



2011

*Relatório Anual de  
Responsabilidade  
Socio Ambiental*



## *1. Dimensão Geral*

### *1.1 Mensagem do Presidente*

### *1.2 A Empresa*

- *Perfil*
- *Missão*
- *Visão*
- *Princípios e Valores*

### *1.3 Indicadores de Desempenho Operacionais e de Produtividade*

## *2. Dimensão Governança Corporativa*

## *3 Dimensão Social e Setorial*

- *Indicadores Sociais Internos*
- *Indicadores Sociais Externos*
  - ✓ *Clientes / Consumidores*
  - ✓ *Comunidade*

## *4. Indicadores do Setor Elétrico*

- *Universalização*
- *Tarifa Baixa Renda*
- *Programa de Eficiência Energética - PEE*

## *5 Dimensão Ambiental*

- *Educação Ambiental*
- *Eficientização Energética*
- *Cultura, Esporte e Turismo*



# *Dimensão Geral*

## MENSAGEM DA DIRETORIA

A Distribuição de Energia Elétrica na região sul do Estado de Sergipe e norte da Bahia nasceu com a ideia de um jovem recém formado em Engenharia Elétrica pela USP/ Politécnica de São Paulo, engenheiro Jorge Prado Leite, que chegou em Estância com o sonho de levar energia elétrica para todos os lugares que ainda sofressem com a sua ausência. Pois, para ele energia elétrica representava conforto e progresso para a população.

Esse sonho começou a se tornar realidade em 1952, ainda como um apêndice da Companhia Industrial de Estância, tendo se tornando a Companhia Sul Sergipana de Eletricidade em 1956, completando esse ano 56 anos de existência e de luta em prol da melhoria da qualidade de vida de todos os cidadãos.

Orgulha destacar que a SULGIPE foi a pioneira na Eletrificação Rural no nordeste tendo sido a primeira a cumprir o determinado pelo Governo Federal, sem preocupar-se com os riscos financeiros daquela atitude, visando apenas o bem estar de todos aqueles que passariam a ter o conforto de possuir energia elétrica dentro de suas residências.

Atualmente leva energia para mais de 120.000 (cento e vinte mil) consumidores, distribuídos em 14 municípios, sendo 12 em Sergipe e 2 da Bahia.

Os valores difundidos pela SULGIPE e assimilados pelos seus colaboradores e fornecedores, tendo como foco a visão da empresa no contexto do cenário do setor elétrico, foram os responsáveis por nossos consumidores nos darem o honroso título de hexa-campeã do nordeste no IASC - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor.

Estamos conscientes de que muito temos a fazer, pois, buscamos sempre fornecer energia com a melhor qualidade aos nossos consumidores, seja o residencial baixa renda ou o maior consumidor industrial, preservando o meio-ambiente e contribuindo com o desenvolvimento sociocultural da área de concessão, acompanhando e adequando as nossas ações às novas exigências dos nossos clientes internos e externos e às normas legais que regem o setor elétrico nacional.



**Eng<sup>o</sup> Jorge Prado Leite**  
Fundador e Presidente

## 1.2 A Empresa

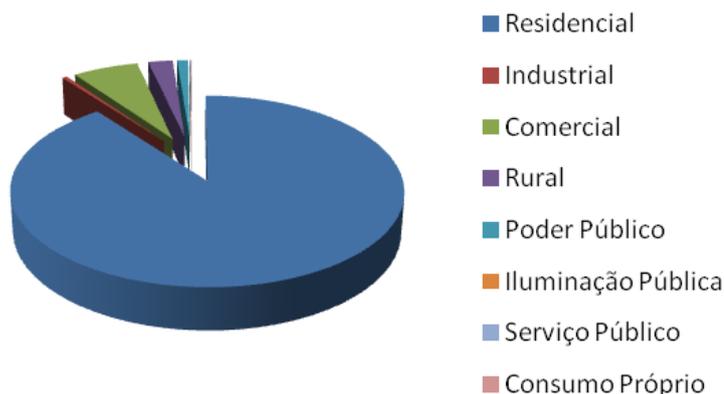
- **Perfil**

A Companhia Sul Sergipana de Eletricidade – SULGIPE, cujo Presidente-fundador é o Eng.<sup>o</sup> Jorge Prado Leite, possui a concessão do Governo Federal para distribuir energia elétrica para 14 municípios, sendo 12 na região sul do Estado de Sergipe e 2 na região nordeste do Estado da Bahia. Os municípios atendidos no Estado de Sergipe são: Arauá, Boquim, Cristinápolis, Estância, Indiaroba, Itabaianinha, Pedrinhas, Riachão do Dantas, Santa Luzia do Itanhy, Tobias Barreto, Tomar do Geru e Umbaúba e pelo Estado da Bahia são: Jandaíra e Rio Real. A extensão territorial total da concessão corresponde a 5.764 Km<sup>2</sup>, sendo 4.445 Km<sup>2</sup> no Estado de Sergipe e 1.319 Km<sup>2</sup> na Bahia.

Tem sua origem no desdobramento do setor de energia elétrica da Companhia Industrial da Estância S/A, cuja atividade básica era a fabricação de tecidos.

A SULGIPE fechou o ano de 2011 com **124.441** consumidores, que são predominantemente composto pela classe residencial 89,71%.

Classe	Nº de Consumidores
Residencial	111.633
Industrial	595
Comercial	7.816
Rural	2.908
Poder Público	1.300
Iluminação Pública	25
Serviço Público	142
Consumo Próprio	22
<b>Total</b>	<b>124.441</b>



O mercado de energia elétrica se caracteriza predominantemente pelas classes industrial (39,2%) e residencial (31,6%). A população atendida corresponde a 344.107 habitantes [FONTE: IBGE 2010]. Para atender ao seu mercado, a SULGIPE compra energia da CHESF – Companhia Hidrelétrica de São Francisco na tensão de 69 kV e da ENERGISA em 69 e 13,8 kV.

O total de energia comprada no ano de 2011 foi de 345 GWh, representando um crescimento de 5,5% em relação ao ano de 2010.

A economia da área de concessão da SULGIPE tem sua base nos setores industriais, na agricultura e na pecuária e um potencial em desenvolvimento no turismo das áreas litorâneas.

A SULGIPE desde sua fundação contribui para o crescimento econômico e social da população residente em sua área de concessão, mantendo equipes próprias em seu quadro de pessoal, muitos deles sendo o seu primeiro emprego. Para o atendimento aos consumidores contou em 2011 em seu quadro direto de pessoal com 614 empregados, para serviços de manutenção das redes, ligação de unidades, leitura, entrega de contas, faturamento, contabilidade e parte da arrecadação de contas. Contamos ainda com 31 empregados terceirizados para construção de redes de eletrificação.

- **SULGIPE em Regionais**

Para melhor gerenciamento de nossa área de concessão estamos divididos em 07 regionais distribuídas para os 14 municípios atendidos, todas gerenciadas por um engenheiro eletricista, com equipe técnica própria e agentes administrativos.

### Regional Estância

Municípios atendidos: Estância

Consumo: 145.191 MWh

Nº de Consumidores: 24.703

Regional Boquim

Municípios atendidos: Boquim, Pedrinhas e Riachão do Dantas

Consumo: 23.828 MWh

Nº de Consumidores: 18.578

Regional Indiaroba

Municípios atendidos: Indiaroba e Santa Luzia do Itanhy

Consumo: 12.818 MWh

Nº de Consumidores: 9.695

Regional Itabaianinha

Municípios atendidos: Itabaianinha e Araúá

Consumo: 37.091 MWh

Nº de Consumidores: 17.398

Regional Rio Real

Municípios atendidos: Rio Real/BA, Jandaíra/BA e Tomar do Gerú /SE

Consumo: 35.184 MWh

Nº de Consumidores: 21.763

Regional Tobias Barreto

Municípios atendidos: Tobias Barreto

Consumo: 24.452 MWh

Nº de Consumidores: 18.705

Regional Umbaúba

Municípios atendidos: Umbaúba e Cristinápolis

Consumo: 23.395 MWh

Nº de Consumidores: 13.599

O Sistema Elétrico que atende a área de concessão conta com 05 (cinco) subestações em 69/13.8 KV: SE Estância, localizada no município de mesmo nome, SE Itabaianinha, localizada no município de mesmo nome, SE Saquinho, localizada no município de Tobias Barreto, SE Convento, localizada no município de Indiaroba, e SE Tomar do Gerú, localizada no município de mesmo nome. Exceto a Subestação de Estância, as demais pertencem à SULGIPE.

- **Evolução Histórica**

A partir do desdobramento da atividade têxtil da Companhia Industrial de Estância S/A, desde 1938, devidamente autorizada pelo Governo Federal, construiu uma barragem e passou a fazer, através de duas turbinas, o aproveitamento hidráulico dos rios Piauí e Piauitinga, para seu próprio uso industrial e para sua Vila Operária.

A partir de 1952, as suas atividades no setor energético tiveram o seguinte desdobramento:

**Em 1952** – Obteve, pelo despacho contido no Processo DAG 1.598/52, autorização para construir nova barragem;

**Em 1955** – Pelo Decreto nº 37.837, de 31.08.55, conseguiu concessão para produzir, transmitir e distribuir energia elétrica para o município de Estância diretamente ou através de Empresa que organizar;

**Em 24/01/1956** – Ocorre a assinatura do 1º contrato de suprimento de energia da CHESF com a Companhia Industrial da Estância S/A – CIESA;

**Em 1958** – Através do Decreto nº 45.045, de 11.12.58, a Companhia Industrial da Estância S/A obteve novas concessões para distribuir energia elétrica, estendendo suas atividades aos municípios de Arauá, Pedrinhas, Boquim e Riachão do Dantas. Ainda nesse ano, através do Decreto nº 45.105, de 23.12.58, foi a Companhia Sul Sergipana de Eletricidade – SULGIPE, criada, fato já previsto no Decreto nº 37.837 de 31.08.55, já citado, e autorizada a funcionar como Empresa de Energia Elétrica. Cumpre salientar que 98% do

Capital Social da SULGIPE continuam pertencendo a CIESA – Cia. Industrial de Estância S/A;

**Em 1959** – Por despacho Ministerial de 24.02.59, foi feita a averbação da transferência da concessão referente ao município de Estância para a SULGIPE, recém-fundada. No mesmo ano, pelo Decreto nº 46.837, de 15.09.59, foram transferidas para a SULGIPE as concessões contidas no Decreto 45.045, de 11.12.1958; Pelo Decreto nº 47.238, de 16.11.59, foi ampliada à área de atuação da SULGIPE através da concessão para o Município de Itabaianinha;

**Em 1960** – Pelo Decreto nº 48.825, de 12.08.60, novamente sua área de concessão foi aumentada, agora pela inclusão do município de Indiaroba;

**Em 1962** – Pelo Decreto nº 563, de 02.02.62, lhe foi outorgada concessão para os municípios de Tomar do Geru e de Rio Real – (BA);

**Em 1963** – Pelo Decreto nº 51.781, de 04.03.63, passava a ter concessão do município de Tobias Barreto;

**Em 1965** – Pelo Decreto nº 56.647, de 05.08.65, prosseguiu em sua coordenada ampliação, agora incluindo o município de Cristinápolis;

**Em 1966** – Pelo Decreto nº 58.617, de 14.06.66, o município de Umbaúba passou a ser servido de energia elétrica pela SULGIPE e, também no mesmo ano, pelo Decreto nº 58646, de 16.06.66, o município de Jandaíra (BA) foi incluído na área de concessão;

**Em 1971** – Transferência para SULGIPE, pelo Decreto nº 68323 de 09.03.71, das instalações hidráulicas da Cia. Industrial de Estância S/A, e concessão à SULGIPE para produzir, transmitir e distribuir a energia elétrica gerada nas mesmas.

A SULGIPE tem como objetivo a transparência, para garantir a qualidade e a satisfação do consumidor, o respeito e valorização com seus clientes e colaboradores

### **MISSÃO**

Distribuir energia elétrica com qualidade e focada na satisfação dos consumidores, buscando o desenvolvimento sócio-econômico de sua área de concessão e do nordeste.

### **VISÃO**

Ser reconhecida pelos seus consumidores como a melhor distribuidora de energia elétrica do Setor.

### **PRINCÍPIOS E VALORES**

#### **1. HONESTIDADE**

A SULGIPE pratica no seu dia-a-dia e difunde a honestidade entre seus colaboradores, como um dos valores imprescindíveis e necessários para o tratamento junto aos consumidores e colegas de trabalho.

#### **2. ÉTICA**

A SULGIPE realiza a distribuição de energia respeitando os procedimentos legais estabelecidos nos decretos, leis, resoluções e outros regulamentos do governo federal, seguindo os bons padrões éticos tradicionais da empresa desde a sua fundação.

#### **3. TRANSPARÊNCIA**

As ações da SULGIPE no cumprimento de sua missão junto à sociedade são claras e divulgadas através dos meios de comunicações e nas contas de energia elétrica de forma simples, para alcance e conhecimento de todos.

#### **4. SEGURANÇA**

Funcionários e prestadores de serviço são orientados quanto à necessidade de desenvolver suas tarefas com segurança, através da correta utilização de equipamentos apropriados.

### 5. RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

A SULGIPE como co-responsável pelo progresso sócio-econômico e ambiental de sua área de concessão adota ações que convergem para a sua sustentabilidade.

- **Participação em Programas Institucionais**

A SULGIPE tem participado de programas institucionais de eletrificação rural e eficiência energética como:

- a) “LUZ NO CAMPO”, onde realizou 4.010 ligações, no período de 2000 a 2003, beneficiando uma população de 20.050 pessoas;
- b) “LUZ PARA TODOS”, realizou desde o ano de 2004 até Dez/2011, 3.539 ligações nos municípios de Rio Real e Jandaíra no Estado da Bahia, atendendo uma população de 17.695 pessoas, e 14.253 ligações nos municípios do Estado de Sergipe, atendendo a uma população de 71.265 pessoas, totalizando 17.792 ligações e uma população atendida de 88.960 pessoas por este programa [Valor estimado de 5 pessoas por domicílio].
- c) EFICIÊNCIA ENERGÉTICA realiza diversas ações para o programa de redução do consumo de energia elétrica, evitando o desperdício;
- d) PESQUISA E DESENVOLVIMENTO desenvolve várias pesquisas em parceria com entidades de pesquisas.

- **Participação em Programas Sociais**

A SULGIPE busca participar de programas sociais através de empresas coligadas, sem ônus para a tarifa de energia elétrica. Adotando o princípio de responsabilidade social e ambiental firmando seu compromisso de administração e respeito aos seus clientes e colaboradores.

a) *Área de Meio-Ambiente*



Há mais de 50 anos seu fundador e Diretor Presidente Eng<sup>o</sup> Jorge Prado Leite, mantém uma área significativa de Mata Atlântica em uma fazenda de sua propriedade, representando mais de 40% da área da mesma.

Vale lembrar que restam apenas 5% de cobertura original de Mata Atlântica em território nacional.



“ A **Mata Atlântica** é um bioma presente na maior parte no território brasileiro... encontra-se hoje extremamente reduzida, sendo uma das florestas tropicais mais ameaçadas do globo. Apesar de reduzida a poucos fragmentos, na sua maioria descontínuos, a biodiversidade de seu ecossistema é uma dos maiores do planeta.”

Fonte: Wikipédia, a enciclopédia livre. Web Artigo acessado em 10 de abril de 2012.



Fábrica Santa Cruz – Sede da SULGIPE

Os funcionários e clientes da SULGIPE tem uma belíssima paisagem e ambiente acolhedor durante todo o ano, reforçando nosso compromisso e o respeito pelo meio ambiente.

- **Política Ambiental:**

- Racionalizar o uso de energia, com o combate ao desperdício de energia elétrica;
- Buscar / Alcançar continuamente um excelente desempenho ambiental;
- Incentivar projetos de conservação ao meio ambiente;
- Atender a legislação ambiental;
- Desenvolver empreendimentos regionais em sua área de atuação, buscando melhorar a qualidade de vida de seus clientes, com programas ambientais;
- Desenvolver a ação de educação ambiental, conscientizando a população sobre sua responsabilidade com o meio ambiente;
- Incentivar a comunicação entre seu público interno e externo sobre as questões ambientais.



Garça – Sob a ponte da Sede da SULGIPE

**b) Área de Educação-Meio Ambiente**

Conscientes do nosso papel com o meio ambiente, implantamos em nosso programa de Eficiência Energética ações que tratam da educação ambiental com o objetivo de envolver alunos e professores na importância de economizar energia para preservar o meio ambiente.

• **Palestras Educativas em escolas Públicas**

Damos Continuidade as palestras com o tema “Economizar Energia é Preservar o Meio Ambiente”, mantendo sempre uma interação com os presentes, tirando dúvidas, recebendo comentários e sugestões e ao final presentamos os alunos com um kit escolar: 01 caderno (personalizado com dicas de economia de energia e explicativo de como a energia chega a nossa casa) e uma caneta.



- **II Concurso de redação da SULGIPE**

Dando continuidade a um trabalho que deu certo e entusiasmou os alunos e as escolas, realizamos nosso II concurso de redação com o tema: “Economizar Energia: Um Desafio de Todos”.

Com o intuito de valorizar a iniciativa dos alunos, professores premiamos um aluno por município atendido, dando a estes alunos a honra de representarem além de suas escolas também a cidade onde moram, premiamos o 1º colocado com um Notebook e uma bicicleta bem como seu professor orientador com um notebook, o 2º lugar com um computador e uma bicicleta, 3º colocado uma TV de LCD e uma bicicleta e do 4º ao 14º com uma bicicleta além de certificado de participação. Premiando com isso todos os semi-finalistas.



Representantes da Direção na entrega dos 1º, 2º e 3º lugares – Acima Ivan Leite com a 1ª Colocada Maria Carolina Borges de Souza do Município de Rio Real/BA, a esquerda Eduardo Leite com a 2ª Colocada Ana Maria Silva S. de Faria do município de SantaLuzia do Itanh/SE e a direita Adriana Leite com o 3º Colocado Luiz Felipe de S. Santana do município de Cristinapolis/SE.



A SULGIPE fez as entrega das bicicletas na cidade do aluno (a) contemplando todos os 14 municípios.

- **SULGIPE nas Escolas**

Implantamos um projeto diretamente educacional em consonância com o Programa PROCEL na Educação Básica e a metodologia “A Natureza da Paisagem – Energia recurso da vida”. Estiveram envolvidas 06 escolas públicas do ensino fundamental da rede municipal do município de Estância, 30 professores e aproximadamente 1800 alunos.

Para aplicação da metodologia tivemos encontros com os diretores da escolas para apresentar a proposta do projeto.



E treinamos os professores para capacita-los a trabalhar a metodologia em sala de aula..



**c) Área Cultural e Religiosa**

A SULGIPE mantém permanentemente uma postura de apoio e incentivo a música, leitura, teatro, esportes e artes de nossa cultura popular, e na área religiosa contribuindo com a fé de nosso povo.

- *Centro Educativo Gonçalo Prado (teatro)*

Mantemos através do Centro Educativo Gonçalo Prado (teatro) vivo o acesso a cultura para a população de estância e regiões circunvizinha, proporcionando a apresentação de peças teatrais, palestras, fóruns educativos, cinema e outros eventos culturais. É um espaço reservado para funcionários, familiares e a comunidade, com capacidade para 600 pessoas sentadas.



Projeto Clássicos Infantis apresentados por alunos das escolas Públicas

Peça Teatral Os Ruivos com Pedro Monteiro.



O Teatro Gonçalo Prado recebeu entre outros teatros a participação do projeto Curta-SE - Festival Luso-Brasileiro de Curtas-Metragens de Sergipe. O evento se consagrou como projeto que viabiliza e fomenta o acesso às produções nacionais e latinas. Além disso, se consolida na promoção da formação de plateia e do olhar e no estabelecimento crescente de parcerias com outros segmentos artísticos e empresariais. Vem ampliando o diálogo de realizadores sergipanos dentro e fora do Estado.

- Biblioteca União Têxtil

Há mais de 50 anos, a Biblioteca União Têxtil possui, além de acervo do setor elétrico, obras de autores locais do Estado de Sergipe e outros. É mantida aberta à comunidade, inclusive aos sábados e domingos.

- Apoio às artes Dona Judite

Com a doação da matéria-prima, a qual tem como origem específica uma jazida localizada no Município de Itabaianinha, o barro que vem sendo doado a vinte anos a Dona Judite Melo, hoje com mais de 80 anos, estimulada a dar continuidade ao seu trabalho de esculturas de barro.



- Manutenção da Igreja da Santa Cruz

A Igreja da Santa Cruz, localizada no bairro de mesmo nome, na cidade de Estância, também é integralmente preservada pela SULGIPE.

### d) Área: Esportes

Com o apoio continuado ao esporte tem levado o nosso time de Futsal a ganhar o título de Campeão no Campeonato Nacional de Futsal, este promovido pelo Sesi em 2011, título inédito no cenário sergipano do futsal industriário e importantíssimo para a equipe, onde mostra que os atletas são campeões tanto no trabalho quanto no esporte. Com esse título, representamos o estado de SERGIPE na capital pernambucana obtendo a 4ª Colocação na seletiva Nordeste 2011. Tendo ainda o 2º Lugar nos Jogos Municipais do Sesi 2011 e 2º Lugar nos Jogos Nacionais Sesi 2011.

Além de manter uma área esportiva com estádio de futebol de campo, quadra poliesportiva para uso e lazer dos seus funcionários e familiares, como também para a comunidade.



- **Prêmios Recebidos**

A SULGIPE, pela sua atuação, desempenho e qualidade na prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica acumula os seguintes prêmios:

**a) Área Satisfação do Cliente**

- Em 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005 e 2008, obteve o **primeiro lugar no Nordeste** na pesquisa Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - IASC, sendo **Hepta-Campeã no IASC**.
- Em 2002 recebeu o título de Campeã Nacional 2002 no Índice Satisfação do Cliente ABRADDEE - Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica.
- Em 2001 recebeu Prêmio da Eletrobrás pelo desempenho na execução do Programa de Eletrificação Rural “Luz no Campo”, instituído pelo Governo Federal através da Eletrobrás.

**b) Área Segurança Do Trabalho**

- Medalha Eloy Chaves
- Premiações da ABCE – Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica, por ter obtido os menores índices de acidentes do trabalho no setor elétrico brasileiro nos exercícios de 1987, 1989 e 1993.

**c) Área Desempenho Operacional**

- Em 2011, recebeu da Revista Eletricidade Moderna o prêmio “Maior evolução Nacional”.
- Em 2009, obteve 1º lugar no Prêmio PROCEL, na Categoria EMPRESAS DO SETOR ENERGÉTICO, da Modalidade EMPRESAS DE DISTRIBUIÇÃO DE PEQUENO PORTE com o Projeto Economizar Energia é Preservar o Meio Ambiente, em Comunidades de Baixa Renda.



- Em 2007, na sua 13ª edição do Prêmio PROCEL, recebeu o 1º lugar na Categoria EMPRESAS DO SETOR ENERGÉTICO, da Modalidade EMPRESAS DE DISTRIBUIÇÃO DE PEQUENO PORTE com o Projeto Eficiência Energética em Comunidades de Baixa Renda, ações voltadas à educação, difundindo o hábito de como economizar energia elétrica, que, também, está ligada ao meio ambiente
- Recebeu menção de destaque no Prêmio Nacional de Conservação e Uso Racional de Energia - Prêmio PROCEL – Edição 2002/2003, na categoria empresas do setor energético – modalidade “empresas de distribuição de médio e pequeno porte” pela qualidade da metodologia utilizada para a verificação e acompanhamento dos resultados do projeto implementado: "Eficiência em Projetos de Iluminação Pública".
- Em 2005, recebeu da Associação Brasileira dos Distribuidores de Energia Elétrica - ABRADEE o prêmio “Maior evolução de desempenho entre as empresas de até 400 mil consumidores”.

1.3 Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade

Indicadores Operacionais e de Produtividade			
Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2011	2010	2009
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	124.441	120.891	116.104
Número de Consumidores Atendidos – Livres	0	0	0
Número de Localidades Atendidas (municípios)	14	14	14
Número de Empregados Próprios	614	467	434
Número de Empregados Terceirizados	31	175	204
Número de Escritórios Comerciais	17	17	17
Energia Gerada (GWh)	0	0	0
Energia Comprada (GWh)	345	327	301
1) Itaipu	0	0	0
2) Contratos Inicias	0	0	0
3) Contratos Bilaterais	338	0	0
3.1) Com Terceiros	0	0	0
3.2) Com Parte Relacionada	0	0	0
4) Leilão	0	0	0
5) PROINFA	7	7	6
6) CCEAR	338	320	295
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	0	0	0
Perdas Elétricas Globais (GWh)	51	49	50
Perda Elétrica – Total (%) sobre os requisitos de energia	14,8	14,92	16,87
Perdas Técnicas – (%) sobre os requisitos de energia	9,3	10,15	10,15
Perdas Não Técnicas – (%) sobre os requisitos de energia	5,5	4,77	6,72
Energia Vendida (GWh)	301	282	249
Residencial	95	88	76
Industrial	118	110	94
Comercial	32	30	27
Rural	16	16	16
Poder Público	9	8	8
Iluminação Pública	20	18	18
Serviço Público	10	12	10
Subestações (em unidades)	5	5	5
Capacidade Instalada (MVA)	55	55	50
Linhas de Transmissão (em km)	107,52	107,52	107,52
Rede de Distribuição (em km)	4.866,31	4.661,23	4.464,94
Transformadores de Distribuição (em unidades)	9.156	8.872	8.258
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*No horas/ano)	5,48	5,64	4,98
Energia Vendida por Emprego (MWh)	0,49	0,60*	0,57*
Número de Consumidores por Emprego	202,7	188,30	181,98
Valor Adicionado / GWh vendido	0,19	0,18	0,19
DEC	15,45	13,76	17,6
FEC	14,26	12,81	18,82

\* Alteração no dado informado nos anos anteriores devido erro na fórmula do calculo.

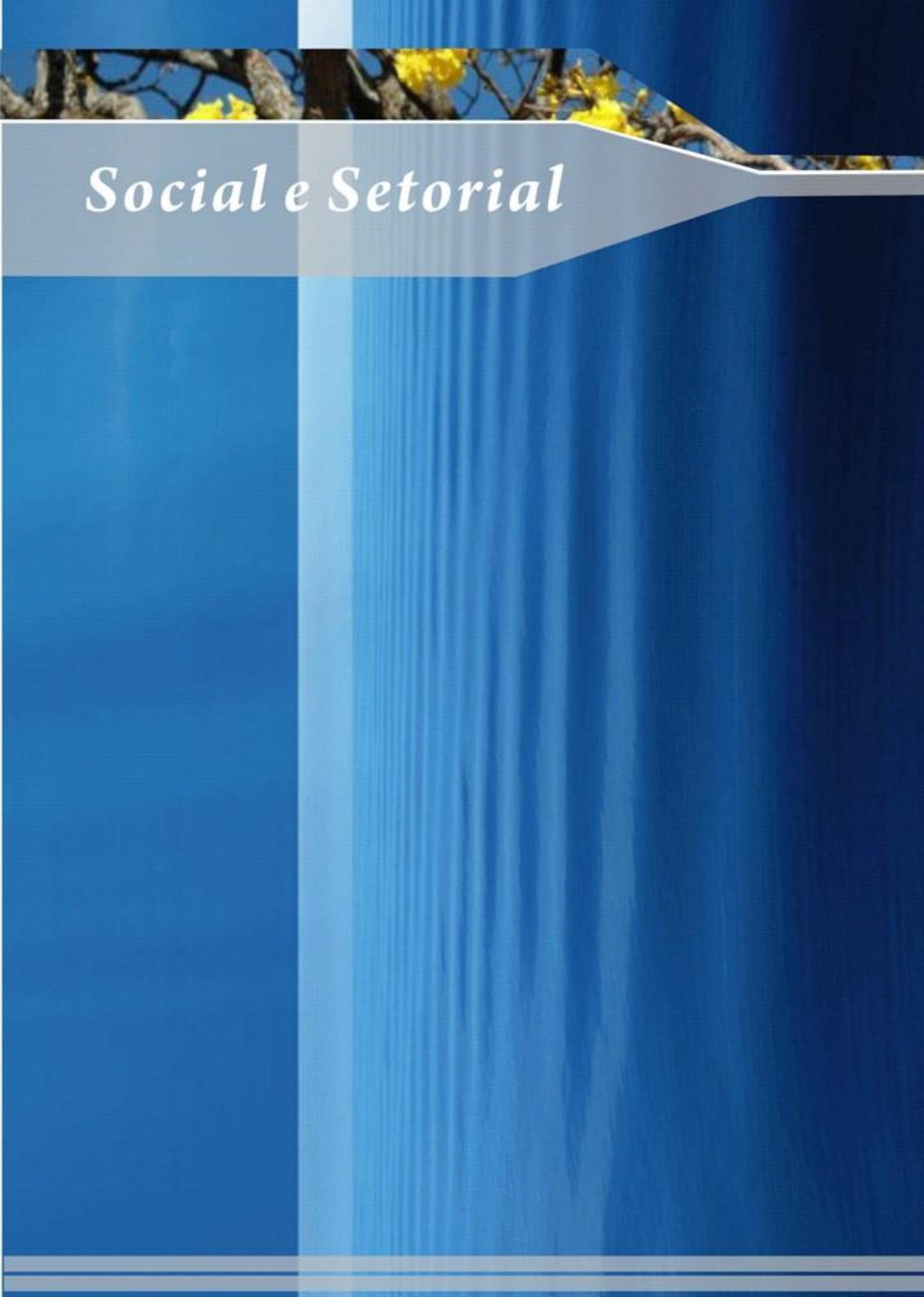


# *Governança Corporativa*

## **2 – DIMENSÃO GOVERNANÇA COOPORATIVA**

Governança corporativa é um conjunto de procedimentos de gestão dos recursos de uma empresa segundo os interesses de seus financiadores. As práticas da governança corporativa da SULGIPE permitem uma administração otimizada, em benefício de seus acionistas e clientes, gerando diversas vantagens, como:

- Minimização de riscos, por meio de mecanismos de controle eficientes;
- Maximização da eficiência, com a monitoração constante das medidas de desempenho;
- Estruturação de mecanismos de controle que promovem práticas contábeis eficientes e transparentes;
- Mecanismos apropriados de controle, de acordo com as políticas administrativas e seus respectivos requisitos legais.

The image shows the cover of a book. The background is a gradient of blue, with a vertical light blue stripe on the left side. At the top, there is a photograph of a tree branch with yellow flowers. A white, arrow-shaped banner points from the left towards the center, containing the title 'Social e Setorial' in a white, italicized serif font. At the bottom, there are two horizontal white lines.

*Social e Setorial*

### 3 – DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

- Indicadores Sociais Internos

<b>Indicadores Sociais Internos</b>			
<b>Empregados/empregabilidade/administradores</b>			
<b>a) Informações gerais</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Número total de empregados	614	467	434
Empregados até 30 anos de idade (%)	38,76	50,32	44,00
Empregados com idade entre 31 e 41 anos (%)	33,55	33,61	26,49
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	16,94	9,85	16,12
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	10,75	10,49	11,05
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	12,38	16,70	13,82
Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	19	14	23
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	10,58	13,70	13,82
Empregados negros (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	79,30	86,30	86,17
Empregados negros (pretas e pardas) – em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	0,81	0	0
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	0,49	0	1,15
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	2,77	5,13	3,91
Empregados portadores de deficiência	17	10	12
<b>b) Benefícios</b>	<b>2011 (R\$ Mil)</b>	<b>2010 (R\$ Mil)</b>	<b>2009 (R\$ Mil)</b>
<b>Benefícios</b>			
Educação	1	6	9
Alimentação	109	140	60
Transporte	195	211	99
Saúde	11	29	49
Outros	195	203	293

- **Desenvolvimento Profissional**

Em 2011 a SULGIPE atuou com mudanças significativas em campos tecnológicos e essas mudanças exigiram de nossos funcionários maiores competências e habilidades, e para suprir essas necessidades desenvolvemos um programa de treinamento para todas as áreas da empresa, a fim de alinhar o conhecimento e melhorar os serviços prestados aos nossos clientes. Além de mantermos nossa cultura de treinar eletricitas e atendentes que ingressam na empresa e reciclar os conhecimentos do quadro funcional da empresa.

### ✓ Treinamentos Internos

São treinamentos de natureza técnica, gerencial ou comportamental dirigidos exclusivamente para os colaboradores, nas instalações da empresa. Os treinamentos podem ser ministrados pelos próprios colaboradores especializados no conteúdo do programa ou ser executado por instituições contratadas.



Treinamento por empresa contratada sobre ISO-9001

### • Treinamentos Externos

São treinamentos realizados em instituições fora das instalações da empresa, que proporcionam oportunidades para desenvolvimento e crescimento profissional dos nossos funcionários. Fazem parte dos treinamentos: workshop, palestra, congresso, seminário, cursos técnicos e afins.

- **Saúde e Segurança no Trabalho**

A SULGIPE realiza as inspeções de segurança em seu ambiente de trabalho e do uso correto dos equipamentos de segurança. Mantém assistidas as alterações da Norma Reguladora NR-10, fornecendo os equipamentos adequados e treinando seus funcionários afim de evitar acidentes.



Treinamento de Resgate em Altura



Palestra e demonstrações praticas com Corpo de Bombeiros

✓ Clientes/Consumidores

Indicadores Sociais Externos			
Clientes/Consumidores			
a) Excelência no Atendimento	2011	2010	2009
<b>Perfil de consumidores e clientes</b>			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total			
Residencial	31,50	13,12	13,25
Residencial baixa renda	15,47	18,09	17,27
Comercial	10,79	10,64	10,84
Industrial	39,21	39,01	37,75
Rural	3,08	5,67	6,43
Iluminação pública	6,52	6,38	7,23
Serviço público	3,47	4,25	4,02
Poder público	1,66	2,84	3,21
<b>Satisfação do cliente</b>			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	-*	70,69	68,49
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisas de outras entidades (ABRADEE e ISC)	89,3	67,2	68,80
<b>Atendimento ao consumidor</b>			
Total de ligações atendidas (Call center)	36.698	54.167	37.686
Número de atendimentos nos escritórios regionais	220.177	96.363	89.683
Número de atendimentos por meio da internet	-	-	-
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	46,47	12,4	-
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	-	-	-
Tempo médio de atendimento (min.)	00:02:08	00:01:40	00:06:01
<b>Número de reclamações de consumidores encaminhadas</b>			
À Empresa	17.054	61.872	1.980
À ANEEL – agências estaduais / regionais	13	3	4
Ao Procon	0	0	0
À Justiça	20	24	26
<b>Reclamações – Principais motivos</b>			
Reclamações referentes a prazo na execução de serviços (%)	0,00	0,00	0,00
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	0,83	0,07	0,02
Reclamações referentes a interrupções (%)	90,28	85,20	75,60
Reclamações referentes à emergência (%)	4,22	14,80	11,36
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	0,55	1,06	2,95
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,00	0,00	0,00
Reclamações por conta não entregue (%)	0,20	0,08	0,03
Reclamações referentes a serviços mal executado	0,0	0,00	0,00
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	3,38	0,89	3,36
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	0,01	0,02	0,80
Outros (%)	1,14	0,91	5,87
<b>Reclamações – solucionadas</b>			
Durante o atendimento	1,89	2,05	8,85
Até 30 dias (%)	95,34	97,06	87,78
Entre 30 e 60 dias (%)	3,38	0,89	3,36
Mais que 60 dias (%)	0,00	0,00	0,00

## RELATÓRIO SOCIOAMBIENTAL 2011

Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	62,64	84,00	85,00
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	100,00	100,00	100,00
Quantidades de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor.	0,00	0,00	0,00
<b>b) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Valor apurado.	15,45	13,76	17,60
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Limite.	21,77	23,94	26,52
<b>c) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor Apurado.	14,26	12,81	18,82
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite.	16,69	19,25	22,05
<b>d) Segurança no uso final de energia do consumidor no uso final de energia do consumidor</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Taxa da Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária.	0	34.873	0
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	1	2	0

### ✓ Canais de Relacionamento

Com a missão de atender com qualidade aos nossos clientes, obedecendo ao que rege a legislação do setor, oferecemos uma prestação de serviço e informações ao alcance de todos.

#### • Agências de Atendimento

A SULGIPE disponibiliza Agências de Atendimento ao Cliente localizadas em todas as cidades de sua área de concessão, em um bairro afastado do município de Estância e também na região das praias, ao todo são 17 postos de atendimento, aberto aos clientes em todo horário comercial, aonde é possível realizar pedidos de ligação, religamentos, pagamentos, reclamações e demais serviços de prestação ao cliente.

São disponibilizados folhetos que orientam sobre Energia Segura, Uso Econômico, construção de padrão de entrada de serviço, e etc.



Agencia do Município de Umbaúba

- **Portal na internet**

No site da empresa - [www.sulgipe.com.br](http://www.sulgipe.com.br) estão disponíveis aos clientes diversas informações de seu interesse, como notícias, reclamações sobre danos elétricos, legislação do setor e outros.

- **Conselho de Consumidores**

O conselho de Consumidores mantém uma relação entre o cliente, a empresa e o poder concedente, o qual tem como objetivo orientar, analisar e avaliar tarifas e fornecimento de energia elétrica ao consumidor final, de forma a adequar o serviço de distribuição aos usuários. O contato com o Conselho pode ser feito por telefone (79) 3530-2506.

- **Comunicação direta**

A SULGIPE preza pelo contato direto com seus clientes e por isso mantém pessoal próprio para serviços de eletricitista e leiturista o que tem facilitando a comunicação do cliente com a empresa.

• **Call Center**

Através de ligações gratuitas nossos clientes podem entrar em contato conosco 24h por dia, através do número 0800-284-9909, com equipe preparada para atender prontamente as dúvidas e reclamações e turma de plantão em caso de interrupção de energia.

• **Conta de Energia**

As nossas faturas de Energia tem um formato de fácil leitura e com todas as informações que facilitam na necessidade de atendimento, além de informações sobre dicas de economia, utilidade pública e segurança, bem como os números telefônicos para entrarem em contato conosco gratuitamente.

✓ Comunidade

<b>Indicadores Sociais Externos</b>			
<b>Comunidade</b>			
<b>a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entrono</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa	0	0	0
Número de melhoras implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade.	0	0	0
<b>b) Tarifa de Baixa Renda</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Número de clientes consumidores com tarifa de baixa renda	30.933	82.801	80.541
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	38,33	75,83	77,27
<b>d) Envolvimento da empresa com ação social</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	0	71	72
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	412	322	263
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento “baixa renda” (%).	94,54	10	5,4

- **Parcerias com Projetos Sociais Local**

### **Ame-se**

Projeto realizado pela Prefeitura Municipal de Estância que tem como objetivo elevar a autoestima feminina e criar uma conscientização coletiva, falar dos seus direitos e oferecer ações de cidadania. E a SULGIPE participou com um Stand com folhetos explicativos sobre o consumo consciente de energia elétrica, esclarecendo dúvidas e informando as melhores práticas do uso da energia assim como a segurança a serem aplicadas em suas residências.



### **Projeto Conhecendo Sergipe**

O Município de Estância fez parte do Projeto Conhecendo Sergipe, do Colégio Unificado da cidade de Aracaju, com o Tema: Energia. Após visita a SULGIPE realizamos com os alunos a palestra “Economizar Energia é Preservar o Meio Ambiente” e apresentamos: O perfil da empresa: Fundador, nº de consumidores, potência instalada, área de concessão, programa de Eficiência Energética: Ações e premiações, e Luz para Todos.



### 1º Encontro Estadual de Educação a Distância

Foi uma realização do Centro de Educação Superior a Distância da Universidade Federal de Sergipe, em parceria com o Polo de Apoio Presencial Júlio César Leite, da cidade de Estância. Em sua primeira edição, o evento teve como tema “Educação, pesquisa e diversidade regional”.



A SULGIPE participou com um stand onde colocamos a disposição dos participantes um jogo interativo sobre dicas de economia e segurança, afim de interagir com o publico e divulgar as ações de eficiência energética e segurança quanto ao uso de energia.

### **3ª Semana do Meio Ambiente do Município de Rio Real**

O Município de Rio Real/BA realizou a 3ª Semana do Meio Ambiente e a SULGIPE foi convidada a falar sobre o tema: Energia, e apresentou a palestra “Economizar Energia é Preservar o Meio Ambiente”, entregamos folder explicativo sobre economia de energia de elétrica.



A close-up photograph of a vibrant pink flower with a yellow center, resting on a green stem with leaves. The image is partially obscured by a white banner.

# *Setor Elétrico*

#### 4 – INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO

- Universalização

<b>Universalização</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Metas de atendimento	*-	*-	*-
Atendimentos efetuados (nº)	*-	*-	*-
Cumprimento de metas (%)	*-	*-	*-
Total de municípios universalizados	14	14	14
Municípios universalizados	100	100	100
<b>Programa Luz Para Todos</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Metas de atendimento	1174	2331	2331
Número de atendimentos efetuados (A)	1046	1438	2436
Cumprimento de metas (%)	89,10	61,69	104,5

\* Municípios já universalizados na área urbana

<b>Programa Luz para Todos</b>			
<b>Origem dos Recursos Investidos (R\$ Mil)</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Governo Federal – Conta de Desenvolvimento Energético – CDE	3.684	9.889	10.152
Governo Federal – Reserva Global de Reversão	378	957	635
Governo Estadual	599	1.473	2.155
Próprios	1.165	2.464	2.284
Outros	-	-	-
Total de recursos aplicados (B)	5.826	14.728	17.235
O&M	-	-	-
Custo médio por atendimento	5,6	10,2	7,1



No ano de 2011, foi instituído através do decreto nº 7.520, o Programa Nacional de Universalização do Acesso e Uso da Energia Elétrica - “LUZ PARA TODOS”, para o período de 2011 a 2014, o programa estabelece critérios técnicos e de atendimento, para atender a população dentro das normas

## RELATÓRIO SOCIOAMBIENTAL 2011

descritas neste decreto. Após terem suas casas eletrificadas, a comunidade é visitada por nossa equipe técnica para receberem informações sobre economia de energia e o uso seguro da eletricidade.

- Tarifa de Baixa Renda

	2011	2010	2009
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	30.933	82.801	80.541
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	38,33	75,83	77,29

- Programa de Eficiência Energética – PEE

<b>Indicadores do Setor Elétrico</b>			
<b>Programa de Eficientização Energética (PEE)</b>			
<b>Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R\$ Mil)</b>			
		2010	2009
<b>Residencial</b>	-	-	-
Sem ônus para o consumidor (A)	-	75,56	83,11
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos recursos no segmento (C)	-	75,56	83,11
Total de unidades atendidas no segmento (D)	-	5,90	5,80
Recurso médio por consumidor (C/D)	-	0,01	0,01
<b>Residencial Baixa renda</b>	-	-	-
Sem ônus para o consumidor (A)	545,73	286,56	294,10
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	543,73	286,56	294,10
Total de unidades atendidas no segmento (D)	6,76	15,37	9,88
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,08	0,02	0,03
<b>População atendida</b> (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)	6,76	21,27	15,68
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/D)	0,08	0,01	0,02

<b>Origem dos Recursos – (R\$ Mil)</b>			
Tipo de projeto	2011	2010	2009
<b>Educação – conservação e uso racional de energia</b>			
Recursos investidos próprios	45,23	-	-
Recursos investidos de terceiros	0	-	-
Total de recursos	45,23	-	-
Total de recursos		-	-

<b>Total dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética– (R\$ Mil)</b>			
	2011	2010	2009
Sem ônus para o consumidor	590,96	362,12	377,20
Com ônus para o consumidor	0	0	0
Total dos recursos	590,96	362,12	377,20

Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficiência Energética– (R\$ Mil)			
	2011	2010	2009
Recursos no segmento Residencial sobre o Total investido no PEE (%)	0	20,87	22,03
Recursos no segmento “Baixa Renda” sobre o Total investido no PEE (%)	92,35	79,13	77,97
<b>Eficiência Energética</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
<b>Residencial</b>			
Energia economizada (em MWh) / ano	-	695,99	332,59
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	146,64	105,22
Custo evitado com a energia economizada	-	267,50	191,24
<b>Residencial baixa renda</b>			
Energia economizada (em MWh) / ano	1.312,13	1.430,02	761,89
Redução na demanda de ponta (em MW)	319,69	324,30	240,16
Custo evitado com a energia economizada	401,15	583,48	436,27

### Projetos realizados pela SULGIPE no Programa de Eficiência Energética:

O projeto visou implementar medidas voltadas à conservação e o combate ao desperdício de energia elétrica e a educação para o uso racional e eficiente da energia elétrica por parte dos consumidores da classe residencial, subclasse baixa renda, na área de concessão da empresa.

As ações no projeto intitulado Atendimentos às Comunidades de Baixo Poder Aquisitivo constituíram em:

- Substituição de 12.000 (doze mil lâmpadas) lâmpadas incandescentes de 60W por lâmpadas fluorescentes compactas de 15W.
- Contratação de empresa para coleta, armazenamento, transporte e destino adequado do gás CFC das geladeiras recolhidas, conforme resolução Conama nº 267 e inutilização dos compressores.



- Foram realizadas, palestras educativas sobre dicas de economia e uso racional da energia elétrica e segurança no uso da eletricidade,
- Realização do II Concurso de Redação da SULGIPE, com o tema Economizar Energia – Um Desafio de Todos. Entrega de prêmios aos melhores colocados.
- Realização do curso de capacitação em Eficiência Energética para 02 (dois) eletricitistas que trabalharam na reforma das instalações.
- Reforma das instalações elétricas internas em 60 unidades consumidoras classificadas como baixa-renda. Priorizando àquelas unidades contempladas com a entrega de geladeiras e que apresentaram a instalação elétrica fora dos padrões das normas ABNT 5410 e padrões da SULGIPE;



Antes e depois da reforma das instalações elétricas

## RELATÓRIO SOCIOAMBIENTAL 2011

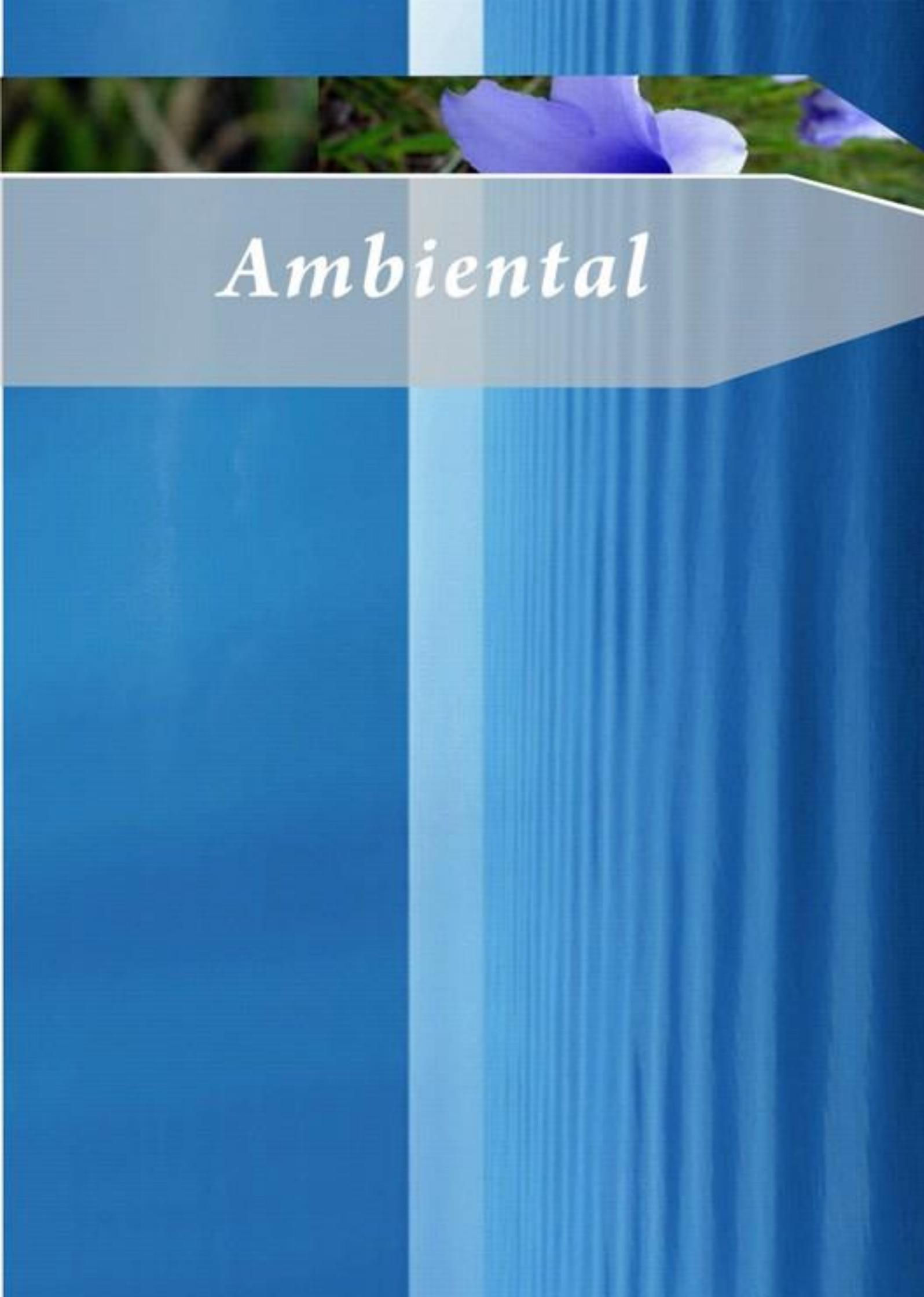
- Substituição de 600 (seiscentas) geladeiras antigas e de pouca eficiência por refrigeradores com o Selo de Eficiência categoria “A” do Procel;



Substituição de geladeira no município de Rio Real/Ba



Substituição de geladeira no município de Tobias Barreto/SE



*Ambiental*

6 – DIMENSÃO AMBIENTAL

<b>Dimensão Ambiental</b>				
<b>Indicadores Ambientais</b>				
<b>Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização</b>	<b>Meta</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Consumo total de energia por fonte:				
hidrelétrica (em kWh)		462.692	456.977	353.412
combustíveis fósseis				
fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.)				
Consumo total de energia (em kWh)		462.692	456.977	353.412
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)		0,0016	0,0016	0,0014
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado.		0,42	0,14	0,19
Diesel		0,34	0,06	0,08
Gasolina		0,08	0,08	0,11
<b>Educação e conscientização ambiental</b>	<b>Meta</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Educação ambiental – Comunidade				
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas.		21	28	38
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.		3,89%	5,31%	7,03%
Número de alunos atendidos		2.594	3.070	7705
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.		2,72%	3,28%	8,14%
Número de professores capacitados.		30	77	0
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas.		0	0	0
Recursos Aplicados (R\$ Mil)		62,04	57,37	59,76
<b>PEESs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia</b>				
	<b>Meta</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa.		6,76	15.369	9.875
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda.		8,17%	20,67%	12,00%
Número de equipamentos eficientes doados.		12.010	36.797	9.875
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação.		60	81	69
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa.		2	31	4
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão.		100%	100%	100%