



Relatório
Socioambiental

2013

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

Detalhamento DVA - Demonstração de Valor Adicionado

Distribuição da Riqueza

Inadimplência Setorial

Investimentos na Concessão

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 Energética - 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

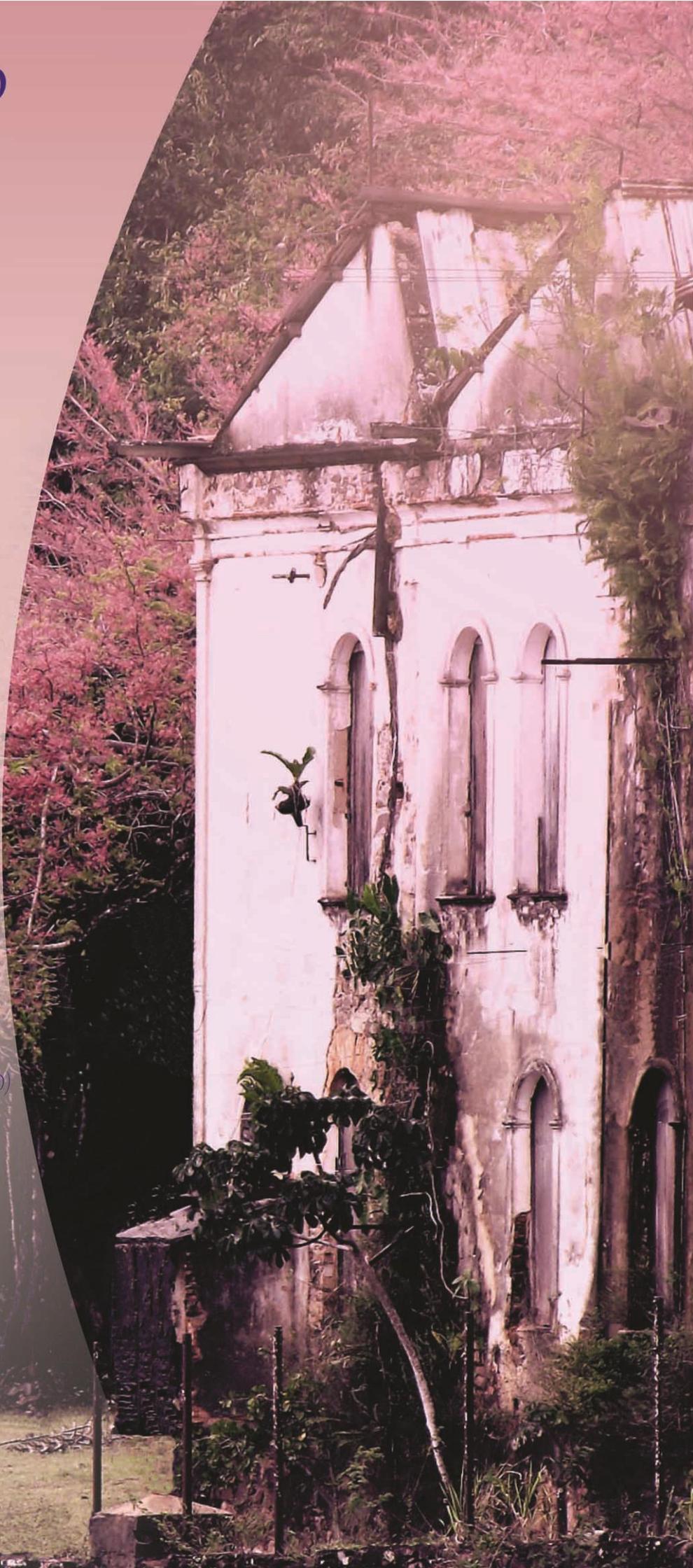
Cultura, Esporte e Turismo

Saúde

Outros

Indicadores Ambientais

7. Balanço Social



Dimensão Geral



MENSAGEM DA DIRETORIA

SULGIPE - Campeã Nacional do IASC - Índice Aneel de Satisfação do Consumidor em 2013, e Octo-Campeã Nordeste. Este fato, por si só, seria suficiente para a nossa mensagem deste ano.

Mas, gostaríamos de explicitar o nosso orgulho e satisfação por todos que fazem a SULGIPE, cada um de por ser, merecedor desta gigantesca conquista, e o nosso agradecimento aos nossos 132.199 consumidores os quais são a razão de ser da SULGIPE.

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.

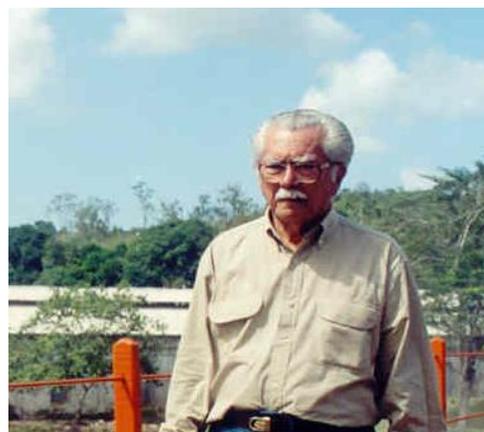
Esse sonho começou a se tornar realidade em 1952, ainda como um departamento da Companhia Industrial de Estância, tendo se tornando a Companhia Sul Sergipana de Eletricidade em 1956, completando esse ano 58 anos de existência e de trabalho pela melhoria da qualidade de vida de todos os cidadãos.

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.

Os valores praticados pela SULGIPE desde a sua fundação, e que são partilhados pelos seus colaboradores e fornecedores, tem como foco a visão da empresa no contexto do cenário do setor elétrico, e são essenciais para o reconhecimento dos consumidores ao nos darem o honroso título de Octo-Campeã do nordeste no IASC - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor e Campeã Nacional.

Estamos conscientes de que ainda 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.º Jorge Prado Leite
Fundador e Presidente

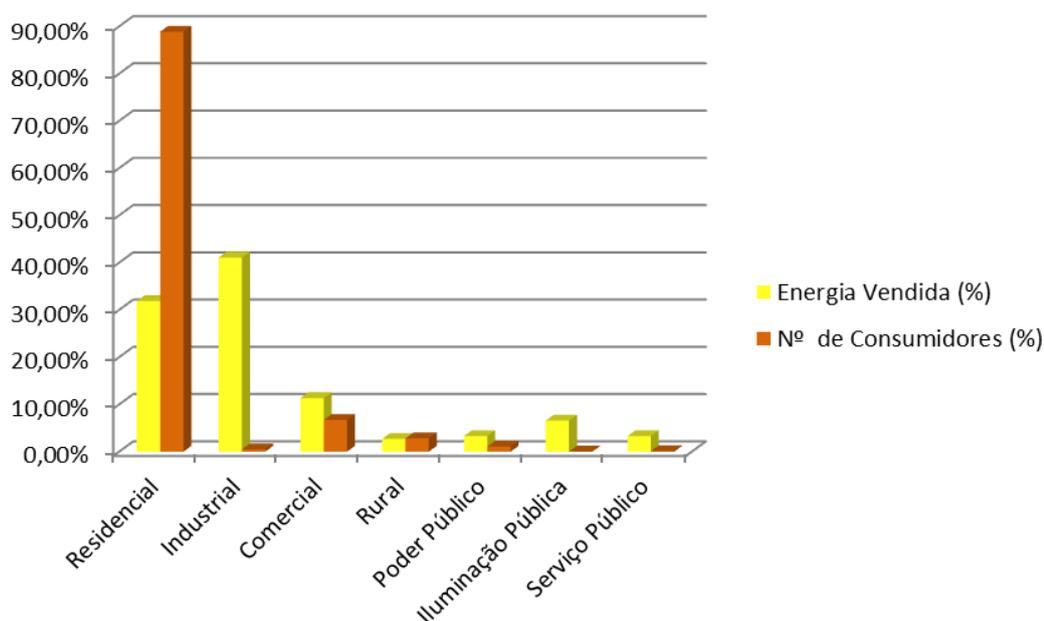
1.2 A Empresa

- **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 o Eng.º Jorge Prado Leite. Sua área de concessão abrange os municípios no 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 no Estado da Bahia: Jandaíra e Rio Real. A extensão territorial total da concessão corresponde a 5.764 Km², sendo 4.445 Km² no Estado de Sergipe e 1.319 Km² na Bahia.

O Sistema Elétrico que atende a área de concessão tem 06 (seis) subestações em 69/13.8 KV: SE Arauá, SE Itabaianinha, SE Saquinho, SE Convento, SE Tomar do Gerú e a SE Estância que em 2013 passou a pertencer também a SULGIPE.

O total de energia comprada no ano de 2013 foi de 383 GWh, representando um crescimento de 3,5% em relação ao ano de 2012 e o total de energia vendida no ano de 2013 foi de 336 GWh, representando um crescimento de 3,1% em relação ao ano de 2012, tendo em seu mercado de energia elétrica predominado pelas classes industrial e residencial.

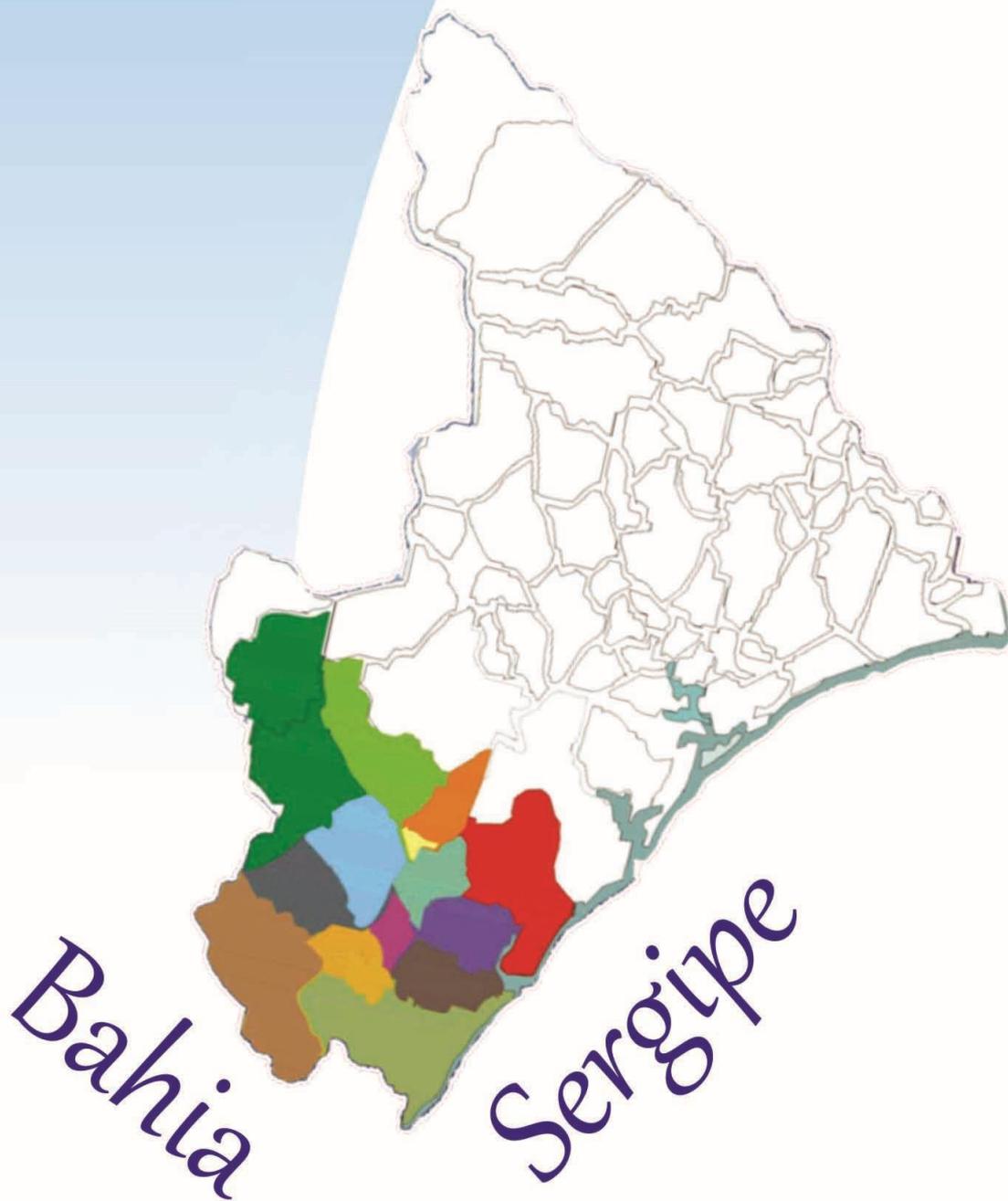


A SULGIPE concluiu o ano de 2013 com **132.199** consumidores. Onde a classe industrial é a maior quanto ao consumo de energia, com 41,07%, mesmo tendo apenas 0,48% do número de consumidores. A classe residencial é a maior em número de consumidores 88,87%, sendo que destes 35% são consumidores residenciais baixa renda e é a segunda maior classe em relação ao consumo de energia, 31,85%.

A economia da área de concessão da SULGIPE tem sua base nos setores industriais (bebidas, embalagens metálicas, sucos, têxtil) na agricultura (laranja, coco, mandioca) 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.

Área de Concessão



Rio Real
Jandaíra

Tobias Barreto
Riachão do Dantas
Boquim
Pedrinhas
Arauá
Estância

Santa Luzia do Itanhy
Indiaroba
Umbaúba
Cristinápolis
Itabaianinha
Tomar do Geru

- **SULGIPE em Regionais**

Para melhor gerenciamento de nossa área de concessão estamos divididos em 05 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, Indiaroba e Santa Luzia do Itanhy	176.366	36.832
Boquim	Boquim, Pedrinhas e Riachão do Dantas	26.280	19.687
Itabaianinha	Umbaúba, Arauá e Itabaianinha	59.814	27.181
Rio Real	Cristinápolis, Jandaíra, Rio Real e Tomar do Gerú	36.075	28.536
Tobias Barreto	Tobias Barreto	26.650	19.963

Evolução Histórica

A história da SULGIPE está diretamente associada e foi a mola propulsora do desenvolvimento local. A Empresa foi criada a partir do desdobramento da atividade têxtil da Companhia Industrial de Estância S/A, com o objetivo inicial 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

<p>1938</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorização do Governo Federal, à 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. 	<p>1952</p> <ul style="list-style-type: none"> • A CIESA obteve, pelo despacho contido no Processo DAG 1.598/52, autorização para construir nova barragem. 	<p>1955</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>1956</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assinatura do 1º contrato de suprimento de energia da CHESF com a Companhia Industrial da Estância S/A – CIESA. 	<p>1958</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>1959</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>1960</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelo Decreto nº 48.825, de 12.08.60, novamente sua área de concessão foi aumentada, agora pela inclusão do município de Indiaroba. 	<p>1962</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelo Decreto nº 563, de 02.02.62, lhe foi outorgada concessão para os municípios de Tomar do Geru e de Rio Real – (BA). 	<p>1963</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelo Decreto nº 51.781, de 04.03.63, passava a ter concessão do município de Tobias Barreto.
<p>1965</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelo Decreto nº 56.647, de 05.08.65, prosseguiu em sua coordenada ampliação, agora incluindo o município de Cristinápolis. 	<p>1966</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 Jandaira (BA) foi incluído na área de concessão. 	<p>1971</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, 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 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 e direta, 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

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. No ano de 2013 a SULGIPE realizou o trabalho para certificar o processo “Distribuição de Energia Elétrica” com base na Norma ISO 9001, contemplando os processos: “Coleta de dados e apuração dos indicadores de continuidade”, “Tratamento de reclamação dos consumidores com a implantação da Norma ABNT NBR ISO 10.002”, “Coleta de dados e apuração dos padrões de atendimento comercial”, “Avaliação técnica e calibração dos equipamentos de medição” e Coleta e geração dos dados para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico.

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 quando concluiu o projeto, 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 domicílio].

- 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) a) PESQUISA E DESENVOLVIMENTO – A SULGIPE concluiu, em 2013, dois projetos de P&D, que começaram a ser desenvolvidos em 2011, que foram:
- Modelo robusto para determinação do sequenciamento ótimo de manobras em redes primárias de distribuição – O projeto foi iniciado em abril de 2011, com a DAIMON ENGENHARIA E SISTEMAS SS LTDA sendo a entidade executora e concluído em maio de 2013. 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, investindo R\$ 340.637,51.
 - 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 foi iniciado em outubro de 2011, com a DAIMON ENGENHARIA E SISTEMAS SS LTDA sendo a entidade executora e concluído em outubro de 2013. O principal objetivo deste projeto foi 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, investindo R\$ 329.858,74.

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.

- ***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 (Auditório e teatro)***

Mantemos através do Centro Educativo Gonçalo Prado (teatro) 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.



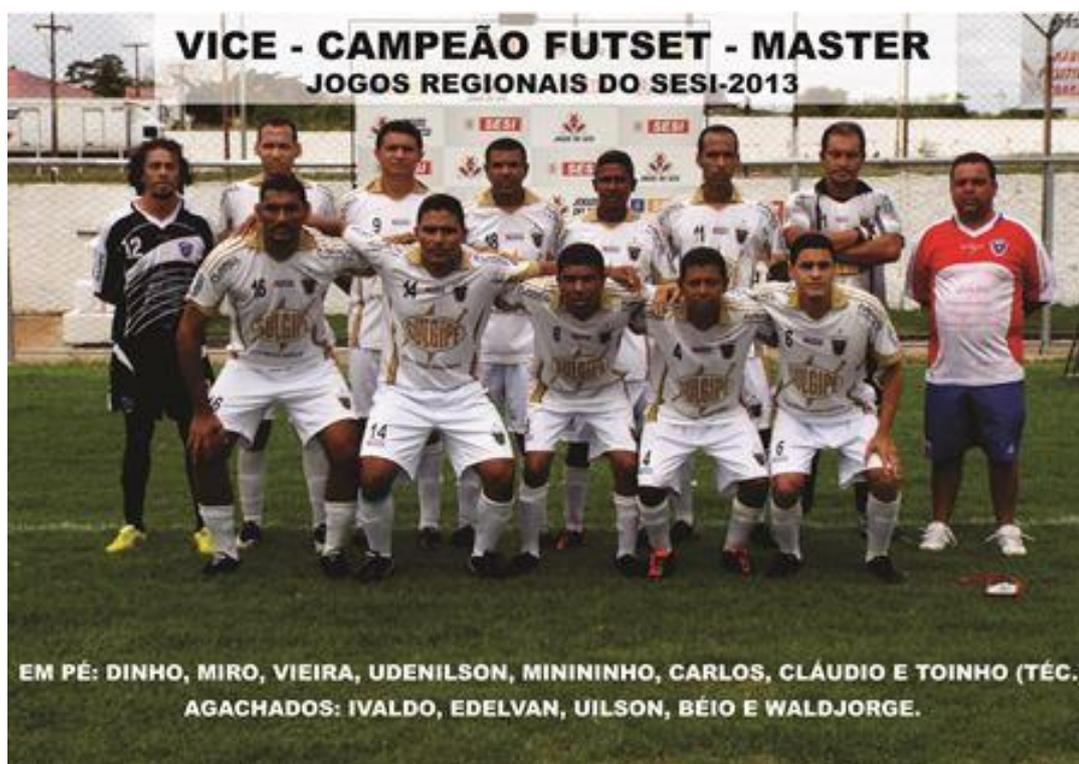


Festa de 30 anos da Orquestra Lira Carlos Gomes

b) Área: Esportes

A SULGIPE, no âmbito de apoiar sempre a prática de esportes entre os seus funcionários acredita no esporte e mantém esta prática através dos seus funcionários que mais uma vez se fez presente nos Jogos Estaduais do SESI edição 2013, 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 Futset-Master nos Jogos Regionais Nordeste e primeiro lugar na modalidade Futset-Master nos Jogos Estaduais.

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 2013, recebeu o título de **Campeã Nacional do IASC** - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor.



Premiação IASC 2013

Eng.º Ivan Leite – Diretor Gerente da SULGIPE com o Premio de Campeã Nacional e Sr. Washington Vidal - Ouvidor da SULGIPE com o premio de Campeã Nordeste.

- Em 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2008 e 2013, obteve o primeiro lugar no Nordeste na pesquisa Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - IASC, tornando-se **Octacampeã Nordeste 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 – 3º Lugar Nacional (Categoria 501 a 2000 funcionários) em 2012
- 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)	2013	2012	2011
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	132.199	128.062	124.441
Número de Consumidores Atendidos – Livres	0	0	0
Número de Localidades Atendidas (municípios)	14	14	14
Número de Empregados Próprios	692	640	614
Número de Empregados Terceirizados	0	0	31
Número de Escritórios Comerciais	17	17	17
Energia Gerada (GWh)	0	0	0
Energia Comprada (GWh)	383	370	345
1) Itaipu	0	0	0
2) Contratos Inicias	0	0	0
3) Contratos Bilaterais	0	0	338
3.1) Com Terceiros	375	0	0
3.2) Com Parte Relacionada	0	0	0
4) Leilão	0	0	0
5) PROINFA	8	8	7
6) CCEAR	0	0	338
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	0	362	0
Perdas Elétricas Globais (GWh)	59	57	51
Perda Elétrica – Total (%) sobre os requisitos de energia	15,29	14,76	14,8
Perdas Técnicas – (%) sobre os requisitos de energia	9,76	9,57	9,3
Perdas Não Técnicas – (%) sobre os requisitos de energia	5,53	5,19	5,5
Energia Vendida (GWh)	333	323	301
Residencial	107	100	95
Industrial	138	133	118
Comercial	38	36	32
Rural	9	12	16
Poder Público	11	10	9
Iluminação Pública	22	21	20
Serviço Público	11	11	10
Subestações (em unidades)	6	6	5
Capacidade Instalada (MVA)	65	65	55
Linhas de Transmissão (em km)	150	116	107
Rede de Distribuição (em km)	5.025,95	4.918,74	4.866,31
Transformadores de Distribuição (em unidades)	9.609	9.344	9.156
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*No horas/ano)	0,0006	0,0005	0,0006
Energia Vendida por Empregado (MWh)	503	504	409
Número de Consumidores por Empregado	224	200	202
Valor Adicionado / GWh vendido	182	207	192
DEC	11,55	16,58	15,45
FEC	8,98	12,84	14,26

Dimensão Governança Corporativa

Foto: Deverton Santana



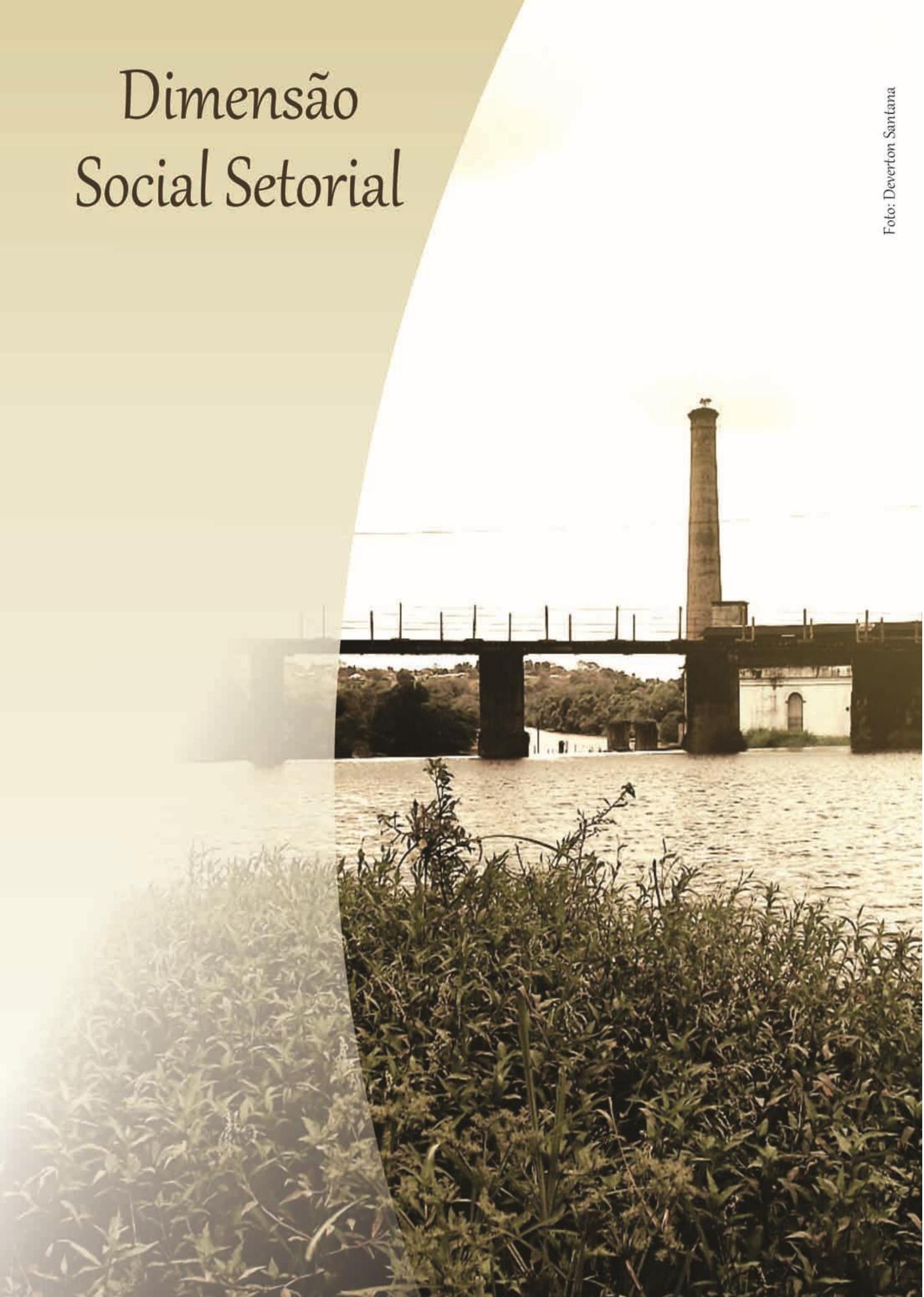
2 – DIMENSÃO GOVERNANÇA COOPORATIVA

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 Setorial

Foto: Deverton Santana



4 – DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

A SULGIPE valoriza e respeita os seus funcionários, adotando praticas seguras de trabalho, proporcionando um ambiente seguro e adequado para suas atividades, investindo em tecnologia e treinamentos para garantir a motivação e desempenho de sua equipe, proporcionado uma melhor qualidade de vida.

- ***Desenvolvimento Profissional***

A SULGIPE investe no desenvolvimento intelectual dos seus funcionários mantendo o compromisso de capacitar e manter produtivos e satisfeitos os seus funcionários, e em 2013 a empresa promoveu 25.667 horas de desenvolvimento profissional para seus funcionários.

- ✓ Treinamentos Internos

A SULGIPE prepara seu público interno investindo em treinamentos dirigidos exclusivamente para capacitação de seus funcionários em determinadas atividades, através de instituições contratadas ou por funcionário especializado no conteúdo do programa a ser executado, nas instalações da empresa.



Treinamento para Motoristas, ministrado pela Fatos &Dados

✓ 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.



Curso de Telemarketing para equipe do Call Center



Participação no Congresso Estadual de Gestão de Pessoas

- **Saúde e Segurança no Trabalho**

A SULGIPE realiza o monitoramento das atividades de campo através de seus técnicos de segurança do trabalho, que acompanha as equipe de eletricitas, com o objetivo de manter atendidas suas normas e o uso correto dos equipamentos de segurança. Além de manter uma rotina anual de treinamentos com aulas teóricas e práticas para manter capacitados todos os nossos funcionários quanto aos procedimentos adequados, a fim de evitar acidentes. Avisos, normas e orientações sobre Segurança do Trabalho estão disponíveis a todos os colaboradores.



Curso de NR10 – Proteção contra incêndio

Em 2013 a SULGIPE participou da Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica – O evento é realizado anualmente pela Abradee. A campanha visa alertar a população sobre os riscos de acidentes com a rede elétrica. A programação da Semana de Segurança na SULGIPE incluiu atividades em todas as regionais, com palestras nas comunidades e escolas, com a distribuição de materiais educativos.

✓ Canais de Relacionamento

A qualidade do atendimento na prestação de serviços é missão de todos os setores da SULGIPE, cercando-se de todos os meios possíveis para atender nossos clientes com eficiência e prontidão, sempre atendendo ao que rege a legislação do setor.

• **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 centro do município de Estância e outro 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.





Agencia de atendimento presencial no Município de Rio Real/BA

- **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 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, entre outros, estimular a concessionária 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 eletricitista e leiturista, sem terceiriza-los, o que tem facilitado a comunicação do cliente com a empresa.

• **Call Center**

Através de ligações gratuitas nossos clientes podem entrar em contato conosco 24h por dia, 365 dias por ano, 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, no número 0800 079 8080. 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 utiliza para a avaliação das empresas fornecedoras de materiais e equipamentos o fato de selecioná-lo entre fornecedores que já são para todo o setor elétrico, entendemos que eles já estão avaliados pelas grandes empresas.

✓ Comunidade

d) Envolvimento da empresa com ação social	2013	2012	2011
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	111.000	74.533	49.525
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	36.000	74.516	10.647
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	19.000	13.944	19.154
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento “baixa renda” (%).	100	100	94,54

- **Parcerias com Projetos Sociais**

1º Simulado de Geografia e Historia de Sergipe

A Escola Municipal Joaldo Barbosa, do Município de Boquim/SE realizou no período de cinco semanas (duas aulas por semana) 15/04 a 17 de maio de 2013 o 1º Simulado de Geografia e Historia de Sergipe, onde os alunos passaram esse período recebendo informações e fazendo pesquisa sobre o tema e ao final fizeram uma prova que premiou os três melhores colocados.

Com o objetivo de estimular os alunos a acessar, produzir e resignificar o conhecimento sobre seu Estado; Resgatar e difundir a história e os aspectos geográficos de Sergipe; Conhecer e compreender a organização do espaço geográfico de Sergipe; Criar um ambiente digital para registro e interação de todos os participantes do projeto; Sistematizar e disponibilizar o conhecimento produzido de forma impressa e digital e contribuir para o fortalecimento do sentimento de pertencimento à Sergipe e sua valorização.

A SULGIPE foi convidada a participar com palestra sobre sua atuação no Estado e seu contexto de luta pelo meio ambiente, o vencedor do simulado recebeu da SULGIPE um Tablet como premiação.

I SIMULADO DE GEOGRAFIA E HISTÓRIA DE SERGIPE

DATA: 28/05/2013



Mapa da capitania de Sergipe

✓ 40 QUESTÕES SOBRE A HISTÓRIA E GEOGRAFIA DE NOSSO ESTADO

REALIZAÇÃO:

ESCOLA MUNICIPAL DEP. JOALDO BARBOSA - BOQUIM/SE
DIREÇÃO, COORDENAÇÃO E CORPO DOCENTE DO TURNO VESPERTINO

COM OS ESTUDANTES DAS 5ª/6 ANOS E 6º ano EJA(VESPERTINO)

PREMIAÇÃO:

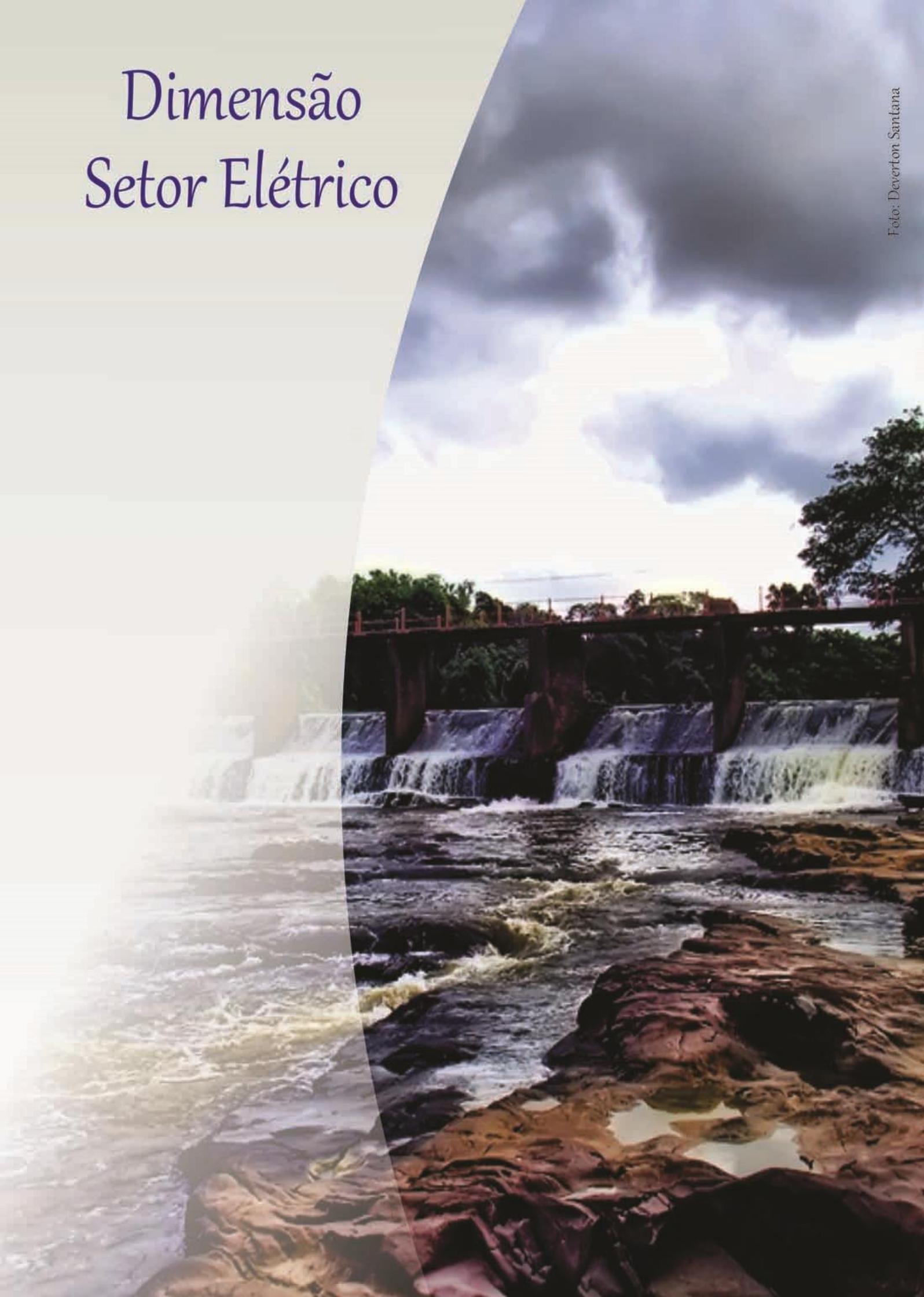
1º TABLET	2º CELULAR	3º BICICLETA
		

APOIO: Secretaria de Educação de Boquim

✓ Governo e Sociedade

Indicadores Sociais Externos			
Governo e Sociedade			
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2013	2012	2011
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ Mil)	-	-	-
Número de iniciativas/eventos/campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, direito das crianças etc.)	25	18	21
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ Mil).	-	-	-
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais / total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)	-	-	-

Dimensão Setor Elétrico



5 – INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO

- Programa de Eficiência Energética – PEE

Indicadores do Setor Elétrico			
Programa de Eficientização Energética (PEE)			
Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R\$ Mil)			
	2013	2012	2011
Residencial Baixa renda			-
Sem ônus para o consumidor (A)	802,518	347,07	545,73
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	802,518	347,07	543,73
Total de unidades atendidas no segmento (D)	N/D	5.240	6.760
Investimento médio por consumidor (C/D)	N/D	0,07	0,08
População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)	N/D	5.240	6.760
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/D)	N/D	0,07	0,08

Total dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética– (R\$ Mil)			
	2013	2012	2011
Sem ônus para o consumidor	802,5	347,07	590,96
Com ônus para o consumidor	0	0	0
Total dos recursos	802,5	347,07	590,96

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:

- 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 foi contratado uma equipe de teatro o grupo Artemanhas do município

de Estância que levou de forma lúdica e divertida a mensagem sobre economia de energia e a preservação do Meio Ambiente.





- Realizado o IV Concurso de Redação, que já se tornou uma ação esperada pela sociedade e pelos alunos, que aguardam o início das inscrições. Teve como tema em 2013 “Energias Renováveis”. O concurso abrange os 14 municípios 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 516 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 Tablet e 01 bicicleta (quando da classificação municipal) e o professor orientador 01 Tablet, 2º colocado 01 Notebook e 01 bicicleta (quando da classificação municipal) e o 3º colocado uma celular Smartphone e 01 bicicleta (quando da classificação municipal).





A 1ª Colocada Ellen Joane Conceição Costa do município de Santa Luzia do Itanhy/SE e sua a professora orientadora Sueli Marques Santos, recebendo o premio das mãos de Ivan Leite Diretor Gerente da SULGIPE.



A 2ª Colocada Elisa Vitória de Menezes Santos do município de Rio Real/BA, recebendo o premio das mãos de Eduardo Leite Assessor da Diretoria da SULGIPE.



A 3ª Colocada Camila Rocha Silva do município de Boquim/SE, recebendo o premio das mãos de Adriana Leite Assessora da Diretoria da SULGIPE.

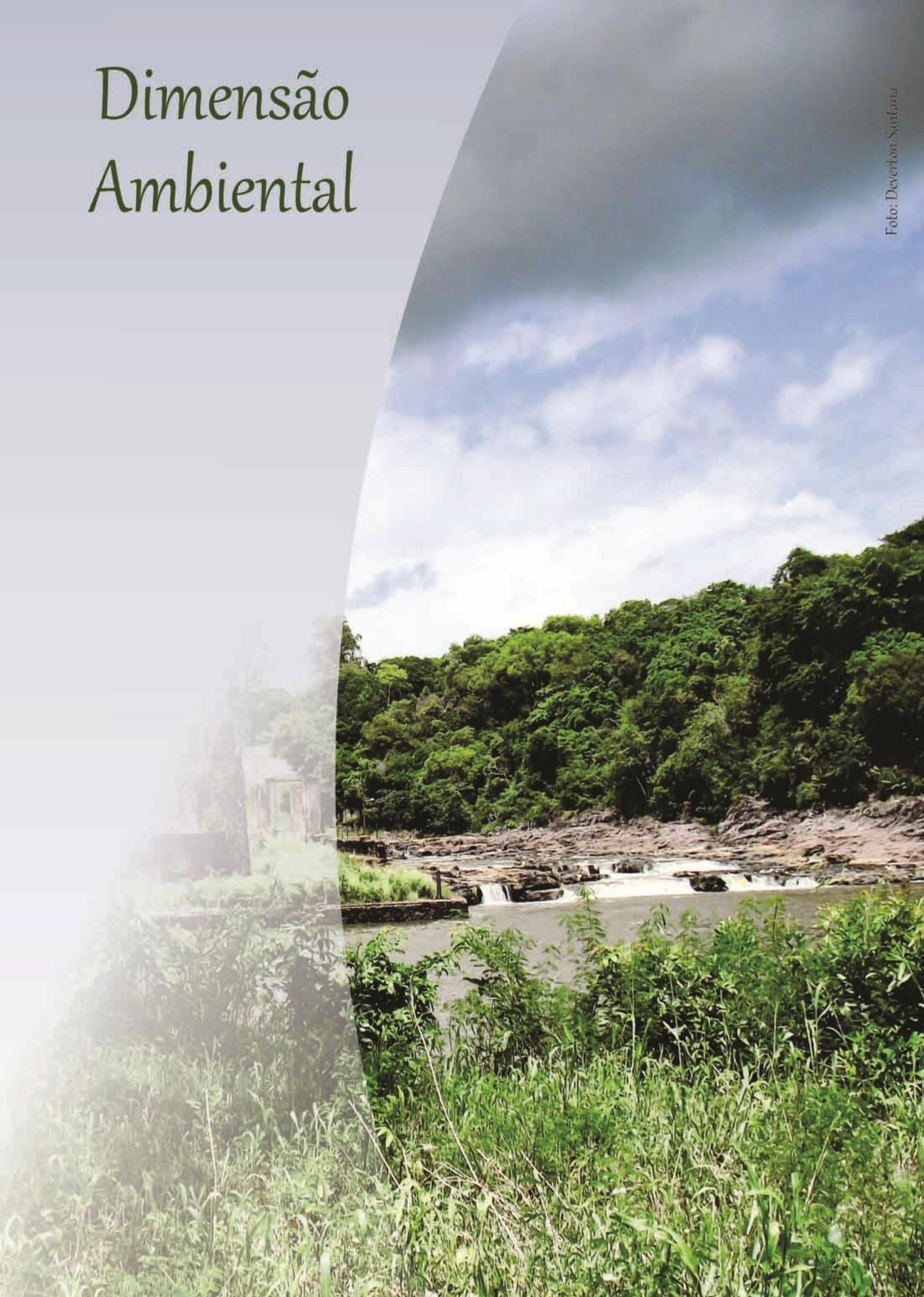
Para maior comodidade as 14 bicicletas foram entregues diretamente nas residências dos alunos.

- Substituição de 1.000 (mil) geladeiras antigas e de pouca eficiência por 1.000 (mil) refrigeradores com o Selo de Eficiência categoria “A” do Procel;



- Substituição de 21.000 (vinte e uma mil lâmpadas) lâmpadas incandescentes de 60W por 21.000 (dez mil lâmpadas) lâmpadas fluorescentes compactas de 18W. As lâmpadas incandescentes são recolhidas para serem descartadas.
- 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.

Dimensão Ambiental



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 Eng^o 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. Garantir a continuidade e a conservação destes 700 hectares de Mata Atlântica é sempre grande desafio. Primeiro pela exploração clandestina de madeira que, as escondidas são retiradas por madeireiros de outras regiões e que continuamente buscamos evitar. Segundo pela ação dos caçadores que, invadem a mata para a caça predatória das varias espécie que compõem a fauna do local.



Fauna e Flora da reserva de Mata Atlântica da Faz. Crasto

Relatório de Responsabilidade Socioambiental 2013

Educação e conscientização ambiental	2013	2012	2011
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas.	25	18	28
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	3,73	2,75	5,31
Número de alunos atendidos.	4.812	1.960	3.070
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	3,06	2,05	3,28
Número de professores capacitados.	75	30	77
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas.	0	0	0
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	58.740,57	48.611,60	37.698,87