014	2013	2012
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	2,53%	3,19%	8,16%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	0,14%	0,22%	0,25%
Reclamações referentes a interrupções (%)	-	-	-
Reclamações referentes à emergência (%)	80,87%	77,64%	48,39%
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	11,27%	12,21%	27,26%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,08%	0,12%	0,05%
Reclamações por conta não entregue (%)	1,29%	1,06%	2,60%
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	-	-	-
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	1,99%	2,57%	3,41%
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	0,21%	0,28%	0,28%
Outros (especificar) (%) = Rec Atendimento, Obras, cobrança, impactos Ambientais, Outros Danos, Arrecadação e Cadastro	1,61%	2,70%	9,61%

Indicadores Sociais Externos - Fornecedores

a) Seleção e avaliação de fornecedores	2014	2013	2012
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%)	100%	100%	100%
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 (%)	ND	ND	ND

b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores	2014	2013	2012
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	ND	ND	ND
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	ND	ND	ND

Indicadores Aneel

Indicadores Sociais Externos - Comunidade

a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2014	2013	2012
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa	ND	ND	ND
Número de melhoras implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade	ND	ND	ND

b) Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros	2014	2013	2012
Montante reinvidicado em processos judiciais (R$ mil)	31.129	94.622	77.536.561
Valor provisionado no passivo (R$ Mil)	4.247	5.036	3.524.916
Número de processos judiciais existentes	66	66	132
Número de pessoas vinculadas nos processos	ND	ND	ND

c) Tarifa de Baixa Renda	2014	2013	2012
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda	400.858	386.801	376.476
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	30,75%	36,27%	36,36%

d) Envolvimento da empresa com ação social	2014	2013	2012
Recursos aplicados em educação (R$ Mil)	160	57	94
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R$ Mil)	0	0	0
Recursos aplicados em cultura (R$ Mil)	3.901	3.315	2.848
Outros recursos aplicados em ações sociais (R$ Mil)	210	400	277
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa (R$ Mil)	4.861	6.216	5.043
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)	ND	ND	ND
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie (%)	ND	ND	ND
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio (%)	0	0	0
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%)	0	0	0
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários	0	0	0
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento “baixa renda” (%)	ND	ND	ND

e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet)	2014	2013	2012
Montante de recursos destinados aos projetos (R$ Mil)	708	180	93
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	3	1	1
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R$ Mil)*	500	180	93

** Projeto: NATAL EM NATAL 2014. Beneficiário: Fundação Cultural Capitania das Artes - CNPJ: 70.302.401/0001-81.*

f) Envolvimento da empresa em projetos culturais (Leis Câmara Cascudo e Audio Visual)	2014	2013	2012
Montante de recursos destinados aos projetos (R$ Mil)	3.066	2.882	2.848
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	17	18	16
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R$ Mil)	255	330	350

Indicadores Sociais Externos - Governo e Sociedade

a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2014	2013	2012
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R$ Mil)	0	0	0
Número de iniciativas / eventos / campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças etc.)	74	35	32
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R$ Mil)	484.228,69	465.383,43	23.202,40
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais / total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)	77,64%	49,24%	54,30%
Lei Rouanet	708	180	93
Lei Câmara Cascudo	3.066	2.882	1.945
Lei do Audiovisual	0	0	700
Conselho da Criança e do Adolescente	0	0	0
Universalização	2014	2013	2012
Metas de atendimento	-	-	0
Atendimentos efetuados (no)	19298	18405	0
Cumprimento de metas (%)	-	-	0
Total de municípios universalizados	167	167	0
Municípios universalizados (%)	100	100	0

Programa Luz Para Todos	2014	2013	2012
Metas de atendimento	3629	179	0
Número de atendimentos efetuados (A)	3562	209	0
Cumprimento de metas (%)	98%	117%	0

Programa Luz para Todos	2014	2013	2012
Origem dos Recursos Investidos (R$ Mil)			
Governo Federal			
Conta de Desenvolvimento Energético – CDE	3.528.260,00	5.292.390,00	0
Reserva Global de Reversão – RGR	9.923.235,00	-	
Governo Estadual	-	-	0
Próprios	11.750.272,18	1.906.282,36	0
Outros	0	0	0
Total dos recursos aplicados (B)	25.201.767,18	7.198.672,36	0
O&M	-	-	0
Custo médio por atendimento (B/A)	6.530,98	5.075,97	0

Tarifa Baixa Renda	2014	2013	2012
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	400.858	386.801	376.476
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	30,75%	36,27%	36,36%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R$ Mil)	121.122.571,79	102.548.500,91	95.657.529,54
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial	21,40%	20,62%	18,55%
Subsídio recebido (Eletrobrás), relativo aos consumidores “baixa renda” (R$ Mil)	72.289.784,63	64.461.000,04	60.855.230,61

Indicadores Aneel

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)	583,61	563,63	1.060,33
Com ônus para o consumidor (B)	840,79	226,08	0
Total dos recursos no segmento (C)	1.424,40	789,71	1.060,33
Total de unidades atendidas no segmento (D)	1926	4.541,00	537,00
Recurso médio por consumidor (C/D)	0,74	0,17	1,97
Residencial Baixa Renda			
Sem ônus para o consumidor (A)	5.450,85	5380,93	4.347,96
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	5.450,85	5.380,93	4.347,96
Total de unidades atendidas no segmento (D)	3054	3.766,00	4.314,00
Investimento médio por consumidor (C/D)	1,78	1,43	1,01
População atendida (no habitantes total residencial + baixa renda) (E)	4.478	4.556	5.374
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	1,22	1,18	0,81
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	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
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

Indicadores do Setor Elétrico - Eficiência Energética

Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R$ Mil)	2014	2013	2012
Serviço Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	0	0
Poder Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	572,25	135,40	942,48
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	572,25	135,40	942,48
Total de unidades atendidas no segmento (D)	4	1	1
Investimento médio por consumidor (C/D)	143,06	135,40	942,48
Gestão Energética Municipal			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
Educação – conservação e uso racional de energia			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
Rural			
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 Eficientização Energética (R$ Mil)	2014	2013	2012
Sem ônus para o consumidor	7.447,50	6.306,05	6.350,78
Com ônus para o consumidor	840,79	226,08	0
Total dos recursos	8.288,29	6.532,13	6.350,78

Indicadores Aneel

Indicadores do Setor Elétrico - Eficiência Energética

Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R$ Mil)	2014	2013	2012
Por classes de consumidores			
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	17,19	12,09	16,70
Recursos no segmento "Baixa Renda" sobre Total investido no PEE (%)	65,77	82,38	68,46
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Industrial sobre Total investido no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Rural sobre Total investido no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre total investido no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Serviço Público sobre Total investido no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Poder Público sobre Total investido no PEE (%)	6,90	2,07	14,84
Por tipos de projetos			
Recursos no segmento Gestão Energética sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Educação sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	0

Eficientização Energética	2014	2013	2012
Residencial			
Energia economizada (em MWh) / ano	2811,93	1300	494
Redução na demanda de ponta (em MW)	1219,64	651	173
Custo evitado com a energia economizada (R$ mil)	463,61	215	74
Residencial baixa renda			
Energia economizada (em MWh) / ano	1667,75	3132	3009
Redução na demanda de ponta (em MW)	397,13	679	645
Custo evitado com a energia economizada (R$ mil)	276	565	542
Comercial			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R$ mil)	0	0	0
Industrial			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R$ mil)	0	0	0
Rural			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R$ mil)	0	0	0
Iluminação pública			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R$ mil)	0	0	0
Serviço público			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R$ mil)	0	0	0

Indicadores do Setor Elétrico - Eficiência Energética

Eficientização Energética	2014	2013	2012
Poder público			
Energia economizada (em MWh) / ano	333,9	412	412
Redução na demanda de ponta (em MW)	68,1	302	302
Custo evitado com a energia economizada (R$ mil)	51,11	69	69
Aquecimento solar			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R$ mil)	0	0	0
Eficientização interna (na empresa)			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R$ mil)	0	0	0
Total	**2014**	**2013**	**2012**
Energia economizada (em MWh) / ano	4.814	4.844	3.915
Redução na demanda de ponta (em MW)	1.685	1.631	1.119
Custo evitado com a energia economizada (R$ mil)	790	849	685

Indicadores do Setor Elétrico - P&D

Por temas de pesquisa (Manual de P&D – ANEEL)	Meta 2015	2014	2013	2012
Eficiência energética (A)	0	0	0	0
Fonte renovável ou alternativa (B)	20	73	2130	4
Meio ambiente (C)	496	82	629	810
Qualidade e confiabilidade (D)	60	0	0	18
Planejamento e operação (E)	73	92	64	110
Supervisão, controle e proteção (F)	300	1	0	0
Medição (G)	918	216	88	226
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	0	0	0	0
Novos materiais e componentes (I)	250	0	65	1169
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)	300	0	0	230
Total de investimentos em P&D (K)	2417	464	2976	2567
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0	0	0	0
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,83	15,73	71,57	0,16
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (K) (%)	20,52	17,67	21,14	31,55
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total in-vestido em P&D (K) (%)	2,48	0	0	0,70
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total inves-tido em P&D (K) (%)	3,02	19,83	2,15	4,29
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (K) (%)	12,41	0,22	0	0
Recursos aplicados em Medição (G) sobre Total investido em P&D (K) (%)	37,98	46,55	2,96	8,80
Recursos aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0	0	0	0
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (K) (%)	10,34	0	2,18	45,54
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (K) (%)	12,41	0	0	8,96

Indicadores Aneel

Indicadores do Setor Elétrico - P&D

Projetos de P&D	Valor Previsto (R$)	Valor Realizado (R$)	Status do Projeto
Aplicação de Misturas de Fluidos Biodegradáveis com Óleo Mineral Isolante em Equipamento de 15 kV de Maior Risco e Sensibilidade à Qualidade do Isolante Líquido	1.186.670,00	939.348,32	Concluído
Arranjos Técnicos e Comerciais para a Inserção da Geração Solar Fotovoltaica na Matriz Energética Brasileira	2.359.830,00	2.117.309,29	Em andamento
Resina Hidrorepelente para cobertura de estruturas de concreto, usando resíduos plásticos recicláveis	785.304,00	660.166,94	Em andamento
Metodologias de Revisão Tarifária Periódica das Distribuidoras de Energia Elétrica: análises críticas e novas proposições	131.988,46	128.290,80	Em andamento
Cabeça de série do aferidor de medidores de energia elétrica sem interrupção no fornecimento	2.375.944,00	179.898,89	Em andamento
Estudos preditivos de vida útil de medidores eletrônicos de energia elétrica por inferência estatística de parâmetros de desempenho em ensaios de vida acelerados	39.088,00	16.123,68	Em andamento
SIASE - Sistema de Inteligência Analítica do Setor Elétrico	66.672,46	17.733,86	Em andamento
Pesquisa para identificação e aplicação das melhores práticas em sistemas de proteção de rede de distribuição em baixa tensão	44.601,30	808,53	Em andamento
Metodologia para Proposição de Política Pública e Regulação em Enterramento de Redes Elétricas nas Cidades de Recife, Salvador e Natal	17.825,52	0	Em andamento

Indicadores Ambientais

Recuperação de Áreas Degradadas	2014	2013	2012
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha).	73,4	45,08	13,05
Área preservada / total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)	0,615	0,378	0,110
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha)	ND	ND	ND
- Mudas de árvores doadas e/ou plantadas em projetos de parceria	ND	ND	300
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	3.286	2.830	2.491
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana	34,25%	30,22%	27,31%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R$ Mil)	4.719,00	3.871,00	3.500,00
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	0	0	0
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R$ Mil)	0	0	0

Indicadores Ambientais

Geração e tratamento de resíduos	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)	0,025	0,02	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	0,65	ND	ND
Efluentes			
Volume total de efluentes	ND	ND	ND
Volume total de efluentes com tratamento	ND	ND	ND
Percentual de efluentes tratados (%)	ND	ND	ND
Sólidos			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.)	87	390	ND
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa (em toneladas)	ND	ND	ND
- Papel (em toneladas)	7,6	8,3	4,9
- Aço Galvanizado e ferro (em toneladas)	40,1	51,9	61,5
- Fios e cabos elétricos (em toneladas)	142,2	136,85	150,79
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à em-presa (projeto específico)	ND	ND	ND
Gastos com reciclagem dos resíduos (R$ Mil)	ND	ND	ND
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamen-tos, fios e cabos elétricos)	ND	ND	ND
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R$ Mil)	ND	ND	ND

Manejo de resíduos perigosos	2014	2013	2012
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel)	NA	NA	NA
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa	NA	NA	NA
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras	NA	NA	NA
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.)	ND	ND	ND

Indicadores Aneel

Indicadores Ambientais

Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização	2014	2013	2012
Consumo total de energia por fonte			
Hidrelétrica (em kWh)	2.825.191.084	2.566.592.898	2.908.761.693
Combustíveis fósseis	-	-	-
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.)	2.397.031.463	2.376.521.310	1.935.127.716
Consumo total de energia (em kWh)	5.222.222.547	4.943.114.208	4.843.889.409
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,956104	0,894034	0,99525
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado			
Diesel	0,1329	0,1298	0,1319
Gasolina	0,0904	0,0909	0,0824
Álcool	0	0	0
Gás natural	0	0	0
Consumo total de água por fonte (em m³)			
Abastecimento (rede pública)	3.653	4.278	5.009
Fonte subterrânea (poço)	5.590	7.183	6.879
Captação superficial (cursos d'água)	0	0	0
Consumo total de água (em m³)	9.252	11.461	11.888
Consumo de água por empregado (em m³)	12,13	15,16	15,72
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R$ Mil)	ND	ND	ND

Origem dos Produtos – material de consumo	2014	2013	2012
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela empresa / total de material adquirido	0	0%	0%
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro, etc.)	10,12%	13,05%	9,01%
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros)	0	0%	0%

Educação e conscientização ambiental	2014	2013	2012
Educação ambiental – Na organização			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	50	77	80
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados	6,55%	10,58%	10,60%
Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento	24	154	40
Recursos Aplicados (R$ Mil)	6	8,5	9

Indicadores Ambientais

Educação e conscientização ambiental	2014	2013	2012
Educação ambiental – Comunidade			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	0	0	0
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão	0	0	0
Número de alunos atendidos	0	0	0
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão	0	0	0
Número de professores capacitados	0	0	0
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	0	0	0
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão	0	0	0
Número de alunos atendidos	0	0	0
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão	0	0	0
Recursos Aplicados (R$ Mil)	0	0	0

PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia	Meta	2014	2013	2012
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa	3.000	3.061	3.766	4.314
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda	0,75%	0,76%	1,06%	1,15%
Número de equipamentos eficientes doados				
- Lâmpadas	40.000	45.872	33.407	28.105
- Padrão de Entrada	0	0	0	0
- Geladeiras	3.000	3.054	3.766	4.314
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	0	0	0%	0
Número de profissionais eletricistas treinados pelo programa	0	0	0	0
PEEs Aquecimento solar	0	0	0	0
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	0	0	0	0
PEEs Gestão energética municipal	0	0	0	0
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	0	0	0	0
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão	2,40%	2,40%	8,38%	9,82%

P&D Voltados ao Meio Ambiente	2014	2013	2012
Meio ambiente (C)	82	629	777
Número de Patentes registradas no INPI	-	0	0

Cultura, Esporte e Turismo	2014	2013	2012
Recursos Aplicados (R$ Mil)	ND	ND	ND

Saúde	2014	2013	2012
Recursos Aplicados (R$ Mil)	ND	ND	ND

Balanço Social Ibase

Exercícios findos em 31 de dezembro								
1 - Base de cálculo				**2014**				**2013**
Receita Líquida (RL)				1.587.674				1.353.729
Resultado Operacional (RO)				241.997				212.020
Folha de Pagamento Bruta (FPB)				74.323				70.873
Valor Adicionado Total (VAT)				1.010.217				815.477
2 - Indicadores sociais internos	**R$ mil**	**% sobre FPB**	**% sobre RL**	**% sobre VAT**	**R$ mil**	**% sobre FPB**	**% sobre RL**	**% sobre VAT**
Alimentação	5.276	7,10%	0,33%	0,52%	4.854	6,85%	0,36%	0,60%
Encargos sociais compulsórios	20.296	27,31%	1,28%	2,01%	19.203	27,09%	1,42%	2,35%
Previdência privada	2.986	4,02%	0,19%	0,30%	2.906	4,10%	0,21%	0,36%
Saúde	2.978	4,01%	0,19%	0,29%	2.468	3,48%	0,18%	0,30%
Segurança e saúde no trabalho	1.954	2,63%	0,12%	0,19%	1.416	2,00%	0,10%	0,17%
Educação	1.049	1,41%	0,07%	0,10%	1.199	1,69%	0,09%	0,15%
Cultura	298	0,40%	0,02%	0,03%	215	0,30%	0,02%	0,03%
Capacitação e desenvolvimento profissional	791	1,06%	0,05%	0,08%	1.084	1,53%	0,08%	0,13%
Creches ou auxílio-creche	572	0,77%	0,04%	0,06%	472	0,67%	0,03%	0,06%
Esporte	308	0,41%	0,02%	0,03%	91	0,13%	0,01%	0,01%
Transporte	287	0,39%	0,02%	0,03%	362	0,51%	0,03%	0,04%
Participação nos lucros ou resultados	14.053	18,91%	0,89%	1,39%	7.416	10,46%	0,55%	0,91%
Outros	3.859	5,19%	0,24%	0,38%	3.645	5,14%	0,27%	0,45%
Total - Indicadores sociais internos	**54.707**	**73,61%**	**3,45%**	**5,42%**	**45.331**	**63,96%**	**3,35%**	**5,56%**
3 - Indicadores sociais externos	**R$ mil**	**% sobre RO**	**% sobre RL**	**% sobre VAT**	**R$ mil**	**% sobre RO**	**% sobre RL**	**% sobre VAT**
Educação	160	0,07%	0,01%	0,02%	57	0,03%	0%	0,01%
Cultura	3.901	1,61%	0,25%	0,39%	3.315	1,56%	0,24%	0,41%
Saúde e Saneamento	0	0%	0%	0%	0	0%	0%	0%
Esporte	83	0,03%	0,01%	0,01%	52	0,02%	0%	0,01%
Desenvolvimento Social	210	0,09%	0,01%	0,02%	400	0,19%	0,03%	0,05%
Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	464	0,19%	0,03%	0,05%	2.372	1,12%	0,18%	0,29%
Outros	43	0,02%	0%	0%	20	0,01%	0%	0%
Total das Contribuições para a Sociedade (a)	4.861	2,01%	0,31%	0,48%	6.216	2,93%	0,46%	0,76%
Tributos (Exceto Encargos Sociais) (b)	610.934	252,46%	38,48%	60,48%	508.163	239,68%	37,54%	62,31%
Total - Indicadores sociais externos (a + b)	**615.795**	**254,46%**	**38,79%**	**60,96%**	**514.379**	**242,61%**	**38,00%**	**63,08%**

Exercícios findos em 31 de dezembro								
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	7.410	3,06%	0,47%	0,73%	4.252	2,01%	0,31%	0,52%
Investimento em programas e/ou projetos externos	7.548	3,12%	0,48%	0,75%	6.676	3,15%	0,49%	0,82%
Total dos investimentos em meio ambiente	**14.958**	**6,18%**	**0,94%**	**1,48%**	**10.928**	**5,15%**	**0,81%**	**1,34%**
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:			(X) Não possui Metas ( ) Cumpre de 0 a 50% ( ) Cumpre de 51 a 75% ( ) Cumpre de 76 a 100%				(X) Não possui Metas ( ) Cumpre de 0 a 50% ( ) Cumpre de 51 a 75% ( ) Cumpre de 76 a 100%	

5 - Indicadores do corpo funcional	**2014**	**2013**
Nº de empregados(as) ao final do período	748	737
Nº de admissões durante o período	86	55
Nº de desligamentos durante o período	75	55
Nº de empregados(as) terceirizados	1.974	1.649
Nº de estagiários(as)	75	66
Nº de empregados acima de 45 anos	277	317
Nº de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:		
menores de 18 anos	0	0
de 18 a 35 anos	325	288
de 36 a 60 anos	414	445
acima de 60 anos	9	4
Nº de empregados por nível de escolaridade, segregados por:		
analfabetos	0	0
com ensino fundamental	60	68
com ensino médio	224	243
com ensino técnico	144	133
com ensino superior	285	261
pós- graduados	35	32
Nº de empregados por sexo:		
homens	559	548
mulheres	189	189
% de cargos de chefia por sexo:		
homens	76%	75%
mulheres	24%	25%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	35	32
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	3%	3%
Nº de empregados portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	31	21
Remuneração bruta segregada por:		
Empregados	32.518	31.844
Administradores	3.028	1.900

Balanço Social Ibase

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	40			40		
Nº total de acidentes de trabalho	16			24		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	( ) direção (X) direção e gerência ( ) todos (as) os empregados (as)			( ) direção (X) direção e gerência ( ) todos (as) os empregados (as)		
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	( ) direção e gerência ( ) todos (as) os empregados (as) (X) todos (as) + CIPA			( ) direção e gerência ( ) todos (as) os empregados (as) ( ) todos (as) + CIPA		
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	( ) não se envolve ( ) segue as normas da OIT (X) incentiva e segue a OIT			( ) não se envolve ( ) segue as normas da OIT (X) incentiva e segue a OIT		
A previdência privada contempla:	( ) direção ( ) direção e gerência (X) todos (as) os empregados (as)			( ) direção ( ) direção e gerência (X) todos (as) os empregados (as)		
A participação nos lucros ou resultados contempla:	( ) direção ( ) direção e gerência (X) todos (as) os empregados (as)			( ) direção ( ) direção e gerência (X) todos (as) os empregados (as)		
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	( ) não são considerados ( ) são sugeridos (X) são exigidos			( ) não são considerados ( ) são sugeridos (X) são exigidos		
Quanto à participação dos empregados em programas de trabalho voluntário, a empresa:	( ) não se envolve ( ) apoia (X) organiza e incentiva			( ) não se envolve ( ) apoia (X) organiza e incentiva		
Nº total de reclamações e críticas de consumidores(as):	Na Empresa 149.313	No Procon 71	Na Justiça 2.071	Na Empresa 135.664	No Procon 87	Na Justiça 2.151
% das reclamações e críticas solucionadas	Na Empresa 96,57%	No Procon 9268%	Na Justiça 22%	Na Empresa 93,44%	No Procon 92%	Na Justiça 25%
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça			4.149			2.799
Número de processos trabalhistas:						
Movidos contra a entidade			70			53
Julgados procedentes			39			28
Julgados improcedentes			0			33
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça			157			780
Valor Adicionado total a distribuir (em mil R$)			**Em 2014: 1.010.217**			**Em 2013: 815.477**
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):			**53,63% governo 19,63% acionistas 19,34% terceiros 7,40% colaboradores(a)**			**56,92% governo 25,46% acionistas 9,68% terceiros 7,94% colaboradores(a)**

Exercícios findos em 31 de dezembro
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial
Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações
1. Diagnóstico e identificação das principais causas das reclamações 2. Envolvimento das áreas chaves responsáveis por cada tipo de reclamação 3. Implantação de novos modelos de cartas para respostas das reclamações 4. Realização de Workshops com o atendimento 5. Plano de Ação com as áreas envolvidas 6. Acompanhamento diário dos prazos de respostas das reclamações. 7. Criação / Exclusão dos codes e grupos de codes das reclamações no sistema SAP/CCS 8. Suporte da área de Gestão da Qualidade

7 - Outras informações
CNPJ: 08.324.196/0001-81, setor energético - RN. I. A COSERN já apresenta-se em conformidade com o Decreto no. 3.298/99 (que regulamenta a Lei no. 7.853/89), seção IV, art. 36, sobre o preenchimento dos cargos com pessoas portadoras de deficiência nas empresas com 100 (cem) ou mais funcionários(as). II. As metas estabelecidas para 2013 visam a melhoria contínua das informações, bem como engajamento da empresa com a Responsabilidade Social. III. Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: Bruno Costa Parísio, tel: (84)3215-6177, e-mail: bruno.parisio@cosern.com.br. IV. Esta empresa não utiliza mão-de-obra infantil ou trabalho escravo, não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual de criança ou adolescente e não está envolvida com corrupção. V. Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente. Informações não auditadas.

Anexo A - Espécies em risco de extinção no Rio Grande do Norte GRI EN15

Classe	Ordem	Família	Espécie
Aves	Charadriiformes	Laridae	Thalasseus maximus (Boddaert, 1783) Nome popular: Trinta-réis-real Categoria de ameaça: Vulnerável UF: AL, AM, AP, BA, CE, ES, MA, PA, PB, PE, PR, RJ, RN, RS, SE, SC, SP
Aves	Passeriformes	Emberizidae	Tangara fastuosa (Lesson, 1831) Nome popular: Pintor-verdadeiro Categoria de ameça: Vulnerável UF: AL, PB, PE, RN
Aves	Passeriformes	Thamnophilidae	Herpsilochmus pectoralis (Sclater, 1857) Nome popular: Chorozinho-de-papo-preto Categoria de ameaça: Vulnerável UF: BA, MA, RN, SE
Mamíferos	Carnívora	Felidae	Leopardus pardalis mitis (Cuvier, 1820) Nome popular: Jaguatirica Categoria de ameaça: Vulnerável UF: AL, BA, CE, DF, ES, GO, MA, MG, MS, MT, PB, PE, PI, PR, RJ, RN, RS, SC, SP, TO
Mamíferos	Carnívora	Felidae	Leopardus tigrinus (Schreber, 1775) Nome popular: Gato-do-mato Categoria de ameaça: Vulnerável UF: AL, AM, AP, BA, CE, DF, ES, GO, MA, MG, MS, MT, PA, PB, PE, PI, PR, RJ, RN, RR, RS, SE, SC, SP, TO
Mamíferos	Carnívora	Felidae	Puma concolor greeni (Nelson & Goldman, 1931) Nome popular: Onça-vermelha, suçuarana, onça-parda, puma Categoria de ameaça: Vulnerável UF: AL, BA, CE, MA, PB, PE, PI, RN, SE
Mamíferos	Sirenia	Trichechidae	Trichechus manatus (Linnaeus, 1758) Nome popular: Peixe-boi-marinho Categoria de ameaça: Criticamente em perigo UF: AL, AP, CE, MA, PA, PB, PE, PI, RN
Mamíferos	Xenarthra	Dasypodidae	Tolypeutes tricinctus (Linnaeus, 1758) Nome popular: Tatu-bola Categoria de ameaça: Vulnerável UF: AL, BA, GO, PI, RN
Répteis	Testudines	Cheloniidae	Caretta caretta (Linnaeus, 1758 Nome popular: Cabeçuda, tartaruga-meio- pente Categoria de ameaça: Vulnerável UF: AL, BA, CE, ES, MA, PE, RJ, RN, RS, SE
Répteis	Testudines	Cheloniidae	Chelonia mydas (Linnaeus, 1758) Nome popular: Tartaruga-verde, aruanã Categoria de ameaça: Vulnerável UF: AL, AP, BA, CE, ES, MA, PA, PE, PR, RJ, RN, RS, SE, SC, SP
Répteis	Testudines	Cheloniidae	Eretmochelys imbricata (Linnaeus, 1766) Nome popular: Tartaruga-de-pente Categoria de ameaça: Em perigo UF: AL, BA, ES, PE, RJ, RN, SE, SP
Répteis	Testudines	Cheloniidae	Lepidochelys olivacea (Eschscholtz, 1829) Nome popular: Tartaruga-oliva Categoria de ameaça: Em perigo UF: AL, BA, CE, ES, PE, PR, RJ, RN, SE, SP

Informações corporativas

Conselho de Administração

Marco Geovanne Tobias da Silva – Presidente

Mario José Ruiz-Tagle Larrain – Vice-Presidente

Wilsa Figueiredo – Titular

Solange Maria Pinto Ribeiro – Titular

José Antonio Mendivil Ruas – Titular

Marcia Castro Moreira – Suplente

José Maurício Pereira Coelho – Suplente

Fernando Arronte Villegas – Suplente

Lara Cristina Piau Marques – Suplente

João Paulo Neves Baptista – Suplente

Conselho Fiscal

Fabrício Duque Estrada Meyer Chagas – Titular

Bernardo de Azevedo Silva Rothe – Titular

Ari Sarmento do Valle Barbosa - Titular

Giorgio Bampi – Titular

Rubens André Chagas Brito – Suplente

José Inácio Ramos – Suplente

Carlos Magno Jobim – Suplente

Paulo Roberto Franceschi – Suplente

Diretoria-Executiva

José Roberto Bezerra de Medeiros – Diretor-Presidente

Erik da Costa Breyer – Diretor Financeiro e de Relações com Investidores

Lady Batista de Morais – Diretora de Gestão de Pessoas

Elvira Baracuhy Cavalcanti Presta – Diretora de Planejamento e Controle

José Eduardo Pinheiro Santos Tanure – Diretor de Regulação

Juan Antonio Mendivil Ruas – Diretor de Distribuição

Endereço GRI 2.4

Rua Mermoz, 150 Centro – Natal (RN) CEP: 59.025-250

CNPJ: 08.324.196/0001-81

Inscrição Estadual: 200.551.99-0

PABX: 55 (84) 3215-6100

Atendimento Comercial Tel.: 116

E-mail: cosern@cosern.com.br

Site: www.cosern.com.br

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 Cosern

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

Fotografias | Luciano Lellys, Dário Zalis, Maurício Cuca, Jean Lopes, André Cyriaco, Fernando Chiriboga e Arquivo PRC

cosern
Grupo Neoenergia