cosern
neoenergia
Mais força para a sua vida.

Relatório Anual

de Responsabilidade Socioambiental
e Econômico-Financeiro

2016

Índice

Mensagem da Administração 3

Quem é a Neoenergia 4
Destaques 2016 6
Missão, visão, valores 7

Estratégia e investimentos 8
Investimentos 9
Tecnologia e inovação 10

Governança corporativa 12
Gestão de riscos 13
Comportamento ético 14
Política de sustentabilidade 15

Desempenho econômico 17
Contexto de mercado 17
Resultados operacionais 18
Resultados financeiros 25

Pessoas 29

Sociedade 35

Clientes 40

Fornecedores 44

Meio ambiente 45

Sobre o relatório 49

Indicadores Aneel 52

Sumário de conteúdo da GRI-G4 62

Informações corporativas 69

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO |GRI G4-1|

Em 2016, o Grupo Neoenergia teve um desempenho econômico-financeiro robusto, ainda que num contexto macroeconômico adverso, com pressões sobre custos financeiros e operacionais. O EBITDA consolidado ajustado foi de R$ 2,84 bilhões e o lucro líquido atingiu R$ 487 milhões, excluindo o impacto de eventos não recorrentes resultantes da venda das PCHs abaixo do valor contábil, aumento de 18,45% e 8,44%, respectivamente, comparado com 2015. Com os impactos não recorrentes, obtivemos um EBITDA consolidado de R$ 2,76 bilhões, 15,4% maior que 2015, e um lucro líquido de R$ 383,5 milhões, queda de 14,6% em relação ao ano anterior.

O ano de 2016 também foi marcado por melhoras significativas em indicadores de qualidade e eficiência de nossas distribuidoras e o recorde de geração de nossa usina térmica, impactando positivamente o resultado. O DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor) da Celpe apresentou 18,2% de redução em relação a 2015, e o FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor) caiu 12,3% no mesmo período. Na Coelba e na Cosern o DEC caiu 7,6% e 8,2%, respectivamente. Esses resultados suportaram a obtenção pela Cosern do melhor Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc) do Brasil entre as distribuidoras acima de 400 mil consumidores, enquanto que na Celpe esse mesmo índice subiu 27,8% em relação ao ano passado, fechando o ano de 2016 como o melhor da história da companhia. Na Coelba, destacamos o aumento de 2,71% do índice de arrecadação.

Contribuíram para esses resultados os investimentos da ordem de R$ 3,9 bilhões, sendo R$ 2,9 bilhões em controladas e R$ 1,0 bilhão em coligadas e controladas em conjunto. Do montante total, 61% foram destinados à distribuição, com crescimento de 38,5% em relação ao investido em 2015.

Mesmo com o recuo de 3,6% do PIB, o volume de energia distribuído pelo grupo foi de 38.542 GWh, crescendo 1,93% em relação a 2015, enquanto a energia distribuída do Brasil recuou 0,9% no mesmo período. Na Coelba, esse crescimento foi de 3,59% e na Cosern, de 1,28%, enquanto a Celpe teve um leve recuo de 0,12%.

No segmento de geração, merece destaque o desempenho operacional da UHE Termopernambuco, que teve em 2016 seu recorde de geração bruta de energia, alcançando 4.039 GWh. Em transmissão, destacamos a energização de Potiguar Sul, nossa primeira linha de 500 kV, com 197 quilômetros de extensão e investimento total de R$ 250 milhões.

Refletindo a atuação socioambiental, merece destaque a parceria com o Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef), dentro da iniciativa Selo Unicef Município Aprovado: 112 municípios receberam o selo nos estados da Bahia (28), Pernambuco (35) e Rio Grande do Norte (49), em reconhecimento a ações desenvolvidas para reduzir desigualdades que afetam a vida de milhares de crianças e adolescentes no semiárido brasileiro. Por sua conduta em prol do desenvolvimento sustentável, Coelba, Celpe e Cosern receberam o Selo Energia Sustentável do Instituto Acende Brasil para o período 2017-2019: Celpe na categoria ouro, e Coelba e Cosern na categoria prata.

Por ser uma empresa ética e comprometida com a prevenção e o combate à corrupção, o Grupo Neoenergia foi uma das 25 (entre 195 inscritas) a receber o Prêmio Empresa Pró-Ética 2016, uma iniciativa do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União e do Instituto Ethos.

Essas conquistas não seriam possíveis sem o empenho de nossa força de trabalho. Coroando o esforço de nossos colaboradores, o Grupo Neoenergia está entre as dez melhores empresas do Brasil para iniciar a carreira, segundo o *Guia Você S.*A, e a Cosern sagrou-se bicampeã em dois dos mais importantes prêmios na área de Gestão de Pessoas: eleita pelo segundo ano consecutivo como uma das 35 melhores empresas para se trabalhar no Brasil, pela pesquisa Great Place to Work 2016, e uma das 150 melhores, pelo *Guia Você S.A. 2016*.

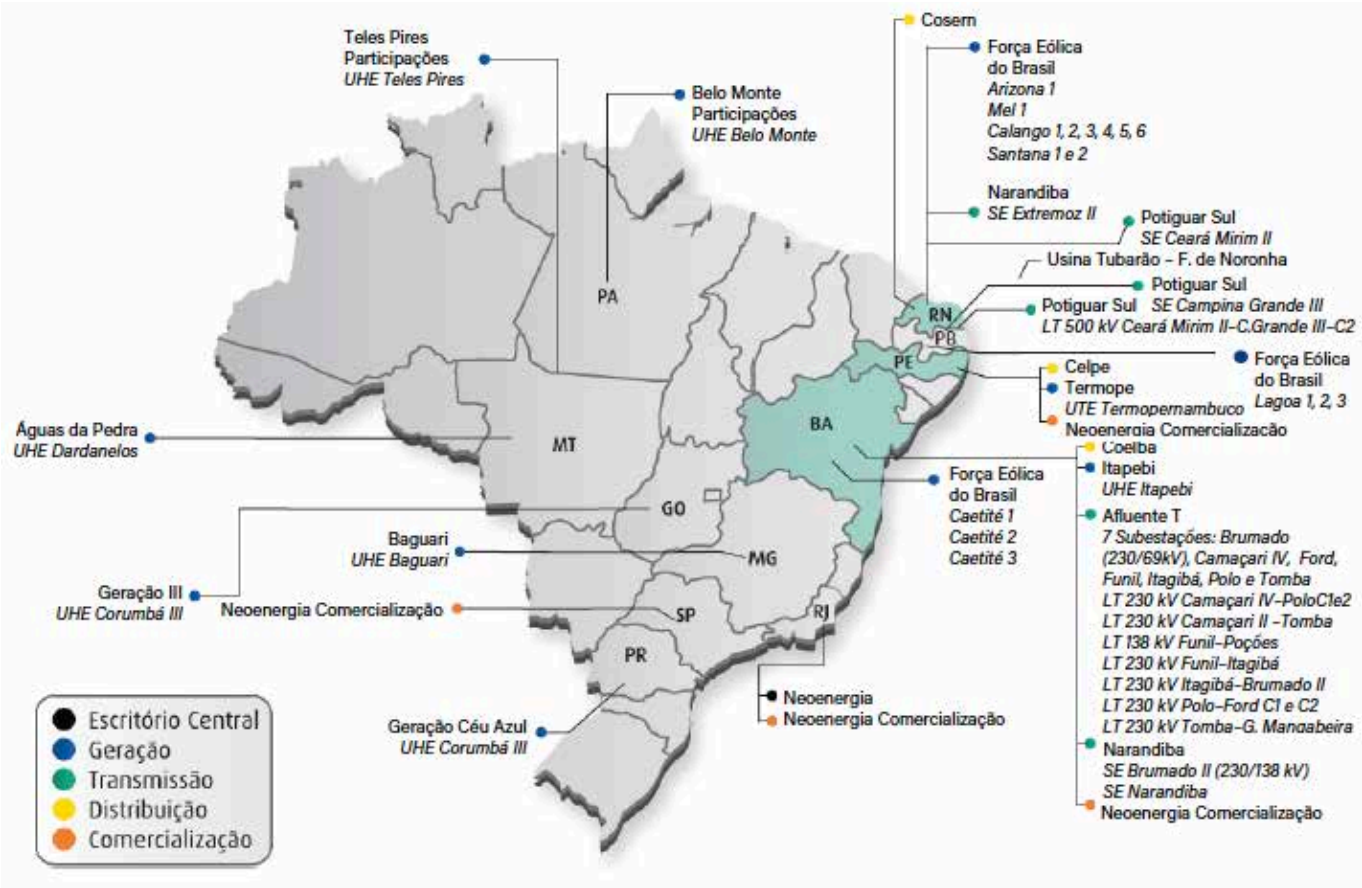
Nosso desempenho em 2016 reitera o compromisso do Grupo Neoenergia com os clientes, por meio da melhoria contínua na gestão de suas operações, seu foco em resultados sustentáveis e sua capacidade de geração de valor para o acionista, mesmo num ambiente de negócios desafiador.

Solange Ribeiro – Diretora-Presidente

QUEM É A NEOENERGIA

A Neoenergia S.A. é uma empresa de energia integrada, com atividades de geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica. É a *holding* do Grupo Neoenergia, maior grupo privado do setor elétrico do Brasil em número de clientes, com 10,8 milhões de consumidores ativos ao final de 2016, atendidos por suas três distribuidoras: Coelba (BA), Celpe (PE) e Cosern (RN). As distribuidoras atuam em regime de concessão e têm sua atuação regulada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), órgão vinculado ao Ministério de Minas e Energia. **|GRI G4-3, G4-4, G4-8|**

PRESENÇA DA NEONERGIA[1] |GRI G4-4, G4-8|



[1] Exclui PCHs e ativos de cogeração vendidos no final de 2016

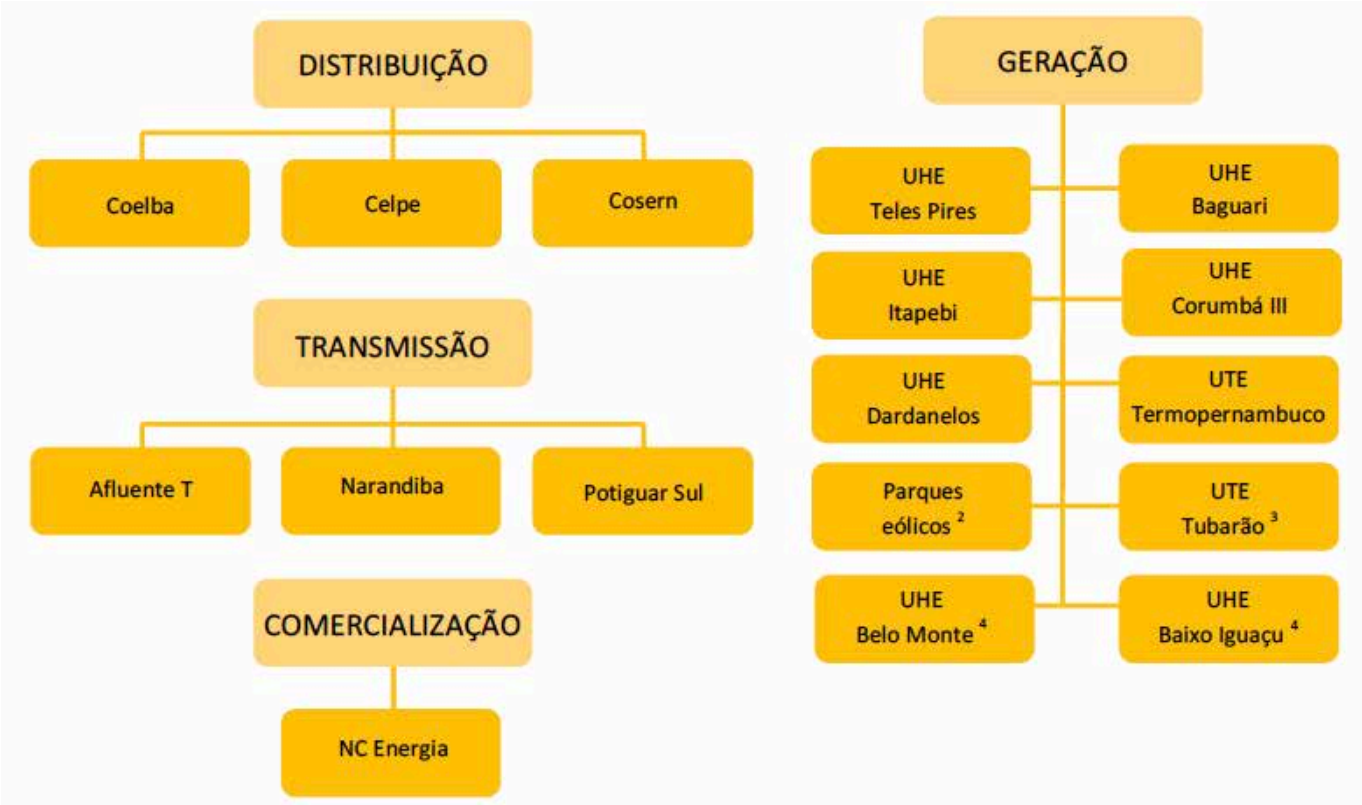
Em Geração, mantinha no final de 2016 cinco hidrelétricas, duas termelétricas e 13 parques eólicos, com capacidade instalada de 2.385 MW (volume referente à participação acionária nos empreendimentos). Além desses ativos em operação, duas usinas hidrelétricas (Belo Monte, no Pará, e Baixo Iguaçu, no Paraná) e três parques eólicos (Canoas, Lagoa 1 e Lagoa 2) estavam em construção no período. A produção bruta de energia correspondente à participação no capital das geradoras foi de 8.117,9 GWh, dos quais 4.109,1 GWh em energia térmica.

Em Transmissão, tem 642 quilômetros de linhas em operação, incluindo a Potiguar Sul, de 500 kV e 197 quilômetros na Paraíba e no Rio Grande do Norte, que entrou em operação comercial em novembro de 2016. Em comercialização, atua por meio da NC Energia, que em 2016 contratou operações de 920 MW médios.

Presente em 11 estados e com sede na cidade do Rio de Janeiro, o grupo encerrou 2016 com 5,7 mil empregados diretos e 22,6 mil trabalhadores terceirizados. No ano, sua receita operacional bruta totalizou R$ 22,2 bilhões e o lucro líquido foi de R$ 383,5 milhões. **|GRI G4-5, G4-6, G4-9|**

É uma sociedade composta por ações de capital aberto, não listada em bolsa de valores. Seus acionistas são a Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ), com 49,01% das ações da empresa, a Iberdrola, com 39%, e o Banco do Brasil, com 11,99%. **|GRI G4-7|**

CONTROLADAS E EMPRESAS NAS QUAIS O GRUPO NEOENERGIA POSSUI PARTICIPAÇÃO [1]
|GRI G4-4, G4-17|



[1] Exclui as PCHs e empresas de cogeração vendidas no final de 2016

[2] Participação de 50%, em conjunto com Iberdrola – 10 parques foram vendidos no início de 2017

[3] UTE Tubarão é 100% propriedade da distribuidora Celpe

[4] Ativos em construção

Destaques 2016

38.542 GWh
de energia distribuída, volume 1,9% acima de 2015, enquanto o consumo no País caiu 0,9%

8.117,9 GWh
de energia gerada

4.093,7 GWh
de energia gerada na UHE Termopernambuco, recorde histórico na operação

R$ 3,8 bilhões
de investimentos, sendo R$ 2,4 bilhões nas distribuidoras, aumento de 38,5% em relação a 2015

R$ 2,8 bilhões
de EBITDA, evolução de +15% sobre o ano anterior

R$ 221,4 milhões
em ações de combate a perdas nas três distribuidoras

17 dias
prazo recorde de obtenção da licença de operação da linha de transmissão Potiguar Sul, após a vistoria de finalização da obra feita pelo Ibama

Qualidade
melhora no índice de duração de interrupções (DEC) em todas as distribuidoras: Coelba (-1,88 p.p.), Celpe (-3,51) e Cosern (-1,21 p.p.)

89%
índice de satisfação das pessoas em trabalhar na Neoenergia apontado em pesquisa de clima

174.266
horas de treinamento, com média de 37,3 horas por formados e 30,4 horas por empregado

8 mil
observações comportamentais nas operações em campo registradas na Jornada de Comportamento Seguro, programa que busca promover uma mudança cultural pela valorização da vida.

Prêmios e reconhecimentos

Prêmio Empresa Pró-Ética 2016 – O Grupo Neoenergia foi uma das 25 empresas selecionadas (entre 195 inscritas) a receber o prêmio, uma iniciativa do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União e do Instituto Ethos que reconheceu empresas éticas e comprometidas com a prevenção e o combate à corrupção.

Selo Energia Sustentável – As três distribuidoras do Grupo Neoenergia receberam o Selo Energia Sustentável do Instituto Acende Brasil para o período 2017-2019, depois de rigoroso processo de avaliação em 2016. A Celpe alcançou o nível ouro (o mais alto) e a Coelba e a Cosern, o nível prata.

Melhores empresas para iniciar a carreira, da *Você S/A* – O Grupo Neoenergia posicionou-se entre as 10 melhores empresas do Brasil para iniciar a carreira, segundo a publicação de maio de 2016.

Satisfação do cliente – A Cosern foi reconhecida no Índice Aneel de Satisfação do Cliente (Iasc) como a melhor distribuidora entre as empresas com mais de 400 mil consumidores, com índice de 77,91%, além de registrar o maior crescimento entre os anos de 2015 e 2016.

Melhores empresas para trabalhar no Brasil – A Cosern figurou entre as 35 melhores da pesquisa Great Place to Work/revista *Época* e entre as 150 da revista *Você S/A*.

Melhores e Maiores 2016 – No *ranking* dos 200 maiores grupos privados do país, por vendas líquidas, a Neoenergia está na 41ª posição (duas acima em relação ao ano anterior).

***Ranking* 2016 Valor 1000** – A Neoenergia subiu cinco posições em relação ao levantamento anterior e ficou em 36º lugar entre os 1.000 maiores grupos empresariais do Brasil, segundo a publicação do jornal *Valor Econômico*.

14º Latin American Utility Week Awards – Com o projeto do Sensor Inteligente para Monitorar Eventos nas Linhas de Distribuição, a Neoenergia venceu na categoria Smart Grid deste que é considerado um dos maiores prêmios de Inovação da América Latina. O projeto foi desenvolvido no âmbito do programa de P&D da Coelba.

Missão, Visão, Valores

|GRI G4-56|

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.

10. COMBATER a corrupção em todas as suas formas, incluindo a extorsão e o suborno.

ESTRATÉGIA E INVESTIMENTOS

|GRI G4-DMA|

A Neoenergia é uma empresa de energia integrada, que atua nos quatro segmentos do setor elétrico: geração, transmissão, distribuição e comercialização. O foco é em distribuição, apoiado por atividades de geração, aproveitamento de oportunidades eventuais de transmissão e consolidação da comercializadora. Dessa forma, busca manter e ampliar os padrões de qualidade e desempenho.

Distribuição é o principal negócio da empresa. Responde por 80% da geração de caixa e recebe o maior volume de investimentos. A prioridade é a melhoria da qualidade da rede e de serviços ao cliente. Nesse aspecto, a Cosern, no Rio Grande do Norte, é uma referência no mercado brasileiro e essas práticas estão sendo replicadas na Coelba e na Celpe.

Geração é um pilar complementar à distribuição. É muito importante no portfólio porque tem sazonalidades diferentes, o que traz maior estabilidade ao EBITDA do grupo. Em 2016, como parte da estratégia de gestão do portfólio, a decisão foi focar ativos de maior porte e simplificar a base operacional, maximizando custos de operação e manutenção. Nessa direção foram vendidas pequenas centrais hidrelétricas, atividades de cogeração e participação em parques eólicos. Os recursos serão destinados à conclusão de empreendimentos em geração – Belo Monte e Baixo Iguaçu – e a investimentos em distribuição, sem a necessidade de ampliar índices de alavancagem (*mais detalhes ao lado*).

NOVO FOCO EM GERAÇÃO
|GRI G4-13|

Foi celebrado no final de 2016 um contrato com a Contour Global do Brasil Participações Ltda. para a venda das seguintes empresas: Afluente Geração de Energia Elétrica S.A.; Bahia PCH I S.A.; Goiás Sul S.A.; Rio PCH S.A.; e EnergyWorks do Brasil Ltda., com Capuava Energy Ltda, pelo valor de R$ 711 milhões.

Complementando essa estratégia, no início de 2017 foi assinado com a Elektro Renováveis do Brasil (empresa do Grupo Iberdrola) um contrato de venda da participação do Grupo Neoenergia em dez de seus parques eólicos: Calangos 1 a 5, Caetité 1 a 3, Arizona 1 e Mel 2, que juntos têm capacidade de geração de 288 MW. O preço de venda está estimado em R$ 317 milhões, devendo sofrer ajustes até o fechamento da transação, prevista para ocorrer no segundo semestre de 2017.

O objetivo é concluir as obras de Belo Monte, no qual o grupo detém 10% de participação, dentro do cronograma físico e financeiro. O projeto de Baixo Iguaçu, em parceria com a Copel e que ficou paralisado em razão de questionamentos ambientais, foi retomado em 2016, após decisão judicial, e voltou a estar devidamente enquadrado em termos de cronograma físico e financeiro, tendo sua conclusão prevista para 2018.

O papel do pilar de Transmissão é de integração, de contribuir com o desenvolvimento dos ativos de distribuição. Em 2016, foi concluída a linha de transmissão Potiguar Sul, com 197 quilômetros entre o Rio Grande do Norte e a Paraíba. É a primeira linha do Grupo Neoenergia com 500 kV de potência. Está permanentemente em análise a participação em projetos nas áreas de influência das concessões de distribuição e que tenham retornos adequados.

O pilar de Comercialização, onde o grupo atua por meio da NC Energia, deverá se tornar cada vez mais relevante em participação nos resultados, como efeito da tendência de maior desregulamentação e crescimento da migração de clientes cativos para o ambiente livre. Além disso, no parque de geração, há um volume importante de energia livre, que não está vendido no mercado regulado. Consideradas essas duas dimensões, este será um grande vetor de crescimento nos próximos anos. Atualmente, a NC Energia posiciona-se entre as cinco maiores comercializadoras do país. O objetivo é estruturá-la cada vez mais para oportunidades de intermediação de contratos de energia com consumidores livres e das próprias geradoras. A empresa também tem, em seu escopo de atuação, o acompanhamento e a proposição de estratégias para os segmentos de energia distribuída, eficiência energética e assessoria a clientes de modo geral.

Novo posicionamento

Em linha com o reposicionamento estratégico e a missão de ser a energia que movimenta e ilumina a vida de milhões de pessoas, a Neoenergia revisou também seu posicionamento da marca. "Mais força para a vida" é a assinatura para a *holding* e para os empreendimentos de geração. Para as distribuidoras, o lema é "Mais força para a **sua** vida", para falar diretamente com o cliente, reforçando Coelba, Celpe e Cosern com atributos de inovação, proximidade, colaboração e serviço.

Esse movimento foi apoiado por um diagnóstico de *branding,* que ouviu cerca de 1.500 pessoas (entre público interno e externo) por meio de entrevistas, pesquisas qualitativas e quantitativas e grupos focais.

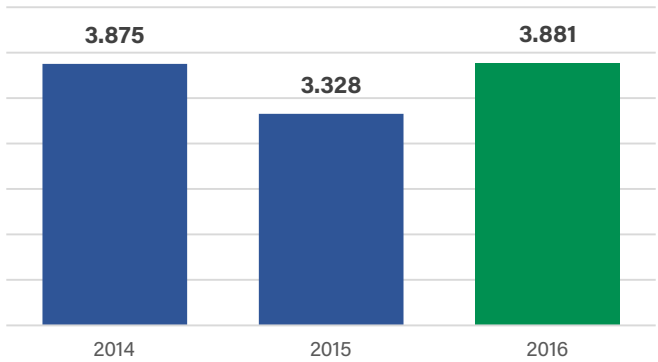
O processo envolveu também ajustes nos canais digitais. Nas distribuidoras, os sites institucionais estão sendo separados dos de serviços. O ambiente digital ganhou novas funcionalidades e serviços, além de aplicativos para celular, de forma a facilitar o dia a dia do cliente, para que ele resolva de forma rápida e prática qualquer questão referente ao serviço. Pelo celular, ele acessa cinco das principais demandas: consulta de débito, pagamento de contas, consulta de histórico de consumo, solicitação de religação e comunicação de falta de energia. Também foram reescritos todos os roteiros usados no teleatendimento, para simplificar a linguagem e assim facilitar a comunicação com o cliente e reduzir o tempo de atendimento.

Investimentos

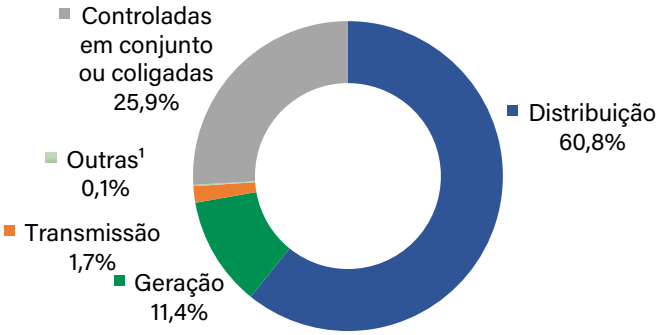
|GRI G4-DMA|

Os investimentos somaram R$ 3,8 bilhões milhões em 2016, volume 16,6% superior ao de 2015. Do total, 60,8% dos recursos foram aplicados no segmento de distribuição. Em consonância com o valor Respeito pelo Cliente, a prioridade dos investimentos nas distribuidoras foi a ampliação e modernização da rede, com o consequente aprimoramento de serviços aos clientes, aferido pelos indicadores de frequência e duração das interrupções de energia.

INVESTIMENTOS (R$ milhões)



INVESTIMENTOS POR SEGMENTO



¹ Correspondem as Holdings, Neoserv e Neoenergia

A Celpe investiu o volume recorde de R$ 833 milhões, 56% mais do que em 2015, destinados a programas de melhoria de Indicadores de qualidade, modernização e expansão do sistema elétrico em todas as regiões do estado, com obras de ampliação da rede e de seis novas subestações (Vertentes, Setúbal, Iputinga, Ilha do Leite, Cupira e Gravatá II).

A Cosern aplicou R$ 261 milhões, aumento de 29% em relação a 2015, com recursos concentrados em expansão e modernização da rede, para a melhoria da qualidade e da capacidade do fornecimento de energia elétrica aos consumidores. Destacam-se a entrada em operação das subestações de Campo Grande e Capim Macio, a construção da subestação Currais Novos I e a agregação de 1.378 quilômetros de redes de média-tensão e 1.108 quilômetros de baixa-tensão.

Na Coelba, os recursos somaram R$ 1,3 bilhão, crescimento de 31% em relação a 2015. A empresa construiu três subestações (América Dourada II, Irará e Itaquara) e ampliou 13 (Jacobina, Valente, Jequié, Tanhaçú,

Barreiras Norte, Jaguaquara, Eunápolis, Itapagipe, Itabuna II, Mata de São João, Taipús de Fora, Itiuca, Mucugê). Também deu continuidade ao projeto de digitalização e automação, permitindo a operação remota de pontos estratégicos da rede de distribuição.

LINHAS DE TRANSMISSÃO (km) |GRI EU4|

	Neoenergia consolidado	Distribuição			Transmissão [1]	
		Coelba	Celpe	Cosern	Afluente T	Potiguar Sul
Linhas de transmissão (alta-tensão – acima de 69 kV)						
Aéreas	**17.066,2**	9.588,0	4.386,0	2.450,2	445,0	197
Subterrâneas	**30,5**	30,5	0	0	0	0
Linhas de distribuição (média e baixa-tensão)						
Aéreas	**460.183,9**	271.587,9	136.762,0	51.834,0	0	0
Subterrâneas	**439,8**	415,3	24,5	12, 3	0	0

1 Narandiba opera apenas subestações e não mantém linhas de transmissão

Tecnologia e inovação

|GRI G4-DMA ex-EU8|

Para o Grupo Neoenergia, o tema inovação está diretamente relacionado com iniciativas que possam agregar valor ao negócio de suas empresas e, ainda, atender às necessidades de seus *stakeholders*. Nessa direção, os projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) giram em torno de cinco temas estratégicos: Redes Inteligentes (*Smart Grid*s); Qualidade e Confiabilidade; Segurança de Instalações e de Pessoas; Combate às Perdas; e Sustentabilidade do Negócio.

9. INCENTIVAR o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis.

Em 2016, foram destinados R$ 16,8 milhões a esses projetos de P&D, dos quais R$ 16,3 milhões pelas distribuidoras, sendo 45% dos recursos direcionados a iniciativas de eficiência energética e redes inteligentes.

Além de uma equipe de gestão composta por 13 profissionais, a área de P&D conta com mais de 80 profissionais de diversas áreas que atuam como pesquisadores nos projetos desenvolvidos.

O projeto de P&D considerado mais ambicioso é o de Desenvolvimento de Tecnologia Nacional para Redes Inteligentes (*smart grids*), que tem o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade do fornecimento de energia e redução da perda dos recursos energéticos. Iniciado em julho de 2016, dele participam as três distribuidoras do Grupo Neoenergia, sendo a Coelba a empresa proponente. A primeira parte desse projeto terá a duração de três anos e um custo de cerca de R$ 28 milhões. Inclui aperfeiçoamento de sensores inteligentes e transformador inteligente, que permitem o acompanhamento remoto de seu funcionamento.

Outros destaques são:

Braço telescópico para poda – O objetivo é desenvolver um braço telescópico articulado extensível e isolado, que seja adaptável a veículos e permita conectar na extremidade de uma ferramenta para a realização remota de poda em áreas urbanas. O equipamento confere maior segurança para a operação, pois o eletricista fica no solo e manipula a ferramenta com um joystick que comanda o braço telescópico, não correndo o risco de encostar nos cabos energizados. Está em desenvolvimento na Coelba.

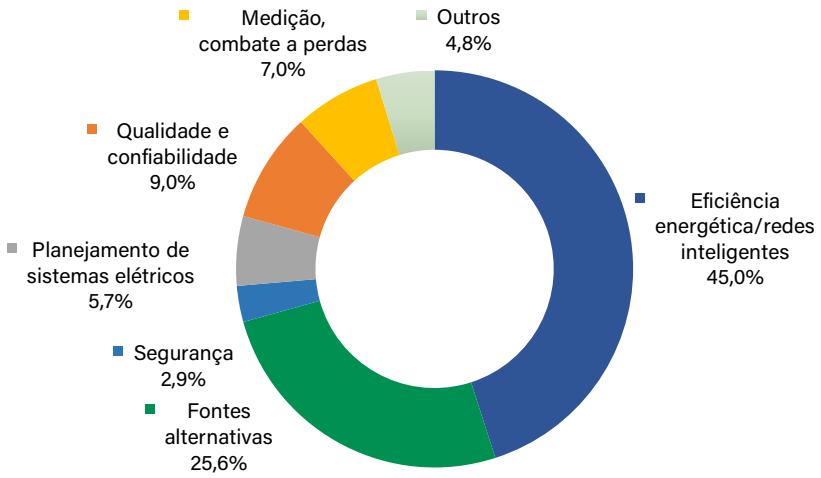
Energia do biogás – Fruto de um projeto de P&D, foi inaugurada em 2016 a primeira usina de geração de energia com uso do biogás proveniente de estações de tratamento de esgoto. Está localizada na Estação de Tratamento Jacuípe II, em Feira de Santana, no estado da Bahia.

Redes inteligentes em áreas com restrições ambientais – Desenvolvido pela Celpe, é um piloto que se destina a áreas sensíveis do ponto de vista ambiental, como é o caso da Ilha de Fernando de Noronha, que fica na área de concessão da distribuidora. Esse projeto tem como objetivo implantar um modelo de rede inteligente, utilizando a rede de distribuição de Noronha, com foco na avaliação e experimentação da sua aplicabilidade.

Medidores sem interrupção de fornecimento – A ideia desse projeto é transformar o protótipo (desenvolvido em projeto antecessor) em um equipamento resistente para uso profissional em campo, visando à futura comercialização e produção em larga escala. O equipamento permite aferir os medidores de energia elétrica sem retirá-los da unidade consumidora, ou seja, sem interrupção do fornecimento.

Dados de gerações intermitentes – Nas empresas geradoras e transmissoras do Grupo Neoenergia, o principal destaque é o projeto para desenvolver uma nova metodologia de extração e manipulação de dados de gerações de fontes intermitentes de energia – a exemplo de geração eólica – em intervalos de tempo adequados para a simulação da operação do Sistema Interligado Nacional (SIN).

INVESTIMENTOS EM P&D



GOVERNANÇA CORPORATIVA

As práticas de governança corporativa do Grupo Neoenergia buscam assegurar a transparência e a equidade nos negócios, bem como o respeito aos direitos das partes interessadas e seguem as orientações do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). O modelo permite o aproveitamento da sinergia dos negócios entre as empresas que integram o grupo e a unificação de processos, práticas e políticas.

A estrutura de governança é composta por Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva, com o apoio de Comitês que contribuem para as tomadas de decisão. O Acordo de Acionistas da companhia orienta a atuação dos conselheiros e estabelece cláusula para abstenção de voto sobre temas que possam representar conflito de interesses. A Assembleia Geral Ordinária dos Acionistas é o órgão soberano que tem poderes para decidir sobre todos os negócios relativos ao objeto social do grupo e tomar resoluções que julgar convenientes à sua defesa e ao seu desenvolvimento. Suas competências, formas e funcionamento são regulados pela Lei das Sociedades por Ações (Lei nº 6.404) e suas alterações posteriores. **|GRI G4-34|**

Conselho de Administração

É integrado por dez representantes dos acionistas, eleitos pela Assembleia Geral Ordinária, e seus respectivos suplentes, com mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição. Entre os titulares, quatro são indicados pela Iberdrola, quatro pela Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ) e dois pelo Banco do Brasil – Banco de Investimentos (BBBI).

As atribuições do Conselho incluem a orientação geral dos negócios e a eleição e destituição dos diretores. Os membros se reúnem mensalmente para avaliar os desempenhos econômico, ambiental e social da companhia, bem como discutir os assuntos que merecem atenção de cada uma das controladas, apreciando-os antes de os temas seguirem para aprovação dos Conselhos de cada empresa. Os integrantes podem ainda se reunir extraordinariamente quando convocados pelo presidente ou pela maioria dos membros. Em 2016 era integrado por dez membros titulares, e respectivos suplentes, todos homens, sendo 40% com idade entre 30 e 50 anos e 60% com mais de 50 anos. **|GRI G4-LA12|**

Conselho Fiscal

Com função independente, é composto por três membros titulares e igual número de suplentes. Os membros são eleitos pela Assembleia Geral Ordinária para mandatos de um ano. O Conselho Fiscal reúne-se mensalmente ou por meio de reuniões extraordinárias sempre que convocado.

Diretoria-Executiva

É responsável pela gestão dos negócios, sendo composta atualmente por sete membros, incluindo a diretora presidente. Seus integrantes são nomeados pelo Conselho de Administração para mandatos de três anos, passíveis de renovação. Os diretores se reúnem ordinariamente, uma vez por semana ou sempre que convocados por qualquer um de seus pares.

Nas empresas Neoenergia, a Diretoria-Executiva está estruturada de forma matricial na qual os diretores estatutários da holding também são diretores de todas as controladas do grupo.

Comitês

A Neoenergia S.A. possui cinco comitês de apoio ao Conselho de Administração: Financeiro, Auditoria, Remuneração, Acompanhamento de Negócios e Estratégico. Cada Comitê, dentro de seu escopo, é responsável por análises e recomendações de grande parte das decisões do Conselho de Administração. Cada Comitê é formado por três membros titulares e seus respectivos suplentes, indicados pelo Conselho de Administração. Os Comitês reúnem-se mensalmente, podendo encontrar-se de forma extraordinária sempre que necessário. **|GRI G4-34|**

Gestão de riscos

Em 2016 a Neoenergia implantou a área de Gestão de Riscos, com objetivo de trazer mais transparência para os processos corporativos e dar suporte à tomada de decisões estratégicas do grupo. A área é coordenada pela Superintendência de Planejamento Financeiro e Riscos e se reporta à Diretoria Financeira e de Relações com Investidores.

As principais responsabilidades da área são apoiar a elaboração e monitorar os mapas de riscos nos negócios, definir Políticas de Riscos para o grupo e cada negócio e disseminar na organização a cultura de gestão de riscos, entre outras.

Em conjunto com as áreas de *Compliance*, Controles Internos e Auditoria, a área de Gestão de Riscos apoia o planejamento estratégico da companhia. Por meio da Comissão de Riscos, órgão consultivo que se reúne periodicamente, a área atua com os principais executivos do grupo para discutir a metodologia para identificar, quantificar e monitorar os riscos, assim como ações de mitigação.

Um marco de 2016 foi a aprovação, pelo Conselho de Administração, das três primeiras Políticas de Riscos: Política Geral de Gestão de Risco Corporativo, Política de Risco de Crédito e Política de Risco para Negócio de Distribuição. As políticas estão alinhadas às melhores práticas de mercado e têm como principal objetivo a maior previsibilidade dos resultados, com foco em eficiência e incluem aspectos estratégicos, operacionais, sociais e ambientais. Levam em consideração também o princípio da precaução, estabelecido na Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento realizada no Rio de Janeiro em junho de 1992 (Rio 92), que representa a garantia contra os riscos potenciais que, de acordo com o estado atual do conhecimento, não podem ser ainda identificados. **|GRI G4-14|**

Gestão de crises e emergências **|GRI G4-DMA ex-EU21|**

As distribuidoras mantêm planos de emergência para atender às contingências de fornecimento de energia e realizam exercícios simulados visando restringir e controlar ocorrências envolvendo situações como vazamento de óleo, incêndio, colisão de veículos, vazamento de produto químico, dentre outros sinistros. Existem ainda canais de comunicação com o público externo para ampliar a comunicação sobre essas ocorrências (sites, mídias sociais, e-mail e telefone). No caso de contingências em linhas de distribuição e subestações, a área de operações adota os procedimentos de desenergização e envia equipes de manutenção de emergência. Em casos mais graves, são acionadas equipes próprias de segurança do trabalho, do Corpo de Bombeiros e da rede pública de atendimento médico emergencial.

Nas geradoras Baguari, Corumbá e Dardanelos há um Sistema de Gestão de Segurança (SGS) que determina, na ocorrência de incidentes, o fluxo de comunicação e de procedimentos. O SGS contempla diversos cenários, tais como: acidente/incidente; descarga elétrica; explosão; incêndio; incêndio florestal; inundação da casa de força; queda em altura; espaço confinado; vazamento de produto químico; acidente com veículo; acidente com barco; afogamento; invasão da casa de força; rompimento da barragem. Em Dardanelos, será implantado em 2017 um Plano de Prevenção e Resposta a Emergências.

Comportamento ético

|GRI G4-DMA, G4-56|

A Neoenergia tem como um de seus valores a Integridade e pauta sua conduta e de seus colaboradores por princípios éticos e de conformidade com a legislação brasileira e as melhores práticas empresariais. Além disso, reforça para que seus fornecedores de bens e serviços adotem condutas íntegras e aderentes aos princípios defendidos pela companhia em seu Código de Ética e em suas Políticas de Integridade.

10. COMBATER a corrupção em todas as suas formas, incluindo a extorsão e o suborno.

Reflexo desses compromissos, a Neoenergia foi uma das 25 empresas a receber, entre 295 inscritas, o Selo Pró-Ética 2016, iniciativa do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (MTFC) e do Instituto Ethos que reconhece empresas que adotam e disseminam práticas lícitas, éticas e transparentes em suas atividades.

EMPRESA PRÓ ÉTICA 2016

Para atingir seus propósitos, a Neoenergia conduziu uma série de ações de acordo com seu Programa de Integridade, aprovado pelo Conselho de Administração, aderente à legislação anticorrupção brasileira, e que contempla todas as empresas do grupo. A coordenação desse programa é da Superintendência de *Compliance*, criada em 2014 e responsável por planejar, conceber, executar, manter e avaliar o Programa de Integridade da Neoenergia e suas controladas, assim como elaborar e revisar Códigos de Conduta, políticas e procedimentos a fim de promover e reforçar uma cultura de integridade baseada em princípios éticos de negócio, entre outras atribuições.

Ao longo de 2016 merecem destaque as seguintes ações: Condução do Programa de Integridade aprovado pelo Conselho de Administração; Revisão do Código de Ética da Neoenergia; elaboração da Política de Conflito de Interesses e da norma de Relacionamento com o Poder Público; treinamento sobre princípios éticos e legislação anticorrupção para líderes e colaboradores (presencial e via intranet), bem como para prestadores de serviços; estruturação e composição dos Comitês de Ética.

O Código de Ética e as políticas Anticorrupção e de Recebimento e entrega de brindes, presentes, hospitalidade e vantagens podem ser acessados em: http://ri.neoenergia.com/Pages/Governança%20Corporativa/codigo-de-etica.aspx

Treinamento

O treinamento anticorrupção teve como foco o repasse do novo Código de Ética e atingiu 80% dos empregados do grupo, no total de 4.669 pessoas, que participaram de 497 reuniões com esse objetivo.

Houve também treinamento para líderes de Empresas Prestadoras de Serviço (EPSs) das três distribuidoras. Reuniões presenciais contaram com a participação de 80 fornecedores de serviços e 547 acessaram a Plataforma de Ética e Integridade, disponível na Intranet. Três conteúdos foram colocados na ferramenta, sendo dois obrigatórios (videoaula sobre Lei Anticorrupção e curso online sobre Ética e Integridade) e um opcional (entrevista sobre ética com o professor Mario Cortella). No total, 349 profissionais (64%) concluíram a formação sobre o Código de Conduta Ética para Fornecedores e 254 (46%) concluíram o módulo de Lei Anticorrupção. **|GRI G4-SO4|**

TREINAMENTO ANTICORRUPÇÃO |GRI G4-SO4|

	Total de empregados[1]	Total de treinados	% de treinados
Celpe	1.849	1.540	83%
Coelba	2.678	2.050	77%
Cosern	812	690	85%
Eólica	51	30	59%
Geração	188	167	89%
Holding	239	168	70%
NC Energia	26	24	92%
Total	**5.843**	**4.669**	**80%**

[1] Total de empregados na época do treinamento

Comitês de Ética

Os Comitês de Ética do Grupo Neoenergia zelam pela observância e cumprimento do Código de Ética, apuração e acompanhamento dos casos de violação das normas éticas, além do esclarecimento de dúvidas, interpretação dos seus dispositivos e disseminação do Código de Ética. O código é um documento que norteia condutas pessoais e profissionais de acionistas, executivos e colaboradores e também disciplina as relações da Neoenergia com a sociedade. Infrações ao Código de Ética podem ser denunciadas pelo número 0800 721 1490, pelo e-mail canaleticoneoenergia@deloitte.com e pelo site www.ethicsdeloitte.com.br/neoenergia

O Comitê de Ética se reporta diretamente ao Conselho de Administração. A ele, por sua vez, se reportam os comitês da holding, das distribuidoras e dos consórcios. Os Comitês de Ética das empresas têm formação multidisciplinar, com profissionais de várias áreas da própria empresa. Sua coordenação é de responsabilidade da Superintendência de *Compliance* da Neoenergia.

Política de Sustentabilidade

A Sustentabilidade é um valor para o Grupo Neoenergia e está materializada na sua 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".

Para atender a esse direcionamento, a *holding* aprovou em 2014 uma Política de Sustentabilidade com oito diretrizes para que a condução dos negócios permita que o crescimento e a operação das empresas ocorram em um contexto social e ambientalmente responsável.

Em 2016, o Grupo Neoenergia renovou seu compromisso com os Dez Princípios do Pacto Global, iniciativa que reforça uma atuação baseada em princípios universais relacionados a direitos humanos, direitos do trabalho, preservação ambiental e combate à corrupção. O grupo, por meio da sua *holding* Neoenergia e das controladas Coelba, Celpe e Cosern, aderiu ao Pacto Global em 2007. **|GRI G4-15|**

DIRETRIZES DE SUSTENTABILIDADE

1. Saúde Financeira
2. Matriz Energética Renovável
3. Clareza quanto aos Impactos
4. Engajamento com Stakeholders
5. Valorização das Pessoas
6. Desenvolvimento de Comunidades
7. Satisfação dos Clientes
8. Relações com Fornecedores

Engajamento de partes interessadas

Com base nas diretrizes estabelecidas na Política de Sustentabilidade, em 2016 o grupo deu continuidade a ações para a satisfação dos clientes, de relacionamento com a comunidade, de promoção do uso seguro e eficiente da energia, de investimento em uma matriz energética renovável e de inovação em seus processos, produtos e serviços.

As iniciativas são realizadas por meio de diversos programas e projetos, de forma a intensificar o relacionamento com as partes interessadas e alinhar as suas necessidades aos propósitos e valores da organização.

PARTES INTERESSADAS |GRI G4-24, G4-25, G4-26|

	Principais representantes ou interlocutores	Principais necessidades e expectativas
Acionistas	Representantes do Conselho de Administração e acionistas das distribuidoras	Retorno consistente e aumento da rentabilidade |Risco compatível com o negócio | Eficiência operacional | Cumprimento dos planos de investimento | Baixo endividamento | Credibilidade e confiança dos *stakeholders*
Colaboradores	Sindicatos	Segurança como principal Valor | Oportunidade de desenvolvimento profissional e carreira | Meritocracia | Ambiente de trabalho seguro e agradável | Clima organizacional propício | Atendimento do acordo coletivo
Clientes	Conselho de Consumidores, Procon, Ouvidoria	Satisfação com os serviços prestados | Fornecimento de energia com qualidade, disponibilidade e continuidade | Preço adequado | Diversidade de canais de relacionamento | Segurança da população | Tratamento cordial, ágil e transparente
Sociedade	Governo, Órgãos Reguladores (Aneel e Abradee), Institutos, ONGs, Associações comunitárias	Atendimento a requisitos regulamentares e legais aplicáveis | Gerenciamento dos impactos na operação da empresa | Segurança na rede e instalações elétricas | Benefícios sociais (Tarifa Social) | Projetos de eficiência energética, ambientais e de inclusão social | Diversidade da força de trabalho
Fornecedores	Empresas fornecedoras de materiais e serviços	Respeito ao escopo do contrato | Manutenção do equilíbrio econômico-financeiro | Apoio ao desenvolvimento do fornecedor | Retorno sobre o investimento realizado

DESEMPENHO ECONÔMICO

Contexto de mercado

O ano de 2016 foi marcado pela recessão da economia brasileira, com queda de 3,6% do Produto Interno Bruto (PIB), deterioração dos indicadores econômicos, consequência dos desequilíbrios acumulados no ciclo de expansão dos anos anteriores e da crise política que aumentou a incerteza do mercado sobre a recuperação da economia. Também foi marcado por escândalos de corrupção e pelo processo de impeachment que afastou a presidente eleita da República, Dilma Rousseff, o que contribuiu para aprofundar a trajetória de queda na atividade econômica.

A taxa de desemprego chegou 12%, ante 9% no final do ano anterior, e foram registrados recuos de 6,6% na produção industrial, 6,2% nas vendas do varejo e 5% no setor de serviços. Esse cenário refletiu-se em menor inflação, que encerrou o ano em 6,29% (IPCA), ante 10,67% no acumulado de 2015. Já a taxa básica de juros (Selic) ficou em 14% (14,25% em dezembro de 2015), enquanto o real valorizou-se 16,5% em relação ao dólar.

Esse cenário refletiu-se no setor elétrico, com o decréscimo de 9% no consumo de energia, de acordo com a Empresa de Pesquisa Energética (EPE). No Nordeste, onde estão localizadas as distribuidoras da Neoenergia, a retração foi de 0,3%.

Ambiente setorial

O setor elétrico brasileiro enfrenta regimes hidrológicos desfavoráveis desde 2013. Esse cenário gerou exposição financeira nas empresas geradoras, por conta da insuficiência de recursos energéticos alocados pelo Mecanismo de Realocação de Energia (MRE) para honrar seus contratos de venda de energia. Quando o conjunto de usinas do MRE não produz energia suficiente para atender às suas garantias físicas, verifica-se uma situação de déficit – conhecida por GSF, de *Generation Scaling Factor* – que resulta em exposição financeira negativa para esses geradores. Por isso, no final de 2015, a Aneel estabeleceu critérios para a repactuação do risco hidrológico pelos agentes de geração, bem como o valor dos prêmios de risco a serem pagos, de forma proporcional ao nível de proteção ao risco hidrológico desejado.

No ano de 2016, a hidrologia permaneceu desfavorável e a situação de déficit na alocação de energia se manteve, agora sob a égide das regras de repactuação para as geradoras do Ambiente de Contratação Regulado (ACR). Como grande parte das usinas hidráulicas do Grupo Neoenergia detinham acordos de repactuação do risco hidrológico, sua exposição financeira na Câmara de Compensação de Energia Elétrica (CCEE) foi inferior àquela verificada nos anos de 2014 e 2015.

Já a UHE Teles Pires, que completou a plena motorização de suas cinco unidades geradoras em setembro de 2016, solicitou à Aneel a repactuação de seu risco hidrológico. O processo recebeu parecer favorável das áreas técnicas, foi encaminhado à Diretoria Colegiada da Agência e, no início de 2017, a usina recebeu da Aneel a autorização para contratar o seguro do GSF, o SP-92.

Mais detalhes em http://ri.neoenergia.com/Pages/Divulgações%20e%20Resultados/resultados-2016.aspx

Outro tema setorial relevante em 2016 foi o cenário de sobrecontratação das distribuidoras do país, efeito da queda de consumo. Houve esforço, tanto dos órgãos reguladores quanto dos agentes do setor (compradores e vendedores), para reduzir as sobras no âmbito nacional, criando mecanismos regulados de devolução de energia para minimizar seu impacto sobre o resultado das distribuidoras.

Em 2016, em razão do crescimento de mercado abaixo do esperado, as três distribuidoras do Grupo Neoenergia terminaram o ano com sobra contratual, sendo 5,43% na Coelba, 7,06% na Celpe e 5,49% na Cosern. No período, elas participaram de mecanismos regulados para reduzir seu nível contratual e devolver energia contratada para fornecimento do seu mercado de 0,49% (Coelba), 2,06% (Celpe) e 0,43% (Cosern).

A área de Regulação da Neoenergia atuou também na concessão do Excludente de Responsabilidade para a UHE Baixo Iguaçu, resultado de um trabalho de diálogo e transparência permanente com os órgãos reguladores; e na preparação das distribuidoras para o 4º ciclo de revisão tarifária. O ciclo acontece em abril

de 2017 para a Celpe e em 2018 para Coelba e Cosern, mas o trabalho para a revisão de base regulatória e a contabilização de ativos de acordo com metodologias mais complexas começou com um ano de antecedência.

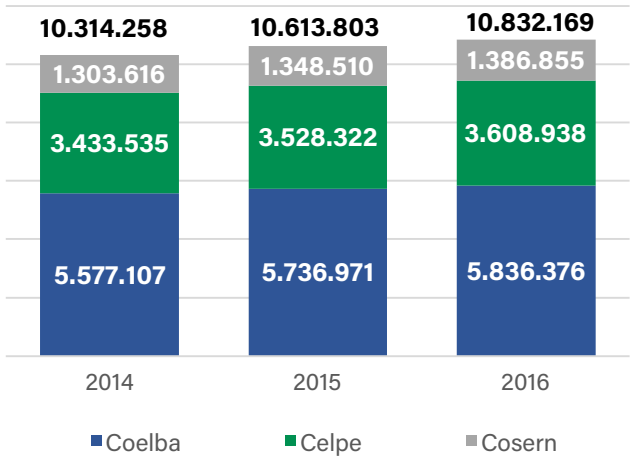
Resultados operacionais

|GRI G4-DMA|

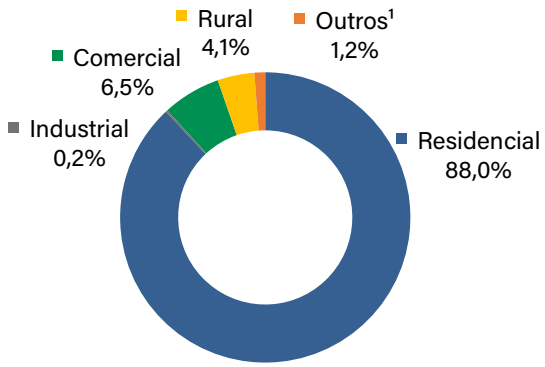
DISTRIBUIÇÃO

O Grupo Neoenergia encerrou 2016 com 10,8 milhões de consumidores ativos atendidos pelas distribuidoras Coelba (Bahia), Celpe (Pernambuco) e Cosern (Rio Grande do Norte), incremento de 218.366 novos clientes em relação ao ano anterior, ou mais 2,1%.

CONSUMIDORES ATIVOS



CONSUMIDORES POR CLASSE
|GRI EU3|



[1] Poder público, Iluminação pública, Serviço público e Consumo próprio

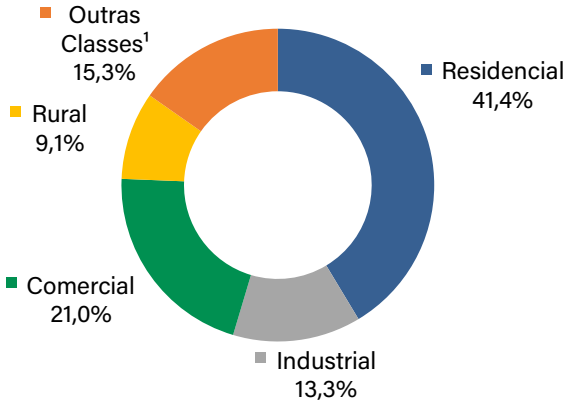
Vendas de energia

Apesar do cenário de recessão econômica e retração de 0,9% no consumo de energia no Brasil, a energia distribuída pela Neoenergia em 2016 totalizou 38.542 GWh, acréscimo de 1,9% em relação a 2015.

A energia vendida para o mercado cativo aumentou 1,23% na comparação com 2015. Na Coelba, o crescimento foi de 2,9%; na Cosern, de 1,7%, enquanto a Celpe registrou retração de 1,5% sobre o ano anterior, influenciado tanto pela retração econômica como pelo aumento de migrações de clientes industriais e comerciais para o mercado livre. A classe residencial tem a maior participação e apresentou aumento do consumo na Coelba (mais 3%) e na Cosern (mais 4,4%). Na Celpe, o crescimento nessa classe manteve-se estável (mais 0,23%), fortemente afetado pelo maior desemprego em Pernambuco.

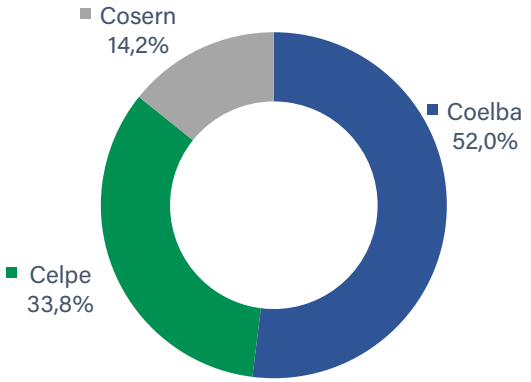
O mercado livre registrou crescimento de 6,8%, resultado da migração de clientes cativos para o mercado livre, principalmente da classe industrial.

ENERGIA VENDIDA POR CLASSE - 2016

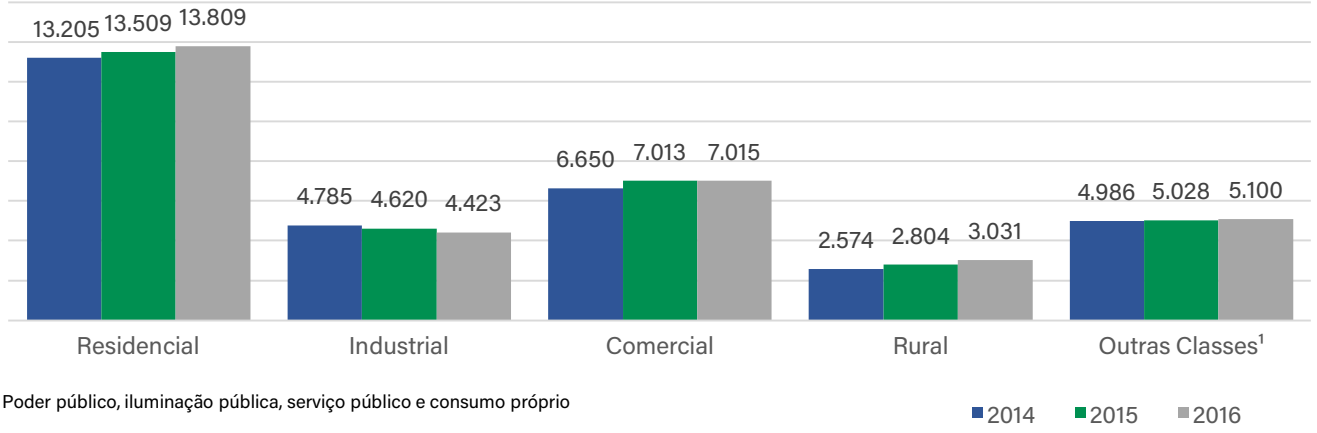


[1] Poder público, Iluminação pública, Serviço público e Consumo próprio

VOLUME DE ENERGIA POR DISTRIBUIDORA



VOLUME DE ENERGIA POR CLASSE – CONSOLIDADO (GWh)



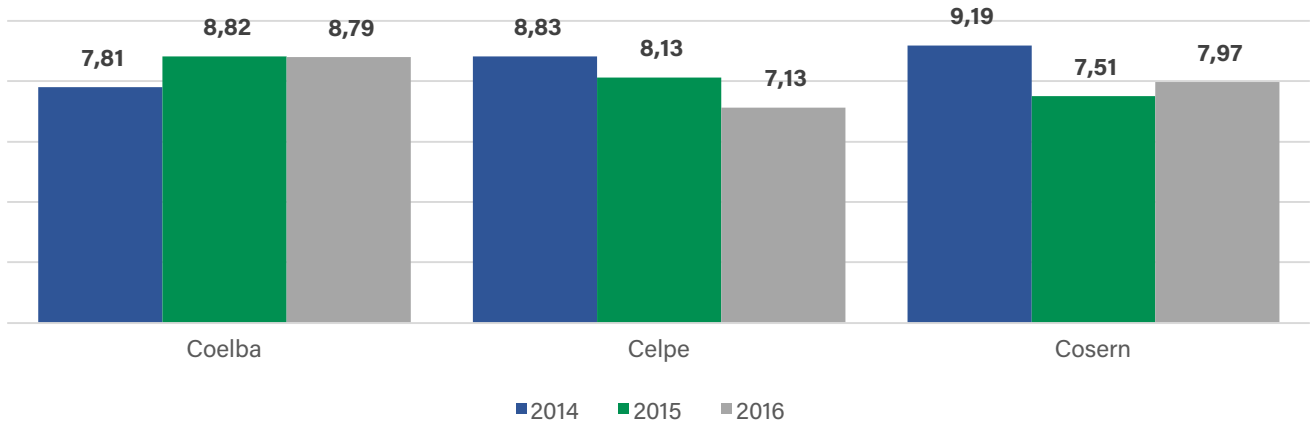
[1] Poder público, iluminação pública, serviço público e consumo próprio

Qualidade do fornecimento

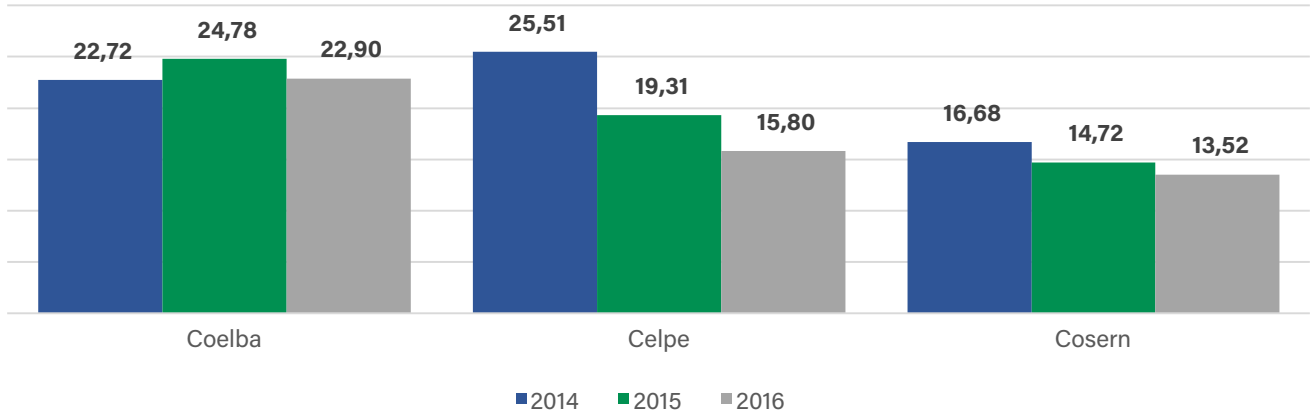
A qualidade do fornecimento de energia é verificada principalmente pelos indicadores de qualidade, expressos por Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor (DEC) e Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor (FEC), que aferem as falhas ocorridas na rede de distribuição de energia elétrica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

Em 2016, o indicador DEC apresentou redução expressiva nas três distribuidoras em comparação ao ano de 2015, atingindo 22,90 horas na Coelba (menos 1,88), 15,80 na Celpe (menos 3,51) e 13,52 na Cosern (menos 1,20 hora). Para o FEC foram registrados os valores de 8,79 vezes na Coelba (menos 0,03), 7,13 na Celpe (redução de 1,0) e 7,97 na Cosern (mais 0,46). A melhora nos indicadores é reflexo dos investimentos para modernização e substituição dos equipamentos da rede de distribuição, podas das árvores e melhoria no atendimento às ocorrências.

FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DAS INTERRUPÇÕES (FEC) – VEZES |GRI EU28|



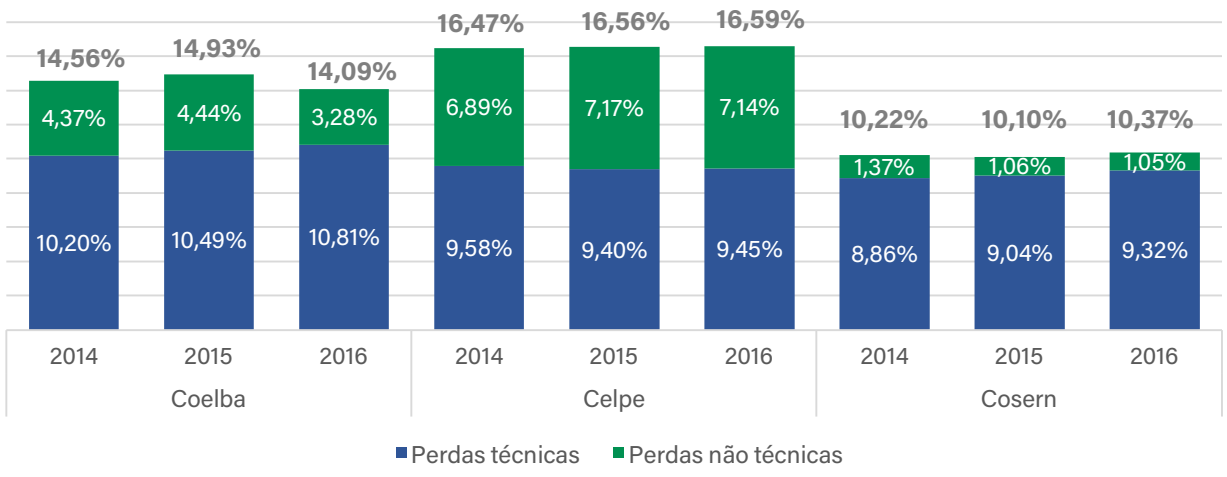
DURAÇÃO EQUIVALENTE DAS INTERRUPÇÕES (DEC) – HORAS |GRI EU29|



Perdas de energia e arrecadação

Houve avanço na redução de perdas não técnicas nas três distribuidoras, efeito de ações para combate a furtos de energia nas áreas de concessão. Foram destinados R$ 221,4 milhões para essas iniciativas. A Cosern encerrou 2016 com 1,05% de perdas não técnicas, o menor valor nos últimos cinco anos. Na Coelba, o índice passou de 4,44% para 3,28% e na Celpe houve um pequeno recuo: de 7,17% para 7,14%.

PERDAS DE ENERGIA |GRI EU12|



O cenário econômico desfavorável exigiu um maior esforço para manter os níveis de arrecadação, destacando-se medidas como: maior volume de acionamentos de cobrança por URA (Unidade de Resposta Audível) e SMS (Serviço de Mensagem), com acréscimo de 24,5 milhões sobre o ano anterior, chegando a 53,9 milhões de acionamentos; maior atuação de assessorias de cobrança, que permitiram ampliar em R$ 200,2 milhões o volume arrecadado em comparação ao ano anterior; redução no prazo de parcelamentos, para mitigar risco de inadimplência; foco nos maiores débitos de grandes clientes; e 19,4 milhões de negativações, incremento de 2,8 milhões comparado a 2015; entre outras ações.

DESLIGAMENTO POR FALTA DE PAGAMENTO (CLIENTES RESIDENCIAIS) |GRI EU27|

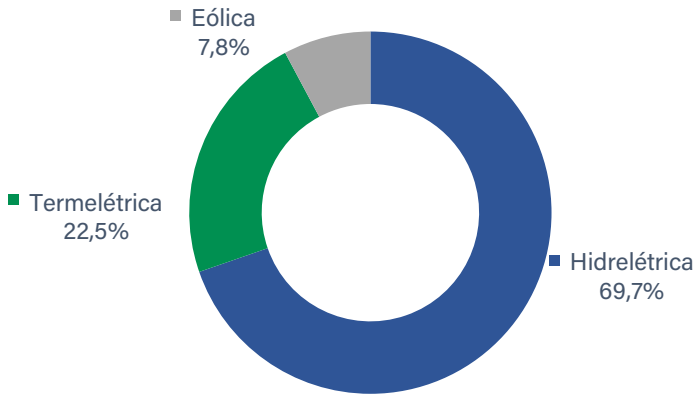
	Coelba	Celpe	Cosern	Total
Cortes por falta de pagamento				
Menos de 48 horas	557.777	318.390	77.302	953.469
Entre 48 horas e 1 semana	123.638	61.505	17.646	202.789
Entre 1 semana e 1 mês	100.933	61.869	12.507	175.309
Entre 1 mês e 1 ano	86.893	44.722	9.822	141.437
Mais de um ano	0	0	0	0
Sem classificar	0	48.606	0	48.606
Total	869.241	535.092	117.277	1.521.610
Religamentos				
Menos de 24 horas	832.714	388.976	80.131	1.301.821
Entre 24 horas e 1 semana	94.428	44.382	19.795	158.605
Mais de 1 semana	790	36.510	56.283	93.583
Sem classificar	0	5.921	3.184	9.105
Total	927.932	475.789	159.393	1.563.114

GERAÇÃO

No segmento de geração, o Grupo Neoenergia atuou em 2016 por meio de 31 usinas geradoras, sendo 12 hidrelétricas, 2 termelétricas, 13 parques eólicos e 4 usinas de cogeração. Parte desses ativos – PCHs e unidades de cogeração – foi vendida no final de 2016. Além desses empreendimentos em operação, no encerramento do ano estavam em construção duas hidrelétricas e três parques eólicos.

No total, a participação da Neoenergia nesses ativos representava capacidade instalada de 2,4 GW no início de 2017. A previsão é chegar a 3,8 GW em 2019. **|GRI EU10|**

CAPACIDADE INSTALADA - 2.385 MW [1]



[1] Correspondente à participação acionária da Neoenergia

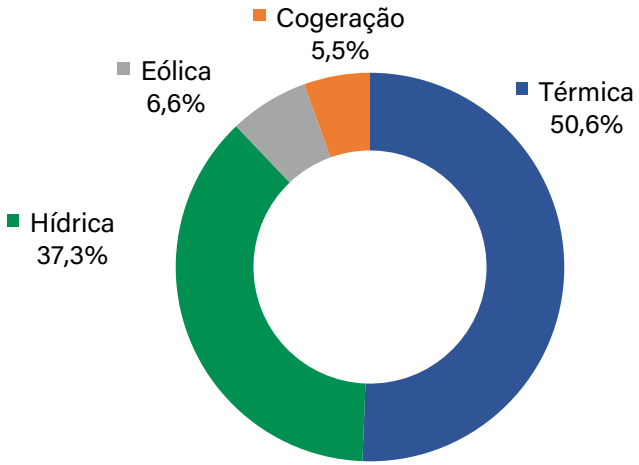
As pequenas centrais hidrelétricas (Rio PCH I, Bahia PCH I, Goiás Sul e Afluente G) e as operações térmicas da Energy Works e Capuava foram vendidas no final de 2016 para a empresa Contour Global do Brasil. No início de 2017 foi anunciada a venda da participação nos parques eólicos em operação para a Elektro Renováveis. *(Mais informações sobre essas negociações estão no capítulo Estratégia).*

A energia gerada em 2016 somou 8.117,85 GWh, na proporção de 50,6% de termelétricas, 37,3% de hidrelétricas, 6,6% de eólicas e 5,5% de cogeração, como parcela correspondente à participação acionária da Neoenergia.

Destaque do ano foi a operação da termelétrica Termopernambuco, que alcançou recorde de geração bruta de energia, com 4.093,73 GWh, e índice de eficiência média de geração de 86,27%.

A UHE Teles Pires, da qual o Grupo Neoenergia detém 51% de participação, entrou em plena operação durante o ano, com a ativação de sua quinta turbina.

GERAÇÃO DE ENERGIA POR FONTE [1] |GRI EU2|



[1] Correspondente à participação acionária da Neoenergia

ATIVOS DE GERAÇÃO EM OPERAÇÃO EM 2016

Fonte hídrica	Localização	Participação Neoenergia [1]	Capacidade instalada (MW) |GRI EU1|	Produção de energia total (GWh) |GRI EU2|	Energia gerada (GWh) % Neoenergia |GRI EU2|	Disponibilidade média |GRI EU30|
Usinas hidrelétricas						
Itapebi	Rio Jequitinhonha (BA)	100%	462,01	519,62	519,62	94,54%
Corumbá III	Rio Corumbá (GO)	70%	96,45	198,72	131,61	95,29%
Baguari	Rio Doce (MG)	51%	140,00	212,74	108,50	95,62%
Águas da Pedra (UHE Dardanelos)	Rio Aripuanã (MT)	51%	261,00	722,61	368,53	97,34%
Teles Pires	Rio Teles Pires (MT/PA)	51%	1.819,80	3.056,14	1.531,13	80,44%
PCHs [2]						
Rio PCH I (PCHs Pedra do Garrafão e Pirapetinga	Rio Itabapoana (RJ/ES)	70%	39,0	70,25	49,18	86,97%
Bahia PCH I (PCH Sitio Grande)	Rio da Fêmeas (BA)	100%	25,0	110,20	110,2	95,55%
Goiás Sul (PCHs Nova Aurora e Goiaindira)	Rio Veríssimo (GO)	100%	48,0	117,23	117,23	92,18%
Afluente G (PCHs Alto Fêmeas I e Presidente Goulart)	Rio das Fêmeas e Rio Corrente (BA)	87,84%	18,65	103,57	90,98	86,30%
Fonte térmica	**Localização**	**Participação Neoenergia [1]**	**Capacidade instalada (MW) |GRI EU1|**	**Produção de energia total (GWh) |GRI EU2|**	**Energia gerada (GWh) % Neoenergia |GRI EU2|**	**Eficiência média |GRI EU11|**
Termelétricas						
Termopernambuco (gás natural)	Suape – Ipojuca (PE)	100,0%	532,7	4.093,73	4.093,73	86,27%
Tubarão – Celpe (diesel)	Fernando de Noronha (PE)	89,65%	4,08	17,16	15,38	71,1%

Cogeração [2]						
UTE Corn Mogi	Mogi Guaçu (SP)	100%	30,78	217,16	217,16	80,32%
UTE Corn Balsa	Balsa Nova (PR)	100%	9,12	73,47	73,47	91,72%
UTE Brahma Rio	Rio de Janeiro (RJ)	100%	13,80	70,19	70,19	57,91%
UTE Capuava Energy	Santo André (SP)	100%	18,02	86,24	86,24	54,48%
Fonte eólica	**Localização**	**Participação Neoenergia [1]**	**Capacidade instalada (MW) |GRI EU1|**	**Produção de energia total (GWh) |GRI EU2|**	**Energia gerada (GWh) % Neoenergia |GRI EU2|**	**Disponibilidade média |GRI EU30|**
Eólicas [3]						
Arizona 1	Rio do Fogo (RN)	50%	28,0	113,4	56,7	98,3%
Caetité 1, 2 e 3	Caetité (BA)	50%	90,0	339,2	169,6	98,3%
Calango 1, 2, 3, 4 e 5	Bodó, Lagoa Nova (RN)	50%	150,0	511,9	255,9	80,6%
Calango 6	Bodó (RN)	50%	30,0	8,2	4,1	ND
Mel 2	Areia Branca (RN)	50%	20,0	79,6	39,8	98,3%
Santana 1	Bodó (RN)	50%	30,0	9,8	4,9	ND
Santana 2	Lagoa Nova (RN)	50%	24,0	7,3	3,7	ND

[1] Participação direta e indireta.
[2] Ativos vendidos no final de 2016.
[3] Ativos vendidos no início de 2017.

USINAS EM CONSTRUÇÃO EM 2016

Usina	Localização	Capacidade instalada (MW) |GRI EU1|	Energia assegurada (MW)	Participação Neoenergia [1]
Usinas hidrelétricas				
Norte Energia – UHE Belo Monte	Rio Xingu (PA)	11.239,1	4.571	10%
Geração Céu Azul – UHE Baixo Iguaçu	Rio Iguaçu (PR)	350,2	172,8	70%
Parques eólicos				
Canoas	São José do Sabugi (PB)	31,5	17,1	50%
Lagoa 1	Santa Luzia (PB)	31,5	19,6	50%
Lagoa 2	São José do Sabugi (PB)	31,5	16,4	50%

[1] Participação direta e indireta

Mais um marco do ano foi a entrada em operação comercial de três das 18 unidades geradoras da UHE Belo Monte, totalizando 1.833 MW de um total de 11.239 MW de capacidade. Na casa de força secundária (UHE Pimental) entraram em operação comercial quatro (155 MW) das seis unidades previstas (233 MW). A Neoenergia participa com 10% do capital da Norte Energia, por meio da SPE Belo Monte Participações S.A. A previsão é concluir a construção do empreendimento em 2019.

Outro avanço refere-se à UHE Baixo Iguaçu, no Rio Iguaçu (PR), que teve deferido pela Aneel o requerimento de excludente de responsabilidade pelo atraso das obras decorrente de decisão judicial. No total, esse prazo foi concedido por 756 dias por meio do Despacho nº 1.078, de 3 de maio de 2016. Com isso o novo cronograma de implantação prevê a plena entrada em setembro de 2018, assim como foi postergado o início do suprimento dos Contratos de Comercialização de Energia no Ambiente Regulado (CCEARs).

TRANSMISSÃO

No segmento de transmissão, o Grupo Neoenergia atua com as empresas Afluente T, SE Narandiba e Potiguar Sul, somando 642 quilômetros de linhas em 138, 230 e 500 kV, instaladas nos Estados da Bahia, do Rio Grande do Norte e da Paraíba. Mantém também subestações na Bahia e no Rio Grande do Norte.

Em novembro de 2016, entrou em operação a transmissora Potiguar Sul, a primeira do grupo em 500 kV, com linhas que se estendem por 197 quilômetros entre os Estados do Rio Grande do Norte e da Paraíba. Foram investidos cerca de R$ 250 milhões no empreendimento, que tem prazo de concessão até 2043.

ATIVOS DE TRANSMISSÂO EM 2016

	Localização	Extensão (km)	Tensão (kV)	Capacidade subestações (MVA)	Participação Neoenergia
Afluente T					
LTs 230 kV: Itagibá–Funil C-1; Brumado II–Itagibá C-1; Ford–Polo C-2; Ford–Camaçari IV C-2; Ford–Polo C-1; Ford–Camaçari IV C-1; Tomba–Governador Mangabeira C-1; Tomba–Governador Mangabeira LT 68 kV: Funil–Poções C-1	Bahia	445	230 e 138	-	87,8%
Subestações Polo, Ford, Funil, Camaçari, Tomba, Brumado II, Itagibá				600	
Potiguar Sul					
LT500 kV Campina Grande III–Ceará-Mirim II-C2	Rio Grande do Norte/Paraíba	197	500	-	100,0%
SE Narandiba					
Subestações Narandiba e Ampliação da Subestação Brumado II	Bahia	-	-	400	100,0%
SE Extremoz II	Rio Grande do Norte			300	100%

COMERCIALIZAÇÃO

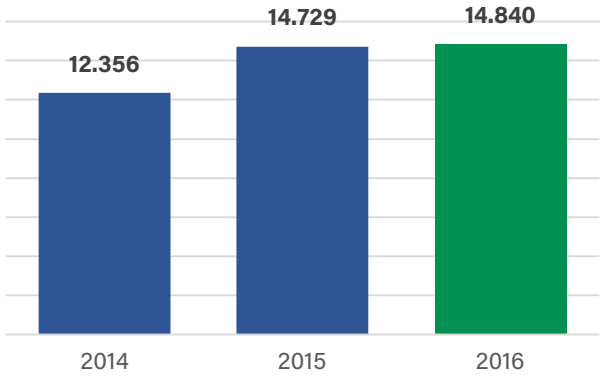
A comercializadora NC Energia contratou em 2016 operações na ordem de 920 MW médios, acréscimo de 10,8% em relação ao ano anterior, realizando vendas totais acima de R$ 1,2 bilhão. Suas principais atividades envolveram:

- Apoio às usinas na gestão de energia livre (UHE Itapebi, assumindo o risco hidrológico); gerenciamento de compra de lastro com redução de custos (Teles Pires, Termopernambuco, Itapebi e Energética Águas da Pedra), estudos para a repactuação do GSF e atuação para descontratação de energia na CCEE e contrapartes (Teles Pires);
- Implantação da nova estrutura da comercializadora, incluindo a estruturação para o desenvolvimento de novos serviços;
- Estruturação de modelo de negócio de produto massificado visando o mercado das distribuidoras do Grupo Neoenergia com o potencial de receita de R$ 35 milhões em cinco anos;
- Desenvolvimento de projeto-piloto de gestão de energia para clientes livres e cativos com foco na fidelização desses clientes;
- Revisão da Política de Riscos da NC Energia, em razão da incorporação dos riscos de Itapebi na carteira da comercializadora.

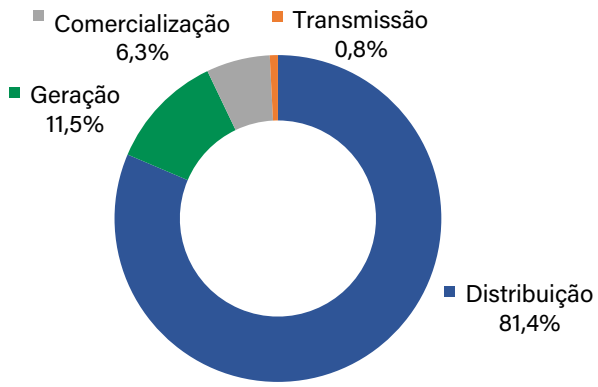
Resultados financeiros

A receita operacional líquida de 2016 foi de R$ 14,8 bilhões, crescimento de 0,8% sobre o ano anterior. Do total apurado, 81,4% referem-se à Distribuição, 11,5% à Geração, 6,3% à Comercialização e 0,8% à Transmissão, antes das eliminações do consolidado.

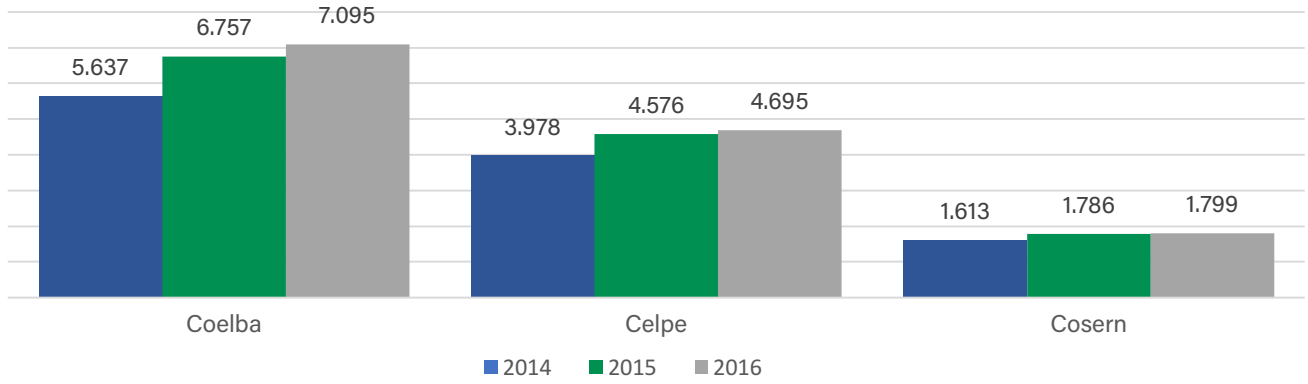
RECEITA LÍQUIDA (R$ milhões)



RECEITA POR SEGMENTO DE NEGÓCIO



RECEITA POR DISTRIBUIDORA (R$ milhões) [1]



[1] Dados das Demonstrações Financeiras das distribuidoras

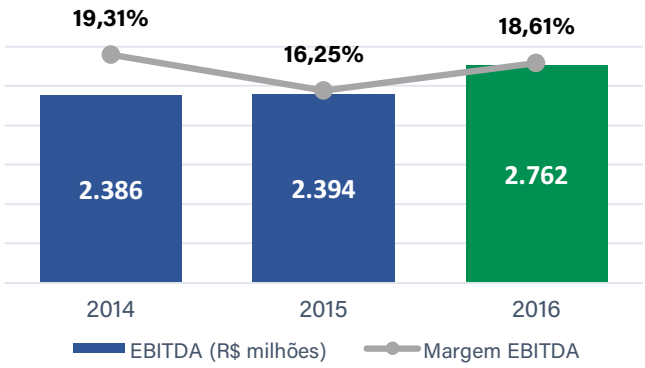
Os custos e as despesas operacionais e o resultado de participação no ano de 2016 atingiram R$ 12,9 bilhões, redução de 1,52% em relação ao ano anterior. Na Parcela A, as despesas não gerenciáveis representaram 52% do total dos gastos e apresentaram decréscimo de 15,65%, com variação de R$ 1,3 bilhão, influenciada especialmente pelos menores custos com compra de energia para revenda em razão do melhor cenário hidrológico. Os custos e as despesas da Parcela B representaram 25,62% do total de gastos, e tiveram uma variação de R$ 513,5 mil em relação ao ano de 2015, equivalente a 18,38% de aumento. Os principais aumentos foram custo de construção (R$ 629,1 milhões) e serviços de terceiros (R$ 213,8 milhões).

EBITDA e lucro

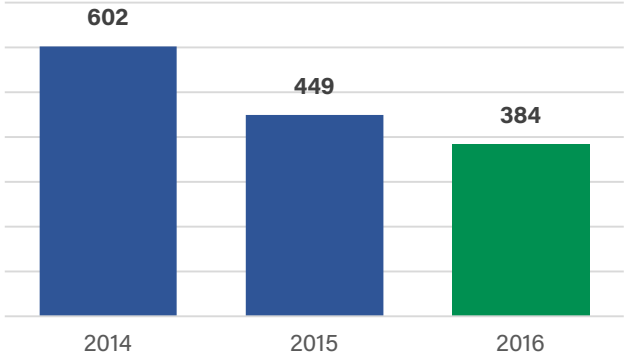
O grupo apurou em 2016 EBITDA consolidado ajustado de R$ 2,84 bilhões, aumento de 15,37% (mais R$ 368,0 milhões) em relação ao ano anterior. A margem EBITDA foi de 18,6%, acréscimo de 2,3 pontos percentuais. O lucro líquido totalizou R$ 487 milhões, excluindo o impacto de eventos não recorrentes, resultantes da venda das PCHs abaixo do valor contábil, ficando 8,4%, acima de 2015.

Com os impactos não recorrentes o EBITDA consolidado foi de R$ 2,76 bilhões, 15,4% maior que 2015, e lucro líquido de R$ 383,5 milhões, queda de 14,6% em relação ao ano anterior.

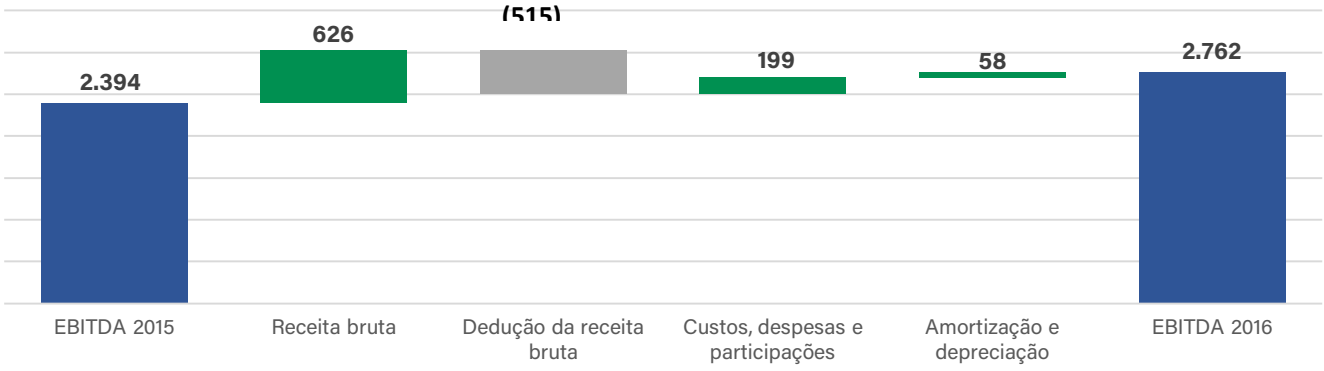
EBITDA e MARGEM (R$ milhões)



LUCRO LÍQUIDO (R$ milhões)



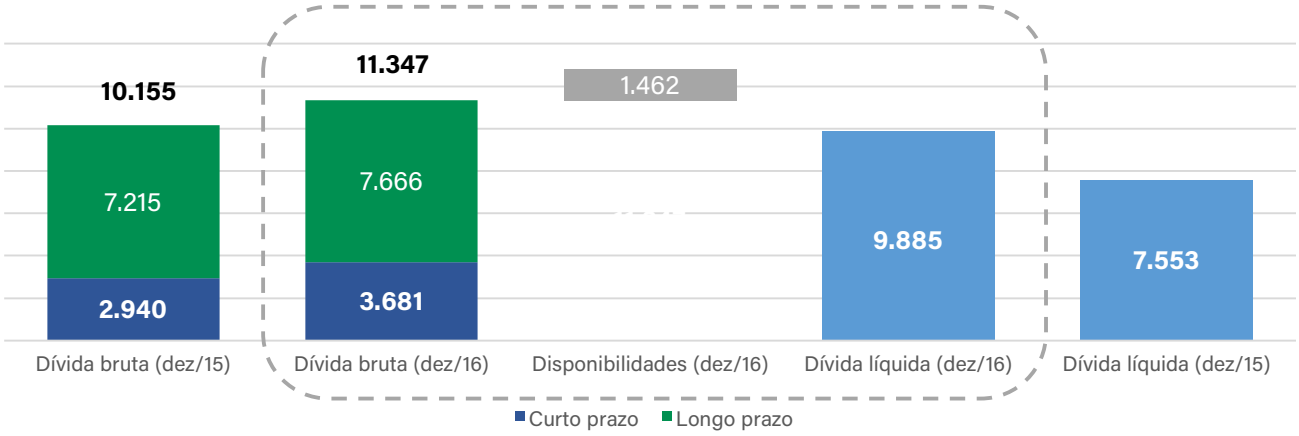
EVOLUÇÃO DO EBITDA (R$ milhões)



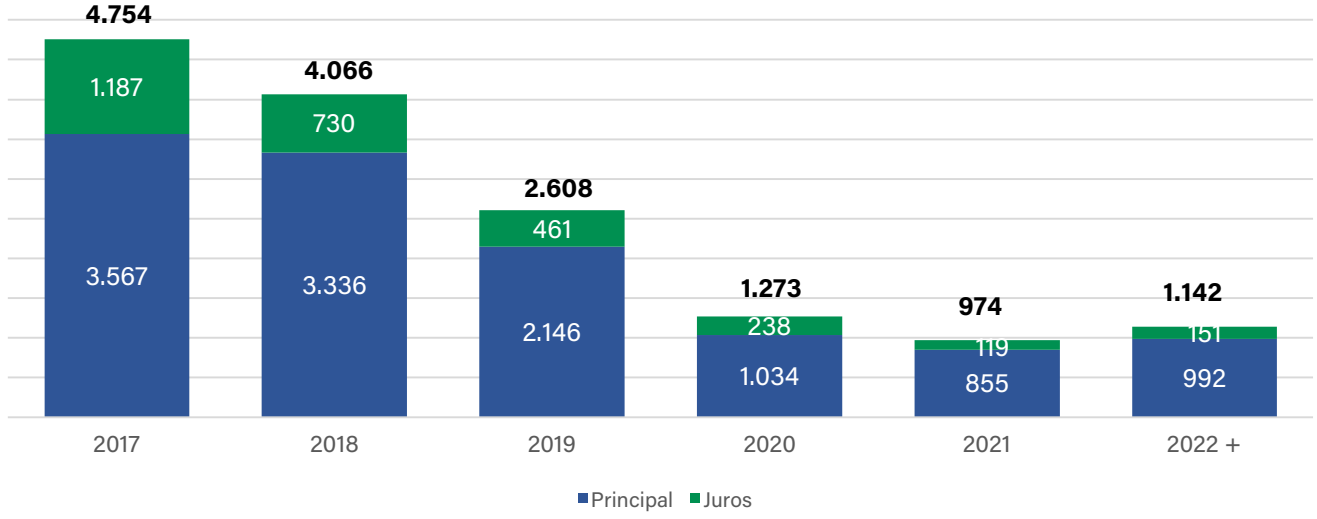
Endividamento

Em dezembro de 2016, a dívida bruta consolidada da Neoenergia, incluindo empréstimos, debêntures e encargos, foi de R$ 11,3 bilhões, 11,7% (ou mais R$ 1,2 bilhão) acima de dezembro de 2015. A dívida líquida foi de R$ 9,9 bilhões. Do endividamento total, 67,6% representavam dívida de longo prazo e 32,4%, de curto prazo.

EVOLUÇÃO DA DÍVIDA



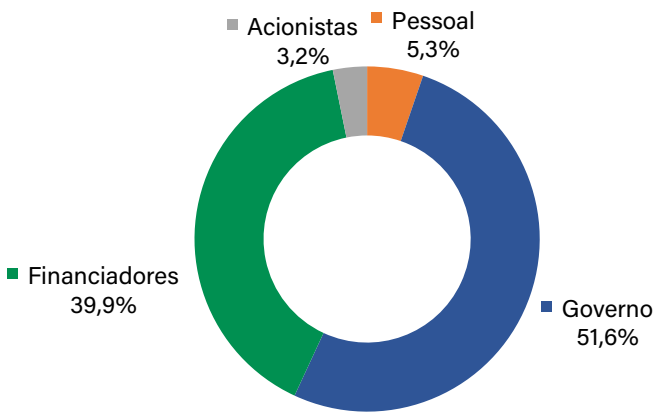
CRONOGRAMA DE VENCIMENTO DA DÍVIDA



Valor adicionado

O valor adicionado totalizou R$ 13,7 bilhões (R$ 13,4 bilhões em 2015), variação de 2,5%. O indicador representa a riqueza agregada pela atividade empresarial e equivale à diferença entre a receita bruta e os valores pagos por materiais e serviços adquiridos de terceiros, depreciação e amortizações. Do total, 51,6% foram distribuídos ao governo e à sociedade, na forma de impostos, taxas e contribuições; 5,3% aos colaboradores (salários, benefícios e encargos sociais); 39,9% a terceiros (pagamento de juros e aluguéis); 3,2% a acionistas (dividendos, reservas e lucros retidos).

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO



DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO |GRI G4-EC1|

Consolidado	2014	2015	2016
Receitas	**16.487.284**	**21.362.876**	**21.963.526**
Vendas de energia, serviços e outros	16.661.411	21.576.965	22.203.123
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-159.614	(194.475)	(235.861)
Resultado na alienação / desativação de bens e direitos	-14.513	(19.614)	(3.736)
Insumos adquiridos de terceiros	**-9.798.228**	**(11.830.514)**	**(11.631.622)**
Energia elétrica comprada para revenda	-6.701.032	(7.662.653)	(6.551.653)
Encargos de uso da rede básica de transmissão	-229.398	(910.763)	(777.890)
Matérias-primas consumidas	-346.559	(393.794)	(423.068)
Materiais, serviços de terceiros e outros	-2.521.239	(2.863.304)	(3.879.011)
Valor adicionado bruto	**6.689.056**	**9.532.362**	**10.331.904**
Depreciação e amortização	-786.426	(782.018)	(841.953)
Valor adicionado líquido produzido pela entidade	**5.902.630**	**8.750.344**	**9.489.951**
Valor adicionado recebido em transferência	**1.221.825**	**4.615.625**	**4.207.442**
Receitas financeiras	1.205.918	4.762.210	4.200.922
Resultado de equivalência patrimonial	15.907	(146.585)	6.520
Valor adicionado total a distribuir	**7.124.455**	**13.365.969**	**13.697.393**
Distribuição do valor adicionado	**2014**	**2015**	**2016**
Pessoal	**606.777**	**631.248**	**720.714**
Remunerações	310.462	329.162	384.108
Encargos sociais (exceto INSS)	69.840	71.591	81.791
Entidade de previdência privada	23.914	(49.124)	(8.207)
Auxílio alimentação	36.308	38.945	48.943
Convênio assistencial e outros benefícios	21.249	61.852	50.848
Incentivo à aposentadoria e demissão voluntária	22.026	43.561	21.913
Provisão para férias e 13º salário	75.016	73.671	79.185
Plano de saúde	39.093	60.208	44.792
Indenizações trabalhistas	14.531	17.853	21.691
Participação nos resultados	71.138	60.796	55.292
Administradores	26.076	22.867	28.158
Encerramento de ordem em curso	3.295	3.254	3.385
(-) Transferência para ordens	-108.157	(106.394)	(97.930)
Outros	1.986	3.006	6.745
Governo	**3.860.057**	**6.594.298**	**7.073.938**
INSS (sobre folha de pagamento)	81.960	87.208	99.158
ICMS	2.647.528	3.627.780	3.990.506
PIS/Cofins sobre faturamento	746.488	1.234.721	1.320.477
Imposto de renda e contribuição social	176.254	244.412	234.479
Obrigações intrassetoriais	180.786	1.377.798	1.404.786
Outros	27.041	22.379	24.532
Financiamentos	**1.939.727**	**5.619.455**	**5.465.283**
Juros e variações cambiais	1.910.599	5.597.319	5.473.098
Aluguéis	16.228	18.577	21.054
Outros	12.900	3.559	(28.869)
Acionistas	**717.894**	**520.968**	**437.458**
Dividendos distribuídos	142.938	111.066	83.624
Dividendos propostos	148.419	188.935	216.376
Lucro retido (Reserva Legal)	30.092	23.382	17.605
Reserva de retenção de lucro	280.398	144.260	34.495
Reserva de lucros não realizados	-	-	13.140
Absorção de prejuízo acumulado	-	(18.300)	18.300
Participação dos não controladores	116.047	71.625	53.918
Valor adicionado distribuído	7.124.455	13.365.969	13.697.393

PESSOAS

|GRI G4-DMA|

Trabalhavam no Grupo Neoenergia, no final de 2016, 5.737 empregados, além de 22.261 contratados de terceiros e 434 estagiários, totalizando 28.432 colaboradores. Entre os empregados, 75,7% são homens e 24,3% mulheres. É uma equipe que combina profissionais jovens (28,6% têm até 30 anos de idade) e experientes (18,5% com mais de 50 anos e 52,9% entre 31 e 50 anos). A mais alta posição executiva do grupo é ocupada por uma mulher.

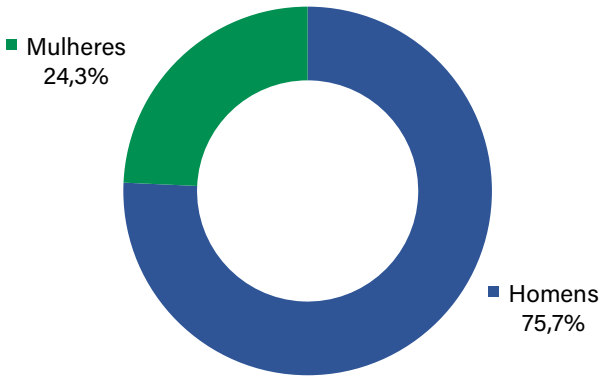
6. ESTIMULAR práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego.

Em 2016 foi dado início ao processo de internalização de colaboradores que atuam na área de manutenção na Celpe, onde 120 pessoas foram contratadas diretamente (50% delas já trabalhavam em empresas de terceiros) e outras 376 serão admitidas em 2017. Esse processo já foi adotado pela Cosern e será iniciado em 2017 também na Coelba, com a previsão de contratar cerca de mil pessoas. Também será criado um banco de eletricistas, profissionais treinados para serem contratados conforme a demanda das empresas. Os critérios de contratação são as certificações em segurança e experiência no trabalho em rede de baixa e média tensão.

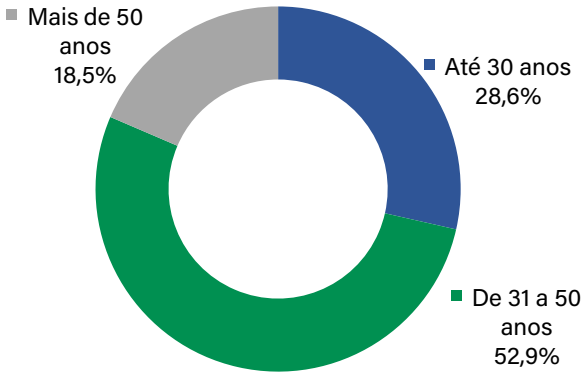
O Programa de Estágio contou com 16 mil inscritos em 2016. Para atrair candidatos, houve uma campanha direcionada ao público jovem e focada nas mídias sociais, assim como um projeto de "embaixadores" nas universidades, onde os estagiários da Neoenergia divulgaram a empresa para seus colegas. Graças a esse programa, entre outras iniciativas, a Neoenergia figurou no *ranking* da revista *Você S/A* como uma das dez melhores empresas do Brasil para iniciar a carreira.

Pelo segundo ano consecutivo, a Cosern foi apontada como uma das 35 melhores empresas para trabalhar no Brasil pela pesquisa Great Place to Work/Revista *Época* 2016. A distribuidora também ficou entre as melhores empresas no *ranking* da revista *Você S/A,* que aponta 150 companhias do Brasil, destacando-se nos critérios oportunidades de carreira, liderança e qualidade de vida. Entre as empresas do Grupo Neoenergia, apenas a Cosern inscreveu-se nessas duas pesquisas.

EMPREGADOS POR GÊNERO |GRI G4-LA12|



EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA |GRI G4-LA12|



INDICADORES DE DIVERSIDADE – EMPREGADOS 2016 |GRI G4-LA12|

Categoria funcional	Total	Por gênero		Por faixa etária		
		Homens	Mulheres	Até 30	De 31 a 50	Mais de 50
Superintendentes e gerentes	186	132	54	2	135	49
Gestores e analistas	1.904	1.108	796	410	1.146	348
Técnicos	1.894	1.701	193	624	935	335
Operacionais e administrativos	1.753	1.403	350	602	819	332
Total	**5.737**	**4.344**	**1.393**	**1.638**	**3.035**	**1064**

Desenvolvimento |GRI G4-DMA|

Em 2016 foram investidos R$ 19,2 milhões em atividades de desenvolvimento de pessoas, com 174.266 horas de treinamento e formação de 4.668 pessoas, o que representa a média de 37,3 horas por empregado formado, sendo 40,3 horas para homens e 27,1 horas para mulheres. Caso seja considerado o universo de 5.737 colaboradores das empresas Neoenergia, a média foi de 30,4 horas. Os treinamentos técnicos responderam por 54,3% do número de assistentes, 50,5% das horas dedicadas e 54,2% das pessoas formadas. No ano, 5.268 empregados (91,8% do quadro de pessoal) receberam avaliação de desempenho, sendo 4.037 homens (92,9%) e 1.231 mulheres (88,4%). |G4-LA11|

Os principais processos de gestão de pessoas estão estruturados para proporcionar uma atuação mais próxima a clientes e fornecedores das distribuidoras da Neoenergia. Uma das principais iniciativas de 2016 foi a formação de lideranças para atender à estratégia de descentralização, que se desencadeou na criação de Unidades Territoriais Descentralizadas, distribuídas nas áreas de concessão das distribuidoras. O perfil dos gestores dessas unidades deixa de ser a especialização em uma determinada área e é ampliada para uma atuação multiprocessos, com responsabilidades ampliadas sobre indicadores de gestão, qualidade de fornecimento de energia ao cliente e atendimento.

Destaque também foi o lançamento do programa Liderança em Você, destinado a capacitar gestores em diferentes aspectos. Formatado em oito módulos, aborda temas como questões legais e trabalhistas, remuneração, regulamentação do setor elétrico, finanças, entre outros. Em 2016 foram realizados os dois primeiros módulos, capacitando 323 líderes em 28 turmas.

Outra iniciativa é a #redeaprender que, em um ambiente virtual, coloca à disposição das pessoas temas que apoiam o desenvolvimento de carreira. A plataforma de educação a distância oferece 22 cursos, com mais de 70 títulos de treinamento e já atingiu mais de 7 mil acessos desde que foi lançada, em 2013. É acessada em horário de trabalho, na intranet corporativa, sendo que toda a segunda-feira há o Momento #redeaprender, criado para estimular o acesso à ferramenta.

HORAS DE TREINAMENTO |GRI G4-LA9|

Categoria funcional	Nº de assistentes		Total de horas		Pessoas formadas		Média de horas por formada	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretores	7	4	252	27	4	2	63,0	13,5
Superintendentes e gerentes	548	202	4.822	1.710	166	65	29,0	26,3
Gestores e analistas	3.044	1.869	30.045	17.253	994	649	30,2	26,6
Técnicos	4.343	383	78.957	6.139	1.557	127	50,7	48,3
Operacionais e administrativos	2.537	495	31.743	3.318	896	208	35,4	16,0
Total	**10.479**	**2.953**	**145.819**	**28.447**	**3.617**	**1.051**	**40,3**	**27,1**
Total geral	13.432		174.266		4.668		37,3	

Outro foco foi a formação técnica de eletricistas, como reforço ao programa de internalização do setor de manutenção leve, para garantir melhor qualidade do serviço, reduzir o retrabalho e assegurar um atendimento mais ágil aos clientes. O Programa Trilhar, lançado em maio na Celpe e em junho na Coelba e na Cosern, realizou a formação de 900 colaboradores em 70 turmas. Participaram 100% dos eletricistas das distribuidoras e mais 250 das Empresas Prestadoras de Serviços (EPSs).

OBJETIVOS DO PROGRAMA TRILHAR

- Padronizar conhecimentos e boas práticas
- Elevar e alinhar o padrão de qualificação entre próprios e terceiros
- Elevar o nível de excelência operacional e segurança

Sucessão

Em 2017, foi revisado projeto para preparar a linha sucessória de lideranças da empresa. Duas consultorias foram contratadas para esse trabalho, pelo qual serão avaliados todos os líderes da empresa (cerca de 400 pessoas) e será criado um programa de desenvolvimento individual. A Neoenergia possui um programa de preparação para aposentadoria – o Meu Momento, que apoiou 160 pessoas em 2016 – e, com isso, procura dar visibilidade e possibilidade de planejar a sucessão de lideranças em posições críticas em todas as áreas da organização.

Pesquisa de clima

A Pesquisa de Clima para conhecer o nível de engajamento dos colaboradores e realizar um diagnóstico interno nas diferentes áreas das empresas foi respondida por 5 mil colaboradores e alcançou índice de favorabilidade de 74%. Os resultados apontaram que 89% dos participantes sentem orgulho de trabalhar na Neoenergia, 88% recomendaram o grupo para familiares e amigos como um bom lugar para trabalhar e 77% se sentem motivados a ir além das responsabilidades de seu cargo. A Pesquisa de Clima e os planos decorrentes geraram 100 ações de melhoria a serem implementadas em 2017. Remuneração, benefícios e treinamento são os temas que centralizarão as iniciativas.

CLIMA POSITIVO

92% acreditam que a segurança do trabalho é prioridade na empresa

90% concordam que as questões de segurança do trabalho são tratadas com transparência

89% sentem orgulho de trabalhar na Neoenergia

88% recomendariam o grupo para os seus familiares e amigos trabalharem

77% sentem-se motivados a ir além das responsabilidades do seu cargo

Segurança e saúde |GRI G4-DMA|

Segurança é o valor número 1 da Neoenergia ("Colocamos as vidas das pessoas em primeiro lugar") e é reconhecido pelos colaboradores como prioridade da empresa. Os programas de saúde e segurança no trabalho são realizados de forma integrada e priorizam a proteção da vida e a qualidade do ambiente. O grupo estimula a cultura de prevenção por meio do controle de riscos e impactos, garantindo a observância dos requisitos legais, do comportamento seguro e o alinhamento com suas políticas, e almeja alcançar o nível de saúde e segurança de uma organização de classe mundial.

Esse compromisso é fortalecido pela Jornada Comportamento Seguro, programa criado em 2014 para promover uma mudança cultural pela valorização da vida. Em 2016, como parte do programa, foram realizadas 8 mil observações comportamentais, 4 mil delas pelos líderes da *holding* e das distribuidoras. O objetivo das observações é identificar desvios – como reação e posição das pessoas, uso de equipamentos de proteção individual e coletivos, ferramentas e equipamentos – e modificar processos, na busca pela meta do acidente zero. Foram promovidos ainda 10 mil Diálogos Diários de Segurança nas empresas do grupo, sempre precedendo as atividades das equipes que atuam em sistemas elétricos.

Além da Jornada Comportamento Seguro, que reflete o comprometimento com o tema, outras iniciativas apoiam práticas mais seguras, como o Padrinho de Segurança, em que cada colaborador zela pela vida do parceiro durante a realização das atividades em campo.

Essas iniciativas se traduziram na redução de 69% no número de acidentes com colaboradores próprios e de 40% com contratados de terceiros entre os anos de 2013 e 2016.

Certificação

Foi iniciado no ano o trabalho para, em 2020, receber de forma corporativa a certificação do Sistema de Gestão em Segurança e Saúde do Trabalho de acordo com as diretrizes internacionais da norma OHSAS 18001. Três empresas do grupo, todas na área de geração, possuem certificações OHSAS 18001: as UHEs Itapebi e Corumbá III e a Goiás Sul (vendida em 2016).

A exigência mais importante da certificação é o controle operacional. Para qualquer atividade realizada deverá haver um procedimento escrito, uma prática já realizada nas operações do sistema elétrico que deverá ser estendida a todas as atividades da holding. Outra medida de impacto é o fato de que nesse sistema de gestão não haverá distinção entre a força de trabalho própria e força de trabalho terceirizada. Para que os fornecedores acompanhem o processo, a Neoenergia realizou em 2016 eventos com as lideranças de seus parceiros e compartilhou o processo de construção do plano de gestão e suas medidas, a começar pelo cumprimento de todos os requisitos legais.

A UHE Itapebi, que recebeu em novembro de 2015 a recertificação OHSAS 18001 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) para seu Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional, comemorou em novembro de 2016 a marca de 5 mil dias sem acidentes com afastamento.

No contexto da certificação, a Neoenergia está revisando diretrizes para adotar termos mais categóricos na aplicação de sanções contratuais e multas em questões relacionadas a saúde e segurança. E, ao longo do tempo, priorizar parceiros que também tenham sistemas de gestão certificados.

CRIANÇAS EM CAMPANHA

A comemoração do Dia das Crianças nas empresas Neoenergia foi momento para os filhos dos colaboradores conhecerem o ambiente de trabalho dos pais e receberem mensagens sobre a importância da segurança.

Apoiada pelo Neozinho, mascote do grupo, a ação buscou envolver a família para fortalecer o hábito de comportamentos seguros dentro e fora de casa e disseminar o conceito de segurança no trabalho.

INDICADORES DE SEGURANÇA – POR EMPRESA |GRI G4-LA6|

	Empregados		Trabalhadores terceirizados		Força de trabalho total	
Acidentes com afastamento [1]	**Homens**	**Mulheres**	**Homens**	**Mulheres**	**Homens**	**Mulheres**
Coelba	12	1	67	1	79	2
Celpe	6	0	48	0	54	0
Cosern	3	0	9	0	12	0
Teles Pires	0	0	1	0	1	0
Itapebi	0	0	2	0	2	0
PCHs	0	0	0	0	0	0
Termopernambuco	0	0	0	0	0	0
Transmissão (Narandiba, Afluente T)	0	0	0	0	0	0
Força Eólica	0	0	0	0	0	0
Cogeração	1	0	0	0	1	0
Neoenergia O&M	1	0	1	0	2	0
NC Energia	0	0	0	0	0	0
Neoenergia Holding	0	0	0	0	0	0
Acidentes sem afastamento	**Homens**	**Mulheres**	**Homens**	**Mulheres**	**Homens**	**Mulheres**
Coelba	16	4	37	1	53	5
Celpe	1	0	10	0	11	0
Cosern	3	1	ND	ND	3	1
Teles Pires	0	0	0	0	0	0
Itapebi	1	0	1	0	2	0
PCHs	0	0	0	0	0	0
Termopernambuco	0	0	0	0	0	0
Força Eólica	0	0	0	0	0	0
Transmissão (Narandiba, Afluente T)	0	0	0	0	0	0
Cogeração	0	0	0	0	0	0
Neoenergia O&M	4	0	7	0	11	0
NC Energia	0	0	0	0	0	0
Neoenergia Holding	0	0	0	0	0	0
Óbitos	**Homens**	**Mulheres**	**Homens**	**Mulheres**	**Homens**	**Mulheres**
Coelba	0	0	2	0	2	0
Celpe	0	0	1	0	1	0
Cosern	0	0	0	0	0	0
Teles Pires	0	0	0	0	0	0
Itapebi	0	0	0	0	0	0

PCHs	0	0	0	0	0	0
Termopernambuco	0	0	0	0	0	0
Força Eólica	0	0	0	0	0	0
Transmissão (Narandiba, Afluente T)	0	0	0	0	0	0
Cogeração	0	0	0	0	0	0
Neoenergia O&M	0	0	0	0	0	0
NC Energia	0	0	0	0	0	0
Neoenergia Holding	0	0	0	0	0	0

Taxa de Frequência [2, 4]	Empregados	Terceirizados	Força de trabalho total
Coelba	2,53	2,37	2,39
Celpe	1,99	3,15	2,96
Cosern	1,97	2,38	2,26
Teles Pires	0,00	12,35	10,27
Itapebi	0,00	9,96	5,03
PCHs	0,00	0,00	0,00
Termopernambuco	0,00	0,00	0,00
Força Eólica	0,00	0,00	0,00
Transmissão (Narandiba, Afluente T)	0,00	0,00	0,00
Cogeração	16,15	0,00	8,96
Neoenergia O&M	8,97	4,36	3,04
NC Energia	0,00	0,00	0,00
Neoenergia Holding	0,00	0,00	0,00

Taxa de dias perdidos [3, 4]	Empregados	Terceirizados	Força de trabalho total
Coelba	16	517	434
Celpe	50	502	433
Cosern	16	71	54
Teles Pires	0	5	5
Itapebi	0	23	23
PCHs	0	0	0
Termopernambuco	0	0	0
Força Eólica	0	0	0
Transmissão (Narandiba, Afluente T)	0	0	0
Cogeração	1	0	1
Neoenergia O&M	8	18	26
NC Energia	0	0	0
Neoenergia Holding	0	0	0

[1] Considera apenas acidentes típicos com afastamento, conforme NBR 14280
[2] Considera apenas acidentes com afastamento
[3] Os dias perdidos são contabilizados como dias corridos e contabilizados a partir do dia seguinte ao acidente
[4] Não há informações de gênero para Taxas de Frequência e de dias perdidos

DOENÇAS OCUPACIONAIS E ABSENTEÍSMO – EMPREGADOS [1] |GRI G4-LA6|

	Taxa de doenças ocupacionais		Taxa de absenteísmo	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Coelba	-	-	0,444	0,806
Celpe	-	-	0,934	1,508
Cosern	0,0033	0,0047	1,401	2,505
Teles Pires	-	-	-	-
Itapebi	-	-	0,572	3,459
PCHs	-	-	-	-
Termopernambuco	-	-	-	11,494
Força Eólica	-	-	-	-
Transmissão (Narandiba, Afluente T)	-	-	-	-
Cogeração	0,0085	-	1,558	2,490
Neoenergia O&M	-	-	2,247	1,065
NC Energia	-	-	0,128	1,269
Neoenergia Holding	-	-	-	-

[1] Não há informações sobre trabalhadores terceirizados

INDICADORES DE SEGURANÇA – POR REGIÃO |GRI G4-LA6|

	Empregados		Trabalhadores terceirizados		Força de trabalho total	
Taxa de Frequência [1]						
Nordeste	2,42		2,64		2,58	
Sudeste	52,00		0,00		44,00	
Centro-Oeste	0,00		11,00		6,00	
Norte	0,00		0,00		0,00	
Sul	52,05		0,00		43,82	
Taxa de dias perdidos[1]	**Empregados**		**Terceirizados**		**Força de trabalho total**	
Nordeste	33		477		402	
Sudeste	8		-		8	
Centro-Oeste	-		23		23	
Norte	-		-		-	
Sul	1		-		1	
Óbitos	**Homens**	**Mulheres**	**Homens**	**Mulheres**	**Homens**	**Mulheres**
Nordeste	0	0	3	0	3	0
Sudeste	0	0	0	0	0	0
Centro-Oeste	0	0	0	0	0	0
Norte	0	0	0	0	0	0
Sul	0	0	0	0	0	0
Taxa de doenças ocupacionais	**Homens**	**Mulheres**	**Homens**	**Mulheres**	**Homens**	**Mulheres**
Nordeste	0,0005	0,0006	-	-	0,0005	0,0006
Sudeste	0,0028	-	-	-	0,0028	-
Centro-Oeste	-	-	-	-	-	-
Norte	-	-	-	-	-	-
Sul	-	-	-	-	-	-

[1] Não há informações de gênero para Taxas de Frequência e de dias perdidos

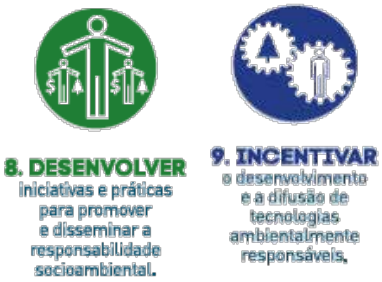
SOCIEDADE

|GRI G4-DMA|

As ações socioambientais do Grupo Neoenergia incluem projetos próprios, apoio a projetos de terceiros com recursos diretos ou incentivados, e programas corporativos de eficiência energética regulados pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Essas iniciativas são desenvolvidas pelas três distribuidoras, que representam 21,4% das 14 operações e 81,4% da receita líquida do grupo, concentrando-se em quatro áreas de atuação: educação, cultura, inclusão social e meio ambiente. **|GRI G4-SO1|**

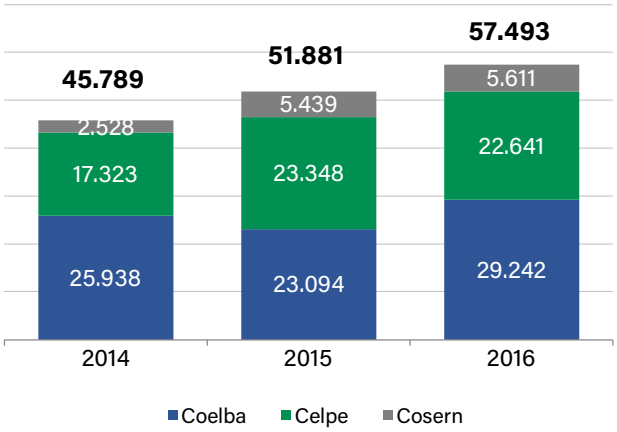
Eficiência Energética **|GRI G4-DMA ex-EU7, G4-DMA|**

O objetivo dos Programas de Eficiência Energética (PEE), regulamentados pela Aneel, é adequar o consumo dos clientes à sua capacidade de pagamento e contribuir com a melhoria da qualidade de vida da população. Em 2016, as três distribuidoras do grupo aplicaram R$ 57,5 milhões nesses projetos, sendo R$ 29,2 milhões na Coelba, R$ 22,6 milhões na Celpe e R$ 5,6 milhões na Cosern. O foco é a educação para o consumo consciente da energia. O grupo também publica, trimestralmente, a revista *Eficiência Energética*, para divulgar aos consumidores as ações desenvolvidas na área e difundir informações sobre como usar energia de maneira eficiente, segura e sustentável.

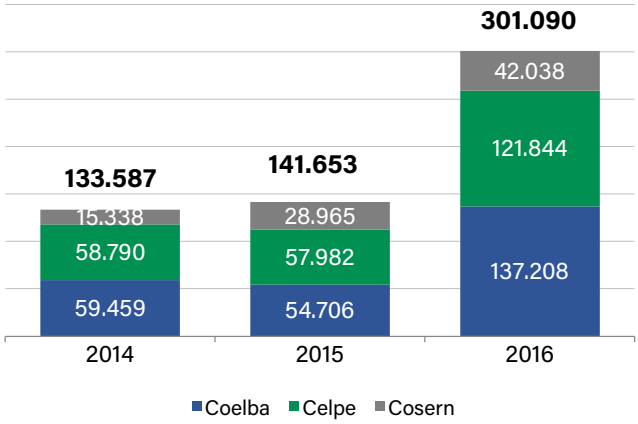


O programa reúne vários projetos e em 2016 atingiu 110,2 mil pessoas com palestras e workshops sobre eficiência energética, doou 462.788 equipamentos eficientes entre geladeiras, lâmpadas e condicionadores de ar e proporcionou uma economia de energia equivalente a 58.473,4 MWh. O volume é suficiente para abastecer 30,5 mil famílias durante um ano, tomando por base a média de 160 kWh/mês para o segmento residencial apurada pela Empresa de Pesquisa Energética (EPE) em 2016. **|GRI G4-EN7|**

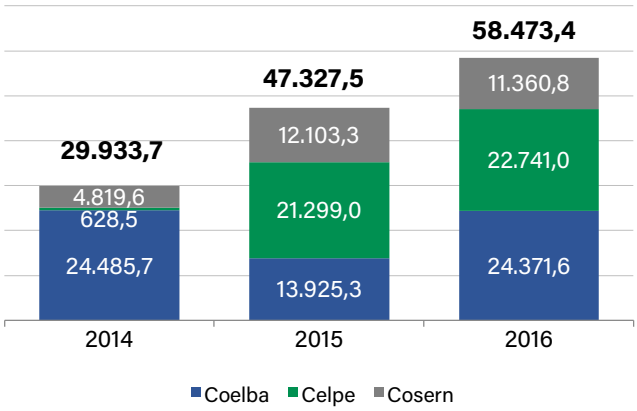
INVESTIMENTO EM EFICIÊNCIA ENERGÉTICA (R$ mil)



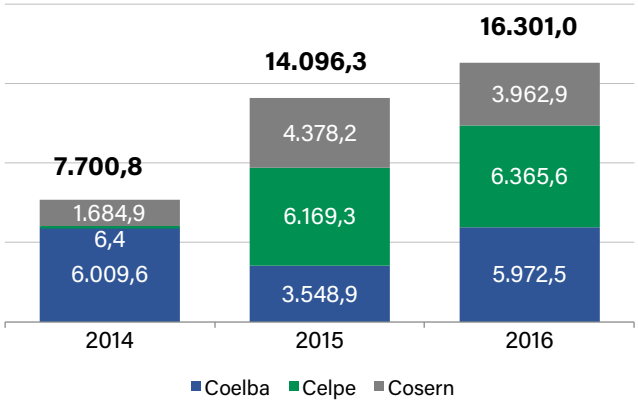
UNIDADES ATENDIDAS (Número)



ENERGIA ECONOMIZADA (MWh/ano)



REDUÇÃO NA DEMANDA DE PONTA (kW)



PARTICIPANTES EM PALESTRAS E *WORKSHOPS* SOBRE EFICIÊNCIA

	Coelba	Celpe	Cosern	Total
Educação com Energia (professores formados)	303	212	118	**633**
Educação com Energia (alunos impactados)	18.180	12.720	7080	**37.980**
Aulas de energia	29.492	34.540	4.282	**68.314**
Selo Unicef	1.004	864	881	**2.749**
Festival Tô Ligado na Energia	795	337	-	**1.132**
Total	**49.471**	**48.461**	**12.243**	**110.175**

Vale Luz – Prevê a troca de resíduos sólidos (metal, papel, papelão e plásticos) por descontos na conta de energia de clientes residenciais e condomínios residenciais de Salvador e Mata de São João, na Bahia, e das cidades de Recife, Abreu e Lima e Olinda, em Pernambuco; e consumidores residenciais de Natal, no Rio Grande do Norte. Além de reduzir o valor da conta de energia, tem o objetivo de estimular o uso racional dos recursos naturais e minimizar os impactos negativos causados pelos resíduos no meio ambiente, estimulando a reciclagem. O projeto tem se expandido por meio de parcerias com outras empresas, como Ambev, Grupo Pão de Açúcar, Baterias Moura e Carrefour, além de ações volantes em eventos. Em 2016, inscreveram-se no projeto 1.571 consumidores, que entregaram mais de 506 toneladas de material reciclável e receberam desconto nas faturas de energia de R$ 115.530,48.

PROJETO VALE LUZ

	Coelba	Celpe	Cosern	Total
Consumidores participantes	903	167	501	**1.571**
Material arrecadado em toneladas	321	114	71	**506**
Descontos concedidos nas contas de energia (R$)	72.460,61	26.485,91	16.583,96	**115.530,48**

Doação de geladeiras e lâmpadas – Realiza a troca de refrigeradores ineficientes por novos, com o Selo Procel, e a doação de lâmpadas eficientes para consumidores residenciais moradores de comunidades populares, instituições sem fins lucrativos e unidades de atendimento do poder público. O projeto divulga o uso racional da energia elétrica e orienta os clientes para que possam adequar o valor das suas contas de energia à sua capacidade de pagamento. Isso ocorre por meio de palestras e da atuação dos agentes comunitários nas comunidades atendidas pelo programa Energia com Cidadania, que também proporciona aos clientes acesso aos serviços comerciais da distribuidora e de outros parceiros externos.

EQUIPAMENTOS EFICIENTES DOADOS

	Coelba	Celpe	Cosern	Total
Geladeiras	13.791	8.221	2.320	**24.332**
Lâmpadas Fluorescentes Compactas	86.344	7.316	-	**93.660**
Lâmpadas LED	136.048	173.289	35.459	**344.796**
Condicionadores de ar	95	-	-	**0**
Total	**236.278**	**188.826**	**37.779**	**462.788**

Educação com Energia – Projeto que utiliza a metodologia do Energia que Transforma, criada pela Fundação Roberto Marinho, Canal Futura e Procel, e tem como objetivo formar professores para que sejam vetores de comunicação com os alunos. Ensina o uso racional e seguro da energia e transmite técnicas e metodologias de abordagem para serem usadas em sala de aula. O programa é realizado em parceria com a WWF Brasil e treinou, em 2016, 633 professores, que dão aulas a cerca de 38 mil alunos.

Aulas de Energia – Ambientes interativos que promovem experiências imersivas a partir do uso da eletricidade, geração de energia e eficiência energética. Esses ambientes estão no Espaço Usina Solar Estádio de Pituaçu e Espaço Museu da Energia, na Bahia; Espaço Usina Solar São Lourenço da Mata e Espaço Usina Solar Fernando de Noronha, em Pernambuco, e Espaço Ecoposto Energia Eólica, no Rio Grande do Norte, em parceria com Força Eólica do Brasil e Iberdrola. Cada espaço é preparado para receber gratuitamente, mediante agendamento prévio e acompanhamento de pessoal treinado, grupos de instituições, escolas e o público em geral. Experimentos, maquetes, painéis, vídeos, agregam valor e densidade ao aprendizado. As Aulas de Energia também acontecem de modo itinerante, com as Unidades Móveis Educativas, caminhões adaptados para atender às instituições públicas de ensino da Bahia, Pernambuco e Rio Grande Norte. Em 2016 visitaram os espaços cerca de 68,3 mil pessoas.

Selo Unicef Município Aprovado – O Grupo Neoenergia firmou parceria com o Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) e atuou em 375 municípios do semiárido da Bahia, Pernambuco e Rio Grande do Norte. O projeto dissemina temas de eficiência energética e segurança com energia a adolescentes e crianças que compõem os Núcleos de Cidadania dos Adolescentes (Nucas). Utiliza uma plataforma educacional de ensino à distância, transformada em jogo interativo (Jogo Se Liga), acessado pela internet. A cada etapa vencida, são transmitidos mais conceitos sobre eficiência energética aos participantes. Participaram cerca de 2,7 mil crianças e adolescentes.

Paxuá e Paramirim – Projeto dirigido a crianças e adolescentes de 5 a 13 anos, com foco em uso seguro e eficiente da energia elétrica. Em parceria com o músico Carlinhos Brown, autor e produtor de várias trilhas sonoras de filmes infantis e engajado em causas sociais e de mobilização cultural, foram criados 10 vídeos de um minuto, jogo de tabuleiro, revista em quadrinhos, jogo para celular e oficinas de *stop motion.* Também foram realizados três shows infantis em Recife, Salvador e Natal, com a participação de crianças de comunidades e filhos de colaboradores das distribuidoras.

Bônus para Motores Eficientes – Incentivo para a substituição de motores elétricos antigos e pouco eficientes por motores mais modernos, mais eficientes e que atendam a regulamentação vigente de padrões mínimos de eficiência, por meio da concessão de bônus de R$ 244,00 a R$ 22.157,00, de acordo com a potência e classe de rendimento do motor. Beneficia consumidores das classes Industrial, Poder Público, Comércio e Serviços, Condomínios Residenciais (com CNPJ), Rural Irrigante (com CPF ou CNPJ) e Serviços Públicos, que possuam motores com potencial de substituição. Trinta e uma empresas foram selecionadas nas três distribuidoras, para realizar a troca de 891 motores.

Prédios públicos – Em 2016, foram realizados os diagnósticos energéticos de 17 prédios públicos em Pernambuco e 4 na Bahia, com objetivo de melhoria de instalação, gestão energética, uso de fonte incentivada (fotovoltaica) e aquecimento solar de água. Os projetos preveem a substituição de 51,3 mil lâmpadas, 4,9 mil luminárias, 380 condicionadores de ar e um resfriador de líquido com capacidade de 240 TR. O investimento é de R$ 12 milhões, com o objetivo de reduzir a demanda na ponta em 870 kW e economizar 6,3 GWh/ano em energia. **|GRI G4-EC7|**

Festival Tô Ligado na Energia – Criado em 2016, é um projeto executado em parceria com a rádio Bahia FM (Rede Bahia). Quatro escolas em Salvador e duas em Recife foram contempladas com o festival. Cerca de 1,1 mil crianças participaram de uma gincana educativa sobre uso eficiente e seguro da energia elétrica, criaram

peças teatrais, músicas, oficinas de grafite e se apropriaram do tema. Em 2017 o festival dará continuidade em Salvador e Recife, além de Natal.

Educação

Na área de educação, o Grupo Neoenergia renovou a parceria com o Instituto Ayrton Senna, estabelecida desde 2006 para a melhoria do desempenho escolar de crianças e adolescentes da rede pública de ensino. Por meio dos programas Se Liga e Acelera, voltados para a correção do fluxo escolar e o combate ao analfabetismo, a parceria abrange escolas públicas de Bahia, Pernambuco e Rio Grande do Norte. Em 2016, a parceria beneficiou mais de 4,2 mil alunos nas cidades de Juazeiro (BA), Natal e Recife.

A Coelba deu continuidade ao projeto Ecoteca – a biblioteca ecológica, levando-o para quatro cidades do interior (Lauro de Freitas, Feira de Santana, Jucuruçu e Encruzilhada). Ao final das atividades, as Ecotecas foram doadas a escolas municipais de cada cidade. O público impactado, nas quatro cidades, foi de aproximadamente 20 mil pessoas em 2016.

Na Celpe, o destaque vai para o Espaço Celpe nas Escolas – ação educativa realizada no ambiente escolar por meio de peça teatral, música e cordel, que orientou 6,8 mil estudantes sobre segurança com energia elétrica – e para o Espaço Celpe nas Comunidades, um mutirão para oferta de serviços comerciais, doação de lâmpadas, troca de geladeiras, palestras e apresentações teatrais sobre uso seguro e eficiente da energia. O projeto beneficiou mais de 6,3 mil pessoas durante o ano de 2016.

No campo da inclusão social, também sobressai uma iniciativa patrocinada pela Cosern, a empresa que mais investe na cultura potiguar, por meio da lei estadual Câmara Cascudo de incentivo à cultura. Em 2016, o projeto Narrativas do Silêncio ofereceu oficinas de fotografia ao público com deficiência auditiva, traduzida na linguagem brasileira dos sinais (Libras), totalizando 20 participantes. Também ocorreram uma exposição fotográfica e o espetáculo teatral *A Busca de Seo Peto e Seo Antônio*, que tem no elenco três atores surdos e foi apresentado em Natal para 400 expectadores ouvintes e surdos.

As distribuidoras do Grupo Neoenergia fizeram parcerias com as Secretarias Estaduais de Saúde para que seus cerca de 3 mil leituristas ajudassem a identificar focos do mosquito *Aedes aegypti*, vetor de doenças como a dengue, zika e chicungunya. Responsáveis pela coleta das informações sobre o consumo de energia em mais de 10,8 milhões de unidades consumidoras nos três estados, os leituristas identificaram, entre janeiro e abril de 2016, nos estados da Bahia, Pernambuco e Rio Grande do Norte, mais de 30 mil potenciais criadouros do mosquito. A identificação dos focos do mosquito serviu de base para as Secretarias de Saúde mobilizarem uma força tarefa com ações de combate à epidemia nos três Estados. A ação foi *case* de sucesso e compartilhada com outras empresas do setor elétrico, por intermédio da Abradee.

Deslocamentos

Obras de expansão da infraestrutura elétrica de geração, distribuição e transmissão de energia podem impactar populações de áreas do entorno dos empreendimentos, envolvendo tanto deslocamento de pessoas como pagamento de indenizações referente a terras ou bens.

Em 2016, a passagem de linhas de transmissão motivou o pagamento de indenização por uso de faixa de servidão de 215 proprietários na Celpe (linhas de 69 kV), 8 na Coelba e 125 em parques da Força Eólica. A Usina Teles Pires compensou 127 proprietários e 33 moradores de ilhas da área ocupada por seu reservatório. Por se tratar de região com grandes propriedades rurais, na construção dessa usina houve somente um caso de remanejamento no qual foi oferecido beneficio de carta de crédito. Já a UHE Itapebi paga compensação econômica a 42 pescadores a cada três meses, exceto no período do defeso.

Na construção da UHE Baixo Iguaçu haverá a necessidade da aquisição total ou parcial de cerca de 415 áreas de famílias de proprietários e de 112 não proprietários que perderão terras de produção agrícola ou agropecuária. A negociação foi retomada em outubro de 2016, com a apresentação da proposta do consórcio, e deverá ser concluída ao longo de 2017.

Em decorrência da implantação da UHE Belo Monte, foram realocadas, até outubro de 2016, 8.080 famílias, ou cerca de 32 mil pessoas. Ao longo da implantação do empreendimento, foram realizadas 625 recomposições de atividades comerciais relocadas em áreas urbanas afetadas e oito recomposições comerciais no meio rural. As recomposições são desenvolvidas por meio de capacitação, orientação e acompanhamento das atividades comerciais reestruturadas em nova localização, em consonância com os parâmetros de recomposição estabelecidos no licenciamento ambiental do empreendimento.

O processo de relocação respeitou laços familiares e de vizinhança, com a opção de mudança vinculada. Os novos bairros possuem equipamentos sociais de saúde, educação, lazer e assistência social para atendimento à população. As famílias residem em casas construídas em terrenos de 300 m², com 63 m² distribuídos em sala, cozinha, três quartos e dois banheiros. Para famílias cuja composição inclua idosos ou deficientes físicos, são realizadas adaptações para acessibilidade. São oferecidos ainda serviços de atendimento social e psicológico às famílias onde detectou-se situações de vulnerabilidade, capacitações para geração trabalho e renda, ações de reparação coletiva e assistência técnica e extensão rural e social.

|GRI EU22, G4-DMA ex-EU20|

Povos indígenas

Houve um incidente em fevereiro 2016, quando funcionários da Coelba foram feitos reféns por índios Kiriris em razão de corte de energia elétrica no assentamento localizado entre os municípios de Barreiras e São Desidério, no oeste da Bahia. Os indígenas estão instalados há cinco anos, de maneira provisória, em um terreno abandonado da Empresa Baiana de Desenvolvimento Agrícola (EBDA), que havia solicitado o cancelamento do contrato de fornecimento de energia. Posteriormente, a empresa solicitou a reativação do serviço. Com a religação da energia e reparo em equipamento danificado, a equipe da Coelba foi liberada.

Com essa mesma tribo, existe uma discussão judicial iniciada em 2001 sobre indenização pelo uso de faixa de servidão de passagem de linhas e redes elétricas em terra indígena. Em fevereiro de 2016, o Ministério Público Federal determinou a realização de perícia para identificar eventuais prejuízos da comunidade indígena, em relação a seus usos, costumes e tradições, bem como informar se a servidão de passagem impediu a utilização dos recursos naturais ali existentes. O processo encontrava-se em discussão no encerramento do ano. **|GRI G4-HR8|**

CLIENTES

|GRI G4-DMA|

Alinhadas com o compromisso de gerar valor para os clientes, as distribuidoras da Neoenergia têm investido no aperfeiçoamento das áreas de atendimento e introduzido novas ferramentas que ofereçam maior comodidade para os clientes e eficiência na prestação dos serviços.

Uma inovação em 2016 foi o lançamento do serviço de atendimento com hora marcada, disponível em algumas agências de atendimento da Coelba e da Celpe. O agendamento pode ser feito por meio da internet, na agência virtual das distribuidoras, o que assegura economia de tempo para o cliente solicitar serviços como alteração de titularidade, ligação nova ou provisória, serviços de obras, entre outros. Na Cosern, o atendimento agendado é focado em imobiliárias e construtoras.

O crescimento do uso de canais virtuais também demandou a melhoria de ferramentas disponíveis no website das distribuidoras e a criação de aplicativos para o acesso a serviços por meio de telefones celulares, incluindo solicitações de serviço e mensagens sobre falta de energia.

O teleatendimento das três distribuidoras é centralizado em Jaboatão dos Guararapes, Região Metropolitana do Recife, Pernambuco, onde atuam cerca de 900 profissionais. A Central Telefônica foi modernizada para conferir mais agilidade e solicitação de serviços rápidos pela Unidade de Resposta Audível (URA).

Uma referência são os programas Ver e Agir, da Cosern e Coelba, e Satisfação do Cliente, da da Celpe, que têm o objetivo de interagir com a linha de frente das empresas (eletricistas, leituristas, atendentes e teleatendentes), por meio de *workshops*, e sinalizar o que pode estar significando insatisfação para os clientes. Esse conhecimento se transforma em planos de ação de melhorias nos processos internos. Outras ações são tomadas a partir das reclamações dos clientes, no que é chamado de consultoria gratuita. Com ela são montados planos de ações que proporcionaram redução de 60% no número de reclamações registradas nos últimos cinco anos.

A Celpe inaugurou em 2016 a Central do Cliente, que tem como foco garantir que as demandas dos clientes sejam atendidas de forma eficiente e satisfatória dentro dos prazos acordados. A empresa conta com uma equipe específica para monitorar e fazer, em conjunto com as áreas operacionais, a gestão das demandas que chegam por meio das lojas, do *call center* e também das mídias sociais. A iniciativa é resultado do exercício do Valor "Respeito pelo Cliente" e visa aperfeiçoar cada vez mais esse relacionamento e garantir a satisfação com os serviços prestados.

E para facilitar a acessibilidade dos clientes, a Celpe e a Cosern oferecem teleatendimento para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, divulgados nos materiais de comunicação. Coelba, Celpe e Cosern emitem faturas de energia em Braille desde 2004, o que ocorre a partir da solicitação do cliente por meio dos *websites*, lojas de atendimento ou por teleatendimento. **|GRI G4-DMA ex-EU24|**

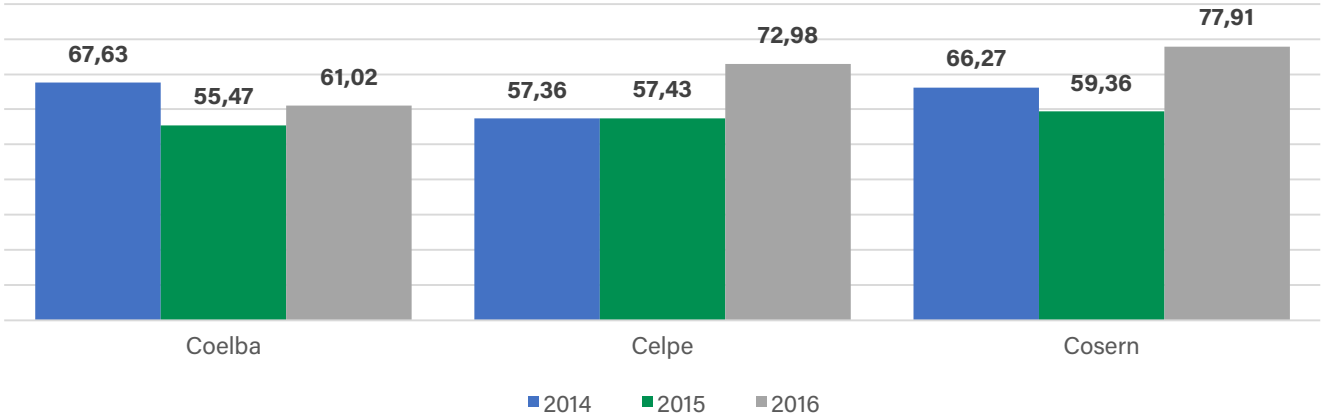
Satisfação do cliente

A qualidade dos serviços proporcionou à Cosern o primeiro lugar no índice de satisfação dos clientes de distribuidoras de todo o Brasil com mais de 400 mil clientes. A empresa foi destaque em duas categorias do Prêmio Iasc (Índice Aneel de Satisfação do Consumidor), da Agência Nacional de Energia Elétrica, que reconhece as distribuidoras mais bem avaliadas do País: 77,91% de índice de satisfação do cliente e Maior Crescimento de Concessionárias entre os anos de 2015 e 2016.

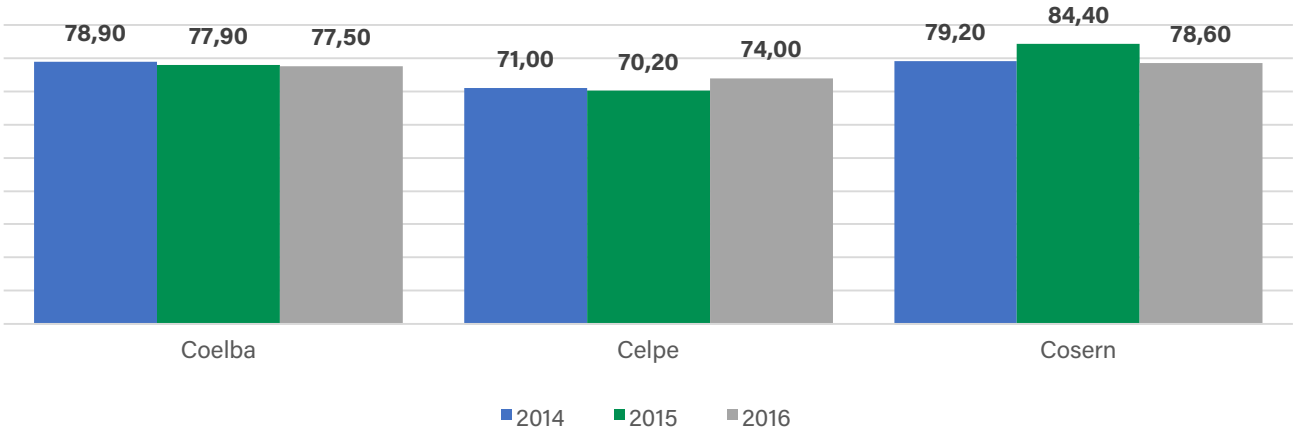
Em pesquisa da Abradee com grandes clientes, a distribuidora potiguar também foi destaque. O Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP) chegou a 80,7%, 4,7 pontos percentuais acima do ano anterior, alçando a terceira posição dentre as 22 participantes da pesquisa.

Na pesquisa Iasc, o índice de satisfação do cliente da Celpe subiu 15,55 pontos em relação ao ano anterior, alcançando o melhor resultado da história da companhia. Na Coelba, houve evolução de 5,55 pontos no índice Aneel, mantendo-se estável a satisfação do cliente apurada pelo ISQP da Abradee.

ÍNDICE ANEEL DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE (IASC) |GRI G4-PR5|



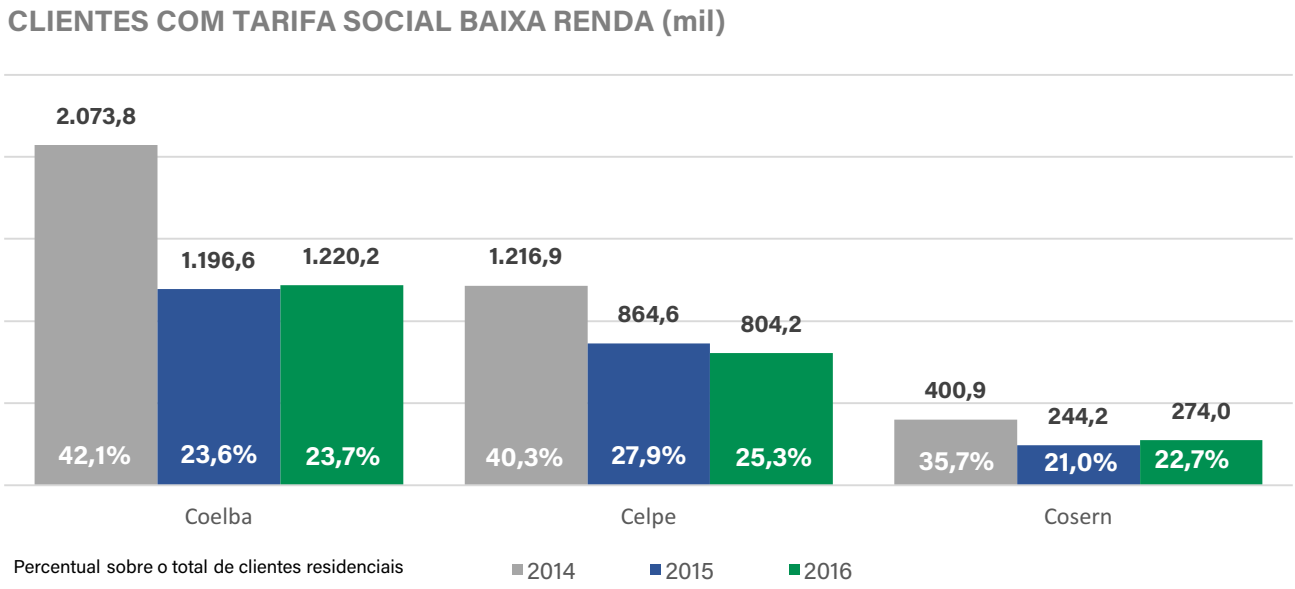
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE PERCEBIDA (ISQP ABRADEE) |GRI G4-PR5|



Acesso à energia |GRI-DMA ex-EU23|

Dois programas governamentais desenvolvidos pelas distribuidoras apoiam o acesso à energia de importantes parcelas da população: Tarifa Social, destinado a consumidores de baixa renda; e Luz para Todos, atualmente em execução apenas na Coelba para residentes de áreas rurais sem acesso à energia elétrica.

Tarifa Social – Esse programa beneficia clientes residenciais de baixa renda com descontos entre 10% e 65% na conta de energia, de acordo com a faixa de consumo e critérios estabelecidos pela Aneel, entre eles a inscrição no Cadastro Único para programas sociais, a exemplo do Bolsa Família. Para populações indígenas e quilombolas, o desconto chega a 100%. A tarifa social também é um importante instrumento de combate à inadimplência. A subvenção à tarifa social correspondeu a R$ 1,078 milhão em 2016 e beneficiou 1,2 milhão de consumidores na Coelba (23,7% do total de consumidores ativos residenciais); 804,2 mil consumidores na Celpe (25,3%); e 274 mil na Cosern (22,7%). No total, foram 2,3 milhões de consumidores, o equivalente a 24,1% dos clientes residenciais.



Programa Luz para Todos – Com recursos próprios e dos governos federal, estadual e municipais, a Coelba efetuou 21.629 ligações de clientes rurais em 2016, incluindo a extensão de redes de energia para sete aldeias indígenas em Santa Cruz de Cabrália, Prado, Porto Seguro e Itamaraju. Desde o início do programa, em 2004, foram conectados 584.291 consumidores baianos à rede de energia, com investimentos de R$ 4,1 bilhões, sendo R$ 1,2 bilhão da Coelba. Em 2016, o programa não foi renovado na Celpe e na Cosern, uma vez que já haviam sido alcançadas as metas estabelecidas. Na Coelba, o prazo para a conclusão do Programa Luz para Todos foi prorrogado até 2018.

Na área da Coelba, única distribuidora em que o serviço de energia não está 100% universalizado, 111.904 pessoas não dispunham de acesso à energia em 2016, o equivalente a 0,74% do total da população baiana (estimada no ano em 15.220.335 habitantes pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). **|GRI EU26|**

LUZ PARA TODOS – COELBA |GRI G4-EC4|

Origem dos recursos – 2004 a 2016	Valor (R$ milhões)
a) Federal	2.598,9
1) Subvenção CDE	2.265,9
2) Financiamento RGR + CAIXA	333,0
b) Estadual	237,0
c) Municipal	66,0
d) Concessionária	1.244,7
Total	**4.086,6**

Uso seguro de energia

Com o objetivo de preservar a segurança de seus clientes, a Neoenergia elabora campanhas e materiais educativos sobre o uso seguro da energia e patrocina projetos educacionais, culturais e esportivos nos quais a temática possa ser alinhada e disseminada em contrapartidas. As ações incluem divulgação maciça sobre o tema em veículos de comunicação, treinamento sobre instalações elétricas para profissionais da construção civil, inspeções nas comunidades para encontrar e solucionar pontos de risco, palestras e peças teatrais sobre o uso seguro e eficiente da energia elétrica em escolas, nas comunidades e nas atividades dos projetos de eficiência energética. (*Mais informações sobre eficiência energética estão no capítulo Sociedade)*

Várias ações da Coelba são reunidas no Programa Energia Amiga, nas versões nas Comunidades (disseminação de orientações de segurança com a rede elétrica), nas Escolas (palestras para alunos da rede

pública de Salvador e regiões metropolitanas) e Energia Amiga Profissionais Autônomos (dirigido a profissionais autônomos do projeto Lojas Certificadas).

Na Celpe, um destaque foi o projeto Aprendendo com a Celpe, que consiste numa Jornada de Esclarecimento sobre Fornecimento de Energia Elétrica em Baixa-Tensão, realizada em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai), prefeituras municipais e nas lojas de material de construção Ferreira Costa, com 24 edições em 2016. Outra iniciativa de grande alcance são os Projeto Celpe nas Escolas e Celpe nas Comunidades, mencionados no capítulo Sociedade.

Apesar das ações permanentes para disseminar o uso seguro da energia, 118 pessoas ficaram feridas e foram registrados 31 óbitos de pessoas das comunidades nos três estados de atuação das distribuidoras. As principais causas foram acidentes na construção e manutenção civil; escalagem de postes/estruturas; contatos de pipas/papagaios com a rede elétrica; fio ou cabo energizado no solo; rede atingida por veículos e furtos/intervenções indevidas na rede, incluindo tentativas de furto de cabos de telecomunicação instalados em postes de energia elétrica.

ACIDENTES COM A POPULAÇÃO |GRI EU25|

	Coelba	Celpe	Cosern	Total
Número de feridos	62	48	8	118
Número de óbitos	20	6	5	31
Demandas judiciais (nº de processos) **|GRI G4-PR2|**	36	184	47	267

Obs.: Não ocorreram acidentes nas operações de geração e transmissão

FORNECEDORES

|GRI G4-DMA|

O Grupo Neoenergia manteve contratos com 1.378 fornecedores em 2016, dos quais 245 são considerados críticos e estratégicos por representarem cerca de 80% dos valores pagos no ano. São contratados fornecedores de serviços técnicos e comerciais (nova ligação, corte, manutenção, limpeza de faixa, extensão de rede), serviços não técnicos (TI, manutenção predial, frota, assistência médica, consultorias, serviços de comunicação e jurídicos) e de materiais e equipamentos. A estimativa é que a cadeia de fornecedores reúna cerca de 5 mil empresas. **|GRI G4-12|**

Do total de R$ 4,3 bilhões pagos para fornecedores de matérias-primas, materiais e serviços de terceiros em 2016, 99,3% foram destinados a empresas locais, que são consideradas aquelas estabelecidas no território nacional – das quais, 33% com sede nos estados da Bahia, de Pernambuco e do Rio Grande do Norte, áreas de concessão das três distribuidoras do grupo. **|GRI G4-EC9|**

Todos os contratos firmados pelas empresas, independente de valor, têm cláusulas sobre direitos humanos, com referência explícita a trabalho infantil, forçado ou análogo a escravo e direitos trabalhistas, mas apenas os contratos das empresas âncoras (linha de frente) são auditados sobre aspectos trabalhistas e previdenciários. **|GRI G4-HR1|**

No ano, 147 dos 1.283 fornecedores que o grupo considerou contratar, ou 11,5% do total, foram selecionados com base em critérios socioambientais. Todos os novos fornecedores, ao acessar a ferramenta de cadastro, são obrigados a ler e aceitar a Política de Saúde e Segurança, o Código de Ética, Cláusulas Anticorrupção do Grupo Neoenergia e o Código de Conduta Ética para Fornecedores. O processo deixa claro o compromisso com respeito à diversidade; sustentabilidade; meio ambiente e repúdio ao trabalho escravo e infantil. A situação de todos os fornecedores é consultada no Portal da Transparência do governo federal (empresas sancionadas, impedidas e punidas) e as informações são armazenadas nos respectivos cadastros. **|GRI G4-EN32, G4-LA14, G4-HR10, G4-SO9|**

Em 2016, ocorreram auditorias em 100% dos fornecedores de serviços técnicos e comerciais, considerando as Empresas Prestadoras de Serviços (EPSs) de maior risco e os serviços estratégicos para o negócio, nas quais não foram identificadas evidências de trabalho escravo ou infantil. Além dessas auditorias, mensalmente as EPSs são obrigadas a entregar documentos que comprovem o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias de seus empregados. Os serviços em execução também são submetidos mensalmente a fiscalizações de qualidade, segurança e meio ambiente. **|GRI G4-HR4, G4-HR5, HR6|**

A Neoenergia não intervém ou controla as negociações com sindicatos dos seus fornecedores de serviços. Só após as negociações concluídas, o grupo acompanha os acordos, de forma a fiscalizar se as prestadoras cumprem as obrigações assumidas, garantindo uma terceirização que respeite os direitos dos empregados. No ano, não foram apurados casos de violação a liberdade de associação ou negociação coletiva. **|GRI G4-HR4|**

Em janeiro de 2016, foi realizado um encontro com mais de 60 empresas prestadoras de serviços para a apresentação de projetos que proporcionarão ganhos na gestão de obras, logística e despacho de equipes em campo. Há reuniões mensais obrigatórias com EPSs e gestores de contrato, que são os executivos das distribuidoras responsáveis pelo acompanhamento do desempenho das empresas parceiras, em uma relação transparente que estimula desenvolvimento de ambas as partes.

2. ASSEGURAR a não participação da empresa em violações dos direitos humanos.

3. APOIAR a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva.

4. ELIMINAR todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.

5. ERRADICAR todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva.

9. INCENTIVAR o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis.

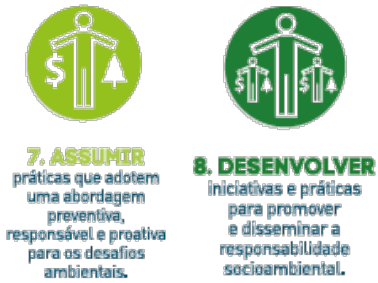
MEIO AMBIENTE

Por meio de vários projetos, o Grupo Neoenergia reafirmou em 2016 seu compromisso de respeito ao meio ambiente e preservação dos ecossistemas em suas áreas de atuação. São relevantes os programas de gestão de resíduos, que incluem coleta seletiva e práticas para redução, reutilização e reciclagem de materiais, e de economia de água e energia. Nas geradoras, são adotadas iniciativas de monitoramento de qualidade de água e da ictiofauna dos reservatórios e de conservação de biodiversidade no entorno dos empreendimentos.

Em transmissão, destacou-se em 2016 o prazo recorde (17 dias) para a liberação da Licença de Operação da linha Potiguar Sul, que se estende por 197 quilômetros entre os estados do Rio Grande do Norte e da Paraíba. O processo de supervisão ambiental das determinações estabelecidas na Licença de Implantação, para minimizar os impactos socioambientais da obra, foi reportado trimestralmente para o órgão licenciador, o Ibama. Esse controle permitiu que a licença de operação fosse concedida rapidamente, em conformidade com as determinações do órgão ambiental.

É destaque ainda a campanha de controle de queimadas sob as linhas de transmissão na Zona da Mata de Pernambuco, desenvolvida pela Celpe desde 2009. A iniciativa visa sensibilizar a sociedade quanto à prática não controlada de queimadas em áreas de cana-de-açúcar, o que afeta as redes de transmissão e distribuição e provoca interferências no fornecimento. Os resultados são alentadores. O número caiu de 15 ocorrências registradas na safra 2008/2009 para 1 na safra 2014/2015. Em 2016, foram realizadas dez oficinas de sensibilização e dez palestras comunitárias. Como forma de fiscalizar e orientar os produtores de cana, a empresa realiza visitas às áreas de plantio, oferecendo esclarecimentos sobre a prática de queimadas, e divulga *spots* em emissora de rádio com alcance para 54 municípios.

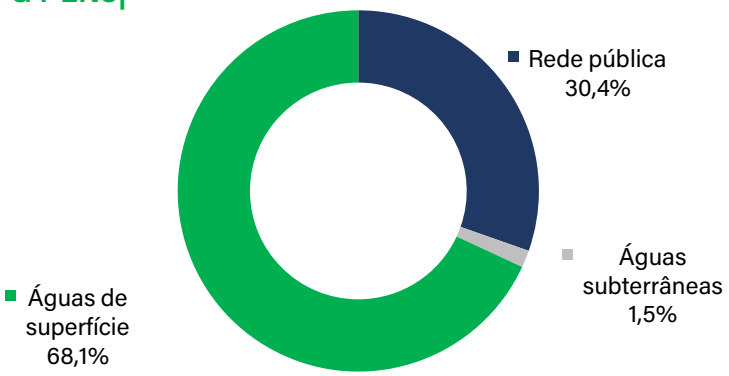
Água



O consumo de água nas empresas Neoenergia somou 323.938 metros cúbicos em 2016, sendo 68,1% provenientes de fontes superficiais, preponderantemente água do mar (67,4% do total), que é usada no processo de resfriamento das turbinas de combustão da termelétrica Termopernambuco. Essa água é descartada no mar, a 800 metros da costa, sendo a vazão dispersada por meio de difusores.

Nas geradoras hidrelétricas, a água usada no processo de geração retorna para os rios, sem alteração de qualidade e volume, uma vez que o recurso captado para a movimentação da máquinas é devolvido ao sistema nas mesmas condições iniciais. Assim, o consumo efetivo refere-se a uso humano e a sistemas de limpeza e sanitários, da mesma forma como ocorre nas atividades de distribuição e transmissão de energia.

CONSUMO DE ÁGUA POR FONTE
|GRI G4-EN8|



CONSUMO DE ÁGUA POR FONTE (m³)|GRI G4-EN8|

	Rede pública	Águas subterrâneas	Águas superficiais	Total
Coelba	33.508	0	0	**33.508**
Celpe	55.648	2.830	0	**58.478**
Cosern	9.752	1.838	0	**11.590**
Teles Pires	0	30	1.440	**1.470**
Itapebi	0	0	816	**816**
Afluente G	26	0	26	**52**
Baguari	296	0	0	**296**
Termope	0	0	220.320	**220.320**
Corumbá	0	159	0	**159**
Dardanelos	0	165	0	**165**
Afluente T	60	0	0	**60**
Narandiba	24	0	0	**24**
Total	**99.314**	**5.022**	**222.602**	**326.938**

Energia

O consumo mais relevante de energia ocorre nas operações da UTE Termopernambuco, que gera energia em um ciclo combinado de gás e vapor. A termelétrica responde por 99,98% do consumo total de energia do grupo.

Nas empresas distribuidoras, o maior volume de energia refere-se ao uso de combustíveis que movimenta a frota de veículos nas atividades de manutenção da rede elétrica.

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (GJ) [1]|GRI G4-E3|

	Energia elétrica	Diesel	Gasolina	Etanol	Gás natural	Total
Coelba	58.791	35.281	21.847	72	0	**115.991**
Celpe	28.589	38.538	11.282	42		**78.451**
Cosern	18.487	20.297	5.058	0	0	**43.842**
Termope	1.275.431.394	0	0	0	741.048.982	**2.016.480.376**
Teles Pires	70.976	550	387	0	0	**71.913**
Itapebi	14.014	0	0	0	0	**14.014**
Afluente G	7.917	0	0	0	0	**7.917**
Baguari	13.613	752	2.038	0	0	**16.404**
Corumbá	3.826	0	0	0	0	**3.826**
Dardanelos	3.492	0	0	0	0	**3.492**
Total	**1.275.677.915**	**95.418**	**40.612**	**114**	**741.048.982**	**2.016.836.225**

[1] Consumo de energia não é relevante nas empesas de transmissão, que não fazem este controle

Gestão de resíduos |GRI G4-DMA|

Todas as empresas possuem normas específicas para a gestão de resíduos, com especificações para as etapas de segregação, acondicionamento, coleta, transporte, pré-tratamento e disposição final. Resíduos perigosos são destinados à incineração ou recuperação/reciclagem, enquanto resíduos não perigosos, conforme sua natureza, são encaminhados para aterro sanitário, reciclagem ou reutilização. O transporte e disposição dos resíduos são realizados por empresas especializadas, que possuem licença ambiental para a execução dessas atividades.

Nas subestações e almoxarifados das distribuidoras são mantidos sistemas de contenção

para evitar que solos e lençóis freáticos sejam contaminados pelo óleo que eventualmente vaze dos transformadores de energia. Em 2016 foi registrado o vazamento de 1,5 mil litros de óleo mineral isolante na subestação de São Benedito, da Celpe, provocado pela queda de um cabo energizado sobre o radiador de um transformador. O derramamento foi contido e o solo, descontaminado. |GRI G4-EN24|

Estão sendo inventariados todos os equipamentos que contêm óleo mineral isolante (transformadores de potência, disjuntores, religadores e chaves de banco de capacitor em subestações) para que sejam adotadas todas as ações de atendimento às exigências legais. Os teores médios de bifenilas policloradas (PCBs) ou ascarel apurados em transformadores de força nas distribuidoras é inferior a 25 mg/kg, o que classifica esses equipamentos como Selo Verde (classe 4).

DISPOSIÇÃO DE RESÍDUOS |GRI G4-EN23|

	Coelba	Celpe	Cosern	Teles Pires	Demais UHEs [1]	PCHs [2]	Total
Perigosos							
Sólidos (kg)							
Descartados/incinerados	0	25.562	790	2.760	263	1.732	5.545
Recuperados/reciclados/ reutilizados	78.780	1.385.130	0	0	0	0	100.490
Líquidos (litros)							0
Descartados/incinerados	0	0	17.255	4.818	0	1.959	27.024
Recuperados/reciclados/ reutilizados	101.236	49.300	0	0	1.000	2.235	149.371
Não perigosos							
Sólidos descartados/incinerados (kg)							
Orgânicos	1.446.345	275.050	4.023.843	2.200	689	2.110	7.869.197
Urbanos	1.654.034	0	137.552	425	2.050	8.196	1.802.257
Inertes	0	18.820	16.590	16.152	0	0	32.742
Sólidos recuperados/ reciclados/reutilizados (kg)							0
Orgânicos	34.320	2.105.010	4.021.713	0	597	18	4.073.824
Urbanos	1.151.449	13.976	11.500	0	0	0	2.507.790
Inertes	0	0	16.590	0	0	201	37.132
Líquidos descartados/incinerados (litros)							0
Orgânicos	50	0	0	0	0	532	582
Urbanos	0	0	0	0	0	2.509	2.509
Inertes	0	0	0	0	0	0	0

[1] Itapebi, Baguari, Dardanelos, Corumbá
[2] Afluente G, Rio PCH, Goiás Sul, Bahia PCH

Logisverde

Executado pelas três distribuidoras, o projeto Logisverde contribui para reduzir a geração de resíduos nos trabalhos de manutenção da rede de distribuição. A iniciativa consiste na reutilização das bobinas de cabos de energia, recolocando-os novamente na cadeia produtiva, com o auxílio da logística reversa. Após o uso, esses carretéis, construídos em madeira, são desmontados, embalados e revendidos aos fornecedores iniciais. Os fornecedores passaram a ser obrigados a apresentar propostas de preço também para a aquisição das bobinas, após o uso.

Entre 2009 e o final de 2016, entraram nas distribuidoras 147.136 bobinas, dos quais 39.967 foram devolvidos (21.802 na Coelba, 13.551 na Celpe e 4.614 na Cosern), o que permitiu preservar o equivalente a 13 mil árvores. Apenas em 2016 foram 17.369 bobinas, com o retorno de 2.947 carretéis, o equivalente a 17% do total.

LOGISVERDE EM 2016

	Coelba	Celpe	Cosern	Total
Entrada de bobinas (unidades)	10.354	5.229	1.786	17.369
Carretéis devolvidos (unidades)	1.155	1.622	170	2.947
Média de reutilização (%)	11,2%	31,0%	9,5%	17,0%
Árvores preservadas	385	541	57	983

Biodiversidade |GRI G4-DMA, G4-EN13, EU13|

Atividades de conservação e recuperação de áreas em bordas de reservatórios e áreas de entorno são rotineiramente executadas pelas empresas de geração.

A UHE Dardanelos desenvolve Plano de Recuperação de Áreas Degradadas (PRAD) de aproximadamente 10 hectares, para a recomposição de vegetação suprimida durante a construção das estruturas provisórias do empreendimento. O plantio de mudas de espécies nativas colabora no processo de regeneração natural da área e na dispersão de sementes pela fauna silvestre.

Em Baguari, a área de restauração totaliza seis hectares (canteiro de obra e bota-fora). Ocorrem ainda plantio e manutenção das áreas de Reserva Legal em condomínio da fazenda Coqueria, reflorestamento que faz parte de termo de acordo com proprietários atingidos pela construção da usina, inaugurada em 2009, e realocados nessa fazenda.

A UHE Corumbá realizou atividades de reflorestamento, manejo e condução florestal em Áreas de Proteção Ambiental (APPs) que compreenderam o plantio de 142,44 hectares de áreas que haviam sido degradadas pela pecuária. Foram identificadas apenas seis espécies florestais e com o reflorestamento foram introduzidas, em 2016, no mínimo outras 45 espécies, e plantadas 231.313 árvores. Com isso, ocorre melhora significativa na qualidade do solo, na estrutura física e química, além de aumento da capacidade de absorção de água da chuva e redução de erosões e camadas de solo compactadas.

Na PCH Goiás Sul, as atividades no ano compreenderam o plantio de cerca de 100 hectares e a manutenção de 180 hectares de mudas nativas nas Áreas de Preservação Permanente (APPs) dos reservatórios. Já a Rio PCH1 reflorestou aproximadamente 115 hectares de áreas degradadas por pastagens, com o plantio de 132 mil mudas nativas da Mata Atlântica. Como as áreas recuperadas ainda estão em estágio inicial, ainda não é possível comparar a evolução dos habitats com áreas de florestas nativas, visto o recente plantio.

Em distribuição e transmissão, os principais impactos à biodiversidade relacionam-se à supressão vegetal na construção ou manutenção de ativos do sistema elétrico. Para garantir e manter a biodiversidade nas regiões onde as empresas atuam, são desenvolvidos estudos prévios à instalação de linhas de distribuição e transmissão, de forma a reduzir os impactos sobre a vegetação e assegurar os menores riscos para a fauna.Em áreas urbanas, são usados cabos condutores protegidos ou isolados para reduzir a interferência da vegetação situada em logradouros públicos ou parques. São ainda mantidos projetos de compensação para mitigar os impactos causados na instalação dos empreendimentos.

Em 2016, a Celpe deu continuidade ao projeto de reposição florestal da usina fotovoltaica Arena Pernambuco e à construção das redes de distribuição da subestação Arena, em Carpina, onde estão plantadas aproximadamente 10 mil mudas, de 21 espécies florestais nativas da Mata Atlântica. Além dessa compensação, também mantém o plantio de aproximadamente 3 mil mudas de espécies nativas, para o projeto de reposição florestal das Linhas de Transmissão Bom Nome–Salgueiro, Pontal Sul II_Pontal Norte e da Subestação Pontal Norte, além de mil mudas para o projeto de reposição florestal da Linha de Transmissão 69kV Ouricuri–Trindade.

O projeto de meliponicultura da Coelba é referência em preservação de biodiversidade. Desenvolvido em parceria com a Fundação Terra Mirim, ele envolve a criação racional de abelhas sem ferrão (espécie uruçu) e ações para beneficiar, armazenar, embalar e comercializar o mel. Em 2016, a Coelba produziu um vídeo institucional com as ações do projeto, ressaltando a importância da meliponicultura como alternativa para a sustentabilidade em áreas de Mata Atlântica e que, aliada ao manejo adequado e envolvimento dos pequenos produtores, pode garantir a preservação das matas nativas, da biodiversidade e proteger a abelha uruçu, espécie nativa em extinção na região.

SOBRE O RELATÓRIO

O Grupo Neoenergia publica relatórios anuais desde 2004 e a partir de 2010 passou a utilizar as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) com o objetivo de prestar contas a seus públicos de relacionamentos sobre a evolução de compromissos e desempenho sustentável. Esta edição é baseada na versão G4 da GRI, de acordo com a opção Essencial, no Manual de Elaboração de Relatório Socioambiental e Econômico-Financeiro da Aneel, nos dez princípios do Pacto Global das Nações Unidas (ONU) e no modelo de balanço social do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase). **|GRI G4-30, G4-32|**

O documento apresenta a estratégia, o modelo de gestão, as operações e o desempenho econômico, social e ambiental da empresa no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016. Os dados econômico-financeiros abrangem todas as empresas do Grupo Neoenergia no Brasil, dos segmentos de geração, transmissão, distribuição e comercialização, seguem os padrões internacionais de contabilidade (International Financial Reporting Standards – IRFS) e passaram por verificação da Ernst & Young Auditores Independentes (EY). Os indicadores socioambientais foram apurados internamente, são parciais para algumas empresas e não passaram por auditoria externa. Esses indicadores são relatados para as operações nas quais os tópicos foram avaliados como relevantes para a gestão da sustentabilidade. As demonstrações financeiras consolidadas e o relatório da auditoria independente estão disponíveis para consulta no site institucional (www.neoenergia.com) **|GRI G4-28, G4-33|**

Materialidade |GRI G4-18|

Os temas abordados neste documento refletem a priorização estabelecida em processo de materialidade realizado pela consultoria Key Associados em 2015 e atualizado em 2016. Ele constou da identificação de percepções e expectativas dos principais públicos de relacionamento da Neoenergia e de suas empresas controladas: colaboradores próprios e contratados de terceiros, clientes, acionistas, parceiros, fornecedores, representantes de comunidades e órgãos reguladores. **|GRI G4-24|**

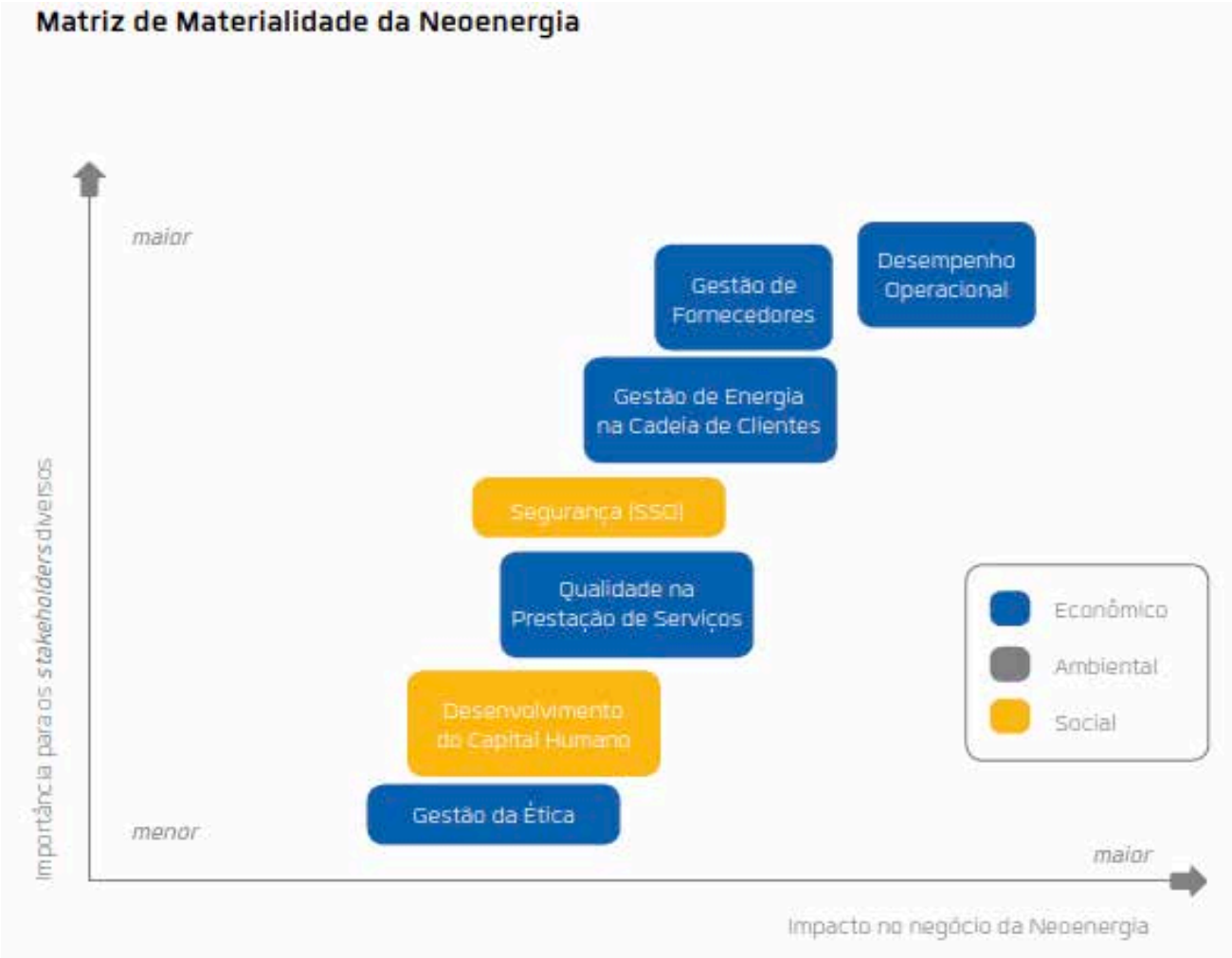
A seleção dos públicos consultados seguiu o critério de relacionamento mantido com as empresas do grupo, considerando as particularidades regionais de cada uma delas. Além de ter como referência o relacionamento contínuo, foram ouvidos representantes de públicos específicos como engajamento apenas para a construção do Relatório de Sustentabilidade, de forma a auxiliar na evolução do conteúdo do documento. **|GRI G4-25, G4-26|**

O processo identifica tópicos relevantes para a gestão estratégica e de sustentabilidade da empresa, pois considera as demandas dos stakeholders de forma transparente e com mais eficiência. Para a seleção dos temas materiais foram utilizadas algumas referências, como o RepRisk (usada para identificação de riscos socioambientais); relatórios setoriais de energia, a pesquisa da GRI *What do Stakeholders Want to Know*? (*O que os stakeholders querem saber*), além dos relatórios de sustentabilidade das empresas do Grupo Neoenergia de 2014 (revisitação dos temas materiais priorizados do ciclo anterior). O processo foi complementado por meio de pesquisa *online* para uma amostra de 8.594 *stakeholders* (externos e internos) e entrevistas com nove executivos da organização. **|GRI G4-19, G4-27|**

Com base nas análises descritas, foram elencados 17 temas materiais, que passaram pela revisão e aprovação da Superintendência de Comunicação Institucional e Sustentabilidade do Grupo Neoenergia. Este Relatório prioriza os temas considerados de relevância crítica e aborda de forma complementar aqueles considerados importantes ou potencialmente materiais.

TEMAS MATERIAIS

Relevância crítica	Tópico GRI |GRI G4-19|	Limites dentro da Neoenergia |GRI G4-21|	Limites fora da Neoenergia |GRI G4-21|
Desempenho operacional	Energia gerada	Geração	-
	Eficiência do sistema: média de geração térmica	Geração térmica	-
	Eficiência do sistema: Disponibilidade de geração	Geração hídrica	Governo (ONS)
	Eficiência do sistema: Perdas de energia	Distribuição	Clientes
Gestão de Fornecedores	Práticas de compra	Todas as operações	Fornecedores
	Avaliação de critérios ambientais, práticas trabalhistas, direitos humanos e impactos na sociedade	Todas as operações	Fornecedores
Gestão de energia na cadeia de clientes	Gestão da demanda	Distribuição	Clientes
Segurança (SSO)	Saúde e segurança ocupacional, saúde e segurança do cliente	Todas as operações	Fornecedores de serviços, Clientes, Comunidades
Qualidade na prestação de serviços	Acesso: frequência e duração de interrupções de energia	Distribuição	Clientes
Desenvolvimento do capital humano	Treinamento e educação	Todas as operações	Fornecedores de serviços
Gestão da ética	Ética e integridade	Todas as operações	Governo, Fornecedores, Clientes
Relevância importante	**Tópico GRI |GRI G4-19|**	**Limites dentro da Neoenergia |GRI G4-21|**	**Limites fora da Neoenergia |GRI G4-21|**
Questões de corrupção	Anticorrupção	Todas as operações	Governo, Fornecedores, Clientes
Oportunidades de mercado	Desempenho econômico	Todas as operações	Governo, Fornecedores, Clientes
Gestão da conformidade	Conformidade ambiental, com leis e regulamentos e na oferta de produtos e serviços	Todas as operações	Fornecedores
Biodiversidade	Biodiversidade	Geração, Distribuição, Transmissão	Fornecedores, Comunidades
Potencialmente material	**Tópico GRI |GRI G4-19|**	**Limites dentro da Neoenergia |GRI G4-21|**	**Limites fora da Neoenergia |GRI G4-21|**
Inovação, diversificação e P&D	Pesquisa e desenvolvimento	Todas as operações	Fornecedores, Clientes
Gestão da água	Água	Todas as operações	Comunidades, Fornecedores
Direitos humanos	Investimentos, não discriminação, liberdade sindical, trabalho infantil, trabalho escravo, povos indígenas e tradicionais	Todas as operações	Fornecedores, Comunidades
Comunidades do entorno	Comunidades locais	Geração, Distribuição, Transmissão	Comunidades, Governo
Gestão de assuntos relacionados a mudanças do clima	Desempenho econômico	Geração, Distribuição, Transmissão	Fornecedores de materiais e de logística
	Emissões	Geração, Distribuição, Transmissão	Fornecedores de materiais e de logística
Gestão de Resíduos	Resíduos e efluentes	Geração, Distribuição, Transmissão	Fornecedores de materiais e de logística


Matriz de Materialidade da Neoenergia
maior
menor
Importância para os stakeholders diversos
Desempenho Operacional
Gestão de Fornecedores
Gestão de Energia na Cadeia de Clientes
Segurança (SSO)
Qualidade na Prestação de Serviços
Desenvolvimento do Capital Humano
Gestão da Ética
Econômico
Ambiental
Social
maior
Impacto no negócio da Neoenergia

INDICADORES ANEEL

Cosern

A Companhia Energética do Rio Grande do Norte (Cosern) é a única concessionária de energia elétrica do Rio Grande do Norte, com concessão vigente até 30 de dezembro de 2027. Ela atende aos 167 municípios potiguares, com uma área total de concessão de 52.811 quilômetros quadrados. Foi fundada em 14 de dezembro de 1961, como uma sociedade de economia mista, controlada pelo Governo do Estado do Rio Grande do Norte. Em 12 de dezembro de 1997 foi privatizada, por meio de leilão, tendo a Neoenergia assumido seu controle.

Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2016	2015	2014
Número de consumidores atendidos – Cativos	1.386.803	1.348.487	1.303.593
Número de consumidores atendidos – Livres	52	23	23
Número de localidades atendidas (municípios)	167	167	167
Número de empregados próprios	779	749	745
Número de empregados terceirizados	1.921	1.961	1.974
Número de escritórios comerciais	169	169	169
Energia comprada (GWh) [1]	**5.810,78**	**5.595,21**	**5.221,69**
1) Itaipu	0,00	0,00	0,00
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002) [1]	5.810,78	5.595,21	5.221,69
3) Suprimento da concessionária	0	0	0
Perdas elétricas globais (GWh)	**645,45**	**619,16**	**621,97**
Perdas elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	10,36%	10,10%	10,22%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	9,32%	9,04%	8,86%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	1,04%	1,06%	1,37%
Energia vendida (GWh)	**4.744,30**	**4.662,9**	**4.611,9**
Residencial	2.082,3	1.995,0	1.933,0
Industrial	475,2	484,8	519,0
Comercial	1.030,8	1.049,3	1.026,0
Rural	434,8	420,6	424,0
Poder público	293,5	288,1	283,0
Iluminação pública	187,3	176,8	171,0
Serviço público	240,4	248,5	256,0
Subestações (em unidades)	65	62	61
Capacidade instalada (MVA)	1.581,0	1.495,0	1.406,0
Linhas de transmissão (em km)	2.450	2320	2317
Linhas de distribuição (em km)	51.834	51.645	50.575
Transformadores de distribuição (em Unidades)	50.839	48.888	46.894
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº horas/ano)	3	3,12	3,28
Energia vendida por empregado (MWh)	6,1	6,2	6,2
Número de consumidores por empregado	1.780	1.800	1.750
Valor adicionado/GWh vendido (R$ mil)	357,86	343,15	218,55
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora "DEC", geral da empresa - Valor apurado	13,52	14,72	16,68
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora "DEC", geral da empresa - Limite	14,07	14,91	15,67
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora "FEC", geral da empresa - Valor apurado	7,97	7,51	9,19
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora "FEC", geral da empresa - Limite	10,01	10,78	11,61

[1] Dado de 2015 reclassificado

Governança corporativa

Administradores	2016				2015				2014			
	CA	DE	CF	Total	CA	DE	CF	Total	CA	DE	CF	Total
Nº de membros	5	5	3	13	4	5	4	13	5	5	4	14
Remuneração fixa anual (R$ mil)	**189**	**1.713**	**92**	**1.994**	**188**	**1.665**	**84**	**1.937**	**243**	**1.538**	**106**	**1.887**
Salário ou pró-labore	158	1.274	76	1.508	157	1.270	68	1.495	202	1.131	88	1.421
Benefícios diretos ou indiretos	0	73	0	73	0	48	0	48	0	72	0	72
Participações em comitês	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros (*)	32	367	15	413	31	348	15	394	40	335	18	393
Descrição de outras numerações fixas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Remuneração variável (R$ mil)	**0**	**702**	**0**	**702**	**0**	**1.336**	**0**	**1.336**	**0**	**1.607**	**0**	**1.607**
Bônus	0	702	0	702	0	1.336	0	1.336	0	1.607	0	1.607
Participação de resultados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Participação em reuniões	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comissões	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros (*)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Descrição de outras remunerações variáveis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros Benefícios/Remuneração (R$)	**0**	**933**	**0**	**933**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Pós-Emprego	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cessação do cargo	0	933	0	933	0	0	0	0	0	0	0	0
Baseada em ações	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

CA - Conselho de Administração; DE - Diretoria Estatutária; CF – Conselho Fiscal

Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado (R$ mil)	2016	2015
1- Receitas	**2.780.026**	**2.660.631**
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	2.791.825	2.686.808
1.2) Outras receitas	NA	NA
1.3) Receitas relativas à construção de ativos próprios	NA	NA
1.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/(Constituição)	-11.799	-26.177
2- Insumos adquiridos de terceiros (inclui os valores de impostos – ICMS, IPI, PIS e Cofins)	**1.445.200**	**1.422.705**
2.1) Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	1.079.763	1.132.219
2.2) Materiais, energia, serviço de terceiros e outros	365.437	290.486
2.3) Perda/Recuperação de valores ativos	0	0
2.4) Outras	0	0
3- Valor adicionado bruto (1-2)	**1.334.826**	**1.237.926**
4- Depreciação, amortização e exaustão	**-64.360**	**-70.418**
5- Valor adicionado líquido produzido pela entidade (3-4)	**1.270.466**	**1.167.508**
6- Valor adicionado recebido em transferência	**427.359**	**432.497**
6.1) Resultado de equivalência patrimonial	0	0
6.2) Receitas financeiras	427.359	432.497
6.3) Outras	0	0
7- Valor adicionado total a distribuir (5+6)	**1.697.825**	**1.600.005**
8- Distribuição do valor adicionado	**2016**	**2015**
8.1) Pessoal	**100.812**	**84.651**
8.1.1) Remuneração direta	55.305	47.082
8.1.2) Benefícios	30.995	33.305
8.1.3) FGTS	12.387	10.987
8.1.4) Outros	2.125	-6.723
8.2) Impostos, taxas e contribuições	**931.674**	**847.723**
8.2.1) Federais	414.845	354.662
8.2.2) Estaduais	514.910	491.362
8.2.3) Municipais	1.919	1.699
8.3) Remuneração de capitais de terceiros	**484.428**	**460.261**
8.3.1) Juros	492.485	455.687
8.3.2) Aluguéis	1.146	1.031
8.3.3) Outras	-9.203	3.543
8.4) Remuneração de capitais próprios	**154.559**	**181.075**
8.4.1) Juros sobre o capital próprio	57.197	33.596
8.4.2) Dividendos	97.362	147.479
8.4.3) Lucros retidos/Prejuízo do exercício	0	0
8.4.4) Participação dos não controladores nos lucros retidos (só para consolidação)	0	0
8.5) Outros	**26.352**	**26.295**
8.5.1) Reserva de Incentivo Fiscal – Sudene	26.352	26.295

Investimentos	2016		2015
	R$ mil	Δ%	R$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	99.019	29,9%	76.219
Renovação da distribuição/transmissão	75.236	5,1%	71.575
Subtransmissão	44.839	58,1%	28.366

Indicadores sociais internos

Empregados/ Empregabilidade/ Administradores			
Informações gerais	**2016**	**2015**	**2014**
Número total de empregados	779	749	747
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	1.921	1.961	1.974
Empregados até 30 anos de idade (%)	28,2%	25,5%	22,9%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	39,4%	36,7%	34,4%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	13,0%	13,4%	14,7%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	19,4%	24,4%	28,0%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	25,2%	25,9%	25,3%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	25,1%	25,3%	25,6%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	11,2%	11,8%	12,1%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	40,6%	41,5%	43,2%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	43,8%	44,0%	42,1%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	9,5%	9,3%	10,0%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	4,1%	3,3%	3,2%
Empregados portadores de deficiência	27	29	31
Remuneração, benefícios e carreira (R$ mil)	**2016**	**2015**	**2014**
Folha de pagamento bruta	90.096	78.956	74.323
Encargos sociais compulsórios	23.576	21477	20.296
Educação	321	305	306
Alimentação	9239	7527	5.276
Transporte	137	120	287
Saúde	4439	3104	2.978
Fundação	4299	-417	2.986
Segurança e medicina do trabalho	979	2.043	1.954
Cultura	285	101	298
Capacitação e desenvolvimento profissional	837	496	485
Creches ou auxílio-creches	1.307	1.049	572
Outros (auxílio funeral, excepcional, prêmio aposentadoria)	1.460	2.268	4.692
Participação nos resultados	**2016**	**2015**	**2014**
Investimento total em programa de participação nos resultados da Empresa (R$ mil)	10.923	16.066	14.053
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	12,1%	20,4%	17,4%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela Empresa	41,25	45,2	20,26
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente	1,51	1,54	9,52
Perfil da remuneração por categoria - salário médio no ano corrente (R$)	**2016**	**2015**	**2014**
Cargos de direção	15.839	14.239	12.479
Cargos gerenciais	6.081	5.581	5.175
Cargos administrativos	3.216	3.159	3.063
Cargos operacionais	2.038	2.002	1.919
Saúde e segurança no trabalho	**2016**	**2015**	**2014**
Média de horas extras por empregado/ano	215,04	196,28	203,61
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	1,97	8,65	10,97
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	11	116	110
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	2,38	4,89	3,67
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados [1]	71	3.519	110
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	2,26	5,86	5,8
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	54	2645	104
Óbitos - próprios	0	0	0
Óbitos - terceirizados	0	2	0

Desenvolvimento profissional	2016	2015	2014
Perfil da escolaridade - discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino fundamental	6,0%	6,5%	6,9%
Ensino médio	32,9%	33,4%	35,6%
Ensino técnico	15,4%	13,6%	12,6%
Ensino superior	33,4%	34,0%	32,7%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	12,3%	12,4%	12,2%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R$ mil)	1.158	801	791
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	26,1	26,5	38,3
Cargos de direção	6,0	6,7	5,1
Cargos gerenciais	6,1	6,4	9,7
Cargos administrativos	7,4	6,2	13,3
Cargos operacionais	6,6	7,3	10,1
Comportamento frente a demissões	**2016**	**2015**	**2014**
Taxa de rotatividade	9,56%	7,15%	10,90%
Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)			
Valor provisionado no período (R$ mil)	29.994	28.846	28.892
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período [2]	243	59	77
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	159	35	24
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	58	36	31
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R$ mil) [2]	3.062	4.962	157
Preparação para a aposentadoria	**2016**	**2015**	**2014**
Investimentos em previdência complementar (R$ mil)	4.299	-417	2.986
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	768	739	747

[1] Dado de 2015 reclassificado
[2] Dado de 2014 reclassificado

Indicadores sociais externos

Consumidores			
Excelência no atendimento	**2016**	**2015**	**2014**
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total			
Residencial	43,8%	42,8%	41,9%
Residencial baixa renda	7,8%	8,4%	12,7%
Comercial	21,7%	22,5%	22,2%
Industrial	10,0%	10,4%	11,3%
Rural	9,2%	9,0%	9,2%
Iluminação pública	3,9%	3,8%	3,7%
Serviço público	5,1%	5,3%	5,6%
Poder público	6,2%	6,2%	6,1%
Satisfação do Cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	77,91	59,36	66,27
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias (Pesquisa Abradee, Vox Populi e outras) e/ou pesquisas próprias (especificar)	78,60	84,4	79,2
Atendimento ao cliente	**2016**	**2015**	**2014**
Call center			
Chamadas recebidas (unid.)	1.619.040	1.996.235	1.756.417
Número médio de atendentes (unid.)	113	159	143
INS - Índice de Nível de Serviço (%)	86,38%	88,16%	88,56%
IAB - Índice de abandono (%)	2,14%	2,65%	2,41%
ICO - Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0,87%	0,62%	0,52%
TMA - Tempo médio de atendimento (s)	200	193	211
Indenização por Danos Elétricos			
Volume de Solicitações (unid.)	2.923	2.360	2.966
Procedentes (unid.)	919	606	653
Indicadores de reclamações			
Reclamações procedentes (unid.)	11.275	14.822	12.779
DER (horas)	157,1	137,9	111,2
FER (unid.)	8,25	11,2	10,13
Violação de Prazos de Serviços Comerciais			
Atendimentos realizados (unid.)	440.784	371.898	431.217
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	6.441	5.034	2.921
Eficiência de atendimento (%)	98,54%	98,00%	99,00%
Número de reclamações de consumidores encaminhadas			
À empresa	17.663	22.924	28.557
À Aneel – agências estaduais/regionais	700	1.017	772
Ao Procon	60	72	71
À Justiça	2.107	1.998	2.071

Indicadores sociais externos

Comunidade			
Impactos causados na saúde e segurança	**2016**	**2015**	**2014**
Número total de acidentes sem óbito com a população	8	2	0
Número total de acidentes com óbito com a população	5	1	6
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população - Base Contencioso Geral	47	43	46
Tarifa de baixa renda	**2016**	**2015**	**2014**
Número de domicílios atendidos como "baixa renda"	274.043	244.310	400.859
Total de domicílios "baixa renda" do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	22,7%	21,0%	35,7%
Receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" (R$ mil)	91.423	89.760	121.123
Total da receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	11,93%	12,62%	21,40%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores "baixa renda" (R$ mil)	55.509	54.678	72.290
Envolvimento da empresa com ação social	**2016**	**2015**	**2014**
Recursos aplicados em educação (R$ mil)	138	85	160
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R$ mil)	0	0	0
Recursos aplicados em cultura (R$ mil)	3.045	3.435	3.901
Recursos aplicados em esportes (R$ mil)	23	30	83
Outros recursos aplicados em ações sociais (R$ mil)	244	370	210
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à Empresa/total de empregados (%)	0,0%	0,0%	0,0%
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela Empresa para trabalho voluntário de funcionários	0,0%	0,0%	0,0%
Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, sociais	**2016**	**2015**	**2014**
Montante de recursos destinados aos projetos (R$ mil)	500	697	708
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R$ mil)	500	300	500
Nome do projeto	Projeto Natal em Natal		
Proponente	Fundação Cultural Capitania das Artes		

Indicadores do setor elétrico

Universalização	2016	2015	2014
Metas de atendimento	0	0	0
Atendimentos efetuados (nº)	19.486	19.061	19.298
Cumprimento de metas (%)	0%	0%	0%
Total de municípios universalizados	167	167	167
Municípios universalizados (%)	100%	100%	100%

Indicadores do setor elétrico – Programa de Eficiência Energética (PEE)

Tipologia do Projeto	2016					2015					2014				
	Investimentos (R$ mil)		Fontes de recursos (R$ mil)			Investimentos (R$ mil)		Fontes de recursos (R$ mil)			Investimentos (R$ mil)		Fontes de recursos (R$ mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0
Comércio e Serviços	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0
Poder Público	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	572,25	22,6%	572,25	0	0
Serviço Público	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0
Rural	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0
Residencial	1.257,67	22,4%	1.257,67	0	0	1.506,01	25,3%	1.506,01	0	0	1.641,46	64,9%	1.641,46	0	0
Residencial Baixa Renda	3.359,71	59,9%	3.359,71	0	0	3.791,17	63,6%	3.791,17	0	0	0	-	0	0	0
Iluminação Pública	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0
Gestão Energética Municipal	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0
Educacional	604,22	10,8%	604,22	0	0	518,01	8,7%	518,01	0	0	0	-	0	0	0
Prioritário	43,99	0,8%	43,99	0	0	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0
Gestão [1]	344,98	6,2%	344,98	0	0	141,53	2,4%	141,53	0	0	313,90	12,4%	313,90	0	0
TOTAL [2]	**5.610,57**	**100%**	**5.610,57**	**0**	**0**	**5.956,72**	**100%**	**5.956,72**	**0**	**0**	**2.527,61**	**100%**	**2.527,61**	**0**	**0**

1 Dados de 2015 e 2014 reclassificados; [2] Dado de 2015 reclassificado

Tipologia do Projeto	2016			2015			2014		
	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)
Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comércio e Serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Poder Público	0	0	0	0	0	0	4	339,9	68,1
Serviço Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rural	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Residencial	2.366	689,6	195,1	1.154	6.542	2.169,4	3.334	2.811,9	1.219,6
Troca	2.366	277,3	90,6	0	0	0	0	0	0
Vale Luz	-	412,2	104,5	0	0	0	0	0	0
Residencial Baixa Renda	12.913	4.990,8	1.786,4	11.251	5.561,30	2.208,8	12.000	1.667,8	397,1
Doação	11.820	4.220,9	1.549,8	0	0	0	0	0	0
Troca	592	566,8	185,1	0	0	0	0	0	0
Vale Luz	501	203,1	51,5	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública	-	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestão Energética Municipal	-	0	0	0	0	0	0	0	0
Educacional [1]	11.480	0	0	16.560	NA	NA	0	0	0
TOTAL	**42.038**	**11.360,8**	**3.962,9**	**28.965**	**12.103**	**4.378,2**	**15.338**	**4.819,6**	**1.684,9**

1 Dado de 2015 reclassificado

Indicadores do setor elétrico

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico (R$ mil)						
Por temas de pesquisa (Manual de Pesquisa e Desenvolvimento - Aneel)	**2016**		**2015**		**2014**	
	Valor	**(%)**	**Valor**	**(%)**	**Valor**	**(%)**
FA – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	0,71	0,1%	15,56	1,4%	66,80	15,8%
GT – Geração Termelétrica	0	-	0	-	0	-
GB – Gestão de Bacias e Reservatórios	0	-	0	-	0	-
MA – Meio Ambiente	0	-	113,17	10,1%	74,67	17,7%
SE – Segurança	0	-	0	-	0	-
EF – Eficiência Energética/Redes inteligentes	0	-	0	-	0	-
PL – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	0,83	0,1%	12,62	1,1%	0,00	0,0%
OP – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	0	-	0	-	0	-
SC – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	2,25	0,2%	30,29	2,7%	0,81	0,2%
QC – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	0	-	0	-	0	-
MF – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	784,23	58,9%	947,52	84,7%	213,76	50,6%
OU – Outro (Regulação)	543,38	40,8%	0,00	0,0%	66,39	15,7%
TOTAL	**1.331,41**	**100%**	**1.119,16**	**100%**	**422,43**	**100%**

Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2016	2015	2014
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	4.067	3.648	3.212
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%) [1]	41,3%	37,8%	34,0%
Geração e tratamento de resíduos	**2016**	**2015**	**2014**
Emissão			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO_2, CH_4, N_2O, HFC, PFC, SF_6), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO_2 equivalentes)	2.495	2.467	2.346
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes) [2]	0,3	0,3	0,3
Efluentes			
Descarte total de água, por qualidade e destinação			
Sólidos	ND	ND	ND
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	30	40	87
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (ascarel) destinados	NA	NA	NA
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais	**2016**	**2015**	**2014**
Consumo total de energia por fonte			
Consumo de energia elétrica (kWh)	5.135.268	5.178.933	5.414.193
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,001082	0,001110	0,001173
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ			
Diesel	20.296,87	19.096,23	18.416,45
Gasolina	5.057,80	4.945,29	4.470,43
Etanol	0	0	3,27
Gás natural	0	0	0
Outros	0	0	0
Consumo total de água por fonte (em m^3)			
Abastecimento (rede pública)	9.752	4.635	3.653
Fonte subterrânea (poço)	1.838	8280	5.599
Captação superficial (cursos d'água)	0	0	0
Consumo total de água (em m^3)	11.590	12.915	9.252
Consumo de água por empregado (em m^3)	13,46	15,81	12,13
Educação e conscientização ambiental	**2016**	**2015**	**2014**
Na Organização			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	0	60	50
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	0,0%	7,82%	6,55%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	0,0%	3,7%	1,6%
Na Comunidade			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	0	0	0
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	0	0	0
Número de professores capacitados	0	0	0
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	0	0	0
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	0	0	0

1 Dado de 2015 reclassificado
2 Dados de 2014 e 2015 reclassificados

Indicadores de desempenho – empresas de distribuição	2016	2015	2014
Supressão vegetal (hectares de área suprimida por trimestre)	13	ND	ND
Poda (volume de resíduos gerados por mês, em kg)	310.850	ND	ND
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês)	-	ND	ND

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI-G4

Opção "de acordo" Essencial

|GRI G4-32|

Conteúdos-padrão gerais

	Página	Pacto Global
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
G4-1 - Declaração do principal tomador de decisão da organização	Mensagem	-
PERFIL ORGANIZACIONAL		
G4-3 - Nome da organização	Perfil	-
G4-4 - Principais marcas, produtos e serviços	Perfil	-
G4-5 - Localização da sede da organização	Perfil | Informações corporativas	-
G4-6 - Número de países nos quais a organização opera	Perfil	-
G4-7 - Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	Perfil	-
G4-8 - Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários)	Perfil	-
G4-9 - Porte da organização	Perfil	-
G4-10 - Número total de empregados discriminados por contrato de trabalho e gênero		6
G4-11 - Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	Os acordos cobrem 100% dos empregados	3
G4-12 - Descrição da cadeia de fornecedores da organização		-
G4-13 - Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização	Estratégia	-
G4-14 - Relato se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	Gestão de riscos	-
G4-15 - Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	Estratégia/ Princípios de Sustentabilidade	-
G4-16 - Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização: tem assento no conselho de governança, participa de projetos ou comissões; contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada; considera estratégica a sua participação	A Neoenergia participa como membro do Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social do Brasil (CDES). As empresas integram associações setoriais, como Abradee, Apine, Ethos e Aberje.	-
EU1- Capacidade instalada (MW), por fonte de energia primária e regime regulatório	Resultados operacionais	-
EU2 - Produção líquida de energia, por fonte de energia primária e regime regulatório	Resultados operacionais	-
EU3 - Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais	Resultados operacionais	-
EU4 - Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório	Investimentos	-
EU5 - Alocação de permissões de emissões de equivalentes de CO_2, discriminadas por estrutura do mercado de créditos de carbono	A Neoenergia não comercializa créditos de carbono	-
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES -		
G4-17 – Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização. Relato sobre se qualquer entidade incluída nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização não foi coberta pelo relatório	Perfil	-

G4-18 - Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos. Explicação sobre como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório	Sobre o relatório	-
G4-19 - Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	Sobre o relatório	
G4-20 - Para cada aspecto material, relato do limite do aspecto dentro da organização. Relato se o aspecto é material dentro da organização. Se o aspecto não for material para todas as entidades dentro da organização (como descrito no ponto G4-17), seleção de uma das seguintes abordagens: lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o aspecto não é material ou lista de entidades ou grupos de entidades para os quais o aspecto é material. Relato de qualquer limitação específica relacionada ao limite do aspecto dentro da organização	Sobre o relatório	-
G4-21 - Para cada aspecto material, relato do limite fora da organização. Relato se o aspecto é material fora da organização. Se o aspecto for material fora da organização, identificação das entidades, grupos de entidades ou elementos para os quais o aspecto é material. Além disso localização geográfica na qual o aspecto é material para as entidades identificadas. Relato de qualquer limitação específica relacionada ao limite do aspecto fora da organização	Sobre o relatório	-
G4-22 - Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações		-
G4-23 - Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em escopo e limites do aspecto	Não ocorreram	-
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS		
G4-24 - Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização	Partes interessadas	-
G4-25 - Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento	Partes interessadas	-
G4-26 - Abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório	Partes interessadas	-
G4-27 - Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas	Sobre o relatório	-
PERFIL DO RELATÓRIO		
G4-28 – Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	Sobre o relatório	-
G4-29 – Data do relatório anterior mais recente	2016, referente a 2015	-
G4-30 – Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.)	Sobre o relatório	-
G4-31 – Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	Informações corporativas	-
G4-32 – Opção "de acordo" escolhida pela organização. Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida. Referência ao relatório de verificação externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação	Sobre o relatório | Índice GRI	-
G4-33 – Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	Sobre o relatório	-
GOVERNANÇA		-
G4-34 – Estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identificação de quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais	Governança	-
ÉTICA E INTEGRIDADE		
G4-56 – Valores, princípios, padrões e normas da organização, como códigos de conduta e de ética	Perfil | Comportamento ético	10

Conteúdos-padrão específicos

Aspectos materiais	Informações sobre forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Pacto Global
CATEGORIA: ECONÓMICO				
Desempenho econômico	G4-DMA – Forma de gestão	Estratégia | Meio ambiente	-	-
	G4-EC1– Valor econômico direto gerado e distribuído	Financeiro	-	-
	G4-EC4 – Assistência financeira recebida do governo	Clientes	-	7
Impactos econômicos indiretos	G4-DMA – Forma de gestão	Sociedade	-	-
	G4-EC7 – Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Sociedade/Eficiência energética	-	-
Práticas de compra	G4-DMA – Forma de gestão	Fornecedores	-	-
	G4-EC9 – Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Fornecedores	-	-
Disponibilidade e confiabilidade	G4-DMA – Forma de gestão (ex-EU6)	Estratégia/ Investimentos	-	-
	EU10 – Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de eletricidade em longo prazo, discriminada por fonte de energia e sistema regulatório	Resultados operacionais/ Geração	-	-
Gerenciamento pelo lado da demanda	G4-DMA – Forma de gestão (ex-EU7)	Sociedade/ Eficiência energética	-	-
Pesquisa e desenvolvimento	G4-DMA – Forma de gestão (ex-EU8)	P&D	-	-
Eficiência do sistema	G4-DMA – Forma de gestão	Investimentos | Resultados operacionais	-	-
	EU11 – Eficiência média de geração de usinas termelétricas, por fonte de energia e por sistema regulatório	Resultados operacionais	-	-
	EU12 – Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia	Resultados operacionais	-	-
CATEGORIA: AMBIENTAL				
Energia	G4-DMA – Forma de gestão	Meio ambiente | Eficiência energética	-	-
	G4-EN3 – Consumo de energia dentro da organização	Meio ambiente	-	7, 8
	G4-EN7 – Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Eficiência energética	-	8, 9
Água	G4-DMA – Forma de gestão	Meio ambiente	-	
	G4-EN8 – Total de retirada de água por fonte	Meio ambiente	-	7, 8
Biodiversidade	G4-DMA – Forma de gestão	Meio ambiente	-	
	G4-EN13 – Habitats protegidos ou restaurados	Meio ambiente	-	8
	EU13 – Biodiversidade de habitats de substituição em comparação à biodiversidade das áreas afetadas	Meio ambiente	-	-
Emissões	G4-DMA – Forma de gestão	-	Não há atualmente gestão estruturada para emissões atmosféricas e inventários feitos apenas pela Celpe. O tema deve ser	-
	G4-EN15 – Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1)	-		7, 8
	G4-EN16 – Emissões indiretas de fases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2)	-		7, 8
	G4-EN17 – Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa GEE	-		7, 8

	(escopo 3)		desenvolvido ao longo dos próximos anos, prevendo-se divulgação a partir de 2020.	
Efluentes e resíduos	G4-DMA – Forma de gestão	Meio ambiente	-	
	G4-EN23 – Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Meio ambiente	-	8
	G4-EN24 – Número total e volume de vazamentos significativos	Meio ambiente	-	8
Conformidade	G4-DMA – Forma de gestão	Comportamento ético | Meio ambiente	-	
	G4-EN29 – Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não foram registradas multas significativas em 2016.	-	8
Avaliação ambiental de fornecedores	G4-DMA – Forma de gestão	Fornecedores	-	
	G4-EN32 – Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Fornecedores	-	8
CATEGORIA: SOCIAL				
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE				
Saúde e segurança no trabalho	G4-DMA – Forma de gestão	Pessoas	-	-
	G4-LA6 – Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero	Pessoas	-	-
Treinamento e educação	G4-DMA – Forma de gestão	Pessoas	-	
	G4-LA9 – Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Pessoas	-	6
Diversidade e igualdade de oportunidades	G4-DMA – Forma de gestão	Pessoas	-	
	G4-LA12 – Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Governança | Pessoas	-	6
Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas	G4-DMA – Forma de gestão	Fornecedores	-	
	G4-LA14 – Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas	Fornecedores	-	-
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS				
Investimentos	G4-DMA – Forma de gestão	Comportamento ético | Fornecedores	-	-
	G4-HR1 – Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos	Fornecedores	-	2
Liberdade de associação e negociação coletiva	G4-DMA – Forma de gestão	Pessoas | Fornecedores	-	-
	G4-HR4 – Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco	Pessoas | Fornecedores	-	3

	significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito			
Trabalho infantil	G4-DMA – Forma de gestão	Fornecedores	-	-
	G4-HR5 – Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil	Fornecedores	-	5
Trabalho forçado ou análogo ao escravo	G4-DMA – Forma de gestão	Fornecedores	-	-
	G4-HR6 – Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Fornecedores	-	4
Práticas de segurança	G4-DMA – Forma de gestão	Comportamento ético	-	-
	G4-HR7 – Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações	100%	-	1
Direitos dos povos indígenas e tradicionais	G4-DMA – Forma de gestão	Sociedade	-	-
	G4-HR8 – Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito	Sociedade		1
Avaliação	G4-DMA – Forma de gestão	Comportamento ético	-	-
	G4-HR9 – Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos	100% de 14 operações com participação majoritária da Neoenergia: 3 empresas de distribuição (Coelba, Celpe, Cosern), 3 de transmissão (Afluente T, Narandiba e Potiguar Sul), 7 de geração (Teles Pires, Baguari, Itapebi, Geração CIII, Dardanelos, Termope, Geração Céu Azul) e 1 de comercialização (Neoenergia Comercialização)	-	1
Avaliação de fornecedores em direitos humanos	G4-DMA – Forma de gestão	Fornecedores	-	-
	G4-HR10 – Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	Fornecedores	-	2
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE				
Comunidades locais	G4-DMA – Forma de gestão e ex-EU19 e ex-EU20	Sociedade	-	-
	G4-SO1 – Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	Sociedade	-	1
	EU22 – Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização, discriminados por tipo de projeto	Sociedade	-	-
Combate à	G4-DMA – Forma de gestão	Comportamento ético	-	-

corrupção	G4-SO4 – Comunicação e treinamento políticas e procedimentos de combate à corrupção	Comportamento ético	-	10
Prevenção e preparação para emergências e desastres	G4-DMA – Forma de gestão (ex-EU21)	Gestão de riscos	-	-
Políticas públicas	G4-DMA – Forma de gestão	Comportamento ético	-	-
	G4-SO6 – Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário	As empresas do Grupo Neoenergia não fazem contribuições para partidos políticos ou políticos.	-	10
Concorrência desleal	G4-DMA – Forma de gestão	Comportamento ético	-	-
	G4-SO7 – Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Não foram registradas	-	-
Conformidade	G4-DMA – Forma de gestão	Comportamento ético	-	-
	G4-SO8 – Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos	Indenizações e multas trabalhistas: Coelba: R$ 22.117 mil; Celpe: R$ 22.204 mil; Cosern: R$ 3.062 mil.	-	-
Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	G4-DMA – Forma de gestão	Fornecedores	-	-
	G4-SO9 – Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade	Fornecedores	-	-
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO				
Saúde e segurança	G4-DMA – Forma de gestão	Clientes	-	-
	G4-PR2 – Casos de não conformidade causados por produtos e serviços	Clientes	-	-
	EU25 – Acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa	Clientes	-	-
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA – Forma de gestão	Clientes	-	-
	G4-PR5 – Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	Clientes	-	-
Conformidade	G4-DMA – Forma de gestão	Comportamento ético | Clientes	-	-
	G4-PR9 – Valor monetário de multas significativas aplicadas em razão de não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Coelba: R$ 1.734 mil pagos relativos a aspectos regulatórios (como interrupções de fornecimento e ressarcimentos por danos elétricos) e R$ 52.150 mil de multas e indenizações a clientes determinadas pela Justiça. Celpe: R$ 5.563 mil em temas regulatórios; R$ 33.405 mil em multas e indenizações a clientes. Cosern: R$ 24,4 mil referente a índices de teleatendimento e R$ 9.128 mil de indenizações a clientes.	-	-

Acesso	G4-DMA – Forma de gestão e ex-EU23	Clientes	-	-
	EU26 – Percentual da população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados	Clientes	-	-
	EU27 – Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento, discriminados por duração do desligamento e por sistema regulatório	Resultados operacionais	-	-
	EU28 – Frequência das interrupções no fornecimento de energia	Resultados operacionais	-	-
	EU29 – Duração média das interrupções no fornecimento de energia	Resultados operacionais	-	-
	EU30 – Fator de disponibilidade média da usina, discriminado por fonte de energia e sistema regulatório.	Resultados operacionais	-	-
Provisão de informações	G4-DMA – Forma de gestão (ex-EU24)	Resultados operacionais	-	-

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Neoenergia S.A.

Conselho de Administração

Marcus Moreira de Almeida – **Presidente**
Mario José Ruiz-Tagle Larrain – **Vice-Presidente**

Conselheiros titulares
Fernando Santos do Nascimento
Antonio Espinosa de Los Monteros Herrera
Marcio Luiz Moral
Marco Antonio Mastroeni
Francisco Javier Hernando Isla
Carlos Hamilton Vasconcelos Araújo
Santiago Martinez Garrido

Conselheiros suplentes
Alexandre Tujisoki
João Martins Felcar
Aires Hypolito
Ives Cezar Fulber
Jose Luis Berasategui Aseguinolaza
Justo Garzón Ortega
Eduardo César do Nascimento
Aguinaldo Barbieri
Javier Palacios Saiz
Jose Izaguirre Nazar

Conselho Fiscal

Rodolfo Fernandes da Rocha – **Presidente**

Conselheiros titulares
Maria das Graças Conceição Machado Costa
Humberto Guimarães Miranda

Conselheiros suplentes
José Alipio dos Santos
Leonardo Silva de Loyola Reis

Comitê Financeiro

Wagner Reis – Titular
Marcus Moreira de Almeida – Titular
Javier Arrieta – Titular
Rubens André Chagas de Brito – Suplente
Marcelo Mendes Leal – Suplente
Rodolfo Fernandes – Suplente

Comitê de Auditoria

Wagner Reis – Titular
Fernando Santos – Titular
Mário José Ruiz Tagle Larrain – Titular
Eduardo Nascimento – Suplente
João Ernesto Lima Mesquita – Suplente
Francisco Fernando Isla – Suplente

Comitê de Remuneração

Wagner Reis – Titular
Fernando Santos – Titular
Mário José Ruiz Tagle Larrain – Titular
Eduardo Nascimento – Suplente
Arthur Prado – Suplente
Vago – Suplente

Comitê de Acompanhamento dos Negócios

Wagner Reis – Titular
Fernando Santos – Titular
Mário José Ruiz Tagle Larrain – Titular
Rubens André Chagas de Brito – Suplente
Marcelo Mendes Leal – Suplente
Antônio Espinosa – Suplente

Diretoria-Executiva

Solange Maria Pinto Ribeiro – **Diretora-Presidente**
Sandro Kohler Marcondes – **Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores**
Fernando Arronte Villegas – **Diretor-Executivo de Distribuição**
Eunice Rios Guimarães Batista – **Diretora-Executiva de Recursos Humanos**
Alejandro Roman Arroyo – **Diretor-Executivo de Geração**
Eduardo Capelastegui Saiz – **Diretor-Executivo de Planejamento e Controle**
José Eduardo Pinheiro Santos Tanure – **Diretor-Executivo de Regulação**

Endereço |GRI G4-5|

Neoenergia S.A.
Av. Praia do Flamengo, 78 – Flamengo
Rio de Janeiro – RJ
CEP: 22210-030
Tel.: +55 21 3235-9800
www.neoenergia.com

CRÉDITOS

Coordenação-geral, conteúdo GRI e indicadores Aneel
Superintendência de Comunicação Institucional e Sustentabilidade

Análise de indicadores e produção de conteúdo
Editora Contadino
Para solicitar esclarecimentos adicionais ou fazer comentários sobre o Relatório, entre em contato com o Grupo Neoenergia pelo e-mail: contato@neoenergia.com ou telefone (+55 21) 3235-9800. **|GRI G4-31|**