



I. Principais Indicadores

Dados Gerais	2007	2008	2009	Varição 2009/2008
Número de clientes – (EU2)	973.845	1.014.329	1.074.228	5,9%
Número de colaboradores	731	737	733	-0,5%
Número de clientes por colaborador	1.332	1.376	1.466	6,5%
Vendas por colaborador (MWh)	4,6	5,2	5,6	7,7%
Número de subestações	55	56	56	0,0%
Potência instalada – MVA	980	1.001	1.032	3,1%
Linhas de distribuição – km (EU3)	38.065	39.722	41.628	4,8%
Linhas de subtransmissão – km (EU3)	2.001	2.002	2.048	2,3%
DEC – duração média em horas (EU28)	13,04	13,73	14,20	3,4%
FEC – frequência média em número de interrupções (EU27)	9,25	8,22	7,89	-4,0%
TMA – tempo médio de atendimento em minutos	123	142	153	7,7%

Dados Econômico-Financeiros	2007	2008	2009	Varição 2009/2008
Receita Operacional Bruta (R\$ mil)	1.091.753	1.165.257	1.265.696	8,6%
Receita Operacional Líquida (R\$ mil)	749.818	796.266	855.089	7,4%
EBITDA (R\$ mil)	297.812	262.604	250.875	-4,5%
Resultado do Serviço – EBITDA (R\$ mil)	258.720	227.235	217.504	-4,3%
Resultado Financeiro (R\$ mil) – Exceto JSCP	(12.798)	20.171	14.165	-29,8%
Lucro Líquido (R\$ mil)	169.114	212.344	197.165	-7,1%
Ativo Total (R\$ mil)	1.301.559	1.330.081	1.502.844	13,0%
Investimentos (R\$ mil)	88.788	123.336	131.403	6,5%
Dívida Bruta (R\$ mil)	420.777	423.798	413.961	-2,3%
Dívida Líquida (R\$ mil)*	346.735	364.858	296.825	-18,6%
Patrimônio Líquido (R\$ mil)	513.013	551.633	585.391	6,1%

Indicadores Econômico-Financeiros

Margem EBITDA	39,7%	33,0%	29,3%	-3,6 p.p.
Margem EBITDA	34,5%	28,5%	25,4%	-3,1 p.p.
Margem Líquida	22,6%	26,7%	23,1%	-3,6 p.p.
Cobertura de Juros (EBITDA/Resultado Financeiro)	23,3	-13,02	-17,71	-36,0%
- Em vezes				
Dívida Líquida/EBITDA**	1,16	1,39	1,18	-14,8%
Índice de Endividamento Líquido	40,3%	39,8%	33,6%	-6,1 p.p.

Ações

Valor Patrimonial de Ação (R\$ lote de mil ações)	3.052	3.282	3.483	6,1%
Lucro (Prejuízo) Líquido por Ação (R\$)	1,01	1,26	1,17	-7,1%
Distribuição de Dividendos e JSCP (R\$ milhões)	169	174	163	-6,2%

* Dívida líquida de disponibilidades, aplicações financeiras e títulos e valores mobiliários.

** EBITDA 12 meses.

p.p – Pontos Percentuais.

II. Mensagem do Presidente

A Cosern realizou em 2009 um leque considerável de investimentos, mantendo índices de qualidade técnica em patamares de excelência, sendo grande parte dos recursos destinada ao benefício da sociedade. Os resultados alcançados são fruto do esforço e do envolvimento coletivo de todos os parceiros da Empresa, principalmente de seus colaboradores.

A crise financeira não interrompeu a sequência de crescimento da receita bruta desde a privatização, que ficou em R\$ 1,26 bilhão em 2009, 8,6% superior em relação a 2008. O Lucro Líquido foi de R\$ 197,1 milhões e o EBITDA foi de R\$ 250,8 milhões em 2009.

Os indicadores operacionais evidenciam o empenho e a energia empreendida na realização de sua missão de ser uma empresa de referência na distribuição de energia, provendo a luz e energia para contribuir com o desenvolvimento do Estado do Rio Grande do Norte.

Em 2009, a Cosern efetuou a ligação de 59,9 mil novos clientes, registrando cerca de 1,07 milhões de clientes ativos, um crescimento de 5,9% em comparação a 2008. Houve também aumento da quantidade de energia vendida, chegando a 4.150 GWh, um crescimento de 1,7% em relação a 2008.

O mercado de distribuição de energia da Empresa registrou o montante de 4.150 GWh, um aumento de 1,7% em relação ao ano de 2008. O índice de perdas foi de 10,4% em relação à energia injetada (carga própria mais mercado livre), considerada uma ótima redução em relação à marca de 10,8%, obtida em 2008.

Pautada nos princípios da qualidade e da gestão com sustentabilidade para uma sociedade mais inclusiva, em 2009, a Empresa aplicou R\$ 131,4 milhões na melhoria dos padrões de qualidade operacional e na capacidade de fornecimento da energia elétrica aos clientes, implantou o SAP/CCS, sistema de gestão de negócios que incorpora as melhores práticas operacionais para gestão dos processos comerciais; e destinou à universalização da energia elétrica R\$ 33,7 milhões por meio do Programa Luz para Todos, que permitiram a ligação de mais de 10 mil unidades consumidoras no ano de 2009.

No âmbito da responsabilidade socioambiental, o ano de 2009 foi marco de um importante avanço com a criação da Assessoria de Desenvolvimento Sustentável na Neoenergia.

Nesse sentido, ratificando os compromissos assumidos com o Pacto Global das Nações Unidas e com as Metas do Milênio, desde 2007, a Empresa dissemina internamente a Política de Responsabilidade Social e de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia e o programa Energia para Crescer de Responsabilidade Social, apoiando projetos sociais sustentáveis com foco na educação, energia elétrica, cultura e meio ambiente.

Através do programa Energia para Crescer a Cosern busca um diálogo permanente e de qualidade com seus públicos de relacionamento, visando agregar valor ao negócio e contribuir para uma sociedade mais justa.

Com esse propósito, a Cosern mantém o incentivo a projetos sociais voltados a educação e a inclusão social, e destina recursos para projetos culturais, como forma de contribuir para a democratização do acesso à cultura. O investimento contínuo em responsabilidade social e na promoção da divulgação dos valores histórico-culturais nordestinos conferem à COSERN uma posição de destaque como uma das maiores patrocinadoras culturais do Estado. Os investimentos sociais da Cosern somaram R\$ 2,4 milhões no ano de 2009.

Comprovando seu compromisso com a ética e com as práticas socialmente responsáveis, a Cosern publicou seu primeiro Comunicado de Progresso (COP), um relato das práticas de gestão em relação aos princípios do Pacto Global das Nações Unidas (ONU), ao qual aderiu desde 2007.

Alinhada a esses princípios e à Política de Responsabilidade Social e de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia, a Cosern deu continuidade às parcerias com instituições de destaque no cenário nacional e local, mantendo-se engajada na defesa dos direitos da criança e do adolescente, e em movimentos nacionais ligados à responsabilidade empresarial, como o Pacto Nacional pela Integridade e Contra a Corrupção, por meio do Instituto Ethos.

Nas questões ambientais, em relação à gestão de resíduos, destaca-se a implantação do programa Logisverde, que visa ao reaproveitamento da madeira das bobinas dos condutores adquiridos pela Empresa. Durante o ano, 7% das bobinas foram reutilizadas, índice que deverá chegar a 20% ao longo de 2010. A Empresa também obteve o licenciamento ambiental para a construção das Subestações Passagem de Areia e Barrocas.

O investimento de R\$ 4,2 milhões no Programa de Eficiência Energética possibilitou com o Projeto Energia Social reduzir desperdícios e estimular o uso racional de energia, conscientizando e envolvendo comunidades de baixa renda da capital e do interior do Estado. Além disso, o Projeto Energia Verde foi implantado com o propósito de compensar as emissões de CO₂ na atmosfera por meio da restauração da Mata Atlântica ao incentivar a troca de eletrodomésticos velhos por novos, mais eficientes e com Selo Procel.

O reconhecimento pelo seu desempenho, não apenas em sua área de negócios, como também em sua atuação como uma empresa socialmente responsável, está refletido nos prêmios conferidos à Cosern em 2009. Todos esses resultados demonstram a confiança de nossos acionistas e o empenho da administração, colaboradores e parceiros em geral na busca constante pela eficiência e qualidade, com ética e responsabilidade socioambiental, sempre buscando o desenvolvimento do Estado do Rio Grande do Norte e do Brasil.

José Roberto Bezerra de Medeiros
Diretor-Presidente

III. Sobre este Relatório

A Cosern apresenta seu Relatório de Sustentabilidade 2009, modelo que desde 2006 utiliza as orientações do Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental da Aneel.

O relatório é desenvolvido com a participação de um grupo de trabalho de colaboradores de todas as superintendências da Empresa. Eles são responsáveis pelo acompanhamento e gestão dos indicadores econômicos, sociais e ambientais.

A gestão da Responsabilidade Social e a coordenação do Relatório de Sustentabilidade da Cosern é feita pelo Departamento de Comunicação Institucional e Desenvolvimento Sustentável, ligado à Presidência da Empresa e vinculado à Assessoria de Sustentabilidade da Neoenergia, criada em 2009, com o propósito de desenvolver estratégias e ações de sustentabilidade alinhadas para todas as empresas da *holding*. A Assessoria também é responsável pela uniformização dos relatórios das empresas.

Durante todo o ano de 2009, a Cosern esteve atenta aos fatos importantes que envolveram as operações da Empresa e seus diversos públicos de relacionamento. Desta forma, pôde obter subsídios para definir temas relevantes ocorridos no período coberto pelo relatório. Este é um processo que precisa ser mais bem estruturado, entretanto, já dispõe de algumas ferramentas de consulta como as pesquisas de satisfação realizadas em conjunto com o órgão regulador Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e a Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee). Entre os atributos avaliados, estão a satisfação dos clientes e os desempenhos econômico-financeiro, operacional e socioambiental.

O presente relatório é autodeclarado nível C, segundo as Diretrizes para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade da GRI – versão G3. Somente as informações contábeis foram verificadas por auditoria externa.

O Relatório de Sustentabilidade da Cosern também segue reconhecidas iniciativas globais como os Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio – propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU) –, e o Pacto Global – dez princípios ligados a Direitos Humanos, do Trabalho, do Meio Ambiente e Anticorrupção.

O último relatório da Empresa, denominado Relatório Socioambiental 2008, foi enviado em junho para seus stakeholders. Todos os documentos produzidos ficam disponíveis aos públicos de relacionamento através da homepage www.cosern.com.br/energiaparacrescer/balancosocial.

IV. Sumário

I Principais Indicadores	2
II Mensagem do Presidente	3
III Sobre este Relatório	5
1 Dimensão Geral	9
1.2 Perfil	10
1.2.1 Setor Elétrico	11
1.2.2 Grupo Neoenergia	12
1.2.3 A Empresa	13
1.2.3.1 Histórico	14
1.2.3.2 Reconhecimentos	15
2 Gestão e Governança Corporativa	17
2.1 Organização e Gestão	18
2.1.1 Direcionadores Empresariais	19
2.1.1.1 Missão, Visão e Valores	19
2.1.1.2 Compromissos com Iniciativas Externas	19
2.1.1.3 Políticas	20
2.1.2 Gestão da Conduta Ética	21
2.1.2.1 Código de Ética	21
2.1.2.2 Disseminação	22
2.1.3 Planejamento Estratégico	22
2.1.3.1 Gestão por Processos	23
2.1.3.2 Sistema de Liderança	24
2.1.4 Gestão de Riscos	24
2.2 Governança Corporativa	26
2.2.1 Conselho de Administração	26
2.2.2 Conselho Fiscal	26
2.2.3 Comitês de Assessoramento ao Conselho	26
2.2.4 Diretoria	27
2.2.5 Auditoria Interna	27
2.2.6 Auditoria Externa	27
2.2.7 Comitês de Assessoramento à Diretoria	27
2.3 Gestão com Foco na Sustentabilidade	29
2.3.1 Responsabilidade com Públicos de Relacionamento	30
2.3.1.1 Canais de Comunicação e Relacionamento	30
2.3.1.2 Liderança e Influência Social	33
2.4 Relação com Investidores	33

2.5 Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade	34
2.5.1 Dados Técnicos	34
2.5.2 Produtividade	34
2.5.3 Qualidade	34
3 Desempenho de Mercado	35
3.1 Conjuntura Econômica	36
3.2 Ambiente Regulatório	36
3.2.1 Revisão e Reajuste Tarifário	37
3.3 Participação Cosern no Mercado de Energia Elétrica	38
3.3.1 Evolução do Mercado de Distribuição de Energia	38
3.3.2 Compra de Energia	38
3.3.3 Comportamento do Mercado Cativo – Vendas de Energia	38
3.3.4 Evolução do Número de Clientes	39
3.3.5 Perdas	40
3.4 Desempenho Econômico-financeiro	40
3.4.1 Receita da Distribuição de Energia Elétrica	40
3.4.2 Inadimplência	41
3.4.2.1 Arrecadação	41
3.4.3 Ebitda	41
3.4.4 Lucro Líquido	42
3.4.5 Distribuição do Valor Adicionado – DVA	43
3.4.6 Investimentos	43
3.4.6.1 Expansão de Rede	44
3.4.6.2 Modernização	45
3.4.7 Endividamento	45
3.4.8 Indicadores de Desempenho	46
4. Desempenho Social e Setorial	46
4.1 Indicadores Sociais Internos	48
4.1.1 Comunicação Interna	48
4.1.2 Público Interno	49
4.1.2.1 Perfil	49
4.1.2.2 Clima Organizacional	49
4.1.2.3 Recrutamento, Comportamento Frente a Demissões e Respeito à Diversidade	50
4.1.2.4 Remuneração e Participação nos Resultados (PLR)	51
4.1.2.5 Capacitação e Desenvolvimento	53
4.1.2.6 Saúde, Bem-estar e Segurança Ocupacional	55
4.1.2.7 Trabalhadores Terceirizados	56
4.1.2.8 Relação com Sindicatos	56

4.2 Indicadores Sociais Externos	56
4.2.1 Clientes e Consumidores	58
4.2.1.1 Satisfação do Consumidor	59
4.2.1.2 Qualidade dos Serviços Prestados	60
4.2.1.3 Segurança no Uso Final	61
4.2.2 Fornecedores	62
4.2.3 Comunidade	63
4.2.3.1 Baixa Renda	69
4.2.4 Acionistas	70
4.3 Indicadores do Setor Elétrico	71
4.3.1 Universalização	71
4.3.2 Programa de Eficiência Energética (PEE)	71
4.3.2.1 Residencial	72
4.3.3 Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico (P&D)	73
5. Desempenho Ambiental	75
5.1 Gestão Ambiental	76
5.2 Iniciativas para Reduzir o Impacto de suas Operações	77
5.2.1 Expansão do Sistema Elétrico	78
5.2.2 Materiais e Resíduos	78
5.2.3 Energia	79
5.2.4 Água	79
5.2.5 Emissões	79
5.3 Educação e Conscientização Ambiental	80
6 Anexos	81
6.1 Índice Remissivo GRI	82
6.2 Balanço Social Modelo Ibase em conjunto com a NBCT-15	88
6.3 Indicadores Quantitativos	92
6.3.1 Indicadores Operacionais e de Produtividade	92
6.3.2 Indicadores Econômico-Financeiros	93
6.3.3 Indicadores Sociais Internos	95
6.3.4 Indicadores Sociais Externos	97
6.3.5 Indicadores do Setor Elétrico	100
6.3.6 Indicadores Ambientais	102
6.4 Informações Corporativas	105
6.4.1 Conselhos	105
6.4.2 Diretoria-Executiva e Superintendências	105
6.4.3 Endereços: físico e eletrônico	106
6.4.4 Área a ser contatada para esclarecimentos adicionais	107
6.5 Créditos	107

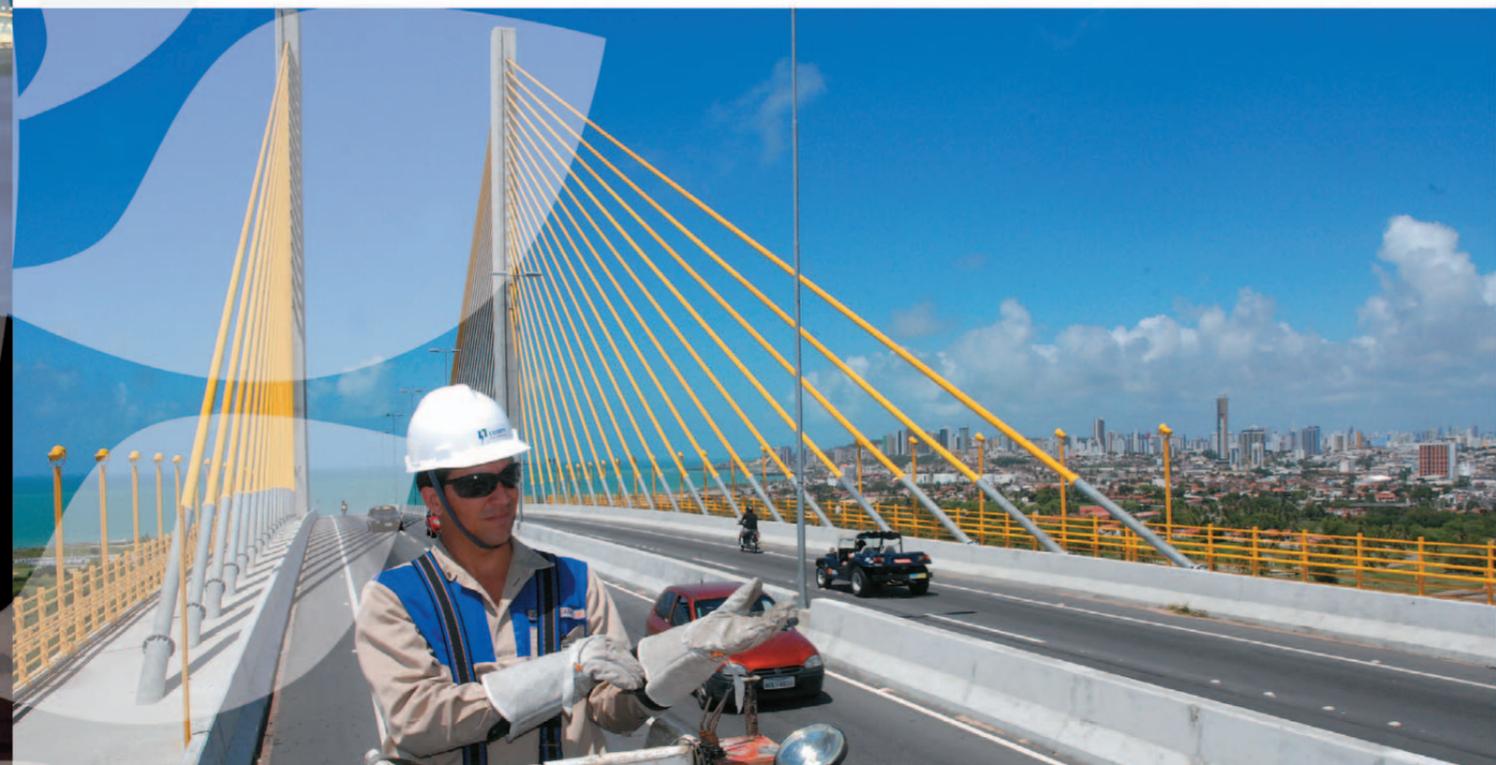
1.2. Perfil

A Companhia Energética do Rio Grande do Norte (Coser), concessionária de distribuição de energia elétrica, é uma das empresas controladas pela *holding* Neoenergia S.A., maior grupo privado de energia do Norte e Nordeste e terceira maior *holding* do País. O setor é regulamentado e fiscalizado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

A natureza jurídica da empresa é definida por uma sociedade de ações de capital aberto, listada na Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa). O capital social, de R\$ 179,78 milhões, é representado por ações ordinárias (ON), ações preferenciais (PNA) e ações preferenciais (PNB). Desse total, 84,4% pertencem ao grupo Neoenergia e 15,6% a acionistas minoritários (Iberener, com 7,01%; Uptick Participações S.A., com 5,82%; Previ, com 1,54% e demais acionistas com 1,18% de participação).

Empresa de capital aberto, a Cosern presta um serviço público essencial, isto é, a distribuição de energia elétrica para o Rio Grande do Norte, atendendo 1,07 milhão de clientes em 167 municípios que, juntos, representam uma população de mais de 3 milhões de pessoas. É um mercado consumidor de 3,8 milhões de MW/hora.

O edifício-sede da Cosern está localizado na Rua Mermoz, 150, Baldo – Natal – RN – CEP 59025-250. O mercado é atendido por uma estrutura composta por um centro de operações, 64 agências, 56 subestações, 41.628 quilômetros de rede (linhas de distribuição), 2.048 quilômetros de linhas de transmissão, 73 transformadores de força e 37.698 transformadores de distribuição, totalizando uma potência instalada de 1.032 MVA. Tudo isso operado por 733 colaboradores. Desde 1997,



quando foi privatizada, a Cosern investe em pesquisas e estudos para projetar, construir e explorar os sistemas de produção, transmissão, transformação, distribuição e comercialização de energia elétrica, além da utilização de fontes alternativas de energia.

A Cosern não possui concorrentes diretos em sua área de concessão. Por outro lado, nos casos de migração de consumidores industriais para o mercado livre e quando o cliente é autorizado a produzir energia elétrica para uso próprio (autoprodutores), pode ser configurada a concorrência. Entretanto, a Cosern não perde completamente esses clientes, uma vez que os mesmos utilizam os serviços de transporte de energia elétrica e o sistema elétrico para garantir a continuidade do fornecimento.

Ciente de sua função social, a Empresa desenvolve ações de responsabilidade socioambiental, focadas em eficiência energética, pesquisa e desenvolvimento, preservação do meio ambiente e educação. Em 2009, a área recebeu um importante impulso com a criação da Assessoria de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia com o objetivo de consolidar o Programa de Responsabilidade Social, fortalecer o tema dentro do Grupo, alinhar as estratégias e programas da Cosern e demais empresas da *holding*.

Seguindo as diretrizes e os objetivos estratégicos do Grupo Neoenergia, a Cosern tem compromisso com a transparência, qualidade da gestão e preço justo para o consumidor. Adota uma estratégia voltada para a eficiência operacional, gestão financeira, satisfação do consumidor e desenvolvimento dos profissionais, buscando a rentabilidade de forma segura e sustentável.

A relevância econômica da Empresa em relação ao Estado do Rio Grande do Norte pode ser representada pelo montante de R\$ 235,6 milhões destinado à arrecadação de ICMS, valor que representa aproximadamente 15% do total arrecadado em todo o Estado.

1.2.1. Setor Elétrico

O atual modelo do setor elétrico tem seus aspectos técnicos e tarifários regulamentados pela Aneel por meio das Leis nº 10.847 e nº 10.848, de 15 de março de 2004, e pelo Decreto nº 5.163, de

30 de julho de 2004. As normas buscam o equilíbrio entre a atratividade do investidor, o bem-estar da sociedade e o respeito ao meio ambiente.

Os três principais objetivos do marco regulatório são a garantia de segurança do suprimento de energia elétrica, a promoção da modicidade tarifária e a promoção da inserção social no Setor Elétrico Brasileiro, principalmente por meio dos programas de universalização. O exercício do Poder Concedente é do Ministério de Minas e Energia (MME) e a ampliação da autonomia do Operador Nacional do Sistema (ONS).

O modelo conta ainda com três instituições: a Empresa de Pesquisa Energética (EPE), responsável pelo planejamento do setor elétrico em longo prazo; o Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico (CMSE), com a função de avaliar permanentemente a segurança do suprimento de energia elétrica; e a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), que organiza o mercado de energia elétrica no Sistema Interligado.

1.2.2. Grupo Neoenergia

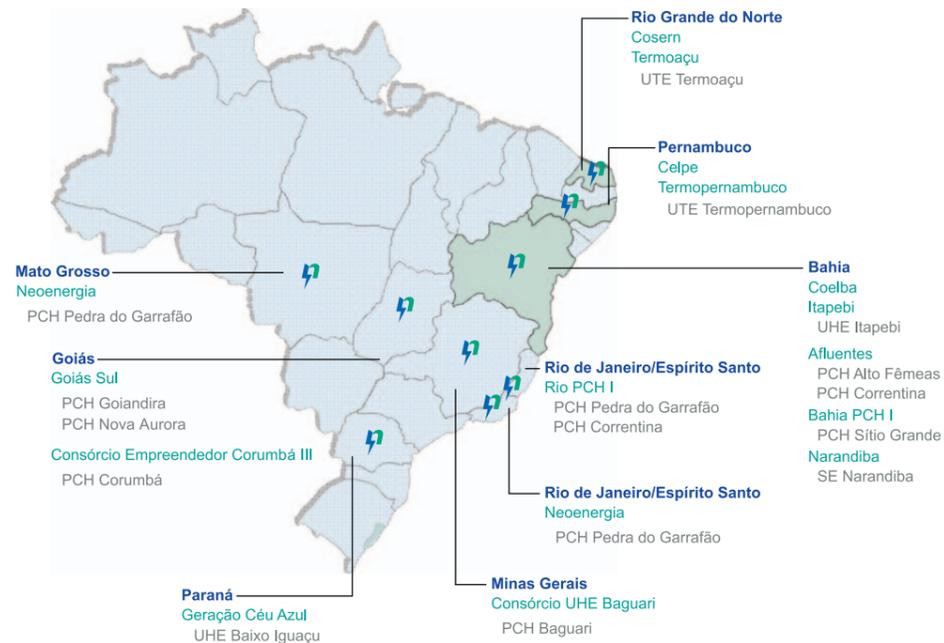
O Grupo Neoenergia é o terceiro maior investidor privado do setor elétrico brasileiro, com investimentos acumulados no Brasil de R\$ 16,7 bilhões desde a sua constituição em 1997. O Grupo atua em toda a cadeia de produção de energia elétrica – geração, transmissão, comercialização e distribuição – sendo formado por 20 empresas, localizadas em oito estados do País, que empregam diretamente 5.100 colaboradores e outros 16.310 prestadores de serviços.

No mercado de distribuição, é o maior do Brasil em número de clientes, com concessões nos Estados da Bahia, Pernambuco e Rio Grande do Norte, onde são atendidas 8,7 milhões de unidades consumidoras através das empresas Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia (Coelba), Companhia Energética de Pernambuco (Celpe) e Companhia Energética do Rio Grande do Norte (Cosern). Na geração, possui capacidade instalada de 1.259 megawatts (MW) e está construindo mais cinco usinas, que ampliarão essa marca em mais 815 MW.

Em 2009, o Grupo Neoenergia obteve uma Receita Operacional Bruta de R\$ 10,4 bilhões, encerrando o exercício com lucro de R\$ 1,59 bilhão. O fornecimento de energia elétrica das distribuidoras em 2009 totalizou 28.281 gigawatts (GW), representando um aumento de mercado de 3,6% em relação ao ano anterior.

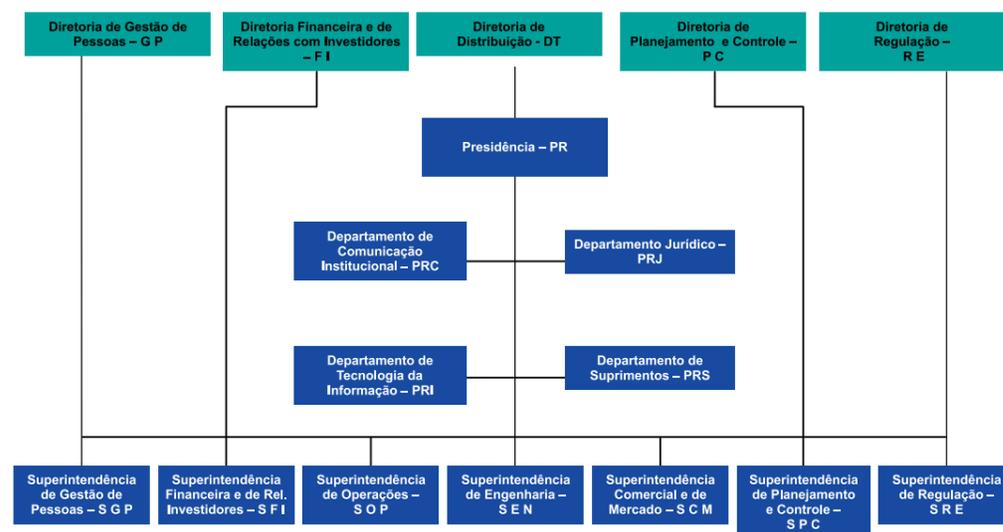
Os investimentos do Grupo no mesmo período somaram R\$ 1,74 bilhão, dos quais R\$ 1,2 bilhão em distribuição e R\$ 540 milhões em geração. As distribuidoras Coelba, Celpe e Cosern realizam o maior programa de investimentos em eletrificação rural do Programa *Luz Para Todos*, do Governo Federal. Juntas, foram responsáveis pela ligação de 84.206 novas unidades consumidoras em 2009, somando um total de 520,6 mil novas ligações em todo o Programa, lançado em 2003. Através desses números, o Grupo consolida seu compromisso com a universalização da energia elétrica na sua área de concessão e contribui com o desenvolvimento social e econômico do País.





1.2.3. A Empresa

A Cosern está organizada em sete superintendências e quatro gerências ligadas diretamente à Presidência. Algumas destas superintendências também estão ligadas a Diretorias-Executivas do Grupo Neoenergia. Veja a seguir o organograma:



1.2.3.1. Histórico

Desde o momento em que foi criada, em dezembro de 1961, a Companhia Energética do Rio Grande do Norte (Cosern) já exercia o papel de principal empresa concessionária de energia elétrica do Estado.

A Empresa nasceu em um período em que o Brasil passava por um *boom* desenvolvimentista e a geração e fornecimento de eletricidade eram fatores determinantes para o desenvolvimento econômico. A importância da Cosern cresceu com a incorporação dos ativos da Companhia Força e Luz Nordeste do Brasil (CFLNB) no Estado e, em 1972, ao assumir a concessão da Companhia de Melhoramentos Mossoró S.A. (COMENSA).

O ciclo estatal da Empresa chega ao fim com sua privatização em dezembro de 1997, quando foi adquirida majoritariamente pelo grupo Neoenergia S.A. Única distribuidora do Rio Grande do Norte, a Empresa investiu R\$ 908,80 milhões no Estado até 2009 e atende 100% da população urbana e 99,1% da rural.

Em 2008, a Empresa superou 1 milhão de clientes atendidos em sua área de concessão e completou 2009 com uma base de 1,074 milhão de consumidores.

1.2.3.2. Reconhecimentos

Prêmio Eletricidade Moderna – Pelo sexto ano consecutivo, a Cosern conquistou o *Prêmio Eletricidade Moderna* como a Melhor Distribuidora da Região Nordeste. O resultado foi divulgado na edição de setembro de 2009 da revista *Eletricidade Moderna*, que apontou ainda a Empresa como a 4ª melhor distribuidora de todo o País.

Prêmio PROCEL – Pela segunda vez a Cosern foi contemplada com o *Prêmio Nacional de Conservação e Uso Racional de Energia*, concedido anualmente pelo Ministério de Minas e Energia com o objetivo de mostrar para a sociedade a importância e a viabilidade econômica de ações de combate ao desperdício de energia. A premiação é fruto do *Programa de Eficiência Energética*, desenvolvido desde 1998 pela Empresa e que, apenas em 2009, recebeu R\$ 2,2 milhões de investimentos.

Prêmio Abradee 2009 – A Cosern obteve vários destaques neste prêmio. Conquistou a 2ª colocação na Categoria Gestão Econômico-Financeira dentre as 29 empresas que compõem o segmento das distribuidoras com mais de 500 mil consumidores, e também alcançou a 3ª colocação na categoria de Melhor Distribuidora de Energia Elétrica do Nordeste, dentre as nove empresas da região.

Medalha da Liga Norte-Rio-Grandense Contra o Câncer – A Cosern recebeu em julho de 2009 a Medalha da Ordem do Mérito, concedida pela Liga Norte-Rio-Grandense Contra o Câncer, em reconhecimento às iniciativas de apoio adotadas pela Empresa em benefício da Instituição.

Comenda Fé e Alegria do Brasil – A Cosern foi a primeira empresa do País a receber, em agosto de 2009, a condecoração Fé e Alegria do Mérito Social, outorgada pela Fundação Fé e Alegria do Brasil, instituição filantrópica que realiza trabalhos em defesa dos direitos de crianças e adolescentes com atuação no País e na América Latina. Entre as ações realizadas pela Empresa nesta iniciativa, está a doação de 30 microcomputadores; reforma nas instalações físicas dos laboratórios de informática dos Centros de Desenvolvimento Comunitários (CEDECs) de Felipe Camarão e do Loteamento Boa Esperança, em Natal; doação de obras literárias para o acervo das bibliotecas; além de palestras educativas sobre o uso racional de energia elétrica.

Comenda do Bem – Durante a 4ª edição do espetáculo Diga Sim ao Bem, em novembro de 2009, a Cosern recebeu a condecoração como reconhecimento ao apoio financeiro que ofereceu para a construção da Casa do Bem e pelo incentivo para a edição do Livro *Letras e Imagens do Bem*.

Prêmio Empresa Cidadã – Concedido pelo *Jornal Potiguar Notícias*, exaltando a importância da Empresa no crescimento e no desenvolvimento do município de Parnamirim (RN).

Título de “Empresa Amiga da Criança e do Adolescente com Câncer” – Deferido pela Casa Durval Paiva de Apoio à Criança com Câncer, como reconhecimento pelo apoio da Empresa à entidade na veiculação de campanha de alerta sobre a necessidade do diagnóstico precoce de câncer nas contas de energia elétrica, além da arrecadação, entre os funcionários, de notas fiscais que beneficiam a entidade por meio da campanha Cidadão Nota Dez.



A Cosern segue as práticas definidas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa em relação aos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Esses princípios, os valores empresariais e as práticas de gestão do Grupo Neoenergia asseguram aos acionistas e demais públicos de relacionamento um planejamento de negócios bem estruturado e permitem o monitoramento do desempenho da Empresa.

Como parte do segmento de distribuição do Grupo Neoenergia, a Cosern participa da unificação dos processos e obtém ganhos de escala por meio do alinhamento de estratégias entre as empresas controladas. Isso ocorre por meio do modelo de gestão matricial, em que os diretores-executivos e o presidente da *holding* participam, respectivamente, das Diretorias e do Conselho de Administração das empresas controladas.

2.1. Organização e Gestão

A Empresa adota a gestão por processos em todas as suas atividades finais e de suporte com o objetivo de garantir a qualidade da distribuição de energia elétrica e atender às exigências regulamentares e às necessidades dos clientes. Todos os seus processos são mapeados e gerenciados por diretrizes, práticas e padrões de trabalho.

As empresas do Grupo Neoenergia adotam a sustentabilidade em seu Planejamento Estratégico, definindo estratégias, processos de gestão e objetivos corporativos. As ações socioambientais são implementadas por meio de um programa estruturado, com envolvimento de todas as áreas, sendo coordenado pelo Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável de cada empresa, subordinado à Assessoria de Sustentabilidade da *holding*.

A Cosern promove a melhoria de seu desempenho nas dimensões econômica, social e ambiental e busca consolidar a reputação de uma gestão moderna e competente, capaz de gerar resultados relevantes em todas estas dimensões.

A Empresa considera legítimos os interesses de seus diversos públicos e interlocutores, adota mecanismos de diálogo que busquem expressar seus princípios e valores e articula redes de parceiros em torno da criação de valor socioambiental.

2.1.1. Direcionadores Empresariais

Os valores e princípios, assim como as diretrizes estratégicas da Neoenergia, orientam todos os colaboradores a exercer suas atividades de forma ética, transparente e com foco nos resultados. A missão, visão e valores, principais direcionadores vigentes desde 2005, encontram-se em fase de reavaliação, processo que contará com o apoio da Assessoria de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia.

2.1.1.1. Missão, Visão e Valores

Missão

Ser uma Empresa de referência na distribuição de energia.

Ser a luz e a energia do Estado do Rio Grande do Norte, contribuindo para o seu desenvolvimento.

Visão

Universalizar o fornecimento de energia com qualidade até 2011.

Valores

Foco em resultado

Espírito de equipe

Conhecimento e comunicação

Iniciativa e proatividade

2.1.1.2. Compromissos com Iniciativas Externas

Pacto Global

A construção de uma sociedade mais inclusiva e sustentável é compromisso da Política de Responsabilidade Social do Grupo Neoenergia e compõe os princípios de Governança Corporativa do Grupo. Isso levou a Cosern a formalizar, em 2007, em carta em conjunto com as demais empresas do Grupo, sua adesão aos princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU).

Como parte de seu compromisso, a Cosern enviou em 2009 o 1º Relatório de Progresso à ONU. O documento expressa a posição assumida através de diversas práticas de gestão que, incorporadas ao cotidiano do empreendimento, convergem, sobretudo, para o desenvolvimento social.

Metas do Milênio

Essa iniciativa inclui também a adoção pública dos Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), também promovidos pela ONU, como norteadores de sua gestão. Os ODM buscam garantir índices mínimos de desenvolvimento sustentável global.

Participação em Entidades de Responsabilidade Social

Os resultados conquistados pela Cosern também dependem do engajamento e da parceria da Empresa com entidades que atuam na promoção de ações de Responsabilidade Social, participando direta ou indiretamente em projetos sociais que contribuem para melhorar a qualidade do ensino, erradicar o trabalho infantil, promover a inclusão social e incentivar a geração de emprego e renda.

A Empresa está engajada na defesa dos direitos da criança e do adolescente por meio de parcerias com a Fundação Abrinq, e em movimentos nacionais ligados à responsabilidade empresarial, como o Pacto Nacional pela Integridade e Contra a Corrupção, por meio do Instituto Ethos.

Participação em Associações dos Setores Empresarial e Elétrico

Acreditando que o diálogo com diversas associações e organismos nacionais e internacionais contribui para o crescimento do setor e dos negócios, com foco sempre no interesse de todas as partes e com avanços no campo do conhecimento, a Empresa mantém relação com importantes associações e organismos que difundem conceitos e regulamentam as atividades do setor empresarial e de energia elétrica, dentre as quais se destacam:

- Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica – ABRADEE;
- Associação Brasileira dos Contadores das Empresas do Setor de Energia Elétrica – ABRAACONEE;
- Comitê Brasileiro da CIER – BRACIER;
- Operador Nacional do Sistema Elétrico – ONS;
- Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte – FIERN;
- Instituto Ethos de Responsabilidade Social;
- Fundação Abrinq – pelos Direitos da Criança e do Adolescente;
- Instituto Ayrton Senna.

2.1.1.3. Políticas

A Companhia segue as Políticas de Gestão que orientam a força de trabalho na execução de suas atividades e são avaliadas anualmente quanto à sua pertinência. Desde 2002, as auditorias dos Sistemas de Gestão avaliam o grau de assimilação dos valores, princípios e políticas. As Empresas Prestadoras de Serviço (EPS) passam por avaliação que verifica se a empresa está atuando alinhada às diretrizes organizacionais estabelecidas no contrato.

As políticas da Empresa são as seguintes:

Segurança da Informação – Destaca a importância da informação como patrimônio do Grupo e conscientiza os colaboradores sobre o cuidado com as informações, desde a criação até o armazenamento, a divulgação e o descarte. Os empregados do Grupo são orientados a conhecer os normativos relacionados ao tema. A Política é corporativa para as demais empresas do Grupo.

Saúde e Segurança – A Cosern cumpre a legislação sobre Segurança e Saúde Ocupacional e as Normas Regulamentadoras (NRs) e mantém processos para controle de riscos, prevenção de

acidentes, melhoria contínua das condições de trabalho e preservação do meio ambiente. Garante a seus colaboradores e prestadores de serviços o direito de interromper suas tarefas sempre que são constatadas evidências de riscos graves e iminentes para a sua saúde e segurança pessoal ou de terceiros.

Política da Qualidade – Os princípios de qualidade da Cosern exigem o cumprimento da legislação, das normas e dos regulamentos pertinentes, a melhoria contínua do desempenho empresarial, o incentivo à comunicação com as partes interessadas, a promoção da satisfação dos clientes e a garantia de segurança, saúde ocupacional e preservação do meio ambiente.

Meio Ambiente – A Empresa cumpre a legislação, as normas e os regulamentos ambientais e inclui variantes ambientais em seu planejamento empresarial. Incentiva ainda projetos de pesquisa e inovações tecnológicas que resultem no uso eficiente dos recursos naturais.

Responsabilidade Social e de Sustentabilidade – As ações de Responsabilidade Social da Cosern seguem as diretrizes do Grupo Neoenergia, e têm como foco disseminar internamente o conceito de *sustentabilidade*, a Política de Responsabilidade Social do Grupo e o programa *Energia para Crescer* de Responsabilidade Social.

2.1.2. Gestão da Conduta Ética

O Código de Ética da Cosern estabelece o comportamento dos colaboradores nas relações com colegas de trabalho, clientes, acionistas, fornecedores, prestadores de serviço, mercado, entes públicos e órgãos reguladores. Ele foi aprovado pelo Conselho de Administração e revisado pelo Comitê de Ética da Neoenergia, que promoveu o alinhamento de documentos entre as empresas do Grupo.

2.1.2.1. Código de Ética

Com o objetivo de ser uma referência para a conduta profissional e pessoal de todos os seus colaboradores, o código tem seu cumprimento garantido por meio do Comitê de Ética da Empresa, que realiza reuniões periódicas para discutir as ocorrências. O Comitê é responsável por zelar para que as estratégias relacionadas ao Código de Ética sejam cumpridas, bem como recomendar ações para divulgação e internalização dos preceitos éticos e morais que o regem, preservando o sigilo sobre todas as informações recebidas.

As empresas do grupo disponibilizam para os colaboradores um canal de comunicação para denúncias de violações ao Código e sugestões de melhoria por meio de endereço eletrônico (etica@cosern.com.br) e espaço específico na Intranet chamado Fale com o Comitê de Ética, com preservação da identidade.

O Código de Ética do Grupo Neoenergia se baseia em valores e princípios que sustentam o alcance da missão e visão da Cosern. Lançado em novembro de 2006, é distribuído a todos os colaboradores.

Elaborado em consonância às exigências da Lei Sarbanes-Oxley, o código está disponível ao público na *homepage* da Empresa (www.cosern.com.br), na Central de *Downloads* do item “Relação com investidores.”

2.1.2.2. Disseminação

A disseminação das diretrizes organizacionais dos valores e princípios da Companhia ocorreu por meio de um amplo processo de divulgação e reflexão do Código de Ética, em palestras feitas para a força de trabalho em todo o Estado, por meio da intranet e cartazes. Além de apresentado no *Programa de Ambientação do Novo Empregado*, o Código de Ética é abordado com frequência nas reuniões trimestrais realizadas em todos os Postos de Atendimento do Estado, divulgado no jornal interno *Cosern Hoje* e nos painéis internos.

Ao ingressar na Empresa, o colaborador recebe um treinamento específico sobre o tema em um evento intitulado *Programa de Integração ao Novo Empregado*. O documento é divulgado também para os grandes clientes, para o Conselho de Consumidores e para os empregados das prestadoras de serviços, e está disponível na *homepage* da Empresa (www.cosern.com.br). Pelo teleatendimento gratuito e o correio eletrônico institucional (faleconosco@cosern.com.br), a sociedade pode registrar denúncias, reclamações e sugestões, além de recorrer à Agência Reguladora de Serviços Públicos do Rio Grande do Norte (Arsep).

2.1.3. Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico da Cosern, alinhado com as empresas do Grupo Neoenergia, leva em consideração aspectos socioambientais, definindo estratégias, processos de gestão e objetivos corporativos que se desdobram em objetivos, metas e planos de ações de cada área específica e consolidam essa prática como elemento da identidade e da cultura organizacional.

A análise do macroambiente e estudos de mercado são feitos anualmente para a formulação do Planejamento Estratégico e do Orçamento Empresarial. A Cosern acompanha constantemente as mudanças regulatórias do setor, analisando as informações para compatibilizar as normas estabelecidas com suas atividades. Também é utilizado neste processo a Metodologia de *Benchmarking* e Referencial Comparativo.

Por meio deste processo, são definidos investimentos gerais, compra de energia, despesas operacionais e faturamento por segmento de mercado, cujos estudos de previsão são realizados por ferramentas informatizadas.

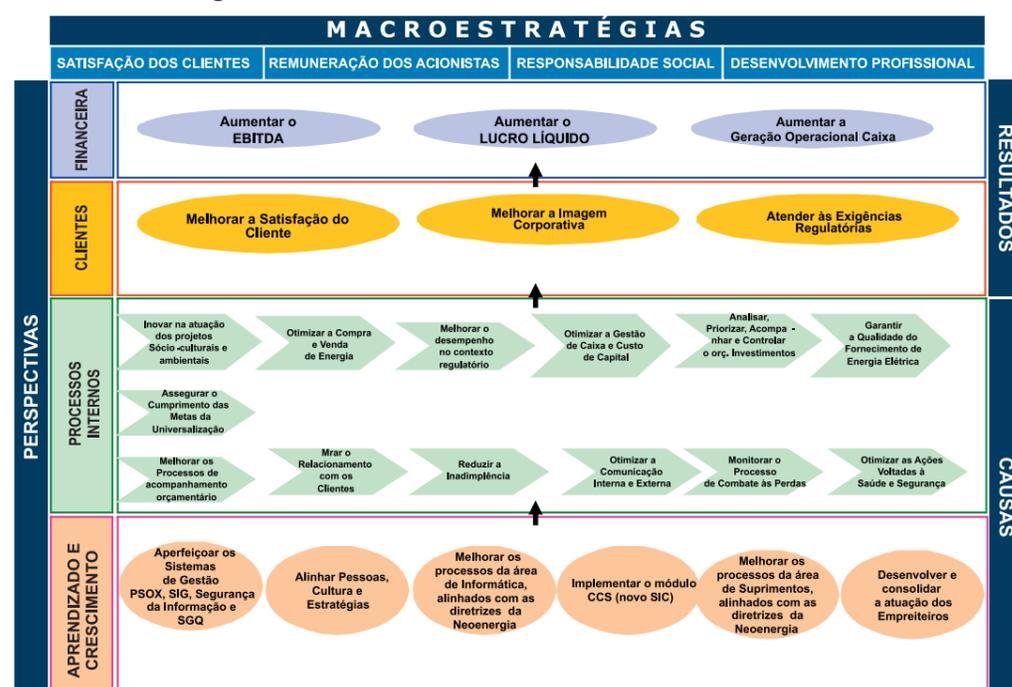
Os pontos fortes da Cosern e as oportunidades de melhoria de aspectos em macroambiente e mercado são identificados e analisados através do método de Análise SWOT (Pontos Fortes e Fracos, Ameaças e Oportunidades). Os planos de ação e as metas são informados aos fornecedores visando à parceria para o cumprimento das estratégias, como, por exemplo, a redução do índice de perdas.

Ao longo do ano, a Empresa acompanha o cenário macroeconômico e a evolução de seus indicadores, possibilitando mudanças estratégicas em caso de necessidade. A análise é feita por especialistas da Cosern, com o auxílio de consultoria externa, que identifica e analisa as variáveis econômicas, demográficas e sociais no âmbito estadual e nacional que têm impacto no negócio da Empresa, considerando aspectos regulatórios e ambientais.

O ambiente interno é analisado utilizando os Critérios de Excelência da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ); e o desempenho da Empresa, de forma a identificar os pontos fortes e oportunidades de melhoria, através da análise SWOT. Neste processo, são envolvidos a alta direção, os departamentos da organização e os colaboradores.

Entre os desafios estratégicos para os próximos anos estão a Satisfação dos Clientes, o equilíbrio econômico-financeiro que permita a Remuneração dos Acionistas, a Responsabilidade Social e o Desenvolvimento Profissional.

Para gerir tais desafios, o Plano Estratégico é utilizado como forma de alinhar os objetivos às mudanças no ambiente externo, focando nas perspectivas Financeira, Clientes, Processos Internos e Aprendizado e Crescimento e utilizando-se o método do *Balanced Scorecard* (BSC). A seguir, o Mapa de Macroestratégias:



2.1.3.1. Gestão por Processos

A Cosern adota a gestão por processos, onde todos são mapeados e gerenciados por diretrizes, práticas e padrões de trabalho. A base dos processos principais é formada pelos clientes, pelo mercado, pela rede elétrica e pelos serviços prestados.

As operações realizadas pela Cosern se classificam em três grupos: os processos principais do negócio, relacionados ao desempenho e à capacidade da rede elétrica e relacionamento com os clientes; os processos de apoio, que dão sustentabilidade à atividade-fim; e o processo estratégico, que visa a prevenir a Cosern da exposição a riscos.

Processos principais do negócio: operação, gerenciamento das incidências e manutenção do sistema; prestação de serviços a terceiros; atendimento aos clientes; gerenciamento das

reclamações; administração do faturamento e arrecadação; realização de novas ligações; gerenciamento da compra, da utilização e da conexão do sistema elétrico; gerenciamento das perdas de receitas; planejamento, ampliação e melhoria da rede elétrica e geração de energia.

Processos de apoio: realização da gestão estratégica; provisão, desenvolvimento e manutenção de pessoas; prestação de serviços de infraestrutura; gerenciamento da tecnologia da informação; administração contábil e tributária; gerenciamento de recursos econômico-financeiros e gerenciamento de tarifas e riscos regulatórios.

A padronização e o contínuo aperfeiçoamento das atividades da Empresa são realizados por meio de reuniões de melhores práticas entre as distribuidoras do grupo.

2.1.3.2. Sistema de Liderança

O atual Sistema de Liderança foi estabelecido ao longo dos últimos 07 anos, a partir da privatização da Cosern, que ocorreu em dez/1997; tendo como base as pesquisas internas de Clima Organizacional, que se realizam desde 2002, tiveram definição as cinco competências de liderança: gestor de negócios e resultados, gestor de pessoas, negociador, educador, comunicador.

Cabe à Alta Direção exercer o papel de difusão dos objetivos estratégicos permanentes, dos princípios éticos e das políticas que são direcionadas à alta performance da organização.

O Sistema de Liderança da Cosern incentiva o desenvolvimento de uma cultura proativa e ágil, envolvendo todos os colaboradores da empresa na concretização de estratégias.

As estratégias e os objetivos empresariais são acompanhados por metodologias como o sistema de Acompanhamento de Objetivos criado em 1998, que registra mensalmente os indicadores relacionados às estratégias, e que monitora, mensura e avalia o controle de desempenho, propondo melhorias. É usado também o módulo do sistema SAP/R3, que integra o sistema, melhorando o desempenho no acompanhamento das estratégias.

A empresa participa também, ao lado das demais distribuidoras do Grupo Neoenergia, do Projeto SAP/CCS, desenvolvido para estabelecer novos patamares de produtividade, superar desafios e conquistar novas oportunidades no setor de energia para as três distribuidoras.

2.1.4. Gestão de Riscos

Parte integrante das políticas de governança corporativa da Cosern, o Gerenciamento de Risco é feito em todos os níveis da organização, especialmente de forma preventiva. A empresa possui uma Unidade de Controles Internos que é responsável pelo controle e mitigação dos riscos e pela elaboração de planos de prevenção de risco. Abrange as áreas financeira, operacional, de mercado, tecnológica, de segurança da informação e legal.

Além disso, a Empresa tem seus controles internos adequados conforme a seção 404 da Lei Sarbanes-Oxley (SOX), cujas regras são adotadas por organizações mundiais, com o objetivo de analisar e mitigar riscos do negócio e evitar a ocorrência de fraudes.

Anualmente é realizada a revisão, em conjunto com as áreas responsáveis pelos processos, das matrizes de riscos e controles exigidos pela Lei Sarbanes-Oxley. Executa-se também o teste dos controles chaves identificados e, quando detectado alguma não-conformidade, são elaborados Planos de Ação para sua correção.

A Unidade de Controles Internos implantou a ferramenta SAP GRC – Governance, Risk and Compliance – que permite a gestão dos perfis de acesso e utilização ao Sistema SAP R3. Esta ferramenta possibilita analisar se os perfis de acessos estão em conformidade com os requisitos da SOX, principalmente em relação à concessão de transações críticas e acessos considerando as regras de segregação de funções em consonância com as melhores práticas do mercado.

O monitoramento do Risco Financeiro é feito de forma constante, por meio de instrumentos de análises avançadas, acompanhamento do *rating* de crédito das instituições financeiras, das políticas de aplicação financeira, das disponibilidades e estratégias de *hedge* dos ativos da Organização, entre outros.

Para efetuar um gerenciamento adequado do Risco Operacional, há na empresa um elevado grau de automatização e normatização dos processos, seguindo padrões ISO 9001:2000 e ISO 14001. Auditorias internas e externas efetuadas regularmente fornecem os planos de ação, que são controlados por uma ferramenta informatizada para cada não-conformidade identificada.

Os Riscos de Mercado são acompanhados mensalmente por meio dos indicadores de clientes e consumo de energia. Através da curva de consumo, a empresa detecta variações fora do padrão e aciona a área competente para a verificação das causas. Em caso de fraude, seja do consumidor ou de terceiros, a empresa comunica ao cliente, tomando as providências legais, o que pode incluir o corte do fornecimento.

Para minimizar possíveis Riscos Regulatórios, a equipe da Superintendência de Regulação (SRE) da Cosern desenvolve estudos e atua sistematicamente em fóruns setoriais, como os da ANEEL, ABRADDEE e Arsep, objetivando influenciar positivamente a regulação do setor.

O Risco Tecnológico é gerenciado pela área de Pesquisa e Desenvolvimento e Eficientização Energética, que elabora trabalhos de investigação sobre novas tecnologias no setor, aplicando-as sempre que forem capazes de promover a otimização dos processos envolvidos.

O monitoramento do Risco de Segurança da Informação é assegurado com os investimentos permanentes em *softwares* e *hardwares* que oferecem a melhor proteção das suas informações e treinamento de todos os seus colaboradores e prestadores de serviços.

Os riscos legais e materiais são controlados por planos de manutenção e pelas políticas de seguros, aplicados aos seus ativos principais. Programas de prevenção executados pelo Departamento de Saúde e Segurança, com metas de desempenho pontuadas como objetivo corporativo, controlam os riscos de acidentes pessoais.

2.2. Governança Corporativa

A estrutura de Governança é formada pelo Conselho de Administração, Conselho Fiscal e três comitês estratégicos: Auditoria, Financeiro e Remuneração.

2.2.1. Conselho de Administração

O Conselho de Administração é composto por oito membros, sendo sete deles representantes dos acionistas controladores e um deles representante dos empregados, cujos mandatos são de dois anos. Não há membros independentes, todos são representantes da Previ, Iberdrola e do BB Banco de Investimento S.A. Cabe ao Conselho determinar a política geral dos negócios da companhia e supervisionar sua administração, eleger os membros da Diretoria Executiva e aprovar orçamentos anuais e de investimentos.

2.2.2. Conselho Fiscal

Fiscaliza a gestão dos negócios de forma independente com atuação individual dos conselheiros. É composto por quatro membros com mandato de um ano, sendo três representantes dos acionistas controladores e um representante de acionistas minoritários.

2.2.3. Comitês de Assessoramento ao Conselho

O Comitê de Auditoria fiscaliza e verifica o processo de auditoria interna; supervisiona, zela e avalia o grau de cumprimento das ações e propõe ao Conselho de Administração os planos de organização da área; coordena os trabalhos dos auditores externos; revisa informações econômico-financeiras que serão publicadas; avalia as demonstrações contábeis e os pareceres dos auditores externos e fiscaliza as práticas de boa Governança Corporativa.

O Comitê Financeiro tem como atribuições avaliar o processo de seleção de fornecedores de serviços financeiros para contratos acima de R\$ 1,5 milhão por meio da emissão de pareceres; examinar questões financeiras que necessitem de estudo ou detalhamento adicional de seu impacto e estudos; analisar propostas requeridas pelo Conselho de Administração e estabelecer parâmetros a serem adotados no orçamento e na programação financeira anual da Companhia.



Já o Comitê de Remuneração se reúne ordinariamente a cada três meses e tem como funções avaliar o desempenho de toda a Diretoria e propor o nível de remuneração dos principais executivos, diretores, estatutários e superintendentes; subsidiar o Conselho de Administração na Política de Remuneração dos empregados, inclusive em participação nos lucros; propor políticas e estratégias gerais de recursos humanos; e planejar e recomendar ações estratégicas para sucessão dos membros da Diretoria-executiva e dos superintendentes.

Os três conselhos têm caráter permanente, informativo e consultivo. Cada um é formado por três conselheiros e respectivos suplentes. Sem funções executivas, eles têm o objetivo de garantir as boas práticas de Governança Corporativa.

2.2.4. Diretoria

A Diretoria-executiva é responsável pela aplicação das diretrizes formuladas pelo Conselho de Administração e atribuições existentes no Estatuto Social. É formada por José Roberto B. de Medeiros (Diretor-Presidente), Lady Batista de Moraes (Diretora de Gestão de Pessoas e Administração), Paulo Roberto Dutra (Diretor de Planejamento e Controle), Solange Maria Pinto Ribeiro (Diretora de Regulação e Tarifas) e Erik da Costa Breyer (Diretor Financeiro e de Relações com Investidores).

2.2.5. Auditoria Interna

A auditoria interna é uma atividade de avaliação independente e objetiva, que busca agregar valor e melhorar as operações da Companhia, por meio de um enfoque sistemático e disciplinado, possibilitando a melhoria da eficácia dos processos de gestão de riscos, controles internos e governança corporativa. Os trabalhos são realizados através da Unidade de Auditoria, ligada à Presidência da empresa, e as recomendações são acompanhadas pela Unidade de Controles Internos.

2.2.6. Auditoria Externa

A Empresa contratou a Ernst & Young Auditores Independentes, em abril de 2009, para realizar a auditoria de suas demonstrações contábeis, bem como a revisão de informativos contábeis, por um período de dois anos. Como forma de preservação da independência da auditoria externa, desde esse momento a contratada não prestou serviços não-relacionados à auditoria independente que superassem 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

2.2.7. Comitês de Assessoramento à Diretoria

O acompanhamento das atividades realizadas pelos diversos setores da Cosern é avaliado por meio de comitês.

O Comitê do Sistema Integrado de Gestão (SIG) é formado por representantes dos departamentos e superintendências e promove reuniões anuais, ou quando necessário, para elaborar a proposta do Planejamento Estratégico e o Relatório de Gestão e discutir assuntos sobre qualidade da gestão e do meio ambiente.

O Comitê de Qualidade é formado por executivos e representantes para acompanhar, analisar, criticar e controlar as ações voltadas para a implantação e manutenção do Sistema e Gestão da Qualidade (SGQ) nas áreas que fazem parte do seu escopo.

O Comitê de Saúde e Segurança é formado por representantes das superintendências e do sindicato. Participa do planejamento, do controle e da gestão da prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.

Formado pelas diretorias de Planejamento e Controle, de Distribuição e pelas superintendências de TI e Planejamento e Controle, o Comitê Executivo Sarbanes-Oxley (SOX) tem como objetivo acompanhar, avaliar e definir as ações de adequação à Lei Sarbanes-Oxley.

O Comitê de Ética, composto de representantes da Presidência e das superintendências, zela pelo cumprimento do código de ética e dissemina seus princípios entre os colaboradores.

Através de dois colaboradores do Departamento de Comunicação Institucional e Desenvolvimento Sustentável (PRC) a Cosern se faz representar nas reuniões mensais do Comitê de Responsabilidade Social da Neoenergia, com o objetivo de discutir o andamento das ações de responsabilidade socioambiental do Programa Energia para Crescer e para definir estratégias, acompanhar as ações e alinhar as práticas existentes nas empresas do Grupo.

O Comitê de Sucessão identifica colaboradores com potencial para assumir cargos de liderança. É formado por superintendentes, gerentes e gestores e se reúne bimestralmente ou quando necessário.

O presidente e os superintendentes participam semanalmente das Reuniões de Diretoria, em que são avaliados os resultados empresariais, o alinhamento das estratégias e definidas as medidas corretivas.

A empresa também forma Grupos de Trabalho, constituídos por executivos e colaboradores, com objetivos específicos mediante demanda advinda de tomada de decisão, que se reúnem quando necessário.



2.3. Gestão com foco na Sustentabilidade

Como empresa do Grupo Neoenergia, a Cosern tem a Responsabilidade Social como uma de suas macroestratégias. Os processos internos procuram sempre atender aos Indicadores Ethos, GRI e Pacto Global em relação às suas atividades e aos diversos públicos e *stakeholders*.

Está também entre as macrodiretrizes a adoção de mecanismos de diálogo com seus diferentes públicos que viabilizem a expressão dos princípios e valores e da identidade da empresa e que considerem legítimos os interesses desses públicos em planos e práticas de negócio, bem como a promoção da melhoria da sua performance nas dimensões econômica, social e ambiental e a articulação de redes de parceiros em torno da criação de valor socioambiental.

Em 2009, quinze colaboradores, dentre eles assessores, gerentes, gestores e analistas, envolvidos diretamente com a gestão da responsabilidade social do Grupo Neoenergia, participaram de um treinamento de sensibilização e alinhamento dos conceitos de sustentabilidade e responsabilidade social empresarial.

Com o objetivo de capacitar os colaboradores envolvidos no levantamento de informações e no processo de elaboração do relatório de sustentabilidade, foi realizado um curso sobre as diretrizes para relatórios de sustentabilidade da Global Report Initiative (GRI) com a participação de quinze profissionais de todas as empresas do Grupo para que desenvolvam *expertise* para utilização do modelo proposto.

A Cosern realiza no decorrer do ano ações de sensibilização e conscientização voltadas para os seus colaboradores diretos e indiretos sobre temas relacionados à responsabilidade social onde são divulgadas informações, através de campanhas internas e informativos como palestras de prevenção e Semana do Meio Ambiente. Com este foco, em 2009, a empresa realizou o II Seminário de Melhores Práticas de Gestão e Responsabilidade Social, onde oportunizou um espaço de melhores práticas adotadas por outras concessionárias. Além disso, como forma de incentivar e disseminar a responsabilidade social como prática corporativa de grande importância para com a comunidade à qual está inserida, a Cosern disponibilizou espaço para exposição dos trabalhos produzidos pelos participantes dos projetos sociais apoiados pela empresa.

2.3.1. Responsabilidade com Públicos de Relacionamento

O posicionamento estratégico como empresa socialmente responsável levou a Cosern a um processo de melhoria contínua da qualidade do relacionamento com as partes interessadas, considerando sempre as especificidades, peculiaridades, necessidades e exigências de cada *stakeholder*.

A empresa busca aprimorar, identificar e desenvolver novos canais de diálogo como forma de favorecer os *stakeholders* em seus processos de tomada de decisão e demonstrar comprometimento com a criação de valor sustentável para as partes interessadas.

2.3.1.1. Canais de Comunicação e Relacionamento

A Cosern mantém diversos canais de comunicação com seus públicos como forma de facilitar o diálogo e estabelecer relações contínuas e duradouras. Por meio desses canais, a companhia procura avaliar sua atuação e identificar eventuais necessidades de melhorias em seus processos.

Público Interno:

CANAIS DE COMUNICAÇÃO - CORPORATIVOS				
CANAL	TIPO	Frequência	Público-alvo	OBJETIVOS
Corrente Elétrica	E-mail	Por demanda	Executivos do Grupo Neoenergia	Divulgar informações corporativas relacionadas com objetivos, estratégias, princípios, diretrizes e resultados.
Carta do Presidente	E-mail ou Impresso	Por demanda	Colaboradores do Grupo Neoenergia	Destacar informações sobre decisões estratégicas e mensagens comemorativas.
Neoenergia Informa	E-mail	Por demanda	Colaboradores do Grupo Neoenergia	Divulgar informações sobre projetos, decisões, programas, ações corporativas ou das empresas, entre outras.
Intranet	Portal corporativo (intranet)	Contínuo	Colaboradores do Grupo Neoenergia	Tornar acessível os diversos serviços e informações do Grupo.
Mais Você	Cartaz	Por demanda	Colaboradores do Grupo Neoenergia	Informar ações, projetos e processos da área corporativa de Gestão de Pessoas.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO LOCAIS - COSERN				
CANAL	TIPO	Frequência	Público-alvo	OBJETIVOS
Corrente Elétrica	E-mail	Por demanda	Executivos da Cosern	Veicular informações de gestão relacionadas a objetivos, estratégias e resultados.
Cosern Informa	E-mail	Por demanda	Colaboradores da Cosern	Divulgar comunicados importantes para as atividades da empresa.
Circuito Interno	Jornal de Parede	Contínuo, com renovação quinzenal	Colaboradores da Cosern	Veicular informações diversas sobre atividades, campanhas internas e estimular a adesão dos colaboradores à cultura da empresa.
Intracosern	Portal local (intranet)	Contínuo	Colaboradores da Cosern	Comunicar diversas informações sobre as atividades e disponibilizar um espaço para que todas as superintendências possam disponibilizar on-line suas informações e materiais.
Energia Já	Boletim de notícias impresso	Por demanda	Colaboradores da Cosern	Informações para repasse imediato, atingindo a todos os colaboradores.
Clarão	E-mail e/ou Impresso	Por demanda	Colaboradores da Cosern	Divulgar informações para repasse imediato sobre negociação com o sindicato.
Espaço Interativo	Painel	Contínuo	Colaboradores da Cosern	Contribuição dos colaboradores e respostas aos posicionamentos da Empresa.
Circuito Aberto	Painel	Contínuo, com renovação sob demanda	Colaboradores da Cosern	Divulgar cartazes sugeridos pela comunidade, eventos culturais, cursos e outras informações que podem ser de interesse dos colaboradores, mas que não se enquadram nos cartazes do Circuito Interno.
Agentes de Comunicação Interna	Colaboradores-parceiros	Contínuo	Colaboradores da Cosern	Disseminar informações da área de Comunicação Interna.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO LOCAIS - COSERN				
CANAL	TIPO	Frequência	Público-alvo	OBJETIVOS
Campanhas Internas	Cartazes, faixas, banners, folders, cartilhas etc.	Por demanda	Colaboradores da Cosern	Disseminar as diretrizes da organização sobre ética, meio ambiente, qualidade, segurança, entre outros.
Quadros de parede	Quadros	Contínuo	Colaboradores, visitantes, partes interessadas.	Divulgar as diretrizes organizacionais (missão, visão, valores etc).
Carta do Presidente	E-mail e/ou impressa	Por demanda	Colaboradores da Cosern	Destacar informações estratégicas e mensagens comemorativas com as palavras do presidente da empresa.

Cliente e Consumidores

Veículo de Divulgação	Desde	Público Atendido	Informação divulgada	Frequência
Televisão e Jornal Impresso	1998	Todos os segmentos de Clientes	Marca, produto, imagem, serviço, cuidados com a energia, deveres e direitos.	De acordo com o plano de comunicação
Homepage internet	1998	Todos os segmentos de Clientes	Marca, produto, imagem, serviço, cuidados com a energia, deveres e direitos.	Permanente
Cartas de relacionamento	1995	Todos os segmentos de Clientes	Marca, produto, imagem, serviço, cuidados com a energia, deveres e direitos.	Permanente
Canais de Atendimento aos Clientes	1995	Todos os segmentos de Clientes	Marca, produto, imagem, deveres e direitos.	Permanente
Feiras e Eventos	1998	Todos os segmentos de Clientes	Marca, produto, imagem, serviço, cuidados com a energia, padrão de ligação.	De acordo com o calendário de eventos
Palestras nas Escolas	1999	Clientes do grupo B	Marca, produto, imagem, serviço, cuidados com a energia, deveres e direitos.	De acordo com o calendário de eventos
Conta de Energia	1961	Todos os segmentos de Clientes	Marca, produto, imagem, serviço, cuidados com a energia, deveres, direitos, indicadores de qualidade, atendimento, campanhas de saúde pública, tarifas, premiações.	Mensal
Cartilha, fôlderes (figuras 3.1.1.d, 3.1.2.d, 3.1.3.d, 3.1.4.d, 3.1.5.d, e 3.1.6.d.)	1998	Todos os segmentos de Clientes	Marca, produto, imagem, serviço, cuidados com a energia, deveres, direitos, indicadores de qualidade, atendimento, campanhas de saúde pública, tarifas, premiações.	Permanente



Canal Atual	Ano Criação	Canal Anterior	Clientes Atendidos	Serviços Oferecidos	Estrutura	Deptos. Responsáveis
Agência de atendimento	1998	Escritório	Todos os segmentos	Esclarecimento, orientações, atendimento de pedidos de novas ligações, registro de reclamações, correção de faturas, alteração de cadastro, parcelamento de débitos; são disponibilizados também normas, padrões técnicos da Empresa, da legislação do setor elétrico e fôlderes.	13 Agências	OAC
Call Center	1997	Central de Atendimento	Todos os clientes do Grupo B	Atendimento 24 horas todos os dias da semana, menos parcelamento de débito e mudança de titularidade.	54 postos com 104 teleatendentes	OAC
Atendimentos Personalizados	1998	-	Grupo A, Poderes Públicos, Grandes Clientes	Linha de Atendimento exclusivo.	3 Unidades	OAPP, OAGA, CMGC
Visitas Técnicas	1998	-	Grupo A e Grandes Clientes	Orientações, dúvidas, reclamações, informações sobre o GRUPO NEOENERGIA e as melhores opções de tarifa, novos produtos, melhoria de performance dos contratos para o ano de 2008 o Primeiro Seminário de Grandes Clientes.	3 Unidades	OAPP, OAGA, CMGC
Agentes Arrecadadores	1991	-	Clientes do Grupo B	Pagamento de conta, consulta de débito, emissão de segunda via da conta.	1.358 postos em todo o Estado	FAR
Homepage na Internet	1998	-	Todos os Segmentos	Informação sobre a conta de energia, tarifas, produtos e serviços, padrões de ligação, endereço de agências de atendimento, telefone do Call Center, interrupções de energia programadas, orientações sobre o setor elétrico, relação com investidores, política de responsabilidade social e ambiental, procedimentos de segurança.	-	Informática



2.3.1.2. Liderança e Influência Social

Uma série de fatores leva a Cosern a uma posição de destaque e liderança no Rio Grande do Norte. A abrangência em todo Estado com forte capilaridade em regiões distantes e a grande arrecadação de impostos são componentes físicos ou econômicos da influência da empresa, que se manifesta também em seus programas para comunidades de baixa renda e na disseminação de conceitos ligados à sustentabilidade, à cadeia de valor e demais públicos de relacionamento.

2.4. Relação com Investidores

A Cosern mantém disponíveis para os investidores os relatórios e informes trimestrais e anuais enviados para a Bovespa e CVM. Eles podem ser obtidos no homepage corporativo (www.cosern.com.br – link Relações com Investidores). Além disso, os investidores contam com dois canais diretos para informações: o e-mail ri@cosern.com.br e o telefone 55-84-3215-6015.

Por meio da *holding* Neoenergia foram ampliados os canais de comunicação e de relacionamento com o mercado. Foram implantadas práticas como a realização de *conference call* trimestral e reuniões com as principais instituições de relacionamento, como a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de Capitais (Apimec).

2.5. Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade

2.5.1. Dados Técnicos

Em 2009 a Cosern registrou 1.074.228 consumidores, um acréscimo de 5,91% (59.900 novos clientes) em relação a 2008. A maior parte dos novos clientes (42.814) é da classe residencial, 13.030 pertencem à classe rural e 3.098 à classe comercial.

A empresa também registrou aumento da quantidade de energia vendida, chegando a 4.150 GWh, um crescimento de 1,67% em relação a 2008.

2.5.2. Produtividade

A produtividade da Cosern teve aumentos significativos. Destaca-se a quantidade de energia vendida por colaborador, índice que passou de 5,16 GWh em 2008 para 5,60 GWh em 2009, um crescimento de 8,52%.

2.5.3. Qualidade

No ano de 2009, o indicador DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor) registrou um valor igual a 14,20 horas. O indicador FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor) obteve valor igual a 7,89 interrupções. Os dois índices são considerados satisfatórios.

Os valores dos indicadores de continuidade DEC e FEC, desconsiderada a contribuição das interrupções originadas pela transmissora, foram iguais a 13,72 horas e 6,54 interrupções, respectivamente, estando esses entre os melhores indicadores da Região Nordeste.



3.1. Conjuntura Econômica

O cenário de incertezas iniciado pela crise financeira global que marcou a economia entre o final de 2008 e o início de 2009 provocou a expectativa de uma recessão mundial. Isso influenciou diretamente o PIB brasileiro, que caiu 0,2% em 2009, de acordo com o IBGE, porque a indústria, o comércio e os próprios consumidores deixaram respectivamente de investir, contratar e comprar a crédito.

Entretanto, algumas medidas que foram tomadas pelo governo brasileiro para retomar o crescimento estimularam o consumo, como a concessão de incentivos fiscais e a redução das taxas de juros.

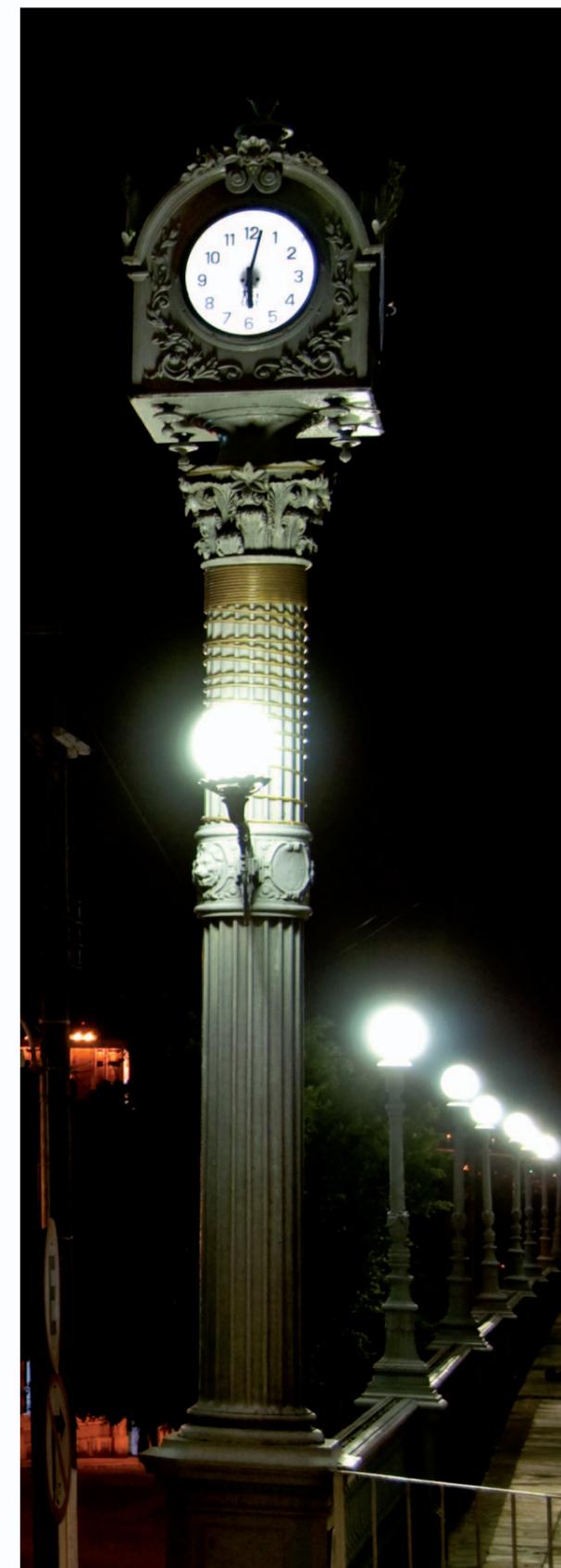
Apesar da queda, o resultado do País foi considerado positivo se comparado a economias como a dos Estados Unidos, que apresentou queda de 2,4%, ou a zona do euro, com recuo de 4,1%.

Os indicadores foram melhorando, de forma que no final do ano foi apresentada uma taxa de crescimento de 2% no último trimestre, consequência de três trimestres seguidos de evolução. O consumo familiar foi um dos grandes pilares desta recuperação, cujo consumo chegou a crescer 4,1% em 2009. Somente na energia elétrica o salto foi de 9,38% nos 12 meses. Já em agosto de 2009 foi a demanda externa que passou a se recuperar. Conforme o Banco Central, para 2010 a previsão é que o PIB varie até 5,5%.

A tendência de queda manteve-se também para a taxa básica de juros, a Selic, que em 2008 fechou o ano com 13,75% e, em 2009, chegou ao patamar de 8,75%. Já a inflação fechou o ano em 4,31%, de acordo com o Índice de Preço ao Consumidor Amplo (IPCA). O IGPM, em compensação, obteve deflação de 1,72%, primeira em 20 anos, quando teve início a série histórica. Este é o indexador utilizado no reajuste das tarifas de energia elétrica.

3.2. Ambiente Regulatório

A concessionária ou permissionária do serviço de distribuição de energia elétrica no Brasil explora o segmento em uma área determinada, fazendo a operação, manutenção e expansão do serviço em todo o seu espaço de concessão.



A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) é a responsável pelos regulamentos, normas técnicas e procedimentos em que se baseiam o controle de qualidade do serviço. Procurando garantir o equilíbrio econômico-financeiro da concessionária de distribuição e o pagamento de um valor justo por parte do consumidor, a ANEEL é quem determina o valor das tarifas.

Além da garantia do fornecimento de energia elétrica, o modelo do setor no Brasil também tem por objetivo universalizar o atendimento por meio de vários programas de inserção social e promover a adequação de tarifas por faixa de consumo.

Para alcançar esses objetivos, os agentes operadores são obrigados a garantir que as necessidades de consumo sejam sempre supridas pela oferta, o que foi determinado pelo marco regulatório redefinido pelo Governo Federal nos anos de 2003 e 2004. Para isso, a contratação das usinas hidrelétricas e termelétrica tem seu custo definido de forma a assegurar o equilíbrio.

O acompanhamento e o equilíbrio entre constância do suprimento, qualidade do serviço, oferta e demanda é feito por um grupo de organismos. A produção é controlada pelo Operador Nacional do Sistema (ONS) ao mesmo tempo em que a expansão dos sistemas é projetada pela Empresa de Pesquisa Energética (EPE). Já o Comitê de Monitoramento do Sistema Elétrico (CMSE) é o responsável por acompanhar a continuidade e segurança do sistema eletroenergético, avaliando também o serviço. Por fim, a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) administra a venda e contratação de energia.

O estímulo a essa modicidade, o nome técnico da adequação tarifária, é feito por meio de leilões realizados pelas distribuidoras, nos quais são vistos os preços de compra de energia elétrica. Os consumidores cativos recebem automaticamente o repasse de qualquer redução no custo de aquisição da energia praticado nesses leilões.

A universalização do acesso à rede de energia elétrica é garantida através de programas de investimento e subsídios aos consumidores de baixa renda, entre os quais o programa do governo federal *Luz para Todos*, que chegou a mais de 9 milhões de pessoas no meio rural em cinco anos. A meta do programa federal é mais um milhão de pessoas em 2010. Para a Cosern o programa se encerrou em 2009.

3.2.1. Revisão e Reajuste Tarifário

Entre 22 de abril de 2008 e 21 de abril de 2009, a Cosern praticou tarifas reajustadas pelo índice médio de 6,45%, estabelecido pela Resolução Homologatória 454, publicado no Diário Oficial da União (DOU) pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).

A Resolução Normativa 234/06 foi alterada pela Resolução Normativa 338, de 25 de novembro de 2008, publicada no Diário Oficial da União em 27 de novembro do mesmo ano. A nova norma estabeleceu os conceitos gerais, metodologias aplicáveis e os procedimentos contidos na Revisão Tarifária Periódica das distribuidoras, que serviu de base para a definição do índice final de revisão tarifária, em 22 de abril de 2009, a qual era provisória.

A Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, estabeleceu as tarifas a serem praticadas pela Cosern no período de 22 de abril de 2009 a 21 de abril de 2010. Tais tarifas foram reajustadas, em média, em 11,97%, sendo 9,79% relativos ao reajuste tarifário anual econômico e 2,17% referentes aos componentes financeiros pertinentes, inclusive os relacionados à Revisão Tarifária de 2008.

O efeito médio percebido pelos consumidores foi de 7,36%. Esse efeito varia conforme o nível de tensão ao qual o consumidor está conectado. Os consumidores de baixa tensão, Grupo B, composto principalmente pelos residenciais, perceberam um efeito em sua tarifa em torno de 6,01%. O grupo B representa quase 99% do total de consumidores da Cosern. Já os clientes do Grupo A, dentre eles os industriais e comerciais de médio e grande porte, ligados em alta tensão, perceberam uma variação média de 9,63% na nova tarifa.

3.3. Participação Cosern no Mercado de Energia Elétrica

3.3.1. Evolução do Mercado de Distribuição de Energia

Em 2009 o crescimento no mercado de distribuição de energia elétrica da Cosern foi 1,67% maior em relação a 2008. Foram no total 4.150 GWh, sendo 1% relativo ao mercado livre e 99% referentes ao consumo do mercado cativo.

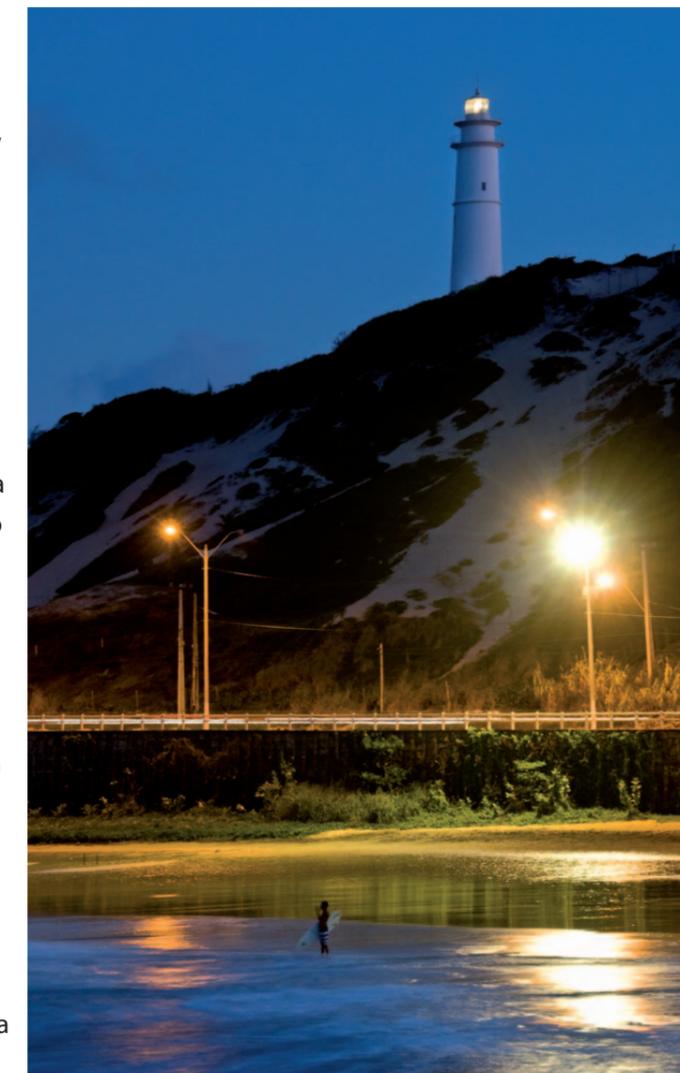
3.3.2. Compra de Energia

A Companhia participou de MCSDs - Mecanismo de Compensação de Sobras e Déficits - devolvendo energia ao longo do ano. Foram dois MCSD Troca - Livre, com devolução a partir de 1º de julho/2009 e 1º de agosto/2009, um MCSD 4%, com redução a partir de 1º de janeiro/2010 e um MCSD mensal (devolução de saída de cliente para o mercado livre) a partir de 1º de janeiro de 2010.

3.3.3. Comportamento do Mercado Cativo – Vendas de Energia

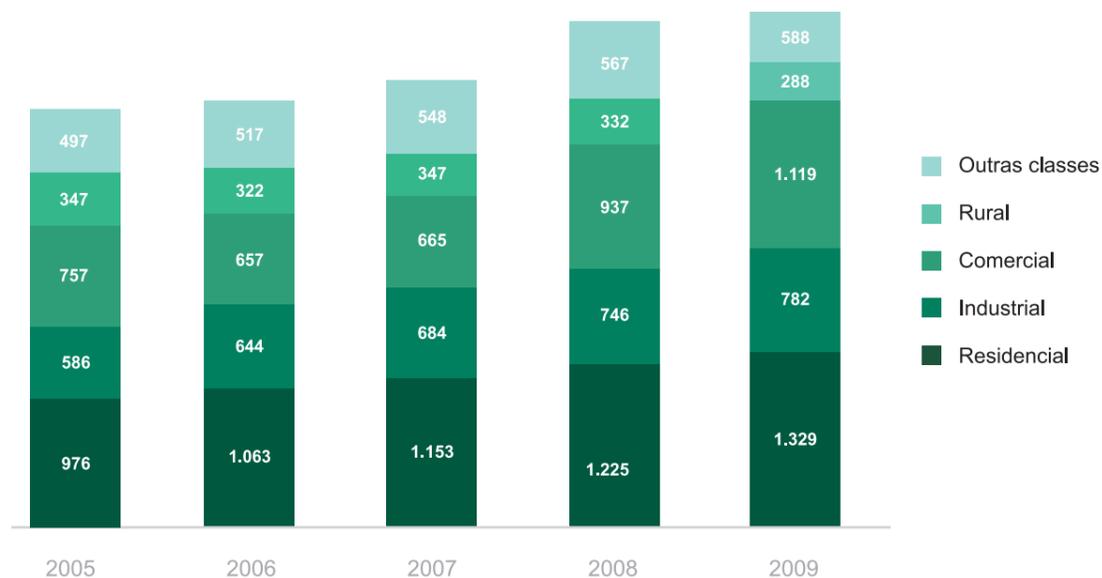
Foram consumidos 299 GWh a mais no mercado cativo da Cosern em 2009, aumento de 7,85% em comparação com o ano anterior. A classe industrial foi a que mais cresceu entre 2008 e 2009, 19,42%, chegando à marca de 1.119 GWh, o que representa 27,26% do mercado cativo. O retorno de clientes livres como a Nortex, Itapetinga e Vicunha, bem como a ampliação de carga da parte cativa da Coteminas e das unidades da PETROBRAS (Alto do Rodrigues, Canto do Amaro e Riacho da Forquilha), foram fatores determinantes para esse crescimento.

A classe residencial, com o consumo de 1.329 GWh em 2009, ainda forma a maior faixa, com 32,36% do mercado cativo total. O crescimento foi de 8,45% em relação a 2008. O crescimento da classe comercial foi 4,82% em 2009, chegando a 782 GWh, o que representa 19,03% do total no ano.



Em contrapartida, a classe rural registrou queda de 13,29% em relação a 2008, devido à redução da irrigação por causa do aumento das chuvas e por causa da paralisação de consumidores como Potiporã, Camanor, Nolem e Del Monte. A carcinicultura e a fruticultura irrigada foram os segmentos mais afetados.

Evolução das Vendas (GWh)



3.3.4. Evolução do Número de Clientes

A Cosern acrescentou mais 59.900 clientes no ano passado, registrando no total 1.074.228 consumidores ativados. O aumento equivale a um acréscimo de 5,91% de clientes em comparação com 2008. Do total de clientes novos, a maioria (42.814) entrou na classe Residencial, outros 13.030 na Rural e os 3.098 restantes, na classe Comercial.

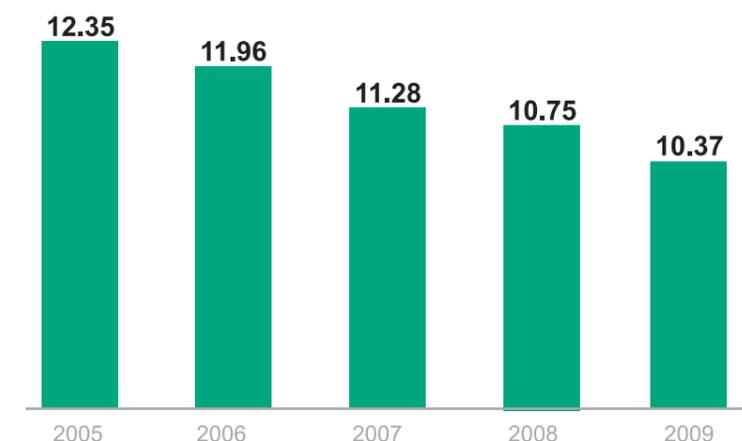
	2007	2008	2009	Participação em 2009
Residencial	836	873	915	85,2%
Comercial	67	68	71	6,6%
Industrial	5	5	5	0,5%
Rural	50	52	65	6,0%
Outras Classes	16	17	18	1,7%
Total	974	1.014	1.074	100,0%

3.3.5. Perdas

A Cosern conseguiu em 2009 um índice de perdas em relação à energia injetada (carga própria mais mercado livre) menor do que em 2008, ficando em 10,37%, contra 10,75% do ano anterior, resultado obtido sobretudo graças ao Plano de Redução de Perdas de 2009, que proporcionou a recuperação direta de aproximadamente 7 GWh ao longo do ano. Além da eficácia no conjunto de ações do plano, o sucesso foi garantido especialmente pelos investimentos no sistema de medição.

Evolução das perdas nos últimos cinco anos, conforme gráfico abaixo:

Evolução do Índice de Perdas (%)



O plano de telemedição foi um dos fatores determinantes para os resultados obtidos pela Cosern, pois permitiu uma série de ganhos, com uma tecnologia que surge como nova tendência nas distribuidoras de energia. Entre os resultados está a gestão das perdas por meio de monitoramento on-line, análise de curva de carga de cada unidade, programação remota dos medidores e adequação do calendário, o que possibilitou agregar mais controle, análise e monitoramento dos clientes. A empresa tem a perspectiva de atingir 100% dos clientes até 2012 com unidades consumidoras do Grupo A. Hoje há 525 instalações remotas.

3.4. Desempenho Econômico-financeiro

3.4.1. Receita da Distribuição de Energia Elétrica

A Cosern obteve um faturamento da ordem de R\$ 1,247 bilhão com a distribuição de energia nos mercados cativo e livre. Este último foi responsável por 1,20% do total, provenientes principalmente no segmento industrial. Já o mercado cativo representou 98,8% da receita.

Detalhamento da Receita da Distribuição de Energia – (R\$ mil)

	2007	2008	2009	Participação em 2009
Residencial	382.821	399.579	443.975	36,1%
Comercial	245.149	272.243	292.700	23,8%
Industrial	174.647	227.465	278.715	22,6%
Rural	56.283	46.690	47.705	3,9%
Outras Classes*	158.953	157.627	168.378	13,7%
Total Fornecimento	1.017.852	1.103.604	1.231.473	98,8%
Total Ambiente Livre	43.411	24.154	15.432	1,2%
Total	1.061.263	1.128.178	1.246.905	100,0%

* Excluída Receita Não-Faturada

3.4.2. Inadimplência

O maior índice de inadimplência no setor de distribuição de energia elétrica é o governamental, no qual 6,82% dos valores referentes à iluminação pública não são pagos. De acordo com o Instituto Acende Brasil, os quatro estados com maior inadimplência são Piauí, Maranhão, Pernambuco e Rio de Janeiro.

Nos demais setores, a inadimplência em 2009 ficou em 1,16% (consumidores residenciais), 1,06% (indústria) e 0,82% (comércio). As contas vencidas e irrecuperáveis do setor elétrico são estimadas em um bilhão de reais.

3.4.2.1. Arrecadação

As ações efetuadas pela empresa para recuperar os créditos resultou em um aumento de 11,26% na arrecadação bruta em relação a 2008, chegando a R\$ 1,40 bilhão. O Índice de Arrecadação (IAR), que representa o valor total arrecadado com energia e títulos em relação aos valores recebidos por fornecimento de energia, apresentou em 2009 a taxa de 101,38%, contra 100,89% do ano anterior.

Suspensão do fornecimento de energia, inclusão de devedores nos cadastros de proteção ao crédito como SPC e Serasa, emissão de duplicadas, protesto de promissórias, cadastros de clientes mais completos e atuação nas esferas judiciais têm sido algumas das ações que contribuíram para a redução na inadimplência e o aumento na recuperação de créditos. Estes fatores têm sido determinantes para a elevação da arrecadação.

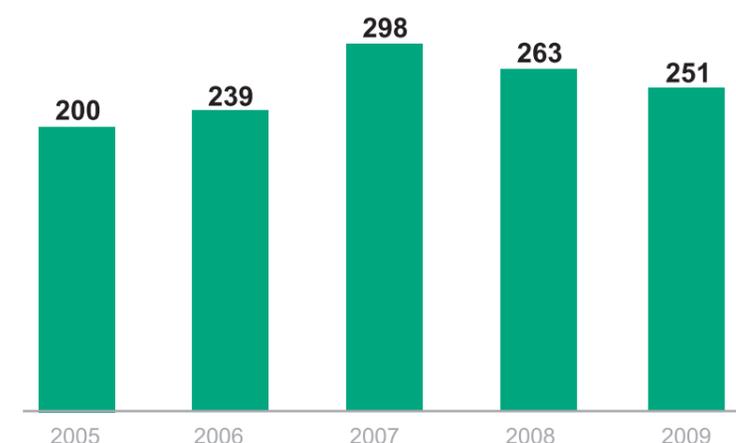
3.4.3. Ebitda

O Ebitda (sigla em inglês para Lucro Antes dos Juros, Impostos, Depreciação e Amortização) foi de R\$ 250,8 milhões em 2009, uma queda de 4,50% em relação aos R\$ 262,6 milhões de 2008, com respectivas margens de 29,3% e 33%. A tabela abaixo mostra a movimentação do Ebitda:

Conciliação do Ebitda – R\$ mil

	2008	2009	Var. %
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	212.344	197.165	-7,1%
Amortização do ágio e reversão PMIPL	9.321	8.933	-4,2%
Imposto de renda e contribuição social - recorrente e diferido	24.614	23.493	-4,6%
Resultado não operacional	1.127	2.078	84,4%
Resultado financeiro	(20.171)	(14.165)	-29,8%
Depreciação e amortização	35.369	33.371	-5,6%
(=) Ebitda	262.604	250.875	-4,5%

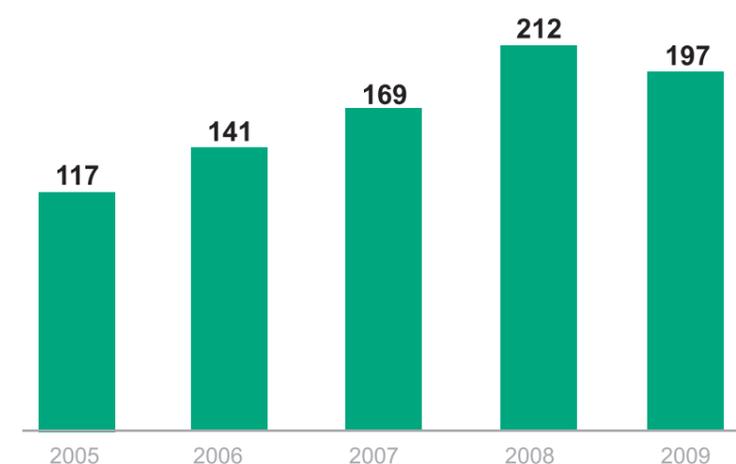
Ebitda (R\$ milhões)



3.4.4. Lucro Líquido

O aumento do custo médio da energia influenciou diretamente na diminuição de 7,1% no lucro líquido da Cosern, que foi de R\$ 212,3 milhões em 2008 e caiu para R\$ 197,1 milhões em 2009.

Lucro Líquido (R\$ milhões)

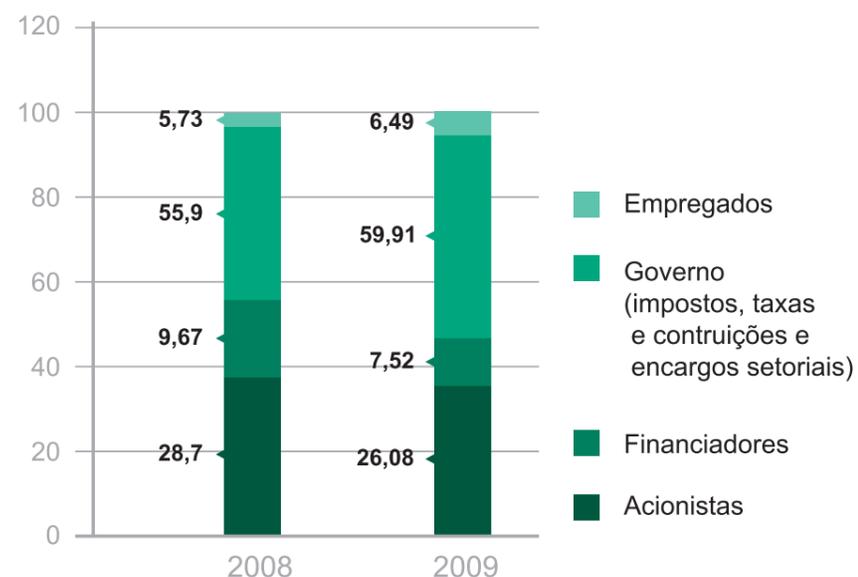


3.4.5. Distribuição do Valor Adicionado

A Distribuição de Valor Adicionado foi de R\$ 756,09 milhões em 2009, valor 2,20% acima do registrado em 2008 (R\$ 739,76 milhões). Foram R\$ 197,16 milhões (26,08% do total de 2009) aos acionistas, R\$ 56,86 milhões a financiadores (7,52%), R\$ 49,04 milhões aos colaboradores (6,49%).

A contribuição na arrecadação de impostos é uma forte característica do ramo de distribuição de energia elétrica no País. A maior parte do Valor Adicionado (59,92%) registrado pela Cosern foi direcionada ao pagamento de impostos, taxas, contribuições e encargos sociais, que ficaram com R\$ 453,02 milhões. As maiores quantias foram destinadas ao pagamento de ICMS (R\$ 235,64 milhões) e COFINS (R\$ 94,87 milhões).

Distribuição do Valor Adicionado – DVA (%)



3.4.6. Investimentos

A Cosern melhorou sua qualidade e a capacidade do fornecimento de energia elétrica com os recursos da ordem de R\$ 131,4 milhões em investimentos. Foram R\$ 129,2 milhões provenientes da própria Empresa e outros R\$ 2,2 milhões de recursos de terceiros e subvenções.

Os investimentos em sistemas de informática, patrimônio e ferramentas, feitos dentro do programa de Instalações Gerais, tiveram como destaque, por exemplo, as atividades para implantação do projeto SAP-CCS.

R\$ mil	2007	2008	2009	Variação (%)
Distribuição	77.869	100.449	112.786	12,3%
Comercialização	-	-	-	0,0%
Administração	10.919	22.887	18.617	-18,7%
Total	88.788	123.336	131.403	6,5%

3.4.6.1. Expansão de Rede

A capacidade instalada subiu de 1001 MVA em 2008 para 1032 MVA em 2009. O número de subestações se manteve em 56. As linhas de transmissão passaram de 2.002 quilômetros para 2.048 quilômetros e a rede de distribuição cresceu de 39.722 quilômetros para 41.628 quilômetros.

A Cosern destinou recursos para a ampliação das Linhas de Distribuição em Alta Tensão. As construções das Linhas de Distribuição (LD) em 69 kV Mossoró II – Barrocas (3,6 km em cabo 336,4 CAA) e da LD Acari – Caicó C2 (50,3 km em cabo 336,4 CAA) são exemplos. Com vistas a atender à nova Subestação Passagem de Areia foi feito o seccionamento da LD Parnamirim – São José de Mipibu C1. Para aumentar a capacidade de transmissão da LD Mossoró II/Mossoró III foi feita a permuta de configuração da LD 69 kV Mossoró I/Mossoró III com a LD Mossoró II/Mossoró III.

Também foram realizados investimentos para ampliar a Subestação São José do Mipibu (2º transformador de 10/12,5 MVA); reformar a Subestação Caicó, substituindo Transformadores de Corrente (TC) e chaves; instalar uma Conexão de Transformador (CT) de 69 kV na Subestação Nova Cruz e construir as subestações de Passagem de Areia (20/26,6 MVA) e Barrocas (20/26,6 MVA).

Também foram construídos 1.288 km de redes de média tensão (13,8 kV) e 619 km de redes de baixa tensão 380/220 Volts e implantados 27.883 postos, o que possibilitou 49.262 novas ligações no Programa de Distribuição.

Principais Ativos Elétricos

Distribuição de Energia	2007	2008	2009	Variação (%)
Linhas de Transmissão (km)	2.001	2.002	2.048	2,3%
Subestações (Un)	55	56	56	0,0%
Transformadores de Força (Un)	73	74	73	-1,4%
Potência Instalada (MVA)	981	1.001	1.032	3,1%
Linhas de Distribuição (km)	38.065	39.721	41.628	4,8%
Transformadores de Distribuição (Un)	30.554	32.582	37.698	15,7%

3.4.6.2. Modernização

A Cosern substituiu 30 relés microprocessados, o que possibilitou novas funcionalidades como neutro sensível e localizador de falta nas linhas de transmissão e redes de distribuição. Também foram instalados 18 religadores telecomandados e 10 chaves seccionadoras telecomandadas ao longo da rede de distribuição e, na SE Santana do Matos I, foi substituída a remota de automação.

Além disso, um total de 885 clientes do grupo A receberam 522 equipamentos de telemediação em 2009, o que permitiu o combate às perdas de energia elétrica por meio da leitura remota e do monitoramento em tempo real dos dados de medição.

A empresa também conseguiu reduzir o custo de pessoal e aumentar a confiabilidade da operação do sistema elétrico com base na instalação de 25 canais de comunicação back-up. O procedimento permitiu o aumento da disponibilidade de comunicação das subestações com o COI – Centro de Operações e Informações.

Para garantir melhor consistência e confiabilidade na informação atualizada no GSE, a Cosern adquiriu 23 equipamentos portáteis com GPS integrado, o que permitiu a implantação do GSE-mobile (Gerenciador do Sistema Elétrico).

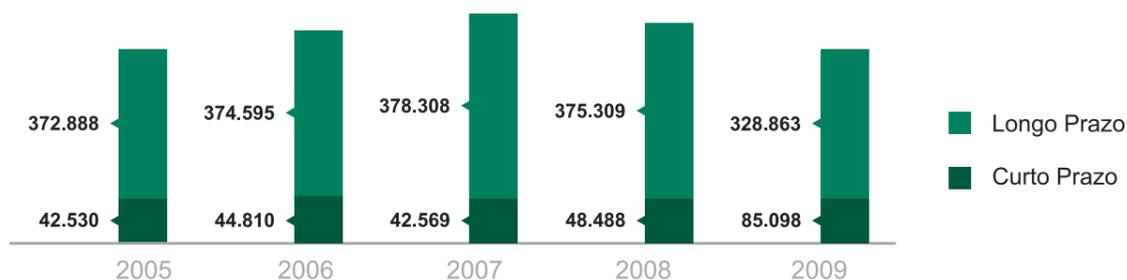
3.4.7. Endividamento

Utilizando recursos de bancos e agências de fomento para seus investimentos, a Cosern manteve o endividamento em longo prazo, seguindo a estratégia de outros anos.

Contratos de empréstimos, financiamentos e debêntures totalizavam R\$ 413,9 milhões em dezembro de 2009, valor 2,32% abaixo do verificado em 2008 (R\$ 423,7 milhões). Enquanto o prazo médio da dívida era de 3,56 anos em dezembro de 2008, o mesmo caiu para 2,93 anos em dezembro de 2009. Com isso, o custo da carteira de passivos onerosos ficou em 93,73% do CDI.

A estratégia da empresa para captar recursos mais baixos e com prazos melhores consiste em obter financiamentos de longo prazo com bancos e agências de fomento. A Cosern recebeu R\$ 36,7 milhões em financiamentos e subvenções ao longo do ano passado. Entre os financiadores estão a Eletrobrás, FINEP e Banco do Nordeste, com projetos que investiram na concessão.

Evolução do Endividamento Bruto – (R\$ mil)



3.4.8. Indicadores de Desempenho

O detalhamento sobre o desempenho econômico-financeiro da empresa encontra-se em tabela anexa, ao final do relatório.



4.1. Indicadores Sociais Internos

Gestão Participativa

A Cosern adota um modelo de gestão que conta com a participação ativa de seus colaboradores para o alcance de seus objetivos estratégicos entendendo que eles podem ajudar a prover as soluções de problemas em processos internos que afetem o desempenho junto a todos os públicos da empresa.

A política de gestão de pessoas da companhia, alinhada ao Grupo Neoenergia, assegura oportunidades iguais de aprendizado e crescimento profissional, promove a remuneração de forma justa, equilibrada e competitiva e garante condições adequadas de saúde, segurança e ambiente de trabalho.

Cartilha de Gestão de Pessoas

Criada em 2006, a Cartilha de Gestão de Pessoas divulga aos colaboradores o sistema de gestão de pessoas, as políticas de desenvolvimento, remuneração, benefícios e administração de pessoal. A cartilha foi distribuída a todos os colaboradores da Cosern. Além de estar disponível na Intranet do Grupo, a publicação também é apresentada no Programa de Integração do Novo Colaborador.

Valorizando o desempenho de seus colaboradores, a empresa desenvolve uma cultura organizacional de oportunidades e favorecimento contínuo, por meio da atração, manutenção e retenção de talentos. A relação da empresa com os colaboradores tem como princípios a ética e o respeito, buscando sempre soluções negociadas.

Destaque na gestão de pessoas em 2009 foi a Gestão de Clima Organizacional, com a realização da Pesquisa de Clima Organizacional que, além do foco em satisfação e motivação, abordou também questões relacionadas ao engajamento dos colaboradores.

A política de gestão da Cosern contempla programas como o de Sucessão, Programa de Gestão de Desempenho, Programa Futuros Líderes, Programa de Treinamento e Desenvolvimento e o Desenvolvimento de Lideranças, além da realização da Pesquisa de Clima Organizacional.

4.1.1. Comunicação Interna

A comunicação interna realiza campanhas dirigidas aos colaboradores por meio de diversos canais. Ela procura manter o público interno informado e comprometido, estimulando a motivação, a integração funcional e a consolidação da identidade e cultura corporativa, o que auxilia na geração de um ambiente produtivo e seguro.



Com base na Pesquisa de Comunicação Interna feita pela Neoenergia nas Empresas do Grupo em 2006, a Cosern desenvolveu uma série de ações e implantou diversos canais de comunicação com o objetivo de aprimorar os processos internos de informação e integração do seu quadro funcional.

Os fluxos de informação dentro da Companhia são direcionados para alguns canais de comunicação, tais como os correios eletrônicos Corrente Elétrica e Cosern Informa; o Circuito Interno, que é um jornal de parede; e o Circuito Aberto, quadro de avisos para a divulgação dos eventos culturais e comunitários que possam ser de interesse dos colaboradores; Espaço Interativo, canal que possibilita a participação dos empregados com suas opiniões; Intranet, o portal de intranet corporativo, e Intracosern, o canal de intranet local. Além disso, há o Informativo Energia Já, a Carta do Presidente, palestras, o Balanço Social e Ambiental da Empresa, o Relatório de Acompanhamento Mensal dos Objetivos e a Reunião Semestral com o Presidente.

A participação dos empregados é estimulada por meio de campanhas internas, que discutem temas e assuntos ligados ao negócio da Empresa e ao bem-estar dos próprios colaboradores. Além disso, há Agentes de Comunicação Interna, colaboradores-parceiros que atuam no sentido de disseminar as informações em todos os setores da Cosern.

Em 2009 foram realizadas campanhas de prevenção da saúde, entre as quais se destacam: campanha de vacinação contra a gripe; prevenção à Dengue e à Gripe "A"; realização das SIPATs e Feira da Saúde e as tradicionais caminhadas "Caminhando com Energia" com a participação dos colaboradores e seus familiares.

Esta forma de realizar a Comunicação Interna foi reavaliada em pesquisa durante o ano de 2009, o que gerou um plano de ação para melhoria do processo em 2010. Estão previstos o lançamento de uma revista corporativa mensal para todo o Grupo Neoenergia e também a criação de um boletim eletrônico diário. Além deles, serão revistos os layouts e conteúdos de outros canais.

4.1.2. Público Interno

4.1.2.1. Perfil

A característica das atividades em redes de energia elétrica de uma empresa distribuidora faz a força de trabalho contar com uma grande parcela de eletricitistas, técnicos e engenheiros, que se reflete diretamente na alta presença de homens no quadro de colaboradores. A Cosern chegou ao final de 2009 com 734 colaboradores, sendo 73,7% do sexo masculino. As 193 mulheres do quadro representam 26,3% do total. Entre os diretores, 21% são mulheres.

4.1.2.2. Clima Organizacional

O Programa de Gestão de Clima Organizacional realiza a cada dois anos uma pesquisa para mensurar a satisfação dos colaboradores. A partir de 2005 essa pesquisa passou a ser realizada em conjunto com todas as empresas do Grupo Neoenergia a cada dois anos utilizando a metodologia de pontos. O objetivo é melhorar o clima organizacional, a produtividade e os resultados da empresa, retendo seus talentos.

Em 2009 foi realizada a terceira Pesquisa de Clima Organizacional da Cosern, com a adesão de 90% de seus profissionais. A edição desse ano contou com uma mudança na metodologia, pois além do nível de satisfação de seus colaboradores, mediu também o nível de engajamento de toda a organização.

Realizada em duas etapas, quantitativa e qualitativa, a pesquisa buscou identificar através de três fatores o nível de engajamento dos colaboradores, no que se refere aos itens: falar, que mede o quanto os colaboradores falam bem da empresa; permanecer, que mede o desejo deles de continuar fazendo parte da organização; e o empenhar-se, ou seja, qual o seu esforço extra e engajamento na contribuição para o sucesso do negócio.

O processo foi incrementado pela formação de grupos focais em todo Grupo Neoenergia, cujo objetivo foi aprofundar as análises dos dados auferidos na fase quantitativa. Para realização desta etapa qualitativa, na Cosern foram formados cinco grupos focais: Gestores, Analistas, Administrativos, Operacionais e Perdas.

Os grupos foram constituídos de forma a considerar a participação de colaboradores de diferentes cargos funcionais e de diversas áreas da empresa, prezando pela confidencialidade das opiniões proferidas pelos participantes.

A divulgação dos resultados da pesquisa ocorrerá no primeiro trimestre de 2010. Em seguida, com base nos resultados obtidos, serão traçados Planos de Ação para as Superintendências que apresentarem os resultados mais baixos. Este trabalho será feito em parceria com a área de Gestão de Pessoas, que ficará responsável em criar também programas corporativos de abrangência em toda a empresa.

4.1.2.3. Recrutamento, Comportamento frente à Demissões e Respeito à Diversidade

A Norma de Recrutamento e Seleção da Cosern estabelece os critérios que garantem um processo de igualdade e justiça na contratação ou promoção de seus colaboradores. O preenchimento de cada vaga leva em conta as necessidades da área, nível de experiência requerido e perfil funcional desejado, além das habilidades e competências.

A Cosern busca identificar em seu quadro de pessoal, através de recrutamento interno, o profissional que preencha os requisitos da vaga, como forma de valorizar seus empregados e estimular o crescimento e o desenvolvimento profissional. Nesse recrutamento interno podem participar, inclusive, colaboradores de outras empresas do Grupo Neoenergia. Quando não é possível encontrar internamente o candidato, é realizado recrutamento externo.

A Empresa segue a legislação em relação aos procedimentos de demissão. No ano de 2009 o índice de "turn-over" da Cosern foi de apenas 3,9%. Já o tempo médio de trabalho na empresa é de 17 anos.

Diversidade

A participação de mulheres na Empresa tem se mantido estável. Foram 26,3% em 2009, 26,05% em 2008 e 26,40% em 2007. O mesmo tem ocorrido com o número de mulheres em cargos de direção –

21% em 2009, 22% em 2008 e 20% em 2007 – e com a participação de mulheres negras no total de empregados: 14,99% em 2009, 15% em 2008 e 15,46% em 2007.

Em relação ao número total de colaboradores, 48,18% são negros, índice próximo ao de anos anteriores (50% em 2008 e 50,89% em 2007). Evolução significativa houve na participação de negros em cargos gerenciais. Eram 42,35% dos cargos em 2007, índice que passou para 48% em 2008 e que chegou a 51,43% em 2009. São 26 os colaboradores da Cosern portadores de deficiência física.

Tomando por base o Código de Ética da empresa e os princípios da Declaração dos Direitos Humanos, a Cosern elaborou e divulgou uma campanha antidiscriminatória entre todos os colaboradores.

4.1.2.4. Remuneração e Participação nos Resultados (PLR)

A remuneração dos colaboradores é definida com base nos valores praticados pelo mercado e no setor para cada categoria funcional. Os valores são determinados pelo nível de complexidade e de responsabilidade de cada cargo. Já a remuneração global dos administradores é definida na Assembleia Geral de Acionistas. A folha de pagamento bruta em 2009 foi de R\$ 39,95 milhões, um aumento de 11,5% em relação a 2008.

Além da remuneração fixa, a Cosern dispõe de um programa de participação nos lucros e resultados. Ele é baseado em acordo de metas operacionais e financeiras previamente estabelecidas e que distribui para os empregados o valor equivalente a até 2% do EBITDA, no caso de conseguir a avaliação de EXCELENTE nos objetivos corporativos. Têm direito ao benefício os colaboradores que trabalharam pelo menos 30 dias no ano, sendo o valor proporcional à quantidade de dias trabalhados.

Em 2009 o valor médio de PLR recebido pelos empregados da Cosern foi de R\$ 5.071,59.

Benefícios

A Cosern oferece uma série de benefícios a todos os seus colaboradores. Eles têm o objetivo de propiciar o suporte necessário e tranquilidade para que todos possam desempenhar suas atividades. Complementação de auxílio-doença e acidentário, auxílio-funeral, previdência privada, vale alimentação/refeição, plano de saúde, plano odontológico, 180 dias de licença maternidade, assistência ao filho excepcional, seguro de vida em grupo, auxílio pré-escola, auxílio creche, indenização por acidente de trabalho, financiamento para compra de medicamentos, óculos ou tratamento ortodôntico, programa educacional para custear em parte os estudos de seus colaboradores, além dos determinados pela legislação trabalhista.

Auxílio Pré-Escola

A Cosern oferece aos colaboradores que possuem dependentes de até sete anos, através de instituições conveniadas, o benefício da pré-escola. Os colaboradores também podem optar por matricular seus dependentes em uma outra instituição de ensino não conveniada. Neste caso, terão direito ao reembolso das mensalidades, limitado ao valor de R\$ 190,00.

Auxílio-Creche

A Cosern oferece o benefício de creches conveniadas para as colaboradoras do sexo feminino e para os homens separados legalmente que tenham a guarda judicial dos filhos, que possuem dependentes de até sete anos. Os colaboradores também podem optar por matricular seus dependentes em outra instituição de ensino não conveniada. Neste caso, terão direito ao reembolso das mensalidades, limitado ao valor de R\$ 429,00.

Plano de saúde e odontológico

O Plano de Saúde UNIMED, que dá direito à assistência médica-hospitalar dos colaboradores e dependentes, é subsidiado pela Cosern a todos os colaboradores. A empresa custeia, em média, 60% do valor do plano de saúde.

Assistência Odontológica também é oferecida aos empregados e dependentes, através de convênio com a UNIODONTO de Natal, totalmente custeado pela Cosern.

Previdência Privada

Com o objetivo de garantir aos seus colaboradores as melhores condições de aposentadoria, por meio da complementação previdenciária, a Cosern mantém a Fundação Cosern de Previdência Complementar (FASERN), que administra o Plano de Benefícios Previdenciários (BD) e o Plano Misto de Benefícios Previdenciários (CD). A Empresa investiu, em 2009, na Fundação, R\$ 1,91 milhão.

Vale-refeição/alimentação

A Cosern fornece aos seus colaboradores o vale-refeição/alimentação. Desde novembro de 2009 o valor mensal é de R\$ 361,02 para cada colaborador, com um crédito anual equivalente a R\$ 4.332,24. Os colaboradores podem optar entre receber o vale refeição, o vale alimentação ou uma parte dos dois. Os empregados participam no valor com percentuais que variam entre 2% e 16%, de acordo com a faixa salarial, sendo que quem ganha menos tem um desconto menor.

Refeição e lanche em serviço extraordinário

Benefício oferecido a quem trabalha em horário extraordinário. A empresa reembolsa ao colaborador o valor correspondente a um tíquete refeição e 50% do valor do mesmo, respectivamente. O lanche é dado para um trabalho mínimo de 3 horas. Já a refeição, quando o serviço é de 5 horas.

Complementação do auxílio-doença e acidentário

Benefício que complementa o valor recebido através da previdência social para o colaborador que estiver em gozo de auxílio doença e acidentário. A empresa paga um salário integral, complementando o do INSS, por no máximo 24 meses. Já os acidentes de trabalho e doenças irreversíveis não possuem prazo limite.

Indenização por Acidente de Trabalho

Pagamento para casos de acidente de trabalho. Sempre que o INSS gerar pagamento de aposentadoria por invalidez ou pensão por morte, reconhecendo que houve acidente, o pecúlio

acidente será devido pela Cosern. A empresa paga, de uma única vez, uma importância definida em acordo coletivo de trabalho.

Assistência ao filho excepcional

A empresa paga as despesas com os serviços especializados requeridos pelo dependente excepcional bem como os serviços de prótese e órtese. A Cosern garantirá também a permanência do filho excepcional com mais de 21 anos no plano de saúde.

Horário flexível

A jornada de trabalho na Cosern tem horário flexível. Têm direito os colaboradores submetidos ao sistema automatizado de controle de frequência e, para efeito de compensação, o saldo do horário fica limitado a 8 horas por mês.

Auxílio funeral

Pago ao colaborador e dependentes em caso de falecimento. A empresa paga o benefício aos cônjuges sobreviventes ou aos seus filhos até 24 anos.

Seguro de Vida em Grupo

A Cosern oferece aos seus colaboradores a participação em uma Apólice de Seguro de Vida em grupo em que a empresa custeia em média 50% da contribuição mensal. Esta apólice tem como prêmio o valor de 19,5 salários básicos do colaborador. O Cônjuge participa automaticamente da apólice com a cobertura de 50% do que couber ao segurado principal.

Licença Maternidade de 180 dias

A Cosern concede a prorrogação de 60 dias no período da licença maternidade.

Financiamento para compra de Medicamentos, Óculos ou Tratamento Ortodôntico

A Cosern concede aos seus colaboradores adiantamento para compra de óculos de grau, medicamentos e para a realização de tratamento ortodôntico. O adiantamento será descontado em 10 parcelas.

Programa Educacional

A Cosern destina uma verba anual com o objetivo de custear em parte os estudos de formação dos seus colaboradores no ensino médio, técnico e superior.

4.1.2.5. Capacitação e Desenvolvimento

A Cosern dispõe de uma área específica para trabalhar capacitação e desenvolvimento dos colaboradores: a Consultoria Interna. E não apenas isso, pois ela é a responsável em fornecer informações a todas as superintendências sobre os assuntos relacionados à Gestão de Pessoas. A Consultoria Interna revisa o modelo de avaliação de desempenho e elabora o diagnóstico de gestão de pessoas, integrando soluções em treinamento, desenvolvimento, carreira e remuneração. A área trabalha também na construção de planos de ação para melhoria do clima organizacional e na operacionalização do plano de sucessão.

O processo de identificação das necessidades de capacitação e desenvolvimento dos colaboradores é contínuo na Cosern. Os levantamentos de necessidade de treinamentos são realizados com base no resultado da Avaliação de Competências Funcionais e das necessidades informadas pelas áreas à Consultoria Interna. Esse processo dá origem ao Programa Anual de Capacitação e Desenvolvimento.

Entre as ações para potencializar o desenvolvimento dos colaboradores a empresa possui os seguintes programas: Gestão de Desempenho (PGD), Ampliação do Conhecimento, Treinamentos Operacionais e Mapeamento dos Colaboradores Potenciais.

As necessidades de treinamento dos empregados apresentam os seguintes focos: avaliação que confronta o perfil do executivo com as competências de liderança adequadas às estratégias da Cosern; análise do perfil real de cada empregado e o perfil formativo exigido pelo posto; e preparação de líderes, em que são avaliadas e são identificadas as necessidades de capacitação dos colaboradores indicados pelos Comitês de Desenvolvimento de Pessoas dentro do Plano de Sucessão.

Em relação aos 11 estagiários em 2009, os tutores identificaram as necessidades de treinamento de acordo com o desempenho na execução das tarefas. Os cursos são os mesmos que para os empregados.

Antes da definição final do plano anual de treinamento as pessoas são consultadas para confirmarem as suas necessidades, processo em que a alteração de cursos pode ser negociada com o líder imediato. Além disso, os colaboradores podem solicitar a participação da Cosern em cursos de graduação, pós-graduação e idiomas.

Programa de Gestão de Desempenho (PGD)

Ferramenta de avaliação do desempenho a partir da análise dos resultados dos objetivos e das competências individuais visa promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores, alinhado ao desenvolvimento da organização. É composto de avaliação das competências funcionais, avaliação de objetivos individuais e avaliação de competências de liderança.

O PGD faz parte do Programa Potencializar, que reúne outros quatro programas internos voltados para os colaboradores: Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL); Gestão de Clima Organizacional, Plano de Sucessão e Programa de Treinamento e Desenvolvimento.

Por meio dos Comitês de Desenvolvimento de Pessoas (CDP) a Cosern deu continuidade em 2009 ao Programa de Sucessão. A finalidade é consolidar o desenvolvimento dos profissionais identificados para cargos estratégicos. Em 2009, foram beneficiados sete colaboradores por meio do Plano de Sucessão. Estes novos líderes contam com o Programa Ambientação do Novo Líder, que dissemina as ferramentas de gestão e alinha estratégias organizacionais.

O Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL) busca elevar a qualidade dos serviços prestados focado nos resultados, contribuindo para o aumento da satisfação dos colaboradores e clientes por meio do aprimoramento das competências de liderança estabelecidas pela empresa. Em 2009 foram realizadas 90.601 horas de treinamento pelo Programa Desenvolvimento de Liderança.

4.1.2.6. Saúde, Bem-estar e Segurança Ocupacional

As práticas da empresa são alinhadas às suas Políticas de Saúde e Segurança. Os destaques são o controle de riscos, a prevenção dos acidentes, a melhoria contínua das condições de trabalho, o atendimento da legislação vigente e a preservação do meio ambiente, o que tem gerado melhoria significativa nos resultados a cada ano. Essas políticas de Saúde e Segurança são desenvolvidas dentro do Programa Energia da Vida, que contempla ações na área da segurança, saúde e qualidade de vida e tem contribuído significativamente para a melhoria dos índices de acidentes da Empresa.

Dentre as principais ações pertinentes à saúde e segurança estão: acompanhamento do Nível de Segurança do Trabalho – NST, treinamento e inspeções de segurança em turmas próprias e de empresas prestadoras de serviços, mutirão de segurança, Informativo 30 Minutos de segurança, desenvolvimento de novas tecnologias/metodologias de segurança, seminário das melhores práticas de Empresas Prestadoras de Serviço (EPS) e rodeio de eletricitistas. Foram promovidas também campanhas de saúde e segurança (ARC, AIDS, cadastramento para doação de medula, Gripe H1N1, dengue), elaborado o perfil de saúde dos colaboradores e realizadas ações como: campanha de vacinação contra a gripe; ginástica laboral; massagem shiatsu; acompanhamento às CIPAs; realização das SIPATs e Feira da Saúde; caminhadas com a participação dos colaboradores e seus familiares.



Política de Saúde e Segurança

A Cosern dispõe de uma política que é referência para todas as ações voltadas ao respeito à vida, saúde e integridade física de todos os colaboradores.

Programa Energia da Vida

Programa que desenvolve ações voltadas ao bem-estar dos trabalhadores envolvendo melhoria da saúde, segurança e qualidade de vida dos profissionais internos e parceiros. Em 2009 destacaram-se ações como o Programa de Ginástica na Empresa; o Programa de Massagem Terapêutica; a Campanha de Vacinação Contra a Gripe; e os Exames Médicos Periódicos.

Comissão Interna para Prevenção de Acidentes/Saúde Ocupacional

A Cosern tem três Cipas: Sede, Neópolis e Mossoró. Essas comissões atuam em parceria com o Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho da Empresa na construção de um ambiente de trabalho seguro e que contribua para a redução dos acidentes. Os colaboradores são representados por membros das Cipas que eles mesmos elegem.

4.1.2.7. Trabalhadores Terceirizados

A Empresa encerrou 2009 com 1.481 trabalhadores terceirizados, número 13,79% abaixo do verificado em 2008. Os trabalhadores de empresas a serviço da Cosern exercem funções que auxiliam a Cosern a trabalhar focada na sua atividade fim.

Junto aos clientes, estes parceiros realizam o atendimento e acompanham a solicitação, solucionam reclamações, efetuam a leitura, o faturamento e a arrecadação pelo fornecimento de energia realizado, desenvolvem e implantam a conexão de novas unidades consumidoras e executam ações para prevenir e eliminar perdas comerciais.

4.1.2.8. Relação com Sindicatos

A Cosern mantém uma relação ética com os sindicatos, respeitando sempre o direito à livre associação sindical de todos os colaboradores. Além de negociar o acordo coletivo de trabalho anualmente com o sindicato representante dos seus colaboradores, o Sintern (Sindicato dos Eletricistas do Rio Grande do Norte), a Cosern procura manter o sindicato informado das macroações relacionadas à Gestão de Pessoas.

4.2. Indicadores Sociais Externos

As mudanças na sociedade promoveram a necessidade de as corporações se adequarem na relação com seus públicos de relacionamento e nos cuidados com o meio ambiente. Estas transformações vêm consolidando aspectos de sustentabilidade na estratégia da Cosern e em suas práticas de negócios, tornando a Empresa referência no Estado do Rio Grande do Norte por sua atuação contínua e dedicada em diversos programas e projetos que têm trazido forte contribuição para o bem-estar da sociedade.



A Cosern trata os temas propostos pela agenda de responsabilidade empresarial e social do Instituto Ethos, através do Departamento de Comunicação Institucional, em consonância com as diretrizes do Comitê de Responsabilidade Social da Neoenergia. Além disso, dissemina internamente a Política de Responsabilidade Social do Grupo Neoenergia e o programa *Energia para Crescer* de Responsabilidade Social. O Comitê é o fórum permanente de discussão para avaliação das ações de Responsabilidade Social da Empresa e seus impactos sobre os diversos grupos de *stakeholders* (públicos de relacionamento).

Com base na Política de Responsabilidade Social a Cosern publicou em 2009, pelo 4º ano consecutivo, o Relatório Socioambiental da Empresa seguindo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) e divulgou o 1º Comunicado de Progresso à ONU, em decorrência da adesão aos 10 Princípios do Pacto Global, realizada em 2007. O comunicado expressa o compromisso com diversas práticas de gestão. Incorporadas ao cotidiano dos processos de negócios da empresa, são ações que convergem, sobretudo, para o desenvolvimento social.

Ainda em 2009, destaca-se um importante avanço na estruturação do novo modelo de gestão socialmente responsável com a criação da Assessoria de Desenvolvimento Sustentável da Neoenergia, com o propósito de desenvolver o alinhamento das estratégias e ações voltadas à sustentabilidade nas empresas do Grupo. Essa medida resultou na incorporação dos objetivos estratégicos da Assessoria de Sustentabilidade do Grupo, a partir de 2010, entre as atividades do Departamento de Comunicação Institucional (PRC), órgão responsável pela gestão e coordenação das ações de Responsabilidade Social na Cosern.

4.2.1. Clientes e Consumidores

O atendimento às necessidades dos clientes e consumidores da Cosern é tratado de forma prioritária. Suas expectativas são identificadas anualmente através de pesquisas qualitativas e quantitativas. A Pesquisa da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) é realizada nacionalmente pelo instituto de pesquisa Inovare Pesquisa de Mercado e Opinião e focada em clientes residenciais em baixa tensão, para apurar o Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP) e outros índices; a Pesquisa da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), realizada anualmente com as 64 distribuidoras brasileiras de energia, apura o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc); além de levantamentos com grandes clientes corporativos e de pesquisas em canais de relacionamento.



Além disso, as interações que ocorrem diariamente com este público permitem à Cosern medir a qualidade da prestação dos serviços por meio de indicadores técnicos e comerciais. Desta forma a empresa promove a melhoria contínua de seus processos e cresce junto com a sociedade.

Em 2009 a Cosern registrou 1.074.228 consumidores ativos, o que representou um acréscimo de 59.900 novos clientes, equivalente a um crescimento de 5,91%, em relação a 2008. Do acréscimo mencionado, 42.814 referem-se à classe Residencial, 13.030 à classe Rural e 3.098 à classe Comercial. Do total de clientes, 457.089 são faturados como baixa renda.

O programa de Novas Ligações atendeu 119.407 novos pedidos de clientes, sendo 98.452 urbanos e 20.955 rurais, e regularizou 24.003 ligações clandestinas, com investimentos correspondentes de R\$ 98,4 milhões.

Para facilitar o acesso dos clientes aos serviços prestados pela Cosern, a estrutura de atendimento possui atualmente 13 agências, além da rede Cosern Serviços, presente em todo Estado, que conta com estabelecimentos credenciados em 151 municípios. O Atendimento a Clientes Corporativos é feito por analistas especializados de forma personalizada.

Em 2009, foram efetuados 2,51 milhões de atendimentos a clientes, um número 6,33% a mais do que em 2008. A maior parte, 86%, foi realizada pelo Teleatendimento, que registrou um tempo médio de espera de 0,8 minuto e um tempo médio de atendimento de 2,95 minutos. Os atendimentos presenciais foram mais de 352 mil ao longo do ano. A homepage www.cosern.com.br recebe acessos para consulta a informações ou solicitação de serviços.

O incremento da qualidade dos serviços prestados ocorre com a participação da Cosern e as demais distribuidoras do Grupo Neoenergia no *Projeto SAP/CCS*, que busca estabelecer novos patamares de atendimento e produtividade para os clientes.

A busca pela excelência na qualidade dos serviços também se realiza através de Seminários Internos de Melhores Práticas, onde a empresa compartilha com outras concessionárias nacionais as experiências positivas e, de forma comparativa, avalia as oportunidades de melhorias dos seus processos de negócio.

A garantia de qualidade na prestação de um serviço público essencial é mantida por meio de diversos canais de relacionamento. A política de comunicação da Cosern segue as diretrizes do Conselho Nacional de Auto-Regulamentação Publicitária (Conar), do Código Brasileiro de Auto-Regulamentação Publicitária, do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e do Código de Defesa do Consumidor, além de normativos específicos do setor elétrico, priorizando as melhores práticas em comunicação empresarial e o melhor atendimento às necessidades dos clientes.

Ações permanentes de comunicação por meio da mídia reforçam a segurança e a qualidade no atendimento, divulgam a oferta de novos serviços e informam benefícios e facilidades no pagamento de contas, além de alertar continuamente o público sobre os riscos de ligações clandestinas. As mensagens da Cosern são veiculadas em TV, rádio, jornais e *outdoors*. Mensagens publicitárias institucionais e informações úteis são divulgadas na fatura de energia elétrica.

Os clientes também são representados pelo Conselho de Consumidores, criado para ouvir os cidadãos sobre questões ligadas ao fornecimento, às tarifas e à adequação dos serviços ao consumidor final. O conselho é composto por um presidente, um vice-presidente, um secretário executivo e conselheiros, que representam as classes residencial, comercial, industrial, rural, do Poder Público e do Procon estadual.

4.2.1.1. Satisfação do Consumidor

De acordo com a Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee), em 2009, o Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP) com os serviços prestados pela Cosern chega a 78,9% dos clientes, resultado abaixo da média nacional (79,9%), mas acima da média da região Nordeste, de 77,8%.

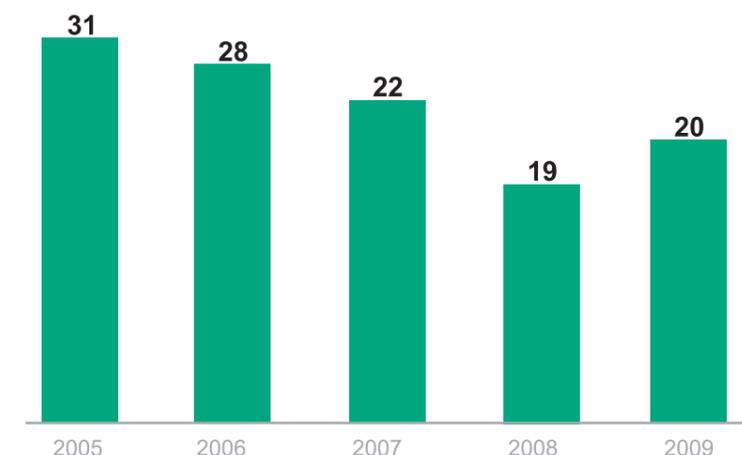
Já o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC) medido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) ficou em 66,19%, praticamente no mesmo patamar da média nacional, de 66,74%.

A Cosern também realiza pesquisas de satisfação dos clientes por meio das agências, Rede Credenciada Cosern Serviços, teletendimento, autoatendimento e web. Há clientes especiais que também são consultados sobre a melhoria dos serviços.



O gráfico a seguir apresenta a evolução na redução de reclamações procedentes.

Número de Reclamações – Em mil

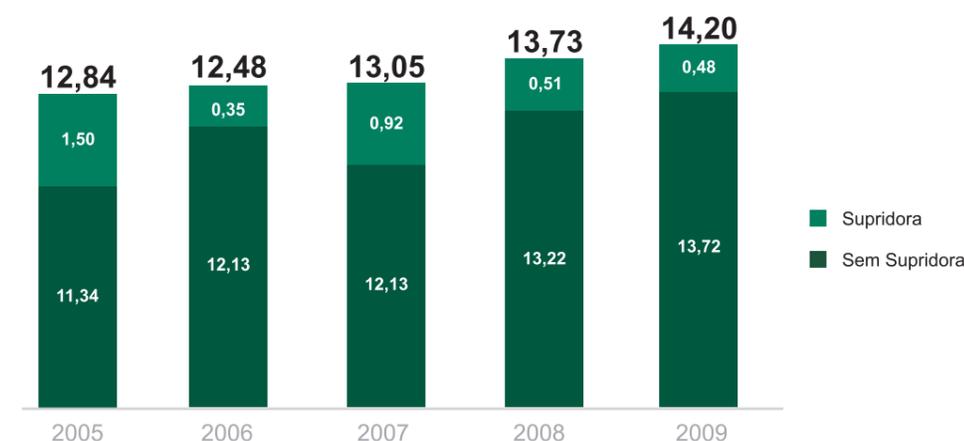


4.2.1.2. Qualidade dos Serviços Prestados

O índice DEC – Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor – foi de 14,20 horas em 2009, enquanto o FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor – atingiu a marca de 7,89 interrupções. Desconsiderada as interrupções originadas pela transmissora, os índices ficaram respectivamente em 13,72 horas e 6,54 interrupções, estando entre os melhores indicadores da Região Nordeste.

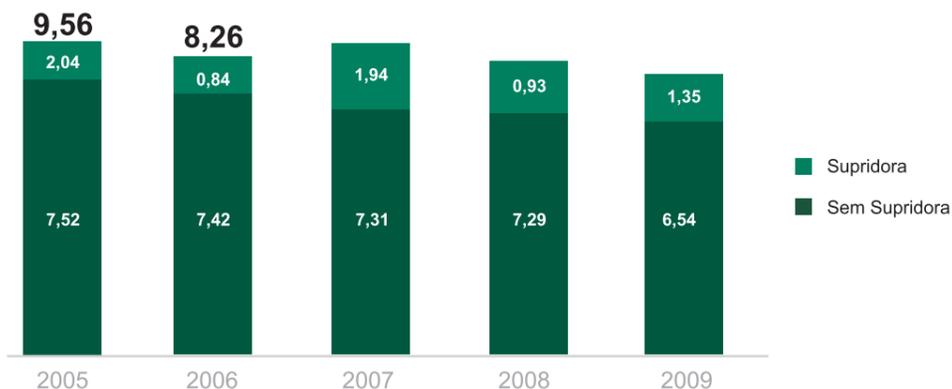
DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Cliente)

Duração média das interrupções por cliente/ano – horas



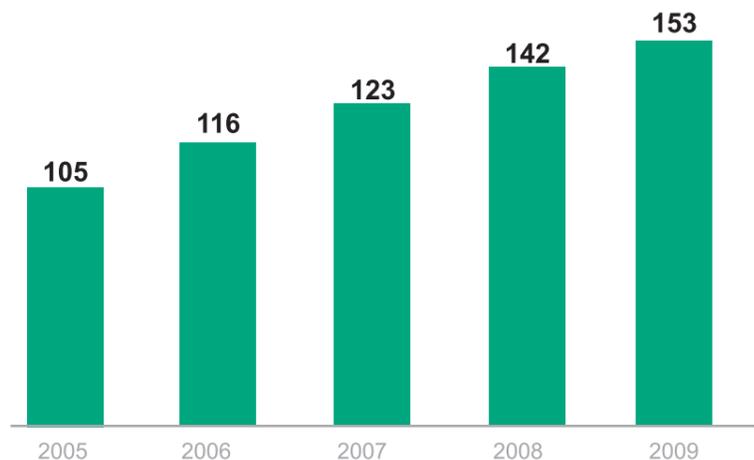
FEC (Frequência equivalente de interrupção por Cliente)

Número médio de interrupção por cliente/ano – vezes



Em contrapartida, as fortes chuvas que atingiram o estado no primeiro semestre provocaram inundações, rompimento de pontes e impactaram diretamente no TMA (Tempo Médio de Atendimento), que aumentou 7,6% em relação a 2008, ficando em 152,8 minutos.

TMA (Tempo Médio de Atendimento) – Minutos



4.2.1.3. Segurança no Uso Final

A Cosern adota tecnologias atuais e emprega materiais, equipamentos, instalações e métodos operativos que atendem as normas técnicas brasileiras e garantem níveis de regularidade, continuidade, eficiência e segurança.

A companhia cumpre a legislação sobre Segurança e Saúde Ocupacional e as Normas Regulamentadoras (NRs) e orienta seus colaboradores e de empresas prestadoras de



serviços a interromperem suas tarefas diante de riscos graves e iminentes para a sua saúde e segurança pessoal ou de terceiros.

Devido aos riscos inerentes à atividade de distribuição de energia elétrica, a empresa desenvolve uma série de ações de prevenção dirigida aos clientes e consumidores, como palestras e orientações em escolas, associações de moradores, comunidades próximas a subestações e empresas, sempre difundindo o conceito do uso seguro e eficiente da energia. Ações desenvolvidas também em eventos institucionais, em comunidades rurais beneficiadas com a eletrificação, bem como nas Feiras de Negócios dentre as quais, em 2009, destacam-se a FICRO – Feira Industrial e Comercial da Região Oeste – e a EXPORFRUT – Feira Internacional da Fruticultura Tropical Irrigada, que têm abrangência internacional e grande relevância para o desenvolvimento socioeconômico da Região Oeste do Estado.

A Empresa também atua na expansão das redes protegidas e multiplexadas. A proteção dos cabos elétricos evita acidentes por contato com árvores, reduzindo a necessidade de poda da arborização e melhorando a performance e confiabilidade do sistema elétrico.

O nível de qualidade e segurança das prestadoras de serviço-âncora é avaliado trimestralmente pelo sistema de Gestão Integrada da Fiscalização de Serviços (Gifs). O compromisso com Saúde e Segurança é mantido por meio do controle de riscos, prevenção de acidentes, melhoria contínua das condições de trabalho e preservação do meio ambiente.

4.2.2. Fornecedores

A Cosern conta com 7.622 mil fornecedores. Nacionais e estrangeiros e de todos os portes, eles são classificados em três grandes segmentos: fornecedores de energia elétrica, de materiais e de serviços, com os quais a Empresa promove um relacionamento de parceria.

A Empresa exige, ainda na fase de cadastro, que os fornecedores conheçam as condições dos compromissos éticos em relação aos direitos humanos e trabalhistas e ao meio ambiente. Já no momento da contratação os fornecedores se comprometem a atender estes compromissos e os princípios de sustentabilidade.

Os fornecedores são motivados e se alinham aos valores e compromissos da Cosern, e atuam buscando a responsabilidade socioambiental, a redução da quantidade e frequência de acidentes e a melhora do desempenho das equipes em relação à qualidade, custos, confiabilidade e cordialidade. A Cosern não admite trabalho infantil e/ou forçado.

Periodicamente são realizadas auditorias para avaliar o cumprimento das condições contratuais dos fornecedores. Entre os itens analisados está o respeito aos princípios dos Direitos Humanos, incluindo pontos como o trabalho infantil e o trabalho forçado. Nas auditorias realizadas em 2009 não foram encontrados problemas nas empresas auditadas. Em caso contrário, as empresas seriam notificadas e poderiam ser multadas ou ter o contrato rescindido.

Fornecedores de Materiais

Em 2009 houve a continuidade do monitoramento da performance de atendimento desses fornecedores. Uma avaliação foi aplicada a cada trimestre e os que ficaram abaixo da média tiveram que seguir um plano de ação visando à melhoria da qualidade do fornecimento.

Fornecedores de Serviços de Atendimento

Esses prestadores são avaliados em indicadores de satisfação do cliente, tempo médio de atendimento, inconformidades do atendimento e avaliação da agência e do atendente. Podem receber bônus periódicos para distribuir entre os atendentes.

Os canais de relacionamento com os fornecedores são a homepage, o Sistema de Compras Eletrônicas (e-procurement), o Sistema de Cadastramento de Terceiros (cadterceiros@cosern.com.br),

4.2.3. Comunidade

Os princípios da ética e da transparência pautam a relação da Cosern com a comunidade. A responsabilidade corporativa e a sustentabilidade são a base deste relacionamento, resultando em projetos sociais que contribuem para o desenvolvimento da sociedade.

O diálogo ocorre em reuniões e fóruns de discussão, onde a Cosern aprofunda seus conhecimentos sobre a cultura Potiguar e a forma como a sociedade vê a Empresa. Este relacionamento se consolida no processo diário de atendimento, na leitura do consumo, na entrega de contas, nas agências, por telefone ou no atendimento emergencial, bem como em meios diversos, através de mensagens na conta de energia, *homepage*, folheteria e campanhas institucionais.

Para identificar as necessidades das comunidades, a Cosern também conta com o Conselho de Consumidores para intermediar as relações entre a empresa e a comunidade; além de pesquisas, estrutura de atendimento e acompanhamento das notícias que saem na mídia.

As necessidades e expectativas das comunidades são analisadas pelo grupo de trabalho em cada ciclo anual de revisão do Programa de Responsabilidade Social e do Planejamento Estratégico. As ações sociais mais importantes recebem tratamento diferenciado, a exemplo do Programa *Luz para Todos*, que conta com uma pesquisa sistemática cujos resultados são avaliados mensalmente.

Entre os critérios para avaliação do êxito dos projetos sociais estão o grau de implantação, público atingido, exposição na mídia, prestação de contas e elaboração de Relatório Final.



As diretrizes de Responsabilidade Social da Cosern estão inseridas em seu Planejamento Empresarial e no Código de Ética. A formação de grupos de trabalho, campanha interna de divulgação do Programa *Energia para Crescer* e do Relatório da Gestão fortalecem um ambiente de conscientização.

Com base nessa premissa, em 2009 a Cosern realizou o II Seminário de Melhores Práticas de Gestão e Responsabilidade Social, onde oportunizou um espaço de melhores práticas adotadas por outras concessionárias, como a CPFL e Energisa. Além disso, como forma de incentivar e disseminar responsabilidade social como prática corporativa de grande importância para com a comunidade na qual está inserida, a Cosern disponibilizou espaço para exposição dos trabalhos produzidos pelos participantes dos projetos sociais Artes da Vila, ArteMar e Transforme-se, todos iniciativas de grande alcance social apoiados pela Cosern.

A Cosern apoia projetos que contribuem para o desenvolvimento de jovens e adolescentes de comunidades carentes. Dentre os quais se destacam os investimentos sociais para a promoção da Inclusão Digital, bem como o Programa Menor Aprendiz, através da parceria com a Casa do Menor Trabalhador, que colaboram para conscientizar e disseminar o conceito da responsabilidade empresarial sobre questões sociais e consolidar a estratégia empresarial "Desenvolvimento Sustentável do Estado do Rio Grande do Norte".

O sistema de pontuação dos Indicadores Ethos e as pesquisas de imagem coordenadas pela Unidade de Marketing são os principais mecanismos de avaliação do grupo de trabalho de Responsabilidade Social.

Energia para Crescer

Seguindo a Política de Responsabilidade Social e de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia, a Cosern realiza o programa *Energia para Crescer*. Ele apoia projetos sociais sustentáveis com foco na educação, eficiência energética, cultura e meio ambiente. O respeito aos costumes e às culturas locais, buscando a inclusão social e o alinhamento às oito Metas do Milênio da ONU demonstram a relevância do programa. A iniciativa resulta em um diálogo permanente e de qualidade com seus públicos de relacionamento, agrega valor ao negócio e contribui para uma sociedade mais justa. Os investimentos sociais da Cosern somaram R\$ 2,38 milhões no ano de 2009.

A Empresa deu continuidade as parcerias com instituições de destaque no cenário nacional e local. Em 2009 destinou à Fundação Abrinq recursos para as atividades desenvolvidas pela instituição na defesa dos direitos da infância e da adolescência no Estado do Rio Grande do Norte.



A Cosern é desde 2003 **Empresa Amiga da Criança**, título conquistado pelos compromissos adotados em defesa dos direitos da infância e da adolescência no Estado. Este selo confirmou o empenho e o trabalho realizado pela Empresa em favor dos direitos e do exercício da cidadania de crianças e adolescentes potiguares.

Desde 2002 a Cosern apoia a **Casa do Menor Trabalhador**, iniciativa em prol da educação, inclusão digital e profissionalização de adolescentes e jovens entre 14 e 24 anos que vivem em situação de risco social no Rio Grande do Norte. As doações, transferidas através de recursos próprios, chegaram a R\$ 94.430 em 2009. Os recursos foram utilizados para a realização de obras de melhoria da infraestrutura e manutenção do imóvel que está possibilitando aos menores a participação em cursos de inclusão digital e qualificação profissional.

A **Casa Durval Paiva de Apoio a Criança com Câncer** é outra instituição que conta com a parceria da Cosern. Em 2009 a Empresa realizou campanha interna em prol da Instituição, onde os empregados, voluntariamente, fazem doação de notas fiscais e cupons de suas compras em urnas disponíveis no Edifício-sede da Empresa e na Unidade de Neópolis. Além disso, a Empresa participou, por mais um ano, da Campanha de Divulgação do Diagnóstico Precoce do Câncer Infantil, através de anúncio nas contas de energia, entre abril e julho de 2009, com alcance a mais de 1 milhão de pessoas.

Para o **Instituto Ayrton Senna** a Empresa destinou R\$ 100 mil, empregados na continuidade do Programa Educação pela Arte, no apoio ao trabalho da ONG do Centro Cultural Casa da Ribeira, na realização do Projeto Arte e Ação, formado por adolescentes de 15 a 18 anos de duas escolas públicas da capital (Atheneu e Ulisses de Góis).

Com o patrocínio destinado à **Associação para o Desenvolvimento de Iniciativas da Cidadania (ADIC/RN)**, a Cosern contribui para o atendimento a 260 crianças, onde são realizadas oficinas socioeducativas com crianças, jovens e adultos da comunidade do Paço da Pátria e do centro da cidade, em Natal. A iniciativa engloba aulas de reforço escolar, oficinas de mamulengo, capoeira e teatro, cursos de inglês e informática e oficinas de cidadania com as mães, além de visitas domiciliares. Em 2009, foram doadas 260 camisas para uso como fardamento da instituição.



A Cosern manteve por mais um ano o patrocínio ao **Cinema para Todos**, que contribui com a humanização em unidades de saúde da capital, oferecendo opção de entretenimento e lazer em abrigos e comunidades de baixa renda do Estado. Em 2009 foram destinados R\$ 10 mil, contemplando 1.088 pessoas, entre crianças, jovens e adultos do Hospital Maria Alice Fernandes, Hospital Universitário Onofre Lopes e Hospital Psiquiátrico Dr. João Machado.

Em parceria com a juíza Lena Rocha, titular da 1ª Vara Criminal da Zona Norte, em Natal, a Empresa deu prosseguimento ao **Programa Caminhos da Justiça**, com investimento em 2009 de R\$ 11 mil. O programa auxilia na reintegração de apenados com ações diversas, como palestras educativas que buscam a valorização pessoal e atividades de capacitação profissional, proporcionando renda para os apenados e suas famílias. A Cosern também participou das comemorações do 18º aniversário do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), através da **Fundação Oikos**, contribuindo para a confecção dos adesivos alusivos à data.

Por mais um ano, a Empresa participou do **"Ação Global"**, projeto social desenvolvido pelo Sistema FIERN/SESI/SENAI em parceria com vários órgãos públicos e empresas do setor privado. A iniciativa foi realizada simultaneamente em Natal e Mossoró e contou com quase 187 mil atendimentos a mais de 46.600 pessoas dos dois municípios nas áreas de cultura, esporte, lazer, saúde, cidadania, educação, dentre outras atividades. A Cosern distribuiu 9.500 cartilhas informativas e educativas sobre uso racional de energia elétrica, realizou palestras informativas sobre direitos e deveres do cidadão e disponibilizou aos participantes 4.500 exemplares da revista *Seninha*. Também foram distribuídas 3.500 lâmpadas econômicas ao público presente.



Outra iniciativa de grande alcance à qual a Cosern se integrou em 2009 foi o **"Projeto Criança 2000"** com ações realizadas em nove municípios potiguares (Apodi, São Gonçalo do Amarante, Touros, Serra Negra do Norte, Almino Afonso, Natal, Jundiá, Passa e Fica, Goianinha e Carnaubais), cuja estimativa de público foi de 54.000 participantes. Foram várias as ações realizadas pela Cosern, como a exibição de vídeo e palestra educativos sobre o consumo consciente de energia para os professores e mães ou responsáveis pelas crianças, entrega de kit com uma lâmpada econômica, cartilhas e panfletos informativos sobre uso racional de energia, além de orientações para que os participantes sejam multiplicadores das informações recebidas.

Pela parceria com o Sistema FIERN/SESI/SENAI, ainda em 2009, a Empresa participou do **Projeto Caminhos de Luz**, realizado na comunidade Jardim Progresso, no bairro de Nossa Senhora da Apresentação, um dos locais de maior carência econômico-financeira da capital, onde a Cosern promoveu palestras sobre o uso racional de energia elétrica e sobre a adesão à tarifa social e

realizou cursos de capacitação para os moradores. Em dezembro de 2009, foram doados 150 brinquedos certificados com o Selo Abrinq para crianças dessa comunidade, por ocasião das comemorações natalinas da Associação Beneficente Amor Verdadeiro (ASBAV).

Integrou-se ao **Projeto Esporte Cidadania**, iniciativa realizada também pelo FIERN/SESI/SENAI no mês de novembro, em parceria com a Rede Globo e outras dez instituições, que lotou as dependências do Sesi clube Natal. O evento contou com cerca de três mil crianças, jovens e adultos, que participaram de ações de inclusão e integração social na perspectiva do esporte. A Cosern distribuiu cartilhas educativas sobre o Uso Seguro e Eficiente de Energia Elétrica e fôlderes da campanha de combate à Dengue, somando um total de 4.000 cartilhas e fôlderes.

A Empresa deu um caráter filantrópico-social ao **Caminhando com Energia 2009**, realizado na programação alusiva à Semana de Prevenção a Acidentes de Trabalho (SIPAT), ocorrido em Natal e Mossoró, através da arrecadação de alimentos não-perecíveis que foram doados a instituições filantrópicas do Estado. Em Natal foram doados 1.500 quilos de alimentos para o Instituto Ponte da Vida, Hospital Infantil Varela Santiago e Lar Feliz. Em Mossoró, a arrecadação de 350 quilos de alimentos foi doada à Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE).

A Cosern é reconhecida como a empresa que mais investe em cultura no Rio Grande do Norte, com projetos viabilizados através da Lei Estadual Câmara Cascudo de Incentivo a Cultura, Lei Federal Rouanet, Lei do Audiovisual, além de outros que recebem o patrocínio direto, realizados com recursos próprios. Em 2009, foram contemplados 15 projetos culturais, sendo 12 realizados através da Lei Estadual Câmara Cascudo, 1 projeto pela Lei Federal Rouanet e 2 projetos pela Lei Audiovisual. Os projetos culturais patrocinados pela Lei Câmara Cascudo contemplaram os setores musical, artes plásticas, artes cênicas, literatura e artesanato.



Na área musical receberam incentivos financeiro da Empresa a Escola de Música Márcia Pires/Orquestra Talento, a produção do CD Vida Sempre Viva, a quinta edição do MPBeco "Festival de Música Beco da Lama", Festeiros CD e DVD. No setor de artes cênicas, artes plásticas, literatura e artesanato os projetos contemplados foram o Circo da Luz, Oratório de Santa Luzia, Artes da Vila, Cena Aberta/Casa da Ribeira, Feira do Livro de Mossoró, Prêmio Cosern Literatura de Cordel/Feira do Livro do Seridó, Projeto Luzes da Cidade - Imagens e Poesias e Transforme-se.

Mais uma vez a Cosern patrocinou o Natal em Natal, através da Lei Federal Rouanet de Incentivo à Cultura, iniciativa de grande porte que em 2009 foi ampliada e redimensionada e levou ao público participante arte, diversão, entretenimento e cultura entre os dias 21 de novembro de 2009 (dia da Padroeira de Natal) e 6 de janeiro de 2010 (dia dos Reis Magos). Houve o Desfile Temático de Natal, o Auto do Natal, Cantos de Natal, Réveillon e a Festa de Santos Reis. Nesta iniciativa foram investidos R\$ 500 mil.

A Expofruit 2009 e a XXII Feira Industrial e Comercial da Região Oeste (FICRO) receberam patrocínio direto da Cosern, reunindo empresários, produtores, comerciantes e sociedade em geral do Estado e de outras localidades do país e do mundo. Os eventos também proporcionam o desenvolvimento econômico e social do Oeste potiguar, divulgando as potencialidades da região.

O Mossoró Cidade Junina recebeu um investimento de R\$ 50 mil, através de patrocínio direto. O Cinema para Todos (Cia. de Teatro), o show de lançamento do "CDNo Ar", o show da cantora Krystal, veiculado no programa Som Brasil, da TV Globo, num especial em homenagem ao cantor e compositor pernambucano Alceu Valença, também recebeu patrocínio direto da Empresa.

Outras ações foram o espetáculo teatral "O Pessoal do Tarará no Rio", que permitiu o intercâmbio entre grupos e instituições teatrais do Estado do Rio de Janeiro. Através do Projeto Praia Shopping Musical, a Cosern proporcionou a apresentação e divulgação do trabalho de artistas locais, como Lane Cardoso, Krystal, Grupo Linha de Passe, As Nordestinas, Arnaldo Farias, dentre outros.

Através da Lei Audiovisual, a Empresa patrocinou o filme Amazônia Caruana, no valor de R\$ 75 mil, e A Longa Noite de Cristal, que contou com o patrocínio de R\$ 93 mil.



4.2.3.1. Baixa Renda

Nas agências de atendimento e no teleatendimento, a Empresa recebe o cliente de Baixa Renda, orientando-o e cadastrando-o, quando for o caso. Três são os tipos de clientes de Baixa Renda:

Clientes com o Cartão Social: cliente que possui o cartão Bolsa Família do Governo Federal.

Cliente que possui média de consumo móvel inferior a 80 kWh: tem direito a ser faturado com a tarifa de Baixa Renda. Caso ultrapasse essa média ou possua, em um ciclo de 12 meses, mais de um consumo superior a 120 kWh, perderá o benefício. O sistema automaticamente analisa o contrato e dá a tarifação do benefício de Baixa Renda.



Autodeclarados: clientes que se cadastraram em um dos programas do Governo Federal, porém ainda não receberam o cartão. O cliente nessa situação que procurar uma das agências preencherá uma declaração e assinará se responsabilizando pelas informações passadas, o que dará à Empresa o direito de fazer um cadastramento no sistema, concedendo o benefício a título provisório. Ao assinar tal documento, o cliente se responsabiliza, ao receber o cartão, pelo cadastramento definitivo.

A tarifa de baixa renda representa 42,55% da base de consumidores da Cosern e beneficiou 457.089 clientes em 2009. A Cosern apoia diversos projetos voltados à inclusão social ao mesmo tempo em que estimula a sociedade a preservar o meio ambiente.

Segurança das Comunidades

São realizados diversos eventos e campanhas publicitárias para sensibilizar clientes e população em geral sobre o uso da energia elétrica. O objetivo é reduzir os acidentes nas comunidades. Exemplos desse trabalho são os projetos Circo de Luz e Caminho de Luz.

A Cosern também disponibiliza informações relativas ao uso adequado da rede elétrica e cuidados com a eletricidade em vários canais de comunicação, como a *homepage*, o *call-center* e a própria conta. Projetos educacionais receberam investimentos de R\$ 100 mil em 2009.

Com o objetivo de proporcionar a profissionais autônomos da comunidade conhecimentos mínimos necessários para desempenhar as funções de Eletricista de Redes e Linhas, a Cosern desenvolve desde 2003 o curso de formação "Eletricista de Redes e Linhas" com carga horária de 280 horas divididas em 06 módulos teóricos e práticos. O curso, totalmente gratuito, é o único realizado no Estado e, além de capacitar os participantes, os inclui no cadastro reserva, de acordo com a ordem de classificação ao final

do curso, para futuras seleções na própria Cosern ou em empresas prestadoras de serviço. Realizado anualmente, o curso formou no ano de 2009 uma turma com 12 profissionais autônomos com um custo de R\$ 2.922,85 por participante, com investimentos totais de R\$ 35.074,30.

4.2.4. Acionistas

A Cosern atua com transparência junto ao mercado de capitais, mantendo com acionistas, analistas de mercado, instituições financeiras, agências de *rating* e instituições reguladoras de mercado um relacionamento pautado pelas boas práticas de governança corporativa.

A cada trimestre o Grupo Neoenergia realiza uma *webconference*, disponibiliza um relatório de acompanhamento com os dados consolidados e individualizados por empresa e promove reuniões *one-to-one* com as principais instituições de relacionamento, além de apresentações durante o ano de 2009 nas Reuniões da Apimec (Associação dos Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de Capitais) no Rio de Janeiro, São Paulo, Belo Horizonte e Fortaleza.

Os canais de relacionamento e de informações econômico-financeira da Empresa se desenvolvem através da área de Relações com Investidores (telefone 55-84-3215-6015), e-mail (ri@cosern.com.br), na *homepage* corporativo (www.cosern.com.br – link Relações com Investidores) e por meio dos relatórios e informes trimestrais e anuais enviados para a Bovespa e CVM.

A Empresa participa de diversos fóruns no Estado, onde temas de interesse social são debatidos e registrados, fazendo com que essas informações cheguem aos comitês de gestão da Empresa. Além disso, publica anualmente e apresenta à sociedade o seu Balanço Social e Ambiental. Os *stakeholders* e o público em geral podem também interagir com a Cosern por meio da Internet.



4.3. Indicadores do Setor Elétrico

4.3.1. Universalização

A Cosern colabora com a inserção social por meio dos programas de Universalização e do *Luz para Todos*. Eles permitem a inclusão da população que recebem entre outros benefícios o acesso aos meios de comunicação, internet, rede bancária, serviços de saúde e segurança com a utilização da energia elétrica.

A Universalização da energia elétrica recebeu investimentos de R\$ 33,68 milhões da Cosern por meio do Programa *Luz para Todos* que permitiram a ligação de 10.053 unidades consumidoras no ano de 2009, número levemente superior à meta de 10 mil unidades.

O Programa *Luz para Todos* (PLPT) teve novas metas de universalização estipuladas para as concessionárias e permissionárias de energia elétrica no biênio 2009-2010. Essas metas foram publicadas em 19 de maio de 2009 na Resolução 365/2009-ANEEL, que alterou a Resolução 175/2005-ANEEL. Esta última, publicada em 28 de novembro de 2005, tinha estabelecido 2008 como prazo para que fosse atingida a universalização. Isso não foi possível dada a quantidade de unidades no meio rural que ainda não possuíam acesso aos serviços de distribuição, cenário comum também a outras concessionárias.

4.3.2. Programa de Eficiência Energética (PEE)

Em 2009 foram investidos R\$ 3,92 milhões no Programa de Eficiência Energética apresentado à ANEEL, com o objetivo de reduzir desperdícios e estimular o uso racional de energia. O programa conta anualmente com 0,50% da receita operacional líquida. Suas ações primam pela conscientização e envolvimento das comunidades da capital e do interior do Estado.

Foram atendidos pelo programa 3.009 residências, beneficiando cerca de 12 mil habitantes. Os projetos foram distribuídos seguindo as classificações Residencial e Baixa Renda. O programa permitiu a economia de energia elétrica de 3.157 MWh/ano, a redução na demanda de ponta de 0,876 MW e a redução de custos no fornecimento de energia de R\$ 470 mil.



O Projeto Energia Social - Energia eficiente em comunidades de baixa renda - tem por objetivo oferecer orientação aos consumidores classificados como baixa renda, residentes em bairros populares do interior do Estado do Rio Grande do Norte, quanto à eficiência energética e segurança, contribuindo com a divulgação do uso eficiente de energia elétrica e com a mudança de hábitos de consumo.

Contempla a substituição de refrigeradores em estado precário por refrigeradores eficientes, através de venda subsidiada em 60% pela Cosern, a troca de lâmpadas comuns por lâmpadas fluorescentes compactas e a reforma da fiação em algumas residências que apresentam instalações elétricas precárias.

Em 2009, o projeto realizou a troca de fiação em 1.500 residências de baixa renda, substituiu 2.855 refrigeradores ineficientes através da venda subsidiada e trocou 3.000 lâmpadas incandescentes por lâmpadas fluorescentes compactas, ações que demandaram investimentos de R\$ 3,51 milhões, propiciando uma economia de energia elétrica de 2.976 MWh e a redução de demanda na ponta de 0,816 MW.

Ainda dentro do Programa de Eficiência Energética de 2009, a Cosern elaborou os diagnósticos energéticos das instalações elétricas do Hospital Universitário Onofre Lopes do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN), da Secretaria de Saúde do Rio Grande do Norte e em diversas entidades filantrópicas. Estes diagnósticos servirão de base para a execução da eficientização dessas unidades consumidoras em 2010.

4.3.2.1. Residencial

Energia Verde

Ainda dentro do Programa de Eficiência Energética, em 2009, a Cosern implantou o Projeto Energia Verde, com o intuito de despertar no consumidor residencial a conscientização quanto à participação na preservação ambiental. A adesão ao Projeto possibilita ao consumidor neutralizar suas emissões de CO² através de contribuições efetuadas na conta de energia elétrica, as quais são revertidas para o projeto de reflorestamento da mata atlântica localizada no Parque das Dunas, em área urbana da cidade de Natal. No ato da adesão ao projeto, o consumidor é contemplado com 5 lâmpadas eficientes e, durante 2 anos, poderá receber até 2 bonificações na conta de energia, ao trocar seus eletrodomésticos antigos por modelos eficientes com Selo Procel de economia. Neste projeto foram investidos R\$ 410 mil com as ações de instalação do stand, ações de marketing e concessão de bonificações para os clientes que aderiram ao projeto.

As ações de eficiência energética propiciaram uma economia de energia elétrica de mais de 6.583 MWh no ano e a redução da demanda na ponta de 2,56 MW.



4.3.3. Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico (P&D)

A Cosern investiu em 2009 R\$ 881 mil em Pesquisa & Desenvolvimento. Foram R\$ 630 mil no desenvolvimento de novos materiais e componentes e R\$ 251 mil em Meio Ambiente. Os recursos foram aplicados no pagamento de consultorias, materiais, equipamentos e horas de dedicação da equipe da empresa no projeto.

O Programa de P&D têm como objetivo incentivar a busca constante por inovações e fazer frente aos desafios tecnológicos do setor elétrico. Neste sentido, as concessionárias e permissionárias de distribuição, geração e transmissão de energia elétrica devem aplicar anualmente um percentual mínimo de sua receita operacional líquida no Programa de Pesquisa e Desenvolvimento do Setor de Energia Elétrica.

A ANEEL estabelece as diretrizes e orientações que regulamentam a elaboração de projetos de P&D por meio do Manual de Programa de Pesquisa e Desenvolvimento do Setor de Energia Elétrica.

Diferentemente da pesquisa acadêmica pura, que se caracteriza pela liberdade de investigação, os programas de P&D no setor de energia elétrica deverão ter cronogramas e metas bem definidas.

A Cosern investiu no ano passado 38,02% em recursos de Pesquisa Estratégica sobre o total investido em P&D. Já a área de Energia Elétrica recebeu 27,90% desses recursos, seguida da Supervisão, Controle e Proteção, com 22,26% dos recursos. A Cosern também destinou 4,72% do

montante para Transmissão de Energia Elétrica e 4,05% para Fonte Renovável ou Alternativa. Por fim, a Medição ficou com 3,05% da fatia de investimentos.

A Cosern tem a convicção de que esta é uma grande oportunidade e entende que parte das soluções necessárias para mitigar os problemas causados pela interferência humana no meio ambiente deve vir de produtos e processos inovadores.

As informações sobre os programas de pesquisa e desenvolvimento da empresa estão disponíveis no portal eletrônico www.cosern.com.br

5.1. Gestão Ambiental

A Cosern desenvolve ações para identificar e solucionar eventuais impactos de seus produtos, processos e instalações sobre os ecossistemas e a sociedade. Consciente de suas responsabilidades como distribuidora de energia elétrica, a Empresa assumiu um compromisso com o meio ambiente e a sustentabilidade compatível com as exigências dos órgãos ambientais.

Todas as estratégias da Empresa são definidas levando em conta a questão ambiental, desde o planejamento das obras e operação dos projetos até a manutenção das linhas de transmissão, distribuição e subestações, como também nos processos administrativos. A Companhia não utiliza materiais e insumos provenientes de exploração ilegal de recursos naturais.

A Política de Meio Ambiente da Cosern está alinhada com a Política do Grupo Neoenergia desde 2005 e disseminada ao público interno e externo através de fôlderes, divulgação na *homepage* e em palestras e eventos externos, além de ser anexada aos contratos dos fornecedores. Em 2007, a Política de Meio Ambiente passou a ser classificada como diretriz e, em 2008, foi integrada à de Qualidade. A integração entre os dois sistemas de gestão – Qualidade e Meio Ambiente – trouxe vantagens como a redução de custos e otimização dos processos. A Cosern conta ainda com a Unidade de Meio Ambiente. Em 2010, a Empresa irá implantar o Sistema de Gestão Ambiental (SGA). Ele controla os processos administrativos, de planejamento e de manutenção. O SGA é uma ferramenta capaz de identificar as atividades passíveis de impactos ambientais e estabelecer planos de ação para extinguir ou atenuar a ocorrência de possíveis interferências no meio ambiente.

O SGA garante a adoção de aspectos de proteção ambiental nas atividades administrativas, de saúde e segurança no trabalho, aquisição de produtos e serviços, manutenção predial, planejamento de linhas de transmissão e subestações, recrutamento e desenvolvimento profissional e nos processos de distribuição de energia.



A política ambiental da Cosern é divulgada entre os colaboradores por meio de cartilhas, pôsteres, cartazes, intranet, e-mail, MKT e campanhas internas

Em 2009, a Empresa não recebeu qualquer autuação ou multa por violação de normas ambientais.

5.2. Iniciativas para Reduzir o Impacto de suas Operações

A Cosern mantém mecanismos que permitem o controle e a identificação imediata de ocorrências que possam causar impacto ambiental, além de garantir a tomada de decisões adequadas nos processos gerais de planejamento, construção e manutenção.

A Cosern busca identificar preliminarmente a necessidade de licenciamento e a emissão da correspondente solicitação para a obtenção do Licenciamento Ambiental. Isso é feito em relação às instalações (redes elétricas e subestações), produto (distribuição de energia elétrica) e processos (construção, operação, manutenção).

O Relatório de Controle Ambiental e o Relatório Ambiental Simplificado propõem medidas mitigadoras como compensação associada à recuperação de áreas degradadas, educação ambiental nas comunidades e à realização de treinamentos e capacitação dos trabalhadores das empresas prestadoras de serviços.

Na execução das linhas de transmissão e subestações, a Cosern contrata consultoria para realizar estudos dos impactos ambientais, relatórios de controle ambiental, relatório ambiental simplificado e dos riscos envolvidos, priorizando a preservação dos ecossistemas com base nas exigências dos órgãos ambientais e na conservação dos recursos naturais.

Em 2009 foram realizados Memoriais Descritivos para as subestações Passagem de Areia, Barrocas, Lagoa D'Anta e Eloy de Souza, e também para as linhas de distribuição 69kV Mossoró II-Barrocas, Tangará-Eloy de Souza e Tangará-Lagoa D'Anta.

Para obtenção da Licença de Operação da linha de distribuição 69kV transmissão Brejinho-Nova Cruz foi elaborado um Projeto de recuperação de áreas degradadas que consistiu em um reflorestamento às margens do Rio Jacu, próximo à área urbana do município de Espírito Santo, com o replantio de 1381 árvores nativas em uma área de 20 mil m².

Os Estudos e Compensações Ambientais realizados no ano de 2009 somam um total de R\$ 42,7 mil.



Nas etapas de projeto e construção de sistemas elétricos, a Empresa procura o menor impacto ambiental, desviando os percursos de suas redes de áreas onde haja prejuízos à fauna e à flora. Nos últimos anos, a construção de linhas de distribuição 69kV são executadas com um padrão de estrutura que permite a convivência harmoniosa com as copas das árvores, reduzindo a necessidade de podas.

Na compra de energia elétrica nos leilões realizados por meio da regulação da Câmara de Comercialização de Energia (CCEC), a Cosern busca adquirir energia proveniente de fontes renováveis.

Em Natal, Mossoró e Caicó foram ministrados cursos de Educação Ambiental para funcionários de Manutenção, tanto da Empresa como de prestadoras de serviço.

5.2.1. Expansão do Sistema Elétrico

O Planejamento Estratégico e os investimentos em obras e operacionalização dos projetos são realizados levando em conta os aspectos ambientais, desde a prevenção até o tratamento dos impactos ambientais.

O processo de obtenção de licenciamentos para a expansão do Sistema Elétrico da Cosern leva em consideração todas as variáveis ambientais antes da definição do local de uma subestação ou do traçado de linhas de distribuição 69kV e redes primárias.

A expansão é realizada com critérios técnicos bem definidos. A construção de linhas e redes é associada a uma série de atributos ambientais e compromissos assumidos pela Cosern em relação à qualidade, ao controle ambiental, à intensidade e localização dos serviços realizados.

A solicitação de autorização para supressão vegetal durante a construção de redes de distribuição 69 kV inclui estudos de solo, clima, vegetação e acessos.

A Cosern obteve em 2009 o licenciamento ambiental para a construção das Subestações Passagem de Areia e Barrocas além da derivação da linha de distribuição 69 kV Parnamirim-São José de Mipibu para atender a subestação de Passagem de Areia. A Empresa mantém um bom relacionamento com os órgãos ambientais das três esferas de governo, com os quais busca ampliar a parceria para atender as exigências e obrigações legais.

5.2.2. Materiais e Resíduos

A Cosern realiza programas de coleta seletiva, reciclagem e reaproveitamento de resíduos produzidos pela sua atividade e vem ampliando anualmente suas exigências junto aos fornecedores de materiais. Do material adquirido em 2009, 18% possuía o selo Procel/Inmetro. Em 2008, o índice era de 14%.

Na geração e tratamento de resíduos sólidos, a Empresa dispõe de coleta seletiva de lixo desde 2002. São recolhidos mensalmente cerca de 2.500 kg de resíduos, que são doados à Associação dos Catadores de Materiais Recicláveis – ASCAMAR.

Entre as iniciativas destinadas a controlar a produção de resíduos destacam-se o programa de coleta de sobra de fios e cabos de cobre e alumínio gerados pelas atividades de construção e

manutenção de linhas e redes. O programa reaproveita esses materiais e mantém a limpeza da área. A Empresa também recolhe e processa o óleo mineral isolante usado durante as atividades de manutenção e montagem de equipamentos elétricos.

Em 2009, foi implantado o *Logisverde*, programa que procura reaproveitar a madeira das bobinas dos condutores e cabos elétricos adquiridos pela empresa. Os carretéis das bobinas são devolvidos aos fornecedores para reutilização, evitando que os mesmos sejam descartados no meio ambiente.

O impacto para o meio ambiente é positivo, pois para cada duas bobinas fabricadas uma árvore é derrubada. Durante o ano de 2009, 7% das bobinas foram reutilizadas, índice que deverá chegar a 20% ao longo de 2010.

Em 2010 a Cosern irá ampliar o trabalho de conscientização junto às prestadoras de serviços e aos próprios colaboradores da Empresa, com a finalidade de mostrar a importância do projeto *Logisverde* para o meio ambiente e para a saúde humana.

5.2.3. Energia

O consumo total de energia foi de 5.107 GWh em 2009, sendo a hidrelétrica a principal fonte, com 3.589 GWh. Não foram consumidos combustíveis fósseis e o consumo de fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar) foi de 1.518 GWh, mais do que o triplo do verificado em 2008 (454 GWh). O consumo de energia por kWh distribuído (vendido) foi de 4.149 GWh.

Em 2009, as perdas comerciais de energia elétrica foram de 1,58%. Já as perdas técnicas na rede de distribuição foram de 8,79%. As perdas Globais foram de 10,37%.

5.2.4. Água

Recurso natural de valor estratégico para o desenvolvimento econômico, a água, mais que um insumo indispensável à produção, é vital para a manutenção dos ecossistemas do planeta em equilíbrio. É ainda um bem social indispensável à qualidade de vida da população.

O consumo de água da Cosern em 2009 foi totalmente abastecido por fonte subterrânea, em um total de 7.525 m³. A Cosern controla o desperdício de água por meio do uso de torneiras com vazão temporizada. No almoxarifado, onde são armazenados os transformadores, há um sistema de contenção que evita a contaminação do solo e lençóis freáticos pelo óleo que eventualmente venha a ser drenado dos transformadores de distribuição.

5.2.5. Emissões

A Companhia implementa ações seguindo as orientações do protocolo de Kyoto e de Montreal, que estabelecem a redução de emissões de dióxido de carbono (CO₂) e outros gases do efeito estufa.

A Empresa utiliza um opacímetro para mensurar os níveis de fumaça preta dos veículos a diesel da sua frota. Os veículos são vistoriados semestralmente e os que estão com a emissão acima do padrão são encaminhados para manutenção corretiva.

O cenário mundial de esgotamento dos recursos naturais e aquecimento global estimulou a Neoenergia a lançar o Projeto Energia Verde. A iniciativa tem o propósito de compensar as emissões de CO₂ na atmosfera por meio da restauração da Mata Atlântica e incentivar a troca de eletrodomésticos velhos por novos, mais eficientes e com Selo Procel, por meio de bônus.

5.3. Educação e Conscientização Ambiental

O Grupo Neoenergia orienta o uso racional de recursos naturais e bens materiais e a destinação adequada de resíduos, divulgando campanhas de comunicação interna e externa para conscientização das pessoas, como campanha de uso eficiente de energia elétrica e coleta seletiva de lixo.

A Unidade de Meio Ambiente da Cosern promove palestras e atividades para disseminar a cultura da sustentabilidade ambiental entre os colaboradores, com o intento de trazer os hábitos ambientalmente corretos para as atividades diárias dos funcionários da Empresa.

A Cosern promoveu o treinamento de 29 colaboradores em programas de educação ambiental, o que representou 4% do efetivo da empresa, o dobro do índice de 2008, quando 16 colaboradores passaram por formação na área. Foram realizadas 12 horas de treinamento ambiental. Os investimentos foram da ordem de R\$ 2,5 mil.

A Política de Meio Ambiente, que estabelece as diretrizes ambientais para as empresas do Grupo Neoenergia, norteia a atuação dos colaboradores e prestadores de serviços da Cosern em todas as suas atividades

Já o II Seminário de Meio ambiente levou 150 pessoas a discutir ações de sustentabilidade e proteção aos recursos naturais.

Dentro do Programa Energia para Crescer, a Cosern expandiu e consolidou o Programa de Responsabilidade Social por meio da formação de novas parcerias e da realização de investimentos nas áreas de: Educação, Cultura e Meio Ambiente.



6.1 Índice Remissivo GRI

O Relatório da Cosern apresenta, abaixo, sua Matriz de Indicadores. Na elaboração do documento, foram utilizados quatro grupos de indicadores, desenvolvidos por entidades nacionais e internacionais, referências no tema: *Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental da Aneel; Dez Princípios do Pacto Global*, da Organização das Nações Unidas (ONU); *Oito Objetivos do Milênio* e as *Diretrizes da Terceira Versão (G3)* da Global Reporting Initiative (GRI), incluindo o *Suplemento Setorial de Energia Elétrica*.

A estrutura principal da matriz de indicadores é definida pela Global Reporting Initiative.

ESTRATÉGIA E ANÁLISE						
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
3.1.1	1 a 10	7 e 8	1.1		Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização (como diretor-presidente, presidente do Conselho de Administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.	II. Mensagem do Presidente
3.1.1	1 a 10	7 e 8	1.2		Descrição dos principais impactos, dos riscos e das oportunidades.	2.1.3 até 2.1.4
PERFIL ORGANIZACIONAL						
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
3.1.2			2.1		Nome da organização.	1.2
3.1.2		7 e 8	2.2		Principais marcas, produtos e/ou serviços. A organização relatora deverá indicar a natureza e seu papel na oferta desses produtos e serviços e até que ponto faz uso de terceirização.	1.2, 4.2.2
3.1.2			2.3		Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e <i>joint ventures</i> .	1.2, 1.2.3
3.1.2			2.4		Localização da sede da organização.	1.2
3.1.2			2.5		Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	1.2
3.1.2			2.6		Tipo e natureza jurídica da propriedade.	1.2
3.1.2			2.7		Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).	1.2, 4.2.1
4.1.2, 3.3.1, 3.4.1, 3.2, 3.1.2		8	2.8		Porte da organização, incluindo: • Número de empregados. • Vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público). • Capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido (para organizações do setor privado). • Quantidade de produtos ou serviços oferecidos. • Ativo total. • Proprietários beneficiários (incluindo a identificação e o percentual de participação dos principais acionistas).	I. Principais Indicadores, 1.2
3.2			2.9		Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária, incluindo: • Localização ou mudanças nas operações, inclusive abertura, fechamento e expansão de unidades operacionais. • Mudanças na estrutura do capital social e outra formação de capital, manutenção ou alteração nas operações (para organizações do setor privado).	3.4.6, 3.4.6.1, 3.4.6.2
3.1.1		8	2.10		Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.	1.2.3.2

PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO						
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
2.3			3.1		Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas.	III. Sobre este Relatório
2.3			3.2		Data do relatório anterior mais recente (se houver).	III. Sobre este Relatório
2.3			3.3		Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	III. Sobre este Relatório
3.1.3			3.4		Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	6.5
					Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo:	
					• Determinação da materialidade.	
2.2		7 e 8	3.5		• Priorização de temas dentro do relatório. • Identificação de quais <i>stakeholders</i> a organização espera que usem o relatório.	III. Sobre este Relatório
3.1.2			3.6		Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, <i>joint ventures</i> , fornecedores).	III. Sobre este Relatório, 1.2
3.1.2			3.7		Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	III. Sobre este Relatório, 1.2
3.1.2			3.8		Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.	III. Sobre este Relatório, 1.2
			3.9		Técnicas de medição de dados e bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.	Todas as tabelas do 6.3
			3.10		Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, na natureza do negócio, em métodos de medição).	Não existiram
			3.11		Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	Não existiram
GOVERNANÇA, COMPROMISSO E ENGAJAMENTO						
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
GOVERNANÇA CORPORATIVA						
3.2	1, 2 e 10	8	4.1		Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.	2.2 até 2.2.3
3.2	1, 2 e 10		4.2		Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo (e, se for o caso, suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).	2.2 até 2.2.3
3.2	1, 2 e 10		4.3		Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.	2.2.1
3.2	1, 2 e 10	8	4.4		Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança.	2.3.1.1, 4.2.4
3.2	1, 2 e 10	7 e 8	4.5		Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).	4.1.2.4
3.2	1, 2 e 10	8	4.6		Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	2 até 2.1.2.2

3.2	1, 2 e 10	7 e 8	4.7		Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança a fim de definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.	2, 2.1
3.2	1 a 10	3, 7 e 8	4.8		Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.	2.1.1, 2.1.1.1
3.2	1, 2 e 10	8	4.9		Procedimentos do mais alto grau de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, social e ambiental, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.	2 até 2.2.3
2, 3.1, 3.4	1 a 10		4.11		Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	2.1.1.3, 2.1.4
3.1.2	1 a 10	8	4.12		Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	2.1.1.2
					Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização:	
					• Possui assento em grupos responsáveis pela Governança Corporativa.	
3.1.2	1 a 10	8	4.13		• Integra projetos ou comitês.	2.1.1.2
					• Contribui com recursos de monta, além da taxa básica como organização associada.	
					• Considera estratégica sua atuação como associada.	
3.1.3	1 a 10	8	4.14		Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	III. Sobre este Relatório, 2.3, 2.3.1, 2.3.1.1
3.1.3	1 a 10		4.15		Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar.	III. Sobre este Relatório, 2.3, 2.3.1, 2.3.1.1
3.1.3	1 a 10	8	4.16		Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i> , incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupos de <i>stakeholders</i> .	III. Sobre este Relatório, 2.3, 2.3.1, 2.3.1.1
3.1.3	1 a 10	8	4.17		Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> e que medidas a organização tem adotado para tratá-los.	III. Sobre este Relatório, 4.1.2.7, 4.1.2.8, 4.2.1.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.3.1, 4.2.4, 4.2.5
INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO						
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
	1 a 10	8			Informações sobre a forma de gestão.	Capítulo 2
3.3.1, 3.4.1, 3.4.2		1 a 8	EC1		Valor econômico direto, gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	1. Principais Indicadores e todo item 3.4
3.5	7	7	EC2		Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.	2.1.3
3.4.1			EC3		Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	4.1.2.3
3.3.1		8	EC8		Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro Bono.	3.4.6, 4.2.3.1, 4.3.1, 4.3.2
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL						
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE						
	1 a 6				Informações sobre a forma de gestão.	Capítulo 2

ASPECTO: EMPREGO				
3.4.1			LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região. I. Principais Indicadores, 4.1.2.7
3.4.1	1 a 6	1 e 3	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região. 4.1.2.3
3.4.1	6	1 a 8	LA3	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações. 4.1.2.4
ASPECTO: RELAÇÃO ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA				
	1 a 3	1 a 6	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva. 4.1.2.8
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO				
	1	5 e 6	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos de gestores e de trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional. 4.1.2.6
3.4.1	1	5 e 6	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região. 4.1.2.6, 6.2, 6.3.3
3.4.1	1	2 a 7	LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves. 4.1.2.6
	1	1 a 7	LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos. 2.1.1.3, 4.1.2.6
ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO				
3.4.1	1	2 e 8	LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional. 4.1.2.5
3.4.1	1	8	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira. 4.1.2.3, 4.1.2.5, 6.3.3
3.4.1	1, 2 e 6	8	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira. 4.1.2.5
ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES				
3.2	1, 2 e 6	3	LA13	Composição dos grupos responsáveis pela Governança Corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade. 2.2.1, 2.2.2, 4.1.2.1
DIREITOS HUMANOS				
	1 a 6			Informações sobre a forma de gestão. Capítulo 2
3.2, 3.4.2	1, 2, 4, 5 e 6	1 a 8	HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos. 4.2.2, 6.1
3.2, 3.4.2	1, 2, 4, 5 e 6	1 a 8	HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas 4.2.2, 6.1
ASPECTO: TRABALHO INFANTIL				
3.4.2	1, 2 e 5	2, 4 e 8	HR6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil. 4.2.2, 6.1
ASPECTO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO				
3.4.2	1, 2 e 4	1 e 2	HR7	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo. 4.2.2, 6.1

SOCIEDADE						
	1 a 10			Informações sobre a forma de gestão. Capítulo 2		
ASPECTO: COMUNIDADE						
3.4.2	1 e 7	7 e 8	SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo entrada, operação e saída. 4.2.3, 4.2.3.1, 4.3.1, 5.2, 6.1, 6.3.4		
ASPECTO: CORRUPÇÃO						
3.4.2	10	8	SO2	Descrição de políticas, procedimentos e mecanismos de concordância para organizações e funcionários voltados a suborno e corrupção. 2.1.2, 2.1.2.1, 2.1.2.2		
3.4.2	10	8	SO3	Percentual de empregados treinados em políticas e procedimentos anticorrupção. 2.1.2, 2.1.2.1, 2.1.2.2		
ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS						
3.4.2	1 a 10	8	SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies. 4.2.3, 4.2.3.1, 4.2.5, 4.3.1, 4.3.2.1		
ASPECTO: CONFORMIDADE						
			SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos. 5.1, 6.1, 6.3.4		
RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO						
	1 e 8			Informações sobre a forma de gestão. Capítulo 2		
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE						
3.4.2	1	7 e 8	PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços, em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando a melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos. 4.2.1.3		
3.4.2	1	7 e 8	PR2	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado. 6.1, 6.3.4		
ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS						
3.4.2		8	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação. 4.2.1.1		
ASPECTO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING						
		8	PR6	Programas de adesão às leis, às normas e aos códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio. 4.2.1		
		8	PR7	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo e resultado. Não existiram		
ASPECTO: CONFORMIDADE						
INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL						
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI ESSENCIAL	ADICIONAL	DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
	7, 8 e 9	7 e 8			Informações sobre a forma de gestão.	Capítulo 2
ASPECTO: ENERGIA						
3.5.1	8	7	EN3		Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária. 6.3.6	
3.5.1	8 e 9	7		EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia ou que usem energia gerada por recursos renováveis e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas. 4.3.2, 4.3.2.1 até 4.3.2.4	
ASPECTO: ÁGUA						
3.5.1	8	7	EN8		Total de retirada de água por fonte. 5.2.4, 6.3.6	
ASPECTO: BIODIVERSIDADE						
3.5.1	7, 8 e 9	7		EN 13	Habitats protegidos ou restaurados 5.2	
3.5.1	8	7		EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade. Capítulo 5, 6.2	
ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS						
3.5.1	8 e 9	7	EN18		Iniciativas para reduzir as emissões de gases causadores de efeito estufa e reduções obtidas. 5.2.5	
3.5.1	8	7	EN 22		Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição. 5.2.2, 6.3.6	

ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS					
8 e 9	7	EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	5.2.6.1	
ASPECTO: CONFORMIDADE					
3.5.1	8	7	EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.	5.1, 6.1, 6.3.6
ASPECTO: TRANSPORTE					
8	7		EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.	5.1, 5.2, 5.2.1
ASPECTO: GERAL					
3.5.1	7, 8 e 9	7	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	6.1, 6.3.6
INDICADORES GRI - SUPLEMENTO SETORIAL - ENERGIA ELÉTRICA					
PERFIL ORGANIZACIONAL					ITEM DO SUMÁRIO
Informações sobre perfil organizacional específicas ao setor de energia elétrica					
EU1			Capacidade instalada, discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório.	I. Principais Indicadores, 6.3.1	
EU3			Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais.	3.3.4	
EU4			Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório.	I. Principais Indicadores, 6.3.1	
EU5			Alocação de permissões (allowances) de emissões de equivalentes de CO2, discriminadas por estrutura do mercado de créditos de carbono.	Não atendido	
SEÇÃO ECONÔMICA					
Informações econômicas sobre a forma de gestão específica ao setor de energia elétrica					
Aspecto: Disponibilidade e Confiabilidade					
EU6			Forma de gestão para assegurar a disponibilidade e confiabilidade do fornecimento de eletricidade a curto e longo prazo.	2.1.3, 2.1.3.1, 3.4.6, 3.4.6.1	
Aspecto: Gerenciamento pelo Lado da Demanda (GLD)					
EU7			Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial.	3.3.4, 4.2.1	
INDICADORES GRI - SUPLEMENTO SETORIAL - ENERGIA ELÉTRICA					
ITEM DO SUMÁRIO					
Aspecto: Pesquisa e Desenvolvimento					
EU8			Atividades e despesas referentes a pesquisa e desenvolvimento visando à confiabilidade do fornecimento de eletricidade e à promoção do desenvolvimento sustentável.	4.3.3, 6.3.5	
Aspecto: Descomissionamento de Usinas					
EU9			Provisão para descomissionamento de usinas nucleares.	A Cosem não possui usina nuclear	
Indicadores de desempenho econômico específicos ao setor de energia elétrica					
Aspecto: Disponibilidade e Confiabilidade					
EU10			Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de eletricidade em longo prazo, discriminada por fonte de energia e sistema regulatório.	2.1.3, 2.1.3.1, 3.4.6, 3.4.6.1	
Aspecto: Eficiência do Sistema					
EU12			Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia.	II. Mensagem do Presidente, 3.3.5, 6.3.1	
SEÇÃO AMBIENTAL					
Obs.: Ver comentários específicos ao setor de energia elétrica referentes à forma de gestão de aspectos ambientais da G3					
SEÇÃO SOCIAL					
Setor de energia elétrica: informações sobre forma de gestão referente a práticas trabalhistas e trabalho decente					
Aspecto: Emprego					
EU14			Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada.	4.1.2.5, 4.1.2.7, 5.3, 6.1, 6.3.3, 6.3.6	
EU15			Porcentagem de empregados com direito a aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos, discriminada por categoria funcional e região.	4.1.2.3, 6.1	
EU16			Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e subcontratados.	2.1.1.3, 4.1.2.6, 4.1.2.7,	

Indicadores específicos ao setor de energia elétrica referentes a práticas trabalhistas e comentários sobre indicadores da G3			
Aspecto: Emprego			
EU17	Dias trabalhados por trabalhadores terceirizados e subcontratados envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção.		Trabalham o ano todo em sistema de rodízio
EU18	Porcentagem de trabalhadores terceirizados e subcontratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança.		4.2.2.1
Setor de energia elétrica: informações sobre forma de gestão referentes a sociedade			
Aspecto: Comunidade			
EU19	Participação de <i>stakeholders</i> em processos decisórios relacionados a planejamento energético de desenvolvimento de infraestrutura.		4.2.3.1, 4.2.5, 4.3.1
EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento.		5.2, 5.2.5
Aspecto: Prevenção e Preparação Para Emergência e Desastres			
EU21	Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programas de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração.		5.1, 5.2
Indicadores específicos ao setor de energia elétrica referentes a sociedade e comentários sobre indicadores da G3			
Setor de energia elétrica: informações sobre forma de gestão referentes a responsabilidade pelo produto			
Aspecto: Acesso			
EU23	Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor.		1.2.2, 3.4.6, 4.3.1, 6.3.4
Aspecto: Prestação de Informações			
EU24	Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpodem ao acesso à eletricidade e serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro.		II. Mensagem do Presidente, 4.2.1.3, 4.2.3.1
Aspecto: Saúde e Segurança Pública			
EU25	Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes relativos a doenças.		6.3.3
INDICADORES GRI - SUPLEMENTO SETORIAL - ENERGIA ELÉTRICA			
ITEM DO SUMÁRIO			
Aspecto: Acesso			
EU26	Percentual da população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados.		3.2
EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia.		I. Principais Indicadores, 4.2.1.2, 6.3.1
EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia.		I. Principais Indicadores, 4.2.1.2, 6.3.1

6.2. Balanço Social Ibase em conjunto com a NBCT-15

1 - BASE DE CÁLCULO	2009 R\$ mil				Reclassificados 2008 R\$ mil			
	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Receita Líquida (RL)	855.089				796.266			
Resultado Operacional (RO)	197.883				215.345			
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	39.957				35.833			
Valor Adicionado Total (VAT)	756.097				739.764			
2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS (1)	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Alimentação	2.822	7,06	0,33	0,37	2.414	6,74	0,28	0,32
Encargos sociais compulsórios	12.691	31,76	1,48	1,68	9.216	25,72	1,08	1,22
Previdência privada	1.571	3,93	0,18	0,21	1.028	2,87	0,12	0,14
Saúde	1.759	4,40	0,21	0,23	1.492	4,16	0,17	0,20
Segurança e saúde no trabalho	793	1,98	0,09	0,10	855	2,39	0,10	0,11
Educação	201	0,50	0,02	0,03	208	0,58	0,02	0,03
Cultura	19	0,05	0,00	0,00	-	0,00	0,00	0,00
Capacitação e desenvolvimento profissional	501	1,25	0,06	0,07	548	1,53	0,06	0,07
Creches ou auxílio-creche	207	0,52	0,02	0,03	69	0,19	0,01	0,01
Esporte	9	0,02	0,00	0,00	-	0,00	0,00	0,00
Participação nos lucros ou resultados	7.825	19,58	0,92	1,03	7.152	19,96	0,84	0,95
Transporte	343	0,86	0,04	0,05	404	1,13	0,05	0,05

Outros	637	1,59	0,07	0,08	470	1,31	0,05	0,06
	29.378	73,52	3,44	3,89	23.856	66,58	2,79	3,16
3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Educação	100	0,05	0,01	0,01	799	0,37	0,10	0,11
Projeto Energia Social - Treinamento Comunidade		0,00	0,00	0,00	699	0,32	0,09	0,09
Projeto Arte e Ação - Parceria Instituto Ayrton Senna	100	0,05	0,01	0,01	100	0,05	0,01	0,01
Cultura	2.238	1,13	0,26	0,30	3.333	1,55	0,42	0,45
Projetos Lei Câmara Cascudo	1.410	0,71	0,16	0,19	1.906	0,89	0,24	0,26
Patrocínios Diretos	160	0,08	0,02	0,02	427	0,20	0,05	0,06
Projetos Lei Rouanet	500	0,25	0,06	0,07	1.000	0,46	0,13	0,14
Projetos Lei Audiovisual	168	0,08	0,02	0,02	0	0,00	0,00	0,00
Saúde e Saneamento	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Esporte	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Combate à Fome e Segurança Alimentar	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Fundo de Desenvolvimento Social	44.718	22,60	5,23	5,91	51.182	23,77	6,43	6,92
Luz para Todos	33.686	17,02	3,94	4,46	30.695	14,25	3,85	4,15
Universalização	10.926	5,52	1,28	1,45	20.380	9,46	2,56	2,75
Caminhos da Justiça	11	0,01	0,00	0,00	6	0,00	0,00	0,00
Parceria Casa do Menor Trabalhador	95	0,05	0,01	0,01	101	0,05	0,01	0,01
Comunidade	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Total das Contribuições para a Sociedade	47.056	24	5,50	6,22	55.314	25,69	6,95	7,48
Tributos (Exceto Encargos Sociais)	394.920	199,57	46,18	52,23	368.467	186,20	43,09	48,73
Total - Indicadores sociais externos	441.976	223,35	51,69	58,45	423.781	211,89	50,04	56,21
4 - INDICADORES AMBIENTAIS	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Investimentos Relacionados com a Operação da Empresa								
Desapropriação de Terras	-	0,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00	0,00
Rede Compacta com Linha Verde	2.281	1,06	0,29	0,30	-	0,00	0,00	0,00
Poda de Árvores	802	0,37	0,10	0,11	-	0,00	0,00	0,00
Programa de Pesquisa e Desenvolvimento	925	0,43	0,12	0,12	1.527	0,71	0,19	0,21
Conservação de Energia	4.206	1,95	0,53	0,56	1.424	0,66	0,18	0,19
Educação Ambiental	8	0,00	0,00	0,00	8	0,00	0,00	0,00
Outros Projetos Ambientais	43	0,02	0,01	0,01	216	0,10	0,03	0,03
Total dos investimentos relacionados com a operação da Empresa	8.265	4,18	0,97	1,09	3.175	1,47	0,40	0,42
	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos em meio ambiente	8.265	4,18	0,97	1,09	3.175	1,47	0,40	0,43
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade		1				3		
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente		-				10		
Passivos e contingências ambientais		14				14		
Quanto ao estabelecimento de meta anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:		(x) Não possui Metas, () Cumpre de 0 a 50%, () Cumpre de 51 a 75%, () Cumpre de 76 a 100%				(x) Não possui Metas, () Cumpre de 0 a 50%, () Cumpre de 51 a 75%, () Cumpre de 76 a 100%		
5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL		2009				2008		
Nº de empregados(as) ao final do período		734				737		
Nº de admissões durante o período		26				30		
Nº de desligamentos durante o período		30				25		
Nº de empregados(as) terceirizados (1)		1481				1725		

Nº de estagiários(as) (1)	10	37
Nº de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:		
menores de 18 anos	0	0
de 18 a 35 anos	218	240
de 36 a 45 anos	130	176
de 46 a 60 anos	377	317
acima de 60 anos	9	4
Nº de empregados por nível de escolaridade, segregados por:		
analfabetos	0	0
com ensino fundamental	72	66
com ensino médio	297	280
com ensino técnico	132	157
com ensino superior	216	214
pós-graduados	17	20
Nº de empregados por sexo:		
homens	541	545
mulheres	193	192
% de cargos de chefia por sexo:		
homens	79%	78%
mulheres	21%	22%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	472	497
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	51%	71%
Nº de empregados portadores(as) de deficiência ou necessidades	28	28
Remuneração bruta segregada por:		
Empregados	30.283	34.858
Administradores	1.663	975
6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL	2009	Meta 2010
Relação entre a maior e a menor remuneração na Empresa	28	27
Nº total de acidentes de trabalho	42	42
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção (X) direção e gerências () todos(as) empregados (as)	() direção (X) direção e gerências () todos(as) empregados (as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(X) direção e gerências () todos(as) empregados (as) () todos(as) (+) Cipa	(X) direção e gerências () todos(as) empregados (as) () todos(as) (+) Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a Empresa:	() não se envolve () segue as normas da OIT (X) incentiva e segue a OIT	() não se envolve () segue as normas da OIT (X) incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	() direção () direção e gerências (X) todos(as) empregados (as)	() direção () direção e gerências (X) todos(as) empregados (as)
A participação nos lucros ou resultados contempla:	() direção () direção e gerências (X) todos(as) empregados (as)	() direção () direção e gerências (X) todos(as) empregados (as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados () são sugeridos (X) são exigidos	() não são considerados () são sugeridos (X) são exigidos
Quanto à participação dos empregados em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve () apoia (X) organiza e incentiva	() não se envolve () apoia (X) organiza e incentiva
Contencioso Cível:		
Nº total de reclamações e críticas de consumidores(as):		
na empresa	244.163	514.540
no procon	82	125
na justiça	1.193	1.292

% das reclamações e críticas solucionadas:		
na empresa	90%	100%
no procon	100%	100%
na justiça	69%	100%
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça.	467	869
Dando continuidade à implementação da cultura da adimplência por parte do Poder Público, o Departamento de Atendimento a Clientes, já no início de 2009, com as posses dos novos prefeitos, distribuiu 02 exemplares da Cartilha de Serviço da Cosern para cada município, com o objetivo de orientar e esclarecer quanto aos pontos principais de relacionamento com a Empresa, proporcionando maior agilidade para atendimento às solicitações das administrações públicas. Visitou 10 importantes prefeituras e proferiram-se palestras para as 07 associações de municípios existentes no Estado, proporcionando uma maior integração com as novas administrações. Permanecemos com o trabalho de identificação das unidades do Poder Público, atendidas pelo Grupo A, sem demanda contratada, com demanda de ultrapassagem ou, ainda, com demanda mal contratada, sendo feito estudo do consumo para contratação ou recontração, conforme o caso, objetivando, com isso, a redução dos custos com energia elétrica, por parte desses clientes, diminuindo a necessidade dos recursos para pagamentos dessas despesas e, conseqüentemente, a redução da inadimplência. Foi dada continuidade ao acompanhamento da tramitação dos pagamentos da Administração Estadual e da Prefeitura de Natal, procurando eliminar os entraves que por ventura impedissem a quitação dos compromissos com a Concessionária. Objetivando a vinculação dos valores postos nos orçamentos do Estado e da Prefeitura de Natal aos pagamentos das faturas de energia elétrica, foram solicitados dos órgãos daqueles entes públicos os correspondentes documentos de empenho, devidamente assinados pelos ordenadores de despesas, obtendo 97,11% de vinculação da previsão orçamentária com a previsão de despesa com energia elétrica. Foram celebrados parcelamentos com clientes de difícil negociação: Prefeitura Municipal de Angicos, Prefeitura Municipal de Espírito Santo, SAAE de Brejinho, SAAE de Maxaranguape, SAAE São José de Mipibu, SAAE de Touros e SAAE de Rio do Fogo, todos com demandas judiciais, que estão sendo eliminadas devidas às assinaturas dos pedidos de desistências das ações nos atos das negociações. Mesmo com a implantação do novo sistema comercial que repercutiu nos procedimentos, provocando um aumento nas reclamações, o aumento no índice de reclamações não foi tão significativo, passando de 1,94% para 2,09%. A média mensal de atendimentos nas agências de Atendimento Presencial em 2009 foi de 30.429.		
Contingências e passivos trabalhistas:		
Número de processos trabalhistas:		
movidos contra a entidade	394	254
julgados procedentes	71	42
julgados improcedentes	16	23
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça (3)	795	870
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$)	Em 2009: 756.097	Em 2008: 739.764
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	59,92% governo 6,48% colaboradores(a) 26,08% acionistas 7,52% terceiros retido (0)	56,00% governo 6,00% colaboradores(a) 29,00% acionistas 9,00% terceiros retido (0)
7 - OUTRAS INFORMAÇÕES		
<p>CNPJ: 08.324.196/0001-81, setor energético - RN.</p> <p>i. A Cosern já se apresenta em conformidade com o Decreto nº. 3.298/99 (que regulamenta a Lei nº. 7.853/89), seção IV, art. 36, sobre o preenchimento dos cargos com pessoas portadoras de deficiência nas empresas com 100 (cem) ou mais funcionários(as).</p> <p>ii. As metas estabelecidas para 2010 visam a melhoria contínua das informações, bem como engajamento da empresa com a Responsabilidade Social.</p> <p>iii. Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: Fabiana Felix Teixeira Barbosa, tel: (84)3215-6122, e-mail: fabiana.felix@cosern.com.br.</p> <p>iv. Esta empresa não utiliza mão de obra infantil ou trabalho escravo, não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual de criança ou adolescente e não está envolvida com corrupção.</p> <p>v. Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.</p> <p>(1) Informações não examinadas pelos auditores independentes.</p>		

6.3. Indicadores Quantitativos

6.3.1 Indicadores Operacionais e de Produtividade

Dados técnicos (Insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2009	2008	2007
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	1.074.228	1.014.329	973.845
Número de Consumidores Atendidos – Livres	6	6	9
Número de Localidades Atendidas (municípios)	167	167	167
Número de Empregados Próprios	733	737	731
Número de Empregados Terceirizados	1.481	1.725	1.610
Número de Escritórios Comerciais	13	17	17
Energia Gerada (GWh)	0	0	0
Energia Comprada (GWh)	5107,23	4675,70	4090,39
1) Itaipu	0,00	0,00	0,00
2) Contratos Iniciais	0,00	0,00	0,00
3) Contratos Bilaterais	779,64	269,28	0,00
3.1) Com Terceiros	0,00	0,00	0,00
3.2) Com Parte Relacionada	779,64	269,28	0,00
4) Leilão ⁷	0,00	395,28	394,20
5) PROINFA	97,58	66,39	38,90
6) CCEAR ⁸	4095,12	3809,32	3523,55
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	134,89	135,43	133,74
Perdas Elétricas Globais (GWh)	480,22	491,71	506,51
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	10,37	10,75	11,26
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisitos de energia	8,79	8,78	8,80
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisitos de energia	1,58	1,97	2,46
Energia Vendida (GWh)	4.102,10	3.802,95	3.391,95
Residencial	1.328,70	1.225,19	1.152,52
Industrial	1.119,42	937,49	664,92
Comercial	781,66	745,73	683,65
Rural	288,36	332,54	347,17
Poder Público	213,14	196,59	185,63
Iluminação Pública	142,45	142,30	135,27
Serviço Público	228,38	223,10	222,80
Subestações (em unidades)	56	56	55
Capacidade Instalada (MVA)	1.032	1.001	980
Linhas de Transmissão (em km)	2.048,00	2.002,00	2.001,00
Rede de Distribuição (em km)	41.628	39.722	38.065
Transformadores de Distribuição (em unidades)	37.698	32.582	30.554
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*nº horas/ano)		3,80	3,46
Energia Vendida por Empregado (MWh)	5,6	5,16	4,64
Número de Consumidores por Empregado	1.466	1.376,30	1.332,22
Valor Adicionado ⁹ / GWh Vendido		194,52	220,49
DEC	14,2	13,73	13,04
FEC	7,89	8,22	9,25

Notas:
⁷ Inclusive Leilão das Geradoras Federais (Ano 2002).
⁸ Contratos de Compra e Venda de Energia Elétrica no Ambiente Regulado.
⁹ Obtido da Demonstração de Valor Adicionado – DVA.

6.3.2 Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA

Geração de Riqueza (R\$ Mil)	2009		2008	
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
RECEITA OPERACIONAL (Receita bruta de vendas de energia e serviços)	1.265.696		1.165.257	
Fornecimento de Energia	1.231.473	100,00	1.103.604	100,00
Residencial	375.415	30,49	336.871	30,52
Residencial baixa renda	68.560	5,57	62.708	5,68
Comercial	292.700	23,77	272.243	24,67
Industrial	278.715	22,63	227.465	20,61
Rural	47.705	3,87	46.690	4,23
Iluminação pública	27.945	2,27	27.260	2,47
Serviço público	58.559	4,76	54.070	4,90
Poder público	81.874	6,65	76.297	6,91
Energia de Curto Prazo	25.491		29.851	
Serviços	8.731		31.802	
(-) INSUMOS (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(543.142)		(480.137)	
Provisão (reversão) para créditos de liquidação duvidosa	(1.691)		(230)	
Resultado Não Operacional	(2.078)		(1.126)	
(=) VALOR ADICIONADO BRUTO	718.785		683.764	
(-) QUOTAS DE REINTEGRAÇÃO (depreciação, amortização)	(33.371)		(35.369)	
(=) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	685.414		648.395	
+ VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	70.683		91.369	
(=) VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR	756.097		739.764	
Distribuição da Riqueza – Por Partes Interessadas	2009		2008	
	R\$ Mil	(%)	R\$ Mil	(%)
EMPREGADOS	49.044	6,49	42.354	5,73
GOVERNO (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	453.024	59,92	413.500	55,90
FINANCIADORES	56.864	7,52	71.566	9,67
ACIONISTAS	197.165	26,08	212.344	28,70
(=) VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO (TOTAL)	756.097	100,00	739.764	100,00
Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais	2009		2008	
	R\$ Mil	(%)	R\$ Mil	(%)
TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES				
ICMS	235.647	52,02	209.642	50,70
PIS/PASEP	20.845	4,60	20.959	5,07
COFINS	94.879	20,94	89.593	21,67
ISS	528	0,12	429	0,10
IR corrente	18.795	4,15	12.177	2,94
IR diferido	(10.735)	(2,37)	(4.512)	(1,09)
CSSL corrente	19.298	4,26	18.574	4,49
CSSL diferida	(3.865)	(0,85)	(1.624)	(0,39)
Amortização ágio e reversão PMIPL	8.933	1,97	9.321	2,25
INSS (sobre folha de pagamento)	7.238	1,60	7.145	1,73
Outros (CPMF, IPVA, IPTU)	614	0,14	1.230	0,30
ENCARGOS SETORIAIS				
RGR	8.240	1,82	1.557	0,38
CCC	33.030	7,29	31.214	7,55
CDE	8.062	1,78	7.290	1,76
CFURH	-	-	-	-
TFSEE	2.139	0,47	2.190	0,53
ESS	-	-	-	-
P&D	9.220	2,04	7.891	1,91
Proinfra	158	0,03	420	0,10
Encargos CBEE	(2)	(0,00)	3	0,00
VALOR DISTRIBUÍDO PARA O GOVERNO	453.024	100,00	413.500	100,00

Inadimplência Setorial	2009	2008
	R\$ mil	R\$ mil
ENERGIA COMPRADA (discriminar)	0	0
ENCARGOS SETORIAIS		
RGR	0	0
CCC	0	0
CDE	0	0
CFURH	0	0
TFSEE	0	0
ESS	0	0
P&D	0	0
Total (A)	0	0
Percentual de inadimplência	0	0
Total da inadimplência (A)/receita operacional líquida	0	0
Investimentos	2009	2008
	R\$ mil	R\$ mil
Expansão da Distribuição/ Transmissão (expansão reforço)		74.332
Renovação da Distribuição/Transmissão		16.125
Subtransmissão		9.992
Outros Indicadores	2009	2008
	Valor	Valor
Receita Operacional Bruta (R\$)	1.265.696	1.165.257
Deduções da Receita (R\$ Mil)	(410.607)	(368.991)
Receita Operacional Líquida (R\$ Mil)	855.089	796.266
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ Mil)	(637.585)	(569.031)
Receitas Irrecuperáveis ¹⁸ (R\$ Mil)		10.478
Resultado do Serviço (R\$ Mil)	217.504	227.235
Resultado Financeiro (R\$ Mil)	14.165	20.171
IRPJ/CSSL (R\$ Mil)	(32.426)	(33.935)
Lucro Líquido (R\$ Mil)	197.165	212.344
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ Mil)	33.786	32.061
Dividendos Distribuídos (R\$ Mil)	163.379	180.283
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ Mil)	15,5	14,9
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ Mil)	934	880
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	59,7	63,5
EBITDA (R\$ Mil)	250.875	262.604
Margem do EBITDA (%)	29,3	33,0
Liquidez Corrente	0,9	1,0
Liquidez Geral	1,0	1,1
Margem Bruta (lucro líquido/receita operacional bruta) (%)	15,6	18,2
Margem Líquida (lucro líquido/receita operacional líquida) (%)	23,1	26,7
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/patrimônio líquido) (%)	33,7	38,5
Estrutura de Capital	2009	2008
Capital próprio (%)		41,47
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)		58,53
Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias / Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses)		n.d.

Notas:

¹⁸ De acordo com os valores informados para efeito de Revisão tarifária, nos termos do item 1.4.2 da Resolução Normativa nº 234, de 7 de novembro de 2006.

6.3.3 Indicadores Sociais Internos

Empregados/empregabilidade/administradores

	2009	2008	2007
a) Informações Gerais			
Número total de empregados	734	737	731
Empregados até 30 anos de idade (%)	17,7%	19,73%	21,00%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	21,3%	19,59%	13,41%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	40,9%	44,35%	41,45%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	20,2%	16,33%	12,18%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	26,3%	26,05%	26,40%
Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	21%	22%	20%
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	14,99%	15,00%	15,46%
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	49,18%	50,00%	50,89%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	51,43%	48,00%	42,35%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	1,50%	5,00%	6,70%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	2,18%	2,71%	2,74%
Empregados portadores de deficiência	28	28	28
b) Remuneração, benefícios e carreira (R\$ Mil)			
Remuneração			
Folha de pagamento bruta	39.957	35.833	33.937
Encargos sociais compulsórios	12.691	9.216	9.649
Benefícios			
Educação	201	208	181
Alimentação	2.822	2.414	2.386
Transporte	343	404	258
Saúde	1.759	1.492	1.854
Fundação	1.571	1.028	1.473
Segurança e saúde no trabalho	793	855	256
Capacitação e desenvolvimento profissional	501	548	807
Auxílio creche	207	69	59
Participação nos lucros ou resultados	7.825	7.152	10.305
Incentivo à aposentadoria e PIDV		(959)	3.311
Outros (Esporte, Cultura, Seguro de vida em grupo, Auxílio funeral, Auxílio moradia, Auxílio filho excepcional)	665	470	524
c) Participação nos resultados			
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ Mil)	7.825	7.152	10.305
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	19,58%	19,96%	30,37%
Ações da Empresa em poder dos empregados (%)	1%	1%	1%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela Empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	19,34	19,39	69,00
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	10,09	9,96	4
d) Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários (R\$)			
Até R\$ 1.600,00	53,68%	47,69%	25,44%
De R\$ 1.600,00 até R\$ 2.000,00	6,81%	9,78%	15,46%
De R\$ 2.000,00 até R\$ 3.000,00	18,66%	19,70%	25,58%
Acima de R\$ 3.000,00	20,84%	22,83%	33,52%
Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$			
Cargos de diretoria (Neoenergia e Presidência Cosern)	12.292,99	12.292,99	10.818,44
Cargos gerenciais (Executivos – Gerentes, Gestores e Superintendentes)	7.999,45	7.401,89	6.295,63
Cargos de Analistas (Analistas)	4.047,64	3.775,96	3.692,89
Cargos técnicos (Técnicos)	2.764,81	2.488,01	2.850,03
Cargos administrativos (Administrativos)	1.813,46	1.573,83	1.370,38
Cargos de produção (Operacionais)	1.437,13	1.338,43	2.251,30
e) Saúde e segurança no trabalho			
Média de horas extras por empregado/ano	72,09	83,61	19,90
Número total de acidentes de trabalho com empregados	19	22	15
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados	13	26	25
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,02	0,02	0,02

Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,01	0,02	0,02
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%)	0	0,0004	0
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,0004	0,0004	0
Índice TF (taxa de frequência) total da Empresa no período, para empregados	13,22	15,14	11,20
Índice TF (taxa de frequência) total da Empresa no período, para terceirizados/contratados	3,94	7,87	7,35
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ Mil)	0	0	0
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ Mil)	0	0	0
f) Desenvolvimento profissional			
2009 2008 2007			
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino fundamental	8,99%	0,05%	8,76%
Ensino médio	38,01%	44,00%	59,64%
Ensino superior	28,88%	28,00%	28,86%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	3,00%	2,00%	2,74%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação R\$ (Mil)	734	600	807
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	108,01	123,3	116,37
g) Comportamento frente a demissões			
2009 2008 2007			
Número de empregados ao final do período			
	734	737	731
Número de admissões durante o período			
	25	30	59
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)			
	0	21,73%	27,27%
Reclamações trabalhistas			
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ Mil)			
	15.323	123.944	18.355
Valor provisionado no passivo			
	13.820	33.963	13.320
Número de processos existentes			
	95	4	238
Número de empregados vinculados nos processos			
	213	-	19
h) Preparação para a aposentadoria			
2009 2008 2007			
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)			
	1.571	1.028	1.473
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar			
	734	738	731
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria			
	0	0	0
i) Trabalhadores Terceirizados			
2009 2008 2007			
Número de trabalhadores terceirizados/contratados			
	1.481	1.718	1.610
Custo total (R\$ Mil)			
		n.d.	n.d.
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)			
	68,4	70,0	68,9
Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários (R\$)			
Até X			
	n.d.	n.d.	n.d.
De X+1 a Y			
	n.d.	n.d.	n.d.
De Y+1 a Z			
	n.d.	n.d.	n.d.
Acima de Z			
	n.d.	n.d.	n.d.
Perfil da escolaridade – em relação ao total de terceirizados – discriminar (em %):			
Ensino fundamental	n.d.	n.d.	n.d.
Ensino médio	n.d.	n.d.	n.d.
Ensino superior, pós-graduação	n.d.	n.d.	n.d.
Índice TG (taxa de gravidade) da Empresa no período, para empregados			
	105	n.d.	n.d.
Índice TG (taxa de gravidade) da Empresa no período, para terceirizados/contratados			
	1.980	n.d.	n.d.
j) Administradores			
2009 2008 2007			
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ Mil) (A)			
	61,46	61,46	54,09
Número de Diretores (B)			
	5	5	4
Remuneração e/ou honorários médios A/B			
	12,29	12,29	13,52
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ Mil) (C)			
	58,64	24,00	8,51
Número Conselheiros de Administração (D)			
	11	8	3
Honorários médios C/D			
	5,33	3,00	2,84

6.3.4 Indicadores Sociais Externos

Clientes/Consumidores

a) Excelência no Atendimento	2009	2008	2007
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total			
Residencial	32,39	32,22	33,98
Residencial baixa renda	9,13	9,18	9,59
Industrial	27,29	24,65	19,60
Comercial	19,06	19,61	20,16
Rural	7,03	8,74	10,24
Podar Público	5,20	5,17	5,47
Iluminação Pública	3,47	3,74	3,99
Serviço Público	5,57	5,87	6,57
Satisfação do cliente	2009	2008	2007
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	66,19	78,00%	71,37
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades (ABRADEE, Vox Populi e outras) e/ou pesquisas próprias (especificar)	78,9	70,74%	74,5
Atendimento ao consumidor	2009	2008	2007
Total de ligações atendidas (Call-center)	2.160.749	1.862.768	1.914.717
Número de atendimentos nos escritórios regionais	352.410	491.866	447.406
Número de atendimentos por meio da Internet	1.070	734	676
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)		2,93%	3,02
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	0,8	0,9	0,8
Tempo médio de atendimento (min.)	2,95	2,15	1,8
Número de reclamações de consumidores encaminhadas	2009	2008	2007
À Empresa	297.656	515.339	483.736
À ANEEL – agências estaduais/regionais	3.317	2.265	3.980
Ao Procon	131	125	491
À Justiça	1.196	1.117	1.656
Reclamações – Principais motivos	2009	2008	2007
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	3,76%	1,67%	1,80%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	0,23%	0,11%	0,13%
Reclamações referentes a interrupções (%)	-	-	-
Reclamações referentes à emergência (%)	86,34%	94,31%	93,17%
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	7,28%	2,71%	3,01%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,02%	0,02%	0,02%
Reclamações por conta não entregue (%)	1,19%	0,52%	0,63%
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	-	-	-
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	0,62%	0,31%	0,40%
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	-	-	-
Outros (especificar) (%)	0,57%	0,34%	0,83%
Reclamações solucionadas	2009	2008	2007
Durante o atendimento (%)	n.d.	n.d.	n.d.
Até 30 dias (%)	n.d.	100%	n.d.
Entre 30 e 60 dias (%)	0	0	n.d.
Mais que 60 dias (%)	0	0	n.d.
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	67%	69%	72%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	33%	31%	100%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor	n.d.	n.d.	n.d.
b) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados	2009	2008	2007
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa – Valor apurado	14,2	13,73	13,04
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa – Limite	19,82	21,06	21,19
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da Empresa – Valor apurado	7,89	8,22	9,25
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da Empresa – Limite	16,73	18,03	18,17

c) Segurança no uso final de energia do consumidor	2009	2008	2007
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária	1.157	1.265	971
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	13	8	4
Reclamações – Principais motivos	2009	2008	2007
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços	11.191	9.892	8.728
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia	673	628	645
Reclamações referentes a interrupções	ND	ND	ND
Reclamações referentes à emergência	256.986	557.664	450.700
Reclamações referentes ao consumo/leitura	21.660	16.052	14.559
Reclamações referentes ao corte indevido	57	122	79
Reclamações por conta não entregue	3.542	3.074	3.065
Reclamações referentes a serviço mal executado	ND	ND	ND
Reclamações referentes a danos elétricos	1.857	1.830	1.941
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia)	ND	ND	ND
Outros (especificar)	1.690	2.027	4.019
Reclamações – Principais motivos	2009	2008	2007
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	3,76%	1,67%	1,80%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	0,23%	0,11%	0,13%
Reclamações referentes a interrupções (%)	0,00%	-	-
Reclamações referentes à emergência (%)	86,34%	94,31%	93,17%
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	7,28%	2,71%	3,01%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,02%	0,02%	0,02%
Reclamações por conta não entregue (%)	1,19%	0,52%	0,63%
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	0,00%	-	-
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	0,62%	0,31%	0,40%
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	0,00%	-	-
Outros (especificar) (%)	0,57%	0,34%	0,83%

Fornecedores

Quanto a trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança no trabalho etc.

a) Seleção e avaliação de fornecedores	2009	2008	2007
Fornecedores inspecionados pela Empresa/total de fornecedores (%)	ND	ND	ND
Fornecedores não qualificados (não conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa)/total de fornecedores (%)	ND	ND	ND
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente/total de fornecedores ativos (%)	ND	ND	ND
2009	2008	2007	
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	ND	ND	ND
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	ND	ND	ND

Comunidade

a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2009	2008	2007
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da Empresa	263.800	480.447	483.736
Número de melhorias implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade	ND	ND	ND
b) Envolvimento da Empresa em sinistros relacionados com terceiros	2009	2008	2007
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	3.918.782	703.410	1.015
Valor provisionado no passivo (R\$ Mil)	193.000	60.000	422
Número de processos judiciais existentes	25	20	15
Número de pessoas vinculadas nos processos	ND	ND	ND
c) Tarifa de Baixa Renda	2009	2008	2007
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda	458.290	451.124	375.791
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	53%	52%	45%
d) Envolvimento da Empresa com ação social	2009	2008	2007
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	100	799	3.004
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	0	0	0
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	2.238	3.333	2.134
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	0	0	0

Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa (R\$))	44.718	51.182	45.444
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)		nd	99,62%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie		nd	0,38%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio	0	0	0
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à Empresa/total de empregados (%)	0	nd	nd
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela Empresa para trabalho voluntário de funcionários	0	nd	0
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento "baixa renda" (%)		30%	31%
e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet)	2009	2008	2007
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	500	1000	400
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	1	2	1
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)*	500	600	400
f) Envolvimento da empresa em projetos culturais (Leis Câmara Cascudo e Áudio-Visual)	2009	2008	2007
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	1.578	1.906	1.406
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	13	14	13
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)*	300	500	500

* Casa Talento – Orquestra e Escola de Música Márcia Pires

Governo e Sociedade

a) Gerenciamento do impacto da Empresa na comunidade de entorno	2009	2008	2007
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ Mil)	0	0	0
Número de iniciativas/eventos/campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças etc.)	45	19	26
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ Mil)		293	127
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)		5,70%	1,806
Lei Rouanet	500	1,95%	0,22
Lei Câmara Cascudo	1.410	3,72%	77,85%
Lei do Audiovisual	168	0,00%	0,00%
Conselho da Criança e do Adolescente		0,00%	0,00%
Universalização	2009	2008	2007
Metas de atendimento	0	21.054	13.584
Atendimentos efetuados (nº)	0	21.742	22.266
Cumprimento de metas (%)	0	103,3	163,9
Total de municípios universalizados	0	167	69
Municípios universalizados (%)	0	100,0	41,3
Programa Luz Para Todos	2009	2008	2007
Metas de atendimento	10.000	8.000	0
Número de atendimentos efetuados (A)	10.000	8.201	6.495
Cumprimento de metas (%)	100	103	-
Programa Luz para Todos	2009	2008	2007
Origem dos Recursos Investidos (R\$ Mil)			
Governo Federal			
Conta de Desenvolvimento Energético – CDE	1.653,62	2.135,94	36.744
Reserva Global de Reversão – RGR		96,62	9.220
Governo Estadual			
Próprios	25.658,25	15.830,25	6.895
Outros			
Total dos recursos aplicados (B)	27.312	18.063	52.859
O&M			
Custo médio por atendimento (B/A)	2,73	2,20	8,14
Tarifa Baixa Renda	2009	2008	2007
Número de domicílios atendidos como "baixa renda"	458.290	451.124	393.936
Total de domicílios "baixa renda" do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	49,99	44,28	48,45
Receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" (R\$ Mil)	54.985.501,78	49.789.849,94	45.965.343,98
Total da receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ Mil)	10,85	10,86%	10,73%
Subsídio recebido (ELETROBRÁS), relativo aos consumidores "baixa renda" (R\$ Mil)	37.055.118,46	32.187.958,73	28.902.681,59

6.3.5 Indicadores do Setor Elétrico – Eficiência Energética

Programa de Eficientização Energética (PEE)

Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R\$ Mil)	2009	2008	2007
Residencial			
Sem ônus para o consumidor (A)	408,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos no segmento (C)	408,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	154	0	0
Recurso médio por consumidor (C/D)	2,65	0,00	0,00
Residencial Baixa Renda			
Sem ônus para o consumidor (A)	3.512,00	1.299,00	3.066,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	3.512,00	1.299,00	3.066,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	2.855	15.000	35.000
Investimento médio por consumidor (C/D)	1,23	0,09	0,09
População atendida (nº de habitantes total residencial + baixa renda) (E)	12.000	60.000	140.000
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	0,29	0,02	0,02
Comercial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	0,00
Industrial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	123,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	193,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	316,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	1
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	316,00
Rural			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	124,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	125,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	249,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	1
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	0,00	249,00
Iluminação Pública			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	856,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	0,00	856,00
Total de kW instalados (F)	0,00	0,00	866,00
Investimento médio por kW instalado (C/F)	0,00	0,00	0,99
Serviço Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	661,00	2.934,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	661,00	2.934,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	2	25
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	330,50	117,36
Poder Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	236,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	0,00	236,00	0,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	1	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,00	236,00	0,00
	2009	2008	2007
Gestão Energética Municipal			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00

Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Educação – conservação e uso racional de energia			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	453,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	453,00
Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Rural			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Total dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ Mil)	2009	2008	2007
Sem ônus para o consumidor	3.920,00	2.196,00	7.556,00
Com ônus para o consumidor	0,00	0,00	318,00
Total dos recursos	3.920,00	2.196,00	7.874,00
Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ Mil)	2009	2008	2007
Por classes de consumidores			
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	10,41	0,00	0,00
Recursos no segmento "Baixa Renda" sobre Total investido no PEE (%)	89,59	59,15	38,94
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	0,00
Recursos no segmento Industrial sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	4,01
Recursos no segmento Rural sobre Total investido no PEE (%)	0,00	0,00	3,16
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre total investido no PEE (%)	0,00	0,00	10,87
Recursos no segmento Serviço Público sobre Total investido no PEE (%)	0,00	30,10	37,26
Recursos no segmento Poder Público sobre Total investido no PEE (%)	0,00	10,75	0,00
Por tipos de projetos	2009	2008	2007
Recursos no segmento Gestão Energética sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0,00	0,00
Recursos no segmento Educação sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0,00	5,75
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0,00	0,00
Eficientização Energética	2009	2008	2007
Residencial			
Energia economizada (em MWh)/ano	181	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	60	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	27	0	0
Residencial baixa renda			
Energia economizada (em MWh)/ano	2.976	2.758	8.521
Redução na demanda de ponta (em MW)	816	974	3.268
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	443	287	1.007
Comercial			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0
Industrial			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	437
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	58
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	46
Rural			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	156
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	59
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	16
Iluminação pública			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	2.365
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	540
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	266
Serviço público			

Energia economizada (em MWh)/ano	0	1.407	4.461
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	217	923
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	136	481
Poder público			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	238	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	55	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	23	0
Aquecimento solar			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0
Eficientização interna (na Empresa)			
Energia economizada (em MWh)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	0	0
Total	2009	2008	2007
Energia economizada (em MWh)/ano	3.157	4.403	15.940
Redução na demanda de ponta (em MW)	876	1.246	4.848
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	470	446	1.816

Indicadores do Setor Elétrico – P&D

Recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico R\$ mil

Por temas de pesquisa (Manual de P&D – ANEEL)	Meta	2009	2008	2007
Eficiência energética (A)	0	0	0	0
Fonte renovável ou alternativa (B)	0	0	0	0
Meio ambiente (C)	251	251	366	0
Qualidade e confiabilidade (D)	0	0	0	307
Planejamento e operação (E)	0	0	330	49
Supervisão, controle e proteção (F)	0	0	0	0
Medição (G)	0	0	0	0
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	0	0	0	0
Novos materiais e componentes (I)	630	568	832	624
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)	0	0	0	0
Total de investimentos em P&D (K)	881	819	1.528	980
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (K) (%)	28,49	30,65	23,95	0,00
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	31,33
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	21,60	5,00
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Medição (G) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (K) (%)	71,51	69,35	54,45	63,67
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00	0,00

6.3.6 Indicadores Ambientais

Recuperação de Áreas Degradadas	Meta	2009	Meta	2008	2007
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	ND	2	ND	45	7,15
Área preservada/total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)	ND	0,017	ND	0,37	0,61
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha)	ND	ND	ND	ND	ND
- Mudanças de árvores doadas e/ou plantadas em projetos de parceria	ND	350	ND	450	400
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	ND	1.748	ND	1.587	1.400
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana	ND	20,17%	ND	18,42%	16,52%

Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ Mil)	ND	877.137,55	ND	1.653	1.195
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental	ND	0	ND	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	ND	0	ND	3	2
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ Mil)	ND	0	ND	10	10
Geração e tratamento de resíduos	Meta	2009	Meta	2008	2007
Emissão					
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes).	ND	ND	ND	ND	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes).	ND	ND	ND	ND	ND
Efluentes					
Volume total de efluentes	ND	ND	ND	ND	ND
Volume total de efluentes com tratamento	ND	ND	ND	ND	ND
Percentual de efluentes tratados (%)	ND	ND	ND	ND	ND
Sólidos					
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.)	ND	ND	ND	ND	ND
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a Empresa (em toneladas)	ND	ND	ND	ND	ND
- Papel (em toneladas)	ND	9,1	ND	18,8	16,7
- Aço Galvanizado e ferro (em toneladas)	ND	8,8	ND	38,9	30,1
- Fios e cabos elétricos (em toneladas)	ND	110,1	ND	125,7	66,3
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à Empresa (projeto específico)	ND	ND	ND	ND	ND
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ Mil)	ND	ND	ND	ND	ND
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos)	ND	ND	ND	ND	ND
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$ Mil)	ND	ND	ND	ND	ND
Manejo de resíduos perigosos					
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel)	NA	NA	NA	NA	NA
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na Empresa	NA	NA	NA	NA	NA
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras	NA	NA	NA	NA	NA
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.)	ND	ND	ND	NA	0
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização					
Consumo total de energia por fonte:					
hidrelétrica (em kWh)	ND	3.589.003.251	ND	4.221.274.709	4.340.641.580
combustíveis fósseis					
fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.)	ND	1.518.233.924	ND	454.265.481	158.752.889
Consumo total de energia (em kWh)	ND	5.107.237.924	ND	4.675.540.190	4.499.394.469
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	ND	4.149.615.157	ND	4.081.445.276	3.992.122.426
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da Empresa por quilômetro rodado					
diesel	ND	496.867	ND	452.027	472.889
- Total de km rodados por ano	ND	4.157.420	ND	3.706.439	4.256.004
gasolina	ND	138.272	ND	151.716	132.864
- Total de km rodados por ano	ND	1.691.921	ND	1.897.245	1.687.375
álcool	ND	0	ND	1.911	2.210
- Total de km rodados por ano	ND	0	ND	17.005	19.673
gás natural	ND	0	ND	0	98
- Total de km rodados por ano	ND	0	ND	0	1.476
Consumo total de água por fonte (em m³):					
abastecimento (rede pública)	ND	0	ND	0	2.125
fonte subterrânea (poço)	ND	7.525	ND	7.886	ND
captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA	NA	NA
Consumo total de água (em m ³)	ND	7.525	ND	7.886	2.125
Consumo de água por empregado (em m ³)	ND	10,28	ND	10,7	2,91
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ Mil)	ND	ND	ND	ND	ND

Origem dos Produtos – material de consumo					
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela Empresa/total de material adquirido.	Meta	2009	Meta	2008	2007
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro etc.)	ND	0%	ND	0%	0%
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros)	ND	18%	ND	14%	13%
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros)	ND	0%	ND	0%	0%
Educação e conscientização ambiental					
Educação ambiental – Na organização					
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	Meta	2009	Meta	2008	2007
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	ND	29	ND	16	0
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	ND	4,00%	ND	2%	0%
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	12	ND	128	0
Educação ambiental – Comunidade					
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	Meta	2009	Meta	2008	2007
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	ND	ND	ND	0	0
Número de alunos atendidos	ND	ND	ND	0	0
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	ND	ND	0%	0%
Número de professores capacitados	ND	ND	ND	0	0
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	ND	ND	ND	0	0
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	ND	ND	ND	0%	0%
Número de alunos atendidos	ND	ND	ND	0	0
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	ND	ND	0%	0%
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	ND	ND	0	0
PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia					
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa	Meta	2009	Meta	2008	2007
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda	ND	10.018	ND	1.920	9.000
Número de equipamentos eficientes doados	ND	2,20%	ND	0,44%	6,77%
- Lâmpadas	ND	30.000	ND	1.144	17.160
- Padrão de Entrada	ND	ND	ND	0	500
- Geladeiras	ND	2.855	ND	139	500
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	ND	1.500	ND	330	600
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa	ND	0	ND	12	12
PEEs Aquecimento solar	ND	0	ND	0	0
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	ND	0	ND	0	0
PEEs Gestão energética municipal	ND	0	ND	0	0
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	ND	0	ND	0	0
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão	ND	0%	ND	0%	0%
P&D Voltados ao Meio Ambiente					
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	Meta	2009	Meta	2008	2007
Número de Patentes registradas no INPI	251	251	289	366	0
0	0	0	0	0	
Cultura, Esporte e Turismo					
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	Meta	2009	Meta	2008	2007
ND	ND	ND	ND	ND	
Saúde					
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	Meta	2009	Meta	2008	2007
ND	260,56	ND	374,9	214,9	

6.4. Informações Corporativas

6.4.1 Conselhos

Conselho de Administração

Presidente

Joilson Rodrigues Ferreira

Vice-presidente

Gonzalo Pérez Fernández

Titulares

Gonzalo Gómez Alcântara

José Maurício Pereira Coelho

Marcelo Maia de Azevedo Corrêa

Suplentes

Adriano Marcelo Baptista

Luciana Freitas Rodrigues

Mario José Ruiz-Tagle Larrain

Rubens André Chagas Brito

Conselho Fiscal

Presidente

Carlos Alberto Araújo

Titulares

Francesco Gaudio

Milton Baggio Carvalho

Rubens Cardoso Carvalho

Suplentes

Bruno Lowndes Dale Cabral Meneses

João Jackson Mesquita Quirino

Rodolfo Rocha

Silvana Godói Ferreira

6.4.2 Diretoria Executiva e Superintendências

Diretoria-Executiva

Jose Roberto Bezerra de Medeiros

Diretor-Presidente

Lady Batista de Moraes

Diretora de Gestão de Pessoas e Administração

Solange Maria Pinto Ribeiro

Diretora de Regulação

Erik da Costa Breyer

Diretor Financeiro e de Relações com Investidores

Paulo Roberto Dutra

Diretor de Planejamento e Controle

Superintendências

Wagner Aparecido Carnaval

Superintendente de Gestão de Pessoas

Eduardo Baroni Junior

Superintendente de Regulação

Alexandre Martins Vita

Superintendente Financeiro e de Relações com Investidores

José Lenine Servija

Superintendente de Planejamento e Controle

Walmary Pereira Nunes

Superintendente de Operações

Jáder Martins Guedes

Superintendente Comercial e Mercado

Dário Soares Vale

Superintendente de Engenharia

6.4.3 Endereços: físico e eletrônico

Holding

Neoenergia S/A

Endereço: Praia do Flamengo, 78 | 4º andar | Flamengo

Rio de Janeiro – RJ | CEP: 22.210-030 | CNPJ: 01.083.200/0001-18

Inscrição Estadual: 770598.65 | Telefone: 55 (21) 3235-9800

Fax: 55 (21) 3235-9884 | Site: www.neoenergia.com

Distribuição de Energia

Companhia Energética do Rio Grande do Norte – Cosern

Endereço: Rua Mermoz, 150 | Centro | Natal – RN

CEP: 50.025-250 | CNPJ: 08.324.196/0001-81 | Inscrição Estadual: 200.551.99-0

Telefone: 55 (84) 3215-6100 (84) 3215-6107 | Fax: 55 (84) 3211-3047

Site: www.cosern.com.br

6.4.4 Área a ser contatada para esclarecimentos adicionais

Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável

Endereço: Rua Mermoz, 150 | Centro | Natal - RN

CEP: 50.025-250 | Telefone: 55 (84)3215-6440 | Fax: 55 (84)3215-6349

Site: www.cosern.com.br | e-mail: rse@cosern.com.br

6.5 Créditos

Coordenação Geral

Helder Cavalcanti Vieira

helder.cavalcanti@cosern.com.br

Gerente do Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável

Martha Pereira Xavier

martha.xavier@cosern.com.br

Gestora da Unidade de Imagem Corporativa, Marketing e Desenvolvimento Sustentável

Coordenação da Apuração e Consolidação de Indicadores da Global Reporting Initiative (GRI)

Sueli Câmara

sueli.camara@cosern.com.br

Analista de Comunicação e Responsabilidade Social

Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável

Apuração de Indicadores da Global Reporting Initiative (GRI)

André Luiz Abreu de Araújo

Alexandre Alves

Clayton Urbano Freire

Eberth Mastroiani Martins

Francisca Goreth de Lima Silva

José Luiz Varela Barca

José Eduardo Peixoto

Kenny Michelle B. de Oliveira

Luciano Guimarães Lobo

Martha Pereira Xavier

Maria Aparecida Pereira

Reinaldo Orecic Silva

Ricardo Cordeiro

Wagner Ferreira

Redação e Edição

TheMediaGroup

Projeto Gráfico

Casullo Agência Digital

Execução do Projeto Gráfico

Dois A Publicidade

Fotos

Argemiro Lima

Fernando Chiriboga

Luciano Lellys

Agradecimento

A todos os colaboradores e parceiros envolvidos na elaboração deste relatório.



RELATÓRIO
2009
DE SUSTENTABILIDADE



Rua Mermoz, 150, Baldo
Natal - RN - CEP 59025-250