



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Equatorial Energia

2017







EXPEDIENTE

Coordenação Geral:

Diretoria Corporativa de Gente e Gestão

Gerência de Comunicação e Marketing

Redação, revisão e diagramação:

Scriba Comunicação

Imagens:

acervo das empresas controladas do Grupo Equatorial Energia

Agradecemos a todos que contribuíram com a construção deste Relatório.



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Equatorial Energia

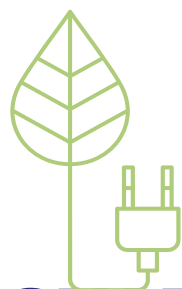
2017





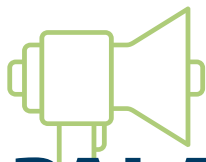
IMPERATRIZ (MA)





SUMÁRIO

MENSAGENS DA PRESIDÊNCIA.....	8
SOBRE ESTE RELATÓRIO	14
PERFIL ORGANIZACIONAL.....	18
GOVERNANÇA CORPORATIVA.....	28
DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL	42
Colaboradores	43
Clientes.....	54
Fornecedores	64
Comunidade.....	70
Governo e sociedade	76
DIMENSÃO AMBIENTAL.....	82



PALAVRA

do Presidente da Equatorial Energia

G4-1



É com grande satisfação que apresentamos o Relatório de Sustentabilidade com as ações e os resultados de 2017, um ano desafiador e de importantes resultados na trajetória da Equatorial Energia. Conseguimos nos consolidar no segmento de transmissão e completamos cinco anos do controle da Celpa, distribuidora de energia

que abastece todo o estado do Pará, com significativa melhoria nos seus indicadores de qualidade, redução no seu nível de perdas e crescimento de Ebitda. Na Cemar, completamos 13 anos de gestão, seguimos realizando investimentos, visando atender o crescimento do mercado consumidor, mantendo os excelentes níveis dos indicadores de qualidade e universalizando o acesso à energia elétrica.

Com presença relevante no setor elétrico, hoje nossa força de trabalho é de mais 15 mil pessoas empregadas direta e indiretamente, com 5 milhões de clientes em seis estados brasileiros. Com nosso modelo de gestão ainda mais consolidado, o alinhamento estratégico entre o propósito do Grupo e as nossas operações ficou muito mais forte e efetivo. E mesmo em face desse crescimento acelerado do Grupo, nosso time manteve-se engajado e comprometido com o negócio. Seguimos com nosso compromisso com

uma gestão humanizada, que foi reconhecida pela nossa presença nos mais importantes *rankings* de clima organizacional do país, conduzidos pelo Instituto *Great Place to Work* e pela revista *Você S/A* – Cemar e Celpa estão entre as melhores empresas para se trabalhar.

Sempre com nosso olhar voltado para um alto nível de excelência e eficiência operacional, buscamos os melhores resultados, reconhecidos em indicadores de qualidade de serviço como o DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor) e o FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor). Na Cemar, conseguimos nos manter no *ranking* da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) entre as três melhores empresas pelo quinto ano; e na Celpa estamos em constante evolução, saindo do último lugar para a oitava posição no *ranking* geral em 2017.

Do ponto de vista financeiro, seguimos a nossa trajetória de rentabilidade e crescimento, com foco no melhor atendimento a nossos clientes e ampliação da segurança, e atingimos a marca de R\$ 1.703 milhão de Ebitda ajustado no ano, um crescimento de 6,2%. A receita operacional líquida (ROL) de 2017 atingiu R\$ 9,07 milhões, crescendo 15,9% em relação a 2016.

No segmento de transmissão, após a aquisição de sete lotes em 2016, neste ano a Equatorial Energia assegurou a concessão de mais um lote no leilão realizado em abril e concluiu a aquisição da Intesa, sociedade responsável pela operação de uma linha de transmissão no Centro-Oeste brasileiro. A consolidação do segmento de transmissão no Grupo foi uma oportunidade de crescimento e diversificação de sua atuação no setor elétrico, com rentabilidade adequada, risco controlado e previsibilidade de fluxo de caixa.

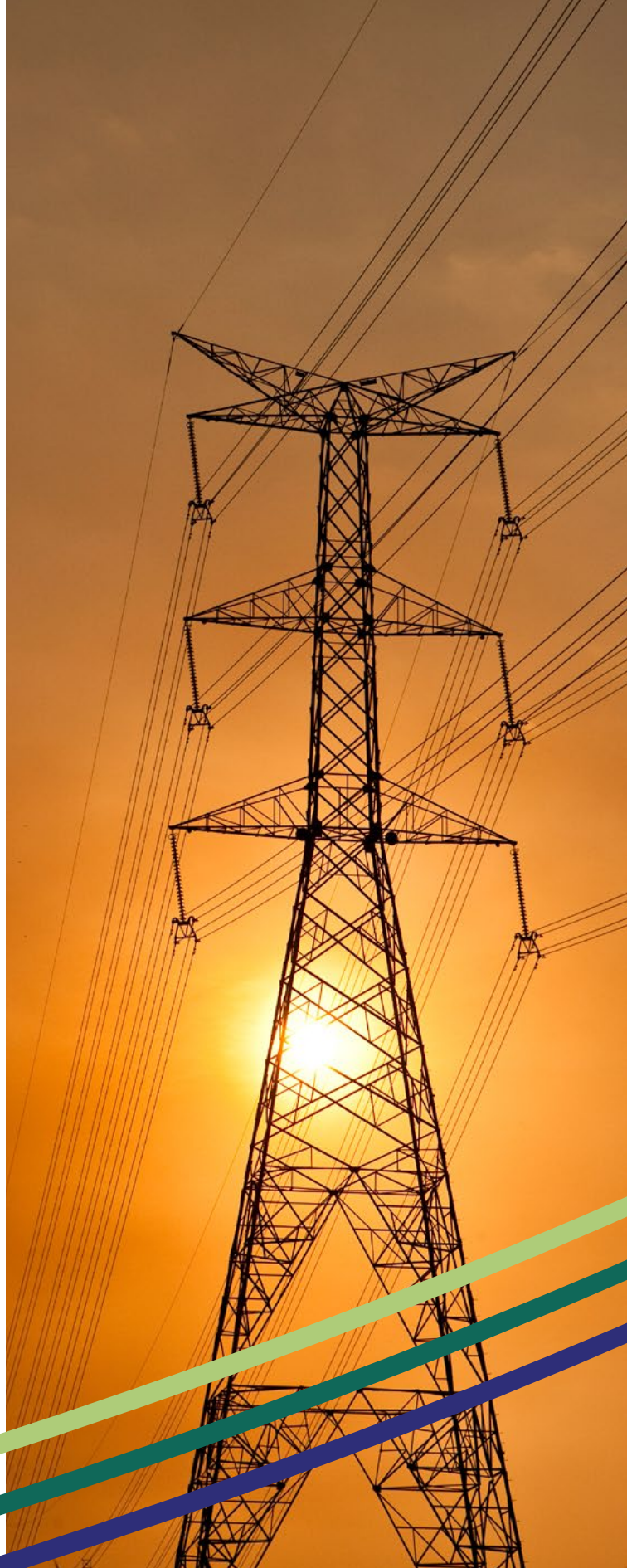


Seguimos com uma cultura organizacional de alta performance e coerência em nossas ações. Em um ano em que tanto se falou em ética, o Grupo consolidou seu Programa de Integridade, atuando em estrita conformidade com os requisitos legais, normas e regulamentos, visando prevenir riscos e mitigar impactos negativos no negócio, assim como reparar deficiências para desenvolver processos de melhoria contínua.

Mantivemos nossos compromissos com uma atuação responsável também do ponto de vista socioambiental, destacando-se a iniciativa Selo Unicef Município Aprovado, em parceria com o Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef). Em reconhecimento a ações desenvolvidas para reduzir desigualdades que afetam a vida de milhares de crianças e adolescentes no semiárido brasileiro e na Amazônia, 324 municípios da nossa área de atuação se inscreveram para receber o selo, sendo 209 no Maranhão e 115 no Pará.

Ao apresentar os resultados de 2017, reafirmamos nossos princípios de sustentabilidade corporativa, sempre em busca do equilíbrio entre prosperidade econômica e responsabilidade socioambiental, com base em uma gestão eficiente, íntegra e ética. E, em 2018, trabalharemos com força total para assegurar nosso crescimento e contribuir para o desenvolvimento do Brasil.

Augusto Miranda da Paz Junior



PALAVRA

do Presidente da Cemar



O ano de 2017 nos trouxe muitos motivos para comemorar. Obtivemos excelente desempenho operacional e financeiro. Estes resultados advêm do compromisso da Companhia com nossos colaboradores, com clientes, com a melhoria contínua na gestão das opera-

ções, com o foco em resultados sustentáveis e com a capacidade de geração de valor para o acionista, mesmo num ambiente de negócios desafiador.

Conseguimos levar a qualidade de vida que a energia elétrica pode proporcionar a muito mais pessoas. Nossos investimentos próprios atingiram R\$ 357 milhões e focaram a melhoria da rede e a expansão do serviço de distribuição de energia. Por meio do Programa Luz para Todos, investimos mais R\$ 68 milhões, completando, até o encerramento de 2017, mais de 356 mil novos consumidores conectados por meio do programa, beneficiando aproximadamente 1,8 milhão de pessoas em todo o estado do Maranhão.

Como consequência dos investimentos e do esforço contínuo e dedicação de nossa equipe, conseguimos melhorar ainda mais os excelentes níveis de qualidade dos serviços prestados aos nossos consumidores, através da medição dos indicadores DEC e FEC (respectivamente, duração e frequência das interrupções de energia). O DEC encerrou 2017 em 13,3 horas, enquanto o FEC foi de 7,1 vezes.

Muito nos orgulha que nossa atuação social, em mais um ano, nos colocou entre os dez melhores grupos em responsabilidade social no Brasil no *ranking* Abradee. Atingimos mais de 1 milhão de pessoas em 2017, incluindo beneficiados pelos programas sociais, esportivos, culturais, sociais e de eficiência energética. Focamos iniciativas que envolvem as pessoas e proporcionam melhorias efetivas de qualidade de vida e inclusão social, em projetos de conscientização sobre o uso eficiente e seguro de energia, educação para crianças e jovens.

Celebramos nossa presença entre as melhores empresas para se trabalhar, com a 22ª colocação nacional e a 17ª da América Latina no *ranking* *Great Place to Work* – Melhores Empresas para Trabalhar, do qual fazemos parte há sete anos consecutivos. Também nos mantivemos entre as 150 melhores empresas para se trabalhar em 2017 da Você S/A, demonstrando a valorização e dedicação aos nossos colaboradores, nosso maior ativo.

Para 2018, entendemos que teremos grandes desafios pela frente. Mesmo num ano de adversidades, como o de 2017, conseguimos nos superar e apresentamos excelentes resultados operacionais e financeiros. Nosso objetivo é continuar melhorando a qualidade do serviço prestado e buscar sempre a maior eficiência no uso dos recursos da Companhia, que se engajou com muita energia e vontade de superação.

Nesse sentido, mantemos nosso foco na qualidade do serviço prestado e nos resultados dos nossos colaboradores. A eles, dirigimos nossos agradecimentos pelo apoio e confiança, que são estendidos também a todos os nossos acionistas, fornecedores e parceiros.

Augusto Dantas

PALAVRA

do Presidente da Celpa



O ano de 2017 foi marcado por importantes avanços para a Celpa, que, ano após ano, tem consolidado importantes conquistas e melhorias em desempenho. Trabalhamos incansavelmente para levar ao nosso estado do Pará, com tanta diversidade e aspectos a se admirar, o nosso melhor. E ainda

alcançaremos melhores resultados entregando o que prometemos e fazendo-o de acordo com nossos valores.

Orgulho-me de fazer parte desse momento e de compartilhar, neste Relatório de Sustentabilidade, nossos resultados econômicos, sociais e ambientais.

Desenvolvemos ao longo do ano uma série de ações sociais com impactos positivos nas comunidades de nossa área de atuação, entre as quais se destacam as parcerias com o Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) e outras instituições sociais do Pará, que beneficiaram cerca de 500 mil pessoas, sobretudo na região do semiárido. O foco em educação, cultura e meio ambiente é nosso pilar para a construção de uma sociedade cada vez mais inclusiva e sustentável.

Economicamente, refletindo a eficiência operacional da Companhia, bem como o retorno dos investimentos feitos ao longo dos últimos anos, terminamos 2017 com lucro líquido de R\$ 614 milhões e geração de caixa operacional (Ebitda) de R\$ 973 milhões. Nos

investimentos próprios atingiram R\$ 643 milhões e focaram a melhoria da qualidade do fornecimento e expansão do serviço de distribuição de energia. Por meio do Programa Luz para Todos, investimos mais R\$ 144 milhões, completando, até o encerramento de 2017, mais de 417 mil novas famílias, com benefícios a aproximadamente dois milhões de pessoas em todo o estado do Pará. Também foram investidos R\$ 78 milhões na interligação de sistemas isolados, propiciando redução no consumo de óleo diesel para abastecimento dessas regiões, assim como melhoria na qualidade do fornecimento de energia.

É com muito orgulho que estamos entre as 100 melhores grandes empresas do Brasil no *ranking Great Place to Work* – Melhores Empresas para Trabalhar. E nos orgulha muito entrar para as 150 melhores empresas para se trabalhar em 2017 da Você S/A, demonstrando a valorização e dedicação que temos à nossa gente e o quanto acreditamos que estamos no caminho certo.

Em 2017, mesmo em um cenário de adversidades, conseguimos nos superar e apresentamos notáveis resultados operacionais e financeiros, graças à qualidade e dedicação dos nossos colaboradores. Em 2018, temos grandes desafios pela frente. Nosso objetivo é continuar melhorando a qualidade do serviço prestado e buscar sempre a maior eficiência no uso dos recursos da Companhia.

Raimundo Nonato A. de Castro





IMPERATRIZ (MA)



SOBRE ESTE RELATÓRIO

Este Relatório de Sustentabilidade traz um resumo das mais importantes atividades e ações do ano de 2017 das empresas Companhia Energética do Maranhão (Cemar) e Centrais Elétricas do Pará (Celpa), controladas pela Equatorial Energia. Orienta-se pela versão GRI G4 no escopo "Acordo Essencial", sem buscar verificação externa.

MATERIALIDADE

A construção da matriz de materialidade foi baseada em uma síntese de temas recomendados pela *Global Reporting Initiative* (GRI), no modelo de negócio e na análise de tendências. Entre os métodos utilizados para essa atualização estão a pesquisa de documentos, o processo de benchmarking e o levantamento de novos temas junto aos *stakeholders*.

A Equatorial Energia reuniu os *stakeholders* para promover a melhoria contínua da gestão em sustentabilidade, considerada uma estratégia de negócio, no Painel dos *Stakeholders*, em 2017 – presencialmente na Cemar e por *e-mail* e contato telefônico na Celpa. Cerca de 30 pessoas foram consultadas. Internamente, o levantamento foi realizado via *e-mail* e por consultas diretamente às áreas.



Dimensão social



Dimensão ambiental



Dimensão econômica









QUADRA NAZARENA - BELÉM (PA)



PERFIL ORGANIZACIONAL

A Equatorial Energia S.A., sociedade anônima de capital aberto com sede em Brasília, é uma holding do setor elétrico brasileiro que atua nos segmentos de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica. Atualmente o segmento de distribuição de energia elétrica responde por 97% das receitas do Grupo.

TIPO DE SOCIEDADE

G4-3

G4-4

G4-5

G4-6

G4-8

Holding controladora de empresas que atuam no setor elétrico brasileiro, a Equatorial Energia é uma sociedade anônima de capital aberto com sede em Brasília. Suas subsidiárias atuam nos segmentos de distribuição de energia (responsável por 97% das receitas da Companhia), por meio da Cemar, no Maranhão, e da Celpa, no Pará. Também atua nos setores de transmissão de energia, geração, comercialização e serviços.

A Cemar (Companhia Energética do Maranhão), única concessionária de distribuição de energia elétrica no estado, possui área de atuação de 332 mil km² – cerca de 3,9% do território brasileiro, sendo a segunda maior distribuidora do Nordeste do Brasil em termos de área de concessão. A empresa possui 2,4 milhões de clientes e atende a cerca de 7 milhões de habitantes – ou 3,37% da população do Brasil.

Em 2017, a Cemar distribuiu 6.185.094 GWh para 217 municípios. Conta com 137 subestações, capacidade instalada de 3.005 MVA, 5.114 quilômetros de linhas de transmissão e 103.741 quilômetros de linhas de distribuição.

A Celpa (Centrais Elétricas do Pará), que integra o Grupo Equatorial desde novembro de 2012, também é a única concessionária de distribuição de energia elétrica do estado, com área de atuação de 1,25 milhão de km², cerca de 14,7% do território brasileiro. A Celpa possui 2,6 milhões de clientes, atendendo a cerca de 8,4 milhões de habitantes – ou 4% da população do Brasil. Em 2017, a Celpa distribuiu 8.767 GWh em 144 municípios. Conta com 108 subestações, capacidade instalada de 3.331 MVA, 4.312 quilômetros de linhas de transmissão e 139.608 quilômetros de linhas de distribuição.



CONTRATO DE CONCESSÃO

As distribuidoras prestam serviço público sob concessão da Aneel, que é o órgão regulador do setor elétrico e edita resoluções, portarias e normas para o funcionamento adequado do segmento. A Aneel também fiscaliza as duas empresas periodicamente. O atual contrato de concessão firmado com a Cemar tem vigência até 2030. O contrato com a Celpa, até 2028. Ambos podem ser prorrogados por mais 30 anos.

MODELO DE NEGÓCIO

O modelo de negócios da Equatorial Energia está relacionado às atividades de distribuição, transmissão, geração, comercialização e serviços de energia elétrica. As ações desenvolvidas ao longo do ano estão alinhadas à estratégia da Companhia, ao ambiente em que ela está inserida e ao mapeamento de riscos e oportunidades. A estratégia da Equatorial Energia tem como base a missão, a visão e os valores adotados pelo Grupo. Além disso, considera a análise dos ambientes externo e interno, bem como os riscos críticos ao negócio, mapeados no processo de revisão do Planejamento Estratégico.

CADEIA DE VALOR

A Equatorial Energia atua nos segmentos de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica.



GERAÇÃO

25%

É o que a Equatorial detém de participação na Geramar, sociedade responsável pela operação de duas usinas termoeletricas localizadas no Maranhão, com capacidade instalada conjunta de 332 MW e em operação comercial desde 2010.

21 SISTEMAS ISOLADOS

A Celpa também possui a concessão de 21 usinas termoeletricas, sendo uma própria e 20 terceirizadas, para a exploração de geração de energia elétrica por 30 anos.

A Equatorial possui também o controle compartilhado e regido por acordo de acionistas da Vila Velha Termoeletricas, sociedade responsável pela implantação e operação de usinas termoeletricas no Espírito Santo.



TRANSMISSÃO

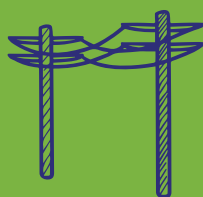
8

É o número de lotes que a Equatorial arrematou em leilões de transmissão promovidos Aneel, para a construção de linhas de transmissão e subestações nos estados do Pará, Piauí, Minas Gerais e Bahia. Os leilões ocorreram em 2016 e 2017. A previsão é que até 2022 sejam construídos 2.586 quilômetros de linhas de transmissão para a entrada em operação. Adicionalmente, a Equatorial Energia adquiriu a Intesa, linha de transmissão operacional nos estados de Tocantins e Goiás. Ao todo são 695 km de linhas de transmissão em 500 kV.



SERVIÇOS

Por meio da 55 Soluções, a Companhia atua ainda na prestação de serviços em negócios relacionados a energia elétrica.



DISTRIBUIÇÃO

97%

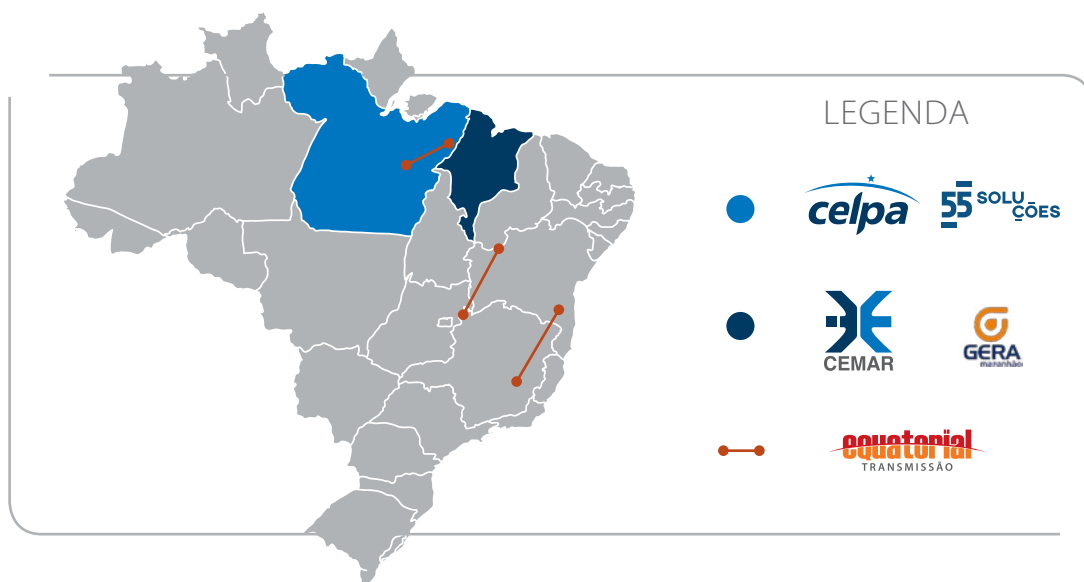
da receita da Equatorial vêm da distribuição de energia elétrica, que é o segmento mais importante para a *holding*. A Equatorial atua neste segmento por meio da Cemar e da Celpa.



COMERCIALIZAÇÃO

A Equatorial tem um Acordo de Investimento com a Sol Energias, uma empresa de comercialização de energia elétrica, cujo objetivo é prover soluções criativas, sustentáveis e que atendam às necessidades de seus clientes.

ONDE A EQUATORIAL ESTÁ PRESENTE



EQUATORIAL EM NÚMEROS

DISTRIBUIÇÃO

	CEMAR	CELPA	TOTAL
Área de atuação	Maranhão	Pará	
Número de clientes	2,4 milhões	2,6 milhões	5 milhões
População atendida	6,9 milhões	8,4 milhões	15,3 milhões
Energia faturada	6.194 GWh	8.767 GWh	14.961 GWh

GERAÇÃO

GERAMAR	
Capacidade instalada	332 MW
Energia assegurada	240 MW

TRANSMISSÃO

	EM IMPLANTAÇÃO*	EM OPERAÇÃO	TOTAL
	Pará, Bahia, Piauí e Minas Gerais	Tocantins e Goiás	
Km de linhas	2.586	695	3.281 km
Subestações	7	5	12

* Previsão de início de operação em 2022, passível de antecipação

FORMA DE GESTÃO

O modelo de gestão adotado pela Celpa e pela Cemar é baseado nas necessidades das partes interessadas e na visão das duas empresas. As empresas têm objetivos estratégicos e metas de melhoria, expressos por meio do programa Gerenciamento pelas Diretrizes. Têm ainda metas para manter, que são controladas pelo gerenciamento de rotina. Para ambos, é utilizada a metodologia PDCA (do inglês planejar, fazer, checar e agir/ajustar), utilizado para o controle e melhoria contínua de processos e produtos). O objetivo final é obter resultados e satisfazer as partes interessadas (incluindo resultados financeiros que satisfaçam os acionistas, resultados de qualidade e atendimento que satisfaçam os clientes e resultados em relação à sustentabilidade do negócio e do planeta, que satisfaçam a sociedade).

HISTÓRIA

1999 A Equatorial Energia foi constituída, ainda com o nome Brisk Participações



2008

Aquisição de 25% do controle da Geradora de Energia do Norte S.A. (Geramar)



2004

Aquisição da Cemar



2011

Aquisição de 51% da Sol Energias



2012

Aquisição da Celpa



2015

Criação da 55 Soluções



2016

Ingresso no segmento de transmissão



PRINCÍPIOS E VALORES QUE NORTEIAM AS NOSSAS DECISÕES

G4-56

A Equatorial Energia tem uma cultura corporativa baseada em alta performance que se firma em quatro pilares: meritocracia, resultados, gente e liderança. Esses valores são a base de uma visão de futuro que alinha os esforços do nosso time. A Equatorial acredita que é necessário inspirar os nossos colaboradores, falar a verdade com todos e escutar com sinceridade.

A meritocracia é um valor fundamental na Equatorial, pois acreditamos em gente que assume desafios, dá o melhor de si e é recompensada pelos resultados. Somos orientados a resultados e, por isso traçamos e alcançamos metas desafiadoras. Para isso, contamos com gente, já que acreditamos que o maior ativo da Companhia é gente competente, engajada e trabalhando em equipe. Uma liderança inspiradora, responsável e que assume o seu papel é fundamental para manter os demais pilares da nossa cultura.

AS NOVE PRÁTICAS DA NOSSA CULTURA

ATINGINDO OBJETIVOS



1 *Inspirando nossos
colaboradores*



2 *Falando a verdade
com todos*



3 *Escutando com
sinceridade*

PESSOAS DANDO O MELHOR DE SI



4 *Agradecendo o bom
trabalho*



5 *Desenvolvendo
pessoas e profissionais*



6 *Cuidando dos
indivíduos*

TRABALHANDO EM EQUIPE



7 *Contratando com
foco na cultura*



8 *Celebrando as
conquistas*



9 *Compartilhando
resultados*

TUDO ISSO EM UM AMBIENTE DE CONFIANÇA



02

01
ATENDIMENTO
PREFERENCIAL

RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS

A Cemar e a Celpa têm um Plano Integrado de Comunicação, que visa fazer a ponte entre as empresas e seus muitos públicos de relacionamento. Entre eles estão os clientes, a comunidade e os fornecedores – cada um deles conta com canais próprios para estabelecer o diálogo com a Celpa e a Cemar, como se poderá ver mais adiante neste relatório.

As duas empresas também contam com áreas de Comunicação e de Relações com Investidores, além de instru-

mentos de divulgação disponibilizados pela Comissão de Valores Mobiliários, como comunicados ao mercado e aviso aos acionistas. Além disso, as empresas investem em campanhas publicitárias, patrocínios e apoio a programas sociais, campanhas em meios de comunicação de massa com a divulgação de ações como investimentos, desligamentos programados, inauguração de obras e agências, benefícios da tarifa social e programa de eficiência energética.

MISSÃO E VISÃO



VISÃO

Ser referência em excelência e rentabilidade na distribuição de energia elétrica no Brasil.

MISSÃO

Distribuir energia com qualidade, responsabilidade social e ambiental para assegurar o desenvolvimento do Pará.



VISÃO

Ser a melhor e mais rentável empresa de distribuição de energia elétrica do Brasil.

MISSÃO

Distribuir energia com qualidade para assegurar o desenvolvimento do Maranhão.





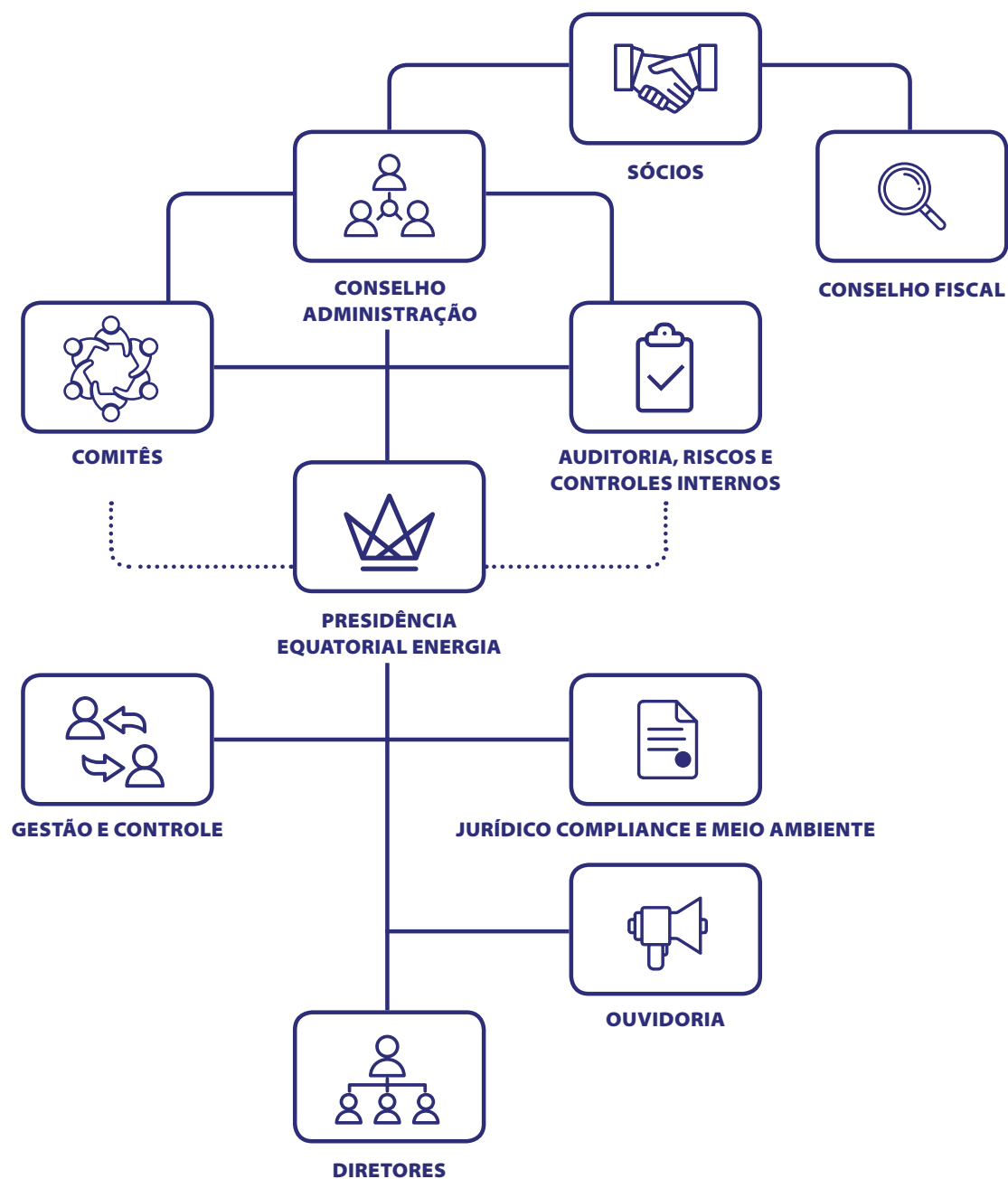
MERCADO VER O PESO - BELÉM (PA)

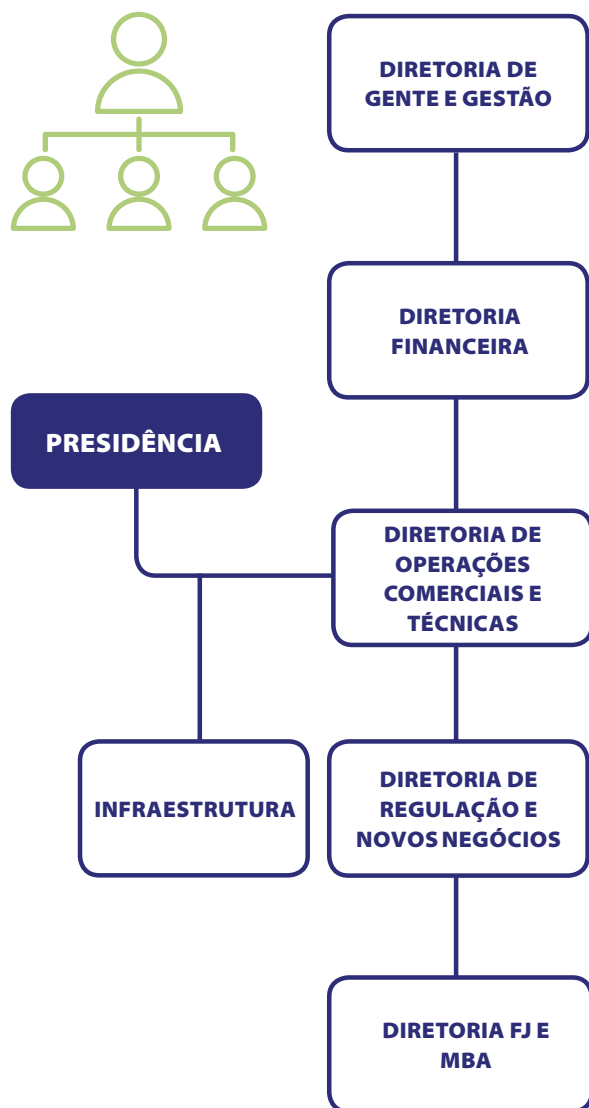


ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

G4-34

A gestão da Equatorial Energia está alicerçada na seguinte estrutura





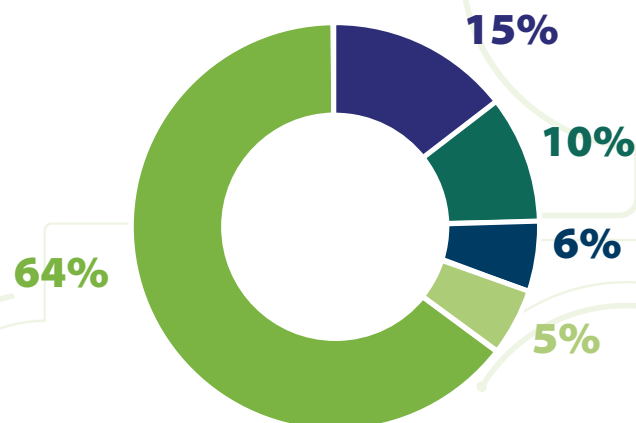
As distribuidoras contam também com comitês permanentes para tratar de assuntos relativos a:

- **Clientes** – Acompanha as ações para aumentar a satisfação dos clientes.
- **Cobrança** – Acompanha as ações para alavancagem do Índice de Arrecadação (IAR) com foco nas ações mapeadas na régua de cobrança, avaliando a produtividade e eficiência das ferramentas.
- **Cobrança Judicial** – Acompanha as demandas judiciais que impactam o Índice de Arrecadação (IAR).
- **DEC e FEC** – Acompanha as ações para reduzir os índices de DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e pelo FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora).
- **Demandas Judiciais Gerente Legal** – Acompanha as ações para reduzir as contingências e contencioso.
- **Ética** – Analisa e trata os casos que envolvam questões éticas significativas que possam impactar a imagem da Celpa e da Cemar.
- **Geração Distribuída** – Acompanha o processo de solicitação, conexão e faturamento de micro e minigerações distribuídas para cumprir com os prazos estabelecidos, bem como evitar reclamações dos clientes junto aos Órgãos de Defesa do Consumidor (como o Procon - Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – ou a Defensoria Pública) e a Aneel.



- **Matricial de Processos** – Aprimora o gerenciamento de processos
- **Medição de Fronteira** – Acompanham a energia requerida e a geração de alvos de perdas.
- **Nível de Tensão** - Indica diretrizes para melhorar a qualidade do fornecimento de energia elétrica e monitora o andamento das ações decorrentes dessas diretrizes.
- **Perdas** – Acompanha as ações para Recuperação de Energia e Redução de Perdas Globais com foco nas ações mapeadas no Plano de Ação de Perdas, avaliando a produtividade e eficiência das ferramentas.
- **Regulatório** – Analisa e trata de questões regulatórias que possam impactar as Companhias.
- **Segurança e Meio Ambiente** – Analisa e trata as situações que possam gerar risco à integridade física dos colaboradores, clientes, comunidade, danos ao meio ambiente e ao patrimônio das duas empresas.

ESTRUTURA DE CAPITAL



- Squadra investimentos
- BlackRock
- Opportunity
- Demais acionistas minoritários
- GIC



DIRETORIA E CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

G4-34

G4-42

Conselho de Administração da Equatorial Energia

O Conselho de Administração é o órgão de deliberação colegiada da Equatorial Energia, responsável pelo estabelecimento de suas políticas gerais de negócio, incluindo a estratégia de longo prazo. As reuniões do Conselho de Administração são realizadas sempre que necessário, por convocação do presidente do Conselho ou pela maioria de seus membros.

Composição atual (eleição realizada em 27 de abril de 2017):

- Firmino Ferreira Sampaio Neto (Presidente)
- Guilherme Mexias Aché (Vice-presidente)
- Carlos Augusto Leone Piani (Conselheiro)
- Eduardo Saggioro (Conselheiro Independente)
- Luiz Henrique de Moura Gonçalves (Conselheiro Independente)
- Marcelo Souza Monteiro (Conselheiro)
- José Jorge de Vasconcelos Lima (Conselheiro)

Diretoria Executiva da Equatorial Energia

Os diretores são os representantes legais da Equatorial Energia, responsáveis pela administração cotidiana da Companhia e pela implementação das políticas e diretrizes gerais estabelecidas pelo Conselho de Administração.

Composição atual (última alteração na composição em 8 de agosto de 2017):

- Augusto Miranda da Paz Junior (diretor presidente)
- Diretores:
 - Eduardo Haiama
 - Carla Ferreira Medrado
 - Leonardo da Silva Lucas Tavares de Lima
 - Sérgio Túlio dos Santos
 - Tinn Freire Amado
 - Humberto Luis Queiroz Nogueira

CONSELHOS DE ADMINISTRAÇÃO DA CELPA E DA CEMAR

G4-34, 35

Os Conselhos de Administração da Celpa e da Cemar são os órgãos de deliberação colegiada responsáveis pelo estabelecimento das políticas gerais de negócio das duas empresas, incluindo estratégias de longo prazo.

CEMAR

- Firmino Ferreira Sampaio Neto (presidente)
- Augusto Miranda da Paz Jr.
- Eduardo Haiama
- Oscar Alfredo Salomão Filho
- José Silva Sobral Neto
- Marcos Antônio Lopes Freixo
- Lídce Almeida Silva

CELPA

- Firmino Ferreira Sampaio Neto (presidente)
- Armando de Souza Nascimento
- Augusto Miranda da Paz Júnior
- Carlos Augusto Leone Piani
- Eduardo Haiama
- José Jorge Vasconcelos de Lima





DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

O ano de 2017 foi de grandes marcos na Equatorial Energia, já que a aquisição do controle da Celpa completou cinco anos e são 13 anos de gestão da Cemar.

DESTAQUES DE 2017 DA EQUATORIAL ENERGIA

A Celpa obteve significativa melhoria nos indicadores de qualidade, redução no nível de perdas e crescimento de Ebitda. A Cemar, por meio de investimentos visando atender o crescimento do mercado consumidor, conseguiu manter os níveis dos indicadores de qualidade e universalizar o acesso à energia elétrica. Do ponto de vista financeiro, ambas as empresas seguiram sua trajetória de crescimento dos resultados.



Receita líquida – O total registrado no ano foi de R\$ 9,071 bilhões, 15,9% superior à receita líquida obtida no ano anterior. O crescimento decorre principalmente dos processos de reajuste (no caso da Celpa) e revisão (na Cemar) tarifários ocorridos neste ano.



Ebitda – O Ebitda Consolidado Ajustado alcançou R\$ 520 milhões, representando um crescimento de 4,3% em relação a 2016. Com a atualização do ativo financeiro, que passa a ser contabilizado na receita operacional (e não mais no resultado financeiro), o Ebitda foi impactado (teria atingido R\$ 489 milhões, o que representaria um crescimento de 2,4%).



Custos e despesas operacionais
No ano de 2017, o total de custos e despesas gerenciáveis e não gerenciáveis, excluindo depreciação e amortização, foi de R\$ 7,255 milhões, equivalentes a 13,7% de crescimento em relação ao ano anterior, explicado, entre outros, pelas despesas não recorrentes, como implantação de sistemas e baixa de ativos.



Lucro líquido – A Companhia alcançou lucro líquido de R\$ 997 milhões, crescimento de 40% em relação a 2016.



Resultado financeiro - O resultado financeiro líquido em 2017 e 2016 foi negativo no montante de R\$ 169 milhões e R\$ 2 milhões, respectivamente.



Investimentos próprios - Os investimentos da Cemar, excluindo os investimentos diretos relacionados ao Programa Luz para Todos (PLPT), totalizaram R\$ 357 milhões, direcionados principalmente a manutenção e expansão da rede de distribuição de energia. Já os da Celpa, excluindo os investimentos diretos relacionados ao PLPT, totalizaram R\$ 644 milhões, representando um aumento de 28,5% em relação ao ano de 2016.



Endividamento - A dívida bruta consolidada, considerando encargos, credores financeiros da recuperação judicial e debêntures, atingiu R\$7,839 milhões. A dívida líquida, ajustada pelas participações da Equatorial na Cemar (65,11%) e na Celpa (96,5%), totalizava, em 2017, R\$ 2,721 milhões, resultando em uma relação dívida líquida/Ebitda proporcional de 1,8 vez.





energia para transformar



DESEMPENHO ECONÔMICO- FINANCEIRO DA CELPA

RECEITA LÍQUIDA

Atingiu R\$ 5,151 milhões (R\$ 4,286 milhões, desconsiderando a Receita de Construção), representando aumento de 12,6% em relação ao ano de 2016, influenciado principalmente pelo reajuste anual tarifário, quando as tarifas de aplicação da distribuidora foram, em média, reajustadas em 7,19%, correspondendo ao efeito tarifário médio a ser percebido pelos consumidores.

CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS

O total de custos e despesas gerenciáveis e não gerenciáveis, excluindo depreciação, amortização e os gastos com sistema isolado, foi de R\$ 4,111 milhões, o que representa 79,8% da receita líquida, que atingiu R\$ 5,151 milhões (R\$ 4,286, desconsiderando Receita de Construção) – 0,1 ponto percentual inferior em relação ao percentual apurado em 2016.

CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS GERENCIÁVEIS

As despesas gerenciáveis da companhia alcançaram o valor de R\$ 520 milhões, o que representa aumento de 23,3% se comparado com o ano de 2016. Já a Provisão para Devedores Duvidosos (PDD) e as perdas representam 3,3% da receita bruta (desconsiderando os custos de construção) no ano de 2017, atingindo o valor de R\$ 216 milhões e evidenciando um aumento de 0,2% em relação ao ano de 2016.



CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS NÃO GERENCIÁVEIS

O total das despesas não gerenciáveis em 2017 foi 13,3% maior que o valor apurado em 2016, atingindo R\$ 2,459 milhões.

EBITDA

O Ebitda passou de R\$ 828 milhões em 2016 para R\$ 973 milhões em 2017 – crescimento de 17,5%.

RESULTADO FINANCEIRO

O resultado financeiro passou de R\$ 178,8 milhões negativos em 2016 para R\$ 207,3 milhões negativos em 2017, representando um crescimento de 15,9%.

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

Em 2017, as despesas de Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e da Contribuição Social sobre Lucro Líquido (CSLL) foram de R\$ 91 milhões e, considerando a utilização de ativos fiscais diferidos (compensação de prejuízos fiscais acumulados e incentivos fiscais) e de créditos fiscais, houve uma saída de caixa para o pagamento dos referidos impostos de R\$ 28 milhões no ano.

Em 2017, a Celpa constituiu o Ativo Fiscal Diferido sobre Prejuízo Fiscal e Base Negativa de CSLL, em atendimento ao Pronunciamento Técnico CPC 32 e Instrução da Comissão de Valores Imobiliários (CVM) nos montantes de R\$ 111 milhões e 58 milhões, respectivamente.

LUCRO LÍQUIDO

A companhia obteve um lucro líquido no exercício de 2017 de R\$ 614 milhões, 74,5% maior que o lucro de R\$ 352 milhões alcançado no ano de 2016.

INVESTIMENTOS PRÓPRIOS

Os investimentos da Celpa, excluindo os investimentos diretos relacionados ao Luz para Todos, totalizaram R\$ 644 milhões no ano de 2017, o que representa aumento de 28,5% em relação ao ano de 2016. Esses investimentos são focados principalmente na expansão de capacidade e cobertura da rede de distribuição da Companhia, assim como na contínua melhoria da qualidade da energia fornecida, tendo em vista o potencial de crescimento de demanda no estado do Pará.

INVESTIMENTOS NO PROGRAMA LUZ PARA TODOS (PLPT)

Ao final de 2017, foi alcançada a marca de 417 mil clientes ligados à rede de distribuição de energia elétrica da Celpa por meio do PLPT, gerando um benefício direto a praticamente dois milhões de habitantes no estado do Pará. O PLPT já está presente em 143 municípios paraenses, contribuindo para o desenvolvimento de áreas isoladas dos aglomerados urbanos e para a geração de renda nestas localidades. A Celpa investiu R\$ 144,7 milhões no programa.



DESEMPENHO ECONÔMICO- FINANCEIRO DA CEMAR



RECEITA LÍQUIDA

O total registrado no ano foi de R\$ 3,371 milhões, 7,7% superior à receita líquida obtida no ano anterior. O crescimento decorre principalmente do crescimento de 5,7% no volume de venda de energia no ano e do aumento nos valores de parcela A, consequência do cenário hidrológico atual, provocando o acionamento de térmicas com PLD mais elevado.

CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS

O total de custos e despesas gerenciáveis e não gerenciáveis foi de R\$ 2,159 milhões, equivalentes a 73,3% da receita líquida (sem receita de construção), redução de 0,4 ponto percentual em relação ao percentual verificado em 2016.

CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS GERENCIÁVEIS

Em 2017, o total de custos e despesas gerenciáveis da Companhia, representados pelos custos e despesas com pessoal, material, serviços de terceiros e outros (PMSO), excluindo a Provisão para Devedores Duvidosos (PDD) e as provisões para contingências, atingiram R\$ 415 milhões, significando uma redução de 4,6%, em comparação a 2016, em termos de percentual da receita líquida.

Neste ano, a PDD e as perdas totalizaram R\$ 52 milhões, o que representa 1,2% da receita bruta (desconsiderando os custos de construção), nível 0,4 ponto percentual inferior ao observado no ano anterior.

CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS NÃO GERENCIÁVEIS

Da mesma forma, analisando a variação anual, observamos um aumento de 24,1% no total de custos e despesas não gerenciáveis.

EBITDA

Em 2017, o Ebitda Societário atingiu R\$ 829 milhões, sendo 18,0% maior do que R\$ 703 milhões registrados no ano anterior.

RESULTADO FINANCEIRO

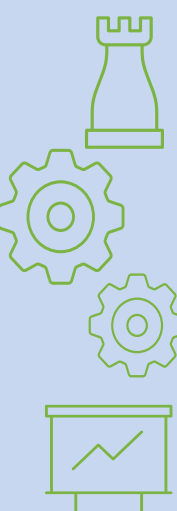
O resultado financeiro líquido foi negativo em R\$ 25 milhões, permanecendo em linha com os R\$ 29 milhões negativos reportados em 2016.

IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

Em 2017, a Cemar apurou o pagamento de R\$ 102 milhões em Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e da Contribuição Social sobre Lucro Líquido (CSLL), já considerando o uso de créditos e incentivos fiscais, o que representa uma alíquota efetiva no ano de 9,0% sobre o lucro antes do imposto de renda.

LUCRO LÍQUIDO

Em 2017, a Cemar alcançou lucro líquido de R\$ 490 milhões, 22,5% superior ao obtido no ano anterior.



NOSSO JEITO É BUSCAR A PRODUTIVIDADE

Acreditamos que agir com senso de urgência e buscar sempre os ganhos de produtividade é assegurar a viabilidade e o crescimento da empresa. Por isso, repensamos constantemente a melhor forma de fazer mais com menos:

- Agimos como **donos** do negócio
- Cultivamos uma forte **disciplina** financeira
- Pensamos **“fora da caixa”**

INVESTIMENTOS PRÓPRIOS

Os investimentos da Cemar, excluindo os investimentos diretos relacionados ao Luz para Todos, totalizaram R\$ 357 milhões, direcionados principalmente a manutenção e expansão da rede de distribuição de energia.

INVESTIMENTOS NO PROGRAMA LUZ PARA TODOS (PLPT)

Ao final de 2017, foi alcançada a marca de 349 mil consumidores ligados à rede de distribuição de energia elétrica da Cemar por meio do Programa Luz Para Todos, o que beneficia diretamente aproximadamente 1,7 milhão de habitantes.

O investimento direto no programa, que inclui gastos com materiais, serviços de terceiros e frete de materiais, foi de R\$ 68 milhões, sendo que o investimento acumulado desde o início do programa totaliza R\$ 1,781 milhões.



SÃO LUÍS (MA)







DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

A Equatorial Energia cuida de seus colaboradores, respeita os parceiros, apoia a comunidade e segue as normas e leis do governo e da sociedade. A Equatorial leva a sério a reponsabilidade social com partes interessadas e seu compromisso com a promoção do desenvolvimento sustentável do Pará e do Maranhão.



COLABORADORES

G4-EC1

A Equatorial Energia dissemina na Celpa e na Cemar a cultura de resultados e a valorização dos colaboradores. Para tal, adota o Sistema Integrado de Gestão de Gente baseado em Competências, que busca atender as necessidades dos colaboradores, tendo em vista o seu desenvolvimento profissional. A empresa acredita que é a satisfação e o empenho dos colaboradores que aumentam os níveis de produtividade, engajamento e de qualidade na prestação de serviços.

Esse esforço se traduz no reconhecimento do mercado: em 2017, pelo segundo ano consecutivo, a Celpa integrou a lista das Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil do ranking elaborado pela consultoria *Great Place to Work* em parceria com a revista Época. Foram 150 premiadas em todo o país e a Celpa conquistou a 38ª posição, subindo dez posições em relação a 2016. A Celpa também estreou no ranking da revista *Você S/A*, entre as melhores empresas para se trabalhar em 2017. Já a Cemar foi reconhecida, pela terceira vez, a Melhor Empresa para se Trabalhar no Maranhão e ocupou

a 22ª colocação nacional e 17ª da América Latina no ranking *Great Place to Work*. A Cemar também se manteve entre as 150 melhores empresas para se trabalhar em 2017 da *Você S/A*.

Entre as formas que as empresas adotam para cuidar dos seus colaboradores é permitir que eles tenham participação nos resultados das companhias. O investimento total no programa de participação nos resultados da Cemar foi de R\$ 19.240.978 em 2017. Na Celpa, foi de R\$ 17.333.582.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE GENTE BASEADO EM COMPETÊNCIAS

ATRAIR	MAPEAR/AVALIAR	DESENVOLVER	RETER	
			Políticas	Remuneração
Recrutamento e seleção	Gestão por Competências	Programa de Integração	Recrutamento Interno	Fixa
Programas de Estágio	Mapeamento de Sucessores	DNA do Líder	Cargos e Remuneração	Variável
Programa Jovem Aprendiz	Mapeamento estratégico	Treinamentos	Saúde e Segurança	Benefícios
Programa Trainee	Assessment	Treinamentos de Segurança	Código de Ética	Campanhas
Programa Somando Diferenças	Avaliação de Potencial	MBA	Transferência	
	Diagnóstico de Clima	Programa Graduação	Capacitação e Desenvolvimento	
	Pesquisa de Clima	Formação de Eletrotécnicos		
		Programa Melhores Práticas para a Excelência		
		Programa Especialização em alta tensão		

Gestão do clima organizacional, cultura, valores e identidade

PERFIL DOS COLABORADORES

G4-10

G4-LA12

G4-LA9

A Cemar conta com 1.163 colaboradores próprios e 5.786 terceiros.

A diversidade é um assunto em pauta, como se observa nesses números de 2017:

- 29% do quadro de colaboradores são mulheres, sendo 23% de mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos de gerência
- As colaboradoras negras representam 16% do efetivo total de colaboradores
- Os colaboradores negros somam 45% do total e 29% dos cargos gerenciais
- Em 2017, a Cemar empregava 60 pessoas com deficiência.

Dar oportunidades para quem está começando é fundamental. Por isso, em 2017, a Cemar tinha 3% de estagiários. Em 2017 não houve contratação por meio do Menor Aprendiz pois o programa tem duração de dois anos e o último ciclo foi iniciado em 2016.

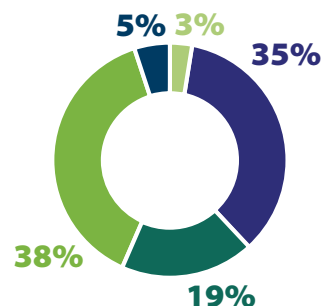
A Celpa conta com 1.416 colaboradores e 7.273 terceiros.

Aqui, também, diversidade é considerada, como se vê nos números de 2017:

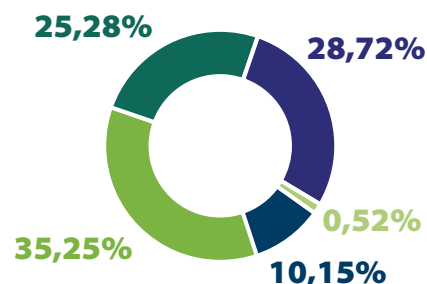
- 32% do quadro de colaboradores são mulheres, sendo 16% de mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos de gerência)
- 20% do quadro é formado por colaboradoras negras
- 46% por colaboradores negros, sendo que a empresa contava com 55% de colaboradores negros em cargos gerenciais, em relação ao total de cargos
- 73 colaboradores são pessoas com deficiência
- 4% do quadro são estagiários e 3%, colaboradores vindos do Programa Menor Aprendiz.

PERFIL EDUCACIONAL DOS FUNCIONÁRIOS

CELPA



CEMAR



- Ensino fundamental
- Ensino médio
- Ensino técnico
- Superior
- Pós-graduação

Na Celpa, em 2017, cada colaborador recebeu em média 21 horas de treinamento, o que representou um investimento de R\$ 822.000,00 em desenvolvimento profissional e educação. Na Cemar, foram R\$ 642.790,00 investidos em 33 horas de cursos por colaborador.

DIVERSIDADE E DISCRIMINAÇÃO

A Lei de Cotas determina que empresas com mais de mil funcionários tenham uma parcela de, pelo menos, 5% de funcionários com deficiência física ou intelectual. A Celpa trabalha com percentual acima dos 5% estabelecidos pela lei. Hoje são 87 Pessoas com Deficiência, que correspondem a 5,9% do quadro efetivo da empresa. A Cemar mantém em seu quadro 60, o que corresponde 5% do quadro.

Além disso tanto Cemar como Celpa adotam programas voltados especificamente para atendimento, atração e retenção de mulheres: o Programa de Gestantes Oficinas, que envolvem nutrição e atividades físicas da gestante, além de orientações quanto aos cuidados com o bebê e esclarecimentos diversos a respeito do período de gestação. A Licença Maternidade tem o prazo estendido para 180 dias.

Além disso, todos os benefícios oferecidos a dependentes dos colaboradores são oferecidos, sem distinção, a casais do mesmo sexo.

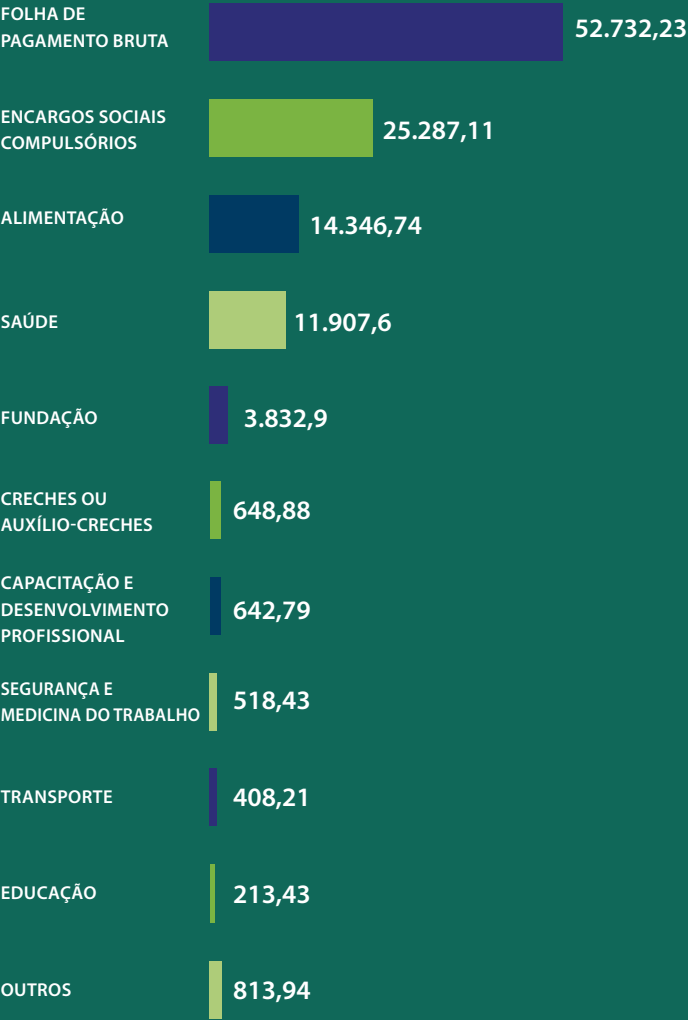


INVESTIMENTOS EM REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E CARREIRA

G4-LA2



EM R\$ MIL





EM R\$ MIL

FOLHA DE PAGAMENTO BRUTA	57.576
ENCARGOS SOCIAIS COMPULSÓRIOS	31.076
EDUCAÇÃO	153
ALIMENTAÇÃO	16.798
TRANSPORTE	472
SAÚDE	10.834
FUNDAÇÃO	4.079
SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO	555
CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL	822
CRECHES OU AUXÍLIO-CRECHES	1.724

SAÚDE E SEGURANÇA NO AMBIENTE DE TRABALHO

G4-LA6

A Equatorial Energia tem a segurança e a saúde de seus colaboradores como valor corporativo. Todos os colaboradores da Cemar e da Celpa são responsáveis pela própria segurança, e a de seus colegas, no ambiente de trabalho e na comunidade onde opera. Na Cemar e na Celpa, a segurança do trabalho é responsabilidade, direito e obrigação de todos.



ALTO RISCO

G4-LA7

Nas atividades da Celpa e da Cemar, não há casos de colaboradores envolvidos em atividades ocupacionais realizadas pela empresa (inerentes ao negócio), com alta incidência ou alto risco de doenças específicas.



3,6

3,3

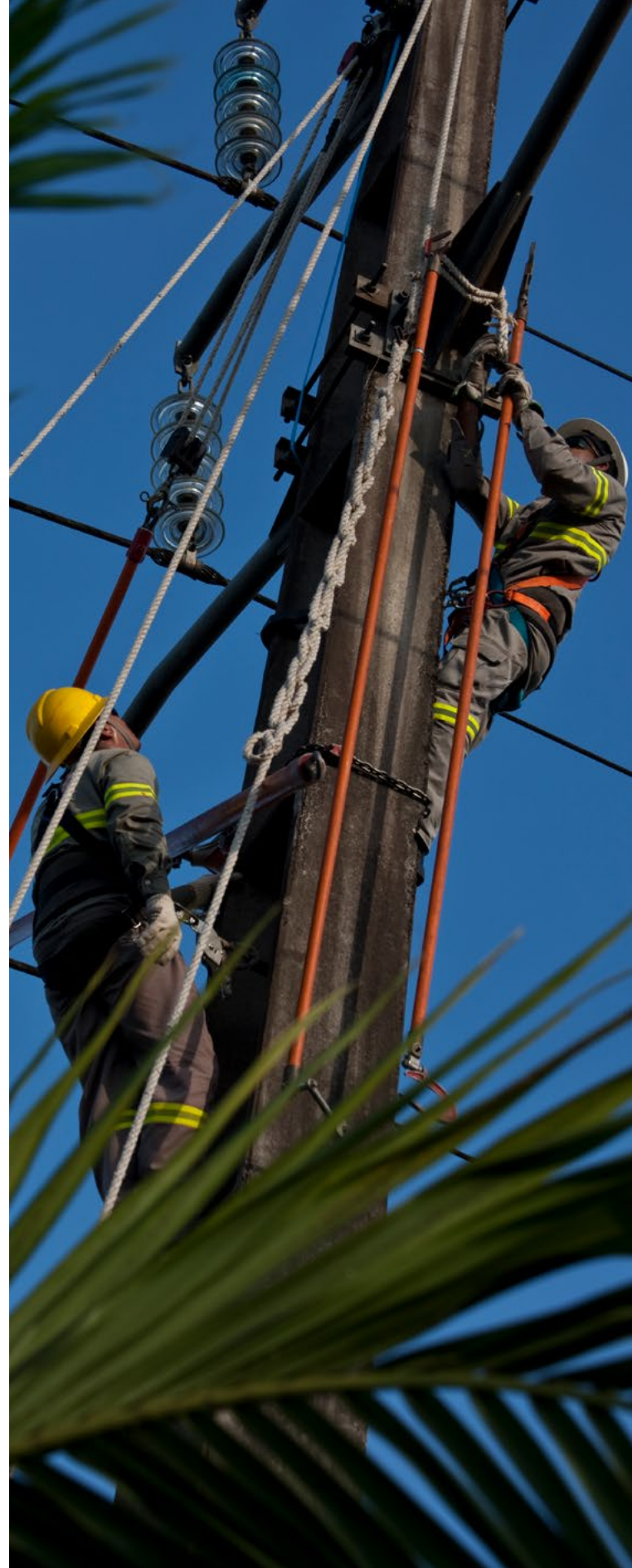
Taxa de frequência de acidentes (no de acidentes por milhão de horas de exposição a algum tipo de risco), incluindo contratados e terceirizados.



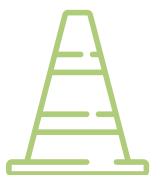
1.770

1.554

Taxa de gravidade dos acidentes (indica a quantidade de dias de afastamento por milhão de horas de exposição a riscos).



PROGRAMAS DE SEGURANÇA VOLTADOS PARA OS COLABORADORES DA CELPA E DA CEMAR



DIÁLOGO DE SEGURANÇA - Programa destinado a criar, desenvolver e manter atitudes prevencionistas nas duas Companhias por meio da conscientização de todos os colaboradores e alinhamento

de temas de Segurança e Medicina do Trabalho. Com duração de 5 a 10 minutos, acontece diariamente em todas as áreas operacionais da Celpa e da Cemar e mensalmente nas reuniões participativas da área administrativa. Em 2017, foram realizados 9.248 diálogos de segurança em todas as regionais da Celpa e mais 5.120 na Cemar.



BLITZ DE SEGURANÇA - Visitas não programadas das equipes de prevenção em campo para verificar se os colaboradores estão praticando os princípios da Segurança do Trabalho na execução de suas atividades. Na Celpa, durante o ano de 2017, foram realizadas 12.684 blitzes de segurança nas equipes próprias e de empresas fornecedoras. Na Cemar, foram realizadas 8.435 blitzes de segurança nas equipes próprias e de empresas fornecedoras, sendo que o índice médio de assertividade alcançado foi de 98,46%, mostrando que o trabalho realizado está sendo consistente e que as normas de segurança estão sendo cada vez mais praticadas.



INSPEÇÕES DE SEGURANÇA

- Ações realizadas para garantir o cumprimento da legislação no que tange à disponibilidade de materiais de segurança, viaturas em perfeitas condições de uso, instalações seguras, procedimentos de trabalho adequados, colaboradores habilitados para realização das atividades e cumprimento da legislação vigente dos contratos celebrados com empresas fornecedoras. No ano de 2017, na Celpa, foram realizadas 16.207 inspeções em instalações (como escritórios, alojamentos, almoxarifados, subestações e agências). Na Cemar, durante 2017, foram realizadas 19.706 inspeções, sendo 11.010 em EPI/EPC e ferramentas, 8.572 em viaturas, 1.241 em instalações em todas as regionais da Companhia, pelos técnicos de segurança da força de trabalho Cemar e pelas Cipas (Comissões Internas de Prevenção de Acidentes) de cada localidade.



SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA

- A Celpa e a Cemar contam com sistemas que agregam as informações de segurança obtidas nos Informes de Segurança, nas blitzes e nas inspeções de segurança.

O sistema é alimentado em duas frentes: no projeto Registros de Informes de Segurança, os colaboradores podem registrar não conformidades encontradas no sistema elétrico. Já por meio do projeto de informatização das inspeções de segurança por assertividade, os técnicos de segurança operacionalizam as atividades com a utilização de dispositivos móveis e centralizar as informações relacionadas às blitzes e inspeções, proporcionando efetivo acompanhamento, controle, correção das não conformidades e gerar relatórios inserindo as informações diretamente no sistema.



COMITÊ DE SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE CELPA E CEMAR

– Os dois Comitês de Segurança e Meio Ambiente, o da Celpa e o da Cemar, são regidos pela Norma de Procedimento 12.033 das distribuidoras,

e são os órgãos responsáveis pela análise e tratamento das situações que gerem risco a integridade física dos colaboradores e danos ao patrimônio das Companhias ou ao meio ambiente, através da guarda, disseminação e da aplicação da legislação vigente das normas internas das Companhias. Os Comitês analisam os casos e, após a conclusão das avaliações, são elaboradas as recomendações que serão encaminhadas para os gerentes responsáveis realizarem as ações e apresentarem as respectivas respostas em reuniões mensais com a Presidência, contendo o cronograma para atendimento, com base nos planos de ação elaborados.



SIPAT 2017 – Na Celpa, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (Sipat) foi realizada no mês de julho 2017 com o tema: “Também é uma questão

de Segurança”, voltado para reforçar a mensagem da campanha Segundos de Vida: “Você leva anos para traçar sua vida. Para interromper, leva apenas segundos”. Já na Cemar, a Sipat aconteceu em agosto com o tema: “Segurança, uma questão de conscientização e atitude”, mostrando que não adianta saber fazer as atividades corretamente, mas não ter a atitude de fazer o certo. Anualmente na Cemar e na Celpa, as Cipas promovem uma semana repleta de atividades para incentivar os colaboradores a seguir os procedimentos e normas de segurança das Companhias e ainda possibilitar que todos tenham uma atitude de prevenção contra acidentes fora e dentro do local de trabalho.





TREINAMENTO PARA A BRIGADA DE EMERGÊNCIA

No mês de outubro, foi realizado em Belém e em todas as regionais da Celpa os treinamentos de brigada de emergência. No caso da Cemar, os treinamentos e simulação para as brigadas de emergência ocorreram em agosto. Em ambas as distribuidoras, os colaboradores receberam instruções de como atuar e conduzir de forma ordenada a ocorrência de sinistro, proteger a vida e o patrimônio e reduzir os danos ao meio ambiente até a chegada do socorro especializado, bem como puderam praticar os conhecimentos repassados em simulados de situações de emergência realizados durante o treinamento.

PROGRAMAS DE SEGURANÇA VOLTADOS PARA OS COLABORADORES DA CELPA



FÓRUM TÉCNICO DE SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

As reuniões acontecem mensalmente com a participação dos técnicos de segurança próprios e das empresas fornecedoras. Têm como objetivo alinhar tecnicamente todas as ações de segurança, divulgação dos resultados e integração entre os técnicos, visando sempre a disseminação da cultura de segurança entre os colaboradores.

PROGRAMAS DE SEGURANÇA VOLTADOS PARA OS COLABORADORES DA CEMAR



ACIDENTES – O Comitê de Prevenção de Acidentes foi criado com o objetivo de formar grupos de estudo sobre processos críticos da empresa, a partir de acidentes que já aconteceram ou situações de risco identificadas em blitzes e inspeções para

avaliação das formas mais adequadas de execução do trabalho a fim de evitar acidentes.



REUNIÕES DO SESMT INTEGRADO

– As reuniões acontecem mensalmente com a participação dos técnicos de segurança próprios e das empresas fornecedoras, com o objetivo de alinhar tecnicamente todas as ações de segurança, divulgar os resultados e promover a integração entre os técnicos, visando a disseminação da cultura de segurança entre os colaboradores.



INVESTIMENTO NA SEGURANÇA DO FUTURO

- Entre as ações realizadas para garantir a segurança dos colaboradores, a Equatorial Energia investiu durante 2017 em um projeto para usar técnicas de biometria para monitorar o uso de equipamentos de proteção individual (EPIs) e equipamentos de proteção coletiva (EPCs) no campo, que será colocado em prática no Pará e no Maranhão. O projeto visa desenvolver uma solução para monitoramento contínuo e em tempo real do uso de EPIs e EPCs. Por meio da análise de indicadores biométricos, como temperatura, pressão arterial e batimento cardíaco, será possível ter ganhos na rastreabilidade, gestão e controle dos equipamentos, garantindo a saúde e a segurança dos nossos colaboradores e terceiros.



PROGRAMA SEGUNDOS DE VIDA –

Visa a prática de atividades seguras para garantir a integridade física dos colaboradores que atuam no sistema elétrico de potência. A iniciativa é parte do Programa Integrar, que é o treinamento inicial de boas-vindas para todos os prestadores de serviço da Cemar, levada no ano seguinte para a Celpa.. Desde 2015, as principais empresas prestadoras de serviço participam e seus colaboradores são treinados em videoaula mostrando as normas e práticas de segurança a serem seguidas. Ao final, o colaborador faz uma avaliação e, se obtiver a pontuação desejada, assina o Pacto pela Vida na presença de seus familiares, por meio do qual se compromete a desempenhar suas atividades seguindo sempre as recomendações de segurança. Os colaboradores participam de campanhas em que, a cada Blitz com 100% de assertividade, são reconhecidos com a entrega imediata de um brinde e podem ser reconhecidos como Profissional Seguro, recebendo bônus em vale-compras.

O Programa conta com:

- **Plano Mensal de Segurança:** tem o objetivo de fomentar ações e envolvimento dos colaboradores na prevenção de acidentes, gerando ações baseadas em estudos das situações observadas no dia a dia. As ações são acompanhadas pelo Comitê de Segurança e apresentadas mensalmente pelas gerências à diretoria nas Reuniões de Resultado.
- **Dia D da Segurança:** realizado desde 2016, tem o objetivo de promover a reflexão sobre o tema da segurança junto à força de trabalho operacional da empresa. Conta com a participação de todos os gestores da Cemar, gestores das empresas fornecedoras e também os colaboradores (próprios e fornecedores) das áreas operacionais. Em 2017, o palestrante foi o esportista Luigi Cani, que mostrou como atividades de risco podem ser realizadas com segurança.
- **Lei da Vida – Política de Consequências:** o projeto começou em 2017 e tem por objetivo implementar uma forte mudança na cultura de segurança da empresa, buscando preservar a vida e a integridade dos colaboradores, por meio de aplicação de sanções administrativas de acordo com a irregularidade ou ato inseguro praticado durante a execução dos serviços.





NOSSO JEITO É RECONHECER PELA MERITOCRACIA

Acreditamos que a meritocracia reconhece pessoas que atingem resultados diferenciados e promovem a evolução da Companhia. Por isso, reconhecemos os resultados diferenciados dos nossos colaboradores:

- Reconhecemos as pessoas que se **destacam** e atingem os melhores resultados
- Remuneramos, promovemos e premiamos nossos colaboradores de acordo com o seu **desempenho**

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E EMPREGABILIDADE

G4-LA10

A Celpa e a Cemar têm cinco programas de atração de talentos: Recrutamento Interno, Programa de Estágio, Programa de Trainee, Programa Menor Aprendiz e Programa de Recrutamento Externo. Além disso, possuem os seguintes programas de desenvolvimento de seus profissionais:

- **Programa DNA do Líder**

Tem como objetivo definir de forma estruturada a base para o desenvolvimento da liderança da Celpa e da Cemar, visando uma atuação estratégica e eficaz, norteada pela experiência profissional, pelos valores e cultura organizacional das duas Companhias.

- **Energia Jovem Celpa/Cemar**

Voltado para colaboradores que estejam há pelo menos um ano nas empresas e que estejam em curso técnico ou superior. Tem como objetivos:

- Reforçar o desenvolvimento de profissionais com visão sistêmica sobre os temas Institucional, Desenvolvimento & Carreira e Projeto.

- Promover um ambiente de inovação em que o colaborador seja estimulado e tenha espaço para contribuir com novas ideias, buscando melhoria contínua dos nossos processos e garantindo a gestão do conhecimento.

- Valorizar o capital humano da organização.

- **Líder em Mim**

Voltado para colaboradores que tenham mais de um ano de empresa, curso superior completo, nota mínima 3 no Programa de Gestão por Competências e não estejam participando dos Programas DNA do Líder, Energia Jovem ou Trainee. Tem os objetivos de:

- Reforçar o desenvolvimento da competência de liderança em dois eixos: Carreira (Técnica) ou Gestão de Pessoas, em diversas áreas das organizações, por meio de um programa com ampla visão sistêmica.
- Favorecer a inovação por meio do estímulo às novas ideias e ações, interagindo grupos de

trabalho em busca da melhoria contínua dos nossos processos e garantindo a gestão do conhecimento.

- Reconhecer e valorizar o capital humano da organização.

- **Programa Job Rotation**

Visa maximizar o aprendizado e o desenvolvimento dos colaboradores, deslocando-os temporariamente para outras áreas e atividades da empresa. Possibilita ao participante trocar experiências, ampliar conhecimentos e ter uma visão mais detalhada dos processos da Companhia, expandindo sua visão estratégica. Atualmente, todos colaboradores da empresa têm a ação Job Rotation programada em seu Plano de Desenvolvimento Individual.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO INTERNA

A Celpa e a Cemar realizam pesquisas de clima para avaliar os fatores que afetam o bem-estar, a satisfação e a motivação das pessoas na organização. Também medem a opinião dos colaboradores no que tange às políticas, processos, sistemas de gestão e liderança.

São realizadas três pesquisas anualmente, uma aplicada pelo Instituto *Great Place to Work*, outra pela Revista *Você S/ A* e outra interna, que é voltada para 100% dos colaboradores. As três pesquisas somadas resultam em uma média de resultados, que é transformada em um requisito de desempenho.

Por meio da pesquisa interna, é elaborado o Diagnóstico de Clima, em que os próprios colaboradores propõem ações para melhoria do clima organizacional. Além disso, a Diretoria Corporativa de Gente e Gestão elabora um plano de ação para atender as demandas dos colaboradores. As ações são implementadas visando melhorar o grau de satisfação dos colaboradores nos itens identificados com baixo grau de satisfação.

Índice de aprovação na pesquisa de clima GPTW

87%

CEMAR

86%

CELPA

Índice de aprovação na pesquisa de clima Você S/A

90,1%

CEMAR

89%

CELPA

Índice de aprovação na pesquisa de clima interna

85,51%

CEMAR

82,93%

CELPA

NOSSO JEITO É VALORIZAR AS PESSOAS

Acreditamos que pessoas comprometidas dão o melhor de si, se superam e atingem os melhores resultados. Por isso, promovemos continuamente a alta performance dos nossos colaboradores:

- Desenvolvemos, delegamos responsabilidade e **encorajamos** as pessoas a assumirem desafios
- **Estimulamos** um ambiente que promova o autodesenvolvimento
- Trabalhamos em **equipe** e compartilhamos o **sucesso**



CLIENTES

Distribuir energia firme, de qualidade e com segurança é o cerne do negócio da Equatorial Energia. Os quase cinco milhões de clientes que a Cemar e a Celpa atendem, somados, são o foco diário do trabalho dos colaboradores das duas empresas. É por isso que os investimentos em confiabilidade da energia foram de grande vulto em 2017.



R\$ 24 milhões

Investiu a Celpa em eficiência energética. A maior parte deste montante (79%) foi destinada a melhorias para as residências de clientes de baixa renda.



R\$ 12 milhões

Investimentos da Cemar em eficiência energética. 78% desse total foram destinados a melhorias para as residências de clientes de baixa renda.

Além disso, para continuar provendo energia de qualidade no futuro, a Celpa investiu R\$ 43 mil em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico sobre qualidade e confiabilidade dos serviços de energia elétrica.





PERFIL DO NOSSO CLIENTE

Como concessionárias de serviço público que atuam em um ambiente regulado pelo governo, a Cemar e Celpa adotam o critério de segmentação de mercado, alinhado com as regulamentações vigentes (Resolução nº 414/2010) definidas pela Aneel. Neste critério, os clientes são divididos em dois grupos, a partir da tensão de fornecimento:

- **Clientes em Alta Tensão (Grupo A)** – Clientes com fornecimento em tensão igual ou superior a 2,3 kV, subdivididos por faixas de nível de tensão. Incluem-se os segmentos Atendimento Corporativo Master, Clientes Corporativos e o Poder Público (estadual, federal, redes e prefeituras).*
- **Clientes em Baixa Tensão (Grupo B)** – Clientes com fornecimento em tensão inferior a 2,3 kV, agrupados nas categorias Residencial Convencional, Residencial Baixa Renda, Comercial, Industrial e Rural.

NOSSO JEITO É COLOCAR O CLIENTE EM PRIMEIRO LUGAR

Acreditamos que nosso sucesso só é completo quando há reconhecimento por parte do cliente. Por isso buscamos encantá-lo:

- Buscamos de forma obstinada a **excelência** no atendimento
- **Capacitamos** as pessoas envolvidas no processo
- Nos colocamos no **lugar** do cliente
- Na dúvida, decidimos **a favor** do cliente.



*Os clientes dos poderes públicos estadual e federal, redes e prefeituras também podem estar classificados no Grupo B.

Para focar nas características de cada tipo de cliente e tornar o atendimento mais eficiente, minimizando custos e maximizando resultados (além da segmentação por alta e baixa tensão, conforme determina a Aneel), as distribuidoras estabelecem uma segunda classificação que segmenta a carteira por clientes-alvo, também classificados em dois grandes grupos:

ATENDIMENTO CORPORATIVO

- Master (nível de tensão 13,8 / 34,5 / 69 / 230 kV e demanda maior que 700 kW) – Grupo A
- Corporativos (nível de tensão 13,8 / 34,5 / 69 kV e demanda menor que 700 kW) – Grupo A
- Poder Público Estadual e Federal (não há critério de nível de tensão e demanda) – Grupo A ou B
- Redes (não há critério de nível de tensão e demanda) – Grupo A ou B
- Prefeituras (não há critério de nível de tensão e demanda) – Grupo A ou B

ATENDIMENTO VAREJO

- Residencial Convencional (nível de tensão menor que 2,3 kV e demanda menor que 75 kW) – Grupo B
- Residencial Baixa Renda (nível de tensão menor que 220 V e demanda menor que 50 kW) – Grupo B
- Comercial (nível de tensão menor que 2,3 kV e demanda menor que 75kW) – Grupo B
- Industrial (nível de tensão menor que 2,3 kV e demanda menor que 75kW) – Grupo B
- Rural (nível de tensão menor que 2,3 kV e demanda menor que 75kW) – Grupo B.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE



Agências de atendimento

- Celpa: 83 (71 credenciadas nos 144 municípios do Estado)
- Cemar: 117 (108 credenciadas nos 217 municípios do Estado)



Aplicativo



Formulário de manifestação (formulários disponíveis nas agências e postos de atendimento) e SMS



Central de atendimento 0800



Central de atendimento corporativa 0800 (24h/dia)



166: atendimento telefônico gratuito 24 h/dia



Quiosques e totens de autoatendimento



TV



Rádio



Veículos impressos



Palestras educativas



Folheteria nas agências e nas contas de energia



Comunicação dirigida (e-mail marketing e cartas)



Frota de veículos, bicicletas e carros de som



Websites

- www.cemar116.com.br / www.celpa.com.br



Redes sociais (Twitter, Youtube e Facebook)



Espera telefônica



Informativos (digitais e impressos)



Escreva para o Presidente

ATENDIMENTO AO CLIENTE EM NÚMEROS

CEMAR	ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	CELPA
4.839.734	Chamadas recebidas	5.280.589
142	Número médio de atendentes	173
139	TMA - Tempo médio de atendimento	150

*veja os números relativos a reclamações mais adiante

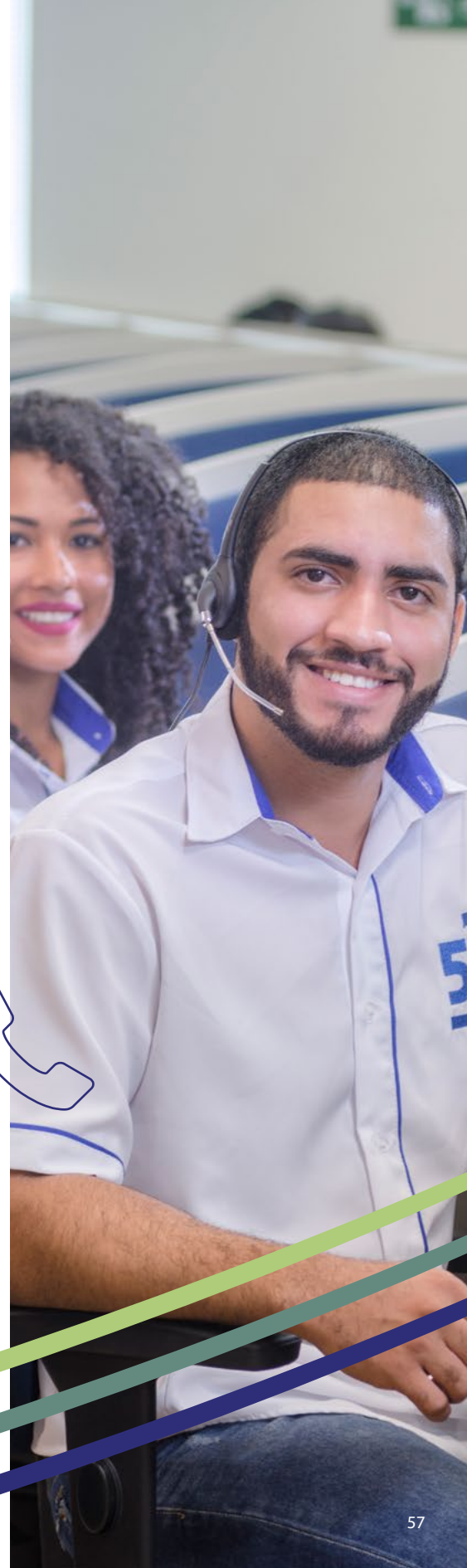
OUVIDORIA

A Cemar e a Celpa mantêm Ouvidorias que podem ser acionadas quando o consumidor não obtém solução por meio de outros canais de atendimento. Preparada para acolher denúncias, reclamações, sugestões e elogios, as Ouvidorias têm estruturas físicas para atendimento presencial e podem ser acionadas pela Central de Atendimento (0800).

NÚMERO DE ATENDIMENTOS NA OUVIDORIA

8.079
Cemar

20.112
Celpa



POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO COMERCIAL

A Cemar e a Celpa informam os seus clientes sobre o uso adequado dos serviços em mensagens nas contas de energia mensais. O valor da tarifa de energia é cobrado conforme a determinação da Aneel e, no site da empresa, os clientes podem encontrar os preços praticados para cada tipo de consumidor. Também estão disponíveis no site os valores de serviços como religação programada, custo administrativo de inspeção e vistoria da unidade consumidora.

Além disso, as duas empresas mantêm formas constantes de comunicação com os seus clientes para trazer dicas de economia e segurança, direitos e deveres e aviso de desligamento programado. Para isso, são usadas as contas de energia e inserções comerciais em rádio e televisão.



QUALIDADE TÉCNICA, CONTINUIDADE E SERVIÇOS PRESTADOS

Em 2017, a Celpa e a Cemar investiram juntas R\$ 1,5 bilhão na atividade de distribuição: expansão e manutenção das redes, melhoria na qualidade do fornecimento, universalização do acesso à rede elétrica (por meio do Programa Luz Para Todos) e interligação de sistemas isolados (ou seja, não conectados ao Sistema Interligado Nacional) no Pará. No desenvolvimento dos lotes de transmissão, foram investidos R\$ 207 milhões, focados em estudos de campo, indenizações por uso de faixa de servidão e elaboração dos projetos básico e executivo.

O elevado nível de investimentos em qualidade permitiu que a Cemar melhorasse ainda mais seus níveis de qualidade, que já eram excelentes, culminando no reconhecimento da Aneel: em 2017, a Cemar foi a primeira colocada no *ranking* de qualidade das distribuidoras de energia de grande porte. Na Celpa, estes indicadores melhoraram de forma significativa, mantendo-se em conformidade com os níveis regulatórios.

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

G4-PR5

Um dos meios mais eficientes de medir se o nosso consumidor está satisfeito é avaliar o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc). O Iasc da Celpa aumentou de 35,47 em 2016 para 48,77 em 2017 (melhoria de 37%). No caso da Cemar, caiu de 61,41 em 2016 para 53,9 em 2017.

Além de medir a satisfação dos nossos clientes, a Aneel também avalia a qualidade dos serviços prestados pelas distribuidoras do país inteiro. Dois indicadores são utilizados pela agência reguladora para fazer essa avaliação: a Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) e a Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC). Elas representam o tempo e o número de vezes que uma unidade consumidora ficou sem energia elétrica no período considerado (o ano de 2017). Portanto, quanto mais baixos os índices, melhor.

O índice de DEC da Celpa caiu de 31,66 horas em 2016 para 27,44 horas em 2017. Já o índice de FEC diminuiu de 20,7 vezes para 17,83. Em ambos os casos, a distribuidora apresentou uma melhora de 13% na qualidade da duração e frequência do fornecimento de energia. O grande diferencial foi a implementação do novo modelo de ges-

tão, que imprimiu um novo ritmo de trabalho baseado em resultados, estabelecendo metas e desafios, o que motivou os colaboradores de todas as áreas da empresa.

A Cemar apresentou melhoria significativa na qualidade técnica do seu serviço, reduzindo o DEC em 6,7% em relação ao ano anterior, atingindo 13,27 horas. Já o FEC melhorou 5,1% na comparação com o índice de 2016, atingindo 7,1 vezes.

MELHORIAS NO ATENDIMENTO AO CLIENTE REALIZADAS EM 2017

Em 2017, a Cemar e a Celpa realizaram diversas ações para melhorar o atendimento aos seus consumidores e aprofundar o relacionamento com seus clientes no segmento varejo e grandes clientes:



Melhoria do atendimento virtual: consolidação do site e aplicativo como canais de atendimento ágeis e seguros, com disponibilização de diversos serviços, como registro de falta de energia, emissão de segunda via, religação, ligação nova, troca de titularidade, entre outros.



Consolidação do novo sistema comercial (SAP CCS) como ferramenta de atendimento ao cliente, com aprimoramento do conhecimento técnico pelos atendentes por meio de treinamentos.



Avanço na padronização dos processos com adequação às premissas do novo sistema comercial.



O programa Linha Direta, de atendimento administrativo presente junto aos órgãos judiciais e de proteção ao consumidor, foi implantado na Cemar e ampliado na Celpa, com o objetivo de resolver administrativamente demandas diversas.



Consolidação da 55 Soluções (empresa do Grupo Equatorial), responsável pela operacionalização de todo o processo de atendimento, presencial, telefônico e virtual, além do *back office*.



Implantação da Unidade de Resposta Audível (URA) Receptiva na Central de Atendimento, garantindo automação no processo, reduzindo filas em momentos de pico e atendimento aos índices regulatórios. A versão inicial da ferramenta realiza filtros para clientes em ocorrências coletivas ou com notas já geradas.



Implantação da Unidade de Resposta Audível (URA) Ativa para realização de triagem pela Operação.



Implantação da modalidade tarifária Tarifa Branca, atendendo a um preceito regulatório e viabilizando ao cliente a opção por modalidade tarifária mais vantajosa (dependendo o perfil de consumo).



Ajustes no fluxo de Ligação Nova do grupo A, com antecipação de algumas etapas do processo e redução de prazos de atendimento, garantindo maior agilidade na realização do serviço.

OUVIR O CLIENTE PARA MELHORAR SEMPRE

Um dos valores corporativos da Equatorial Energia é ouvir – e escutar o cliente é fundamental para manter um bom trabalho, entregar energia de qualidade e com segurança e, assim, satisfazer e encantar os consumidores. A Celpa e a Cemar mantêm um fluxo de abertura e tratamento de reclamações para atender os clientes que têm algum tipo de insatisfação, responder ao cliente e usar esse *feedback* para melhorar os serviços prestados.

BUSCA PELA EXCELÊNCIA NA CEMAR

ISO 9001

A Cemar tem compromisso contínuo com a excelência. Em 2017, renovou a certificação ISO 9001 (gestão da qualidade) para o sistema de coleta de dados e de apuração dos Indicadores Individuais e Coletivos, para o sistema de Tratamento de Reclamações de Clientes (atendendo aos requisitos da NBR ISO 10002 de satisfação do cliente) e para o processo do canal Ouvidoria. Nos três casos, a empresa conseguiu ser certificada de acordo com a nova versão das normas. Estas certificações atestam que a gestão de processos da Cemar está alinhada às práticas internacionais de conformidade, o que garante uma maior confiabilidade e maior satisfação dos *stakeholders*.



REGISTRO DE RECLAMAÇÕES

As reclamações podem ser feitas nas agências de atendimento, na central de atendimento telefônica, por cartas, por meio do Formulário Manifesto, pelo Escreva para o Presidente, pelo Fale Conosco na internet e por meio do *e-mail* da Central de Soluções.



CENTRAL DE SOLUÇÕES

As reclamações podem ser feitas nas agências de atendimento, na central de atendimento telefônica, por cartas, por meio do Formulário Manifesto, pelo Escreva para o Presidente, pelo Fale Conosco na internet e por meio do *e-mail* da Central de Soluções.



CLIENTE

O cliente é contatado quando o problema estiver solucionado e participa de uma pesquisa de satisfação. As concessionárias monitoram todo esse processo para garantir que os clientes sejam assistidos e que as reclamações sejam base para melhorias consistentes.



ÁREA RESPONSÁVEL

Caso julgue necessário dar continuidade, encaminha a reclamação à área que deve resolver a questão.

CEMAR	INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS	CELPA
7.331	Volume de solicitações (unid.)	43.211
2.000	Procedentes (unid.)	975

CEMAR	INDICADORES DE RECLAMAÇÕES	CELPA
1.7451	Reclamações procedentes (unid.)	42.211
355	DER (horas)	314
5,54	FER (unid.)	15,80

CEMAR	VIOLAÇÃO DE PRAZOS DE SERVIÇOS COMERCIAIS	CELPA
962.020	Atendimentos realizados (unid.)	1.310.924
25.483	Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	36.326
97%	Eficiência de atendimento	97%

CEMAR	RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES ENCAMINHADAS	CELPA
36.667	À empresa	94.770
1.983	À Aneel - agências estaduais / regionais	9.837
3.932	Ao Procon	9.012
17.783	À Justiça	15.690

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

G4-PR1

Assim como a segurança dos nossos colaboradores é um dos focos da nossa atuação, a segurança dos nossos consumidores está entre os pontos mais importantes para a Equatorial. Em pesquisas relacionadas à segurança, a Celpa investiu R\$ 1.990.900,00 e a Cemar R\$ 857.752,00.

As estruturas e as instalações da Cemar e da Celpa respeitam todas as normas técnicas vigentes e seu sistema elétrico possui mecanismos de proteção para desenergização em casos de acidentes.

As duas empresas são fiscalizadas pela Aneel para garantir o atendimento aos requisitos técnicos e 100% do produto oferecido (a energia elétrica) são avaliados nos

aspectos relacionados aos impactos na saúde e segurança dos clientes.

Para conscientizar a população sobre a importância de seguir os procedimentos de segurança e avisar sobre os perigos que a energia elétrica pode trazer, tanto a Cemar como a Celpa desenvolvem diversas campanhas de comunicação e ações aproximativas para minimizar os impactos. Exemplo é a Campanha Segundos de Vida, que explora a realidade dos acidentes de forma subjetiva, mostrando que as escolhas refletem-se na vida de cada um e que uma escolha errada pode trazer consequências irreparáveis.



COMBATE ÀS PERDAS ELÉTRICAS GLOBAIS

A quantidade de energia elétrica requerida pelo sistema da Cemar alcançou o patamar de 7.490 GWh e o faturamento ficou em 6.194 GWh, o que representou respectivamente uma redução de 0,54% e um crescimento de 0,31% em relação a 2016. Deste modo, as perdas de energia registradas pela Companhia em 2017 totalizaram 1.296 GWh, equivalente a 17,2% da energia requerida, implicando em uma redução de 0,83 ponto percentual em relação ao fechamento de 2016.

Em 2017, a Cemar reduziu em mais de 11% a energia perdida na ilha de São Luís, que concentra parte significativa da demanda do estado.

No caso da Cemar, a medição fiscal foi fundamental para o atingimento desse resultado. Em 2017, a distribuidora expandiu em 23% o número de transformadores monitorados, chegando a 9,8 mil. Deste total, mais de 60% localiza-se na ilha de São Luís, que concentra parte significativa da demanda do estado e onde a empresa obteve uma redução de mais de 11% da energia perdida. A Cemar também investiu no aumento da sua presença em locais que antes eram menos visitados, o que conteve o avanço das perdas no interior do estado. Entre os resultados das ações realizadas no plano de combate às perdas em 2017, a Cemar conseguiu:

- Regularizar 3,5 mil clientes em área de gambiarra
- Inspecionar 3,7 mil clientes com fornecimento de energia em média e alta tensão
- Instalar 720 equipamentos de telemedição em clientes com fornecimento em média tensão, que permitirão o monitoramento em tempo real do consumo e demanda das unidades, bem como o diagnóstico de eventuais irregularidades no sistema de medição
- Recadastrar o parque de iluminação pública de 151 municípios

- Inspecionar 215,6 mil clientes com fornecimento de energia elétrica em baixa tensão
- Regularizar 16,5 mil clientes clandestinos em área onde existia rede de energia
- Regularizar 1,4 mil clientes desligados no sistema e auto-religados de forma irregular
- Regularizar 14 mil clientes com o faturamento pelo mínimo da fase
- Identificar e regularizar 60,3 mil fraudes na medição em unidades consumidoras de baixa tensão.

Já na Celpa, a energia elétrica requerida pelo sistema atingiu 12.092 GWh e o faturamento ficou em 8.767 GWh, resultando em perdas totais de 3.325 GWh, o que corresponde a 27,5% da energia requerida, portanto 0,8 ponto percentual abaixo do apurado em 2016. Após a Equatorial assumir a concessão da Celpa e dar início ao plano de combate às perdas em 2013, a distribuidora acumulou uma redução de 9,0 pontos percentuais.

Entre as ações realizadas pela Celpa no combate às perdas elétricas, estão a atualização e expansão do parque de clientes do Sistema de Medição Centralizado, tendo contribuído tanto para a redução de perdas de energia como para o aumento da arrecadação. A distribuidora também realizou ações de estruturação de rede, padrões de ligação e de regularização de consumidores em uma região de Belém formada pelos bairros de Guamá, Jurunas e Terra Firme, identificada como a mais complexa e degradada da capital, com altos índices de problemas técnicos e comerciais.

Além das ações de recuperação de energia, foram realizadas também ações do programa de eficiência energética (troca de lâmpadas e geladeiras), cadastramento de famílias no programa Tarifa Social de Energia Elétrica, palestras de formação de microempreendedor individual e a instalação de um posto para troca de resíduos recicláveis por descontos na conta de energia.

Entre os resultados alcançados pela Celpa estão:

- Regularização de 26 mil clientes em área de gambiarra, sendo necessária a realização de extensões de rede de média e baixa tensão
- Inspeção e fiscalização de 7,6 mil clientes com fornecimento de energia em média e alta tensão
- Instalação de 600 equipamentos de telemedição em clientes com fornecimento em média tensão, que permitirão o monitoramento em tempo real do consumo e demanda das unidades, bem como o diagnóstico de eventuais irregularidades no sistema de medição
- Recadastramento do parque de iluminação pública de 107 municípios
- Inspeção e fiscalização de 513 mil clientes com fornecimento de energia elétrica em baixa tensão
- Regularização de 48 mil clientes clandestinos em área onde existia rede de energia
- Regularização de 2,8 mil clientes desligados no sistema e auto religados de forma irregular
- Regularização de 9,6 mil clientes com o faturamento pelo mínimo da fase
- Troca das caixas padrão rede pelo padrão convencional em 91,5 mil clientes
- Instalação do sistema de medição centralizada em 62 mil clientes
- Identificação e regularização de 198,8 mil fraudes na medição em unidades consumidoras de baixa tensão.





FORNECEDORES

*A Equatorial
Energia cuida de
seus colaboradores,
respeita os
parceiros, apoia
a comunidade e
segue as normas
e leis do governo
e da sociedade.
A Equatorial
leva a sério a
reponsabilidade
social com partes
interessadas e seu
compromisso com
a promoção do
desenvolvimento
sustentável do Pará
e do Maranhão.*



CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

Nossos parceiros são indispensáveis para que possamos distribuir energia de qualidade. A Celpa e a Cemar compram materiais como cabos, isoladores, transformadores de força e de distribuição, postes, chaves de distribuição, para-raios, religadores e medidores. Precisam também contratar serviços, como construção e manutenção de redes elétricas, de linha viva, plantão emergencial, central de teleatendimento, combate a fraudes, corte e religação do fornecimento para consumidores, leitura, impressão e entrega de contas e ligações novas.

Para serem fornecedores da Celpa e da Cemar, as empresas são obrigadas a estabelecer padrões de conduta nas relações com os trabalhadores (incluindo o combate ao trabalho infantil e ao trabalho forçado) e com o meio ambiente (que contribuam com o desenvolvimento sustentável do planeta). Para estimular e monitorar seus fornecedores, a Celpa e Cemar mantêm programas de excelência em gestão fornecedores, que estão descritos nas próximas páginas.

MÉTODO PARA SEGREGAÇÃO DE FORNECEDORES DE ACORDO COM A RELEVÂNCIA NA CADEIA PRODUTIVA

G4-12 G4-LA14

A primeira etapa para segregar os fornecedores de acordo com a relevância na cadeia produtiva é a formação de um cadastro com base em critérios econômicos, financeiros, jurídicos, fiscais e trabalhistas, em conformidade com os Códigos de Conduta e Ética das Cemar e da Celpa. Esses critérios garantem que somente empresas que compartilham de nossos valores podem ser parceiras nos negócios.

Os fornecedores são pré-qualificados e cadastrados de acordo com a categoria de fornecimento, que pode ser de materiais e equipamentos ou de serviços (que inclui obras, operação, manutenção, logística, comercialização, marketing, leitura, medição, inspeção, teleatendimento e apoio administrativo). Em 2017, contabilizamos 2.576 fornecedores ativos, sendo 1.325 da Cemar e 1.251 da Celpa, divididos nos seguintes segmentos:

SEGMENTO	ATIVIDADES
Âncora técnico	Plantão, ligação nova, corte e religação Inspeção em unidades consumidoras e normalização
Âncora comercial	Leitura e entrega de conta Visita de cobrança Atendimento ao cliente Negociação
Programa Luz para Todos	Execução de obras do programa Luz para Todos
Serviços jurídicos	Serviços de defesa jurídica
Fornecimento de materiais	Cabos, isoladores e medidores transformadores, chaves, conectores e ferragens postes, cruzetas e pré-formados

POLÍTICA E MECANISMOS DE ESTÍMULO E INCENTIVO PARA FORNECEDORES

Os Programas de Excelência em Gestão Fornecedores da Celpa e da Cemar têm os objetivos de realizar a análise da qualidade das entregas dos fornecedores, adequar a prestação dos seus serviços aos padrões de excelência exigidos e fomentar a busca de inovações em seus processos, produtos e serviços. Parte importante dos programas são os Prêmios Fornecedores do Ano, que reconhecem, anualmente, os melhores fornecedores da Cemar e da Celpa, estimulam melhorias contínuas e estabelecem novos requisitos para o atingimento do padrão mínimo de qualidade estabelecido pelas duas distribuidoras.

A execução de ações voltadas para responsabilidade ambiental, qualidade de vida, foco em gente, segurança, entre outras, são requisitos para pontuação no Programa de Excelência em Gestão de Fornecedores. As informações relativas a melhorias contínuas praticadas e ações adotadas pelos fornecedores são colhidas trimestralmente pelas áreas contratantes, depois são avaliadas e recebem pontuações. Os resultados parciais são divulgados semestralmente com base nos relatórios de desempenho de cada empresa para estimular os fornecedores. No final do processo, as empresas mais bem pontuadas ganham o Prêmio Fornecedores do Ano da Celpa ou da Cemar, que é entregue em evento solene, aberto a todos os fornecedores, juntamente com seus gestores de contrato na Celpa ou na Cemar, diretores e presidentes das distribuidoras.

PROGRAMAS DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO DE FORNECEDORES

Administrativo Financeiro e Comercial	Gestão Operacional	Segurança	Gestão de Suprimentos	Infraestrutura	Meio Ambiente	Qualidade e Processo
Gente e Gestão						

A Cemar e a Celpa adotam a prática de inserção dessas informações nas cláusulas contratuais. Esta atitude faz com que a empresa terceirizada conheça e tenha o dever de respeitar os princípios organizacionais da distribuidora, assim como suas normas de responsabilidade socioambiental, saúde e segurança. Para constatar o envolvimento das terceirizadas com esses princípios e valores são realizadas auditorias *in loco* e promovidas ações de divulgação da missão, visão e valores institucionais junto às empresas. Outra forma de assegurar o envolvimento dos fornecedores é através de treinamentos, uma vez que estes assumem o importante papel de alinhar, desenvolver, conscientizar e potencializar as habilidades e competências dos terceirizados.

Treinamentos voltados para terceiros

1.340

CEMAR

1.822

CELPA

AÇÕES DE MONITORAMENTO

As distribuidoras realizam ações de monitoramento para verificação do cumprimento de normas legais relativas aos produtos fornecidos, aos empregados terceirizados e aos critérios de responsabilidade socioambiental. Em 2017, Celpa e Cemar realizaram dois ciclos de auditorias em 31 empresas fornecedoras (19 na Cemar e 12 na Celpa).



NO CAMPO TRABALHISTA, FORAM VERIFICADOS OS SEGUINTE ITENS:

- A empresa efetua os pagamentos das guias do INSS dentro do prazo legal
- A empresa efetua os pagamentos das guias do FGTS dentro do prazo legal
- Os salários são pagos até o 5º dia útil de cada mês
- Os salários são pagos de acordo com os padrões mínimos definidos pela categoria
- A Cemar foi envolvida subsidiariamente em alguma demanda trabalhista da empresa
- A empresa possui e cumpre o cronograma/ planejamento anual de férias para os seus funcionários
- A empresa realiza o pagamento de horas extras que são feitas por seus funcionários
- A empresa paga as rescisões de contrato de trabalho dentro do prazo estipulado pela CLT e realiza o pagamento das verbas rescisórias de acordo com os direitos do funcionário
- A empresa segue o que a CLT determina no que tange a descontos nos salários de seus funcionários
- A empresa possui registro de ponto e controle de frequência de seus funcionários.

FORAM MONITORADAS TAMBÉM AS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL:

- A empresa possui uma política de responsabilidade social
- A empresa possui evidências de divulgação da política de responsabilidade social
- A entidade possui um representante para a gestão social
- A empresa controla suas atividades sociais
- Os colaboradores da empresa são envolvidos nas ações sociais
- A empresa desenvolve ações sociais.



É possível que as empresas apresentem algum tipo de não conformidade, o que afeta diretamente a nota recebida nos Programas de Excelência em Gestão Fornecedores da Celpa e da Cemar. Em geral, a partir das não conformidades observadas é gerado um relatório, que é enviado para o fornecedor para ser base de um plano de ação formulado pelo fornecedor e que deve ser enviado, no prazo máximo de 10 dias, para a distribuidora. As ações são acompanhadas nas visitas de monitoramento realizadas semestralmente, em que são feitas sugestões de melhorias (algumas delas, inclusive, podem ser realizadas sem custo para os fornecedores). Ao final do ano, é calculada a pontuação de todas as empresas e as que possuírem mais de 700 pontos (exigidos pelas distribuidoras) concorrem ao Prêmio Fornecedores do Ano da Celpa ou da Cemar.

CANAIS E POLÍTICAS DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

Manter relacionamentos de longo prazo com os parceiros que prestam esses serviços e fornecem materiais é fundamental para o bom andamento do nosso negócio e por isso a Celpa e a Cemar mantêm o portal Fala Parceiro, que visa solucionar problemas de fornecedores e ouvir o que os nossos parceiros têm a dizer.

O Fala Parceiro permite o acesso a normas técnicas; procedimentos de segurança; ações desenvolvidas pelos fornecedores voltadas a segurança, responsabilidade social, meio ambiente; manual e anexos do Programa de Excelência em Gestão; canal de comunicação para denúncias e manifestações diversas; formulários disponíveis para download da área de segurança (como de blitz, inspeções e *checklist*); histórico do setor elétrico no Brasil, no Maranhão e no Pará; link para a ferramenta de gestão de obrigações de terceiros (sistema eGOT), entre outros.

NOTAS MÉDIAS DOS FORNECEDORES EM 2017

SEGMENTO	2015		2017		VARIAÇÃO %	
	Cemar	Celpa	Cemar	Celpa	Cemar	Celpa
Âncora técnico	890,92	638,44	965,85	745,14	8,41	16,71
Âncora comercial	806,29	740,14	984,05	792,29	22,05	7,05
Luz para Todos	669	645,4	668	681,09	-0,01	5,53



Adicionalmente ao portal Fala Parceiro, a Cemar e a Celpa mantêm o Conte com a Cemar e o Conte com a Celpa, que possibilitam a comunicação confidencial, rápida, isenta e segura com os prestadores de serviços. O canal está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana e pode ser acessado pela internet ou por meio de um telefone gratuito (de tipo 0800).

As distribuidoras ainda publicam o Informativo Nossa Energia, veiculado bimestralmente em mídia eletrônica, impresso e que pode ser encontrado nos sites das distribuidoras.

Para identificar as necessidades dos fornecedores, a Cemar conta com a Reunião de Gestão Participativa de Fornecedores, que permite que a diretoria da distribuidora receba e retorne críticas, sugestões e questionamentos com essas partes interessadas, contribuindo para que a qualidade na prestação de serviços e materiais se torne cada vez mais eficiente e eficaz.

Outro ponto importante é deixar claro aos fornecedores qual é o nosso jeito de trabalhar e alinhar o modo de atuação deles aos nossos valores corporativos. O instrumento usado para isso é o Código de Ética do Prestador de Serviço, que traz nossos valores e princípios e o padrão esperado de gestão em diversas áreas, como segurança do trabalho, ética, meio ambiente e gestão de pessoas.

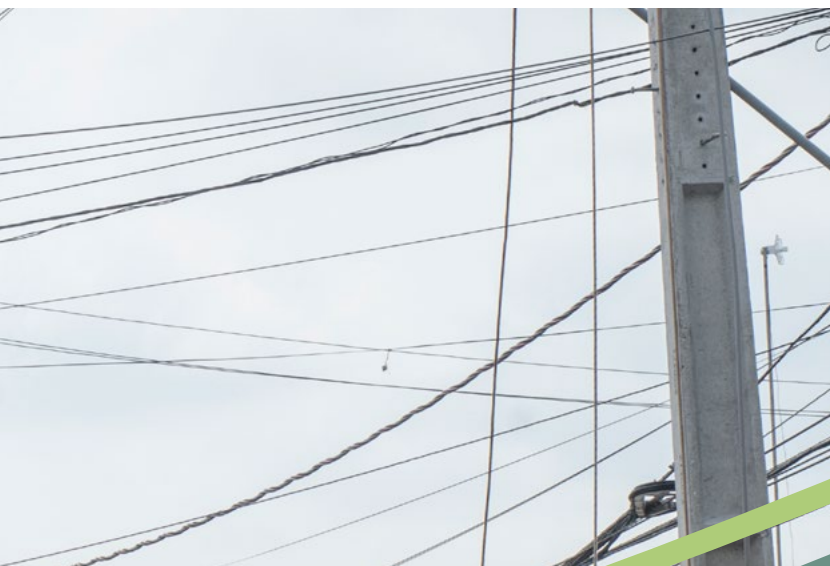
Além destes canais, as Companhias também utilizam *e-mails*, reuniões, videoconferências, *WhatsApp* e contato telefônico como instrumentos de comunicação junto aos fornecedores.

APOIO AO DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES

A Celpa e a Cemar têm políticas de auxílio ao desenvolvimento de pequenas e microempresas, priorizando-as ao escolher seus fornecedores e auxiliando-as a desenvolverem seus processos produtivos e de gestão.

No sentido de favorecer relacionamentos mais duradouros com os fornecedores locais, uma parceria entre a Cemar e o Sistema da Federação das Indústrias do Estado do Maranhão (Fiema) facilita o acesso de fornecedores ao Programa de Desenvolvimento de Fornecedores do Estado do Maranhão (PDF). O PDF oferece capacitação e apoio a empresas para torná-las mais competitivas e propiciar a busca de excelência para atender à crescente demanda por serviços e produtos no estado.

A partir da participação no PDF, os fornecedores podem obter certificação no Procem (Programa de Certificação de Empresas), cuja missão é ajudar a qualificar os fornecedores locais para adequarem-se aos principais requisitos de mercado.



COMUNIDADE

A Equatorial implementa e contribui com iniciativas capazes de transformar a realidade de comunidades paraenses e maranhenses de baixa renda. Buscamos a melhoria da qualidade de vida das pessoas, sempre respeitando a diversidade, e também desenvolvemos projetos relacionados ao nosso produto, conscientizando clientes sobre o uso correto e eficiente da energia elétrica.



PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO COM COMUNIDADES LOCAIS

Um dos objetivos da atuação da Equatorial Energia com as comunidades em que atua é promover o desenvolvimento econômico e sustentável por meio de programas sociais. A Celpa e a Cemar mantêm programas com as comunidades para promover a utilização racional da energia elétrica, diminuir o desperdício e contribuir para a ampliação da consciência da comunidade sobre o uso de recursos. Também realiza ações com foco na inclusão de clientes no programa Tarifa Social de Energia Elétrica, para, assim, promover a inclusão social de famílias de baixa renda.

INCLUSÃO SOCIAL

O principal meio de inclusão social em 2017 foi o cadastro de famílias no Tarifa Social de Energia Elétrica. O programa, criado pelo Ministério de Minas e Energia e a Aneel, garante descontos de até 65% na conta de energia elétrica para famílias inscritas no Cadastro Único ou pessoas que recebem o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social. O programa busca estimular a inscrição das famílias que têm direito ao benefício. Por isso, a Celpa e a Cemar incluíram a divulgação e o cadastramento de novos beneficiários em alguns de seus projetos sociais, como informado nas páginas anteriores.



PROGRAMAS EM ANDAMENTO NA CELPA E NA CEMAR

• Programa Energia na Comunidade

Desenvolve ações sociais nas comunidades com apoio de parceiros e de colaboradores da Cemar e da Celpa. O programa ajuda a esclarecer a todos os clientes sobre os serviços oferecidos pelas distribuidoras, informar sobre direitos e deveres e sobre o uso correto e seguro da energia elétrica. Com foco na educação e desenvolvimento, o programa trabalha temas como segurança, direitos e deveres, economia de energia, tarifa social de energia elétrica, iluminação pública, meio ambiente, reajuste tarifário e programas sociais.

• Energia do Bem

É um programa de voluntariado que incentiva e apoia o envolvimento dos colaboradores da Celpa e da Cemar em atividades voluntárias, por meio da realização de palestras educativas e atividades sociais e lúdicas nas comunidades. As empresas incentivam os colaboradores por meio de campanha interna, premiando aqueles que mais dedicam horas ao trabalho voluntário.

• Energia Profissional

Oferece cursos de qualificação profissional gratuitos para as comunidades com o objetivo de propiciar formação inicial e continuada que oportunizam aquisição e/ou complementação de conhecimentos em diversas áreas da indústria e comércio, permitindo a capacitação e atualização exigida pelo mercado de trabalho.



PROGRAMAS REALIZADOS PELA CEMAR

Com o apoio das leis de incentivo à cultura e ao esporte, em 2017 a Cemar investiu mais de R\$ 17 milhões em projetos de inclusão sociocultural e esportivo, impactando mais de 1 milhão de pessoas.

Hoje a empresa é uma referência em projetos focados em cultura e esporte no Estado. Os projetos apoiados atualmente são caracterizados pela introdução ao esporte para cidadania, escolas de músicas, eventos esportivos e culturais abertos ao grande público, representatividade do Maranhão para todo o País, valorização da cultura local, entre outros.

Em cinco anos, a Cemar já investiu o equivalente a R\$ 65 milhões em mais de 170 projetos esportivos e culturais. Entre os destaques de 2017 estão o Campeonato Maranhense de Futebol, a Caravana Pão com Ovo, o Lençóis Jazz e Blues Festival e o apoio à Cultura Popular Maranhense por meio de festividades locais e Bumba Meu Boi.

- **São João no Maranhão**

A Cemar patrocinou o Arraial Energia do São João, por meio da Lei Estadual de Incentivo à Cultura, em julho de 2017. Grupos folclóricos maranhenses e atrações locais e nacionais estavam entre as atrações. Uma das maiores festas do Nordeste, o São João do Maranhão teve duração de 15 dias e mais de 100 mil pessoas passaram em todos os arraiais da cidade, valorizando os arraiais, os grupos de bumba meus boi, incentivando a formação de plateia com shows gratuitos abertos ao público e muito mais. A empresa também realizou uma grande campanha de comunicação na televisão e no rádio para valorizar e elevar a autoestima do maranhense.

- **Caravana “Pão com Ovo”**

A terceira temporada da Caravana Pão com Ovo aconteceu entre 28 de julho e 10 de setembro de 2017. Os atores da Companhia Pão com Ovo, uma das mais prestigiadas do Maranhão, se apresentaram em 11 cidades com patrocínio da Cemar, via Lei Estadual de Incentivo à Cultura, em uma forma de tornar o teatro acessível em espaços públicos e incentivar formação de plateia.

- **Projetos Judô no Jaracaty e Liberdade com Basquete**

A Cemar acredita que por meio do esporte é possível transformar vidas, e por isso há quatro anos apoia o projeto Ações Esportivas do Fórum Jaracaty, que tem como carro-chefe a prática do judô. Mais de 500 crianças e adolescentes já foram beneficiados pelo projeto ao longo desses anos. A Companhia também apoia o Liberdade com o Basquete, projeto inclusivo que atende cerca de 200 crianças com a chancela da ex-jogadora da seleção brasileira de basquete Iziane Castro.







energia para transformar



PROGRAMAS REALIZADOS PELA CELPA

- **Arrecadação de recursos para organizações sociais**

A fatura de energia é utilizada como meio de aumentar a receita de entidades de assistência social, como a Unicef e a Federação das Apaes e outras com o mesmo fim. Ao optar por essa contribuição, o cliente poderá fazer sua doação por meio da fatura de energia. Os recursos arrecadados são aplicados em ações para melhorar as condições de vida de crianças e adolescentes de todo o Estado.

- **Projeto ABC da Energia**

Tendo em vista a necessidade do uso adequado da energia elétrica como medida de segurança e principalmente como forma de redução do consumo desnecessário, trazendo mais benefícios para o consumidor, a Celpa percebeu a importância de realizar ações dentro do ambiente escolar no intuito de preparar as crianças, outros cidadãos, para o uso consciente desse recurso tão fundamental na sociedade contemporânea. Em 2017, o Projeto ABC da Energia cadastrou mais escolas públicas do Pará e continuou levando informações sobre o uso seguro e racional da energia elétrica, promovendo a conscientização ecológica nos alunos, por meio de palestras e concurso de redação, para que os mesmos atuem como agentes multiplicadores na disseminação desses conhecimentos, tanto no âmbito de suas famílias, como na comunidade em que vivem. Mais de 200 instituições de ensino já aderiram ao projeto.

INVESTIMENTOS E OFERTA DE SERVIÇO NAS COMUNIDADES DO ENTORNO E NAS ECONOMIAS LOCAIS

Em 2017, a Celpa investiu na construção do cabo subaquático que levou energia de qualidade à ilha do Marajó. Esse investimento faz parte da segunda fase do Conexão Marajó, projeto que a Celpa realiza desde 2010 e promete levar energia firme e de qualidade para o local.

Com investimentos acumulados que alcançam R\$ 422 milhões, o Conexão Marajó vai transformar a vida dos marajoaras e a economia local. Isso porque, até recentemente, a maioria dos municípios recebia energia distribuída por sistemas isolados e gerada por usinas movidas a diesel. A consequência era um fornecimento de energia limitado que se tornou um dos principais entraves para o desenvolvimento econômico do arquipélago.

O Conexão Marajó está levando energia segura e confiável, com menos emissão de poluentes e menos impac-

tos ambientais para toda a população da ilha. O projeto irá desativar todas as usinas a diesel do arquipélago ainda em 2018, evitando com isso a queima de 18 milhões de litros de óleo por ano. Com a desativação gradativa das usinas, a redução anual do consumo de óleo diesel foi de mais de 33 milhões de litros, quantidade responsável pela emissão anual de cerca de 90 toneladas de gases de efeito estufa.

Em 2017, o programa logrou duas importantes realizações: a construção de uma subestação na cidade de Ponta de Pedras; e a interligação da ilha ao continente e ao Sistema Interligado Nacional, via cabo de fibra ótica de 17 quilômetros sob o rio Pará. Esta tecnologia – usada pela primeira vez na Amazônia – permitirá o trânsito simultâneo de energia elétrica e dados, levando sinal de internet banda larga ao arquipélago.



POR DENTRO DO CONEXÃO MARAJÓ

40.100 km²

Área da Ilha do Marajó, maior arquipélago fluviomarítimo do mundo, com 16 municípios

77 MIL

Clientes da Celpa residentes no arquipélago

450 MIL

Número de pessoas a serem beneficiadas com energia firme e de qualidade, além de internet banda larga





GOVERNO E SOCIEDADE

Seguir as leis e agir com transparência são valores da Equatorial Energia. Por isso, em 2017 estruturamos a área de Compliance, tomando como base a lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), que atribui especial relevância às medidas anticorrupção e antipropina adotadas pelas empresas.

PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO E ANTIPROPINA

G4-12

G4-LA14

G4-LA16

G4-57

A área de *Compliance* da Equatorial Energia foi formalmente estruturada em fevereiro de 2017 e, durante todo o ano, foram colocadas em prática ações para implementação do Programa de Integridade – um sistema organizado de medidas anticorrupção e *compliance* que possui como objetivo central a prevenção, detecção e tratativa de atos irregulares nas empresas do Grupo.

O programa é formado por nove pilares: Controles Internos, Treinamento e Comunicação, Canais de Denúncia, Código de Conduta e Políticas de *Compliance*, Análise de Riscos, Suporte à Alta Administração, Investigações Internas, *Due Diligence* e Monitoramento e Auditoria.

O Código de Conduta da Equatorial Energia, criado a partir dos princípios e valores da Cemar e de Celpa, tem o objetivo de criar relacionamentos éticos com todas as partes interessadas, sendo aplicável à administração e a todos os colaboradores. Seu texto é aderente aos critérios do Instituto Ethos.

Em 2017, foram realizados 21 treinamentos sobre cenário regulatório, lei anticorrupção brasileira, programa de integridade, papel dos gestores no Programa de Integridade, impactando 161 colaboradores da Celpa e 158 da Cemar e mais 43 da Equatorial Energia alocados em Brasília. Além disso, a equipe de Comunicação das empresas realizou

uma série de campanhas para divulgar o programa de Integridade, o Código de Conduta e os seus principais pontos.

DEMANDAS JUDICIAIS

G4-LA16

G4-57

O Grupo Equatorial Energia possui uma carteira de 29.568 processos judiciais ativos, sendo 14.834 da Cemar e 14.734 da Celpa. Somadas, as causas totalizam R\$ 174.098.870,00, sendo considerados os processos com prognóstico de perda provável (27.183), possível (1.740) e remoto (645). Esses processos são de natureza cível, fiscal e trabalhista. Houve um aumento de 6% na quantidade de processos ativos em relação a dezembro de 2016.

A Equatorial Energia atua de forma proativa e preventiva, trabalhando com ações de realização de acordos com consumidores litigantes.

CANAIS DE DENÚNCIA

Cemar	Celpa
0800 727 7801	0800 721 0730
www.canalconfidencial.com.br/cemar	www.canalconfidencialcelpa.com.br

NOSSO JEITO É ATUAR COM TRANSPARÊNCIA

Acreditamos que a transparência é fundamental para conquistar a confiança tanto dos colaboradores quanto do público externo. Por isso, fortalecemos a credibilidade nas relações da Companhia e suas partes interessadas:

- Pautamos nossa atuação pela **clareza** na comunicação e **transparência** na gestão
- Utilizamos a transparência como princípio do nosso **Modelo de Gestão** para a busca de melhores resultados
- Buscamos construir um ambiente de **confiança**, compartilhando as informações e atuando de forma **íntegra**.



PARTICIPAÇÃO EM PROJETOS SOCIAIS GOVERNAMENTAIS

● Programa Luz para Todos - PLPT

Criado em 2003, o Luz para Todos é um programa do governo federal coordenado pelo Ministério de Minas e Energia, que visa promover o acesso de famílias residentes em áreas rurais à energia elétrica, acabando com a exclusão elétrica no país, por meio de extensões de rede, implantação de sistemas isolados e realização de ligações domiciliares. As localidades beneficiadas são definidas pelo Comitê Gestor do Programa, do qual fazem parte o Ministério de Minas e Energia, a Eletronorte, órgãos estaduais, municipais e as distribuidoras de energia. Em 2017, os investimentos da Cemar no programa foram de R\$ 67,6 milhões e da Celpa, de R\$ 144,7 milhões. No final de 2017, a Cemar alcançou a marca histórica de 349.018 famílias ligadas à rede de distribuição de energia elétrica através do Luz para Todos, gerando um benefício direto para aproximadamente 1,74 milhão de habitantes. O Luz para Todos já está presente em 100% dos 217 municípios maranhenses, contribuindo para o desenvolvimento de áreas isoladas dos aglomerados rurais e para a geração de renda nessas localidades. Na mesma época, a Celpa alcançou a marca de 417,3 mil famílias ligadas à rede de distribuição de energia elétrica através do PLPT, gerando um benefício direto para aproximadamente 2,08 milhões de habitantes. O Luz para Todos já está presente em 99% dos 144 municípios paraenses.

● Tarifa Social

O Ministério de Minas e Energia e a Aneel desenvolveram o programa Tarifa Social de Energia Elétrica, que garante descontos de até 65% na conta de energia elétrica para famílias inscritas no Cadastro Único ou pessoas que recebem o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC). Consciente do papel fundamental que exerce no desenvolvimento das comunidades em que atua, a Cemar já cadastrou mais de 362 mil clientes para que eles tenham acesso ao benefício. Já a Celpa cadastrou 245 mil famílias.

PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E CIENTÍFICO

Para a Equatorial Energia, qualidade no atendimento, no serviço e no produto não são só importantes hoje, mas também amanhã. Os investimentos da Celpa e da Cemar em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico, somados, foram de R\$ 20,5 milhões.

Um dos projetos em que a Cemar e a Celpa investem, com os olhos voltados para o futuro, é Sistema para Monitoramento e Atualização da Base de Dados Georreferenciada das Distribuidoras. A ideia é desenvolver um sistema computacional inteligente, capaz de gerenciar, monitorar e atualizar a qualidade da base de dados geográfica em tempo real. Para isso, são necessários algoritmos para fazer a varredura completa da base de dados georreferenciados, apontando inconformidades, gerando relatório de inconsistências e indicando os procedimentos mais adequados para correção, mantendo assim o gerenciamento contínuo do processo de atualização da base de dados.

CELPA	TEMAS	CEMAR
694.260	Meio ambiente	342.234
1.990.895	Segurança	857.752
5.221.360	Planejamento de sistemas de energia elétrica	-
2.205.857	Supervisão, controle e proteção de sistemas de energia elétrica	3.842.998
43.122	Qualidade e confiabilidade dos serviços de energia elétrica	-
1.277.827	Medição, faturamento e combate a perdas comerciais	874.487
-	Pesquisa de fontes alternativas de geração de energia elétrica	1.715.578
-	Operação de Sistemas de Energia Elétrica	157.489



TRAPICHE DE ICOARACI - BELÉM (PA)





DIMENSÃO AMBIENTAL

A Celpa e a Cemar buscam distribuir energia com qualidade, responsabilidade social e ambiental, contribuindo com o desenvolvimento sustentável do Pará e o do Maranhão.



A gestão responsável e sustentável dos negócios da Cemar e da Celpa é fundamentada em compromissos que englobam questões econômicas, sociais e ambientais, firmadas em seus valores. As duas empresas estão comprometidas com a questão ambiental, buscando envolver colaboradores, comunidade, fornecedores, autoridades públicas e acionistas em ações ligadas a sustentabilidade.

EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Engajar e despertar o sentimento de preservação ambiental nos principais públicos de relacionamento da Celpa e da Cemar (colaboradores próprios, terceiros, fornecedores e comunidade em geral) é proposta do Programa de Compensação e Educação Ambiental.

Em 2017, 339 colaboradores da Celpa foram treinados nos programas de educação ambiental, o que representou um total de 23,94% treinados em 106 horas. A Celpa também investiu em treinamento com a comunidade e atendeu 27 escolas de ensino fundamental e médio, num total de 1.411 alunos impactados diretamente e 76 professores capacitados. Mais duas escolas de ensino técnico e ensino superior foram atendidas, impactando 77 alunos.

A Cemar treinou 286 colaboradores, representando 24% do seu quadro de colaboradores. Nas comunidades em que atua, a Cemar atendeu 325 unidades de ensino fundamental e médio, chegando a 23.495 alunos e capacitando 135 professores. Nove unidades de ensino técnico e superior foram atendidas, impactando diretamente 340 alunos.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Um dos principais resíduos perigosos gerados pela Cemar e pela Celpa é o óleo mineral isolante. Essa substância é coletada diretamente por fornecedores credenciados e licenciados pela Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), os quais dão a destinação correta conforme a Lei nº 12.305, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

Os resíduos não perigosos de maior geração são materiais do sistema elétrico, como sobras de fios e cabos, equipamentos, ferragens, entre outros materiais que são vendidos para empresas beneficiadoras e recicladoras que possuem licenciamento ambiental e garantem o destino adequado e emitem Certificados de Destinação Final.

Os resíduos recicláveis gerados nas sedes na Celpa e da Cemar são destinados para os programas Ecocelpa e EcoCemar, que promovem a troca de recicláveis por desconto na conta de energia. Nesses casos, os valores do desconto são destinados a instituições filantrópicas.

RESÍDUOS	CELPA	CEMAR
Quantidade anual de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	709 toneladas	655,05 toneladas

NOVOS PROJETOS DE SUBESTAÇÕES

As novas subestações da Celpa e da Cemar contemplam em seus projetos sistemas de aproveitamento de águas pluviais, destinadas a usos menos nobres, e sistema de otimização de iluminação com a utilização de lâmpadas LED e foto-sensores, representando mais economia de energia.

GESTÃO DE EMISSÕES ATMOSFÉRICAS

G4-EN15 EN16 EN17 EN18 EN19 EN27

A Cemar realiza Inventário de Emissão de Gases do Efeito Estufa com base nos protocolos do Programa Brasileiro GHG Protocol de parte do escopo 1 (combustão estacionária e móvel), escopo 2 (compra de energia) e parte do escopo 3 (viagens de avião). Em 2017, foi definida meta de redução das emissões em 1% e, em virtude de ações realizadas (como controle de velocidade, plano de manutenção), houve uma redução de 4,54% das emissões de gases do efeito estufa na empresa em relação a 2016.

A Celpa realizou Inventário de Emissão de Gases do Efeito Estufa de sua frota de veículos. Durante o ano de 2017, foram inventariados cerca de 534 veículos.

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL DA CEMAR

Para tornar mais eficiente o controle dos impactos ambientais relativos ao negócio da Cemar, foi implantado um Sistema de Gestão Ambiental, baseado na série de normas internacionais ISO 14000. Ele é calcado em uma Política de Sustentabilidade que prevê atuar de forma sustentável, buscando equilibrar oportunidades de negócio com responsabilidade social, ambiental e econômica e se baseia nos seguintes princípios:

- Compromisso com o desenvolvimento social
- Respeito ao meio ambiente, atuando na prevenção da poluição
- Cumprimento da legislação vigente
- Crescimento econômico do Maranhão
- Sustentabilidade dos recursos florestais
- Compromisso com a melhoria contínua em seus processos



Levantamento de aspectos e impactos ambientais

Os colaboradores das áreas de Manutenção, Expansão, Serviços de Rede, Operação, Recuperação de Energia, Centro de Serviços Compartilhados e Suprimentos e Logística foram treinados para fazer o levantamento de aspectos e impactos ambientais conforme as suas atividades. Eles aprenderam sobre os tipos de impactos e seu significado para poderem nortear as medidas necessárias à eliminação, minimização ou compensação dos impactos negativos de maior relevância.

Ações de emergência ambiental

Os cenários de possíveis emergências ambientais na Cemar envolvem o óleo mineral isolante (principal produto perigoso utilizado pela empresa). O óleo fica armazenado em local apropriado, seguindo todas as normas técnicas vigentes, porém a Cemar mantém uma norma que define ação de contenção e controle em situações de risco ambiental, dispondo de kits de contenção apropriados, que são distribuídos nas unidades regionais. As subestações da Cemar são concebidas com caixa de contenção de óleo isolante para os transformadores de força preenchida com brita, que, em caso de vazamento, adsorve o óleo impedindo contaminação do ambiente.

Licenciamento ambiental

O licenciamento ambiental na Companhia é padronizado pela Norma de Procedimento 12.025, que trata especificamente desta questão. Para todos os novos projetos são elaborados estudos de impactos ambientais específicos para cada empreendimento. Em 2017, todos os projetos passíveis de licenciamento ou dispensa da Cemar tiveram processo protocolado junto ao órgão ambiental competente. Todos os processos são acompanhados rotineiramente em visitas e reuniões com os órgãos competentes para sanar possíveis dúvidas ou entregar documentos que se tornem necessários no andamento do processo.

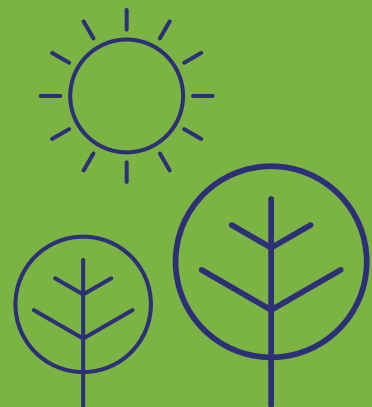
Sustentabilidade dos recursos florestais

Para reduzir a faixa desvegetada para a implantação da rede, a Cemar passou a contemplar o tamanho das copas das árvores e seu bioma na definição das alturas médias das estruturas utilizadas no processo de implantação. Com isso, conseguiu reduzir a faixa desvegetada em 60%.

EDUCAÇÃO AMBIENTAL NA CEMAR

Em 2017, várias ações foram realizadas com o intuito de disseminar a educação ambiental, entre outras, destacam-se:

- **Boletim de Meio Ambiente:** divulgam os resultados mensais de consumo de recursos (água, papel, energia elétrica e copo descartável) e a emissão de gases do efeito estufa, trazendo também dicas e informações aos colaboradores sobre o consumo consciente dos recursos.
- **Ações de Conscientização:** em 2017, foram realizadas 77 ações de educação ambiental pela equipe em locais como centros comunitários, escolas e empresas fornecedoras. No Dia Mundial do Meio Ambiente, 5 de junho, a Cemar dedicou o dia inteiro às questões socioambientais, celebrando o Dia da Sustentabilidade, em que foram desenvolvidas ações de conscientização, como palestras em escolas para o público infanto-juvenil.



EDUCAÇÃO AMBIENTAL NA CELPA

Em 2017, várias ações foram realizadas com o intuito de disseminar a educação ambiental, como:

- **Ações de conscientização:** durante o ano de 2017 foram realizadas 134 ações de educação ambiental em centros comunitários, escolas e empresas fornecedoras. No mês de comemoração alusivo ao Dia Mundial do Meio Ambiente, junho, a Celpa dedica uma semana para tratar de assuntos voltados ao tema, a Semana de Sustentabilidade, na qual são realizadas palestras orientando os colaboradores, fornecedores e comunidades, sobre como as atitudes de cada um podem contribuir para termos um meio ambiente mais saudável. A semana também contou com distribuição de folders, doação de sementes e mudas, exposição de produtos recicláveis e participação de mutirão de coleta de lixo em áreas de preservação permanente na área de concessão da Companhia.
- **Projeto “Não Atire o Pau no Gato”:** premia alunos e escolas da rede pública que realizaram ações relacionadas ao combate aos maus tratos a animais, em parceria com o Ministério Público Estadual.



POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE DA CELPA

A Celpa, visando tornar mais eficiente o controle dos impactos ambientais relativos ao seu negócio, aplica procedimentos baseados na série de normas internacionais ISO 14000 e na legislação ambiental vigente. Por meio da sua Política de Meio Ambiente, a empresa busca exercer suas atividades de forma ambientalmente responsável, observando todas as definições relativas estabelecidas pelos órgãos fiscalizadores competentes, assim como operar em conformidade com as exigências ambientais das legislações federal, estadual e municipais.

A Celpa busca ainda atuar de forma sustentável, utilizando os recursos naturais de maneira racional, estabelecendo mecanismos que conscientizem os colaboradores, parceiros e comunidade, sobre eventuais danos socioambientais decorrentes de nossas atividades.

Princípios:

- Respeitar e atender os requisitos legais e outros compromissos assumidos, aplicáveis à suas atividades e serviços prestados à sociedade
- Promover a preservação do meio ambiente, a prevenção da poluição e o uso racional de recursos ambientais
- Estimular a conscientização de seus colaboradores e fornecedores para uma atuação ambiental responsável
- Desenvolver atividades e processos que visem à melhoria contínua do desempenho do Sistema da Gestão Ambiental.

Gestão de resíduos vegetais

A Celpa atua com o objetivo de assegurar a correta segregação, acondicionamento, transporte, armazenamento, tratamento e destinação final de resíduos sólidos gerados pela Celpa, de acordo com a legislação nacional vigente e as boas práticas de proteção ao meio ambiente, além estabelecer a realização do inventário para a correta caracterização e quantificação dos resíduos gerados pela Companhia.

Para distribuir energia de qualidade, a Celpa fez parceria com a Secretaria Municipal de Meio Ambiente

de Belém com o objetivo de realizar podas em vegetações próximas das linhas e redes elétricas de forma segura. No entanto, essa ação acaba gerando um grande volume de resíduos vegetais. Visando diminuição dos resíduos a serem transportados e descartados, foi implantado um triturador vegetal. O resíduo triturado, composto por galhos e folhagens, transforma-se em biomassa e é utilizado como adubo para plantas de praças e no viveiro de mudas da Prefeitura de Belém.

Coleta seletiva

Na sede da Companhia, o programa Ecocelpa e a Gerência de Serviços Compartilhados desenvolveram o sistema de coleta seletiva de papéis, plásticos, vidros, metais e orgânicos para contribuir ainda mais com o meio ambiente e intensificar o comprometimento com a preservação do planeta.

Licenciamento ambiental

O licenciamento ambiental na Companhia é padronizado pelo Procedimento Operacional 1012.001 (Licenciamento e Autorizações Ambientais de Empreendimentos Celpa). Para todos os novos empreendimentos são elaborados estudos ambientais específicos.

A Celpa gerencia processos de licenciamento ambiental dos ativos da Companhia relacionados à implantação, operação e manutenção de sistemas elétricos, compostos por linhas e subestações de distribuição de energia rurais e urbanas, redes de distribuição rural (em especial as vinculadas ao Programa Luz para Todos) e sistemas híbridos de fontes alternativas de geração de energia para atendimento energético de comunidades isoladas no estado.

Os processos de licenciamento e autorizações ambientais são conduzidos por órgãos ambientais nas esferas federal, estaduais e municipais, de acordo com as características da obra a ser licenciada, bem como as respectivas competências dos institutos ambientais. Todos os processos são acompanhados rotineiramente em visitas e reuniões com os órgãos competentes, tendo o objetivo de alinhar e/ou atualizar procedimentos, sanar possíveis dúvidas, assim como apensar documentos que se tornem necessários ao andamento do licenciamento.



WORKSHOP RESPONSABILIDADE E LICENCIAMENTO AMBIENTAL

Ocorrido na sede da Celpa em 2017, o evento teve como objetivo conscientizar gestores e colaboradores direta e indiretamente envolvidos nos processos e atividades que possuam impactos ambientais – relacionados às responsabilidades civil, administrativa e criminais destes processos e atividades – os riscos envolvidos para a distribuidora. O workshop contou com a presença de gerentes, executivos e líderes da Celpa das áreas de Planejamento, Expansão, Manutenção, Serviço de Rede e Operação.

SEMINÁRIO DE MEIO AMBIENTE

Representantes de seis municípios do Centro-Oeste do Estado – Altamira, Brasil Novo, Medicilândia, Uruará, Pacajá e Senador José Porfírio – participaram do Encontro de Secretarias de Meio Ambiente, promovido pela Celpa em 2017. O objetivo desta iniciativa foi mostrar os procedimentos no que compete à legislação ambiental nos processos, desde os estudos à execução dos projetos da Rede de Distribuição Rural de Energia Elétrica da região.

Licenciamento no IPHAN

Desde 2009 a Celpa realiza estudos e prospecções arqueológicas em seus empreendimentos, visando a proteção de bens culturais do estado do Pará, assegurando sua permanência e usufruto para as gerações presentes e futuras.

Participação em Conselhos de Meio Ambiente

A Celpa participa da Câmara Técnica Municipal de Arborização de Belém, regulamentada pelo Conselho Municipal de Meio Ambiente, que estabelece critérios de acompanhamento e fiscalização dos órgãos e entidades públicas, da iniciativa privada e da sociedade civil nas atividades que exerçam reflexos na arborização urbana pública no município de Belém.

Sustentabilidade dos recursos florestais

Durante a implantação de obras, a Celpa pratica o acondicionamento dos resíduos de vegetação na borda da faixa de servidão (quando a situação permitir). O material lenhoso a ser aproveitado é desgalhado e romaneado no local da queda e, em seguida, separado por tipo de madeira e preferencialmente, removido e enleirado nas bordas da faixa, de forma que não ofereça riscos em caso de incêndio. Quando realizado em área de propriedade particular, a madeira é romaneada e entregue ao proprietário.

Plano de ação preventiva de manutenção da arborização

A Celpa e a Secretaria Municipal de Meio Ambiente do Município de Belém elaboraram um plano de ação preventiva de manutenção da arborização para o período chuvoso na cidade. O plano realiza o controle das podas na arborização em vias públicas (em especial nos trechos conhecidos como corredores de mangueiras) para prevenir a queda de árvores nas linhas e redes de distribuição de energia elétrica.

ASCAREL

G4-EN25

Um importante indicador ambiental no setor de energia é o percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (ascarel), um óleo tóxico muito usado em transformadores. A Cemar e a Celpa já identificaram todos os aparelhos elétricos que continham o óleo de ascarel e os retiram dos sistemas de distribuição de energia, por terem ciência de que esta substância gera um resíduo extremamente perigoso. Assim, em 2017, o percentual de substituição de equipamentos com ascarel foi zero nas duas empresas, já que nenhuma delas entrou o ano com aparelhos deste tipo.

Eficiência Energética

• EcoCelpa

Criado para estimular a sustentabilidade por meio da reciclagem de resíduos, o programa contribui com o meio ambiente e ainda favorece instituições e usuários com descontos na conta de energia. Desde o início do programa, em 2015, o EcoCelpa tem mais de 52 mil clientes cadastrados, tendo arrecadado 3,9 toneladas de resíduos que foram revertidas em R\$ 263.562,35 em bônus para os clientes.

• EcoCemar

Projeto socioambiental que teve início em 2011, consiste na troca dos resíduos recicláveis por bônus na conta de energia elétrica. Atualmente o projeto conta com mais de 20 postos de coleta que estão distribuídos em São Luís, Santa Inês, Imperatriz, Caxias e Timon. O EcoCemar contribuiu com a destinação à indústria de reciclagem mais de 21.172 toneladas de material reciclado e distribuiu bônus de mais de R\$ 1.100 milhões a clientes e instituições filantrópicas, contribuindo para preservação do meio ambiente.

NOSSO JEITO É AGIR COM ÉTICA E SUSTENTABILIDADE

Acreditamos que nossos resultados devem ser conquistados de forma justa e responsável com o meio ambiente. Por isso, difundimos o respeito às leis, princípios, valores e políticas da Companhia:

- **Respeitamos** as leis e o meio ambiente
- Agimos em **conformidade** com as normas e políticas da empresa
- Buscamos equilibrar os requisitos das partes interessadas de forma **sustentável**



• Comunidade Eficiente Celpa

Atende a população de baixa renda fazendo a troca de geladeiras ineficientes por novos refrigeradores e de lâmpadas incandescentes ou fluorescentes por modelos de LED. O resultado é uma considerável economia no consumo de energia elétrica das famílias beneficiadas e a promoção do consumo eficiente, sustentável e racional. O projeto também tem efeitos em mais duas frentes: inclusão e educação. A distribuidora firma parcerias com as prefeituras dos municípios para que sejam coletados os dados dos potenciais clientes para fazer parte do Programa Tarifa Social, que dá descontos de até 65% na conta de energia. Na frente educacional, a Companhia disponibilizou o Caminhão Mais Educação para atuar de forma itinerante nos bairros da capital paraense, levando noções de economia e segurança com a rede elétrica.

Números do programa Comunidade Eficiente, da Celpa, em 2017



7.800	geladeiras trocadas
10.778	alunos passaram pelo Caminhão Mais Educação
858	palestras realizadas
95.155	lâmpadas trocadas
22.390	famílias cadastradas no Tarifa Social

• Comunidade Eficiente Cemar

É um projeto voltado para a comunidade de baixa renda com ações educativas de Eficiência Energética e que promove a inclusão dos clientes em uma tarifa diferenciada. O projeto desenvolve em escolas de vários municípios do Maranhão ações educativas com um caminhão adaptado com experimentos lúdicos que buscam promover o aprendizado e a conscientização de jovens e crianças sobre o uso racional da energia elétrica. Paralelamente a essas ações, é realizada a substituição de geladeiras e lâmpadas ineficientes por outras mais econômicas, promovendo o combate ao desperdício de energia elétrica. A inclusão dos clientes baixa renda na Tarifa Social de Energia Elétrica também faz parte das ações do projeto.

Números do programa Comunidade Eficiente, da Cemar, em 2017



5.820	geladeiras trocadas
14.797	alunos passaram pelo Caminhão Mais Educação
986	palestras realizadas
91.964	lâmpadas trocadas
36.970	famílias cadastradas no Tarifa Social



MANUAL DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO SOCIOAMBIENTAL E ECONÔMICO-FINANCEIRO DAS OUTORGARDAS DO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA

CELPA

1. Indicadores Operacionais e de Produtividade

DADOS TÉCNICOS (INSUMOS, CAPACIDADE DE PRODUÇÃO, VENDAS, PERDAS)	2017	2016	2015	2014
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	2595986	2443344	2311003	2183305
Número de Consumidores Atendidos – Livres	161	108	14	13
Número de Localidades Atendidas (Municípios)	144	144	144	144
Número de Empregados Próprios	1408	1463	1625	1753
Número de Empregados Terceirizados	7405	6840	7345	8172
Número de Escritórios Comerciais	79	79	79	79
Energia Gerada (GWh)	379	435	441	489
ENERGIA COMPRADA (GWh)	10.850	12.341	10.091	9.644
1) Itaipu	0	0	0	0
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002)	10.850	12.341	10.091	9.644
3) Suprimento da Concessionária	0	0	0	0
PERDAS ELÉTRICAS GLOBAIS (GWh)	3325	3450	3488	3693
Perdas Elétricas – (%) Total Sobre o Requisito de Energia	27,50%	28,30%	29,20%	31,23%
Perdas Técnicas – (%) Sobre o Requisito de Energia	10,15%	10,15%	11,28%	12,16%
Perdas Não Técnicas – (%) Sobre o Requisito de Energia	17,35%	18,15%	17,92%	19,07%
ENERGIA VENDIDA (GWh)	7.589	7.963	8.105	7.721
Residencial	3.810	3.746	3.556	3.317
Industrial	630	925	1.321	1.345
Comercial	1.614	1.731	1.800	1.731
Rural	271	246	215	203
Poder Público	532	528	506	488
Iluminação Pública	476	526	456	387
Serviço Público	255	260	251	251
Subestações (em Unidades)	108	121	112	94
Capacidade Instalada (MVA)	3.331	3.254	3.264	3.015
Linhas de Transmissão (em km)	4.314	4.563	4.498	4.191
Linhas de Distribuição (em km)	139.608	132.652	127.345	121.512
Transformadores de Distribuição (em Unidades)	168.555	178.562	155.702	139.348
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,000260	0,000279	0,000283	0,000292
Energia Vendida por Empregado (MWh)	5.390	5.443	4.988	4.405
Número de Consumidores por Empregado	1.844	1.670	1.422	1.245

Valor Adicionado1/GWh Vendido	-28	-26	366	336
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa - Valor Apurado	27,44	31,66	37,92	48,96
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa - Limite	30,05		31,08	33,52
Frequencia Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa - Valor Apurado	17,83	20,77	22,38	29,97
Frequencia Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa - Limite	27,33		30,59	33,17

* Obtido da Demonstração de Valor Adicionado (DVA).

3. Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA

DEMONSTRAÇÃO DE VALOR ADICIONADO	2017 EM MILHARES DE REAIS	2016 EM MILHARES DE REAIS	2015 EM MILHARES DE REAIS
1- RECEITAS	7.329.619	6.315.911	5.836.271
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	(71.363)	5.770.226	5.459.761
1.2) Outras receitas	0	(40.511)	(171.488)
1.3) Receitas relativas à construção de ativos próprios	(216.437)	809.839	663.384
1.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão / (Constituição)	(3.775.783)	(223.643)	(115.386)
2- INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS (inclui os valores de impostos - ICMS, IPI, PIS e Confins)	(3.323.984)	(3.352.460)	(3.242.484)
2.1) Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	(367.424)	(2.979.857)	(2.866.080)
2.2) Materiais, energia, serviço de terceiros e outros	0	(369.688)	(396.583)
2.3) Perda/Recuperação de valores ativos	(84.375)		0
2.4) Outras	(3.775.783)	(2.915)	20.179
3- VALOR ADICIONADO BRUTO (1-2)	(210.704)	2.963.451	2.593.787
4- DEPRECIAÇÃO, AMORTIZAÇÃO E EXAUSTÃO	(3.986.487)	(198.404)	(185.114)
5- VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE (3-4)	112.963	2.765.047	2.408.673
6- VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA	0	100.828	962.708
6.1) Resultado de equivalência patrimonial	267.961	0	0
6.2) Receitas financeiras	(154.998)	366.843	962.708
6.3) Outras	(3.873.524)	(266.015)	0
7- VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (5+6)	3.168.295	2.865.875	3.371.381
8- DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	132.494	2.865.875	3.371.381
8.1) Pessoal	105.188	131.195	158.697
8.1.1) Remuneração direta	38.423	104.666	46.377
8.1.2) Benefícios	12.132	33.639	38.081
8.1.3) F.G.T.S	(23.249)	11.416	9.582
8.2) Impostos, taxas e contribuições	2.087.841	(18.526)	64.657
8.2.1) Federais	839.796	2.136.951	2.018.622
8.2.2) Estaduais	1.247.217	982.626	839.112
8.2.3) Municipais	828	1.153.326	1.177.341

8.3) Remuneração de capitais de terceiros	334.429	999	2.169
8.3.1) Juros	294.470	246.173	673.836
8.3.2) Aluguéis	14.171	137.972	113.291
8.3.3) Outras	25.788	27.867	28.400
8.4) Remuneração de capitais próprios	613.531	80.334	532.145
8.4.1) Juros sobre o capital próprio	0	351.556	520.226
8.4.2) Dividendos	127.109	0	0
8.4.3) Lucros retidos / Prejuízo do exercício	486.422	68.871	17.366
8.4.4) Participação dos não-controladores nos lucros retidos (só para consolidação)	0	282.685	502.860

INVESTIMENTOS	2017		2016	
	R\$ MIL	Δ%	R\$ MIL	Δ%
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	662	88%	716.265	88%
Renovação da distribuição/transmissão		0		0%
Subtransmissão	78	12%	93.574	12%
Total			809.839	100%

4. Indicadores Sociais Internos

EMPREGADOS/ EMPREGABILIDADE/ADMINISTRADORES

INFORMAÇÕES GERAIS	2017	2016	2015	2014
Número total de empregados	1416	1463	1625	1753
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	7273	6840	7345	8172
Empregados até 30 anos de idade (%)	15%	14%	12%	15%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	41%	37%	41%	42%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	28%	28%	29%	25%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	16%	18%	18%	18%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	32%	32%	31%	30%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	16%	21%	20%	22%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	20%	20%	19%	18%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	46%	46%	47%	47%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	55%	56%	57%	56%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	4%	4%	4%	3%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	3%	3%	3%	3%
Empregados portadores de deficiência	73	86	95	105

REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E CARREIRA (R\$ MIL)	2017	2016	2015	2014
Remuneração				
Folha de pagamento bruta	52.732,23	155.205	185.167.601	188.485
Encargos sociais compulsórios	25.287,11	26.278	33.696	30.176
Benefícios				
Educação	213,43	220	262	96
Alimentação	14.346,74	16.579	15.102	15.102
Transporte	408,21	273	498	498
Saúde	11.907,60	8.478	9.492	8.975
Fundação	3.832,90	2.879	2.639	2.966
Segurança e medicina do trabalho	518,43	851	91	0
Cultura	0,00	0	48	0
Capacitação e desenvolvimento profissional	642,79	660	1.867	1.236
Creches ou auxílio-creches	648,88	1.783	384	74.000
Outros (Especifique)	813,94			

PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS	2017	2016	2015	2014
Investimento total em programa de participação nos resultados da Empresa (R\$ mil)	19.240,98	22.819.129,11	29.031,03	26.122,31
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	36%	48%	50%	46%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela Empresa	13,11	13,11	13,62	15,38
Divisão da menor remuneração da Empresa pelo salário mínimo vigente	1,63	2,06	1,86	1,79

PERFIL DA REMUNERAÇÃO POR CATEGORIA (R\$)	2017	2016	2015	2014
Cargos de diretoria	4.184,03	3.964,31	3.662,75	3.442,95
Cargos gerenciais	2.706,46	2.463,31	2.793,01	2.052,24
Cargos administrativos	5.762,62	6.102,13	5.339,85	5.347,56
Cargos de produção	2.430,87	2.641,41	2.394,07	2.251,87

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	2017	2016	2015	2014
Média de horas extras por empregado/ano	9,6	3,17	7,59	10,75
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	3,05	4,47	6,82	7,89
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	1.734	38	38	1.879
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	3,7	8,17	12,48	5,68
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	1.776	1.639	5.176	2.847
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	3.60	7,40	3.831	6,10
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	1.770	1.307	11	2.662
Óbitos - próprios	0	0	0	1
Óbitos - terceirizados	4	3	8	6

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL	2017	2016	2015	2014
Perfil da Escolaridade – discriminar (em %) em relação ao total dos empregados				
Ensino Fundamental	3%	1%	1%	5%
Ensino Médio	35%	39%	67%	70%
Ensino Técnico	19%	23%	31%	24%
Ensino Superior	38%	36%	2%	1%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	5%	2%	0%	0%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ %)	0,45%	880	0,4%	18%
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	21	31	34,05	24,35

5. Indicadores Sociais Externos - Consumidores

CONSUMIDORES				
EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO PERFIL DE CONSUMIDORES E CLIENTES	2017	2016	2015	2014
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total				
Residencial	38,49%	36,36%	35,29%	32,22%
Residencial baixa renda	11,72%	10,69%	8,59%	10,75%
Comercial	21,27%	21,74%	22,21%	22,41%
Industrial	8,31%	11,61%	16,30%	17,41%
Rural	3,57%	3,09%	2,65%	2,64%
Iluminação pública	6,27%	6,64%	6,24%	6,32%
Serviço público	3,36%	6,60%	5,63%	5,01%
Poder Público	7,02%	3,27%	3,10%	3,25%
SATISFAÇÃO DO CLIENTE	2017	2016	2015	2014
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	48,77	35,47	38,05	47,49
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias (Pesquisa Abradee, Vox Populi e Outras) e/ou Pesquisa Próprias (Especificar)	55,4			
ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	2017	2016	2015	2014
Call Center				
Chamadas recebidas (unid.)	5280589	5.189.122	4.342.940	3.814.811
Número médio de atendentes (unid.)	173	145	130	125
INS - Índice de Nível de Serviço (%)	86,63	86,36	85,23	84,4
IAB - Índice de abandono (%)	2,97	3,1	2,49	2,6
ICO - Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0,45	1,16	3,43	1,55
TMA - Tempo médio de atendimento (s)	150	134,74	144,04	150,13

INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS	2017	2016	2015	2014
Volume de Solicitações (unid.)	43211	5149	5884	6442
Procedentes (unid.)	975	562	1469	2117

INDICADORES DE RECLAMAÇÕES	2017	2016	2015	2014
Reclamações Procendentes (unid.)	42.146	26.085	13.277	20.804
DER (horas)	314	683	302	490
FER (unid.)	15,80	11	5	8

VIOLAÇÃO DE PRAZOS DE SERVIÇOS COMERCIAIS	2017	2016	2015	2014
Atendimentos realizados (unid.)	1.310.924	695.276	751.554	643.697
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	36.326	38.855	15.777	29.210
Eficiência de atendimento (%)	97%	94%	98%	95%

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES ENCAMINHADAS	2017	2016	2015	2014
À empresa	94770	62.961	41.971	55.330
À ANEEL - agências estaduais / regionais	9.837	2436	1493	1565
Ao PROCON	9012	6.607	3108	1468
À Justiça	15.690	13.070	8.736	8.546

7. Indicadores do Setor Elétrico - Universalização

UNIVERSALIZAÇÃO	2017	2015	2014
Metas de atendimento	12.500	1460	15909
Atendimentos efetuados (nº)	15.379	16499	15.899
Cumprimento de metas (%)	123%	112%	100%
Total de municípios universalizados	46	26	24
Municípios universalizados (%)	32%	18,18%	16,78%

8. Indicadores do Setor Elétrico - Eficiência Energética

TIPOLOGIA DO PROJETO	2017				2016				2015			
	INVESTIMENTOS (R\$ MIL)		FONTES DE RECURSOS (R\$ MIL)		INVESTIMENTOS (R\$ MIL)		FONTES DE RECURSOS (R\$ MIL)		INVESTIMENTOS (R\$ MIL)		FONTES DE RECURSOS (R\$ MIL)	
	TOTAL	(%)	PRÓPRIO	TERCEIROS	CLIENTE	TOTAL	(%)	PRÓPRIO	TERCEIROS	CLIENTE	TOTAL	(%)
Industrial	-	0%	-	-	-	-	0%	-	-	-	-	0%
Comércio e Serviço	-	0%	-	-	-	-	0%	-	-	-	-	0%
Poder Público	3.370,37	14%	3.370,37	-	-	847,91	5%	847,91	-	-	-	0%
Serviço Público	-	0%	-	-	-	-	0%	-	-	-	-	0%
Rural	-	0%	-	-	-	-	0%	1.482,38	-	-	-	0%
Residencial	1.059,66	4%	1.059,66	-	-	2.632,13	17%	13.408,23	-	-	761,04	3%
Residencial Baixa Renda	18.970,69	79%	18.970,69	-	-	12.258,48	78%	-	-	-	25.295,94	97%
Iluminação Pública	-	0%	-	-	-	-	0%	-	-	-	-	0%
Gestão Energética Municipal	-	0%	-	-	-	-	0%	-	-	-	-	0%
Educacional	627,73	3%	-	-	-	-	0%	-	-	-	-	0%
TOTAL	24.028,44	100%	23.400,72	-	-	15.738,51	100%	15.738,51	-	-	26.056,98	100%

TIPOLOGIA DO PROJETO	2017				2016				2015			
	UNIDADES ATENDIDAS	ENERGIA ECONOMIZADA (MWH/ANO)	REDUÇÃO DE DEMANDA NA PONTA (KW)	UNIDADES ATENDIDAS	ENERGIA ECONOMIZADA (MWH/ANO)	REDUÇÃO DE DEMANDA NA PONTA (KW)	UNIDADES ATENDIDAS	ENERGIA ECONOMIZADA (MWH/ANO)	UNIDADES ATENDIDAS	ENERGIA ECONOMIZADA (MWH/ANO)	UNIDADES ATENDIDAS	ENERGIA ECONOMIZADA (MWH/ANO)
Industrial												
Comércio e Serviço												
Poder Público	4200		270,17	31,93								
Serviço Público												
Rural												
Residencial												6.863,94
Residencial Baixa Renda	57338		10.539,72									9.291,23
Iluminação Pública												
Gestão Energética Municipal												
Educacional												
TOTAL												

9. Indicadores do Setor Elétrico - P&D

RECURSOS APLICADOS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E CIENTIFICO (R\$ MIL)						
POR TEMAS DE PESQUISA (MANUAL DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO - ANEEL)	2017		2016		2015	
	VALOR	(%)	VALOR	(%)	VALOR	(%)
FA - Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	-	0%	190,00	2%	328,00	3%
GT - Geração Termelétrica	-	0%	-	0%	-	0%
GB - Gestão de Bacias e Reservatórios	-	0%	-	0%	-	0%
MA - Meio Ambiente	694,26	6%	1.079,75	13%	624,08	6%
SE - Segurança	1.990,90	16%	2.595,69	32%	-	0%
EF - Eficiência Energética	-	0%	-	0%	-	0%
PL - Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	5.221,36	41%	1.197,13	15%	1.278,46	12%
OP - Operação de Sistemas de Energia Elétrica	-	0%	-	0%	-	0%
SC - Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	2.205,85	18%	910,68	11%	-	0%
QC - Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	43,12	0%	174,51	2%	1.211,16	12%
MF - Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	1.277,83	10%	864,14	11%	6.954,55	66%
OU - Outro	1.169,34	9%	1.024,45	13%	74,97	1%
TOTAL	12.602,65	100%	8.036,35	100%	10.471,22	100%

10. Indicadores Ambientais

RECUPERAÇÃO DE ÁREAS DEGRADADAS	2017	2016	2015	2014
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	530,27	121,14	216,97	26,7
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	5,15%	0,73%	2,00%	2,70%

GERAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS	2017	2016	2015	2014
Emissão				
Volume anual de gases do efeito estufa (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO2 equivalentes)	1.904,6 ton.	58673,83	58225,9	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	ND	ND	ND	ND
Efluentes				
Descarte total de água, por qualidade e destinação.	ND	ND	ND	ND
Sólidos				
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	709	703	840,35	491,1
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel) destinados	0%	0%	0%	0%

USO DE RECURSOS NO PROCESSO PRODUTIVO E EM PROCESSOS GERENCIAIS	2017	2016	2015	2014
Consumo total de energia por fonte:		-	-	-
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)		-	-	-
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ				
Diesel	508942,98	0,1	0,1	0,11
Gasolina	385513,17	0,1	0,1	0,10
Etanol	227,78	0,1	0,1	0,10
Gás natural	0	-	-	-
Outros (Especificar)	0			
Consumo Total de Água por Fonte (em m3)				
Abastecimento (rede pública)	19.323,50	19.848,00	19.848,00	18.799,00
Fonte subterrânea (poço)	4.732,30	5.125.691,00	4.709,00	4.755,60
Captação superficial (cursos d'água)	0	-	-	-
Consumo total de água (em m3)	24.055,80	25.523,00	24.557,00	23.554,60
Consumo de água por empregado (em m3)	19,05	19,86	19,52	18,59

EDUCAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL	2017	2016	2015	2014
Na Organização				
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	339	106	76	44
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	23,94%	7%	8,57%	4,00%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	106	1298	1.706	2.023
Na Comunidade				
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	27	36	6	ND
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	1411	2324	157	ND
Número de professores capacitados	76	95	0	ND
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	2	0	76	44
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	77	0	6	ND

CEMAR

1. Indicadores Operacionais e de Produtividade

DADOS TÉCNICOS (INSUMOS, CAPACIDADE DE PRODUÇÃO, VENDAS, PERDAS)	2017	2016	2015	2014
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	2433501	2358766	2261602	2197823
Número de Consumidores Atendidos – Livres	73	40	8	8
Número de Localidades Atendidas (Municípios)	217	217	217	217
Número de Empregados Próprios	1.163	1132	1178	1172
Número de Empregados Terceirizados	5.786	6254	5600	5.343
Número de Escritórios Comerciais	117	117	117	222

Energia Gerada (GWh)		-	-	-
ENERGIA COMPRADA (GWh)		-	-	-
1) Itaipu		-	-	-
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002)	7.267	7993	6565	6435
3) Suprimento da Concessionária	-	0	0	0
PERDAS ELÉTRICAS GLOBAIS (GWh)				
Perdas Elétricas – (%) Total Sobre o Requisito de Energia	0,1717	0,18	0,1762	0,1746
Perdas Técnicas – (%) Sobre o Requisito de Energia	0,1078	0,0989	0,1012	0,0941
Perdas Não Técnicas – (%) Sobre o Requisito de Energia	0,064	0,081	0,075	0,0805
ENERGIA VENDIDA (GWh)	6185094	6161088	5951190	5703792
Residencial	3185841	3124460	2916628	2785687
Industrial	440285,5	461515	515890	512817
Comercial	1242648	1248091	1236809	1183193
Rural	192061,5	208708	200625	206124
Poder Público	400102,8	383445	364913	345704
Iluminação Pública	431782,5	441125	419280	378016
Serviço Público	292372,1	293744	297045	292250
Subestações (em Unidades)	137	137	127	125
Capacidade Instalada (MVA)	3005	2995,5	2696,2	2422
Linhas de Transmissão (em km)	5114,59	5151,08	4583,68	4.727
Linhas de Distribuição (em km)	103741	99529	93781	123.033
Transformadores de Distribuição (em Unidades)	133434	129615	121752	107.140
Energia Vendida por Empregado (MWh)	5.318	5442,657244	5051,943973	4866,716724
Número de Consumidores por Empregado	2092,43	2083,715548	1919,865874	1875,275597
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,26	0,26	0,26	0,27
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora "DEC", geral da empresa - Valor Apurado	13,27	14,92	15,27	17
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora "DEC", geral da empresa - Limite	18,59	20,03		
Frequencia Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora "FEC", geral da empresa - Valor Apurado	7,1	7	8,9	11
Frequencia Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora "FEC", geral da empresa - Limite	11,95	13,41		

* Obtido da Demonstração de Valor Adicionado (DVA).

3. Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA

DEMONSTRAÇÃO DE VALOR ADICIONADO	2017 EM MILHARES DE REAIS	2016 EM MILHARES DE REAIS	2015 EM MILHARES DE REAIS	2014 EM MILHARES DE REAIS
1- RECEITAS	4.542.453	4.114.936	3.657.846	3.097.281
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	4.255.141	3.647.759	3.325.406	2.789.693
1.2) Outras receitas	(58.440)	(60.653)	(47.171)	(26.773)
1.3) Receitas relativas à contrução de ativos próprios	427.004	607.777	424.398	382.358
1.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão / (Constituição)	(81.252)	(79.947)	(44.787)	(47.997)
2- INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS (inclui os valores de impostos - ICMS, IPI, PIS e Confins)	(2.330.701)	(2.205.686)	(1.985.619)	(1.692.833)
2.1) Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	(2.044.793)	(1.911.675)	(1.719.611)	(1.445.016)
2.2) Materiais, energia, serviço de terceiros e outros	(285.908)	(294.011)	(266.008)	(243.991)
2.3) Perda/Recuperação de valores ativos	-	-		
2.4) Outras	-	-		(3.826,00)
3- VALOR ADICIONADO BRUTO (1-2)	2.211.752	1.909.250	1.672.227	1.404.448
4- DEPRECIAÇÃO, AMORTIZAÇÃO E EXAUSTÃO	(168.564)	(143.629)	(127.049)	(121.769)
5- VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE (3-4)	2.043.188	1.765.621	1.545.178	1.282.679
6- VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA	186.451	157.760	358.375	89.786
6.1) Resultado de equivalência patrimonial	-	-		
6.2) Receitas financeiras	231.946	252.603	362.668	376.845
6.3) Outras	(45.495)	(94.843)	(4.293)	(287.059)
7- VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (5+6)	2.229.639	1.923.381	1.903.553	1.372.465
8- DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	2.229.639	1.923.381	1.903.553	1.372.465
8.1) Pessoal	112.168	118.783	107.342	96.807
8.1.1) Remuneração direta	92.421	101.779	95.914	88.422
8.1.2) Benefícios	26.571	25.146	23.956	20.420
8.1.3) F.G.T.S	8.014	8.555	6.054	6.324
8.2) Impostos, taxas e contribuições	(14.838)	(16.697)	(18.582)	(18.359)
8.2.1) Federais	1.413.251	1.215.262	1.090.322	753.654
8.2.2) Estaduais	693.292	651.711	558.220	369.179
8.2.3) Municipais	718.405	562.383	530.253	382.787
8.3) Remuneração de capitais de terceiros	1.554	1.168	1.849	1.688
8.3.1) Juros	214.603	189.542	342.086	187.320
8.3.2) Aluguéis	196.645	173.624	338.194	183.293
8.3.3) Outras	3.182	3.351	3.892	4.027
8.4) Remuneração de capitais próprios	14.776	12.567	-	-
8.4.1) Juros sobre o capital próprio	489.617	399.794	363.803	334.684
8.4.2) Dividendos	-	-	-	-
8.4.3) Lucros retidos / Prejuízo do exercício	92.095	76.024	68.648	62.025
8.4.4) Participação dos não-controladores nos lucros retidos (só para consolidação)	397.522	323.770	295.155	272.659

INVESTIMENTOS	2017 R\$ MIL	2016 R\$ MIL	2015 R\$ MIL	2014 R\$ MIL
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	213.421	363.251	216.892	
Renovação da distribuição/transmissão	96.858	74.498	73.166	
Subtransmissão				

3. Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA

EMPREGADOS/ EMPREGABILIDADE/ADMINISTRADORES

INFORMAÇÕES GERAIS	2017	2016	2015	2014
Número total de empregados	1163	1132	1178	1172
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	5.786	6.254	5.600	5.343
Empregados até 30 anos de idade (%)	29,15%	29,95%	26,06%	30,46%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	44,28%	44,17%	45,93%	42,06%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	15,48%	13,34%	13,67%	13,48%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	11,09%	12,54%	14,35%	13,99%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	29,06%	28,09%	30,22%	29,69%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	23,53%	25,00%	11,11%	16,00%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	16,42%	15,55%	16,21%	15,61%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	45,06%	45,32%	43,38%	43,09%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	29,41%	29,35%	40,21%	45,63%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	3,18%	3,27%	3,14%	4,18%
Empregados portadores de deficiência	5,16%	3,00%	2,97%	4,44%

REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E CARREIRA (R\$ MIL)	2017	2016	2015	2014
Remuneração				
Folha de pagamento bruta	52.732,23	24.470,70	23.195,67	21.114.044,21
Encargos sociais compulsórios	25.287,11	4.491,55	4.574,17	4.392.027,67
Educação	213,43	490,83	376.757,70	299.974,36
Alimentação	14.346,74	12.232,45	11.742,63	1.026,60
Transporte	408,21	338,13	339,66	351,99
Saúde	11.907,60	9.532,70	7.720,52	6.265,97
Fundação	3.832,90	2.568,96	3.519.507,86	2.732.871,07
Segurança e medicina do trabalho	518,43	749,89	767,15	711,56
Cultura	0,00	0,00	0,00	0,00
Capacitação e desenvolvimento profissional	642,79	489,90	1.159,53	1.142,75
Creches ou auxílio-creches	648,88	529,05	470.790,27	114.513,33
Outros (Especifique)	813,94	759,97	779,41	6.322,62

PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS	2017	2016	2015	2014
Investimento total em programa de participação nos resultados da Empresa (R\$ mil)	19.240,98	22.819.129,11	29.031,03	26.122,31
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	36%	48%	50%	46%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela Empresa	13,11	13,11	13,62	15,38
Divisão da menor remuneração da Empresa pelo salário mínimo vigente	1,63	2,06	1,86	1,79

PERFIL DA REMUNERAÇÃO POR CATEGORIA (R\$)	2017	2016	2015	2014
Categoria 1	4.184,03	3.964,31	3.662,75	3.442,95
Categoria 2	2.706,46	2.463,31	2.793,01	2.052,24
Categoria 3	5.762,62	6.102,13	5.339,85	5.347,56
Categoria 4	2.430,87	2.641,41	2.394,07	2.251,87

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	2017	2016	2015	2014
Média de horas extras por empregado/ano				
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	2,94	1,50	1,58	2,60
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	42,96	2479	0	3
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	5,06	5,96	6,42	5,20
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	1.871	1343	1353	720
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	3,36	5,10	5,49	4,73
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	1.554	2269	1094	592
Óbitos - próprios	0	0	0	0
Óbitos - terceirizados	4	2	2	1

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL	2017	2016	2015	2014
Perfil da Escolaridade – discriminar (em %) em relação ao total dos empregados				
Ensino Fundamental	0,52%	0,18%	1,00%	1,00%
Ensino Médio	28,72%	26,94%	51,00%	59,00%
Ensino Técnico	25,28%	32,24%	25,00%	18,00%
Ensino Superior	35,25%	33,66%	43,00%	41,00%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	10,15%	6,98%	6,00%	5,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ %)	854.604,46	928.208,22	1.159.533,42	981.235,18

COMPORTAMENTO FRENTE A DEMISSÕES	2017	2016	2015	2014
Taxa de rotatividade	7,64	9,81	7,22	8,31

5. Indicadores Sociais Externos - Consumidores

CONSUMIDORES				
EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO PERFIL DE CONSUMIDORES E CLIENTES	2017	2016	2015	2014
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total				
Residencial	51,5%	50,70%	49,00%	48,80%
Residencial baixa renda	32,0%	32,20%	33,70%	48,50%
Comercial	20,1%	20,30%	20,80%	20,70%
Industrial	7,1%	7,50%	8,70%	9,00%
Rural	3,1%	3,40%	3,40%	3,60%
Iluminação pública	7,0%	7,20%	7,00%	6,60%
Serviço público	4,7%	4,80%	5,00%	5,10%
Poder Público	6,5%	6,20%	6,10%	6,10%
SATISFAÇÃO DO CLIENTE	2017	2016	2015	2014
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	53,9	61,41	56,48	64,24
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias (Pesquisa Abradee, Vox Populi e Outras) e/ou Pesquisa Próprias (Especificar)	76,6	83,1	84,3	78,5
ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	2017	2016	2015	2014
Call Center				
Chamadas recebidas (unid.)	4.839.734	5.189.122	4.342.940	3.814.811
Número médio de atendentes (unid.)	142	145	130	125
INS - Índice de Nível de Serviço (%)	86,68	86,36	85,23	84,4
IAB - Índice de abandono (%)	2,90	3,1	2,49	2,6
ICO - Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0,58	1,16	3,43	1,55
TMA - Tempo médio de atendimento (s)	139	134,74	144,04	150,13
INDENIZAÇÃO POR DANOS ELÉTRICOS	2017	2016	2015	2014
Volume de Solicitações (unid.)	7331	5149	5884	6442
Procedentes (unid.)	2000	562	1469	2117
INDICADORES DE RECLAMAÇÕES	2017	2016	2015	2014
Reclamações Procendentes (unid.)	17451	26.085	13.277	20.804
DER (horas)	355	683	302	490
FER (unid.)	5,54	11	5	8
VIOLAÇÃO DE PRAZOS DE SERVIÇOS COMERCIAIS	2017	2016	2015	2014
Atendimentos realizados (unid.)	962.020	695.276	751.554	643.697
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	25.483	38.855	15.777	29.210
Eficiência de atendimento (%)	97%	94%	98%	95%

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES ENCAMINHADAS	2017	2016	2015	2014
À empresa	36667	62.961	41.971	55.330
À ANEEL - agências estaduais / regionais	1.983	2436	1493	1565
Ao PROCON	3.932	6.607	3108	1468
À Justiça	17.783	13.070	8.736	8.546

7. Indicadores do Setor Elétrico - Universalização

UNIVERSALIZAÇÃO	2017	2015	2014
Metas de atendimento	NA	NA	NA
Atendimentos efetuados (nº)	6268	3.875	3379
Cumprimento de metas (%)	NA	NA	NA
Total de municípios universalizados	109	69	55
Municípios universalizados (%)	~50%	31,80%	25,35%

9. Indicadores do Setor Elétrico - P&D

RECURSOS APLICADOS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E CIENTIFICO R\$ MIL						
POR TEMAS DE PESQUISA (MANUAL DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO - ANEEL)	2017		2016		2015	
	VALOR	(%)	VALOR	(%)	VALOR	(%)
FA - Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	-	0%	130.746,05	4%	1.204.374,19	33%
GT - Geração Termelétrica	-	0%	-	-		
GB - Gestão de Bacias e Reservatórios	-	0%	-	-		
MA - Meio Ambiente	694,26	6%	206.295,23	6%		
SE - Segurança	1.990,90	16%	458.692,77	12%		
EF - Eficiência Energética	0,00	0%				
PL - Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	5.221,36	41%				
OP - Operação de Sistemas de Energia Elétrica	0,00	0%	209.284,80	6%	669.245,63	19%
SC - Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	2.205,85	18%	2.493.069,63	68%	299.604,46	8%
QC - Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	43,12	0%				-
MF - Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	1.277,83	10%	78.018,54	2%	1.972.712,64	48%
OU - Outro	1.169,34	9%	40.320,00	1%		
TOTAL	12.602,65	100%	3.616.427,02	99%	4.145.936,92	100%

10. Indicadores Ambientais

RECUPERAÇÃO DE ÁREAS DEGRADADAS	2017	2016	2015	2014
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	7.640	121,14	6.491	4.025
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	27,25%	0,73%	31,63%	26%

GERAÇÃO E TRATAMENTO DE RESÍDUOS	2017	2016	2015	2014
Emissão				
Volume anual de gases do efeito estufa (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO2 equivalentes)	2.040,78	58673,83	2.056	2191,19
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	ND	ND	-	-
Efluentes				
Descarte total de água, por qualidade e destinação.	ND	ND	ND	ND
Sólidos		2014	2013	2012
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	655,05		702,94618	2.858
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel) destinados	0%	0%	0%	0%

USO DE RECURSOS NO PROCESSO PRODUTIVO E EM PROCESSOS GERENCIAIS	2017	2016	2015	2014
Consumo total de energia por fonte:				
hidrelétrica (em MWh)	5.428.669	5.987.521	4.971.523	5.041.567
combustíveis fósseis	1.616.424	1.844.071	1.454.907	1.263.183
fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc)	221.676	161.433	138.520	130.624
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,00128	0,00111	0,00139	0,00138
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ				
Diesel	0,107	0,109	0,109	0,113
Gasolina	0,099	0,103	0,118	0,1
Etanol	0,102	0,110	0,105	0,095
Gás natural	0	0	0	0
Outros (Especificar)				
Consumo Total de Água por Fonte (em m3)		2015	2014	2013
Abastecimento (rede pública)	35.586,00	30.406,00	19.848,00	18.799,00
Fonte subterrânea (poço)	2.296,00	4.001,00	4.709,00	4.755,60
Captação superficial (cursos d'água)	0	0	0	0
Consumo total de água (em m3)	37.882,00	34.407,00	24.557,00	23.554,60
Consumo de água por empregado (em m3)	31,54	29,61	19,52	18,59

EDUCAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL	2017	2016	2015	2014
Na Organização				
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	286	106	106	106
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	24%	7%	7%	7%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	0,00013	1298	1298	1298
Na Comunidade				
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	325	36	36	36
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	23495	2324	2324	2324
Número de professores capacitados	135	95	95	95
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	9	0	0	0
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	340	0	0	0
Fonte subterrânea (poço)	2.296,00	4.001,00	4.709,00	4.755,60
Captação superficial (cursos d'água)	0	0	0	0
Consumo total de água (em m3)	37.882,00	34.407,00	24.557,00	23.554,60
Consumo de água por empregado (em m3)	31,54	29,61	19,52	18,59





Crédito
Amazônia.

Para mais informações
e seu negócio, consulte,
informando-se, ampliando.

CRÉDITO DA AMAZÔNIA

ISMA





