

Relatório de  
Sustentabilidade  
**2011**



## COMO LER ESTE RELATÓRIO



A Neoenergia atua em toda a cadeia de energia, e, para facilitar a compreensão das informações publicadas neste relatório, os ícones abaixo indicam a que segmento pertencem os dados. Eles aparecem sempre que um conteúdo for específico de um ou mais segmentos, e não o consolidado de todo o Grupo.



### Distribuição



### Transmissão



### Comercialização



### Geração

# Sumário

## 3 Missão e Valores

## 4 Mensagem da presidente

## 6 Sobre a Neoenergia

8 Perfil

20 Governança corporativa

26 Estratégia corporativa

32 Desempenho operacional

38 Eficiência energética

## 44 Gestão social

46 Público interno

54 Clientes

60 Comunidades locais

66 Fornecedores

70 Governo

## 72 Gestão ambiental

## 82 Gestão econômico-financeira

## 88 Sobre o relatório

## 90 Índice remissivo GRI

## 91 Créditos

# Missão

Ser um grupo de referência em energia. Buscar constantemente o compromisso com rentabilidade, qualidade, segurança, ética e responsabilidade socioambiental, de forma a contribuir com o desenvolvimento do país.

# Valores

Em todas as suas iniciativas, o colaborador do Grupo Neoenergia busca agir com:

- Foco em resultado;
- Espírito de equipe;
- Conhecimento e comunicação;
- Iniciativa e proatividade.

# A força social da energia

“Realizamos um diagnóstico para levantar as boas práticas do Grupo e identificar pontos de melhoria da agenda da sustentabilidade e da sua gestão em toda a Organização”

**GRI 1.1** ◀ Mais do que um recurso estratégico para o crescimento econômico de qualquer nação do mundo, a energia elétrica é indispensável para o desenvolvimento social e o bem-estar das pessoas. Ao passo que a demanda por ela aumenta, cresce a necessidade de uso de matrizes renováveis que cada vez causem menos impacto no meio ambiente. Entre 2011 e 2012, o Grupo Neoenergia atuou de acordo com tais aspectos.

Em distribuição, que concentra mais de 80% dos nossos negócios, fornecemos energia para a Bahia, Pernambuco e Rio Grande do Norte, três estados do Nordeste, região que concentra parte significativa dos índices de pobreza e de pessoas vivendo em áreas rurais e isoladas no Brasil. Isso gera desafios adicionais à nossa atuação, que se torna ainda mais relevante para a melhoria da qualidade de vida.

Temos conquistado importantes resultados nesse sentido. Coelba (BA), Celpe (PE) e Cosern (RN) apresentam os maiores índices de ligações dentro do programa Luz para Todos, do Governo Federal, que une esforços para universalizar o acesso à energia elétrica no país. Lembrando que em Pernambuco e no Rio Grande do Norte esse acesso já está universalizado.

Paralelamente, são realizados trabalhos de conscientização e orientação desses novos clientes – em sua maioria de baixa renda – a respeito do consumo de energia. Temos programas que promovem o consumo consciente, levando não só esclarecimento, mas também promovendo a substituição de equipamentos antigos por similares mais eficientes que reduzem em até 65% o valor da conta de energia, isto é, contribuimos para adequar consumo à capacidade de pagamento das famílias.

Em geração, o foco dos investimentos se concentra na operação e construção de usinas hidrelétricas e Pequenas Centrais Hidrelétricas. O Brasil vive uma situação privilegiada, já que praticamente metade da sua matriz energética (44%) está baseada em recursos renováveis. As fontes renováveis têm uma participação de 88,8% na matriz elétrica nacional, sendo a energia hidráulica responsável por 81,7% dessa capacidade, de acordo com a Empresa de Pesquisa Energética (EPE). Mesmo assim, anunciamos projetos focados na diversificação de nossa matriz com fontes complementares.

No ano, o estádio Pituacu, em Salvador (BA), tornou-se o primeiro da América Latina a ser autossuficiente na produção de energia, com



a inauguração do sistema de placas fotovoltaicas – um investimento de R\$ 5,5 milhões realizado pela Coelba, em parceria com o governo da Bahia. A Arena Pernambuco, em Recife (PE), um dos 14 estádios-sede da Copa do Mundo de 2014, também vai contar com a mesma tecnologia, com investimentos da ordem de R\$ 13 milhões.

Também anunciamos o início da construção de dez parques eólicos nos estados da Bahia e do Rio Grande do Norte, por meio da Joint Venture Força Eólica do Brasil, em parceria com o grupo Iberdrola, nosso acionista. Ainda adquirimos desse mesmo acionista a EnergyWorks, empresa de cogeração de energia com seis usinas no Brasil.

Geração de energia de fonte renovável é nosso carro-chefe, e, mesmo sabendo que se trata da melhor alternativa para o Brasil, reconhecemos que é uma atividade que causa impactos, por isso trabalhamos para aprimorar nossa gestão com as comunidades vizinhas e transformar as usinas em fonte de desenvolvimento regional.

Atentos a isso e dispostos a investir na melhor forma de atuação, realizamos um diagnóstico para levantar as boas práticas do Grupo e identificar pontos de melhoria em relação à agenda de sustentabilidade e à gestão dela em toda a Organização. Para o estudo, entrevistamos, por meio de uma consultoria, a alta administração, gestores e colaboradores-chave ao longo de cinco meses. Mapeamos os benchmarks do mercado e as tendências internacionais.

Dessa forma, foi possível identificar questões relevantes da sustentabilidade às quais devemos direcionar nossos esforços nos próximos anos. Entre elas, estão o relacionamento com as comunidades, com o governo, fornecedores e clientes; as mudanças climáticas; a redução das perdas comerciais e inadimplência, entre outros.

Esse foi o primeiro passo. Esperamos que o trabalho influencie positivamente nossos colaboradores e também os outros públicos com os quais nos relacionamos para que internalizem a sustentabilidade como um valor, tornando-se fator relevante também na tomada de decisões da companhia. Estamos cientes do quanto temos para evoluir.

O processo da incorporação da sustentabilidade na gestão das empresas é um aprendizado contínuo e compartilhado, que necessita de tempo e investimentos para gerar mudanças efetivas e benéficas não apenas para empresa e seus acionistas, como também para a sociedade. Por isso, neste relatório apresentamos em detalhes nossos esforços para trilharmos o melhor caminho. O caminho em busca da sustentabilidade.

**Boa leitura!**

SOLANGE RIBEIRO, *diretora-presidente do Grupo Neoenergia*

# 1

# Sobre a Neoenergia

---

8 Perfil

18 Governança Corporativa

24 Estratégia Corporativa

32 Desempenho Operacional

38 Eficiência Energética





PERFIL

# A Neoenergia

Grupo completa 15 anos com presença em 12 estados brasileiros e atuação estratégica

O Grupo leva energia aos estados da Bahia, de Pernambuco e do Rio Grande do Norte.



GRI 2.1, 2.5,  
2.7, 2.8 ◀

**O ano de 2012 marca os 15 anos do Grupo Neoenergia. Com atuação em uma área fundamental para o desenvolvimento do Brasil e importantes conquistas, a companhia está presente em 12 estados brasileiros, e, em 2011, concretizou sua visão estratégica, consolidando-se como o 40º maior grupo privado do Brasil. A posição foi confirmada pela publicação Valor Grandes Grupos, do jornal Valor Econômico. O Grupo Neoenergia também é o maior do País em número de clientes na área de distribuição e líder em energia no Nordeste, garantindo o suprimento energético para a operação de importantes projetos de desenvolvimento regional.**

GRI 2.3 ◀

Por meio de suas subsidiárias, a Neoenergia desenvolve negócios em toda a cadeia do setor elétrico: geração, transmissão, comercialização e distribuição de energia.

Nascida em 1997 como Guarani S.A., um consórcio formado pela Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ), pelo Banco do Brasil Investimentos e pelo grupo espanhol Iberdrola, a empresa disputou as primeiras concessões e ativos do setor de energia, com o processo de privatizações iniciado naquele ano no país. A primeira unidade adquirida foi a Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia (Coelba). Em 2003, o Governo Federal promoveu mudanças no modelo de setor elétrico, definindo novas Leis que alteraram o planejamento de longo prazo e redefiniram o perfil de atuação dos órgãos reguladores, de pesquisa e gestão do segmento. Durante esse processo, a Guarani assumiu o nome de Neoenergia, mantendo a sua composição original.

GRI 2.2 ◀

Hoje, além da Bahia, a companhia é responsável pela distribuição de energia em Pernambuco (Celpe) e no Rio Grande do Norte (Cosern), e emprega 5,1 mil colaboradores diretos.

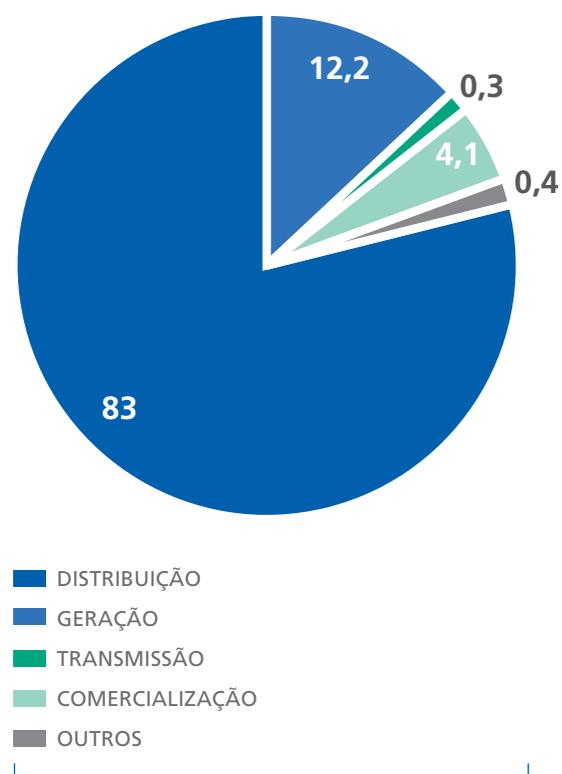
A Neoenergia também investe de modo crescente em geração. Até 2019, a perspectiva é ampliar de forma expressiva sua capacidade geradora por meio de negócios de fonte renovável e baixo impacto socioambiental. Para isso, deve expandir sua capacidade instalada – de 1.553 MW, em 2011, para 4.047 MW – e responder por 2,5% do mercado nacional.

Desde a sua fundação, a empresa, sediada no Rio de Janeiro (RJ), acumulou investimentos acima de R\$ 20 bilhões. Somente em 2011, os investimentos do Grupo no Brasil ultrapassaram R\$ 2 bilhões, sendo R\$ 1,5 bilhão aplicado em distribuição, maior negócio do Grupo. A área de geração, por sua vez, recebeu aportes de R\$ 842 milhões.

▶ GRI 2.4, 2.9

#### NEGÓCIOS DIVERSIFICADOS

(%)



# A NEOENERGIA EM NÚMEROS 2011



Lucro Líquido

**R\$ 1,55 bilhão**

Investimentos

**R\$ 2,3 bilhões**

Receita Operacional Líquida

**R\$ 9,77 bilhões**

Consumidores

**9,40 milhões**

Colaboradores

**5.136**

Energia Distribuída

**31.563 GWh**

Capacidade Instalada em Operação\*

**1.553 MW**

Capacidade Instalada em Construção\*

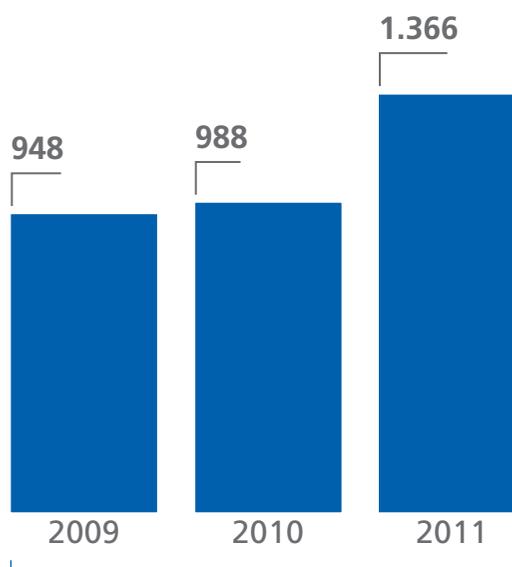
**2.494 MW**

Expansão da Capacidade Instalada\*

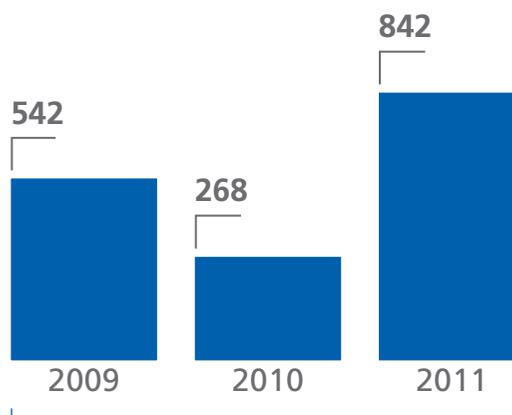
**4.047 MW**

*\*A capacidade instalada demonstrada acima é calculada com base na participação da Neoenergia e de seus sócios majoritários em cada projeto. A Expansão da Capacidade Instalada é a soma da Capacidade Instalada em Operação com a Capacidade Instalada em Construção e é uma previsão até o ano de 2020.*

## INVESTIMENTOS EM DISTRIBUIÇÃO (EM MILHÕES DE REAIS)



## INVESTIMENTOS EM GERAÇÃO (EM MILHÕES DE REAIS)



## PRINCIPAIS DESTAQUES 2011



### GRUPO

- A Neoenergia se consolidou como o terceiro maior grupo privado do setor elétrico brasileiro, com Receita Líquida consolidada de R\$ 9,77 milhões, 9,1% superior à Receita Líquida apurada em 2010.
- A parceria com o Instituto Ayrton Senna foi renovada e ampliada com a destinação de R\$ 500 mil ao Programa Educação pela Arte, de melhoria do rendimento escolar dos estudantes da rede pública de ensino.
- A Neoenergia contratou uma consultoria especializada que realizou seu diagnóstico de sustentabilidade, identificando pontos positivos e oportunidades de melhoria em todos os negócios do Grupo.

### DISTRIBUIDORAS

- As concessionárias do Grupo realizam o maior investimento em eletrificação rural no país, em função Luz para Todos, programa do Governo Federal.
- Duas das três distribuidoras da Neoenergia registraram aumento no índice de perdas no período. Coelba e Celpe passaram de 13,21% para 13,61%, e de 15,16% para 16,61%, respectivamente. Maior número de consumidores, expansão da rede de distribuição, aumento da energia injetada no sistema e a redução do período retroativo dos processos de recuperação de perdas comerciais imposta pela Aneel são as causas desse desempenho.

### GERAÇÃO

- A Neoenergia recebeu, por meio da empresa Águas da Pedra, autorização da Aneel para iniciar a operação comercial da UHE Dardanelos, de 261 MW.
- A UHE Teles Pires obteve a licença de instalação e iniciou suas obras. A usina receberá investimentos de R\$ 3,6 bilhões e vai gerar 17 mil novos empregos, dos quais 7.000 diretos, sendo 45% dessa mão de obra contratada na própria região.
- A Neoenergia recebeu aprovação da Aneel para instalar painéis solares em Fernando de Noronha (PE) e deverá gerar 600 megawatts/hora, o equivalente a 6% do consumo da ilha.
- O Estádio Pituacu, em Salvador (BA), é o primeiro da América Latina a ter geração de energia solar. A instalação iniciada pela Coelba permitirá economia de até R\$ 200 mil anuais em consumo de energia.
- O Grupo adquiriu o controle societário da EnergyWorks do Brasil, empresa de cogeração de energia elétrica e vapor a clientes industriais.
- A Neoenergia obteve aprovação da ONU para comercialização de créditos de carbono das PCHs Pirapitinga, Goiandira, Sítio Grande e Baguari. A autorização foi realizada no âmbito do Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL) e permite a emissão desses créditos por um período de sete anos.



Com operações próprias e participações, a Neoenergia tem uma atuação abrangente em toda a cadeia de energia



As concessionárias do Grupo realizaram o maior investimento em eletrificação rural no país, no programa Luz para Todos.

## NOSSOS NEGÓCIOS

A desverticalização das operações de geração, transmissão e distribuição de energia prevista no Projeto de Reestruturação do Setor Elétrico Brasileiro, de 1996, foi responsável por boa parte da pulverização dos ativos da Neoenergia. Por meio de suas controladas, o Grupo atua nesses diversos segmentos de maneira independente e em consonância com o novo modelo do setor, para melhorar seu desempenho, transformando novas alternativas de negócios em projetos rentáveis e responsáveis do ponto de vista socioambiental.

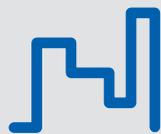
A reestruturação faz parte de uma série de modificações no setor elétrico, iniciadas na década de 1990, quando as atividades das empresas foram segregadas por área de atuação. A mudança gerou maior competição no setor, contribuindo para a expansão das atividades de geração, transmissão e distribuição. Antes, as empresas atuavam de forma monopolizada em grandes blocos estatais; a segregação, com a privatização, extinguiu esse modelo e determinou a reestruturação societária das concessionárias e o livre acesso à malha nacional de transmissão.

As mudanças estruturais no setor adentraram a década seguinte, e em 2004 uma nova série de ajustes deu forma ao que hoje é conhecido como Novo Modelo do Setor Elétrico.

**25 mil** \*

**POSTOS DE TRABALHO  
DIRETOS E INDIRETOS SÃO  
GERADOS A PARTIR DOS  
NEGÓCIOS DO GRUPO**

## Distribuição



# 776

## municípios

do Nordeste recebem energia por meio das concessionárias do Grupo. A base de clientes chega a 9,4 milhões

### COELBA

A Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia (Coelba) foi criada pelo Governo Federal em março de 1960. Com o processo de privatizações, a concessão da empresa foi arrematada em leilão pela Guarani S.A. (mais tarde, Neoenergia) por um prêmio de R\$ 1,73 bilhão. Inicialmente, a empresa atendia 21 localidades. Hoje, a Coelba leva energia a 5 milhões de clientes, em uma área de 563 mil quilômetros quadrados, abrangendo 415 dos 417 municípios do estado. É a terceira maior distribuidora de energia elétrica do país e a sétima em volume de energia distribuída regionalmente.

*Leia mais sobre a Coelba no Relatório de Sustentabilidade da empresa ([www.coelba.com.br](http://www.coelba.com.br)).*

### CELPE

Com concessão para atuar em todos os municípios pernambucanos, 184 no total, além do Distrito Estadual de Fernando de Noronha e o município de Pedras do Fogo, na Paraíba, a Companhia Energética de Pernambuco (Celpe) atende cerca de 3,1 milhões de clientes, em uma área de 98.547 mil quilômetros quadrados. O contrato de concessão da empresa foi assinado em 30 de março de 2000.

*Leia mais sobre a Celpe no Relatório de Sustentabilidade da empresa ([www.celpe.com.br](http://www.celpe.com.br)).*

### COSERN

Atendendo 167 municípios, em uma área total de 53,3 mil quilômetros quadrados, a Companhia Energética do Rio Grande do Norte (Cosern) é responsável pelo fornecimento de energia elétrica a 1,2 milhão de clientes. Em 2011, a concessionária completou 50 anos de existência. Fundada em 1951, a empresa permaneceu sob responsabilidade do Estado até 1997, ano de sua privatização.

*Leia mais sobre a Cosern no Relatório de Sustentabilidade da empresa ([www.cosern.com.br](http://www.cosern.com.br)).*

## Transmissão



# 200MVA

é a potência instalada da Subestação Narandiba, que passou a operar em 2011

### AFLUENTE T

A empresa Afluente Transmissão de Energia Elétrica S.A. (Afluente T) controla três subestações: Tomba, Brumado II e Itagibá, além das linhas de transmissão em 230 kV Funil – Itagibá, Itagibá – Brumado II; Camaçari II – Polo – Ford; Tomba – Governador Mangabeira; e em 138 kV, Funil – Poções, todas localizadas na Bahia.

### NARANDIBA

A empresa de sociedade específica Narandiba S.A. tem três ativos: a subestação Narandiba, localizada na Bahia, adquirida no Leilão de Transmissão da Aneel em 2008. Possui 200 MVA de potência e entrou em operação em junho de 2011. O segundo ativo é a subestação Brumado II, também na Bahia, arrematada no Leilão 005 da Aneel, em 2011. Sua potência é de 100 MVA. O terceiro ativo é subestação Extremoz II, que está sendo construída no Rio Grande do Norte, com 300 MVA de potência. Ambas devem entrar em operação no final de 2013.

## Comercialização



### PRIMEIRA

comercializadora a trabalhar com fontes como eólica e biomassa, a NC presta serviços de representação a grandes consumidores de energia

### NC ENERGIA

A empresa atua na compra e venda de eletricidade, promovendo leilões e representando produtores e consumidores, além de prestar consultoria em gestão energética. A NC Energia também coordena as carteiras de recursos energéticos e de cargas constituídas pelas empresas do Grupo.

## Outros negócios

### NEOSERV

Desde 2001, a Neoenergia, em sociedade com a NC Energia, constituiu a Neoenergia Serviços Ltda., empresa que atua na prestação de serviços de atendimento e arrecadação de faturas às distribuidoras Celpe e Cosern. Além disso, o seu portfólio inclui a prestação de serviços de arrecadação de empresas de água, telefonia e cobrança bancária.

### NEOENERGIA INVESTIMENTOS

Estabelecida em abril de 2007 para atuar na exploração de bens de energia elétrica em todos os seguimentos: geração, transmissão, distribuição e comercialização, adquirindo e alienando bens de terceiros.

### GARTER

A Garter Properties foi constituída em 1997 como subsidiária da Coelba para viabilizar uma operação de financiamento externo. Com a desverticalização, em 2006, o controle da empresa foi transferido para a Neoenergia.



## FONTES HÍDRICAS

### AFLUENTE G

A Afluente Geração de Energia Elétrica S.A. (Afluente G) é resultado da aplicação de uma das diretrizes do novo modelo do setor elétrico, que determinou a desverticalização das operações de geração, transmissão e distribuição de energia. A Neoenergia detém 87,8% de seu capital. Sob sua responsabilidade estão as usinas UHE Alto Fêmeas (10,65 MW), localizada no rio das Fêmeas, em São Desidério (BA), e a UHE Presidente Goulart (8 MW), instalada no rio Corrente, município de Correntina (BA). A energia gerada é vendida para a Coelba, por meio de um contrato vigente até 2035.

### ITAPEBI GERAÇÃO DE ENERGIA

Criada em 1998 para construir e operar a Hidrelétrica de Itapebi (450 MW), instalada no rio Jequitinhonha (BA), a Itapebi Geração de Energia S.A. tem como acionistas a Neoenergia (42%), a Iberdrola (22,6%), o Banco do Brasil Investimentos (19%) e a Carteira Livre I Fundo de Investimentos em Ações (16,4%). A unidade entrou em operação em 2003, com contrato de fornecimento de energia com a Coelba até 2017. Em 2011, o índice de disponibilidade acumulado da usina foi de 95,92%, com geração acumulada de 1.360.789,29 megawatts no ano.

### RIO PCH I

As Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs) de Pirapetinga (20 MW) e Pedra do Garrafão (19 MW) foram construídas pela sociedade de propósito específico Rio PCH I, com participação da Neoenergia. As unidades estão localizadas no rio Itabapoana, na divisa do Rio de Janeiro com o Espírito Santo.

### BAGUARI I

Empresa do Grupo Neoenergia que detém 51% de participação, a Baguari I Geração de Energia S.A. administra a hidrelétrica de mesmo nome, com capacidade instalada de 140 megawatts. A usina está localizada no rio Doce (MG), e entrou em operação em 2009. O consórcio proprietário ainda é constituído por Cemig Geração e Transmissão (34%) e Furnas (15%).

### GERAÇÃO CIII

A usina Corumbá III S.A. (93,6 MW) está localizada no rio Corumbá (GO). A usina foi construída por uma sociedade de propósito específico controlada pela Neoenergia (66,23%) e entrou em operação comercial em 2009.

### GOIÁS SUL

A Goiás Sul Geração de Energia S.A. é controlada pela Neoenergia e opera as PCHs Goiandira (27 MW) desde 2010 e Nova Aurora (21 MW) desde 2011. Ambas estão localizadas no rio Veríssimo (GO).

### BAHIA PCH I

Controlada da Neoenergia, a Bahia PCH I S.A. é responsável pela PCH Sítio Grande, instalada, em 2010, no rio das Fêmeas (BA). A usina tem potência de 25 MW.

### ENERGÉTICA ÁGUAS DA PEDRA

A Usina Dardanelos foi construída pela sociedade de propósito específico Águas da Pedra S.A., formada pela Neoenergia (51%), Eletronorte (24,5%) e Companhia Hidrelétrica do São Francisco (Chesf) (24,5%). Com cinco unidades geradoras, tem capacidade instalada de 261 MW médios, contratados por um pool de distribuidoras. A usina entrou em operação em 2011.

### GERAÇÃO CÉU AZUL

Controlada integralmente pela Neoenergia, a concessionária detém a usina de mesmo nome, localizada no trecho do rio Baixo Iguazu, que abrange os municípios de Capitão Leônidas Marques e Capanema, no sudoeste do Paraná. A usina terá capacidade instalada de 350,2 MW e entrará em operação comercial em 2016.

### TELES PIRES PARTICIPAÇÕES

Teles Pires foi arrematada em leilão realizado em 2010 pelo consórcio formado por Neoenergia (50,1%), Furnas (24,5%), Eletrosul (24,5%) e Odebrecht Participações e Investimentos (0,9%). A usina terá capacidade instalada de 1.820 megawatts e está prevista para entrar em operação em 2015. Em 2011, o consórcio assinou um contrato de empréstimo com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), no valor de R\$ 450 milhões, para a construção da usina.

### BELO MONTE PARTICIPAÇÕES

Uma das principais obras do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), a usina de Belo Monte terá capacidade instalada de 11.233 megawatts – sendo a terceira maior hidrelétrica do mundo. A usina está sendo construída no rio Xingu, no Pará, pela empresa Norte Energia S.A., da qual a Belo Monte Participações (controlada pelo Grupo Neoenergia) é uma das acionistas, com participação de 10%.

# 1.820 MW

será a potência instalada de Teles Pires, hidrelétrica em construção entre Pará e Mato Grosso, o suficiente para garantir o consumo de 2,7 milhões de famílias. A usina, com controle acionário da Neoenergia, deve entrar em operação nos próximos três anos.

## ENERGIA TÉRMICA TERMOERNAMBUCO

Integralmente de propriedade da Neoenergia, a Usina Termelétrica Termopernambuco S.A. está instalada no Complexo Industrial e Portuário Governador Eraldo Gueiros (Suape), um dos complexos industriais mais importantes do país. Em 2011, a unidade acumulou um total de geração de 2.584.016 megawatts/hora, montante 1,47% superior ao registrado em 2010.

### TERMOAÇU

A Usina Termelétrica Termoçu S.A., com capacidade instalada de 367,9 megawatts, é operada, desde 2008, por meio de uma parceria entre a Neoenergia (23,1%) e a Petrobras (76,9%). A energia gerada a partir do gás natural é vendida para Cosern e Coelba. O vapor produzido é utilizado pela Petrobras na injeção dos seus poços, melhorando o aproveitamento na exploração de petróleo. A usina está instalada em Alto do Rodrigues (RN).

### ENERGYWORKS

Adquirida em 2011 pela Neoenergia, a EnergyWorks do Brasil Ltda. tem seis centrais de cogeração de energia a partir do gás natural, instaladas nos sites industriais de seus clientes no Rio de Janeiro, São Paulo, Paraná e Ceará, para os quais fornece energia elétrica e vapor.

## ENERGIA EÓLICA FORÇA EÓLICA

Um grande passo da Neoenergia na expansão de fontes complementares foi a adjudicação, em 2010, de contratos de venda de energia de nove parques eólicos no Nordeste, arrematados no 2º Leilão de Fontes Alternativas, promovido pela Aneel. A capacidade total dos parques, que serão construídos na Bahia e no Rio Grande do Norte, é de 258 MW. Os projetos foram adquiridos em parceria com a Iberdrola, que também é sócia da Neoenergia em outro empreendimento eólico, Caetité 1, com capacidade de 30 MW. O investimento, o primeiro da joint venture Força Eólica do Brasil S.A., nos dez parques será de R\$ 1,2 bilhão, com previsão de início de operação para 2013.

## NOSSOS COMPROMISSOS



NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL

### PACTO GLOBAL

A Neoenergia aderiu ao Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) em agosto de 2007, se comprometendo a cumprir os dez princípios relativos a Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anti-corrupção. A adesão é voluntária e envolve empresas de todo o mundo engajadas no bem-estar social e mobilizadas em alterar positivamente os territórios onde atuam.

O objetivo do Pacto Global é desenvolver e estimular a responsabilidade social corporativa nos negócios. A adesão está de acordo com o compromisso ético do Grupo Neoenergia de contribuir com o desenvolvimento sustentável e inclusivo do Brasil. A cada ano, a empresa relata suas ações e avanço nas metas por meio do documento Comunicação de Progresso.

### Conheça os dez princípios do Pacto Global:



### OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO DO MILÊNIO

O Grupo Neoenergia também é signatário dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODMs), que reúnem oito compromissos assumidos por empresas e entidades para contribuição da equidade e do desenvolvimento humano. As ações buscam a redução de males como a miséria, o preconceito racial, a mortalidade infantil por desnutrição e enfermidades e o analfabetismo.



### Conheça os oito objetivos para o desenvolvimento do milênio:

1. Acabar com a fome e a miséria
2. Educação básica de qualidade para todos
3. Igualdade entre sexos e valorização da mulher
4. Reduzir a mortalidade infantil
5. Melhorar a saúde das gestantes
6. Combater o HIV/Aids, a malária e outras doenças
7. Qualidade de vida e respeito ao meio ambiente
8. Estabelecer uma parceria mundial para o desenvolvimento

A construção coletiva é parte fundamental da busca por soluções aos desafios da sociedade atual

## PACTO PELA RESTAURAÇÃO DA MATA ATLÂNTICA

Para contribuir com a conservação da Mata Atlântica, importante bioma brasileiro, a Neoenergia firmou um Pacto pela Restauração da Mata Atlântica, em 2009, por meio do Programa Energia Verde. A ação envolve desconto na conta de energia elétrica aos consumidores que efetuarem a troca de eletrodomésticos antigos e ineficientes por equipamentos novos e mais econômicos do ponto de vista de consumo de energia. Para ter esse benefício, o cliente também precisa efetuar uma doação, destinada a projetos de preservação e reflorestamento da Mata Atlântica.

## INSTITUTO ETHOS

Em 2011, a Neoenergia tornou-se associada do Instituto Ethos, acompanhando suas distribuidoras que têm envolvimento com a instituição há quase dez anos. O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social é uma organização sem fins lucrativos e uma das principais organizações do Brasil para a promoção da prática da responsabilidade social empresarial.

## RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

► GRI 4.14, 4.15

Por atuar em um setor essencial para o desenvolvimento econômico e social do país, a Neoenergia possui diversos grupos como parte de seus *stakeholders*. Além do compromisso com seus acionistas, consumidores e a sociedade civil, a empresa mantém diálogo com órgãos específicos, de governo e de classe (*veja quadro*).

Governo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministério de Minas e Energia</li> <li>• Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)</li> <li>• Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE)</li> <li>• Empresa de Pesquisa Energética (EPE)</li> <li>• Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e Recursos Naturais Renováveis (Ibama)</li> <li>• Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMbio)</li> <li>• Banco Central</li> <li>• Agências reguladoras estaduais, governos estaduais e prefeituras</li> </ul>
Classe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associação Brasileira de Infraestrutura e Indústria de Base (Abdib)</li> <li>• Associação Brasileira de Grandes Consumidores Industriais de Energia e de Consumidores Livres (Abrace)</li> <li>• Associação Brasileira de Energia Eólica (Abeeólica)*</li> <li>• Associação Brasileira de Agências de Regulação (Abar)</li> <li>• Associação Brasileira das Empresas Geradoras de Energia Elétrica (Abrage)</li> <li>• Associação Brasileira dos Produtores Independentes de Energia Elétrica (Apine)</li> <li>• Confederação Nacional da Indústria (CNI)</li> <li>• Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)</li> </ul>
Sociedade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministério Público Federal</li> <li>• Ministérios Públicos Estaduais</li> <li>• ONGs</li> <li>• Associações de moradores</li> <li>• Universidades</li> <li>• Comunidades do entorno das unidades</li> </ul>
Acionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iberdrola</li> <li>• Caixa da Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ)</li> <li>• Banco do Brasil</li> <li>• Acionistas minoritários</li> </ul>
Órgãos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organização das Nações Unidas (ONU)</li> <li>• BM&amp;FBovespa</li> <li>• Comissão de Valores Monetários (CVM)</li> <li>• Instituto Brasileiro de Relações com Investidores (IBRI)</li> <li>• Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec)</li> <li>• Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC)</li> </ul>
Indústria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecedores</li> <li>• Indústrias de base</li> <li>• Grandes clientes</li> </ul>
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associações de classe</li> </ul>
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sindicatos</li> </ul>
Consumidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órgãos de direito e defesa dos consumidores</li> </ul>

\*Somente no caso da Força Eólica do Brasil.

# Evolução contínua...

**1997**

Constituição do consórcio Guaraniana, aquisição das distribuidoras Coelba e Cosern e da Usina Hidrelétrica (UHE) de Itapebi

**1999**

Primeiros investimentos em geração

**2000**

Aquisição da distribuidora Celpe e das termoeletricas Termope e Termoazu. Ano também marcou ampliação da atuação para a comercialização com a NC Energia

**2003**

Entrada em operação da UHE Itapebi

**2004**

Constituição da holding Neoenergia e implantação de um novo modelo de governança corporativa

**2005**

Criação da Afluente e aquisição da usina hidrelétrica Baguari e das Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs) Goiandira e Nova Aurora

**2006**

Compra de três projetos de geração (PCHs Pedro do Garrafão e Piraptinga, das usinas hidrelétricas Corumbá III e Dardanelos). Também é realizada ampliação da rede

## ... E AMADURECIMENTO DO COMPORTAMENTO EMPRESARIAL

**2002**

Grupo Neoenergia constitui uma política ambiental própria que norteia a gestão de todas as empresas controladas

**2006**

Grupo Neoenergia firma parceria com Instituto Ayrton Senna em ações para a melhoria do desempenho de alunos da rede pública nos estados: BA, PE, e RN. Parceria já dura cinco anos e, em 2011, foi renovada e será ampliada para o Rio de Janeiro

**2005**

Tem início o Nova Geladeira, programa que doa geladeiras novas e mais eficientes a consumidores de baixa renda nas três distribuidoras da Neoenergia. De 2005 a 2011, mais de 175 mil aparelhos foram doados. A economia gerada no período equivale a deixar de construir uma usina de energia com 42 megawatts de capacidade

**2007**  
Mais uma PCH no portfólio do Grupo: Sítio Grande

**2008**  
Aquisição da usina hidrelétrica Baixo Iguaçu e da subestação Narandiba

**2008**  
É criado o programa Vale Luz que dá desconto na conta de energia a consumidores que entregam resíduos sólidos em postos de coleta de reciclagem. Implementado na Coelba e na Celpe, arrecadou até 2011 mais 512 toneladas de resíduos sólidos e concedeu R\$ 88 mil em descontos nas faturas de clientes

**2007**  
Coelba recebe menção honrosa do Protocolo de Montreal pelo programa de doações de geladeiras e de regeneração do gás CFC retirado dos refrigeradores antigos para correta destinação

**2009**  
Inauguração das PCHs Pedra do Garrafão e Pirapetinga e da hidrelétrica Baguari

**2009**  
É lançado o Programa Energia Verde, de incentivo a troca de eletrônicos antigos por novos e mais eficientes. Até 2011, recebeu investimento de R\$ 20 milhões e acumulou R\$ 750 mil em doações a programas de recuperação da Mata Atlântica

Outra iniciativa é o Logisverde. A ação consiste na reutilização de bobinas de cabos de energia, que são revendidos ao fornecedores iniciais. Até 2011, mais de 16,8 mil carretéis foram reutilizados, o equivalente à madeira gerada por 5 mil árvores

**2010**  
Operação da hidrelétrica Corumbá III, das PCHs Goiandira, Nova Aurora e Sítio Grande. Aquisição da hidrelétrica Teles Peres e de participação no consórcio para operação da hidrelétrica de Belo Monte

**2011**  
Aquisição da EnergyWorks com seis centrais de cogeração de energia a partir do gás natural. Início das operações da hidrelétrica de Dardanelos

As obras de construção das usinas Teles Pires e Belo Monte têm início

Criação da *joint venture* Força Eólica do Brasil, em parceria com a Iberdrola, para o desenvolvimento de parques eólicos no país

**2011**  
A Coelba dá início à instalação de painéis solares no estádio Pituvaçu, em Salvador (BA), que será o primeiro da América Latina a aproveitar a energia do sol.

Painéis solares também são foco de um projeto para Fernando de Noronha (PE), executado pela Celpe

GOVERNANÇA CORPORATIVA

# Ética e transparência

Com foco em eficiência, equidade e performance, gestão é aperfeiçoada continuamente e é reconhecida pelo mercado e por acionistas





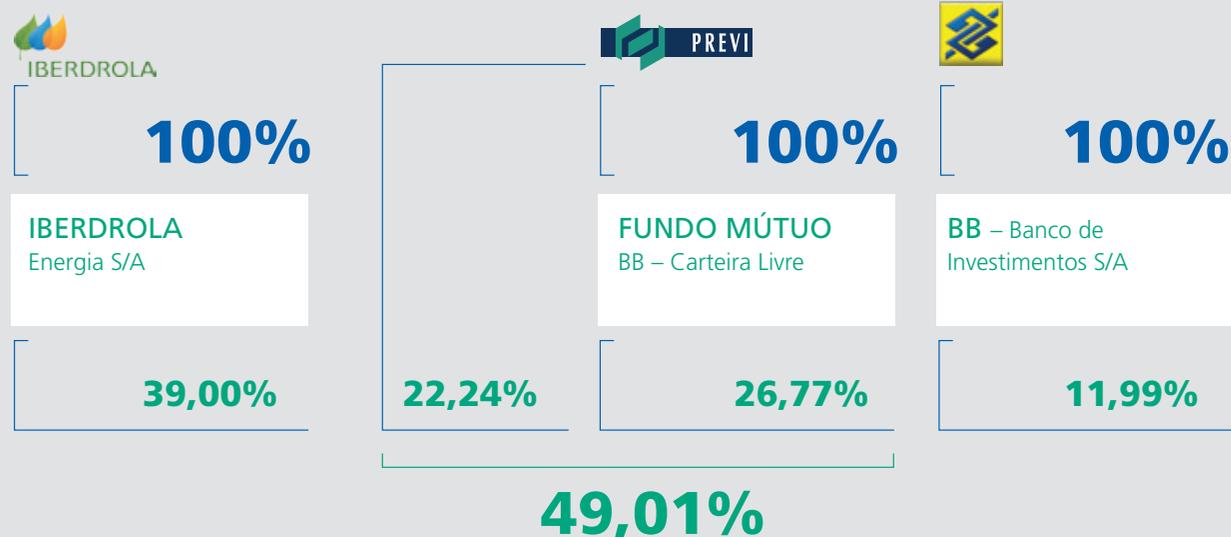
**GRI 4.1 ◀ A Neoenergia trabalha constantemente para identificar e incluir boas práticas na gestão de seus negócios. Em 2004, o Grupo adotou um novo modelo de Governança Corporativa, que otimizou os custos, padronizou os processos e trouxe maior eficiência operacional.**

A política é alicerçada na transparência e na equidade, baseada nas diretrizes do Acordo de Acionistas e estabelece a formação de comitês responsáveis por áreas estratégicas que atuam como um canal de discussões para subsidiar as decisões do Conselho de Administração. O principal objetivo é permitir o alcance de metas com responsabilidade, rentabilidade e fidelidade no cumprimento da missão da empresa.

O modelo de governança da companhia tem se mostrado assertivo, o que se reflete na classificação de grau de investimento alcançado pelas distribuidoras e pela *holding* pela agência de avaliação de risco de crédito Standard & Poor's (S&P). Em 2011, a Celpe teve sua nota elevada de BB+ para BBB- na Escala Global e brAA+ para brAAA na Escala Nacional Brasil. A agência também reafirmou o grau de investimento concedido ao Grupo e de suas outras duas distribuidoras, a Coelba e a Cosern, com *ratings* de BBB- na Escala Global e brAAA na Escala Nacional Brasil.

**GRI 2.6 ◀ A Neoenergia abriu seu capital em 1998 e está listada na Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa), embora não tenha negociado ações em pregão nos últimos cinco anos.**

## COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA



## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração da Neoenergia é o ponto focal de decisões estratégicas do Grupo, deliberando sobre toda e qualquer matéria de interesse dos sócios, inclusive estratégias e políticas de financiamentos, endividamentos e garantias – ressalvadas as matérias que, por Lei ou o Estatuto Social, sejam atribuídas exclusivamente à Assembleia Geral. É formado por dez membros titulares, dos quais quatro são indicados pela Iberdrola, quatro pela Caixa da Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ) e dois pelo Banco do Brasil – Banco de Investimentos (BBBI). O mandato dos conselheiros é de dois anos.

GRI  
4.1, 4.3 4.4, 4.9 ◀

Todos os assuntos das empresas controladas devem ser apreciados pelo Conselho de Administração do Grupo antes de seguir para aprovação pelos Conselhos de cada uma. Antes dos encontros existe a Reunião Prévia, uma instância de deliberação formada por representantes dos acionistas que determina o modo pelo qual o voto será exercido na reunião dos conselheiros. As deliberações são acompanhadas trimestralmente pelo Comitê de Auditoria, por meio de acompanhamento feito pela Auditoria Interna.

Para avaliar o desempenho econômico, ambiental e social, o Conselho de Administração realiza reuniões mensais, em que os membros discutem os assuntos que merecem atenção e estão ligados à atuação da companhia.

## MEMBROS DO CONSELHO

► GRI 4.1, 4.2

NOME	CARGO
Marco Geovanne Tobias da Silva	Presidente
Fernando Becker Zuazua	Vice-Presidente
Jorge Luiz Pacheco	Titular
Jacques de Oliveira Pena	Titular
Maria da Glória Guimarães dos Santos	Titular
Lísio Fábio de Brasil Camargo	Titular
Gonzalo Pérez Fernández	Titular
Eduardo Capelastegui Saiz	Titular
Joaquim Augusto Nunes Pina Moura	Titular
Ricardo Guarany de Oliveira Castro	Suplente
Ari Sarmiento do Valle Barbosa	Suplente
Cecília Maria Habib de Sant'anna Reis	Suplente
José Carlos de Andrade Junqueira	Suplente
Juan Gaspar Pardo de Santayana Montes	Suplente
Santiago Martinez Garrido	Suplente
Mário José Ruiz-Tagle Larrain	Suplente
Francisco Javier Hernando	Suplente
André Luis Dantas Furtado	Suplente
José Maurício Pereira Coelho	Suplente

GRI 4.1 ◀

## COMITÊS

**Vinculados ao Conselho de Administração estão os comitês de Auditoria, de Remuneração e Sucessão e Financeiro. Elos paralelos de discussão de diferentes pautas, os comitês subsidiam a alta gestão na tomada de decisões.**

**Comitê de Auditoria** – De caráter permanente, informativo e consultivo, sem funções executivas, tem como atribuição fornecer informação, assessoramento e sugestões em temas como avaliação de planos de auditoria e identificação de riscos, além de verificar o cumprimento de leis e normas contábeis. É formado por três conselheiros e seus respectivos suplentes que não tenham sido nomeados para o exercício de funções executivas. Reúne-se ordinariamente uma vez ao mês e sempre que necessário, de forma extraordinária. Em 2011, foram realizadas 13 reuniões.

**Comitê de Remuneração e Sucessão** – Suas atribuições envolvem o fornecimento de informação, assessoramento e sugestões. Propõe o nível de remuneração para os principais executivos e políticas e estratégias gerais de recursos humanos. Também formado por três conselheiros e seus respectivos suplentes que não tenham sido nomeados para o exercício de funções executivas. O Comitê se reúne a cada três meses. Foram realizadas quatro reuniões em 2011.

Para ampliar a troca de informações e boas práticas e dinamizar a administração, o Grupo criou as comissões de gestão, que reúnem executivos de todos os negócios

**Comitê Financeiro** – Suas atividades envolvem: avaliar o processo de seleção de fornecedores de serviços financeiros para contratos de valor superior a R\$ 1,5 milhão, emitindo pareceres sobre a melhor proposta, e examinar questões financeiras relevantes e que necessitem de um estudo ou detalhamento adicional do seu impacto. Foram realizadas 18 reuniões durante o exercício de 2011.

## CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal garante o direito dos acionistas de fiscalizar a gestão dos negócios e sua função é independente. Composto de três membros titulares – e seus respectivos suplentes –, eles são eleitos pela Assembleia Geral dos Acionistas e têm mandato de um ano. O Conselho Fiscal se reúne mensalmente. Foram realizadas 11 reuniões durante o exercício de 2011.

▶ GRI EU24

## COMPOSIÇÃO DO CONSELHO FISCAL

Nilson Martiniano Moreira – Presidente

Walter Malieni junior – Titular

Carlos Magno Jobim – Titular

Asclépius Ramatis Lopes Soares – Suplente

José Cassiano de Freitas – Suplente

Francesco Gaudio – Suplente

## DIRETORIA EXECUTIVA

Cabe ao Conselho de Administração a escolha dos diretores do Grupo. Esses executivos representam a companhia e executam as diretrizes estratégicas da empresa. A Diretoria é estatutária, com mandato de três anos.

▶ GRI 4.1

## QUADRO DE DIRETORES

NOME	CARGO
Solange Maria Pinto Ribeiro	Diretora Presidente, Diretora Executiva de Regulação e de Planejamento e Controle
Erik da Costa Breyer	Diretor Executivo Financeiro e de Relações com Investidores e de Geração
Gonzalo Gómez Alcântara	Diretor Executivo de Distribuição
Lady Batista de Morais	Diretora Executiva de Recursos Humanos

## COMISSÕES DE GESTÃO



Para ampliar a transparência e a integração entre o Grupo e as controladas, a Neoenergia estabeleceu, em 2005, cinco Comissões de Gestão que funcionam como grupos de troca de informações e experiências, e de discussão de assuntos correlatos entre as subsidiárias da Neoenergia. Formado por diretores e superintendentes de todas as empresas do Grupo, esse canal favorece o diálogo entre as companhias e influencia as decisões do Conselho de Administração, apresentando temas relevantes do cotidiano das empresas e promovendo uma gestão mais próxima dos negócios. As comissões são as seguintes: Finanças, Mercado, Perdas, Inadimplência e de Serviços de Qualidade. Os grupos se reúnem mensalmente.

## ACCOUNTABILITY



A Neoenergia vem promovendo o fortalecimento da sua estrutura geral de controles internos, em linha com os requerimentos da seção 404 da lei norte-americana Sarbanes-Oxley e dos princípios básicos de Governança Corporativa. O trabalho é realizado desde 2004 nas empresas de distribuição, desde 2008 nas empresas de geração, transmissão e comercialização de energia e, desde 2009, no Grupo.

A Neoenergia registrou 1.295 controles mapeados e 205 recomendações de melhoria, em 2011, que não representam deficiências significativas. A implantação das recomendações é monitorada periodicamente pelas áreas de controles internos e pela Diretoria Executiva. Em 2011, os trabalhos tiveram como objetivo alinhar processos e controles de critérios e responsabilidades para desembolsos ou reembolsos e revisão de perfis de acesso ao sistema SAP, além da implantação de uma nova ferramenta de gestão dos acessos a esse sistema.

## AUDITORIA

Subordinada hierarquicamente ao Comitê de Auditoria do Conselho de Administração e, funcionalmente, ao Diretor Presidente, a Auditoria Interna tem uma função independente e alinhada com as melhores práticas de Governança Corporativa utilizadas nos mercados globais.

Para o desenvolvimento dos seus trabalhos, a equipe da Auditoria Interna conta com 19 profissionais de formações diversas e experiência na área. As principais atividades realizadas são a verificação da eficácia e eficiência dos processos, a confiabilidade das informações de gestão e econômico-financeiras, o cumprimento de normas, procedimentos e legislação aplicáveis (*compliance*) e o suporte ao Comitê de Auditoria no processo de Governança Corporativa do Grupo.

Já os auditores externos avaliam os controles internos da Companhia. Em 2011, eles não identificaram a presença de deficiências ou fraquezas materiais que pudessem comprometer a confiabilidade sobre as demonstrações financeiras.

## PRÁTICAS DE REMUNERAÇÃO

Baseada nas práticas de mercado, a política de remuneração na Neoenergia deve estar em harmonia com os objetivos da empresa. Para manter seus líderes motivados e aderentes aos compromissos de médio e longo prazo, a Neoenergia oferece, além da remuneração fixa, uma política de remuneração variável. A prática está atrelada ao desempenho anual das operações, com metas e objetivos corporativos e individuais, ponderada com o planejamento estratégico e validada pelos acionistas. Entre esses critérios para a determinação do bônus estão indicadores financeiros, como lucro e Ebitda, e sociais. Neste último aspecto, coerente com o compromisso da Neoenergia em proporcionar um ambiente de trabalho seguro, está presente o Nível de Segurança do Trabalho (NST), tanto dos colaboradores como de terceirizados. O desempenho do índice impacta o valor da remuneração variável.

► GRI 4.5

GRI 4.8 ◀

## ASPECTOS ÉTICOS

A Política de Governança da Neoenergia está atrelada ao seu Código de Ética, internalizando as ações de boas práticas e conduta. A empresa se pauta pela transparência e refuta qualquer tipo de discriminação em relação a gênero, cor, nacionalidade ou religião. Também coíbe o abuso de autoridade ou a perseguição ligada a essas questões. O Código, criado em 2006, ainda detalha questões como o respeito à diversidade, à privacidade, à livre concorrência e à segurança e saúde no ambiente de trabalho.

Em relação à corrupção, o documento orienta os funcionários a não oferecer ou receber benefícios diretos ou indiretos como favores e presentes, entre outros. Também orienta as medidas cabíveis a serem tomadas pela diretoria de áreas e de gestão de pessoas em caso de ocorrências.

Os colaboradores da Neoenergia podem relatar suas dúvidas à companhia e obter informações sobre o Código e sua aplicação pelo canal ético. As demandas são encaminhadas ao Comitê de Ética do Grupo Neoenergia, colegiado apoiado por comitês locais nas controladas. Esses grupos são responsáveis pela mediação e aplicação do Código de Ética nos casos de violação relatados, além de definir como deve ser feita a divulgação e disseminação de seu conteúdo. A forma de comunicação de denúncias é via Comitê de Ética de cada empresa, que deve tomar as providências cabíveis e acionar a área de Gestão de Pessoas. Além disso, há o *e-mail* corporativo, que pode ser utilizado para tirar dúvidas ou relatar casos de violação ao código dentro da companhia e está disponível nos *sites* das empresas do Grupo.

## CONTROLES INTERNOS

O Grupo Neoenergia vem investindo continuamente na gestão e melhoria da estrutura dos controles internos. Em 2010, foi implantada nas distribuidoras a ferramenta SAP-GRC, responsável pela gestão dos acessos ao sistema SAP R3 – *software* referência global na gestão corporativa. O mecanismo permite a simulação prévia de riscos e foi aprimorado em 2011 por meio de revisão dos perfis utilizados com as áreas detentoras dos processos. Para alinhar os processos e controles, também foi atualizada a Norma de Limites e Alçadas, que estabelece critérios e responsabilidades para ações que gerem desembolsos ou reembolsos às empresas do Grupo.

# Ética



**CAMPANHA SOBRE VALORES  
OCORRERÁ APÓS A REVISÃO  
DO CÓDIGO, EM 2012.**

Para evitar conflitos de interesse, o Estatuto Social da companhia inclui práticas como a de que o acionista envolvido em algum processo deve abster-se de votar. Além disso, todos os processos realizados entre as partes relacionadas devem ser matéria de aprovação do Conselho. Os resultados dessas ações são verificados pela ausência de ocorrências de conduta inadequada entre os colaboradores, desde a constituição do companhia.

▶ GRI 4.6

A Auditoria Interna atua como apoiadora no acompanhamento e atualização das políticas e na identificação de oportunidades de disseminação do Código de Ética entre os colaboradores.

Em 2012, o documento deve passar por um processo de revisão de seu conteúdo, o que também deve gerar uma nova campanha de reforço dos princípios éticos aos colaboradores. Com a modernização dos meios de comunicação, a Neoenergia prepara, ainda, um documento exclusivo para orientar o público interno a respeito do comportamento ético no relacionamento via *web*.

## GESTÃO DE RISCOS

Ciente da urgência do tema sustentabilidade para a atual agenda de negócios das empresas, iniciou-se, em 2009, um processo de mapeamento dos impactos ambientais e sociais da Coelba, por meio de um projeto de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), que também apontará práticas adequadas para a melhoria da gestão (por exemplo, *software* e indicadores para acompanhamento de processos).

Embora tenha sido realizado por uma das distribuidoras, o objetivo é auxiliar a consolidar a gestão da sustentabilidade e agregar valor a todos os negócios do Grupo.

# Perspectivas crescentes

Foco em fontes renováveis e complementares para continuar contribuindo com o desenvolvimento sustentável do país



Centro de operações integradas da Celpe, em Recife (PE).



**A Neoenergia está inserida em um contexto de crescimento e de números superlativos. É a maior companhia privada de energia do país na área de distribuição, em número de clientes, e pretende focar seus investimentos na expansão e qualificação da malha de distribuição e em projetos de geração de energia elétrica, insumo essencial para o crescimento e o desenvolvimento socioeconômico brasileiro.**

A projeção futura justifica esse investimento. Estimativa da Empresa de Pesquisa Energética (EPE), órgão vinculado ao Ministério de Minas e Energia (MME), dá conta de um crescimento médio da demanda por eletricidade de 4,5% ao ano até 2021, saltando dos atuais 472 mil gigawatts-hora (GWh) para 736 mil GWh. Ainda de acordo com a EPE, em 2021 o país atingirá a marca de 206 milhões de habitantes.

O contexto de crescimento da demanda também está atrelado ao desenvolvimento socioeconômico que vem a reboque da chegada de energia elétrica. O fornecimento de energia, principal negócio da Neoenergia, está em uma região que ainda concentra um índice de pobreza de 53%, de acordo com o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea). Ao mesmo tempo, o Nordeste do país é um dos principais focos de projetos sociais e palco de significativos investimentos e empreendimentos do Governo e do setor privado. Até 2017, o Governo Federal projeta investimentos da ordem de R\$ 120 bilhões na região, em projetos de infraestrutura. Os programas de cunho social serão aperfeiçoados para promover o crescimento econômico e reduzir a desigualdade social, como o Programa Territórios da Cidadania e a nova fase do programa de eletrificação rural. No Luz para Todos (LPT), por exemplo, o Nordeste teve mais de 6,5 milhões de brasileiros conectados à rede elétrica até o fim de 2011, de acordo com o MME.

## OFERTA BRASILEIRA DE ENERGIA



Total 2011

**116.498 MW**

Previsão para 2020

**182.408 MW**

Para atender a essa demanda, a Neoenergia investe em tecnologia que amplie a segurança da rede e no atendimento a novas unidades consumidoras. Somente em 2011, a área recebeu investimentos de R\$ 1,5 bilhão, um incremento de 12,65% ao valor aportado em 2010. Somente o programa LPT recebeu R\$ 376 milhões no ano.

Os esforços e investimentos das distribuidoras também estão voltados para recuperar os clientes que eram beneficiados pela tarifa social. A mudança nos critérios de enquadramento, que entraram em vigor em 2011, fez com que 2,2 milhões de domicílios na área de atendimento da Neoenergia perdessem o benefício – de um total de 4,6 milhões beneficiados anteriormente. Para reforçar o compromisso com os clientes de baixa renda e evitar que as famílias se tornem inadimplentes em função da perda do benefício, a Neoenergia colocou como uma das suas metas o recadastramento dessa população (*leia mais na página 36*).

Compromisso com os clientes de baixa renda e, também, com a adoção de novas tecnologias, como é o caso das Redes de Energia Inteligentes – ou *smart grid*. Projeto inovador e que prima pelo consumo inteligente da energia, ele já está sendo testado, em caráter piloto, em Fernando de Noronha (PE), onde o Grupo também evolui com iniciativas de energia solar (*leia mais na página 41*).

## INVESTIMENTO EM GERAÇÃO

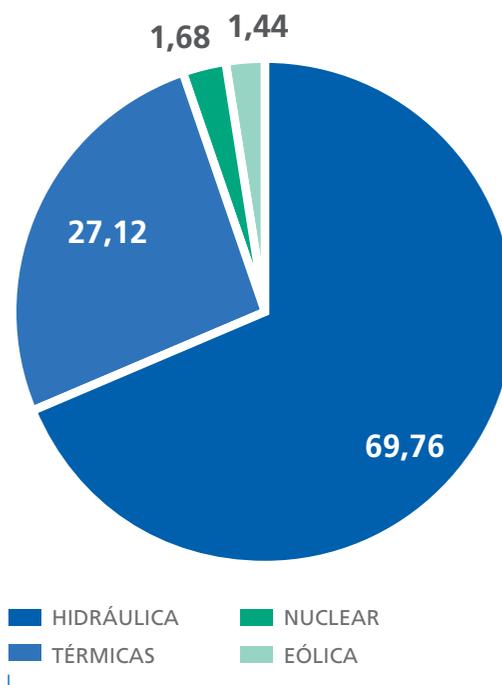
Quando o assunto é crescimento orgânico, o Grupo aposta em investimentos na área de geração com foco na energia renovável, contribuindo para uma matriz energética cada vez mais limpa e alinhada à agenda global.

Até 2019, a perspectiva da Neoenergia é ampliar de forma expressiva sua capacidade geradora por meio de negócios de fonte renovável e de menor impacto socioambiental, predominantemente a hídrica. A companhia projeta expandir sua capacidade instalada dos atuais 1.553 MW para 4.047 MW utilizando energia hidráulica, eólica, de cogeração e térmica, e responder por 2,5% do mercado nacional.

Entre os projetos, estão em construção duas usinas (UHE) de grande porte nas quais a Neoenergia tem participação acionária: Teles Pires, localizada no rio de mesmo nome, afluente do rio Tapajós, na fronteira dos estados do Pará e Mato Grosso. Essa UHE terá capacidade instalada de 1.820 MW, o suficiente para atender 2,7 milhões de famílias. O segundo empreendimento é Belo Monte, com capacidade instalada de 11.233 MW e, como energia firme média, 4.571 MW. A usina está em construção na área paraense da bacia do rio Xingu e é a maior obra do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC).

## MATRIZ ELÉTRICA BRASILEIRA

(%)



\*FONTE: Banco de Informações de Geração - Aneel

## FORÇA HÍDRICA



O Brasil tem 88,8% da sua eletricidade produzida a partir de fontes renováveis, de acordo com a Empresa de Pesquisa Energética (EPE). A hidroeletricidade continua sendo a alternativa mais viável em função do baixo custo de operação e da disponibilidade hídrica do país – o potencial brasileiro para esse tipo de geração é de 261.400 MW, dos quais apenas 76.368 MW são utilizados atualmente, de acordo com a EPE. A Neoenergia participa de investimentos importantes nessa área porque acredita nesse potencial e na sua capacidade de gerar energia mais econômica, limpa e de alta confiabilidade.

Por outro lado, é inegável que qualquer nova unidade geradora de energia modifica a condição de desenvolvimento local, e suas obras geram impactos socioambientais. Para reduzir os efeitos negativos e transformar as usinas em agentes de desenvolvimento econômico e regional, a companhia realiza minuciosos estudos em cada um dos projetos a que concorre, mesmo que sua participação seja minoritária, e estabelece uma série de ações que garantam os direitos sociais e o respeito ao meio ambiente.

A construção daquela que será a maior hidrelétrica totalmente nacional, Belo Monte, prevê uma série de ações para mitigar o impacto e garantir a elevação do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) da região. A população de Altamira e dos dez municípios na área do entorno da usina poderá experimentar, no curto prazo, uma elevação da qualidade de vida que, em condições normais, levaria décadas para ser alcançada, com investimentos em novas casas, saneamento básico, redes de abastecimento de água, drenagem pluvial, áreas de lazer e postos de saúde.

Uma pesquisa do Grupo de Estudos do Setor Energético da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) mostrou que Belo Monte vai trazer menos impactos ambientais do que alternativas com energias fósseis e a custos menores do que outras fontes renováveis. O estudo “Análise Comparativa entre Belo Monte e Empreendimentos Alternativos: Impactos Ambientais e Competitividade Econômica” avalia quais seriam as fontes alternativas à usina no Xingu para o atendimento da demanda de energia e os seus impactos ambientais. Para suprir a demanda gerada, seria necessária a implementação de fontes alternativas com impacto maior ou que não teriam consistência suficiente em termos de segurança energética.

As usinas hidrelétricas utilizam a tecnologia a seu favor para se tornarem cada vez mais eficientes e com menor impacto. As usinas de Belo Monte e Teles Pires – outra geradora com participação da Neoenergia –, por exemplo, utilizarão a engenharia fio d’água, que reduz o tamanho dos reservatórios e, conseqüentemente, a área a ser alagada.

Em complementação à fonte hídrica, a Neoenergia também investe em fontes complementares como eólica e solar.



A hidroeletricidade continua sendo a alternativa mais viável em função do baixo custo de operação e da disponibilidade hídrica do país.

## GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

No início dos anos 2000, iniciou-se um debate mais aprofundado sobre o papel das companhias em relação à sua responsabilidade corporativa, e a disseminação do conceito do *triple bottom line*, que considera os aspectos sociais, ambientais e econômicos de modo sistêmico nos resultados de uma empresa. Hoje, o termo é tema de uma agenda urgente e global, que pauta governos e sociedades em práticas que propiciem o bem-estar, o desenvolvimento inclusivo e a redução de impactos ao meio ambiente.

Para alinhar seu planejamento a essa realidade, a Neoenergia deu início, em 2011, a uma ampla análise sobre suas práticas para identificar seus pontos fortes e as oportunidades de melhoria. Ele originou o Diagnóstico de Sustentabilidade da companhia, que incluiu todas as empresas do Grupo e deve embasar a construção de um posicionamento sobre a sustentabilidade e influenciar o modelo de atuação corporativa futuro da empresa.

Esse trabalho foi desenvolvido pela Fundação Brasileira para o Desenvolvimento Sustentável (FBDS) e envolveu um detalhado levantamento de ações. Para esse estudo, 47 pessoas foram entrevistadas, entre elas a alta administração, gestores e colaboradores-chave, envolvendo o mapeamento de atividades correlatas à sustentabilidade em todas as empresas do Grupo.



## Diagnóstico

**LEVANTAMENTO  
INCLUIU MAIS DE 40  
ENTREVISTAS COM  
GESTORES E EXECUTIVOS.**

O resultado do diagnóstico, que incluiu diversos níveis administrativos e do negócio, apontou oito áreas estratégicas para o Grupo Neoenergia: Governança, Relacionamento com o Governo, Fornecedores e Clientes, que permeiam todas as atividades da Neoenergia; Mudanças Climáticas e Licença Social, com foco na área de geração; e Relacionamento com o Cliente e Redução de Perdas Comerciais (inadimplência), áreas mais voltadas à distribuição.

O Diagnóstico foi desenvolvido logo após a reestruturação da área de Sustentabilidade do Grupo, incorporada à Comunicação Corporativa em setembro de 2011. A mudança confere ainda mais transparência no que diz respeito ao relacionamento do Grupo com seus diversos públicos e, também, vai garantir que a agenda de sustentabilidade permeie todos os negócios da Organização.

### PRÓXIMOS PASSOS

A estratégia e planos de atuação começam a ser definidos em 2012, devendo se estender até 2013. Entre as primeiras ações, previstas para início em 2012, estão a instituição do Comitê de Sustentabilidade, grupo intersetorial com a participação da mídia e alta liderança da Neoenergia; e a busca pela “Licença Social” junto às comunidades vizinhas dos principais empreendimentos hidrelétricos em operação e em construção. Outra iniciativa será a inclusão do tema da sustentabilidade no programa de formação da liderança e no escopo de suas competências. O objetivo é que eles estejam mais bem preparados para incorporar o tema em suas atividades, contribuindo para o processo de transformação cultural em todo o Grupo e nos públicos que se relacionam com a companhia.

Em paralelo, serão desenvolvidas as estratégias para os diferentes negócios do Grupo. Na distribuição, as características geográficas serão consideradas como parâmetros para o plano de ação, com foco na comunicação com o cliente e no combate às perdas comerciais. Pelo extenso número de clientes, o Grupo busca ampliar e aperfeiçoar os canais de comunicação com os consumidores, o que envolve a manutenção e aperfeiçoamento de campanhas educativas, por exemplo.

## Uma das ações previstas é a inclusão do tema na formação da liderança

O Grupo também busca integrar as ações sociais à realidade setorial no que tange ao combate às perdas. Por estar em uma área com alta concentração de população de baixa renda, duas problemáticas do setor de distribuição – a inadimplência e as ligações clandestinas de energia – são recorrentes. Para reduzir esses impactos nas contas das concessionárias e exercer o papel de empresa cidadã, o Grupo Neoenergia deverá desenvolver projetos e ações para intensificar a adequação do consumo de energia à capacidade de pagamento desses clientes. E essa iniciativa se dará por meio dos programas de eficiência energética.

Em outro viés, a empresa já está apostando na inovação por meio de seus projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) e de Eficiência Energética, seja na criação de mecanismos para reduzir a dependência de combustível fóssil em comunidades isoladas, seja na expansão do uso de biogás e da biomassa (*leia mais nas páginas 37, 40 e 41*).

DESEMPENHO OPERACIONAL

# Ampliação dos negócios

Expansão e modernização da malha de distribuição, para melhor atender 9,4 milhões de unidades consumidoras

Distribuidoras de energia investem na expansão e na melhoria das redes de distribuição.





**As concessionárias de energia seguiram ampliando sua rede de fornecimento, com vista à universalização do acesso à energia elétrica e ao aumento da confiabilidade e qualidade nos três estados onde operam: Bahia, com a Coelba, Pernambuco, com a Celpe, e Rio Grande do Norte, com a Cosern.**

No maior deles, o estado baiano, a Coelba investiu R\$ 1,07 bilhão, concentrando os esforços na expansão e melhoria da rede. Em 2011, foram concluídas a instalação de 18 novas subestações e a ampliação de outras sete unidades, além de quatro novas linhas de transmissão. A malha de distribuição baiana cresceu 4,2%, alcançando 232.497 quilômetros. Já a extensão das linhas de sub-transmissão atingiu 8.463 quilômetros.

Para modernizar a rede, a Coelba segue investindo no projeto de digitalização do sistema elétrico. Em 2011, R\$ 14,6 milhões foram aplicados na automatização de seis subestações e 256 pontos estratégicos da rede, alcançando o índice de 89,5% da potência instalada (ou 184 subestações automatizadas).

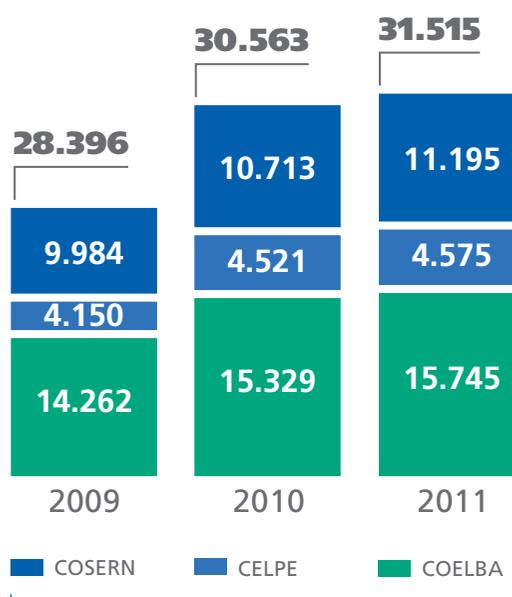
Em Pernambuco, o programa Novas Ligações da Celpe teve investimentos de R\$ 132 milhões e atendeu a 120,6 mil pedidos. Outras ações pontuais que merecem destaque são a construção de linhas de alta tensão para atendimento em 69 kV para importantes empresas da região, e a instalação de religadores em duas subestações para ampliar a capacidade de energia na média tensão do Complexo Industrial e Portuário de Suape. Em Fernando de Noronha, foi instalado um grupo gerador de potência de 1.160 kVA para atender ao crescimento da demanda nos últimos anos. A máquina servirá como reserva, aumentando a confiabilidade da usina e também a flexibilidade operacional.

No Rio Grande do Norte, a Cosern investiu R\$ 141,7 milhões na expansão e modernização da rede, com ênfase na aquisição de equipamentos. As linhas aéreas alcançaram, em 2011, 46.331 km. Também foram realizadas 77.141 novas ligações.

**NÚMERO DE CONSUMIDORES (MIL)**

DISTRIBUIDORA	2009	2010	2011
Coelba	4.676	4.901	5.082
Celpe	3.009	3.100	3.156
Cosern	1.074	1.133	1.164
<b>Total</b>	<b>8.759</b>	<b>9.135</b>	<b>9.402</b>

**ENERGIA DISTRIBUÍDA (GWh)**





## ÍNDICE DE PERDAS

Em 2011, as distribuidoras Coelba e Celpe registraram aumento no índice de perda de energia, com relação ao ano anterior, de 0,4% e 1,5%, respectivamente. As perdas são classificadas como técnica – resultado da energia elétrica dissipada até o ponto de entrega – e comercial (não técnica), relacionada a irregularidades no cadastro dos consumidores, medição e instalações.

O aumento no índice ocorreu por conta do maior número de consumidores e da expansão da rede de distribuição, além de outros fatores que também colaboraram para esse resultado como as restrições nos critérios de emissões do faturamento por irregularidades de consumo, impostas pela Resolução da Aneel 414/2010.

Por outro lado, a Cosern obteve redução de 0,9%, graças aos esforços para regularização de clientes.

A redução de perdas técnicas e comerciais é prioridade para as distribuidoras, que, juntas, investiram R\$ 67 milhões em processos de melhorias em 2011. Entre as principais ações, está a realização de inspeções em unidades consumidoras (218 mil pela Celpe, 138 mil pela Coelba e 68.252 pela Cosern), regularização de ligações clandestinas (12 mil pela Celpe, 9 mil pela Coelba e 8.467 pela Cosern) e instalação de telemedições.

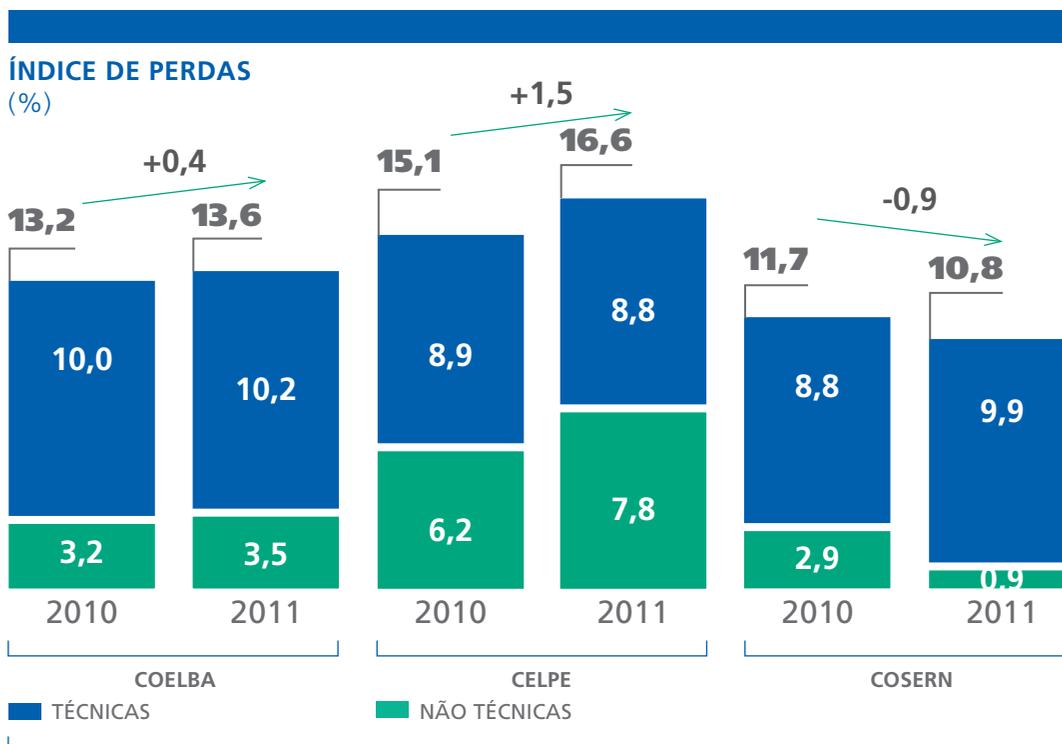


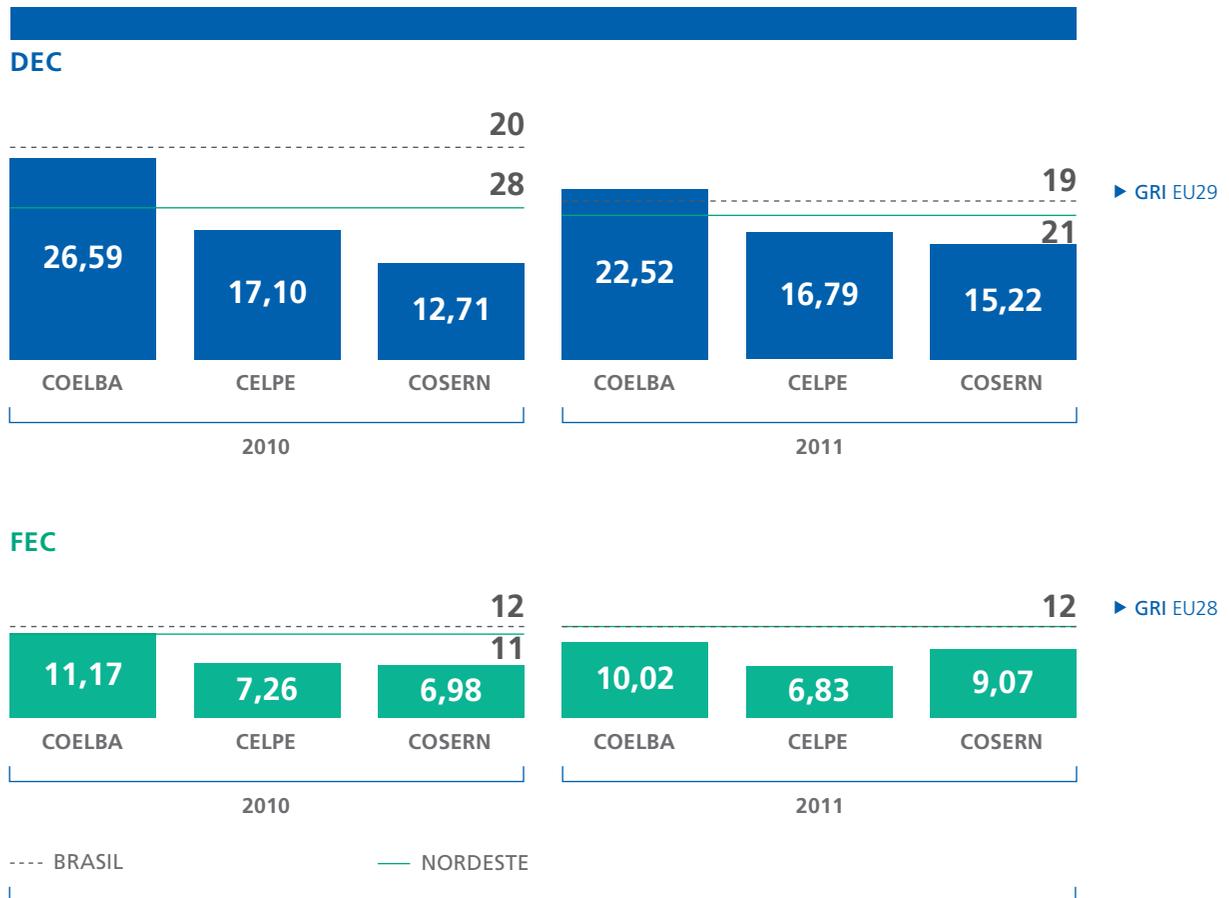
## LUZ PARA TODOS

A Celpe e a Cosern alcançaram em 2009 as metas de eletrificação estipuladas pelo Governo Federal com base nos dados do Censo de 2000. Já a Coelba teve seus contratos de universalização prorrogados para 2011. Como o Censo de 2010 apontou a existência de novas populações ainda sem energia, principalmente no Norte e no Nordeste do país, o Governo Federal definiu novas metas e estendeu o programa Luz para Todos (LPT) até 2014.

No período, a Coelba concluirá 128 mil novas ligações em sua área de concessão, das quais 25 mil já foram realizadas. A Celpe assinou um termo de intenções para uma nova fase do programa, em que deverá realizar mais de 8 mil novas ligações. Já a Cosern prevê 58.200 novas ligações para a próxima fase do Luz para Todos.

A execução do LPT tornou as empresas do Grupo responsáveis pelo maior investimento em eletrificação rural realizado no país. Em oito anos, foram 636 mil novas ligações. Esse resultado se deve, especialmente, à área de atuação da Neoenergia, localizada em uma das regiões com a maior população de baixa renda e em áreas rurais e de difícil acesso.





FONTES: ANEEL E NEOENERGIA



### QUALIDADE NO FORNECIMENTO

Resultado dos investimentos na melhoria da infraestrutura, as distribuidoras do grupo mantêm grande parte dos índices de qualidade no fornecimento de energia elétrica acima da média nacional e da região onde atuam. O monitoramento do serviço prestado pelas concessionárias é realizado pelos indicadores DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor).

A Coelba e a Celpe reduziram os índices de DEC em 18% e 2%, respectivamente, em 2011. Mesmo com a queda, a Coelba ficou acima da média nacional, em função de problemas climáticos na Bahia, principalmente na região metropolitana de Salvador. Essa situação ocasionou diversas interrupções na rede e dificuldade no restabelecimento do fornecimento, agravado pelas más condições das estradas.

Situação inversa ocorreu com a Cosern, que, embora tenha apresentado um incremento de 15% no indicador, manteve um melhor índice do que a média da região. A alta também foi ocasionada, principalmente, pelas chuvas na região. No FEC, as três distribuidoras têm índices inferiores à média.

**Distribuidoras mantêm grande parte dos índices de qualidade superiores às médias nacional e da Região Nordeste**



A redução de perdas é prioridade para as distribuidoras, que, juntas, investiram R\$ 67 milhões em processos de melhorias em 2011.



### TARIFA SOCIAL

Novos critérios para enquadramento de consumidores de baixa renda na subclasse tarifária Tarifa Social de Energia Elétrica foram definidos em 2011. A Lei nº 12.212 substituiu a antiga regra, baseada no consumo médio de energia, pela de renda média das famílias, e também indica a necessidade de que o beneficiário faça parte de um cadastro único do Governo Federal, integrando-se todo o pacote de benefícios sociais oferecidos pelo governo para essa população.

Com isso, 2,2 milhões de clientes perderam o benefício apenas nos estados da Bahia, Pernambuco e Rio Grande do Norte. Dessa forma, as distribuidoras do grupo fecharam o ano de 2011 com 2,6 milhões de beneficiados pelo programa. O Grupo Neoenergia, em parceria com prefeituras locais, engajou-se no recadastramento dos clientes.

A tarifa social é um benefício do governo oferecido à população de baixa renda, com abatimentos que variam entre 10% e 65% na conta de luz. Por estar localizada na região com maior índice de pessoas na linha da pobreza, a Neoenergia tem um significativo percentual desse público em sua base de clientes. A faixa de consumidores classificada pela Aneel como baixa renda representa 33% do total de consumidores da Neoenergia.

O Grupo reforçará o recadastramento de mais de 2 milhões de clientes que perderam o benefício da Tarifa Social com a mudança na regra

#### DEMONSTRATIVO DE PERDA DA TARIFA SOCIAL

DISTRIBUIDORA	ANTES DA PERDA (JUL/10)	PERDA	APÓS A PERDA (DEZ/11)
Coelba	2.596.124	1.162.787	1.433.337
Celpe	1.591.383	721.545	869.838
Cosern	449.294	152.489	296.805
<b>Total</b>	<b>4.636.801</b>	<b>2.036.821</b>	<b>2.599.980</b>



## INVESTIMENTOS EM GERAÇÃO

Em 2011, a Neoenergia realizou consistentes investimentos para atingir seu objetivo de ampliar a participação na geração de energia. Em parceria com a Iberdrola, a empresa obteve a aprovação da Aneel para instalar dez parques eólicos no Nordeste do País, com capacidade de 288 MW e investimento de R\$ 1,2 bilhão – cuja construção terá início em 2012 e a inauguração está prevista para 2013 (*leia mais no quadro ao lado*).

O ano foi marcado pelo início da operação comercial da UHE Dardanelos, localizada no Mato Grosso. Com reservatório de 0,24 km<sup>2</sup>, a usina tem capacidade instalada de 261 MW médios.

Entre os novos investimentos, foi dado início à construção da UHE Teles Pires, na divisa dos estados do Pará e do Mato Grosso, que receberá investimento total de R\$ 3,6 bilhões e vai gerar 17 mil novos empregos, dos quais 7 mil de forma direta. Aproximadamente 45% dessa mão de obra será contratada na própria região. A usina terá capacidade instalada de 1.820 MW.

Outro destaque foi o contrato entre a Neoenergia e a Iberdrola, destinado à compra da cogeneradora EnergyWorks, que detém seis plantas de cogeração de energia elétrica a vapor, movidas a gás natural. Motivada pelas boas perspectivas para o desenvolvimento da indústria do gás no Brasil, a aquisição ajuda a diversificar a matriz energética do Grupo. No ano passado, as seis unidades geradoras, instaladas em clientes industriais, forneceram 538.216 MWh e 2,3 milhões de toneladas de vapor e evitaram a emissão de 46 mil toneladas de CO<sub>2</sub> na atmosfera.

## PARQUES EÓLICOS

### BAHIA

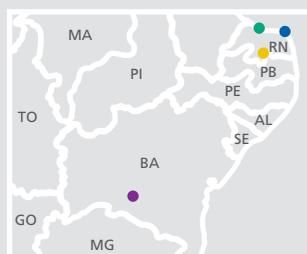
■ Caetité 1, 2, 3

### RIO GRANDE DO NORTE

■ Arizona 1 – Rio de Fogo;

■ Calango 1, 2, 3, 4, 5 – Bodó/  
Santana do Mato

■ Mel 2 – Areia Branca



## ENERGIA EÓLICA

A Neoenergia deu início, em 2011, ao processo de consolidação de seus ativos eólicos, arrematados no ano anterior em conjunto com a Iberdrola. Nove parques eólicos foram adquiridos no segundo Leilão de Fontes Alternativas da Aneel – dois deles serão construídos na Bahia e os demais no Rio Grande do Norte. As empresas também estão associadas na construção do parque Caetité 1, na Bahia, que terá a energia gerada comercializada no mercado livre, totalizando uma carteira de dez projetos eólicos no País.

Quando totalmente implementados, em 2013, esses projetos terão capacidade instalada de 288 Megawatts, o suficiente para atender 450 mil famílias.

A parceria com a Iberdrola, companhia elétrica privada de âmbito global e líder mundial no mercado eólico, deu origem à *joint venture* Força Eólica do Brasil, que tem investimentos de R\$ 1,2 bilhão programados para esses empreendimentos.

Em 2011, a Força Eólica se dedicou aos estudos topográficos, análises ambientais, licenciamento e projetos executivos de engenharia, além do levantamento para captação de financiamento. A energia gerada já tem Contratos de Comercialização por 20 anos com os Agentes de Distribuição compradores do leilão 2010 de fontes alternativas.

Os projetos foram desenvolvidos considerando a oportunidade de adicionalidade para qualificação no âmbito do Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL). A anuência para a comercialização dos certificados poderá tornar a energia eólica mais atrativa e competitiva. Os projetos da Força Eólica do Brasil encerraram o ano de 2011 na fase final da validação e, em abril de 2012, foram submetidos à Comissão Interministerial para a Mudança Global do Clima (CIMGC), obtendo sua aprovação no início do segundo semestre de 2012.

Ainda em 2011, foram iniciadas as atividades de Gold Standard, selo de “melhor prática possível” de qualidade para os projetos MDL, atendendo os princípios da sustentabilidade, adicionalidade e elegibilidade de tecnologias renováveis.

A Força Eólica ainda mantém conversas com o Governo Federal e a Associação Brasileira de Energia Eólica (Abeeólica), participando do desenvolvimento de soluções tecnológicas e regulatórias desse promissor mercado, que está em consolidação no País. A Neoenergia aposta nesse segmento, com enorme potencial de crescimento com a demanda da indústria e a busca do governo brasileiro para diversificar sua matriz energética.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

# Contribuição para todos

Projetos propiciaram economia de 231 GWh em 2011, o suficiente para evitar a construção de uma usina hidrelétrica



Programa Nova Geladeira já doou mais de 174 mil equipamentos novos e eficientes à população de baixa renda de 2005 a 2011.



**GRI EN6 ◀ Gerar energia, transmitir, comercializar, distribuir, aliando tecnologia e atenção ao consumidor final, é o foco com o qual o Grupo Neoenergia atua em toda cadeia produtiva de energia. Nesse cenário, a eficiência energética e a inovação têm papéis fundamentais. Os investimentos em projetos de eficiência realizados pela companhia, por meio das suas distribuidoras, Coelba, Celpe e Cosern, economizaram para o país um volume de energia da ordem de 231 GWh em 2011. Com isso, evitou-se a construção de uma usina de 48 MW e cerca de R\$ 216 milhões foram economizados para o País.**

Para realizar esses projetos, apenas no ano passado foram investidos R\$ 56,5 milhões. Pela regulação do setor, os contratos de concessão fechados com as empresas de distribuição de energia impõem a obrigação de investimento de 0,5% de sua receita operacional líquida (ROL) em ações para reduzir o desperdício de energia elétrica – preceito cumprido pela Neoenergia.

Os projetos de eficiência energética promovem o consumo consciente, eficiente e seguro entre todas as classes consumidoras – desde o consumidor residencial, passando por prédios públicos e até mesmo hospitais.

Para os consumidores residenciais, que representam grande parte dos clientes da Neoenergia, o Grupo desenvolve ações como a substituição de geladeiras em estado precário de funcionamento por equipamentos novos e mais eficientes, e que utilizam gás isobutano, de menor impacto ambiental. De 2005 a 2011, foram substituídas pelas distribuidoras do grupo 174.619 geladeiras, contribuindo para que mais de 170 mil famílias passassem a ter uma conta de energia mais adequada à capacidade de pagamento e, também, mais qualidade de vida.



GRI ENG 6 ◀

## A ENERGIA DO SOL

Presente em uma região com os melhores índices de disponibilidade de radiação solar do País, a Neoenergia tem ampliado seus investimentos na geração de energia solar. A Coelba, por exemplo, é a empresa que melhor tem utilizado essa fonte de energia limpa e renovável para ampliar o acesso à energia elétrica em comunidades isoladas, dentro do programa Luz para Todos. Desde 2005, cerca de 21 mil sistemas solares fotovoltaicos individuais já foram implantados na Bahia. É o maior número do País.

Em 2011, três importantes investimentos em energia solar das distribuidoras da Neoenergia foram aprovados pela Aneel.

Em Salvador (BA), foi iniciada a instalação de uma usina solar fotovoltaica no estádio Governador Professor Roberto Santos, o Pituauçu, para que este se torne, em 2012, o primeiro na América Latina a gerar energia a partir do sol. Com investimento de R\$ 5,6 milhões, o sistema tem capacidade de geração de 400 kWp (kilowatts-pico), com produção de energia estimada de 630 MWh.

As especificações técnicas foram estabelecidas com o apoio da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), que elaborou o projeto básico, e da Gerhlicher Ecoluz Solar do Brasil, executora do projeto. Foram utilizadas duas tecnologias de geração solar fotovoltaica: módulos de silício monocristalino e módulos flexíveis de silício amorfo, importados dos Estados Unidos. Foi a primeira vez que se utilizaram módulos flexíveis em projetos de grande escala no Brasil.

O Pituauçu também será o primeiro estádio consumidor e gerador de energia elétrica a participar do sistema de compensação de energia, em que é possível descontar a energia excedente, gerada e injetada na rede

da distribuidora, do consumo próprio ou de outra unidade de sua propriedade. Como o estádio consome, aproximadamente, metade do que o sistema gera, o excedente será utilizado por outro edifício do governo baiano, também pelo sistema de compensação. Com isso, o governo do Estado terá uma economia anual de cerca de R\$ 200 mil na conta de energia elétrica.

A mesma tecnologia será implantada na Arena Pernambuco, na área de concessão da Celpe, que é um dos estádios que receberão jogos da Copa do Mundo, em 2014. O projeto foi aprovado pela Aneel em dezembro de 2011 e está em fase de contratação de fornecedores. Com orçamento de R\$ 24 milhões, terá a parceria da Odebrecht Energia Alternativa e prevê, ainda, a instalação de um Laboratório de Certificação de Equipamentos e o desenvolvimento de transformadores eletrônicos. Os painéis solares terão capacidade de geração de 1 MWp (megawatt-pico), com previsão de entrada em operação até o primeiro semestre de 2013.



## GERAÇÃO DISTRIBUÍDA



Os estádios Pituauçu e Arena Pernambuco são exemplos de projetos de Geração Distribuída (GD), estrategicamente aprovados nos programas de Pesquisa e Desenvolvimento e de Eficiência Energética da Aneel, que permitem maior eficiência ao Sistema Elétrico Nacional, e abrem espaço para a produção de energia onde antes havia apenas consumo.

A modalidade é utilizada em muitos países para diversificar a matriz e torná-la mais limpa. Na Alemanha, por exemplo, os consumidores que adotarem a geração de energia alternativa podem vender essa energia para a rede. No Brasil, onde a matriz é baseada na hidroeletricidade e com espaço para crescer em outras formas de geração, a GD de pequeno porte reduziria os custos dos consumidores nas suas contas de energia. Esse tipo de geração de energia também evitaria os grandes investimentos feitos nas extensas linhas de transmissão que conectam os projetos geradores (como Itaipu e Tucuruí) aos centros consumidores. A redução das perdas técnicas – perda natural de energia ao longo do processo de transmissão e distribuição – seria outra vantagem, já que, no GD, a geração é feita no local de consumo, não sendo necessária a condução de eletricidade.



## ENERGIA MAIS LIMPA EM FERNANDO DE NORONHA

GRI EN6 ◀

Outro projeto estratégico de geração solar está sendo implementado no arquipélago de Fernando de Noronha, Distrito Estadual de Pernambuco. A Neoenergia deu início ao seu projeto em outubro de 2011, quando foi aprovado pela Aneel. Os painéis solares serão instalados em 2012, e terão capacidade para gerar 400 kWp (kilowatts-pico). O sistema produzirá cerca de 6% da energia consumida na ilha e ocupará 7 mil m<sup>2</sup> em um terreno da Aeronáutica, fora da área de reserva da ilha.

A geração solar ajudará a diversificar a matriz da ilha, que, por se tratar de uma região isolada, é originada de uma usina térmica, movida a biodiesel B-5 (*diesel* com adição de 5% de biodiesel puro). A matriz complementar evitará a queima anual de cerca de 200 mil litros de B-5, que é poluente.

Orçada em R\$ 5,2 milhões, a instalação deve ser concluída no segundo semestre de 2013. Alguns painéis solares para aquecimento da água em pousadas locais foram instalados pela Celpe, o que proporciona redução imediata na conta de luz desses estabelecimentos.

# Placas solares ajudam a gerar luz elétrica em comunidades isoladas, como já acontece na Bahia, com o investimento da Coelba

## SOL E ÁGUA



Uma ação inovadora com o uso de energia solar está em instalação na zona rural de Pernambuco. Trata-se de um projeto de P&D aprovado pela Aneel em 2011, que utilizará energia solar fotovoltaica para o bombeamento de água em poços artesianos, em locais isolados e ainda não eletrificados.

A ação contribui também para a redução de emissões de gases poluentes, já que substituirá o óleo *diesel* e a gasolina, normalmente utilizados na geração de eletricidade nessas regiões. O planejamento de ações futuras de suprimento de água durante o período de seca no Nordeste também poderá se beneficiar dessa metodologia. O projeto estuda equipamentos inversores para alimentação de bombas convencionais com energia solar, bombeando a água do poço para um reservatório na superfície. Em caráter piloto, dez sistemas fotovoltaicos nesse molde estão em implantação em áreas rurais pernambucanas, com investimento inicial de R\$ 900 mil.



## PROGRAMA ENERGIA VERDE

Pioneiro no Brasil na promoção da economia de energia elétrica associada à sustentabilidade, o Programa Energia Verde concede descontos aos clientes das distribuidoras para a troca de eletrodomésticos antigos e ineficientes por aparelhos novos com o selo do Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica (Procel).

Para obter o desconto, além da entrega do equipamento usado, o consumidor deve fazer uma doação, revertida para projetos de reflorestamento da Mata Atlântica. Dessa maneira, os clientes também compensam parte das emissões de CO<sub>2</sub> geradas pelo próprio consumo de energia elétrica. O valor do donativo depende da faixa de consumo do cliente e da quantia, que pode ser parcelada em até 24 vezes na conta de luz. Essa ação é voltada aos clientes residenciais com consumo superior a 100 quilowatts/hora por mês.

O desconto no novo equipamento pode chegar a R\$ 500. O aparelho antigo recebe descarte adequado por meio da parceria da Neoenergia com empresas recicladoras, fechando um ciclo de reaproveitamento.

GRI 2.10 ◀

Lançado em 2009, o programa já recebeu investimentos de R\$ 20 milhões e acumulou R\$ 750 mil em doações. As ações de reflorestamento são comandadas pela Associação para Proteção da Mata Atlântica do Nordeste (Amane), Instituto BioAtlântica (Ibio), Universidade Potiguar e pelo Instituto de Pesquisa Ecológicas (Ipê). Ao todo, 30 hectares já foram reflorestados.

Até 2011, mais de 9 mil clientes das três distribuidoras efetuaram a troca de seus aparelhos de ar-condicionado, TVs e geladeiras. Também são concedidas seis lâmpadas fluorescentes compactas de 15 watts.

O Energia Verde ainda conquistou o Prêmio Top Socioambiental 2011, concedido à Celpe pela Associação dos Dirigentes Lojistas e Marketing do Brasil (ADVB) de Pernambuco.



## Mata Atlântica

**INCENTIVO PARA A TROCA DE ELETRODOMÉSTICOS ANTIGOS GERA R\$ 750 MIL A PROGRAMAS DE CONSERVAÇÃO DO BIOMA.**

## NOVA GELADEIRA

Para os consumidores de baixa renda, beneficiados pelo programa Tarifa Social, a Neoenergia, por meio de suas distribuidoras, oferece a troca da geladeira sem custo algum para o cliente. O projeto Nova Geladeira consiste na doação de equipamentos novos, com o selo Procel, mais eficientes e econômicos do ponto de vista do consumo de energia. A ação está sendo somada à implantação do Programa Minha, Casa Minha Vida na Bahia, em Pernambuco e no Rio Grande do Norte. Desde o lançamento, em 2005, 175 mil geladeiras foram doadas. Apenas em 2011, 89.394 mil aparelhos foram distribuídos.

A ação integra o Programa Anual de Eficiência Energética da Aneel e, além de reduzir a demanda por eletricidade na rede, tem um importante papel na orientação para o consumo consciente. A iniciativa auxilia os moradores a adequar consumo à capacidade de pagamento da conta de energia. A entrega de geladeiras é feita junto a um programa educativo, que orienta a população para a redução do desperdício e para o uso eficiente e seguro da energia elétrica. A economia alcançada já soma 200 gigawatts/ano, o que equivale a deixar de construir uma usina de 42 megawatts de capacidade, e uma economia de R\$ 171 milhões.

O equipamento antigo e ineficiente é direcionado para o descarte adequado. O gás CFC é retirado do compressor da geladeira velha e a sucata, vendida. Os recursos arrecadados com essa venda são reinvestidos em novos programas voltados à sustentabilidade, com foco na baixa renda.



No Vale Luz, clientes trocam o lixo reciclável por desconto na conta de energia.



## VALE LUZ

Realizado na área de concessão da Coelba e da Celpe, o projeto Vale Luz busca garantir o descarte adequado de resíduos e auxiliar na melhoria da renda da população cadastrada em projetos do Governo Federal.

A ação consiste em incentivar a troca de resíduos sólidos recicláveis por descontos na conta de energia. Dessa forma, moradores de 45 bairros nos dois estados entregam o resíduo nos postos de coleta e ganham o direito de obter abatimento na fatura. Em 2011, na Bahia, os resíduos foram destinados à cooperativa de catadores Camapet. Em Pernambuco, a ação é feita em conjunto com a Associação Recicladora de Olinda (PE), o Pró-Recife, o Coopagres e O Verde é Nossa Vida.

Desde o seu início, em 2008, foram arrecadadas mais de 512 toneladas de alumínio, papelão, aço e metal, entre outros resíduos. Também foram concedidos R\$ 88 mil em descontos nas contas de 1.225 clientes.

Promoção do consumo consciente, eficiente e seguro de energia e equilíbrio entre consumo e capacidade de pagamento dos clientes

# 2

# Gestão Social

---

46 Público interno

---

54 Clientes

---

60 Comunidades locais

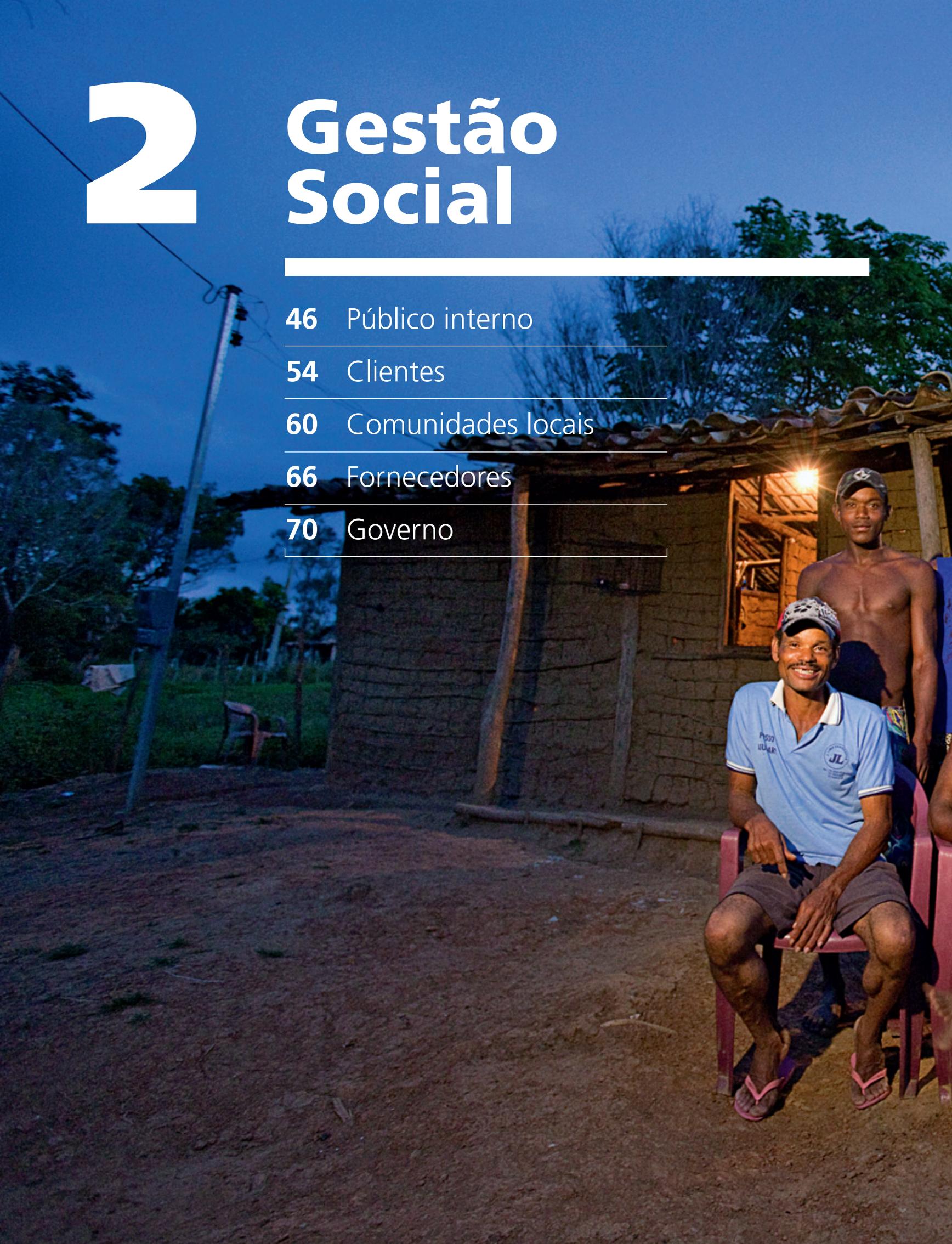
---

66 Fornecedores

---

70 Governo

---





PÚBLICO INTERNO

# A energia da empresa

A Neoenergia atua em toda a cadeia de energia, gerando cerca de 25 mil empregos diretos e indiretos



A Neoenergia estabelece as principais políticas de gestão, e suas subsidiárias fazem adequações conforme as características locais e de negócios.

**GRI LA1 ◀ Por trabalhar em diversos elos do setor elétrico, a Neoenergia conta com diferentes perfis de colaboradores. Na holding, localizada no Rio de Janeiro (RJ), em 2011 trabalharam aproximadamente 200 pessoas em funções administrativas. Em todo o Grupo, somaram-se 5.136 colaboradores, grande parte desse público nas três distribuidoras (Coelba, Celpe e Cosern).**

Além de questões voltadas para mitigar riscos e maximizar segurança na realização das atividades do negócio, a gestão de pessoas no Grupo se pauta pela equidade e diversidade, com valorização do mérito e do aprimoramento profissional. A diretoria de Gestão de Pessoas e Administração da Neoenergia estabelece as principais políticas de gestão e suas subsidiárias fazem adequações conforme as características locais e de negócio. Em todas as empresas do Grupo, colaboradores dispõem de programas para gestão de desempenho, formação de liderança e de preparação para a aposentadoria.

Entre os benefícios, os colaboradores têm planos de saúde e odontológico, previdência privada, vale-alimentação, vale-transporte e seguro de vida. Para os estagiários são oferecidos vale-alimentação, vale-transporte e seguro de vida.

## PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Nas várias regiões onde tem negócios, o Grupo conta com colaboradores diretos; porém, em função de programas voltados para a expansão de serviços, como o Luz para Todos, vem cada vez mais gerando empregos indiretos para profissionais que atuam na área da construção civil, além de outros segmentos, em menor escala. Em 2011, a companhia contabilizou 19.890 profissionais que prestam serviços de forma indireta ao Grupo.

Embora não seja diretamente responsável pela gestão desses profissionais que prestam serviços específicos, a Neoenergia busca assegurar que os valores e premissas da companhia sejam partilhados pelas empresas prestadoras de serviço. Os contratos com as prestadoras de serviço incluem a obrigatoriedade do vínculo empregatício com seus funcionários, benefícios correspondentes e condições adequadas de trabalho. Para garantir o cumprimento desses requisitos, a Neoenergia inspeciona as empresas por meio das equipes de Gestão e Contratos e do Grupo Técnico de Saúde e Segurança. Em caso de descumprimento das cláusulas, a empresa pode ser notificada, multada ou ter seu contrato suspenso.

### PERFIL DE COLABORADORES\*

▶ GRI LA1

EMPRESAS	DIRETOS	INDIRETOS	TOTAL
Coelba	2.533	12.295	14.828
Celpe	1.648	5.813	7.461
Cosern	733	1.782	2.515
Demais negócios	222	0*	222
<b>Total</b>	<b>5.136</b>	<b>19.890</b>	<b>25.026</b>

\* Mais de 90% dos colaboradores e prestadores de serviços específicos concentram-se na área de distribuição. Os quadros de colaboradores indiretos para atuar em geração, distribuição e comercialização, pela própria natureza desses negócios, são bastante reduzidos.

## SAÚDE E SEGURANÇA

Como a atividade de distribuição de energia elétrica embute um risco potencial à integridade física dos trabalhadores, as práticas de saúde e segurança são uma das prioridades e o principal desafio da área de gestão de pessoas. Para garantir o foco dos gestores na promoção de um ambiente seguro para o trabalho, o índice do Nível de Segurança do Trabalho (NST) é uma das metas atreladas à definição da remuneração variável anual da alta gestão do Grupo. O indicador considera ocorrências que envolvam colaboradores diretos e de parceiros contratados para a prestação de serviços específicos.

## Promoção de um ambiente seguro é requisito para a remuneração dos gestores

A diretoria de Gestão de Pessoas e Administração é a responsável pela elaboração da política corporativa de Segurança do Trabalho e Emprego, Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida. Por meio da área de Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho, cada uma das empresas controladas e a diretoria de Distribuição aplicam as práticas nos diversos segmentos do processo produtivo.

As equipes de Saúde e Segurança adotam as normas regulamentadoras (NRs) do Ministério do Trabalho e Emprego e da Associação Brasileira de Normas e Técnicas (ABNT). Os procedimentos preventivos incluem, ainda, no caso da Celpe, diretrizes da NBR ISO 9001 e NBR ISO 14001 para a Certificação de Qualidade e Meio Ambiente do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina (SESMT). As concessionárias de distribuição trabalham para obter a certificação internacional OHSAS 18001 (*Occupational Health and Safety Assessment Services*), meta prevista para o planejamento 2012-2015.

A principal instância de gestão do tema é o Grupo Técnico de Saúde e Segurança – constituído por executivos dos departamentos de Saúde e Segurança das distribuidoras, que se reportam à gerência corporativa de Saúde e Segurança da *holding*. Seu intuito é garantir a proteção das pessoas envolvidas em todos os elos do negócio, resguardando a saúde, a segurança e os direitos, e estimulando a boa conduta das empresas envolvidas. O grupo inspeciona as operações sob a responsabilidade direta ou indireta da Neoenergia e também está presente nas avaliações de riscos ambientais; de impactos sociais dos empreendimentos; de características locais das regiões onde os projetos serão instalados; de busca de soluções e participa de treinamentos para ampliar a segurança no trabalho. Uma das atividades do grupo é a inspeção dos canteiros de obras, para avaliar condições e identificar ações ilegais, como o trabalho infantil.

Atendendo à legislação trabalhista brasileira, a Neoenergia possui Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas), constituídas por trabalhadores indicados pela empresa e trabalhadores escolhidos pela própria categoria, que atuam conforme procedimento formal para seu funcionamento.

As três distribuidoras do Grupo também participam do Rodeio de Eletricistas, gincana que ocorre a cada dois anos no seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica (Sendi). Nesse campeonato, as equipes são desafiadas a realizar tarefas similares às do seu cotidiano, e vence aquela que desempenha as funções seguindo todos os aspectos preventivos.

Os indicadores de segurança são apurados mensalmente e apresentados às áreas de Gestão de Pessoas e de Planejamento e Controle locais. Mesmo com todos os esforços para a promoção de um ambiente seguro, esse ainda é um tema desafiador para a empresa e para todo o setor. Os acidentes com gravidade são alvo de investigação para identificação das causas e determinação de ações preventivas.

## DISSEMINAR BOAS PRÁTICAS



Em 2011, a companhia promoveu o primeiro Encontro dos Profissionais de Segurança da Neoenergia. A ação reuniu colaboradores de todas as empresas do Grupo na sede da Coelba, na Bahia, com o objetivo de promover a integração e o alinhamento das práticas das distribuidoras. Foram realizados seminários e debates sobre as políticas e diretrizes de segurança, além dos pontos-chave da prevenção a acidentes e promoção da saúde. A empresa estuda o estabelecimento de uma agenda permanente para essa atividade, incorporando também os colaboradores envolvidos com a saúde.

A expectativa é que o evento auxilie na consolidação e no aprimoramento do modelo de gestão de segurança, contribuindo para valorizar a imagem das empresas junto à sociedade e ao Ministério Público e Ministério do Trabalho e Emprego.

GRI LA7 ◀

### SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

COELBA	2009	2010	2011
Acidentes com empregados diretos	21	27	18
Taxa de Acidentes (acidentes para cada 100 empregados)	0,8%	1,1%	0,7%
Acidentes com empregados terceiros	66	50	38
Taxa de Acidentes com empregados terceiros (acidentes para cada 100 empregados)	0,7%	0,4%	0,3%
Índice taxa de gravidade – empregados	225	1.400	87
Índice taxa de gravidade – terceiros	2.222	1.195	1.111
Número de óbitos	6	5	4
CELPE	2009	2010	2011
Acidentes com empregados diretos	36	29	36
Taxa de Acidentes (acidentes para cada 100 empregados)	2,0%	1,6%	2,1%
Acidentes com empregados terceiros	63	86	86
Taxa de Acidentes com empregados terceiros (acidentes para cada 100 empregados)	1,2%	1,6%	1,5%
Índice taxa de gravidade – empregados	185	180	161
Índice taxa de gravidade – terceiros	2.036	3.541	745
Número de óbitos	4	6	1
COSERN	2009	2010	2011
Acidentes com empregados diretos	19	15	26
Taxa de Acidentes (acidentes para cada 100 empregados)	2,4%	2,0%	3,4%
Acidentes com empregados terceiros	13	13	22
Taxa de Acidentes com empregados terceiros (acidentes para cada 100 empregados)	0,8%	1,0%	1,3%
Índice taxa de gravidade – empregados	105	344	93
Índice taxa de gravidade – terceiros	1.980	139	3.834
Número de óbitos	1	0	2

\* Não houve acidentes em 2011 envolvendo colaboradores diretos ou terceiros nas unidades de geração da Neoenergia.

Sessões de *shiatsu* combatem o estresse e a fadiga.



### PROGRAMAS PARA MELHORAR A SAÚDE

A Neoenergia promove ações voltadas para a manutenção da saúde e promoção da qualidade de vida a seus colaboradores. Entre as iniciativas, há ações de orientação e acompanhamento de pessoas com HIV e outras doenças crônicas como hipertensão e diabetes. Pesquisas internas apontam que tabagismo e alcoolismo são riscos a que está exposta grande parte dos trabalhadores da empresa. Por isso, palestras e campanhas são realizadas ao longo do ano para orientação e esclarecimento a respeito desses hábitos. São realizados, ainda, campanhas preventivas, treinamentos e simulados de respostas às emergências, além de inspeções de segurança.

Campanhas preventivas procuram reduzir índices de tabagismo, alcoolismo e doenças crônicas

Em 2011, a empresa deu continuidade às ações de redução de doenças ocupacionais e do trabalho, como a redução do absenteísmo. As ações do Programa de Controle Médico e de Saúde Ocupacional estabelecem exames médicos; ginástica laboral; atividades esportivas e lazer (promoção de eventos como corridas e jogos); e massagem terapêutica. Em algumas unidades do Grupo já estão em implantação academias e salas de descompressão, sempre com o foco em redução de riscos do ambiente laboral aos colaboradores.

O Programa de Prevenção de Riscos Ambientais é a ferramenta para gerenciar os riscos de lesões crônicas em postos de trabalho, como Lesão por Esforços Repetitivos (LER). O mapeamento dessas unidades é feito de forma constante por meio de Análises Ergonômicas de Trabalho (AET), que identificam as necessidades de adequação dos equipamentos e móveis, práticas laborais, além da previsão de pausas periódicas obrigatórias na atividade e acompanhamento médico ocupacional.

## ENERGIA DA VIDA



Entre as ações para a promoção da qualidade de vida e a adoção de hábitos saudáveis está o programa Energia da Vida, que dispõe de uma série de iniciativas e benefícios para os colaboradores. Parte dessas atividades é aberta à participação de trabalhadores das empresas prestadoras de serviços.

O programa Vigilantes do Peso foi uma das principais iniciativas implementadas em 2011. Para promover a alimentação equilibrada e contribuir com a prevenção da obesidade, um projeto-piloto teve início na sede da Neoenergia, com um grupo de 34 pessoas. Em seis semanas, cada colaborador perdeu, em média, três quilos.

Entre treinamentos e capacitações em saúde e segurança, o Energia da Vida somou 90,8 mil horas, com a participação de 3,4 mil trabalhadores das três distribuidoras. Nas sessões diárias *shiatsu* para combater o estresse e a fadiga, participaram mais de 1,8 mil colaboradores.

Cada empresa realiza, ainda, a sua Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat). Na edição do ano passado, o evento incluiu campanhas de comunicação interna, palestras sobre saúde e atividade física, oferta de exames preventivos, detecção de diabetes e colesterol e avaliações físicas. Entre treinamentos e *workshops*, cada colaborador somou, aproximadamente, 40 horas de atividades durante a Sipat.

### ORIENTAÇÃO PARA A APOSENTADORIA

A aposentadoria é uma decisão pessoal e importante para o trabalhador. A fim de auxiliar seus colaboradores nesse processo de transição de suas vidas, a Neoenergia criou o programa "Meu Momento". Existente desde 2010, a iniciativa busca demonstrar, por meio de palestras e *workshops*, as novas oportunidades que surgem nessa etapa da vida dos trabalhadores. Ações de empreendedorismo, alimentação, lazer, planejamento financeiro, saúde e atividades físicas são alguns dos temas abordados. O programa é oferecido a todos os colaboradores que possuem idade e/ou tempo de serviço para a aposentadoria. Entre 2011 e 2012, pelo menos 300 trabalhadores da Neoenergia são elegíveis ao Programa.

### PREPARAÇÃO PARA O TRABALHO

Em 2011, a Coelba deu continuidade à primeira turma do Curso Técnico em Eletrotécnica, oferecido para um grupo de 26 jovens, filhos de funcionários da distribuidora. As aulas estão previstas para serem concluídas em 2012, com carga horária total de 1.350 horas. Os formandos são potenciais candidatos para contratações futuras como eletricitistas. A ação, subordinada à superintendência de Gestão de Pessoas, pretende valorizar o colaborador, auxiliando na educação e preparação de seus filhos para o mercado de trabalho.

### RELAÇÃO COM SINDICATOS



A Neoenergia respeita a liberdade de associação dos seus colaboradores, compromisso que é expresso em cláusula contratual de acordo coletivo de trabalho nas empresas controladas. Esses acordos – que formalizam os termos de negociações trabalhistas – são negociados anualmente e foram integralmente mantidos em 2011.

## PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO



### REVISTA NOSSA ENERGIA

Publicada a cada dois meses e entregue na casa dos colaboradores para que a família também esteja informada sobre iniciativas, programas, projetos e ações do Grupo. Versão eletrônica de cada edição também fica disponível na intranet.

### CIRCUITO INTERNO

Jornal de parede instalado nas unidades com informações locais do Grupo e divulgação de campanhas internas. O conteúdo é renovado a cada 15 dias.

### INTRANET

Espaço virtual destinado a todos os colaboradores do Grupo com acesso a computador. Oferece uma gama variada de informações e serviços: destaques do nosso noticiário, campanhas internas, acesso a sistemas que o colaborador usa no dia a dia, recrutamento interno, calendário, busca de ramais de todas as empresas do Grupo, além de *links* diversos. As distribuidoras Coelba, Celpe Cosern também possuem *intranets* com conteúdos próprios.

### CLICK, INTERLIGADO E CLARÃO

Publicações da Coelba, Celpe e Cosern, respectivamente, utilizadas na divulgação de fatos relacionados às negociações anuais do Acordo Coletivo de Trabalho (ACT).

### ENERGIA JÁ

Canal de comunicação direta, impresso, dirigido aos colaboradores da área operacional, formada principalmente por eletricitistas, que não têm acesso a computador. No conteúdo, noticiário relevante da empresa e divulgação de serviços do interesse do colaborador dessa área.

### CARTA DO PRESIDENTE

Canal de Comunicação do Diretor-Presidente do Grupo e dos Diretores-Presidentes das distribuidoras, enviada via digital ou impressa, que tem por objetivo levar aos colaboradores mensagens de conquistas, celebrações e, também, reforçar temas estratégicos.



O monitoramento dos canais inclui o registro da percepção dos colaboradores sobre cada campanha ou evento importante.

## COMUNICAÇÃO

Em uma empresa com negócios diversificados em 12 estados no país, a comunicação interna ganha ainda mais importância estratégica para integrar as equipes, promover um ambiente de transparência e manter os colaboradores motivados e se sentindo parte importante das conquistas da Neoenergia.

Ferramentas transmitem os atributos da marca e apoiam o processo de integração dos diversos negócios do Grupo

O ano de 2011 foi marcado pela consolidação dos canais de comunicação interna do Grupo, reestruturados em meados do ano anterior. Além de seguir transmitindo os atributos da marca, foram reforçadas as divulgações das ações de valorização dos colaboradores. Como melhoria do processo, foi implantado um novo canal para veiculação de notícias e campanhas internas: monitores de LCD foram instalados na sede do Grupo e nas distribuidoras Celpe e Cosern. Esses televisores divulgam assuntos internos, as principais notícias externas do setor elétrico e assuntos de interesse geral por meio de editoriais de economia, política, internacional e Brasil. Todos os veículos de comunicação interna possuem linha editorial e projeto gráfico diferenciados.

Para avaliar a eficiência e a eficácia da comunicação interna, o Grupo Neoenergia estruturou um mecanismo de monitoramento dos canais, que faz pesquisas e coleta as percepções dos colaboradores sobre grandes campanhas ou eventos importantes.

CLIENTES

# Foco na qualidade

A Neoenergia é responsável por entregar energia elétrica a 26 milhões de pessoas na Região Nordeste do Brasil

Distribuidoras mantêm mecanismos de monitoramento contínuo de satisfação e de reclamação ligados a seus serviços.



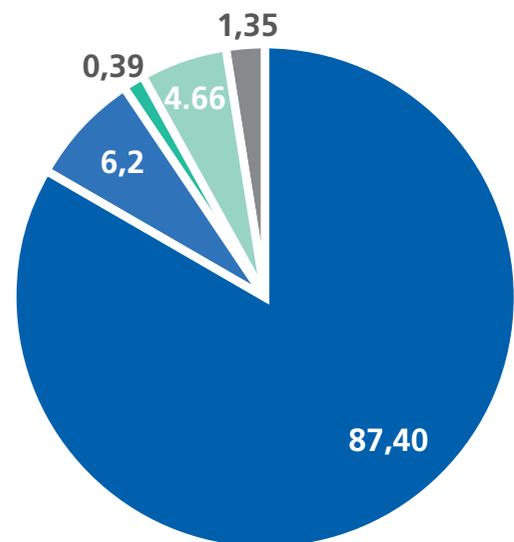
**Assim como acontece com as comunidades vizinhas aos negócios da Neoenergia, a companhia se relaciona com um diverso perfil de clientes que inclui os negociadores de energia do mercado livre; de indústrias; do comércio; além dos consumidores residencial e rural, e de baixa renda.**

Naquele que concentra seu principal volume de negócios – distribuição – os clientes somam 9,4 milhões de unidades consumidoras, reunindo uma população de mais de 26 milhões de pessoas.

As distribuidoras da Neoenergia mantêm mecanismos de monitoramento contínuo de satisfação e reclamação ligados a seus serviços. Além disso, investem na melhoria dos canais de comunicação presenciais e virtuais – a Coelba, por exemplo, dispõe de uma agência *on-line* e oferece o serviço de informação sobre a falta de energia por mensagens pelo celular (SMS).

Outro mecanismo importante é o Conselho de Consumidores, implantado desde os anos 1990 para que representantes das classes residencial, comercial, industrial e rural de clientes e o poder público pudessem apresentar demandas à companhia. Coelba, Celpe e Cosern também dispõem de canal de ouvidoria, obrigatório conforme resolução da Aneel.

**CLIENTES – DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA (%)**



- RESIDENCIAL
- COMERCIAL
- INDUSTRIAL
- RURAL
- OUTROS

**9,4 milhões**

**É A BASE DE CONSUMIDORES DAS CONCESSIONÁRIAS, EVOLUÇÃO DE 2,93% EM RELAÇÃO A 2010. ISSO REPRESENTA UM INCREMENTO DE 267 MIL NOVOS CLIENTES.**

**CONSUMIDORES DA NEOENERGIA<sup>1</sup>**

► GRI EU1, EU2, EU3, EU4

	2009	2010	2011
Número de municípios atendidos	768	768	768
Número de Consumidores Atendidos – Livres	36	66	82
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	8.758.740	9.134.149	9.401.378
Perdas Elétricas Globais (GWh)	4.353	4.869	5.267
Índice geral de perdas em 12 meses	12,8%	13,3%	13,7%
Índice de perdas técnicas em 12 meses	9,2%	9,2%	9,6%
Índice de perdas não técnicas em 12 meses	3,6%	4,1%	4,1%
Número de Clientes (em mil) <sup>1</sup>	8.752	9133	9.404
a) Residencial (em mil) <sup>1</sup>	7.599	7951	8.218
b) Comercial (em mil) <sup>1</sup>	565	580	402
c) Industrial (em mil) <sup>1</sup>	40	39	224
d) Rural (em mil) <sup>1</sup>	434	443	437
e) Outras classes (em mil) <sup>1</sup>	114	119	123
Energia Vendida (GWh) – sem consumo próprio	27.887	29.179	29.834
a) Residencial	9.673	10.459	10.821
b) Industrial	6.927	6.820	6.850
c) Comercial	5.362	5.658	5.842
d) Rural	1.829	1.992	1.991
e) Poder Público	1.302	1.383	1.409
f) Iluminação Pública	1.275	1.281	1.321
g) Serviço Público	1.517	1.586	1.610
Subestações (unidades)	475	483	502
Capacidade Instalada (MVA)	8.064	8.405	8.675
Linhas de transmissão (em km)	14.204	14.396	14.526
Linhas de distribuição (em km)	369.833	387.520	398.315
Transformadores de Distribuição (em unidades)	300.976	322.104	335.093

<sup>1</sup> As geradoras contaram com três clientes industriais com geração in loco e o restante disponibilizado pelo Sistema Interligado Nacional e comercializado por meio das distribuidoras do grupo.



GRI PR5 ◀

**MONITORAMENTO CONTÍNUO**

O fornecimento de energia elétrica é o serviço mais confiável e de maior qualidade segundo a avaliação dos consumidores de Pernambuco, Bahia e Rio Grande do Norte. O resultado é mensurado pela Avaliação dos Provedores de Serviços Públicos, realizada pelo Instituto Vox Populi e encomendada pela Neoenergia. No levantamento, os consumidores são segmentados por pessoa física e jurídica e dão notas a serviços essenciais como saneamento, água, telefonia, educação e segurança pública.

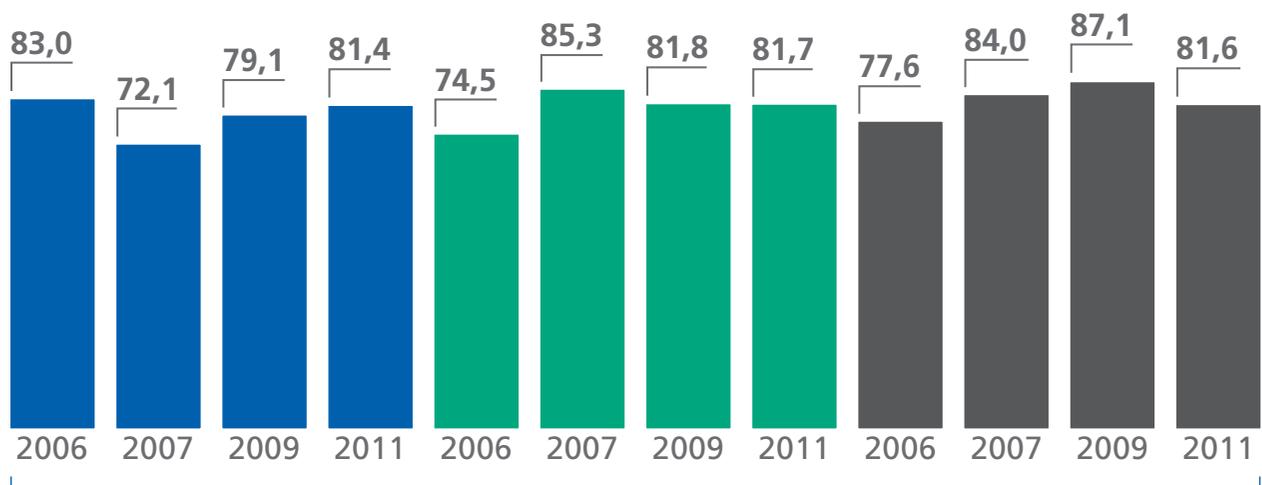
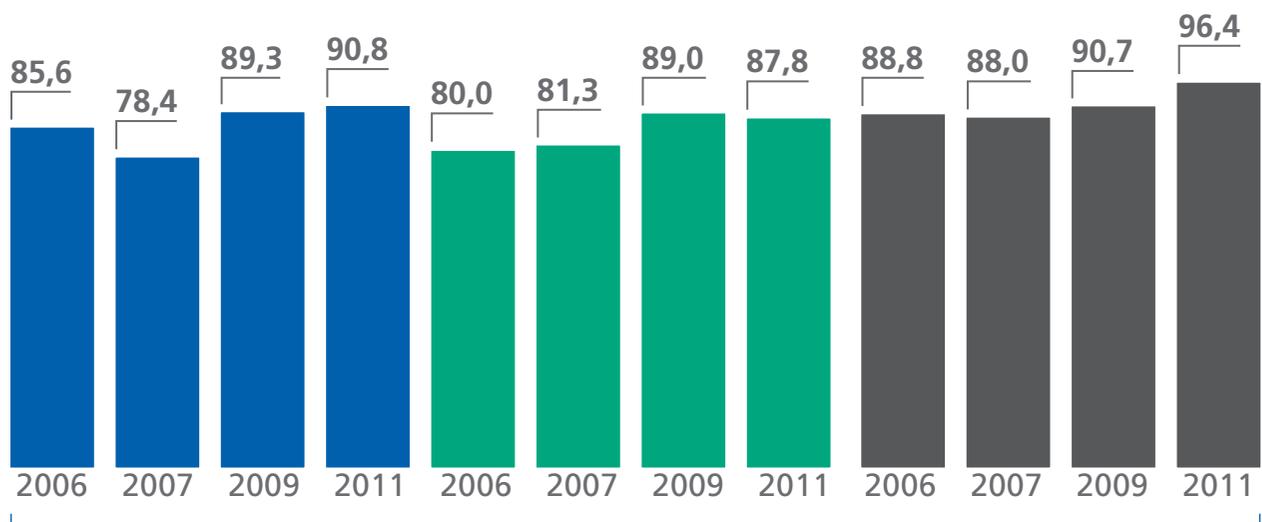
Na pesquisa realizada em 2011, cerca de 90% dos consumidores pessoa física deram notas entre 7 e 10 às três distribuidoras da companhia quando perguntados sobre a qualidade do fornecimento de energia elétrica. Entre a base de clientes pessoa jurídica, esse percentual foi de, aproximadamente, 80%. Quando o tema é confiança, esse percentual varia de 86,4% a 91,4% (pessoa física), e de 74,4% a 81,2% (pessoa jurídica).

Realizada a cada dois anos, a pesquisa ajuda a mensurar o nível de qualidade do serviço prestado, mas não é o único índice acompanhado. Cada concessionária trabalha com uma gama de indicadores para avaliar de forma mais precisa o serviço prestado (veja quadro na página seguinte).

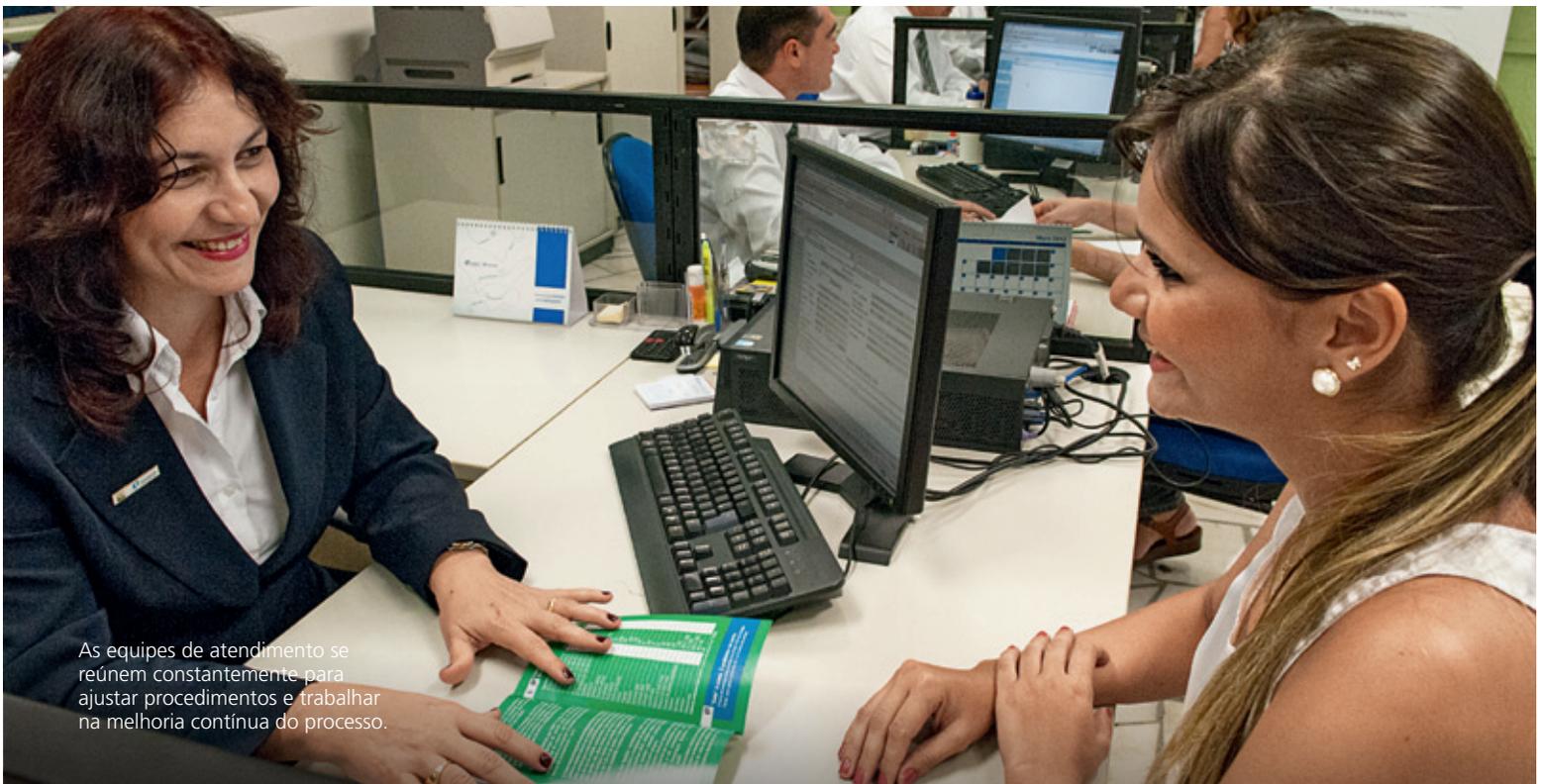
## Fornecimento de energia é o serviço de maior qualidade, segundo consumidores da Neoenergia

GRI PR5 ◀

### AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO (NOTAS DE 7 A 10, PESSOA FÍSICA)



■ CELPE   ■ COELBA   ■ COSERN



As equipes de atendimento se reúnem constantemente para ajustar procedimentos e trabalhar na melhoria contínua do processo.

GRI PR5 ◀

## OUTROS ÍNDICES



### COELBA

A satisfação dos clientes é verificada por pesquisas da Aneel, que resultam na classificação no Prêmio IASC (Índice Aneel de Satisfação do Consumidor), e por dados da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia (Abradee). Internamente, a Unidade de Gestão das Reclamações analisa os contatos feitos presencialmente, via Conselho de Consumidores de Energia ou por *e-mail*, carta, *call center* e Internet, encaminhando as demandas às áreas responsáveis.

### CELPE

Participa anualmente de pesquisas de satisfação do consumidor residencial de energia. Na análise comandada pela Abradee, por exemplo, a empresa registrou aumento no Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP) de 68,8%, em 2010, para 71,7%, em 2011. As percepções da linha de frente da empresa (atendentes, teleatendentes, eletricitas e leituristas), a respeito da satisfação do cliente, são cruzadas com os demais levantamentos. Essa análise gera um Plano de Comunicação e Marketing, com a criação de ações específicas para sanar as não conformidades e gerar melhoria nos processos.

### COSERN

Pesquisas setoriais auxiliam a Cosern a mensurar a satisfação em relação a seus serviços. Com base na pesquisa Abradee, a empresa identificou um ISQP de 76% em 2011 – 1,1% inferior ao registrado no ano anterior. Já na pesquisa Índice Aneel, a Cosern teve desempenho acima da média nacional em 2010, com 73,36% de satisfação. Os dados de 2011 não haviam sido lançados até a finalização deste relatório.

# 90%

DOS CONSUMIDORES  
DERAM NOTAS DE 7 A  
10 À QUALIDADE DA  
DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA.



## RECLAMAÇÕES

A Neoenergia dá especial atenção às queixas dos consumidores. O índice de reclamações é mais um indicador relevante para avaliar a qualidade do serviço prestado pelas concessionárias.

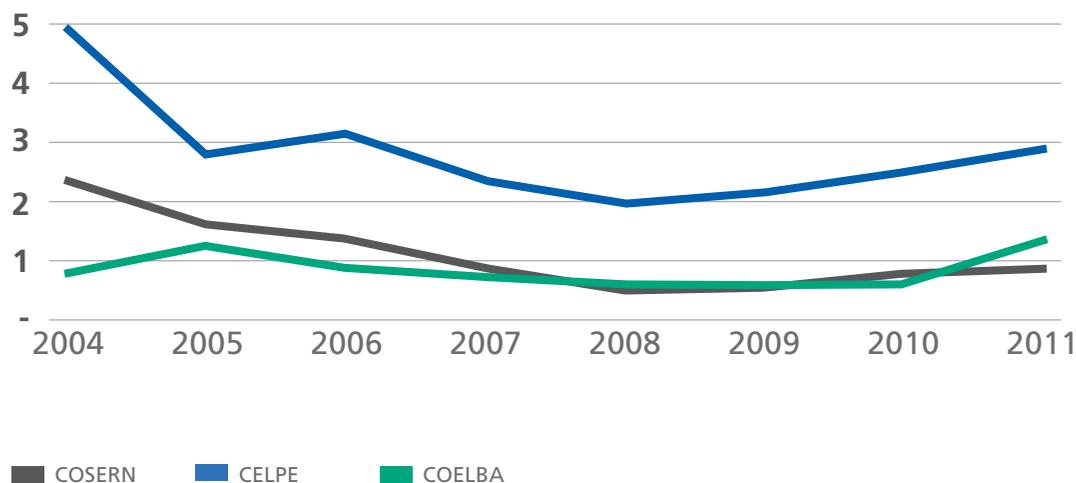
Após uma série histórica de significativa queda no índice, fruto dos investimentos em atendimento e melhorias, as distribuidoras registraram alta no número de reclamações, especialmente entre 2010 e 2011. O crescimento acompanhou a evolução da base de clientes e o aumento nas ações de cobrança

e combate a perdas, evidenciado por meio do maior índice de reclamações por 1.000 clientes.

As equipes de atendimento se reúnem constantemente para ajustar procedimentos e trabalhar na melhoria contínua do processo. A Celpe é destaque nesse trabalho, conseguindo diminuir de 2,31 para 0,78 o índice de reclamações desde 2005. Em 2011, obteve a certificação ISO 9001/10002, que incentiva maior controle e acompanhamento dos casos. A Cosern também conta com a certificação desde 2010.

► GRI PR5

## DISTRIBUIÇÃO – ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES (%)



COMUNIDADES LOCAIS

# Compromisso social

A Neoenergia busca as melhores práticas de relacionamento para estabelecer relações de confiança de longo prazo



Programa das distribuidoras capacita estudantes e professores para o uso da energia de forma mais consciente.



**Por ter uma atuação abrangente, com negócios em toda a cadeia do setor de energia – especialmente as concessões e participações nas áreas de Distribuição e Geração –, a Neoenergia relaciona-se com *stakeholders* (partes interessadas) de diferentes características culturais e socioeconômicas.**

A estratégia de expansão da geração de energia hidrelétrica em regiões como o bioma Amazônico sinaliza a necessidade de aperfeiçoamento do diálogo com a comunidade e, também, com órgãos representativos como a Fundação Nacional do Índio (Funai). É ela quem autoriza os planos e ações específicos de redução do impacto dos empreendimentos aos povos indígenas. É igualmente importante a interação com órgãos do governo e instituições locais para garantir o desenvolvimento de ações às comunidades atingidas, como ribeirinhos, quilombolas e outras populações tradicionais.

A Neoenergia busca as melhores práticas no relacionamento com esses públicos, uma vez que a instalação de um empreendimento desse molde altera a realidade local. Conduzir o processo pautado pelo diálogo, pela transparência e pela melhoria contínua é um desafio que a empresa persegue.

Estabelecer relações de longo prazo com organizações e aprimorar a divulgação dos impactos ambientais e respectivas ações de compensação foram indicados como oportunidades de melhoria pelo Diagnóstico de Sustentabilidade da empresa, realizado pela companhia no final de 2011 (*leia mais sobre o diagnóstico na página 30*).

Já por meio das suas três distribuidoras – Celpe, Coelba e Cosern –, a Neoenergia presta um serviço sob concessão pública em regiões que vão desde grandes centros urbanos até comunidades fora da rede de distribuição, envolvendo clientes residenciais, comerciais e industriais. Nesse caso, o foco do relacionamento é a qualidade do serviço de abastecimento de energia elétrica e as ações para inteirar a população sobre o consumo consciente de energia.



### A BUSCA DA LICENÇA SOCIAL

A Neoenergia investe em geração de energia porque, além de um negócio rentável para a empresa, essa é uma demanda estratégica para o país seguir seu caminho de desenvolvimento econômico. Contudo, ao mesmo tempo que impulsiona a evolução brasileira e oportuniza desenvolvimento nas regiões onde está presente, esse tipo de investimento também interfere na dinâmica ambiental e socioeconômica das comunidades locais.

A construção de uma usina hidrelétrica traz modificações para o ambiente em que está sendo inserida, como: a alteração na dinâmica dos rios, que modificam o modo de vida da população que deles depende.

Licença social traduz a intenção da empresa de estabelecer relação aberta e de diálogo com comunidades vizinhas

Para reduzir esses impactos, a Neoenergia considera os estudos ambientais como um importante instrumento para a gestão e segue integralmente os condicionantes estabelecidos nas licenças recebidas para os projetos. Adicionalmente, busca desenvolver projetos socioambientais com base em seu programa de responsabilidade social. As iniciativas buscam a chamada licença social – um conceito que expõe a intenção da empresa em estabelecer um relacionamento aberto e de diálogo com as comunidades envolvidas, de modo que seja percebida como um agente de promoção do desenvolvimento local.

► GRI S01

Por atuar em um setor altamente regulado, todas as atividades socioambientais são submetidas à anuência dos órgãos licenciadores. Entre elas destacam-se aquelas propostas no Plano Básico Ambiental (PBA), elaborado na fase de Licença de Instalação, após ser verificada a viabilidade socioambiental por meio do Estudo de Impacto Ambiental (EIA), quando é concedida a Licença Ambiental Prévia ao projeto.

A maioria dos projetos nos quais a empresa investe é arrematada em leilões promovidos pelo governo. Nessa etapa do processo, o empreendimento já foi reconhecido pelo órgão competente como viável do ponto de vista socioambiental. A decisão de investir é precedida por um levantamento dos riscos do projeto, em que o fator socioambiental também é considerado, e, se necessário, medidas adicionais são consideradas. Esses riscos são quantificados e avaliados por uma equipe interna do Grupo e consultores especializados. Portanto, a decisão de investir em um negócio torna-se segura para os acionistas da Neoenergia e para a região que receberá o projeto.

► GRI S01

Essas ações são complementadas pela Política de Responsabilidade Social e Ambiental da Neoenergia. Todos os empreendimentos em instalação envolvem parcerias com órgãos locais e nacionais, como Senai e Sebrae, além de instituições de ensino e pesquisa. Um exemplo é a parceria da Goiás Sul (detentora das Pequenas Centrais Hidrelétricas Nova Aurora e Goiandira) com o Senai para a implementação de programas de educação ambiental e de assistência social na área próxima às usinas, que ocorreu na época da sua construção.

## ACESSO À SAÚDE



Uma das ações apoiadas pela Companhia Hidrelétrica Teles Pires foi o atendimento médico oferecido aos indígenas por meio de uma parceria com a Organização Expedicionários da Saúde (EDS).

Realizada em novembro de 2011, a ação conseguiu transpor as dificuldades logísticas de acesso às comunidades e promoveu 4,1 mil atendimentos e 179 cirurgias. A expedição integra o Programa Operando na Amazônia, do EDS, e teve a participação de 58 médicos. Os atendimentos foram realizados em uma estrutura erguida no coração da Floresta Amazônica.

Também em 2011, foi realizado um Plano de Ação e Controle da Malária, em parceria com as secretarias de saúde das prefeituras de Paranaíta (MT), Alta Floresta (MT) e Jacareacanga (PA).



### MOVIMENTO MIGRATÓRIO

A execução de grandes obras hidrelétricas é acompanhada pela rápida dinamização do território local, percebida, principalmente, pelo aumento da população residente. A necessidade de profissionais com conhecimento técnico muitas vezes faz com que essa especialidade venha de fora da região onde o trabalho é executado e proporciona aumento na circulação de pessoas nessas localidades.

Para minimizar possíveis consequências desse fluxo migratório, a Neoenergia desenvolve programas específicos, como o de combate à exploração sexual. A iniciativa promove palestras educativas e campanhas com a distribuição de folhetos educativos e spots em rádios nas cidades e, principalmente, na região onde ocorrem as obras. Os projetos também priorizam a contratação de trabalhadores locais.

As pessoas atraídas pela busca de melhores oportunidades profissionais são atendidas no Programa de Apoio ao Migrante. Nessa ação, os migrantes recebem atenção na chegada à região e são encaminhados ao escritório da empresa. Uma entrevista inicial permite a identificação da experiência profissional e a necessidade de capacitação do trabalhador. Na maioria dos casos, o profissional é absorvido no canteiro de obras e, caso isso não ocorra, ele recebe orientação adequada e é beneficiado pelos cursos de qualificação oferecidos. Em outros casos, também pode ser incentivado a voltar para a sua cidade de origem.

### ESTUDO ETNOARQUEOLÓGICO PARA TELES PIRES

Dois projetos com participação majoritária do Grupo desenvolveram uma forma específica para lidar com as condicionantes referentes às populações indígenas: as hidrelétricas de Dardanelos (GO), inaugurada em 2011, e de Teles Pires (em construção na divisa dos estados do Pará e do Mato Grosso).

Atenta às discussões sobre o bem-estar dessas comunidades, a Teles Pires é a primeira hidrelétrica a contar com um estudo etnoarqueológico. A iniciativa, sob o acompanhamento do Instituto do Patrimônio Histórico e Arqueológico e da Funai, é condicionante do processo de licenciamento e busca identificar o histórico das várias populações que habitaram a região. Um dos objetivos é aprofundar e complementar os cenários identificados na fase de elaboração do diagnóstico e do Estudo de Impacto Ambiental (EIA), na fase de Licença Prévia, e assegurar que todos os impactos serão gerenciados.

Em construção entre os municípios de Jacareacanga (PA) e Paranaíta (MT), a usina está próxima às terras indígenas das etnias Kayabi, Apiaká e Munduruku. Os estudos foram realizados em acordo com a Funai e negociados com a Empresa de Pesquisa Energética (EPE).

A Neoenergia elaborou, também, o Plano Básico Ambiental Indígena, ou PBA Indígena, prevendo projetos para melhoria das condições sociais e minimização do impacto no cotidiano dessas populações. O Plano, contudo, só será implantando com a anuência do Ministério de Meio Ambiente e da própria Funai.





## CAPACITAÇÃO E ATENDIMENTO

Antes e durante a construção das usinas, há um natural interesse por informações e esclarecimentos sobre o projeto por parte da população. Isso inclui querer saber sobre os benefícios que o empreendimento proporcionará à população local. Para atender a essas solicitações, a Neoenergia instala centros de informações à comunidade e aos trabalhadores que buscam capacitação profissional.

Na cidade de Paranaíta (MT), por exemplo, a estrutura erguida para atender a população também tem espaço para que sejam realizadas reuniões com setores da sociedade civil e palestras sobre o projeto, esclarecendo qualquer dúvida. Um centro de atendimento telefônico e um endereço de *e-mail* também são disponibilizados à população em todas as obras de responsabilidade da empresa.



## CIDADANIA E CONSUMO CONSCIENTE

Mais de 80% dos consumidores de energia elétrica das distribuidoras da Neoenergia são residenciais, envolvendo também áreas rurais e comunidades de baixa renda. Não por acaso, é fundamental investir em ações educativas para o consumo responsável e eficiente de energia. Isso ocorre, por exemplo, por meio de campanhas em meios de comunicação de massa e peças de publicidade voltadas para esse perfil desse cliente e, também, por meio dos programas permanentes existentes nas distribuidoras com essa mesma proposta.

O fato de as três distribuidoras estarem em uma região que ainda possui 53% de índices de pobreza, de acordo com dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), define os modelos e as estratégias de intervenção. Ações de eficiência energética, como a substituição de eletrodomésticos e lâmpadas, são acompanhadas por campanhas educativas.

As empresas também firmam parcerias com prefeituras locais para a execução de projetos, apoiam eventos culturais e educativos e

engajam-se nas demandas sociais. Além de aproximar as empresas da realidade de seu negócio, essas iniciativas auxiliam no cumprimento do papel de empresa cidadã.

## PARCERIA AMPLIA QUALIDADE DO ENSINO

Parceiro há cinco anos do Instituto Ayrton Senna em ações para a melhoria do desempenho de alunos da rede pública de ensino, o Grupo Neoenergia não só renovou, como expandiu a parceria em 2011. O apoio, antes restrito a municípios de Pernambuco, Bahia e Rio Grande do Norte, também ocorre na cidade do Rio de Janeiro (RJ).

A Neoenergia apoia o Programa Educação pela Arte, realizado pelo Instituto Ayrton Senna, e que utiliza diferentes linguagens artísticas para desenvolver as habilidades dos estudantes, em aulas complementares à carga horária escolar. Por meio da expressão artística, o Programa tem a finalidade de ampliar o interesse de crianças e jovens pela escola. O projeto atua com Organizações Não Governamentais (ONGs) locais parceiras, responsáveis por preparar o educador para desenvolver competências pessoais, relacionais, cognitivas e produtivas nos alunos.

Realizado desde 1999 e apoiado pela Neoenergia desde 2006, o Programa Educação pela Arte apresenta resultados inspiradores. O desempenho dos estudantes que frequentam as organizações em que o programa é desenvolvido é superior à média das escolas da rede pública, no ensino fundamental e médio. E, além de ter maior índice de aprovação, esses alunos também têm menor nível de evasão escolar, segundo dados do Ministério da Educação e do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep).

No Rio, as ações são realizadas com a ONG Spectaculo – Escola Fábrica de Espetáculos, que forma cidadãos e profissionais para atuar no mercado artístico. Nos demais estados, as organizações locais parceiras são a Casa da Ribeira Educação & Cultura (RN), o Instituto Oyá e Pracatum (BA) e a Associação Ária Social e Movimento Pró-Criança (PE).

Em 2011, a Neoenergia destinou R\$ 500 mil ao programa e, em cinco anos, investiu mais de R\$ 2,5 milhões. Ao todo, a parceria já beneficiou 18,8 mil crianças e jovens e capacitou 354 professores. Apenas em 2011, 1.855 estudantes e 89 educadores participaram da iniciativa.



## APOIO À CULTURA



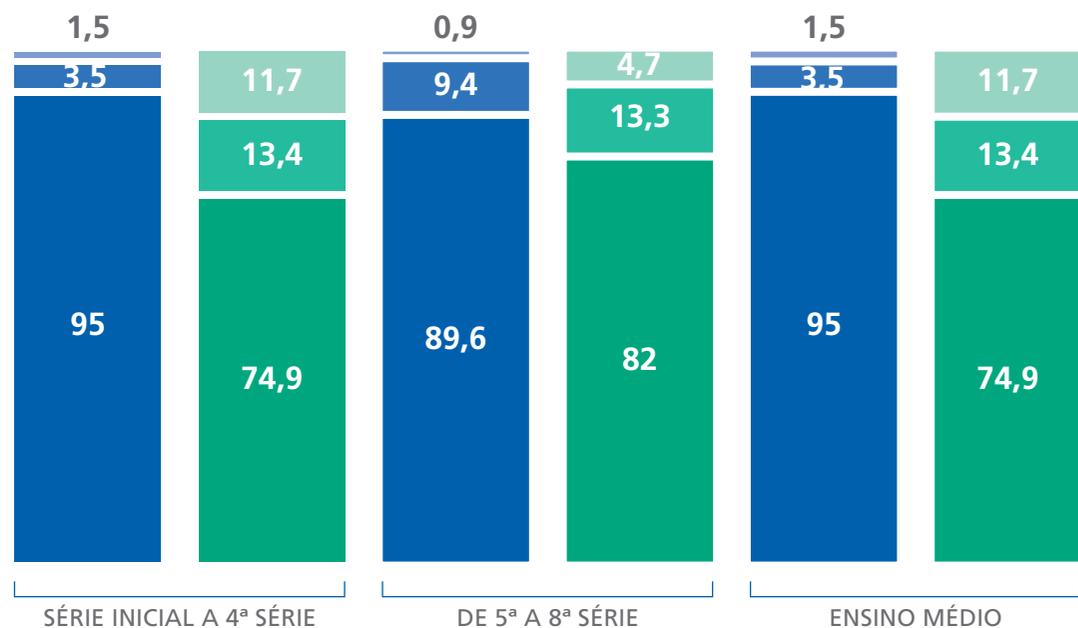
A Neoenergia acredita que a cultura é um agente transformador da sociedade. E, por isso, incentiva a manifestação artística e cultural investindo em projetos regionais e nacionais. Grande parte desses recursos é proveniente dos benefícios fiscais no âmbito da Lei Federal do Audiovisual, Lei Rouanet e de leis de incentivo regionais.

Em 2011, as empresas do Grupo investiram R\$ 5,2 milhões em 15 projetos ligados à valorização da cultura. Entre eles, patrocinou os filmes “Colegas”, “Tasilhinha”, “A Montanha”, “O Vendedor de Passados”, “Velho Marinheiro” e “Reis e Ratos”. Em Pernambuco, a Celpe patrocinou o “Cine PE”.

Filmes brasileiros importantes lançados em 2011 contaram com patrocínio das distribuidoras – cujos recursos foram repassados em anos anteriores. Fazem parte dessa lista “O Palhaço”, “Meu País”, “Capitães da Areia”, “Filhos de João” e “Uma Professora Maluquinha”. Com esses investimentos, a Neoenergia se destaca como um dos maiores investidores privados no cinema nacional.

### RESULTADOS DO PROGRAMA EDUCAÇÃO PELA ARTE

(%)



RESULTADOS DOS EDUCANDOS QUE FREQUENTAM O PROGRAMA EDUCAÇÃO PELA ARTE

■ APROVADO ■ REPROVADO ■ ABANDONOU

RESULTADOS DOS EDUCANDOS DA REDE ESTADUAL DO BRASIL (MEC/INEP 2010)

■ APROVADO ■ REPROVADO ■ ABANDONOU

FORNECEDORES

# Relacionamento parceiro

Produtos e serviços de empresas terceirizadas exercem importante papel na estrutura de negócios da Neoenergia

Saúde e segurança são duas das principais premissas de trabalho para os fornecedores. Agentes fazem inspeções nos locais de obras e sedes das empresas para verificar os aspectos preventivos.



**A variedade de negócios do setor elétrico fez das empresas da Neoenergia importantes contratantes de produtos e serviços nas áreas onde atuam e investem. Devido à concentração de seus negócios na área de distribuição, são as três concessionárias desse serviço, Celpe, Coelba e Cosern, as responsáveis pelo maior fluxo de fechamento de contratos.**

Essas empresas utilizam mais amplamente os serviços de empresas terceirizadas para atuar em sua rede: agentes leitores de medidores de energia, eletricitistas de rede (que atuam na manutenção e no reparo da rede de distribuição), poda de árvores, consultorias e serviços de tecnologia da informação e de engenharia. Os fornecedores exercem, assim, um importante papel na estrutura de negócios da empresa e são parceiros nas evoluções da Neoenergia.

Em 2011, a carteira de fornecedores de todas as empresas do Grupo, exceto os fornecedores de pequenas compras eventuais, era composta de 5.539 empresas.

Para garantir a excelência dos serviços prestados e a boa conduta de seus fornecedores, a Neoenergia inclui em seus contratos condicionantes com força de rescisão, como a proibição do trabalho infantil. Além disso, o parceiro recebe manuais que definem os valores e diretrizes do Grupo, que devem também ser observados pelos contratados, como o termo de Compromissos Éticos dos Contratantes, as Diretrizes de Saúde e Segurança para Empresas Prestadoras de Serviço, a Política de Segurança da Informação, o Manual de Política Integrada de Meio Ambiente e Qualidade de Gestão. Dessa forma, é desenvolvida uma política de relacionamento com o fornecedor, que busca a proximidade com o compromisso Neoenergia de atendimento ao consumidor.

## **GARANTIA DA QUALIDADE**

Para assegurar que as empresas atenderão às diretrizes contratuais, a Neoenergia estabeleceu ferramentas de acompanhamento e controle. O Grupo Técnico de Segurança no Trabalho é responsável pela inspeção dos locais de obras e das sedes das empresas, verificando os aspectos relativos à saúde e segurança no trabalho, trabalhistas e outras questões contratuais.

Cada distribuidora também tem uma Gerência de Gestão de Contratos, responsável pela auditoria e pelo acompanhamento das prestadoras de serviços. Caso seja identificada alguma irregularidade, a empresa pode ser advertida, multada e até mesmo ter o contrato suspenso.

Os riscos são monitorados e controlados por meio de auditorias documentais (trabalhistas, previdenciárias, saúde e segurança do trabalho) e de inspeções de campo. Nessas visitas, a qualidade, a cordialidade e a produtividade do serviço contratado são verificadas. As vitórias nas obras também servem para checar os itens de segurança e saúde do trabalho. Os aspectos verificados incluem até 50 itens trabalhistas e 205 pontos de saúde e segurança. Os fornecedores são classificados conforme o desempenho nesses aspectos e a realização de planos de ação para possíveis correções.

Em 2011, as equipes de inspeção não encontraram nenhuma irregularidade nos parceiros do Grupo Neoenergia.

Os trabalhadores das empresas contratadas pelas distribuidoras também podem se manifestar a respeito de qualquer irregularidade no fornecedor. Na Celpe, o terceirizado tem à sua disposição o canal Fala Parceiro (0800-282-5110), que recebe denúncias e sugestões; o Comitê de Ética, que pode ser acessado pelo *site* da distribuidora; e a área de Gestão de Contratos. Na Coelba, o Alô Parceiro (0800-285-80-90) é canal de relacionamento para que os trabalhadores terceirizados registrem reclamações, elogios e sugestões. Já a Cosern se relaciona com seus fornecedores por meio da *home page* do Sistema de Compras e do Sistema de Cadastramento de Terceiros [cadterceiros@cosern.com.br](mailto:cadterceiros@cosern.com.br).

Os contratos das empresas de geração são feitos pelo consórcio responsável pelo empreendimento, não entrando na carteira da *holding*.

## MEIO AMBIENTE



A preocupação com o meio ambiente também faz parte do relacionamento com os fornecedores. Na Celpe, por exemplo, há critérios especiais para a contratação de serviços na Usina Termelétrica Tubarão, instalada em Fernando de Noronha. Nessa unidade produtiva existe, além das normas contratuais, a exigência das certificações ISO 14001 e ISO 9000 – referentes a meio ambiente e qualidade, respectivamente – por ser tratar de uma área de alto valor ambiental e de proteção.

## PACTO GLOBAL



A Neoenergia é signatária do Pacto Global e dos Objetivos do Milênio e mantém princípios éticos bem definidos. Os contratos firmados destacam as diretrizes de saúde e segurança, responsabilidade social e a política de meio ambiente. Também coíbem o trabalho escravo e a mão de obra infantil. A empresa acredita que sua ação na cadeia de energia pode ser um fator de multiplicação de boas práticas.

## OUVIDORIA

Em 2011, a Neoenergia iniciou o processo de instalação de ouvidorias em suas distribuidoras. O processo em implantação atende às diretrizes da resolução nº 470 da Aneel, de 22 de dezembro de 2011. As três distribuidoras estarão com o serviço de ouvidoria no primeiro semestre de 2012.

Nesse processo, o atendimento ao fornecedor também será contemplado. Entretanto, o contato com esse público é feito, prioritariamente, pelo setor demandante do produto ou serviço. Cada distribuidora tem um canal específico em seus *sites* na Internet, no Sistema de Compras e no Cadastramento de Terceiros.

As reclamações dos fornecedores podem ser feitas de duas formas: a primeira engloba o contato direto com a empresa para realizar a contestação ou reclamação sobre o serviço contratado. Esse contato, em geral, é feito diretamente com o departamento de Suprimentos, contratante do produto ou serviço.

Na outra hipótese, há reclamação ou denúncia dos serviços ou conduta da empresa prestadora de serviços ou equipamentos. Até o momento, as reclamações são recebidas pelo *call center* ou pelas unidades físicas de atendimento, sendo então direcionadas ao departamento correto.



## Canal

**TODAS AS DISTRIBUIDORAS  
TERÃO OUVIDORIA  
A PARTIR DE 2012.**



As bobinas de madeira são reaproveitadas por meio de um programa de logística reversa – o Logisverde. Leia mais sobre esse programa na página 76.

## POLÍTICA DE COMPRAS

As empresas do Grupo trabalham com sistema de cotação para a aquisição de materiais e para a contratação de serviços, seguindo normativas para a definição de preços e aspectos técnicos dos fornecedores. São avaliados critérios técnicos, comerciais e econômicos.

Os fornecedores de equipamentos e materiais são selecionados, qualificados e avaliados com base em pesquisa de mercado ou por análise de cadastro. Toda a documentação – jurídica, administrativa e fiscal – é avaliada, assim como atestados que comprovem prestação de serviços a outras empresas e documentação do quadro funcional. No caso de fornecimento estratégico, também é feita uma visita à sede da empresa contratada.

Não há uma política específica para contemplar a contratação de fornecedores locais, dada a especificidade do projeto, mas a empresa busca incentivar a capacitação da mão de obra local para a prestação de serviços.

No caso de fornecedores estratégicos de materiais, são realizadas avaliações quadrimestrais, mediante acompanhamento de indicadores de qualidade e prazo de entrega.

Já a avaliação de fornecedores de serviços estratégicos, pela relação direta com a qualidade da operação e comercialização do serviço,

é avaliada semestralmente, observando três indicadores gerais de desempenho: gestão de saúde e segurança, gestão financeira e gestão da qualidade dos serviços, conforme as premissas contratuais e agendas de visitas previamente definidas.

Além das ações globais do Grupo, as controladas têm espaço para desenvolver suas próprias ações. A Coelba, por exemplo, avalia e premia anualmente seus fornecedores de serviços com melhores práticas ambientais, de qualidade de vida dos colaboradores e ações de erradicação do trabalho infantil com o Prêmio de Excelência de Gestão das Unidades Estratégicas de Negócios da Coelba (Peguc). Já a Cosern busca incentivar a excelência operacional por meio do Índice de Avaliação do Parceiro (IAP). Realizado semestralmente, a ação busca destacar as melhores práticas desses parceiros, a fim de reconhecer e incentivar a qualidade dos serviços prestados e a gestão de saúde e segurança.

Para incentivar o aprimoramento contínuo dos processos executados pelas prestadoras de serviço, a Celpe instituiu o Prêmio Empresa Parceira, que avalia o desempenho das terceirizadas. Entre os requisitos analisados estão: aspectos fiscais e trabalhistas, qualificação e satisfação dos colaboradores e sustentabilidade financeira. Além disso, as empresas também são avaliadas pela produtividade e qualidade dos serviços prestados.

GOVERNO

# Abertura ao diálogo

Busca por um relacionamento franco com as instituições do governo e contribuições à regulação do setor

Em distribuição, o Grupo acompanhou o processo de aprimoramento do terceiro ciclo de revisões tarifárias estabelecido pela Aneel.



**A Neoenergia mantém diálogo constante com os órgãos institucionais responsáveis pela política e regulação setorial, atuando ativamente no âmbito das associações de classe, contribuindo na elaboração da regulação do setor elétrico, que passa por permanentes aperfeiçoamentos.**

O Grupo busca conduzir os questionamentos do Ministério Público Federal com transparência, cumprindo com a entrega de dados e informações solicitadas e oferecendo os esclarecimentos e detalhamentos necessários. Quando são ajuizadas ações judiciais pelo MPF, a condução se dá dentro dos parâmetros e instrumentos legais disponíveis, com a apresentação de todos os recursos pertinentes.

A Neoenergia também atende todas as determinações emanadas pela legislação setorial, bem como os programas ambientais estabelecidos aos setores de geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia. Estabelece, ainda, relacionamento franco e participativo com a cadeia de instituições do governo (agências reguladoras, institutos, fundações etc.).

No setor de distribuição, em 2011, destaca-se o acompanhamento do Grupo no processo de aprimoramento do terceiro ciclo de revisões tarifárias estabelecido pela Aneel. Neste ano, a Agência definiu a metodologia a ser aplicada, que recebeu diversas contribuições das empresas do Grupo no decorrer do processo de Audiência Pública. Conforme contratos de concessão, esse novo arranjo da construção das tarifas será percebido pelos consumidores a partir de abril de 2013.

Em abril de 2011, as três distribuidoras de energia foram autorizadas pela Aneel a reajustarem suas tarifas para o ano imediatamente posterior. Coelba, Celpe e Cosern tiveram reajustes médios de 13,12%, 10,86% e 12,40%, respectivamente, e o efeito médio percebido pelos consumidores foi de 9,92%, 8,27% e 9,86%.

## **PARTICIPAÇÃO SETORIAL**

### ÓRGÃOS DE CLASSE DOS QUAIS A NEOENERGIA PARTICIPA

Instituto Acende Brasil

Associação Brasileira das Empresas Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee)

Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (Abdib)

Associação Brasileira dos Produtores Independentes de Energia Elétrica (Apine)

Associação Brasileira das Empresas Comercializadoras de Energia (Abraceel)

# 3

# Gestão ambiental

---

74 Gestão ambiental

---





GESTÃO AMBIENTAL

# Controle dos impactos

Políticas da Neoenergia buscam aprimorar a gestão ambiental à medida que o Grupo expande seus negócios



Um sistema interno de gestão da informação facilitará o monitoramento dos aspectos da gestão ambiental.



**Ciente dos impactos socioambientais gerados pelos seus empreendimentos, a Neoenergia busca aprimorar a gestão ambiental na medida em que amplia seus negócios. Desde 2002, a empresa se pauta por uma política ambiental própria, que norteia todas as suas controladas. As distribuidoras Coelba, Celpe e Cosern e as usinas do Grupo mantêm um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) que propicia a consistência para que cada empresa utilize da melhor forma seus recursos (humanos, financeiros, materiais), atribua responsabilidades e avalie suas atividades, incluindo procedimentos, processos, produtos e serviços com menor impacto ambiental.**

As geradoras de energia têm profissionais de meio ambiente próprios. A gestão dessas atividades é coordenada pelas diretorias de Geração e Regulação do Grupo. Destacam-se a hidrelétrica Itapebi e a termelétrica Termope, que detêm a certificação ISO 14001 – conjunto de normas que define os parâmetros para a gestão ambiental.

O Grupo busca evoluir continuamente esse processo e sua mais nova iniciativa é a Gerência Corporativa de Meio Ambiente, que responde diretamente à Diretoria de Regulação da Neoenergia. A nova instância é responsável por mapear as atividades referentes ao tema, identificar sinergias e promover o compartilhamento das melhores práticas entre todos os negócios do Grupo. Uma das ações em implantação é um sistema interno de gestão da informação para facilitar o monitoramento dos aspectos da gestão ambiental. Desse modo, a Neoenergia pretende ampliar a eficiência no desempenho e a redução dos seus impactos.

## PRINCÍPIOS DA POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE



- Redução e controle dos impactos sobre o meio ambiente;
- Conservação da biodiversidade e dos recursos naturais;
- Respeito às comunidades;
- Educação e saúde como elementos de transformação social;
- Transparência e diálogo.

Programa de reaproveitamento de carretéis de madeira utilizados no transporte de cabos evitou a derrubada de 5 mil árvores desde 2009.



## LOGISVERDE



Executado pelas três concessionárias, o projeto Logisverde contribui para a redução da 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. O negócio exigiu uma adequação nos instrumentos contratuais, pois os fornecedores passaram a ser obrigados a apresentar propostas de preço também para a aquisição das bobinas, após o uso. O valor arrecadado com a venda das bobinas, cerca de 1% do valor da aquisição dos condutores, serve para custear os gastos do programa.

A ação possibilita uma expressiva redução no corte de árvores para a produção das bobinas. De 2009, quando o projeto teve início, até 2011, mais de 16,8 mil carretéis foram reutilizados. Com o reaproveitamento, mais de 5 mil árvores deixaram de ser derrubadas para a fabricação desses equipamentos. Somente em 2011 foram reaproveitados 6,9 mil carretéis.

Outros impactos ambientais da produção e uso das bobinas também são mitigados. Isso porque parte dos carretéis é tratada com produtos químicos para ampliar sua durabilidade e resistência, o que faz perigosa a sua reutilização inadequada – como em forma de mesas de restaurantes – e o descarte no ambiente, pois os produtos químicos podem contaminar o solo e mananciais.

O Grupo Neoenergia pretende ampliar a reutilização de bobinas com o Logisverde, que cresce gradativamente. Em 2008, 2,3 mil peças foram reutilizadas. Em 2010, esse número chegou a 7,6 mil. Anualmente, são consumidos 50 mil carretéis de cabos condutores pelas empresas que prestam o serviço de manutenção da rede nas três distribuidoras, o que mostra o potencial de crescimento do Logisverde.



## MUDANÇAS CLIMÁTICAS

O investimento em fontes limpas de energia é um dos principais meios de se combater possíveis mudanças no clima. Em função das características próprias da sua matriz energética, o Brasil tem vantagens nesse cenário, com fontes energéticas de menor emissão de CO<sub>2</sub>, que o colocam em posição de destaque mundial.

A Neoenergia acompanha esse direcionamento e investe, também, em estudos e projetos de energias complementares, como a solar e a eólica. Além de diversificar os investimentos em geração para a empresa, esses projetos buscam ampliar o conhecimento e desenvolver ações com viabilidade econômica e possibilidade de ganho de escala numa economia de baixo carbono. Embora ainda caras e sem garantias no que se refere à segurança energética, o país apresenta bom potencial de crescimento nos próximos anos.

As Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH) também são um exemplo de uso de um recurso de menor potencial de impacto. Esse tipo de geração está inserido na estratégia da Neoenergia. Por conta dos investimentos nas PCHs Pirapitinga, Goiandira, Sítio Grande e Baguari, o Grupo obteve aval da ONU para a comercialização de créditos de carbono. A autorização foi realizada no âmbito do Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL) e permite a emissão desses créditos por um período de sete anos.

## GESTÃO DO IMPACTO SOCIOAMBIENTAL

As três empresas trabalham em ações de ecoeficiência no consumo de água e energia em suas instalações, na gestão dos resíduos e em atividades de educação ambiental. Além disso, conduzem os processos de licenciamento da melhor forma, com garantia de preservação ambiental e indenizações justas aos proprietários de terras atravessadas pelas linhas de transmissão.

*Veja a seguir outras ações desenvolvidas pelas concessionárias com foco na gestão do impacto socioambiental:*

### COELBA

Seguindo as diretrizes de sua política ambiental e reafirmando o compromisso com o Pacto Global, da qual a Neoenergia é signatária, a Coelba firma parcerias com ONGs, instituições de ensino, órgãos ambientais, prefeituras e outros agentes.

Para contribuir com a redução dos impactos sobre o clima, a distribuidora faz o gerenciamento das suas emissões atmosféricas, manutenção preventiva de equipamentos e veículos movidos a *diesel*. Em 2011, teve início a medição de gases de efeito estufa da sua frota de veículos, realizada em parceria com o fornecedor de combustíveis Ecofrota.

Quanto ao manejo da vegetação, a Coelba prima pela mínima supressão necessária. Sempre que possível, o traçado de novas redes e linhas de distribuição é realizado em áreas antropizadas e caminhos existentes. Outra solução é o uso de cabos isolados, que permitem maior convivência com as árvores. Em 2011, também foi realizado um curso de manejo de vegetação para engenheiros, técnicos e eletricitistas da Coelba e os prestadores de serviço a fim de minimizar impactos causados pela poda.

*Mais informações em [www.coelba.com.br](http://www.coelba.com.br)*





#### CELPE

O investimento em educação ambiental chegou a 5.541 pessoas que participaram de palestras sobre uso seguro e consumo consciente da energia elétrica. Merece destaque a campanha educativa promovida pela Celpe e a Companhia Hidroelétrica do São Francisco (Chesf), que alerta os clientes para o risco dos incêndios em canaviais sob linhas de transmissão. Divulgada em 30 municípios pernambucanos com spots em rádios locais, distribuição de folhetos e veiculação em carros de som, a campanha já reduziu em 83% o número de desligamentos provocados por queimadas desde 2009. A ação é realizada em parceria com o Ibama, a Agência Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (CPRH), o Sindaçúcar e as indústrias canavieiras do estado de Pernambuco.

Na sua área de concessão, a Celpe é responsável pelo fornecimento de energia em uma área ambiental sensível, o Arquipélago de Fernando de Noronha. Por se tratar de um local isolado, essa geração é feita na própria ilha, por meio de uma usina geradora específica. Vale ressaltar que todo o processo de geração é certificado pela ISO 14001 e que há monitoramento constante a respeito das emissões atmosféricas decorrentes desse processo. Na avaliação realizada em 2011, concluiu-se que os poluentes apresentam valores bem abaixo dos estabelecidos pela legislação.

Quanto ao gerenciamento dos recursos, a Celpe promove a reciclagem de óleo mineral isolante dos transformadores e o rerrefino do óleo lubrificante da geração de energia da usina de Fernando de Noronha. No edifício-sede da empresa há aproveitamento da água da chuva nos jardins e em espelhos d'água.

*Mais informações em [www.celpe.com.br](http://www.celpe.com.br)*



#### COSERN

Entre as medidas de melhoria ambiental, a Cosern investiu R\$ 11 mil, em 2011, em atividades educativas como palestras sobre o consumo consciente da energia e uso seguro. Também distribuiu mudas de árvores a moradores de Natal, Mossoró e Currais Novos. Durante a Semana de Meio Ambiente de Natal, a concessionária promoveu o plantio de 300 mudas no Parque das Dunas.

Para reduzir o risco de ocorrência de acidentes provocados pelo contato de árvores com a rede elétrica, a Cosern executou 250 km de rede isolada multicomplexa de baixa tensão (BT). Todas as subestações também são automatizadas e equipadas com sensores de presença ou início de incêndio.

Outras ações que merecem destaque são o estudo pioneiro para substituição do óleo mineral utilizado como isolante em reguladores de tensão por óleo à base de soja e a instalação de postes 100% recicláveis, fabricados com fibra de vidro, na área litorânea de Pernambuco.

*Mais informações em [www.cosern.com.br](http://www.cosern.com.br)*

A Gerência Corporativa de Meio Ambiente busca mapear as atividades, identificar sinergias e compartilhar as melhores práticas entre todos os negócios do Grupo



Viveiro de mudas da PCH Sítio Grande, na Bahia. Mudas são utilizadas na recuperação de áreas de preservação permanente.



## GESTÃO AMBIENTAL NOS DEMAIS NEGÓCIOS



A geração de energia por meio das hidrelétricas, construídas em rios de grande vazão, é uma fonte renovável e mais limpa do que outras iniciativas, como as usinas térmicas. Por outro lado, esse tipo de geração de energia tem potencial de riscos tanto para a fauna e flora como para as populações locais. Entre eles, a perda da biodiversidade pela supressão de vegetação e a redução de *habitats* para a formação do reservatório.



Para mitigar esses impactos são realizados estudos detalhados antes da supressão da vegetação nativa e programas ambientais, todos eles com a anuência dos órgãos ambientais. Dentre eles está o Programa de Salvamento e Resgate de Germoplasma, que tem o objetivo de selecionar espécies da flora para produzir novas mudas em viveiros. Essas mudas são reinseridas no meio ambiente para recomposição de áreas degradadas e de Áreas de Proteção Permanente (APPs). Em relação à fauna, as ações se concentram no resgate e afugentamento da fauna, realizados por biólogos e veterinários. A fauna e a flora são monitoradas após a formação do reservatório para verificar possíveis alterações nas espécies decorrentes da implantação do empreendimento e propor medidas para restaurar o equilíbrio ambiental.

## OUTROS RECURSOS

### ÁGUA E ENERGIA

Periodicamente, são realizados monitoramentos limnológicos para avaliar e monitorar a qualidade da água dos reservatórios. Em relação à energia, os empreendimentos de geração hidrelétrica e térmica têm sua produção demandada pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS), que por sua vez opera para otimizar os recursos de geração disponíveis do Sistema Interligado Nacional (SIN). Nas Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs), que não são operadas pelo ONS, os projetos são elaborados de forma a permitir o melhor aproveitamento do potencial hidrelétrico.

### BIODIVERSIDADE

São considerados riscos de um projeto a alteração de comunidades da flora e fauna – terrestre e aquática –, em função das mudanças dos ecossistemas nas áreas dos empreendimentos de geração e transmissão. Levantamentos e monitoramentos são essenciais para identificar esses possíveis impactos.

### EMISSÕES DE GEE

As usinas térmicas realizam monitoramento dos gases emitidos para atender aos padrões da legislação ambiental. Sempre que necessário, são instalados filtros e lavadores de gases ou outro equipamento demandado.

## ADUBO ORGÂNICO



Uma problemática comum aos reservatórios das hidrelétricas pode ser uma opção para o reflorestamento e até para a agricultura local. Testes em uma das usinas da Rio PCH I apontaram a viabilidade do uso da macrófita como adubo orgânico no plantio de mudas para a recuperação da Área de Preservação Permanente (APP) do reservatório.

As macrófitas, espécies de plantas aquáticas que também se desenvolvem em lagos e lagoas, se formam, basicamente, devido à mudança na velocidade no curso das águas e à concentração de nutrientes. Os estudos de impacto ambiental passaram a levantar a possibilidade de proliferação da espécie no reservatório e determinar o monitoramento, a fim de evitar um desequilíbrio no ambiente.

As plantas, antes recolhidas e encaminhadas ao aterro sanitário, passaram a cumprir o papel de fertilizante natural. A ação teve início em 2011 e gerou economia de cerca de R\$ 20 mil com a compra de adubo químico. Também houve redução de custos com o transporte do adubo até a usina, evitando a emissão de gases do efeito estufa na atividade de transporte.



### RECUPERAÇÃO DE APPS

As usinas hidrelétricas do Grupo têm projetos de recomposição ambiental das Áreas de Preservação Permanente (APPs), por meio das técnicas de reflorestamento mais adequadas à região e utilizando as espécies do bioma local.

Os projetos de recuperação das áreas de entorno dos reservatórios são sempre compatíveis aos Zoneamentos e Usos Alternativos do Solo local, como o Plano de Uso e Ocupação do Entorno dos Reservatórios Artificiais (Pacuera), elaborado por especialistas sob a coordenação da equipe de meio ambiente da *holding*, de forma participativa com a população local e os órgãos ambientais.

## Estudos detalhados e programas ambientais reduzem o risco de perdas na biodiversidade

Nas PCHs Goiandira e Nova Aurora, ambas em Goiás, foram recuperados 33 hectares em 2011. No total, 37 mil mudas foram cultivadas no viveiro florestal da usina, criado à época da implantação do empreendimento, que servem para recuperar as APPs dos reservatórios.

No âmbito do Programa de Proteção das Margens e Recuperação de Áreas Degradadas, a Rio PCH I, localizada em municípios do Rio de Janeiro e do Espírito Santo, promoveu a recuperação de aproximadamente 30 hectares de APP do reservatório da PCH Pedra do Garrafão. Foram plantadas 38 mil mudas nativas. As áreas priorizadas para iniciar as atividades de recuperação foram aquelas identificadas como de maior grau de degradação e com maior potencial de sucesso no plantio, representando 10% da APP localizada no Parque da Pedra do Garrafão.

Na Bahia PCH I, 2 hectares foram recuperados em 2011, o que representa 15% da área total da APP. Já a PCH Pirapetinga, outra usina da Rio PCH I, vem trabalhando em 2012 para recuperar 100% de sua APP, totalizando cerca de 25 hectares.



## GESTÃO DE RESÍDUOS

Durante todas as fases dos empreendimentos, existe a preocupação em realizar uma gestão eficaz dos resíduos gerados. Na implantação das usinas, geralmente instaladas fora dos centros urbanos, há uma demanda logística para o transporte dos resíduos até organizações que trabalham com reciclagem ou a aterros sanitários legalizados.

Na fase de operação, as usinas não acumulam volume significativo de resíduos, apenas aqueles gerados no processo de manutenção, como sucatas, óleos das máquinas, lixo orgânico e efluentes sanitários. Todo o resíduo gerado pelo pessoal administrativo é segregado segundo a classificação da NBR 10004. Em todas as usinas, é prática a realização do programa de gerenciamento de resíduos sólidos na qual são classificados e segregados, visando à destinação final adequada.

Os resíduos não perigosos formados por material orgânicos são na maioria coletados pelo serviço de limpeza pública e destinados aos aterros dos municípios vizinhos aos empreendimentos. Já os resíduos com potencial para reciclagem (latas de alumínio, papel, papelão e plástico) são enviados a empre-

sas especializadas. Em relação aos resíduos perigosos (óleos, tintas, restos de tecidos contaminados etc.), eles são segregados em locais adequados até serem coletados por empresas especializadas.

Já os resíduos perigosos (lâmpadas fluorescentes, incandescentes e reatores) passam pela descaracterização nas próprias usinas. O processo é feito por uma empresa especializada, através de um sistema de trituração, filtragem e aspiração dos componentes das lâmpadas separando-os e possibilitando a reutilização dos seus resíduos.

Dentre as ações, destaca-se a Bahia PCH I, na qual os resíduos orgânicos são utilizados para compor a pilha de compostagem para produção de adubo a ser utilizado na plantação das mudas, no âmbito do Programa de Recuperação das Áreas Degradadas. O município onde a Bahia PCH I está inserida, em São Desidério, não possui aterro sanitário. O projeto para a sua construção está em licenciamento, e a usina fez uma parceria com a prefeitura na contratação de empresa para elaborar o projeto do aterro. A usina também doará o material de construção para a instalação do aterro.

## SANÇÕES



### ► GRI EN28

Em 2011 o Grupo recebeu 57 autuações ambientais, com as seguintes discussões: licença ambiental, questionamento de área de APP, coleta de espécimes da ictiofauna nativa sem autorização, inobservância da condicionante para emissão de licença, emissão de ruído e não recolhimento de resíduos de poda, no valor total de R\$ 4.925.233,32. As ocorrências envolvem as empresas Celpe, Coelba, Bahia PCH, Teles Pires e Energyworks. Foram apresentadas defesas administrativas.

# 4

# Gestão econômico-financeira

---

84 Resultados 2011





# Evolução consolidada

Com investimentos acumulados que ultrapassam R\$ 20 bilhões, o Grupo Neoenergia se consolida entre os maiores do setor elétrico brasileiro

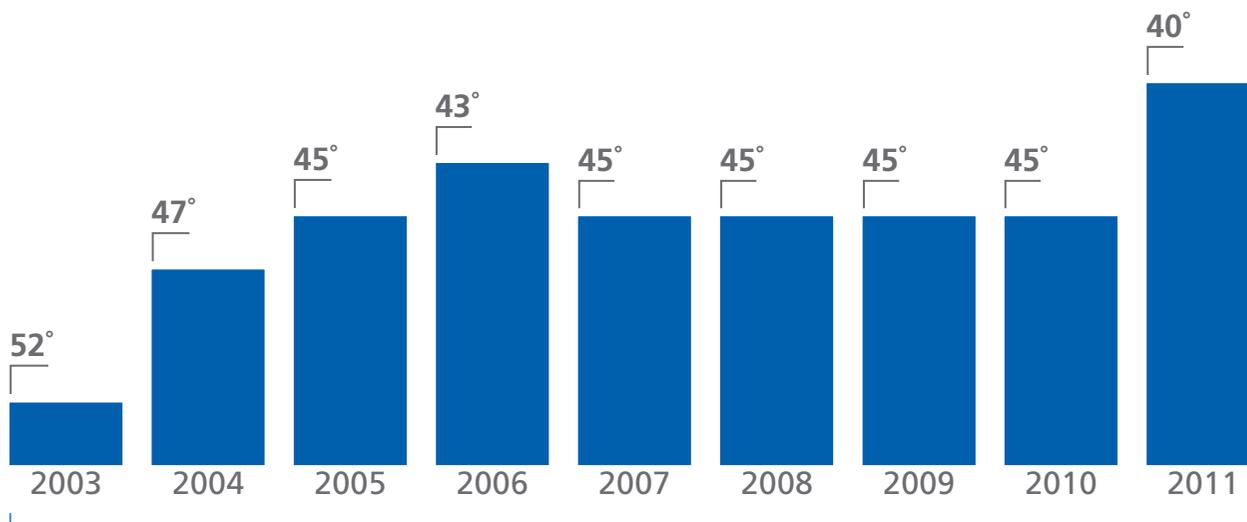
O Grupo Neoenergia obteve, em 2011, crescimento de 9,2% na Receita Operacional Bruta consolidada, alcançando o montante de R\$ 14.020 bilhões. Esse resultado foi motivado pelo crescimento da venda de energia nas distribuidoras, pelo incremento no volume de energia comercializada com o início da operação de novas unidades geradoras e pelo melhor desempenho das geradoras na operação.

No período, o Grupo também elevou em 9,1% sua receita operacional líquida, totalizando R\$ 9,77 bilhões, sendo 83,3% desse valor referentes à distribuição e 12% à geração.

Com esses resultados, a Neoenergia ficou na posição 40ª entre os 200 maiores grupos privados do país, segundo a publicação Valor Grandes Grupos, do jornal *Valor Econômico*. Essa posição concretiza sua visão estratégica que ambicionava alcançar tal expressividade no País.

Ser um dos 40 maiores grupos privados do Brasil, posição confirmada em 2011. O objetivo estava expresso na visão estratégica da Companhia

## EVOLUÇÃO – RANKING MAIORES GRUPOS



## DESTAQUES ECONÔMICOS – R\$ MILHÕES

	2010	2011	VAR.
Receita Operacional Líquida	8.958	9.771	9,1%
Resultado do Serviço (EBIT)	2.480	2.355	-5,1%
EBITDA <sup>1</sup>	2.975	2.894	-2,7%
Margem EBITDA (%)	33,2%	29,6%	-3,6 p.p
Lucro Líquido	1.778	1.552	-12,7%
Investimentos	1.655	2.107	27,3%

1. EBITDA = Lucro antes de impostos, juros, depreciação e amortização.

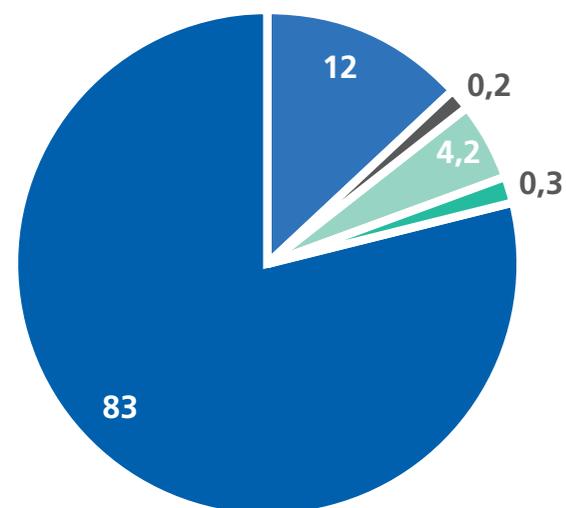
O EBITDA somou R\$ 2,89 bilhões no ano passado, uma redução de 2,7% em relação ao ano anterior, com margem EBITDA de 29,6% – decréscimo de 3,6 p.p.

O lucro líquido sofreu variação de -12,7%, passando de R\$ 1,77 bilhão, em 2010, para R\$ 1,55 bilhão, em 2011. O resultado foi motivado, principalmente, pelo menor resultado financeiro e pelo aumento da inadimplência e das Provisões para Créditos Liquidações Duvidosas, tendo sido esse aumento impactado pela Resolução Normativa Aneel nº 414/10, que impôs restrições nas ações de cobrança, e pela Lei nº 12.212/10, que alterou os critérios de enquadramento dos Consumidores da Classe Baixa Renda, beneficiados pela Tarifa Social.

## RECEITA LÍQUIDA (R\$ MILHÕES)



## CONTRIBUIÇÃO PARA RECEITA LÍQUIDA (%)





## INVESTIMENTOS

Em 2011, os investimentos feitos pela Neoenergia superaram os R\$ 2 bilhões, com avanço de 27,3% em relação a 2010. Do montante, 80% correspondem ao segmento de distribuição. Em geração foram aplicados R\$ 564,3 milhões, e os demais segmentos da companhia, como transmissão e outros serviços, receberam cerca de R\$ 24 milhões.

Esses investimentos foram destinados à geração e à ampliação da rede de distribuição de energia elétrica, necessária para atender à demanda dos 9,4 milhões de clientes. Em 2011, a energia distribuída chegou a 31.517 GWh, número que vem crescendo ao longo dos anos. Um dos destaques dessa demanda de clientes foi o Programa Luz para Todos, dos governos Federal e Estadual. Em 2011, as distribuidoras do Grupo Neoenergia executaram 40 mil novas ligações, e receberam R\$ 152 milhões de subvenção do Governo para aplicação nesse Programa.

Para melhorar a qualidade dos serviços, a Coelba investiu R\$ 1.046,6 milhões, valor 7,2% maior em relação a 2010. Além de recursos próprios, os investimentos vieram de fontes como subvenções e captações financeiras. O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), o Banco do Nordeste do Brasil (BNB) e a Financiadora de Estudos e Projetos (Finep) liberaram financiamentos de R\$ 319,6 milhões, R\$ 243,5 milhões e R\$ 7,0 milhões, respectivamente, referentes aos investimentos realizados em 2010 e 2011. Como benefício para aplicar em investimentos, a distribuidora conta também com o Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento da Infraestrutura (Reidi), que contempla, especialmente, ligações de novos clientes, renovação e expansão da rede de distribuição, além de renovação de subestações e de linhas de distribuição de alta tensão, automação e telecomunicação. Em 2011, foram obtidos R\$ 49,7 milhões por meio desse benefício.

A Celpe investiu R\$ 330,6 milhões em geração, distribuição, distribuição associada à transmissão, comercialização e administração. A aplicação de recursos foi 44,2% maior em relação a 2010. A Celpe também utiliza financiamentos de longo prazo com bancos e agências de fomento. Em 2011, a empresa captou R\$ 158,8 milhões nessa modalidade, sendo R\$ 16,4 milhões da Finep, para custear despesas do seu programa de inovação, e R\$ 142,4 milhões do BNDES, para expansão e melhoria do sistema de distribuição de energia elétrica. A Celpe utilizou ainda o incentivo fiscal da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (Sudene), com redução de 75% do imposto de renda, no valor de R\$ 41 milhões.

Já na Cosern, foram investidos R\$ 141,7 milhões, em 2011, destinados à melhoria dos padrões de qualidade operacional e ao fornecimento de energia elétrica e construção e ampliação de subestações. A companhia captou R\$ 83 milhões junto a instituições de fomento governamentais. Do montante, R\$ 77,7 milhões, via BNDES, destinados a investimentos em projetos nas áreas de operação e distribuição, e R\$ 5 milhões, via Finep, voltados ao programa de inovação. Além disso, R\$ 1 milhão foi referente à subvenção da Eletrobras.

► GRI EC1

## DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO<sup>1</sup>

	2010	2011
A – Receitas	12.755.638	13.730.314
B - Insumos adquiridos de terceiros	(5.441.983)	(6.084.098)
C - Valor adicionado bruto (A-B)	7.313.655	7.646.216
D - Depreciação, amortização e recuperação de ativos	(576.055)	(697.356)
E - Valor adicionado líquido (C - D)	6.737.600	6.948.860
F - Valor adicionado recebido em transferência	850.963	921.057
G - Valor adicionado a distribuir	7.588.563	7.869.917

## DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO

	2010	2011
Colaboradores	376.185	415.146
Governo	4.359.944	4.588.226
Remuneração do capital de terceiros	787.842	1.021.448
Acionistas	2.064.592	1.845.097

1. Demonstração do valor adicionado consolidado do Grupo Neoenergia.



GRI EU 8 ◀

## PROGRAMAS DE P&D

Acreditando que a inovação caminha lado a lado com a sustentabilidade, o Grupo Neoenergia, por meio de suas distribuidoras, vem ampliando o investimento em programas de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D). Em 2011, o valor total investido em estudos e projetos foi de R\$ 24 milhões, 18,7% superior ao ano anterior.

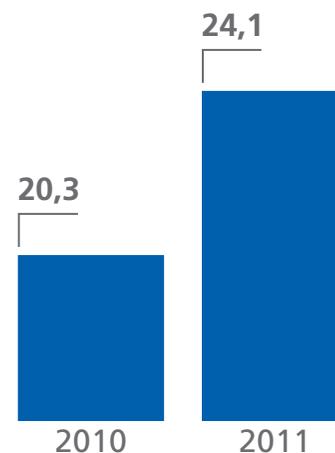
Esses recursos foram aplicados em iniciativas que envolvem parcerias com instituições e empresas para supervisão; controle; qualidade e confiabilidade; planejamento e operação; fontes alternativas e renováveis de geração de energia elétrica; medição, faturamento e combate às perdas comerciais; tecnologias inteligentes de transmissão; transmissão de dados via rede elétrica; e materiais e componentes.

Na Coelba, os investimentos chegaram a R\$ 6,4 milhões, em parceria com instituições de pesquisa e empresas locais ou de outros estados. Outros R\$ 11 milhões foram aplicados em projetos relacionados ao Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico e ao Ministério de Minas e Energia. A Celpe investiu, para esse fim, R\$ 4,4 milhões, dobrando o valor aplicado em relação ao ano anterior. A maior parte dos investimentos foi destinada a projetos de Qualidade e Confiabilidade (46,99%) e Supervisão, Controle e Proteção do sistema (18,56%).

A Cosern também registrou uma ampliação significativa no volume investido em P&D, chegando a R\$ 2,8 milhões – cinco vezes mais em relação a 2010. Projetos de meio ambiente (36,85%) e novos materiais e componentes (36,35%) receberam os maiores recursos. Apesar do avanço, a Cosern ficou abaixo da meta estipulada, que era a de aplicar R\$ 3,6 milhões em P&D.

Leia mais sobre o desempenho econômico-financeiro da Neoenergia no site [www.neoenergia.com/ri](http://www.neoenergia.com/ri)

## INVESTIMENTO EM P&D (R\$ MILHÃO)



# Informações técnicas

Publicação retrata avanços e oportunidades de melhoria do Grupo em um processo de aprendizados e evolução contínua

GRI 3.1 ◀ **Às vésperas de completar 15 anos, a Neoenergia publica seu primeiro relatório de sustentabilidade seguindo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), nível C de aplicação. Resultado de um processo de aprofundamento da discussão do tema em toda a empresa, nos diversos segmentos em que atua, o relatório destaca os principais fatos do período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011.**

GRI 3.5, 3.6, 3.7 ◀

Responsáveis por 83% do negócio da Neoenergia, as três distribuidoras do Grupo – Coelba, Celpe e Cosern – publicam seus relatórios individuais, no padrão GRI há pelo menos cinco anos. Ao passar a publicar também um relatório que consolida as práticas dessas três empresas, o Grupo Neoenergia quer não só apresentar as evoluções de sua gestão para a sustentabilidade, mas também integrar o que é realizado e disseminar boas práticas.

A empresa entende o processo de relato como um aprendizado e evolução contínua. Nessa primeira publicação, buscou informações dos relatórios das distribuidoras e agregou novas informações respectivas à holding e aos demais segmentos de negócios: geração, transmissão e comercialização. Para os indicadores GRI, entretanto, as informações se referem apenas às distribuidoras. Quando o dado engloba mais unidades, isso é informado em notas explicativas em conjunto com o indicador. A apuração contou com entrevistas com gestores de diversas áreas, entre elas governança, gestão de riscos, gestão de pessoas, atendimento aos clientes, relacionamento com fornecedores, comunicação institucional, gestão do meio ambiente e de eficiência energética, entre outras.

Por se tratar do primeiro relatório do Grupo, não há reformulação de informações anteriores.

Para mais informações sobre os assuntos publicados nesse relatório, envie e-mail para [neoenergia@neoenergia.com](mailto:neoenergia@neoenergia.com).

▶ GRI 3.10

▶ GRI 3.4

# Indicadores GRI

Conheça a relação completa de indicadores reportados na tabela das próximas páginas

## NÍVEL DE APLICAÇÃO

O Relatório de Sustentabilidade GRI da Neoenergia atende aos requisitos para o nível C de aplicação GRI, de acordo com os parâmetros ressaltados na tabela a seguir:

		C	C+	B	B+	A	A+
CONTEÚDO DO RELATÓRIO	<b>Perfil da G3</b>	Responder aos itens: 1.1; 2.1 – 2.10; 3.1 – 3.8; 3.10 – 3.12; 4.1 – 4.4; 4.14 – 4.15		Todos os indicadores de perfil e governança: 1.1 – 4.17		Todos os indicadores de perfil e governança: 1.1 – 4.17	
	<b>Forma de gestão da G3</b>	Não exigido		Informações sobre a forma de gestão para cada aspecto de indicador		Forma de gestão divulgada para cada aspecto de indicador	
	<b>Indicadores de desempenho da G3.1 &amp; indicadores de desempenho do suplemento setorial</b>	Mínimo de 10 indicadores de desempenho (essenciais ou adicionais), incluindo, ao menos, um de cada dimensão: econômica, ambiental e social.  Se houver disponibilidade, podem ser reportados indicadores setoriais, contanto que 7 não sejam setoriais	Com Verificação Externa	Mínimo de 20 indicadores de desempenho (essenciais ou adicionais), incluindo, ao menos, um de cada dimensão.  Se houver disponibilidade, podem ser reportados indicadores setoriais, contanto que 14 não sejam setoriais	Com Verificação Externa	Reporte obrigatório dos indicadores setoriais após um ano do lançamento da versão final do suplemento	Com Verificação Externa

## INFORMAÇÕES DE PERFIL

### ESTRATÉGIA E ANÁLISE

Item	Descrição	Página/Resposta
1.1	Mensagem do presidente	4

### PERFIL ORGANIZACIONAL

Item	Descrição	Página/Resposta
2.1	Nome da organização	9
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	9
2.3	Estrutura operacional da organização	9
2.4	Localização da sede da organização	9
2.5	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	9
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	21
2.7	Mercados atendidos	9
2.8	Porte da organização	9
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	9
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	42

### PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO

Item	Descrição	Página/Resposta
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	89
3.2	Data do relatório anterior mais recente	Não houve. Esse é o primeiro relatório com diretrizes GRI.
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	A partir desta publicação deverá ser anual.
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo	89
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	89
3.6	Limite do relatório	89
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	89
3.8	Base para a elaboração do relatório	89
3.10	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	89
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	90-93

### GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO

Item	Descrição	Página/Resposta
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do mais alto órgão de governança	21-23
4.2	Presidência do mais alto órgão de governança	22
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	22
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	24
4.5	Relação entre a remuneração e o desempenho da organização (incluindo social e ambiental)	24
4.6	Processos para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	25
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes	3 e 25
4.9	Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais	22
4.12	Cartas, princípios e outras iniciativas desenvolvidas externamente	16
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	17
4.15	Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar	17

## INDICADORES DE DESEMPENHO

### DESEMPENHO ECONÔMICO

Item	Descrição	Página/Resposta
<b>Desempenho econômico</b>		
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	86
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	86

### DESEMPENHO AMBIENTAL

Item	Descrição	Página/Resposta
<b>Energia</b>		
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	39-43
<b>Conformidade</b>		
EN28	Valor de multas e número total de sanções resultantes de não conformidade com leis	81

### DESEMPENHO SOCIAL – PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

Item	Descrição	Página/Resposta
<b>Emprego</b>		
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	47
<b>Saúde e segurança no trabalho</b>		
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por gênero	49

### DESEMPENHO SOCIAL – RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO

Item	Descrição	Página/Resposta
<b>Rotulagem de produtos e serviços</b>		
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas	56-59

### INDICADORES SETORIAIS – ENERGIA

Item	Descrição	Página/Resposta
EU1	Capacidade instalada por fonte e regime regulatório	56
EU2	Saída da rede por fonte e regime regulatório	56
EU3	Número de clientes residenciais, industriais e comerciais	56
EU4	Extensão das linhas de transmissão e distribuição por voltagem	56
EU8	Programas de pesquisa e desenvolvimento	87
EU28	Frequência de interrupção de energia	35
EU29	Duração média da interrupção de energia	35

**COORDENAÇÃO GERAL:** Gerência de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade Neoenergia • **E-mail para contato:** neoenergia@neoenergia.com • **REDAÇÃO E EDIÇÃO:** Report Sustentabilidade • **REVISÃO:** Assertiva Produções Editoriais  
**PROJETO GRÁFICO, DIAGRAMAÇÃO E PRODUÇÃO GRÁFICA:** Report Sustentabilidade • **FOTOS:** André Cyriaco, Dario Zaris e Enio Tavares • **Família tipográfica:** Frutiger, Adrian Frutiger, 1975.

*“Agradecemos a todos os Colaboradores do Grupo Neoenergia que participaram de alguma forma da elaboração deste relatório.”*

