# Relatório Sócio Ambiental

## 2012

SULGIPE

NOSSA ENERGIA

# Sumário


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 Econômica Financeira
      Detalhmento DVA - Demonstração de Valor Adicionado
      Distrubuição da Riqueza
      Inadimplência Setorial
      Investimentos na Conccessão

4. Dimensão Social e Setorial
      Indicadores Sociais Internos
      Indicadores Sociais Externos
         Clientes / Consumidores
         Fornecedores
         Comunidade
         Governo e Sociedade

5. Indicadores do Setor Elétrico
      Universalização
      Tarifa Baixa Renda
      Programa de Eficiência Enegética - PEE
      Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico (P&D)

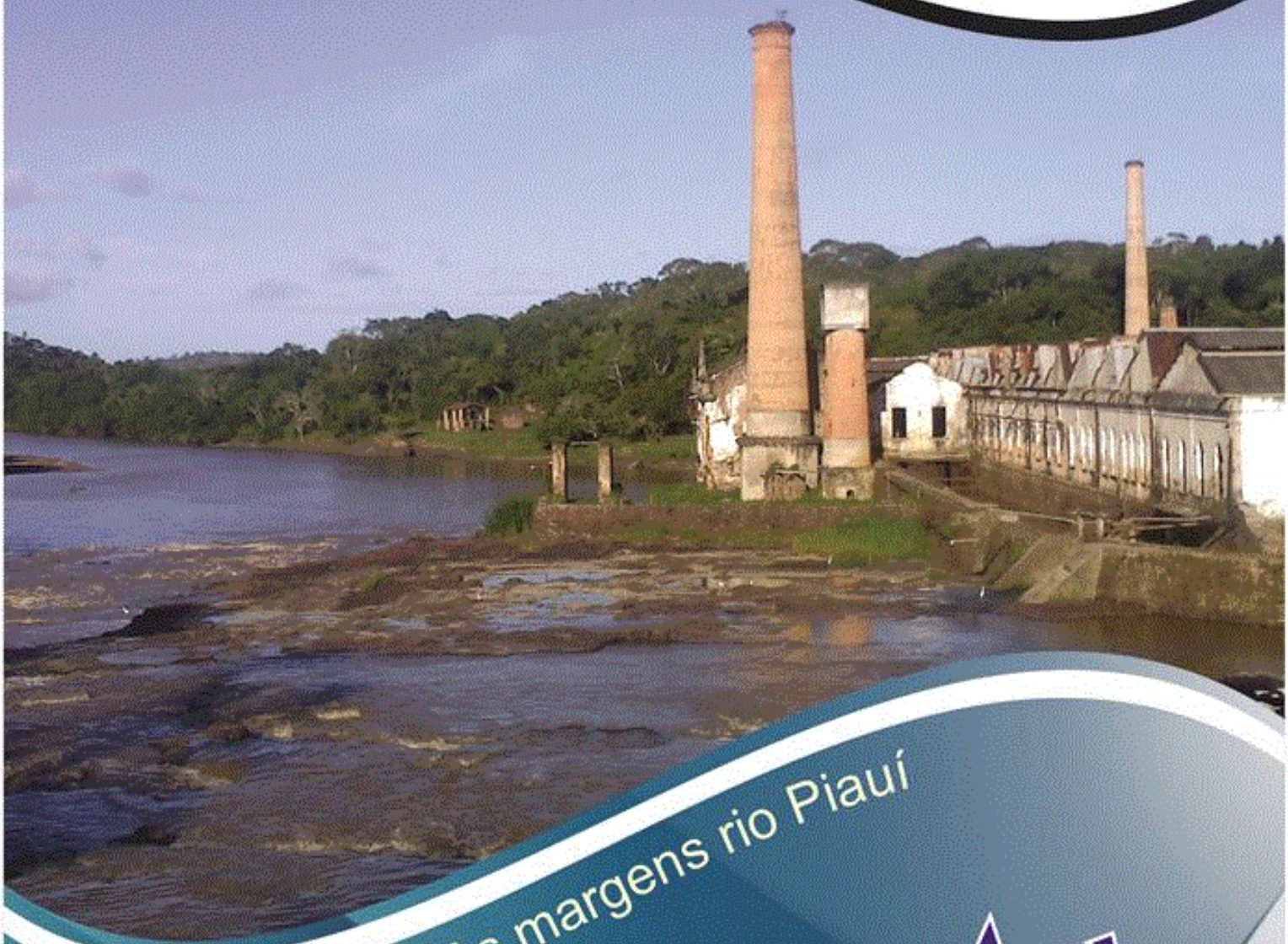
6. Dimensão Ambiental
      Impactos, Ciclo de Vida e Preservação Ambiental
      Educação Ambiental
      Eficientização Energética
      P&D Voltados ao Meio Ambiente
      Cultura, Esporte e Turismo
      Saúde
      Outros
      Indicadores Ambientais

7. Balanço Social


SULGIPE

NOSSA ENERGIA

# Dimensão Geral



Fábrica Stª Cruz às margens rio Piauí

SULGIPE

NOSSA ENERGIA

## MENSAGEM DA DIRETORIA

A Distribuição de Energia Elétrica na região sul do Estado de Sergipe e norte da Bahia começou com a ideia de um jovem recém formado em Engenharia Elétrica pela USP/ Escola Politécnica da Universidade 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 departamento da Companhia Industrial de Estância, tendo se tornando a Companhia Sul Sergipana de Eletricidade em 1956, completando esse ano 57 anos de existência e de trabalho pela da melhoria da qualidade de vida de todos os cidadãos.

Orgulha-nos 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 128.000 (cento e vinte e oito mil) consumidores, localizados em 14 municípios, sendo 12 em Sergipe e 2 da Bahia.

Os valores praticados pela SULGIPE, e partilhados 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 faze. 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 º Jorge Prado Leite**
Fundador e Presidente

## 1.2 A Empresa

- **Perfil**

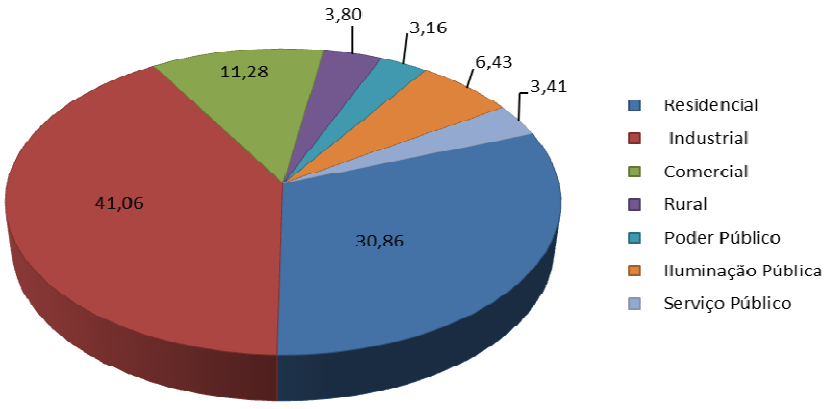
Presente em 14 municípios sendo 12 na região sul do Estado de Sergipe e 2 na região norte do Estado da Bahia, a Companhia Sul Sergipana de Eletricidade – SULGIPE, tem como Presidente-fundador é o Eng.º Jorge Prado Leite. Sua área de concessão abrange os municípios do Estado de Sergipe: Arauá, Boquim, Cristinápolis, Estância, Indiaroba, Itabaianinha, Pedrinhas, Riachão do Dantas, Santa Luzia do Itanhy, Tobias Barreto, Tomar do Geru e Umbaúba e do Estado da Bahia: Jandaíra e Rio Real. A extensão territorial total da concessão corresponde a 5.764 $Km^2$, sendo 4.445 $Km^2$ no Estado de Sergipe e 1.319 $Km^2$ na Bahia.

O Sistema Elétrico que atende a área de concessão conta com 06 (seis) subestações em 69/13.8 KV: SE Arauá, a mais nova, em operação desde 19/05/2012, SE Estância, SE Itabaianinha, SE Saquinho, SE Convento e SE Tomar do Gerú. Exceto a Subestação de Estância, as demais pertencem à própria SULGIPE.

O total de energia comprada no ano de 2012 foi de 370 GWh, representando um crescimento de 7,2% em relação ao ano de 2011, tendo seu mercado de energia elétrica predominado pelas classes industrial e residencial.

A classe industrial é a maior quanto ao consumo de energia, com 41,06%, mesmo tendo apenas 0,47% do numero de consumidores, obtendo um crescimento de 12,71% em relação ao ano de 2011. A classe residencial é a maior em número de consumidores 89,07% (114.087) sendo desses 38% (43.334) consumidores residenciaias baixa renda e é a segunda maior classe em relação ao consumo de energia, 30,86%. Essa classe registrou um crescimento de 5,26% no fornecimento de energia e de 2,02% no número de consumidores.

**Percentual de Consumo por Classe**

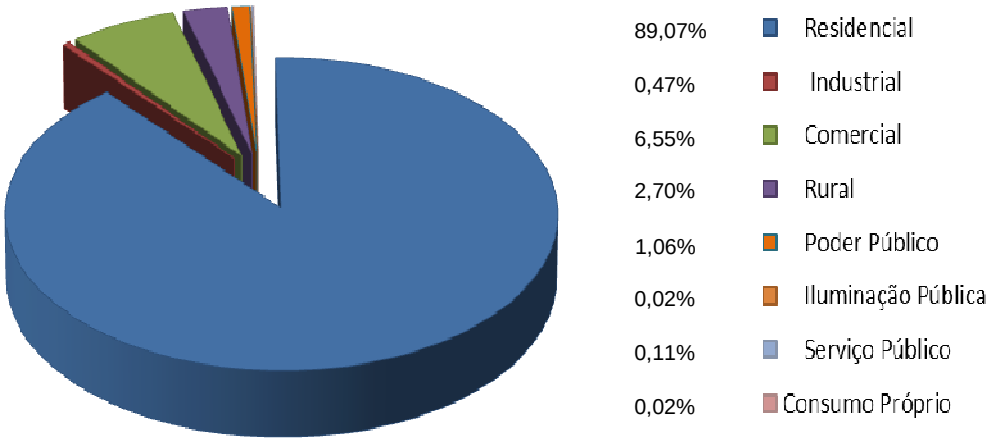


A economia da área de concessão da SULGIPE tem sua base nos setores industriais, na agricultura e na pecuária e um potencial para o desenvolvimento no turismo das áreas litorâneas.

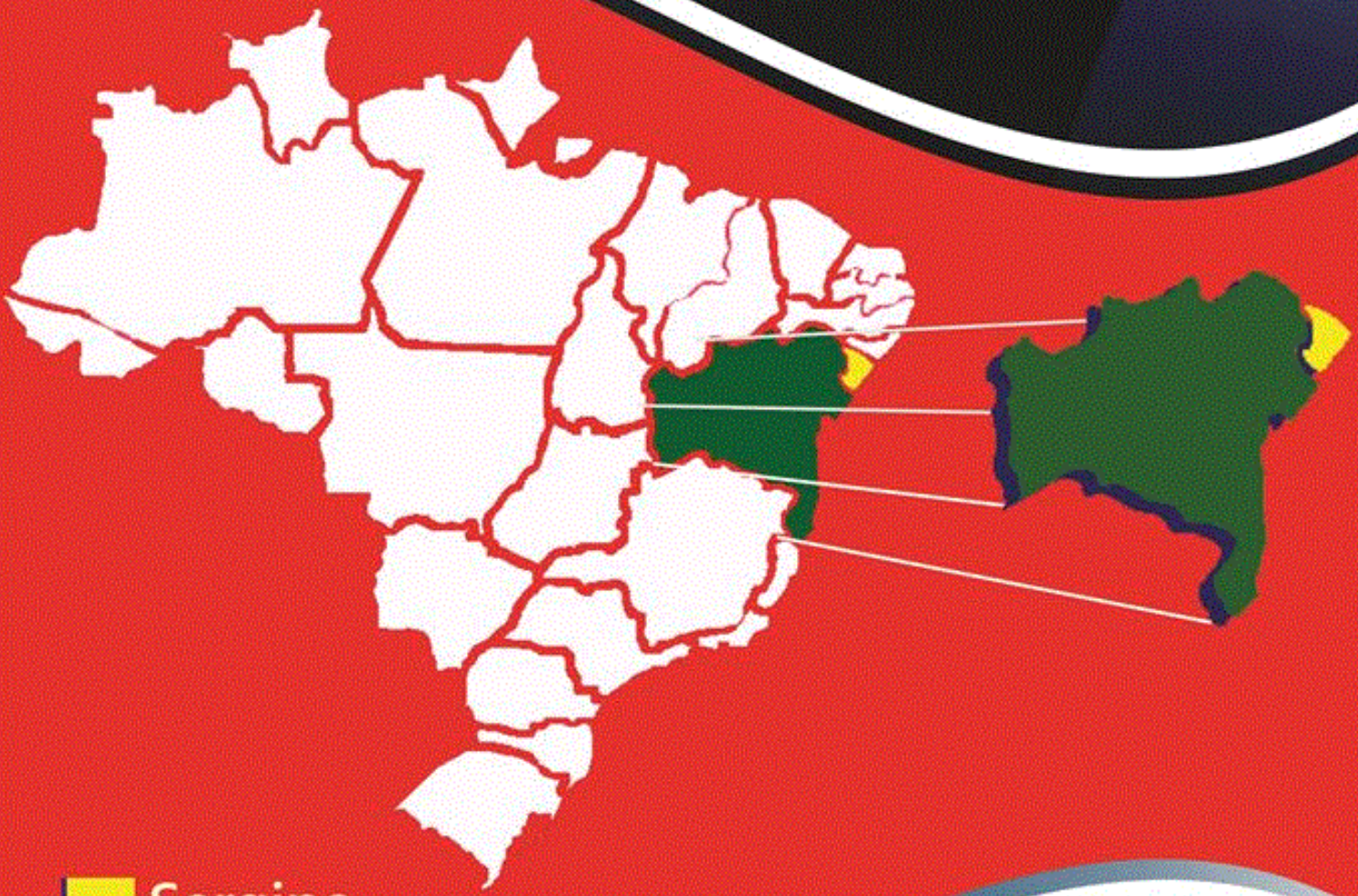
A população atendida corresponde a 348.388 habitantes [FONTE: IBGE Estimativa 2012]. Para atender ao seu mercado, a SULGIPE compra energia da CHESF – Companhia Hidrelétrica de São Francisco na tensão de 69 kV e da ENERGISA em 69 e 13,8 kV.

A SULGIPE concluiu o ano de 2012 com **128.068** consumidores, que são predominantemente da classe residencial: 89,07%.

**Percentual de Número de Consumidores**



# Mapa
# Área de Atuação



Sergipe
Bahia

- **SULGIPE em Regionais**

Para melhor gerenciamento de nossa área de concessão estamos divididos em 07 regionais distribuídas para os 14 municípios atendidos, cada uma delas gerenciadas por um engenheiro eletricista, com equipes técnicas próprias, veículos e equipamentos, bem como agentes administrativos com atendimento presencial nas agências.

| Regional | Municípios Atendidos | Consumo (MWh) | Nº Consumidores |
|---|---|---|---|
| **Estância** | Estância | 159.140 | 25.540 |
| **Boquim** | Boquim, Pedrinhas e Riachão do Dantas | 25.743 | 19.206 |
| **Indiaroba** | Indiaroba e Santa Luzia do Itanhy | 13.545 | 10.190 |
| **Itabaianinha** | Arauá e Itabaianinha | 40.817 | 17.815 |
| **Rio Real** | Jandaíra, Rio Real e Tomar do Gerú | 31.063 | 22.029 |
| **Tobias Barreto** | Tobias Barreto | 25.776 | 19.201 |
| **Umbaúba** | Cristinápolis e Umbaúba | 25.149 | 14.087 |

## Evolução Histórica

A história da SULGIPE está diretamente associada ao desenvolvimento local. A Empresa foi criada a partir do desdobramento da atividade têxtil da Companhia Industrial de Estância S/A, com o objetivo de fornecer energia elétrica, para seu próprio uso industrial e para sua Vila Operária residências de seus funcionários. Mas, o seu objetivo não parou por ai e ao longo de 57 anos vem incrementando de forma decisiva a sua participação na economia e na inclusão social da população de sua área de concessão.

## Evolução Histórica

| | |
|---|---|
| 1938 | Autorização do Governo Federal, á CIESA para construção de uma barragem para, fazer o aproveitamento hidráulico dos rios Piauí e Piauitinga, para seu próprio uso industrial e para sua Vila Operária. |
| 1952 | A CIESA obteve, pelo despacho contido no Processo DAG 1.598/52, autorização para construir nova barragem. |
| 1955 | A CIESA 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. |
| 1956 | Assinatura do 1º contrato de suprimento de energia da CHESF com a Companhia Industrial da Estância S/A – CIESA. |
| 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. |
| 1959 | Feita a averbação da transferência da concessão referente ao município de Estância para a SULGIPE, recém-fundada e foi ampliada à área de atuação da SULGIPE através da concessão para o Município de Itabaianinha. |
| 1960 | Pelo Decreto nº 48.825, de 12.08.60, novamente sua área de concessão foi aumentada, agora pela inclusão do município de Indiaroba. |
| 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). |
| 1963 | Pelo Decreto nº 51.781, de 04.03.63, passava a ter concessão do município de Tobias Barreto. |
| 1965 | Pelo Decreto nº 56.647, de 05.08.65, prosseguiu em sua coordenada ampliação, agora incluindo o município de Cristinápolis. |
| 1966 | Pelo Decreto nº 58.617, de 14.06.66, pasou a ter a concessão do município de Umbaúba e, também no mesmo ano, pelo Decreto nº 58646, de 16.06.66, o município de Jandaíra (BA) foi incluído na área de concessão. |

Barragem da Fábrica Santa Cruz – Sede da SULGIPE

A SULGIPE tem como objetivo, garantir a qualidade e a satisfação do consumidor, o respeito e valorização dos seus clientes e colaboradores e utiliza a responsabilidade social, segurança, ética, transparência, segurança e honestidade para atingir este objetivo.

## MISSÃO

Distribuir energia elétrica com qualidade e focada na satisfação dos consumidores, buscando o desenvolvimento socioeconômico de sua área de concessão.

## VISÃO

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

## 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 treinados, capacitados e orientados quanto à necessidade de desenvolver suas tarefas com segurança, através da correta utilização de equipamentos apropriados.

### *5. Responsabilidade Socioambiental*

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

## ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

- Gestão de Processos

A SULGIPE, que tem por missão distribuir energia elétrica com qualidade e focada na satisfação dos consumidores, buscando o desenvolvimento socioeconômico de sua área de concessão e do Nordeste, recebeu, em Novembro de 2012, pela certificadora IBAMETRO, a certificação ISO 9001:2008 no escopo “Processo de coleta dos dados e apuração dos padrões de atendimento comercial e avaliação técnica e calibração dos equipamentos de medição”.

A SULGIPE possui Sistema de Gestão da Qualidade desde o ano de 2007, como, também, certificação nos processos de "coleta de dados e apuração dos indicadores de continuidade e tratamento de reclamações dos consumidores". A conquista se deu a partir do comprometimento de toda a sua equipe na busca constante da melhoria da qualidade na prestação de serviços.

E com o objetivo de melhoria em sua gestão, baseia-se em aprendizado, disciplina e muito comprometimento. Com essa visão, a Empresa investe em treinamento, novas tecnologias e em pessoas.

Treinamentos: BSC – Balanced Scorecard e Formação de Auditor Interno da Qualidade.

**Participação em Programas Institucionais**

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

a) "LUZ PARA TODOS", realizou desde o ano de 2004 até Dez/2012, 3.539 ligações nos municípios de Rio Real e Jandaíra no Estado da Bahia, atendendo uma população de 17.695 pessoas, e 14.460 ligações nos municípios do Estado de Sergipe, atendendo a uma população de 72.300 pessoas, totalizando 17.999 ligações e uma população atendida de 89.995 pessoas por este programa [Valor estimado para com base em 5 pessoas por domicilio].

b) EFICIÊNCIA ENERGÉTICA realiza diversas ações para o programa de redução do consumo de energia elétrica, evitando o desperdício que serão apresentados nos tópicos: Dimensão Ambiental e Indicadores Sociais Externos;

c) PESQUISA E DESENVOLVIMENTO – A SULGIPE está desenvolvendo dois projetos de P&D, que são:

- Modelo robusto para determinação do sequenciamento ótimo de manobras em redes primárias de distribuição – O projeto iniciou em abril de 2011, com a DAIMON ENGENHARIA E SISTEMAS SS LTDA sendo a entidade executora e tem um prazo de 24 meses para sua conclusão. Trata-se de uma metodologia científica e software com funcionalidade para proposição de configurações de rede adequadas dos alimentadores primários, estabelecidas a partir da determinação da área de influência ideal das subestações e do sequenciamento ótimo de manobras requerido para atingi-las.

- Concepção e desenvolvimento de sistema para estabelecimento de nível adequado de perdas em pequenas concessionárias que atendem mercado com baixa densidade de carga em áreas rurais - O projeto iniciou em outubro de 2011, com a DAIMON ENGENHARIA E SISTEMAS SS LTDA sendo a entidade executora e tem um prazo de 24 meses para sua conclusão. O principal objetivo

deste projeto é desenvolver metodologia científica e software para o estabelecimento de níveis adequados de perdas técnicas de concessionárias de distribuição de energia elétrica de pequeno porte e com características de atendimento de áreas com baixa densidade de carga.

- **Participação em Programas Sociais**

A SULGIPE participa 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 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.

- ***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.

- ***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.

- ***Centro Educativo Gonçalo Prado (teatro)***

Mantemos através do Centro Educativo Gonçalo Prado (teatro) vivo o acesso à cultura para a população de estância e regiões circunvizinhas, 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.

Peça Teatral Infanto – Juvenil: Flúvio e o Mar

***b) Área: Esportes***

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. A SULGIPE, no seu apoio ao esporte, mais uma vez se fez presente nos Jogos Estaduais do SESI edição 2012, competição que vem crescendo a cada ano em número de empresas participantes, onde a SULGIPE mais uma vez, destacou-se entre os primeiros na competição obtendo o segundo lugar na modalidade Futsal.

No âmbito de manter um bom relacionamento e apoiar sempre a pratica de esportes entre os seus funcionários, apoiou o 1º TORNEIO DE FUTSAL ORGANIZADO E SOB RESPOSABILIDADE DOS FUNCIONARIIOS DA SULGIPE, realizado em dezembro de 2012, em caráter de confraternização de fim de Ano entre os mesmos, na ocasião foram distribuídos troféus e medalhas entre as equipes que obtiveram os três primeiros lugares.

Equipes vencedoras do torneio interno.

Campo Santa Cruz – Treino aberto 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 ABRADEE - 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 – 2º Lugar Nacional (grupo II) em 2011
- 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 2012, " Prêmio Eletricidade 2012 no ranking das empresas brasileiras de distribuição de energia elétrica" como a MELHOR EVOLUÇÃO NACIONAL da região Nordeste. O "Prêmio Eletricidade", realizado pela revista Eletricidade Moderna e a empresa Soltec Soluções Tecnológicas, tornou-se uma importante referência no assunto qualidade da distribuição de energia elétrica.
- 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.

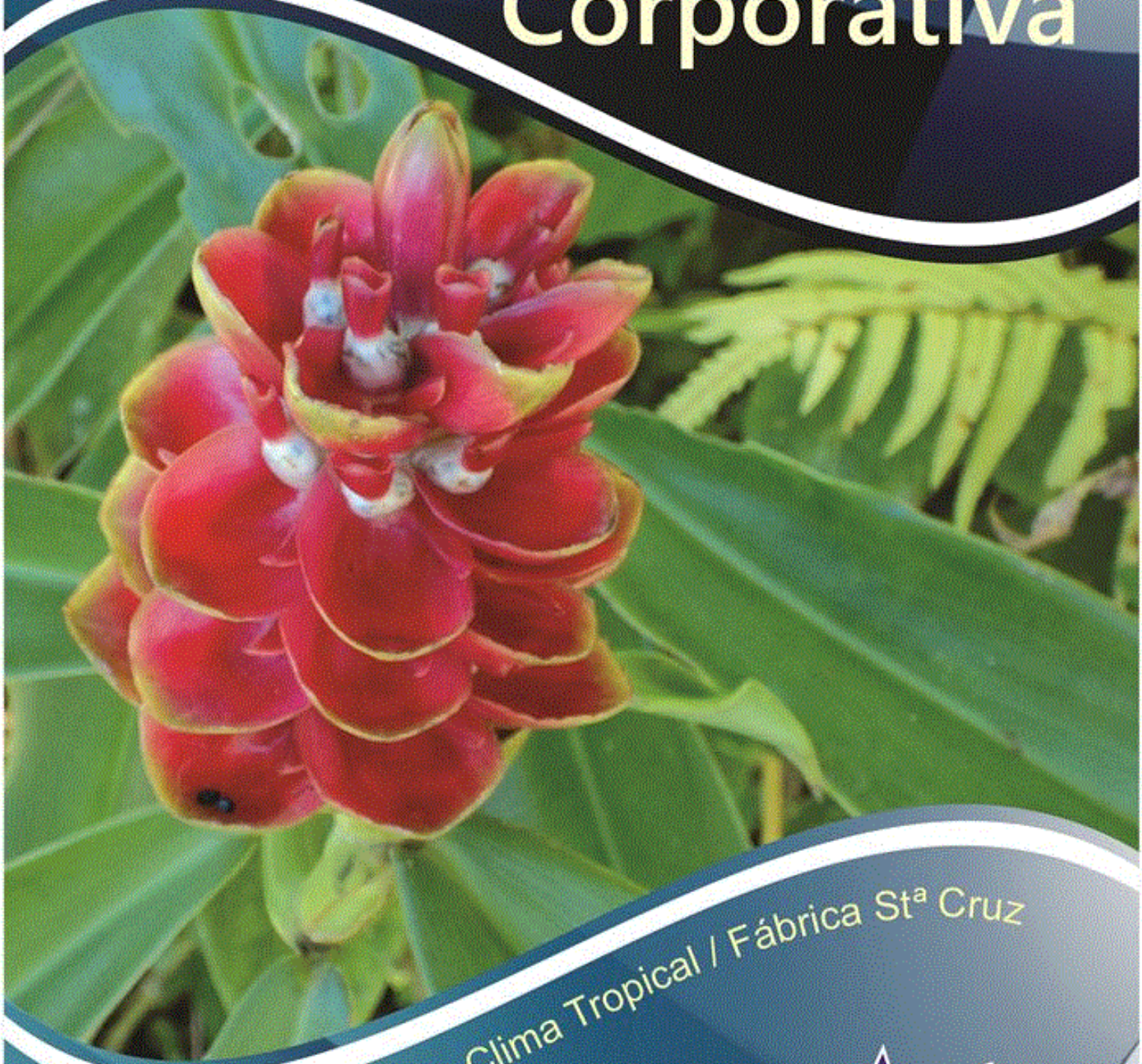
- Recebeu menção de destaque no Prêmio Nacional de Conservação e Uso Racional de Energia - Prêmio PROCEL – Edição 2002/2003, na categoria empresas do setor energético – modalidade “empresas de distribuição de médio e pequeno porte” pela qualidade da metodologia utilizada para a verificação e acompanhamento 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)** | **2012** | **2011** | **2010** |
| Número de Consumidores Atendidos – Cativos | 128.062 | 124.441 | 120.891 |
| Número de Consumidores Atendidos – Livres | 0 | 0 | 0 |
| Número de Localidades Atendidas (municípios) | 14 | 14 | 14 |
| Número de Empregados Próprios | 640 | 614 | 467 |
| Número de Empregados Terceirizados | 0 | 31 | 175 |
| Número de Escritórios Comerciais | 17 | 17 | 17 |
| Energia Gerada (GWh) | 0 | 0 | 0 |
| Energia Comprada (GWh) | 370 | 345 | 327 |
| 1) Itaipu | 0 | 0 | 0 |
| 2) Contratos Inicias | 0 | 0 | 0 |
| 3) Contratos Bilaterais | 0 | 338 | 0 |
| 3.1) Com Terceiros | 0 | 0 | 0 |
| 3.2) Com Parte Relacionada | 0 | 0 | 0 |
| 4) Leilão | 0 | 0 | 0 |
| 5) PROINFA | 8 | 7 | 7 |
| 6) CCEAR | 0 | 338 | 320 |
| 7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD | 362 | 0 | 0 |
| Perdas Elétricas Globais (GWh) | 57 | 51 | 49 |
| Perda Elétrica – Total (%) sobre os requisitos de energia | 14,76 | 14,8 | 14,92 |
| Perdas Técnicas – (%) sobre os requisitos de energia | 9,57 | 9,3 | 10,15 |
| Perdas Não Técnicas – (%) sobre os requisitos de energia | 5,19 | 5,5 | 4,77 |
| Energia Vendida (GWh) | 323 | 301 | 282 |
| Residencial | 100 | 95 | 88 |
| Industrial | 133 | 118 | 110 |
| Comercial | 36 | 32 | 30 |
| Rural | 12 | 16 | 16 |
| Poder Público | 10 | 9 | 8 |
| Iluminação Pública | 21 | 20 | 18 |
| Serviço Público | 11 | 10 | 12 |
| Subestações (em unidades) | 6 | 5 | 5 |
| Capacidade Instalada (MVA) | 70 | 55 | 55 |
| Linhas de Transmissão (em km) | 116,01 | 107,52 | 107,52 |
| Rede de Distribuição (em km) | 5.036,75 | 4.866,31 | 4.661,23 |
| Transformadores de Distribuição (em unidades) | 9.344 | 9.156 | 8.872 |
| Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*No horas/ano) | 5,87 | 5,48 | 5,64 |
| Energia Vendida por Empregado (MWh) | 504,68 | 409 | 604 |
| Número de Consumidores por Empregado | 200 | 202 | 188 |
| Valor Adicionado / GWh vendido | 207 | 192 | 167 |
| DEC | 16,58 | 15,45 | 13,76 |
| FEC | 12,84 | 14,26 | 12,81 |

# Dimensão Governança Corporativa



Costus Spiralis - Flor de Clima Tropical / Fábrica Stª Cruz

SULGIPE

NOSSA ENERGIA

## 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.

# Dimensão Social e Setorial

Garças ao entardecer Fábrica Stª Cruz

SULGIPE

NOSSA ENERGIA

## 4 – DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

A SULGIPE, todos os anos, desde sua fundação sua forte contribuição para o crescimento econômico e social da população residente em sua área de concessão, mantendo equipes de funcionários próprios em seu quadro de pessoal, muitos deles sendo na SULGIPE o seu primeiro emprego.

### ✓ *Perfil dos Colaboradores*

A SULGIPE finalizou o exercício de 2012 com 640 empregados do quadro próprio dos quais 23 são portadores de deficiências/necessidades especiais. Ressalta-se que mesmo as recentes contratações realizadas, atualmente, 19% do nosso quadro de pessoal é constituído por profissionais com mais de 10 anos de empresa, e cerca de 20% são funcionários que eram terceirizados. Os quais já estavam, conosco também a mais de 10 anos.

A maioria dos colaboradores são auto reconhecidos como negros ou pardos. E 89% dos colaboradores é composta por homens, lembrando que parte dos serviços são de construção de redes que exigem força fisica. Nos cargos gerenciais, 20% das vagas são ocupadas por mulheres e 30%, por negros.

### ✓ *Festa de Confraternização*

Visando o encerramento do ano, realiza-se a festa de confraternização que promove uma integração entre os colaboradores.

- Indicadores Sociais Internos

| Indicadores Sociais Internos | | | |
|---|---|---|---|
| **Empregados/empregabilidade/administradores** | | | |
| **a) Informações gerais** | **2012** | **2011** | **2010** |
| Número total de empregados | 640 | 614 | 467 |
| Empregados até 30 anos de idade (%) | 34,34 | 38,76 | 50,32 |
| Empregados com idade entre 31 e 41 anos (%) | 35,45 | 33,55 | 33,61 |
| Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%) | 18.92 | 16,94 | 9,85 |
| Empregados com idade superior a 50 anos (%) | 11,44 | 10,75 | 10,49 |
| Número de mulheres em relação ao total de empregados (%) | 11,28 | 12,38 | 16,70 |
| Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%) | 20,00 | 19,00 | 14,00 |
| Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%) | 7,79 | 10,58 | 13,70 |
| Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%) | 79,65 | 79,30 | 86,30 |
| Empregados negros (pretas e pardas) – em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%) | 30,00 | 30,00 | ,000 |
| Estagiários em relação ao total de empregados (%) | 0,00 | 0,49 | 0,00 |
| Empregados do programa de contratação de aprendizes (%) | 5,24 | 2,77 | 5,13 |
| Empregados portadores de deficiência | 23 | 17 | 10 |

| **b) Saúde e segurança no trabalho** | **2012** | **2011** | **2010** |
|---|---|---|---|
| Média de horas extras por empregado/ano | 111,86 | 116,71 | 127,70 |
| Número total de acidentes de trabalho com empregados | 5 | 10 | 6 |
| Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados | 0 | 3 | 3 |
| Média de acidentes de trabalho por empregado/ano | 0,01 | 0,02 | 0,01 |
| Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%) | 0,76 | 1,33 | 1,07 |
| Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviços, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%) | 0,3 | 0 | 0 |
| Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviços (%) | 0 | 0 | 1 |
| Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados | 3,52 | 8,16 | 6,42 |
| Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados | 0 | 20,0 | 8,57 |
| 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 | 2012 | 2011 | 2010 |
|---|---|---|---|
| Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados | | | |
| Ensino fundamental | 19,08 | 14,64 | 14,13 |
| Ensino médio | 72,18 | 74,21 | 72,18 |
| Ensino Superior | 7,31 | 9,98 | 12,20 |
| Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado) | 1,43 | 1,17 | 1,49 |
| Analfabetos na força de trabalho (%) | 0 | 0 | 0 |
| Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano | 1,70 | 1,63 | 1,47 |

| i) Trabalhadores Terceirizados | 2012 | 2011 | 2010 |
|---|---|---|---|
| Número de trabalhadores terceirizados/contratados | 15 | 31 | 187 |
| Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%) | 2,34 | 5,05 | 37,47 |
| Perfil da escolaridade – em relação ao total de terceirizados (em %) | | | |
| Ensino fundamental | 0 | 25,81 | 26,08 |
| Ensino médio | 0 | 61,29 | 73,92 |
| Ensino superior, pós-graduação | 0 | 12,90 | 0 |
| Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados | 0 | 224 | 6.111 |
| Indice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados/contratados | 0 | 600 | 264 |

- ***Desenvolvimento Profissional***

Após iniciar mudanças significativas em campos tecnológicos a SULGIPE vem mantendo a proposta de atualizar e capacitar os seus colaboradores e em 2012 não foi diferente, manteve os treinamentos existentes de eletricistas e atendentes que ingressam na empresa e a atualização dos conhecimentos do quadro funcional da empresa como um todo, procurando estabelecer uma relação cada vez maior de respeito e estímulo aos seus 640 colaboradores. Pois, sabemos que todos são importantes para alcançar o objetivo comum de prestar um excelente atendimento aos nossos clientes, e cientes que a primeira satisfação a ser alcançada é a de nossos colaboradores e, ao promover o desenvolvimento pessoal e profissional, contribuímos para um ambiente de trabalho mais saudável, comprometido e motivado.

✓ 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 ministrado pelo colaborador Aldo Santana – coordenador de projetos, aos Engenheiros e Técnicos sobre Novo modelo de atendimento comercial a ser implantado

Curso de Contabilidade Operacional das Empresas do Setor Elétrico realizado pela Consultes Gestão e Treinamento de 05 a 09/11/12.

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.

Participaram do Curso de Capacitação e Certificação para Ouvidores do Setor Elétrico, Angelí Reis - Supervisora de Atendimento Comercial (ao centro) e Marielze Benjamim - Atendente da Ouvidoria (canto a direita)

- ***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. Mantêm atendidas as alterações da Norma Reguladora NR-10, fornecendo os equipamentos adequados e treinando seus funcionários afim de evitar acidentes.

Avisos, normas e orientações sobre Segurança do Trabalho estão disponíveis a todos os colaboradores. Praticamos constantemente ações educativas; o treinamento de 1º socorros com aulas teóricas e pratica e resgates em altura, para garantir a reflexão sobre a importância de está preparado para uma possível necessidade,

estando aptos para prestar socorro no surgimento de situações de risco para si próprio e para os demais colegas.

Acima Treinamento de 1º Socorros e abaixo treinamento de Resgate em Altura.

✓ Canais de Relacionamento

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

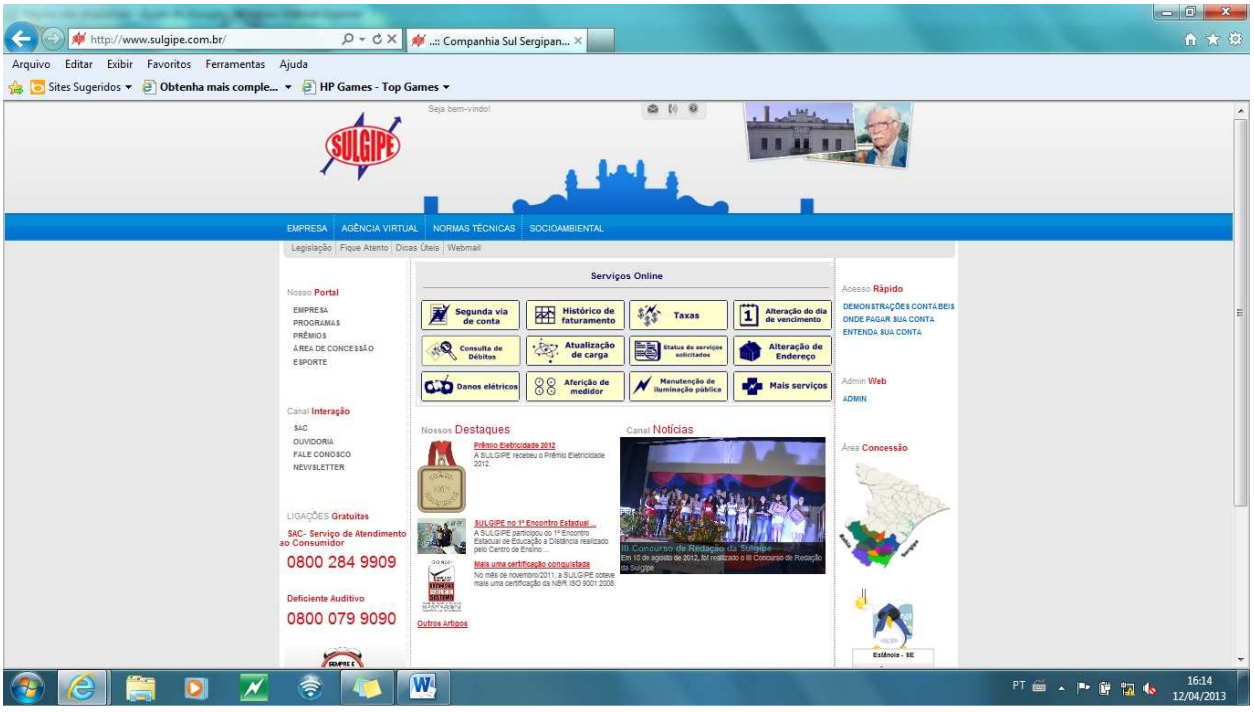
- **Agências de Atendimento**

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

São disponibilizados folhetos que orientam sobre energia segura, uso econômico, construção de padrão de entrada de serviço, e etc. Além de já constarem na internet no "site" da SULGIPE.

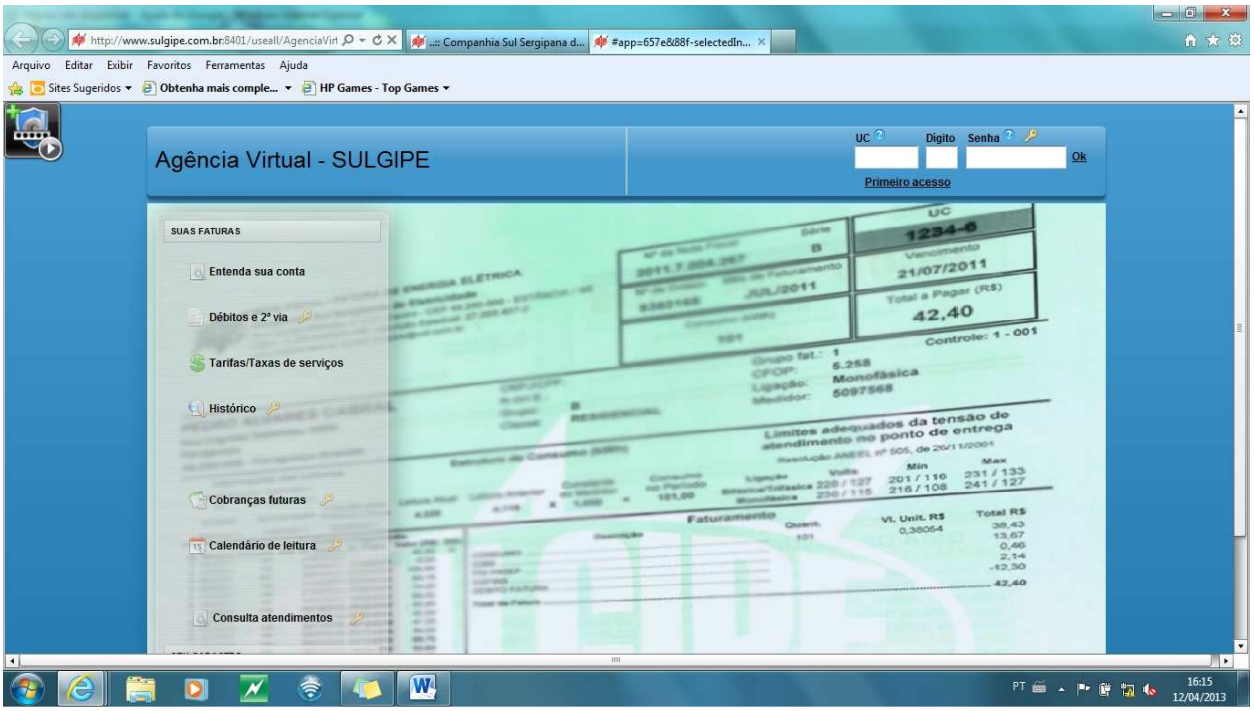
- **Portal na internet**

No site da empresa - www.sulgipe.com.br estão disponíveis aos clientes diversas informações de seu interesse, como notícias, reclamações sobre danos elétricos,



legislação do setor e outros.

Contamos ainda no site com agência virtual, que facilita aos usuários que tem acesso a internet, a realizar serviços como emissão de 2ª via, ver seu histórico de




consumo, conhecer as taxas de serviços vigentes, entre 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. Compete a estes membros estimular a concessionaria no desenvolvimento e disseminação de programas educativos destinados a orientação sobre a utilização da energia elétrica. 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 eletricista e leiturista, sem terceiriza-los, 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, e lá dispomos de equipe preparada para atender prontamente as dúvidas e reclamações, bem como acionar as turmas de plantão em caso de interrupção de energia.

- **Ouvidoria**

Na possibilidade de algum atendimento não satisfazer a expectativa do cliente, existe ainda a Ouvidoria, sendo o contato por meio de atendimento telefônico gratuito. A Ouvidoria recepciona as reclamações dos clientes e as direciona para a área responsável pelo processo, com o compromisso de retornar a informação ao cliente.

- **Conta de Energia**

A conta de energia é um dos principais veículos de comunicação com o cliente. As nossas faturas de Energia tem um formato de fácil leitura e com todas as informações que facilitam a comunicação na necessidade de atendimento, além de informações, orientações sobre seus serviços, segurança do produto, uso eficiente de energia, bem como os números telefônicos para entrarem em contato conosco gratuitamente.

- ✓ Fornecedores

A SULGIPE não tem um sistema próprio de avaliação das empresas fornecedoras de materiais e equipamentos. Entretanto como são os mesmos fornecedores para todo o setor elétrico, entendemos que eles  já estão avaliados pelas grandes empresas.

✓ Comunidade

| d) Envolvimento da empresa com ação social | 2012 | 2011 | 2010 |
|---|---|---|---|
| Recursos aplicados em educação (R$ Mil) | 74.533 | 49.525 | 87.362 |
| Recursos aplicados em saúde e saneamento (R$ Mil) | 74.516 | 10.647 | 29.087 |
| Recursos aplicados em cultura (R$ Mil) | 13.944 | 19.154 | 20.291 |
| Outros recursos aplicados em ações sociais | 0 | 0 | 71 |
| Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa (%) | - | - | - |
| Do total à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%). | - | - | - |
| Do total à ação social, percentual correspondente a doações em espécie (%). | - | - | - |
| Do total à ação social, percentual correspondente a investimento em projeto social próprio (%). | - | - | - |
| Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%). | - | - | - |
| Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários. | 0 | 0 | 0 |
| Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento “baixa renda” (%). | 100 | 94,54 | 10 |

- **Parcerias com Projetos Sociais**

### 4ª Semana do Meio Ambiente do Município de Rio Real

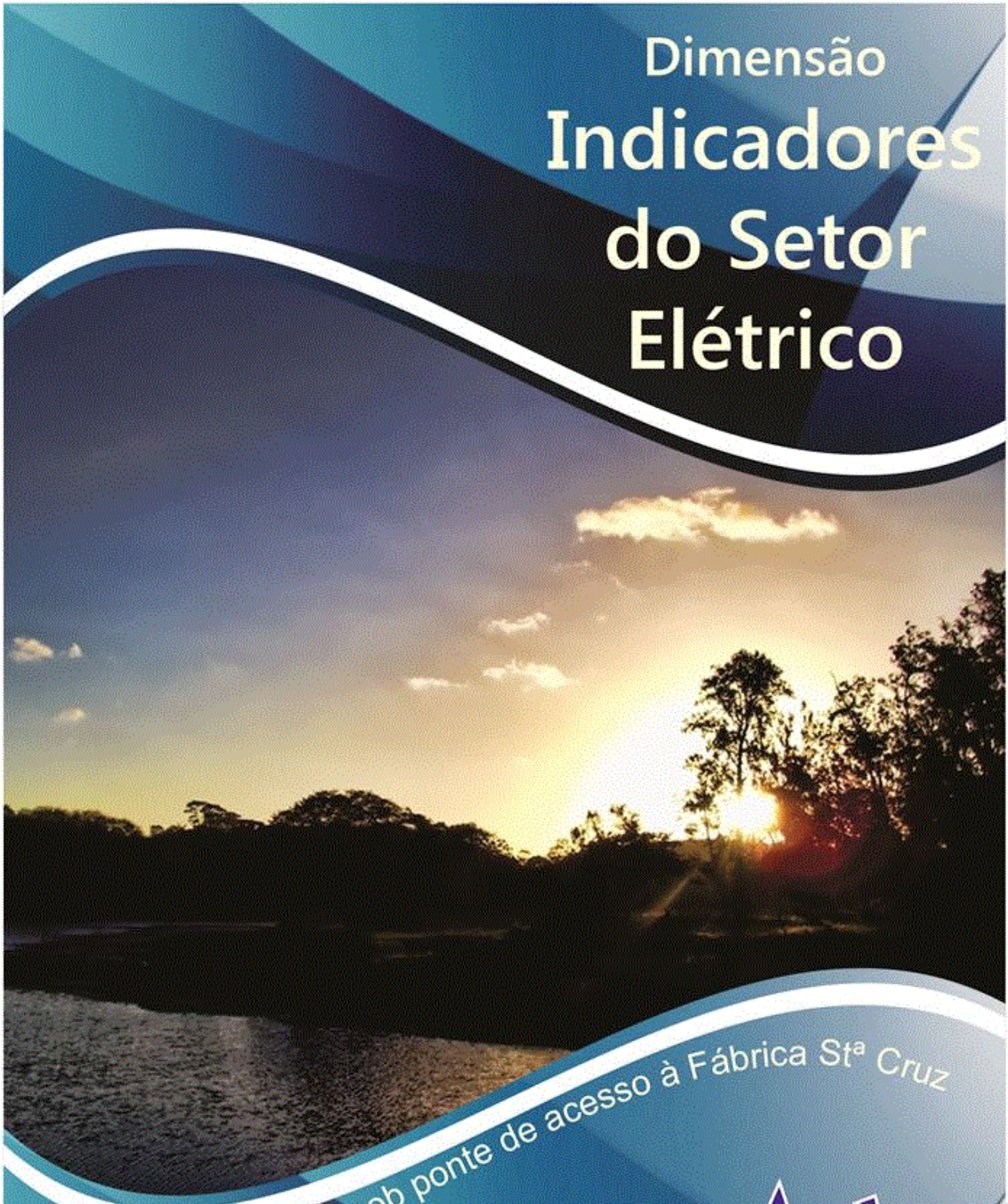
O Município de Rio Real/BA realizou no período de 31 de maio a 05 de junho de 2012 a 4ª Semana do Meio Ambiente, com o Tema: Educação Ambiental, Cidadania e Sustentabilidade, tendo como um de seus objetivos promover a participação dos diversos atores sociais nos diversos conflitos socioambientais locais, através de atividades que corroborem para o engajamento socioambiental, em especial os estudantes, fortalecendo o protagonismo juvenil. A SULGIPE foi convidada a montar um Stand com informações sobre economia de energia e disponibilizar palestrante para falar sobre o tema: Energia.

Montamos um Stand, com brindes aos alunos (cadernos, canetas, bonés) além dos folders explicativos sobre segurança e economia de energia elétrica, nossa colaboradora fazia um joguinho interativo sobre Eficiência Energética com os alunos e quem acertava as perguntas ganhava um brinde. Levamos a palestras a dois pontos, uma escola Estadual e uma Municipal.

**1º Semana da Água no Município de Arauá.**

O Município de Arauá/SE em 19 a 23 de março de 2012 realizou a 1ª Semana da Água no Município, com o objetivo de apresentar para os alunos e sociedade geral uma visão ampla que envolve inúmeros problemas que o mundo atual vem enfrentando com relação à falta de água visando proporcionar aos alunos uma grande diversidade de experiências, com participação ativa, para que possam ampliar a consciência sobre as questões relativas à água no meio ambiente. A SULGIPE foi convidada a participar com a palestra: Economizar Energia é Preservar o Meio Ambiente.

# Dimensão Indicadores do Setor Elétrico



Visão ao entardecer sob ponte de acesso à Fábrica Stª Cruz

SULGIPE

NOSSA ENERGIA

## 5 – INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO

- Universalização

| **Universalização** | **2012** | **2011** | **2010** |
|---|---|---|---|
| Metas de atendimento | *- | *- | *- |
| Atendimentos efetuados (nº) | *- | *- | *- |
| Cumprimento de metas (%) | *- | *- | *- |
| Total de municípios universalizados | 14 | 14 | 14 |
| Municípios universalizados | 100 | 100 | 100 |
| **Programa Luz Para Todos** | **2012** | **2011** | **2010** |
| Metas de atendimento | 207 | 1174 | 2331 |
| Número de atendimentos efetuados (A) | 207 | 1046 | 1438 |
| Cumprimento de metas (%) | 100,00% | 89,10% | 61,69 |

* Municípios já universalizados na área urbana

---

- Programa de Eficiência Energética – PEE

| **Indicadores do Setor Elétrico**<br>**Programa de Eficientização Energética (PEE)** | | | |
|---|---|---|---|
| **Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R$ Mil)** | | | |
| | **2012** | **2011** | **2010** |
| **Residencial Baixa renda** | | - | - |
| Sem ônus para o consumidor (A) | 347,07 | 545,73 | 286,56 |
| Com ônus para o consumidor (B) | - | - | - |
| Total dos investimentos no segmento (C) | 347,07 | 543,73 | 286,56 |
| Total de unidades atendidas no segmento (D) | 5.240 | 6.760 | 15.370 |
| Investimento médio por consumidor (C/D) | 0,07 | 0,08 | 0,02 |
| **População atendida** (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E) | 5.240 | 6.760 | 21.270 |
| Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/D) | 0,07 | 0,08 | 0,01 |

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

O projeto visa 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:

- 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, em conjunto com as palestras houve a plantação de mudas nativas nas escolas com área de plantio.
- Realizado o III Concurso de Redação, que já se tornou uma ação esperada pela sociedade e pelos alunos, que aguardam o inicio das inscrições. Teve como tema em 2012 “COMO A SULGIPE ESTIMULA A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA?”, e para auxiliar aos alunos foi criada uma cartilha com informações sobre a empresa e suas ações de eficiência energética e disponibilizada no site da empresa. O concurso abrange os 14 munícipio atendidos pela SULGIPE para os alunos do 5º ao 9º do ensino fundamental da rede pública de ensino com limite de 10 redações por escola. Recebemos 322 redações e contamos com 03 professores para avaliação, foram premiados os 14 municípios, todos os alunos que venceram a etapa municipal tiveram como prêmio uma bicicleta e os três primeiros colocados na classificação geral receberam: 1º colocado 01 notebook e 01 bicicleta (quando da classificação municipal) e o professor orientador 01 notebook, 2º colocado 01 desktop 01 bicicleta (quando da classificação municipal) e o 3º colocado uma TV de LCD de 32”.

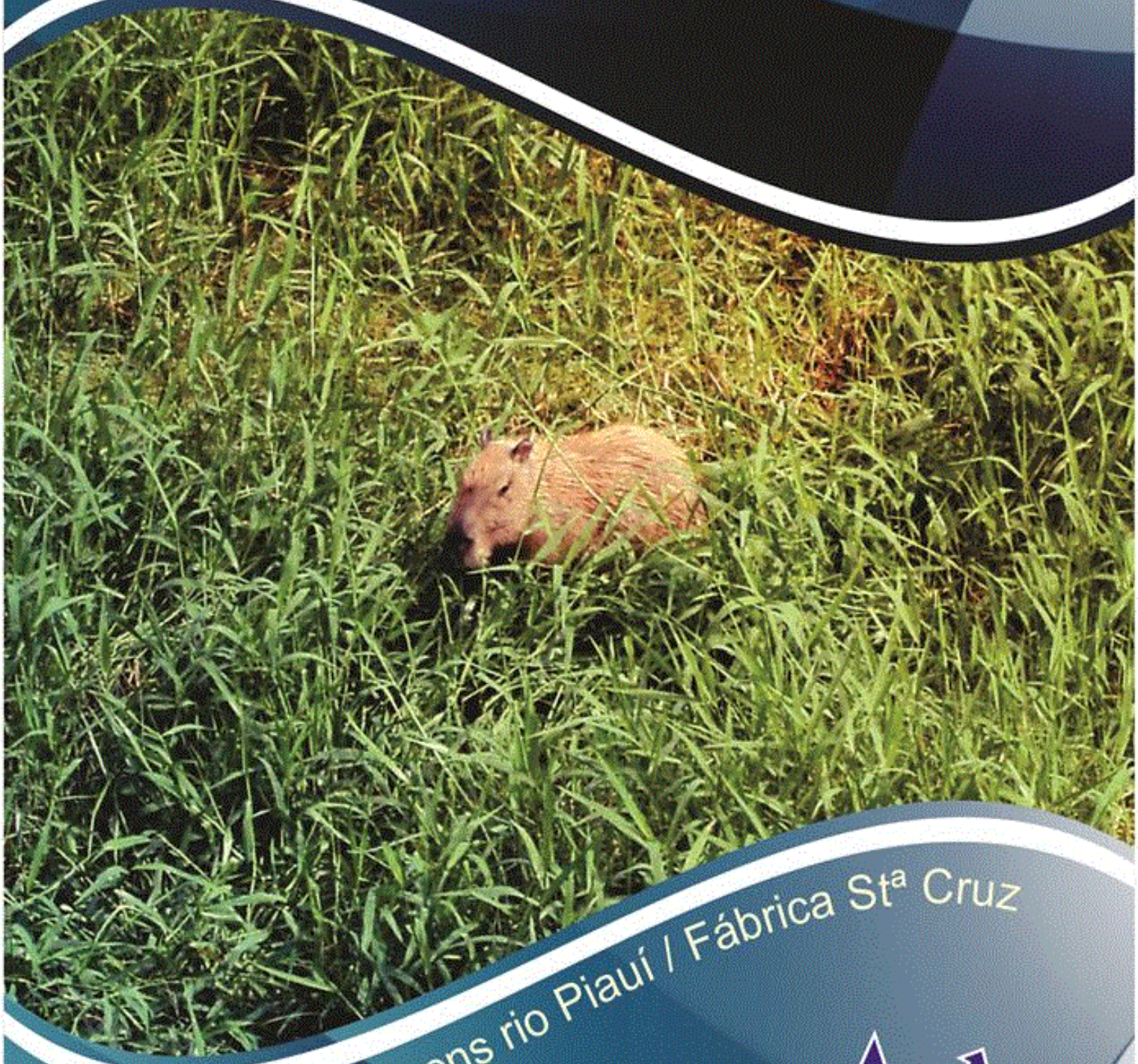
A 1ª Colocada Alícia Brito Silva do munícipio de Cristinápolis/SE, recebendo o troféu das mãos de Ivan Leite e logo abaixo com a professora orientadora Ana Paula de Oliveira Ferreira, a 2ª Colocada Ana Lúcia Pereira Souza do município de Tobias Barreto/SE, recebendo o premio das mãos de Eduardo Leite e a 3ª Colocada Márcia da Silva Santos do município de Rio Real/BA, recebendo o premio das mão de Adriana Leite.

Para maior comodidade as 14 bicicletas foram entregues nas residências dos alunos.

- Substituição de 368 (trezentos e sessenta e oito) geladeiras antigas e de pouca eficiência por 368 (trezentos e sessenta e oito) refrigeradores com o Selo de Eficiência categoria “A” do Procel;

- Substituição de 10.000 (dez mil lâmpadas) lâmpadas incandescentes de 60W por 10.000 (dez mil lâmpadas) lâmpadas fluorescentes compactas de 15W. As lâmpadas incandescentes são recolhidas para serem descartadas.

# Dimensão Ambiental



Capivara as margens rio Piauí / Fábrica Stª Cruz

SULGIPE

NOSSA ENERGIA

## 6 – DIMENSÃO AMBIENTAL

Preservar e defender o meio ambiente são tarefas que vem sendo empreendida pela SULGIPE há mais de 50 anos pelo seu fundador e Diretor Presidente Engº Jorge Prado Leite, que 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.

**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.

**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 e envolver alunos e professores na importância de economizar energia para preservar o meio ambiente. Foram realizadas, palestras educativas com o Tema: Economizar Energia é Preservar o Meio Ambiente. Em conjunto com as palestras houve a plantação de mudas nativas nas escolas com área de plantio.

**Plantação de arvore na Escola Bento de Almeida Reis em Pov Coqueiro no Município de Jandaíra/BA**

Acima o angronomo ensina aos alunos como plantar e cuidas das arvores, a baixo os alunos ajudam a plantar e ao lado a arvore após 4 meses de seu plantio.

Resultado das plantações em outras escola: Escola Alaíde Cardoso de Matos no Pov. Tauá e Escola Garcia D'Ávila no Pov. Mangue Seco em Jandaíra/BA.

| PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia | 2012 | 2011 | 2010 |
|---|---|---|---|
| Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa. | 5.240 | 15.369 | 9.875 |
| Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda. | 12,14 | 20,67 | 12 |
| Número de equipamentos eficientes doados. | 10.368 | 36.797 | 9875 |
| Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação. | 0 | 81 | 69 |
| Número de profissionais eletricistas treinados pelo programa. | 0 | 31 | 4 |
| PEEs Aquecimento solar | 0 | 0 | 0 |
| Número de sistemas de aquecimento solar instalados. | 0 | 0 | 0 |
| PEEs Gestão energética municipal | 0 | 0 | 0 |
| Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal. | 0 | 0 | 0 |
| Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão. | 100 | 100 | 100 |