

**RELATÓRIO ANUAL DE RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL**

DA

**COMPANHIA HIDROELÉTRICA SÃO PATRÍCIO –
CHESP**

2009

Índice

1 Dimensão Geral.....	3
1.1 Mensagem da Administração	3
1.2 Missão, Visão, Princípios e Valores	4
1.3 A Empresa – Histórico, Perfil Corporativo	5
1.3.1 Histórico	5
1.3.2 Constituição Jurídica	6
1.3.3 Área de Concessão	6
1.3.4 Participação em outras empresas	6
1.3.5 Perfil Corporativo	7
1.4 Organização e Gestão	8
1.5 Responsabilidade com Partes Interessadas	8
1.5.1 Colaboradores	8
1.5.2 Clientes/Consumidores.....	9
1.5.3 Fornecedores	9
1.5.4 Comunidade	10
1.5.5 Governo e Sociedade	10
1.6 Comunicação entre as partes interessadas	10
1.7 Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade	11
2 Dimensão Governança Corporativa	12
3 Dimensão Econômico-Financeira.....	12
3.1 Indicadores Econômico-Financeiros	12
3.2 Investimentos na Concessão	12
4 Dimensão Social e Setorial.....	12
4.1 Indicadores Sociais Internos	144
4.1.1 Perfil dos Colaboradores	14
4.1.2 Saúde e Segurança no Ambiente de Trabalho	14
4.1.3 Remuneração, Benefícios e Carreira	16
4.1.4 Capacitação e Desenvolvimento	17
4.2 Indicadores Sociais Externos.....	19
4.2.1 Clientes/Consumidores	19
4.2.2 Fornecedores	22
4.2.3 Comunidade	23
4.2.4 Governo e Sociedade	25
4.3 Indicadores do Setor Elétrico	255
4.3.1 Universalização	25
4.3.2 Tarifa de Baixa Renda	26
4.3.3 Programa de Eficiência Energética - PEE	26
4.3.4 Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico - P&D	31
5 Indicadores Ambientais	31
5.1 Indicadores Ambientais	32
6 Anexo – Balanço Social	35

1 - Dimensão Geral

1.1 Mensagem da Administração

A CHESP é uma empresa que trabalha no intuito de oferecer serviços confiáveis de energia elétrica, presteza no atendimento aos seus consumidores, qualidade de vida aos seus colaboradores, remuneração adequada aos acionistas, além do acatamento às normas do Setor Elétrico e regularidade fiscal perante os Governos Federal, Estadual e Municipal. Investe para se manter atualizada tecnologicamente e em ações sociais. Participa ativamente das atividades comunitárias como feiras comerciais e agropecuárias e se engaja em programas que promovem o desenvolvimento socioeconômico do Vale do São Patrício.

Ricardo de Pina Martin
Diretor Presidente

1.2 Missão, Visão, Princípios e Valores

1.2.1 Missão

Com liberdade na direção dos negócios, prestar o serviço de distribuição de energia elétrica com a aplicação de tecnologias adequadas, o emprego de materiais, equipamentos, métodos operativos que atendam as normas técnicas brasileiras e garantam níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia no atendimento e modicidade das tarifas ao consumidor.

Acatar e cumprir as diretrizes vigentes e as estabelecidas no futuro pela regulação.

Gerar valores para os acionistas e para os empregados, sempre com segurança no trabalho e respeito ao meio ambiente.

Universalizar em definitivo o atendimento rural.

1.2.2 Visão

Mediante os investimentos programados e com a certificação dos procedimentos de redes e dos processos de apuração de indicadores de confiabilidade e de atendimento, alcançar significativa redução dos mesmos.

Com a implantação do sistema de informações gerenciais de materiais e ordens em curso e o novo sistema de faturamento, fazer fluir informações contábeis suficientes para a agilidade no fluxo de informações econômicas e financeiras e com isso equilibrar o caixa e reduzir o custo financeiro das operações.

1.2.3 Princípios e Valores

Acreditamos e valorizamos:

- A satisfação do consumidor;
- O crescimento dos colaboradores;
- A segurança dos colaboradores e da população;
- A honestidade e a lealdade;
- O trabalho, a competência e a responsabilidade;
- A iniciativa e a criatividade;
- A gestão participativa e empreendedora;
- O cuidado com o meio ambiente.

1.3 A Empresa – Histórico, Perfil corporativo

1.3.1 Histórico

Tudo começou em 1941 com a chegada dos primeiros homens para implantação da Colônia Agrícola Nacional de Goiás – CANG, desbravadores que tinham como objetivo primordial implantar uma agricultura moderna e fixar o homem no campo. Vieram sob a direção de Bernardo Sayão, o grande colonizador, homem destemido, ousado e como disse Juscelino Kubitschek, "o bandeirante do século XX". Era a Marcha para o Oeste, o sonho de Getúlio Vargas ganhando concretude e impulsionando a migração de mineiros, baianos, outros goianos e paulistas.

Em 1945, embora não fosse objetivo da ação colonizadora construir uma cidade, a chegada dos "loteiros" forçou o surgimento de um núcleo urbano a partir da sede da CANG, isto porque os lotes eram poucos e as famílias eram muitas. A previsão inicial era doar um quinhão de 26 a 32 hectares para cada família, mas cada quinhão passou a abrigar duas e até três famílias. Os benefícios da CANG: a assistência odonto-médico-hospitalar; o comércio de suprimentos; a compra dos produtos agrícolas produzidos pelos colonos (arroz, feijão, milho e depois o café); mais a chegada de refugiados da II Guerra Mundial (sírios e japoneses) deram origem à cidade de Ceres, no Centro-Norte goiano.

A partir de 1948, mesmo havendo um progresso crescente na CANG, faltava o elementar: energia elétrica farta e permanente. Então houve uma grande mobilização popular sob a liderança do engenheiro Roland Von Ockel Martin para construção de uma usina hidroelétrica com recursos privados. A obra se realizou, sendo denominada na época como "uma obra monumental nascida do mais puro espírito de pioneirismo". Na época da construção da Companhia Hidroelétrica São Patrício, vários pioneiros advindos das cidades de Ceres, Uruana, Anápolis, Rialma e Castrinópolis se tornaram acionistas da Companhia.

Assim, a Companhia Hidroelétrica São Patrício - CHESP foi constituída por escritura pública em 25 de junho de 1949, lavrada às folhas 23V a 30 do livro de notas nº 35 do Cartório do 2º Ofício da Comarca de Anápolis - Goiás, publicada no Diário Oficial do Estado de Goiás de 20.07.49, autorizada a funcionar como empresa de energia elétrica pelo Decreto Nº 27.091 de 25 de agosto de 1949. Em 27 de setembro de 1950, foi Promulgado o decreto n.º. 28.683 que outorgou concessão para aproveitamento progressivo de energia hidráulica da cachoeira da Lavrinha no Rio das Almas. Por meio da Resolução nº 372 de 20.11.1998, alterada pela Resolução nº 49 de 26.03.1999, a ANEEL aprovou o reagrupamento das áreas de concessões de distribuição de que é titular a Companhia, em uma única área. Por meio da Portaria nº 529 de 1º de dezembro de 1998 o então MINISTRO DE ESTADO DE MINAS E ENERGIA, aprovou por mais 20 (vinte) anos, contados a partir de 8 de julho de 1995, a prorrogação da concessão. Em 18 de junho de 1999, em seção solene realizada na ANEEL, foram assinados os contratos de concessão de distribuição e de geração que vigorarão até o ano de 2.015.

No ano de 2002, com o objetivo de ampliar a capacidade de geração da PCH São Patrício, a administração da CHESP optou por negociar a participação de uma nova acionista (pessoa

Jurídica), oportunidade em que foi subscrito um lote de Ações Ordinárias Nominativas pela Mauá – Empresa Brasileira de Participações Societárias Estruturadas Ltda, cujo capital foi assim aumentado na proporção dos investimentos necessários à ampliação da PCH.

1.3.2. Constituição Jurídica

Companhia Fechada, com sede na Av. Presidente Vargas, 618 em Ceres, Estado de Goiás, onde tem seu foro, e escritório de representação administrativa na Av. República do Líbano nº 370, Sala 507, Setor Oeste - Goiânia-GO. Inscrita no CNPJ sob Nº 01.377.555/0001-10, Inscrição Estadual Nº10.191476.8 e NIRE atual Nº 5230000410-1.

1.3.3. Área de Concessão

Atualmente a Companhia tem a concessão para distribuição de energia elétrica para os municípios de Carmo do Rio Verde, Ceres, Ipiranga de Goiás, região povoado de Monte Castelo no Município de Jaraguá, Nova Glória, Rialma, Rianópolis, Santa Isabel, Uruana e São Patrício, perfazendo uma área de 3.394 km², situada no médio norte goiano, região denominada Vale do São Patrício, e que conta com uma população de 69 mil habitantes.



1.3.4. Participações em outras empresas:

Com o advento da Lei nº 10.878/2003, as concessionárias de distribuição de energia elétrica ficaram obrigadas a segregarem suas atividades. Ficou excluída a possibilidade de

qualquer participação societária em outras empresas. Somente as distribuidoras com mercado abaixo de 500GWh/ano estão autorizadas a manterem geração própria até o limite de seus mercados. A CHESP teve de segregar suas atividades empresariais mediante uma redução de capital na proporção das participações. O processo foi homologado pela ANEEL em sua plenitude e, portanto, hoje, a CHESP não tem nenhuma participação societária em outras empresas.

1.3.5 Perfil Corporativo

Em 31 de dezembro de 2009, o Capital Social da CHESP é de R\$ 7.784,91 mil, composto por 3.040.982 ações, assim distribuídas.

Composição Societária:

Acionistas	%	Nº Ações	Valor Reais
Herine Sabag de Pina	12,18	370.459	948,38
Maria de Pina Martin	9,93	301.952	773,00
Ricardo de Pina Martin	9,73	295.873	757,43
Maria Cristina de Pina Martin	5,63	171.314	438,56
Guilherme de Pina Martin	5,63	171.314	438,56
Patrícia de Pina Martin	3,89	118.318	302,89
Ralph James Martin	0,58	17.665	45,22
Natália de Pina Martin	0,58	17.665	45,22
Louise de Pina Martin	0,58	17.665	45,22
Sheila de Podestá Martin	1,53	46.131	118,10
Jonas Borges	0,85	25.877	66,24
Rauflin Gonçalves de Souza	0,52	15.880	40,65
Mauá Empresa Brasileira de Participações Societárias Estruturadas Ltda	38,07	1.157.897	2.964,22
AMJ Participações e Serviços Ltda.	0,09	2.744	7,02
Geraldo Magela da Silva	0,00	1	0,00
Outros Acionistas	10,20	310.227	794,18
	100,00	3.040.982	7.784,91

Diretoria

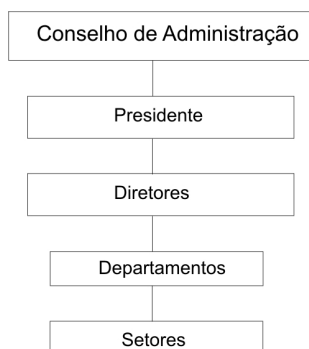
Ricardo de Pina Martin - Diretor Presidente
 Jonas Borges - Diretor Econômico Financeiro
 Rauflin Gonçalves de Souza – Diretor Técnico Comercial

Conselho de Administração

Maria Cristina de Pina Martin - Presidente
 Patrícia de Pina Martin - Conselheira
 Herine Sabag de Pina - Conselheira
 Alan de Alvarenga Menezes - Conselheiro
 Geraldo Magela da Silva – Conselheiro

1.4 Organização e Gestão

A estrutura organizacional da CHESP possui quatro níveis hierárquicos: Presidente, Diretores, Departamentos e Setores, representados no esquema abaixo.



Para dar suporte à estrutura formal descrita acima, a CHESP possui assessoria nas áreas jurídica, contábil, de tecnologia da informação e técnica.

Constantemente, são formados grupos de trabalhos multifuncionais para analisarem os processos da empresa, tais como: atendimento a clientes, medição de tensão, qualidade do fornecimento, ressarcimento a clientes por danos causados a equipamentos elétricos por perturbações no sistema, aquisição de materiais, imobilização de materiais conforme o Manual de Contabilidade do Setor Elétrico, dentre outros, com a finalidade de promoverem melhorias que afetem o resultado final. Esses grupos de trabalho são temporários e as atividades são desenvolvidas paralelamente à rotina de cada colaborador, de forma que as melhorias vão sendo implantadas e repassadas às equipes que realmente executam as atividades inseridas em cada processo.

1.5 Responsabilidade com Partes Interessadas

1.5.1 Colaboradores

Em dezembro de 2009, a força de trabalho da CHESP contava com 120 colaboradores e 47 prestadores de serviços. O perfil desta força de trabalho está demonstrado na Dimensão Social e Setorial – Indicadores Sociais Internos.

A CHESP, por meio de um criterioso processo de seleção, escolhe profissionais que queiram crescer profissionalmente na empresa e contribuir para o desenvolvimento da sociedade onde atuam.

O desempenho dos colaboradores é avaliado periodicamente e os resultados dessa avaliação servem para o alinhamento das estratégias de desenvolvimento profissional da empresa com as competências existentes na força de trabalho.

Para manter a satisfação e motivação de seus colaboradores, a CHESP possui uma política de remuneração compatível com o mercado local, participação nos lucros, além de diversos benefícios que são, inclusive, extensivos à família.

A CHESP prioriza a segurança no trabalho, por meio de treinamento diário e constante com seus colaboradores e prestadores de serviços, fiscalização intensa do Setor de Segurança no Trabalho e dos membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA.

A CHESP apóia a participação de seus colaboradores em associações de classes profissionais como: sindicato dos empregados, associação dos engenheiros, dos administradores, dos contadores, inclusive fornecendo infra-estrutura dentro de sua sede para reuniões e eventos.

1.5.2 Clientes / Consumidores

A CHESP possui uma estrutura de atendimento ao consumidor que abrange toda a área de concessão e todos os segmentos de consumidores. As agências de atendimento estão localizadas em pontos centrais das cidades e possuem estrutura confortável para proporcionar um rápido e eficaz atendimento. Vale ressaltar que todas as agências possuem acessibilidade a portadores de necessidades especiais. O detalhamento dos consumidores da CHESP está demonstrado na Dimensão Social e Setorial – Indicadores Sociais Externos.

As campanhas institucionais são voltadas para a conscientização dos consumidores quando ao uso racional da energia elétrica, prevenção de acidentes domésticos, direitos e deveres dos consumidores. Para a divulgação destas informações, são feitas inserções nas rádios locais, publicações nos jornais locais e são entregues cartilhas em eventos como exposições agropecuárias, feiras da indústria e comércio, feiras de ciências em escolas, etc.

O Conselho Consultivo de Consumidores da CHESP, que foi criado há 16 anos em atendimento à legislação do Setor Público de Energia Elétrica, atua em toda a área de concessão por meio de reuniões públicas realizadas em diversas cidades e com a participação intensiva da população local. Nas reuniões, os consumidores são estimulados a expor suas opiniões, fazer reclamações e solicitar informações e a CHESP, por meio de sua equipe técnica, formaliza tais depoimentos e, quando possível, presta informações ou resolve reclamações durante o andamento da reunião. Quando não é possível atender imediatamente, as manifestações são formalizadas e os consumidores recebem, dentro do prazo legal, a resposta da empresa.

1.5.3 Fornecedores

A CHESP, ao selecionar seus fornecedores, se assegura que os mesmos possuam valores e princípios semelhantes aos seus como, por exemplo, não utilizar mão-de-obra infantil na fabricação de seus produtos. No processo de seleção, os fornecedores são solicitados a apresentarem amostras de seus produtos para uma inspeção de qualidade por parte do corpo técnico da CHESP, também são solicitados a apresentarem todos os documentos constituintes e certidões negativas, como forma de minimizar os riscos de inadimplência.

1.5.4 Comunidade

A CHESP se preocupa em minimizar o impacto de suas atividades no ambiente onde está inserida, realizando ações periódicas como doação de equipamentos elétricos eficientes, eficiência da iluminação pública nos municípios de sua área de concessão, incentivo ao esporte e cultura, arrecadação de valores para entidades beneficentes, etc. Estas ações estão detalhadas na Dimensão Social e Setorial.

1.5.5 Governo e Sociedade

Para garantir um relacionamento transparente com o governo e com a sociedade, a CHESP vem aprimorando seu sistema de gestão corporativa e os controles necessários para assegurar que as ações da direção estejam de acordo com as normas e políticas da empresa.

A CHESP tem o dever primordial de fornecer energia elétrica atendendo aos requisitos estabelecidos no Contrato de Concessão quanto à qualidade e continuidade do fornecimento e promover a expansão de seu sistema de distribuição, dever que vem sendo cumprido e aperfeiçoado com o desenvolvimento de ações regulamentadas pelo Poder Concedente como a Universalização do Atendimento, Tarifa de Baixa Renda, Programas de Eficiência Energética.

Todas essas ações estão apresentadas na Dimensão Social e Setorial – Indicadores Sociais Externos.

1.6 Comunicação com as Partes Interessadas

Para se comunicar com as partes interessadas, a CHESP se utiliza dos meios de comunicação mencionados abaixo:

PARTES INTERESSADAS	DETALHAMENTO	MEIOS DE COMUNICAÇÃO
Acionistas	Participação acionária detalhada no Perfil Corporativo.	Jornais de circulação local e regional; Reuniões do Conselho de Administração.
Colaboradores e Prestadores de Serviços	<u>Composição:</u> Colaboradores: 120 Prestadores de Serviços: 47	Quadro de avisos; Correspondências internas; Intranet; Reuniões; Palestras.
Fornecedores	<u>Quantidade por tipo:</u> Materiais: 150 Serviços: 70	Correspondências; Mensagens eletrônicas.
Consumidores	<u>Segmentação por classe:</u> Residencial: 22.609 Comercial: 2.489 Industrial: 258 Rural: 3.122 Outros: 13	Rádio; Jornais de circulação local; Comunicados entregues junto com as faturas de energia elétrica; Teleadvertimento; Página Eletrônica da CHESP na Internet.
Órgãos Públicos	<u>Quantidade por tipo:</u> Poder Público: 389 Serviço Público: 50 Iluminação Pública: 30	Correspondências; Cartazes; Página Eletrônica da CHESP na Internet.
Comunidade, Organizações Sociais e Ambientais	Associações de moradores Associação da indústria e comércio Conselhos Comunitários Universidades	Correspondências; Cartazes; Página Eletrônica da CHESP na Internet.

1.7 Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade

Abaixo estão detalhados os indicadores operacionais e de produtividade da Empresa.

Indicadores Operacionais e de Produtividade			
Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2009	2008	2007
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	28.960	29.058	28.373
Número de Consumidores Atendidos – Livres	0	0	0
Número de Localidades Atendidas (municípios)	9	9	9
Número de Empregados Próprios	120	122	121
Número de Empregados Terceirizados	47	61	70
Número de Escritórios Comerciais	5	5	5
Energia Gerada (GWh)	17,74	13,70	15,35
Energia Comprada (GWh)	76,55	76,96	70,78
1) Itaipu	0,00	0,00	0,00
2) Contratos Iniciais	74,53	75,56	69,90
3) Contratos Bilaterais	0,00	0,00	0,00
3.1) Com Terceiros	0,00	0,00	0,00
3.2) Com Parte Relacionada	0,00	0,00	0,00
4) Leilão 7	0,00	0,00	0,00
5) PROINFA	2,03	1,40	0,88
6) CCEAR 8	0,00	0,00	0,00
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	0,00	0,00	0,00
Perdas Elétricas Globais (GWh)	12,17	10,93	9,75
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	12,76%	12,25%	11,32%
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	12,12%	12,00%	11,32%
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	0,64%	0,25%	0,00%
Energia Vendida (GWh) Residencial Industrial	41,28	38,28	37,90
Comercial	14,34	13,58	12,78
Rural	10,70	10,88	10,36
Poder Público Iluminação Pública Serviço Público	15,77	15,40	15,16
Subestações (em unidades)	7	7	7
Capacidade Instalada (MVA)	39,00	38,05	38,05
Linhas de Transmissão (em km)	0,00	0,00	0,00
Rede de Distribuição (em km)	3.074,31	2.933,75	2.916,65
Transformadores de Distribuição (em unidades)	4.060	3.917	3.726
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*No horas/ano)	2,402E-04	2,11E-04	2,05E-04
Energia Vendida por Empregado (MWh)	686	640	629
Número de Consumidores por Empregado	241	238	234
Valor Adicionado / GWh Vendido	265,72	293,15	287,82
DEC	17,01	18,98	17,94
FEC	30,36	39,16	41,08

2 - Dimensão Governança Corporativa

A CHESP tem focado sua administração em investimentos nos seus colaboradores, bem como firmando parcerias com consultorias especializadas no Setor, de forma a, mesmo sendo uma Empresa familiar, ter profissionalismo e qualidade de gestão. Neste ponto, os empregados que são responsáveis por áreas de grande importância para a Concessionária relatam, periodicamente, as metas e resultados aos Administradores e, anualmente, aos Acionistas. Esses são os primeiros passos na "Governança Corporativa".

3 - Dimensão Econômico-Financeira

3.1 Indicadores Econômico-Financeiros

A CHESP foca seu planejamento na obtenção do equilíbrio econômico-financeiro, definindo parâmetros destinados ao gerenciamento dos aspectos que impactam a sustentabilidade do negócio. Para isso, analisa as necessidades de todas as partes interessadas e os cenários externos onde a empresa atua.

O gerenciamento destes aspectos está fundamentado nos processos de gestão orçamentária, gestão de custos e fluxo de caixa.

A transferência de recursos destinada ao Governo com a arrecadação de impostos, tributos e taxas, alcançou a soma de R\$ 13.965.000,00.

3.2 Investimentos na Concessão

Os investimentos no Setor Elétrico representaram em 2009 a aplicação de R\$ 2.061.000,00, sendo previsto para 2010 a aplicação de R\$ 4.000.000,00. Os critérios analisados para priorizar os investimentos consideram as obras que contribuirão para a expansão do sistema e melhoria da qualidade do serviço.

Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA					
Geração de Riqueza (R\$ Mil)	2009			2008	
	R\$ Mil	%	Δ%	R\$ Mil	%
RECEITA OPERACIONAL (Receita bruta de vendas de energia e serviços)					
Fornecimento de Energia	34.421,00	100,00%	-0,52%	34.600,00	100,00%
Residencial	11.283,00	32,78%	8,04%	10.444,00	30,18%
Residencial baixa renda	4.518,00	13,13%	-12,60%	5.169,00	14,94%
Comercial	6.982,00	20,28%	1,66%	6.868,00	19,85%
Industrial	4.253,00	12,36%	5,90%	4.017,00	11,61%
Rural	2.546,00	7,40%	-13,79%	2.953,00	8,53%
Iluminação pública	1.939,00	5,63%	-8,11%	2.110,00	6,10%
Serviço público	1.130,00	3,28%	-12,90%	1.297,00	3,75%
Poder público	1.770,00	5,14%	1,60%	1.742,00	5,04%
Energia de Curto Prazo	0		0,00%	0,00	
Serviços	396		-31,37%	577,00	
(-) INSUMOS (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(12.307,00)		9,91%	(11.197,00)	
Resultado Não Operacional	-		-	-	
= VALOR ADICIONADO BRUTO	22.510,00		-6,13%	23.980,00	
(-) QUOTAS DE REINTEGRAÇÃO (depreciação, amortização)	(1.257,00)		-9,50%	(1.389,00)	
= VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	21.253,00		-5,93%	22.591,00	
+ VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	609,00		67,77%	363,00	
= VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR	21.862,00		-4,75%	22.954,00	

Distribuição da Riqueza – Por Partes Interessadas	2009		2008	
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
EMPREGADOS	4.990,00	22,82%	4.700,00	20,48%
GOVERNO (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	13.965,00	63,88%	13.462,00	58,65%
FINANCIADORES	1.135,00	5,19%	1.436,00	6,26%
ACIONISTAS	1.772,00	8,11%	3.356,00	14,62%
= VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO (TOTAL)	21.862,00	100,00%	22.954,00	100,00%

Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais	2009		2008	
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES	12.460,00	86,19%	12.039,00	87,90%
ICMS	9.807,00	67,84%	9.522,00	69,52%
PIS/PASEP	236,00	1,63%	228,00	1,66%
COFINS	1.088,00	7,53%	1.023,00	7,47%
ISS	5,00	0,03%	5,00	0,04%
IRPJ a pagar do exercício	873,00	6,04%	828,00	6,05%
CSSL a pagar do exercício	451,00	3,12%	433,00	3,16%
ENCARGOS SETORIAIS	1.996,00	13,81%	1.657,00	12,10%
RGR	381,00	2,64%	317,00	2,32%
CCC	630,00	4,36%	390,00	2,85%
CDE	693,00	4,79%	655,00	4,78%
CFURH	0,00	0,00%	0,00	0,00%
TFSEE	75,00	0,52%	67,00	0,49%
ESS	0,00	0,00%	0,00	0,00%
P&D	217,00	1,50%	228,00	1,66%
= VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL)	14.456,00	100,00%	13.696,00	100,00%

Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA			
Inadimplência Setorial	2009		2008
	R\$ Mil	%	R\$ Mil
ENERGIA COMPRADA (discriminar)	0,00	0,00%	0,00
ENCARGOS SETORIAIS	0,00	0,00%	0,00
RGR	0,00	0,00%	0,00
CCC	0,00	0,00%	0,00
CDE	0,00	0,00%	0,00
CFURH	0,00	0,00%	0,00
TFSEE	0,00	0,00%	0,00
ESS	0,00	0,00%	0,00
P&D	0,00	0,00%	0,00
Total (A)	0,00	0,00%	0,00
Percentual de inadimplência	%	%	%
Total da inadimplência (A) / receita operacional líquida	0,00%	0,00%	0,00%

Investimentos	2009		2008
	R\$ Mil	%	R\$ Mil
Expansão da Distribuição/ Transmissão (expansão reforço)	2.061,36	-24,80%	2.741,00
Renovação da Distribuição/Transmissão	515,34	-6,64%	552,00
Subtransmissão	0,00	0,00	0,00

Outros Indicadores	2009		2008
	Valor	%	Valor
Receita Operacional Bruta (R\$)	34.945,00	-1,08%	35.327,00
Deduções da Receita (R\$ Mil)	(13.057,00)	5,57%	(12.368,00)
Receita Operacional Líquida (R\$ Mil)	21.888,00	-4,66%	22.959,00
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ Mil)	(18.038,00)	-2,18%	(18.440,00)
Receitas Irrecuperáveis ¹⁸ (R\$ Mil)	0,00	0,00%	0,00
Resultado do Serviço (R\$ Mil)	3.850,00	-14,80%	4.519,00
Resultado Financeiro (R\$ Mil)	(504,00)	-50,34%	(1.015,00)
IRPJ/ CSSL (R\$ Mil)	(1.324,00)	5,00%	(1.261,00)
Lucro Líquido (R\$ Mil)	2.022,00	-9,85%	2.243,00
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ Mil)	0,00	0,00%	0,00
Dividendos Distribuídos (R\$ Mil)	471,00	-8,90%	517,00
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ Mil)	0,22	-6,56%	0,24
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ Mil)	174,20	-5,93%	185,17
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	99,88%	-0,10%	99,98%
EBITDA ou LAJIDA (R\$ Mil)	5.466,00	-25,98%	7.384,00
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	24,97%	-22,36%	32,16%
Liquidez Corrente	0,87	11,39%	0,78
Liquidez Geral	0,91	-0,60%	0,92
Margem Bruta (lucro líquido / receita operacional bruta) (%)	5,79%	-8,87%	6,35%
Margem Líquida (lucro líquido / receita operacional líquida) (%)	9,24%	-5,44%	9,77%
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/ patrimônio líquido) (%)	9,01%	-15,68%	10,69%
Estrutura de Capital	100,00%	40,44%	100,00%
Capital próprio (%)	67,76%	-14,42%	79,18%
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	32,24%	54,87%	20,82%
Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias / Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses)	3,30%	-10,54%	3,69%

4 - Dimensão Social e Setorial

4.1 Indicadores Sociais Internos

4.1.1 Perfil do Colaboradores

A CHESP encerrou o exercício de 2009 com um total de 120 colaboradores exercendo cargos de nível superior, técnico e operacional. A composição do quadro funcional, bem como o perfil quanto à escolaridade e nível gerencial estão demonstrados no Quadro Indicadores Sociais Internos.

Para as atividades de construção e manutenção de linhas e redes, leitura de medidores localizados na zona rural, entrega de faturas aos consumidores da zona rural, vigilância, limpeza e conservação, a CHESP contrata prestadores de serviços. Em 2009, os prestadores de serviços somam 47 colaboradores que complementam a força de trabalho da empresa.

A CHESP não contrata e não permite que seus prestadores de serviços utilizem mão-de-obra infantil. Para os terceirizados são exigidos tratamentos semelhantes aos dos colaboradores próprios.

4.1.2 Saúde e Segurança no ambiente de trabalho

A CHESP implantou há cinco anos o Sistema de Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho que tem como política:

1. Preservar a vida e a saúde de seus colaboradores e contratados dentro e fora do seu ambiente de trabalho.

2. Subordinar a execução das tarefas ao atendimento dos requisitos básicos de Segurança e Saúde.
3. Nunca expor a si mesmo ou qualquer membro da equipe ao risco sem a adequada prevenção.
4. A responsabilidade pela prática de segurança é dos homens de linha.
5. Implantar o programa de segurança, gerenciando-o e demonstrando, com medidas práticas, seu real cumprimento.

O Sistema de Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho visa o cumprimento das Normas Regulamentadoras expedidas pelo Ministério do Trabalho, por meio da Lei 3.214 de 8 de junho de 1978, especificamente as normas relacionadas abaixo:

- NR 4 – Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho
- NR 5 – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
- NR 6 – Equipamentos de Proteção Individual – EPI
- NR 7 – Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional
- NR 9 – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
- NR 10 – Instalações e Serviços em Eletricidade
- NR 23 – Proteção contra Incêndios

Dentre as diversas ações contempladas pelo Sistema de Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho, estão as seguintes:

- Treinamento admissional que objetiva transmitir aos novos colaboradores, informações sobre as normas internas, regulamentos e, principalmente, os procedimentos de segurança do trabalho utilizados pela empresa. Visa alertar cada colaborador, de acordo com sua função, sobre riscos que ele irá enfrentar na sua atividade, as condições adversas que o serviço lhe oferece e os cuidados necessários para evitar acidentes;

- Diálogo Diário de Segurança – DDS que é uma reunião diária realizada nas frentes de serviço, antes do início das atividades, na qual será transmitida a todos os colaboradores o que eles irão executar durante a jornada de trabalho, quais os riscos a que eles estarão expostos e quais métodos e/ou equipamentos de segurança que deverão utilizar para não sofrer acidentes;

- Análise Preventiva da Tarefa – APT que é a análise das etapas básicas de uma tarefa, visando determinar possíveis riscos, sugerindo meios para eliminá-los ou controlá-los, através de medidas preventivas, possibilitando um desempenho seguro no trabalho a ser executado;

- Reunião Mensal de Segurança na qual são apresentados temas relativos à segurança no trabalho, também são realizadas palestras sobre saúde no trabalho;

- Inspeções diárias e periódicas realizadas pelo Técnico de Segurança no Trabalho nos locais onde as equipes estão executando o serviço, para verificar o cumprimento nas normas de segurança;

- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA que visa identificar os riscos associados ao ambiente de trabalho e propor medidas mitigadoras, também prevê treinamentos como prevenção e combate a incêndios, primeiros socorros, manutenção e conservação dos equipamentos de proteção individual e coletiva;

- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO que é um programa educativo e preventivo tendo como uma de suas finalidades diagnosticar precocemente os agravos da saúde do colaborador relacionados ao trabalho e encaminhar o colaborador doente ou acidentado a um tratamento eficiente.

O atendimento às normas regulamentadoras de segurança e saúde no trabalho é fiscalizado de forma permanente pela Delegacia Regional do Trabalho – DRT e pela ANEEL por meio da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR.

A integridade física e a qualidade de vida são valores essenciais para a CHESP. A saúde física dos colaboradores e terceirizados é acompanhada pelo Médico do Trabalho, contratado pela CHESP, com a realização de exames clínicos periódicos. A manutenção da qualidade de vida é um tema recorrente em palestras destinadas aos colaboradores e suas famílias.

Diversas campanhas são desenvolvidas pela CHESP com colaboração da CIPA, do Médico do Trabalho, dos órgãos públicos locais voltados para a saúde da população tais como: Campanhas de Vacinação contra tétano, febre amarela e hepatite B, Campanhas para doação de sangue, Prevenção da AIDS/DST, Alcoolismo, Tabagismo, Doenças da Próstata, ginástica laboral e outros temas.

4.1.3 Remuneração, benefícios e carreira

A CHESP busca constantemente propiciar aos seus colaboradores um ambiente de trabalho que gere satisfação e motivação, trazendo resultados positivos para toda a empresa. Para isso, têm sido tomadas ações de valorização de seus colaboradores, tais como:

- Está em fase de desenvolvimento, o Sistema de Gestão de Carreiras que objetiva reconhecer a capacitação profissional e o desempenho de seus empregados. O desenvolvimento técnico-profissional do empregado e sua contribuição efetiva para os resultados da empresa serão os indicadores utilizados para esse reconhecimento;

- No período de elaboração e testes do Sistema de Gestão de Carreiras, uma parte dos colaboradores foi reclassificada visando eliminar as distorções de cargo/salário que existiam. Também foram realizadas duas Avaliações de Desempenho, nas quais os mais bem avaliados foram reconhecidos com a reclassificação de seus cargos e correspondente aumento salarial;

- Os salários são reajustados anualmente na data-base da categoria;

- Os benefícios oferecidos, que estão detalhados no quadro abaixo, contribuem para a satisfação dos colaboradores:

Benefícios	Colabo- radores	Terceiri- zados	Estagiá- rios	Características
Plano de Saúde	X	X		Plano de saúde Unimed com abrangência regional gerido pela CHESP e pelas empresas terceirizadas, com ampla rede de recursos credenciados.
Plano Odontológico	X			Plano de gestão própria, com abrangência local e recursos limitados.
Vale-alimentação	X	X		Benefício oferecido a todos os colaboradores. Os terceirizados recebem o benefício pela empresa contratante.
Seguro de Vida	X	X	X	Benefício concedido a todos os colaboradores, estagiários e terceirizados, automaticamente na admissão.
Vale transporte	X			Benefício concedido aos colaboradores lotados nas cidades que oferecem o serviço de transporte público.
Complemento Auxílio Doença	X			Complemento concedido pela CHESP da diferença entre o salário base e o valor do auxílio doença.
Abono de aniversário	X			Os colaboradores escolhem entre receber o valor correspondente a um dia de trabalho ou folgar no dia do aniversário.
Gratificação de férias	X			Benefício que corresponde a um salário mínimo e meio pago no retorno do colaborador de seu período de férias.
Empréstimo	X			Benefício que corresponde a um salário-base pagos em dez parcelas mensais sem juros, concedido no retorno do período de férias.
Empréstimo consignado em folha.	X			Empréstimo oferecido pelos Bancos com taxa de juros reduzidas em relação ao mercado.

4.1.4 Capacitação e desenvolvimento

Anualmente, a CHESP analisa as necessidades específicas das áreas operacionais, bem como as qualificações de colaboradores e as competências necessárias para o desenvolvimento dos processos para definir o programa de capacitação e desenvolvimento. Também são incluídos os treinamentos necessários para conduzir a melhoria contínua dos processos.

A Diretoria da CHESP, de posse do Programa Anual de Capacitação e Desenvolvimento identifica os cursos e treinamentos imprescindíveis para o atendimento adequado às necessidades dos principais processos do negócio e de suporte e direciona o orçamento disponibilizado para estes cursos.

Para os prestadores de serviços, as necessidades de qualificação exigida para a execução das atividades é de responsabilidade dos gestores das empresas prestadoras de serviços, com acompanhamento da CHESP. Em alguns casos, a CHESP se responsabiliza pela realização de treinamentos que incluem a equipe própria e os terceirizados.

Indicadores Sociais Internos			
Empregados/ empregabilidade/administradores			
a) Informações gerais	2009	2008	2007
Número total de empregados	120	122	121
Empregados até 30 anos de idade (%)	22,50%	27,05%	32,00%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	40,83%	40,98%	37,00%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	20,83%	16,39%	17,00%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	15,84%	15,58%	14,00%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	13,33%	13,11%	13,00%
Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	10,00%	10,00%	11,00%
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	5,83%	5,74%	5,00%
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	38,33%	36,06%	36,00%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	55,00%	31,00%	47,00%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	1,42%	1,64%	1,65%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Empregados portadores de deficiência	3	1	1
b) Remuneração, benefícios e carreira	2009 (R\$ Mil)	2008 (R\$ Mil)	2007 (R\$ Mil)
Remuneração	4.779,00	5.692,00	5.042,00
Folha de pagamento bruta	3.441,00	4.401,00	3.920,00
Encargos sociais compulsórios	1.358,00	1.291,00	1.122,00
Benefícios	764,00	700,00	550,00
Educação	0,00	0,00	0,00
Alimentação	501,00	421,00	348,00
Transporte	2,00	2,00	2,00
Saúde	85,00	145,00	85,00
Fundação	0,00	0,00	0,00
Outros (Seguro Vida, Grat.Férias, Trein.Capac., Progr.Seg.Med.Trabalho e Outros)	176,00	132,00	115,00
c) Participação nos resultados	2009	2008	2007
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ Mil)	0,00	0,00	0,00

Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	3,35%	4,20%	7,67%
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	10,64	10,02	9,59
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	2,02	2,83	2,91
d) Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários Faixas (R\$)	2009	2008	2007
Até 1.000,00	34,17%	40,16%	49,00%
De 1.000,01 a 2.000,00	45,83%	39,34%	36,00%
De 2.000,01 a 3.000,00	9,17%	12,30%	7,00%
Acima de 3.000,01	10,83%	8,20%	8,00%
Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$			
Cargos de diretoria	9,79	11,77	11,39
Cargos gerenciais	2,97	3,12	2,50
Cargos administrativos	1,26	2,92	1,03
Cargos de produção	1,16	1,18	0,80
e) Saúde e segurança no trabalho	2009	2008	2007
Média de horas extras por empregado/ano	52	68	168
Número total de acidentes de trabalho com empregados	3	1	0
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados / contratados	2	3	0
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,02	0,01	0,00
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou prestadores de serviço (%)	0,08%	1,09%	0,00%
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%)	0,08%	0,00%	0,00%
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	3,87	0,00	0,00
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	6.957	0,00	0,00
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ Mil)	0,00	0,00	0,00
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ MIL)	0,00	0,00	0,00
f) Desenvolvimento profissional	2009	2008	2007
Perfil da escolaridade — discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados	100,00%	100,00%	100,00%
Ensino fundamental	17,50%	22,95%	23,96%
Ensino médio	63,33%	55,74%	60,33%
Ensino superior	16,67%	16,34%	12,40%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	2,50%	4,91%	3,31%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação / Valor investido em Remuneração (%)	0,92%	0,92%	0,99%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$MIL)	44,00	51,18	49,11
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	99	75	19
g) Comportamento frente a demissões	2009	2008	2007
Número de empregados ao final do período	120	122	121
Número de admissões durante o período	4	11	16

Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Reclamações trabalhistas			
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ Mil)	0,00	0,00	1,00
Valor provisionado no passivo	0,00	0,00	0,00
Número de processos existentes	0	0	1
Número de empregados vinculados nos processos	0	0	1
h) Preparação para a aposentadoria	2009	2008	2007
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	0,00	0,00	0,00
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	0	0	0
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	0	1	0
i) Trabalhadores Terceirizados	2009	2008	2007
Número de trabalhadores terceirizados / contratados	46	61	70
Custo total (R\$ Mil)	1.524,00	1.987,00	2.103,00
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	27,71%	33,33%	36,65%
Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários Faixas (R\$) Até 1.000,00	80,43%	81,97%	94,00%
De 1.000,01 a 2.000,00	19,57%	18,03%	6,00%
De 2.000,01 a 3.000,00	0,00%	0,00%	0,00%
Acima de 3.000,01	0,00%	0,00%	0,00%
Perfil da escolaridade – em relação ao total de terceirizados – discriminar (em %):	100,00%	100,00%	100,00%
Ensino fundamental	86,96%	78,69%	83,75%
Ensino médio	13,04%	21,31%	15,00%
Ensino superior, pós-graduação	0,00%	0,00%	1,25%
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	18,30	16,37	0,00
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados / contratados	7,23	49,12	0,00
j) Administradores	2009	2008	2007
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ Mil) (A)	352,47	408,00	414,00
Número de Diretores (B)	3	3	3
Remuneração e/ou honorários médios A/B	9,79	11,33	11,50
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ Mil) (C)	279,27	280,00	273,00
Número Conselheiros de Administração (D)	5	5	5
Honorários médios C/D	4,65	4,66	4,55

4.2 Indicadores Sociais Externos

4.2.1 Clientes/Consumidores

A CHESP preocupa-se com seus consumidores e procura, no acatamento dos comandos regulatórios, proporcionar um serviço que garanta níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia no atendimento e modicidade das tarifas.

Para o atendimento aos consumidores, a CHESP disponibiliza uma estrutura que respeita as orientações estabelecidas pela ANEEL. Os principais canais de relacionamento que os consumidores da CHESP possuem estão relacionados abaixo:

- Plantão da CHESP, atendimento telefônico que opera 24 horas por dia, todos os dias na semana e recebe ligações gratuitas originadas de telefones fixos e celulares de qualquer local na

área de concessão da CHESP, sendo que nos horários das 18 horas do dia às 6 horas do dia seguinte, domingos e feriados, o atendimento é feito somente para ocorrências emergenciais;

- Agências de Atendimento que funcionam em horário comercial, de segunda a sexta-feira, estão localizadas em regiões centrais, possuem rampa de acesso para portadores de necessidades especiais, bebedouro e cadeiras. Os consumidores são atendidos sentados haja vista que os balcões de atendimento possuem altura padrão de 85 cm;

- Ouvidoria que recebe solicitações de consumidores pessoalmente, por telefone, por correspondência e por mensagem eletrônica.

Para as localidades com menos de 1.000 unidades consumidoras, a CHESP contrata estabelecimentos comerciais, denominados agentes arrecadadores, habilitados para receber o pagamento das faturas de energia elétrica. Nas outras localidades, os agentes arrecadadores também são contratados para que os consumidores sempre tenham uma opção perto de onde residam para pagar suas faturas de energia elétrica.

Além dos Agentes Arrecadadores, os consumidores podem pagar suas faturas nas agências lotéricas, agências dos Correios, bem como nos estabelecimentos comerciais conveniados com os bancos. Também podem optar por cadastrar o pagamento na modalidade de débito automático nos bancos conveniados com a CHESP.

Para os consumidores atendidos em alta tensão, além das Agências de Atendimento e da Central de Atendimento, a CHESP disponibiliza o contato direto com o Departamento Comercial, que recebe e registra todas as necessidades explicitadas por tais consumidores.

Em todas as manifestações dos consumidores – solicitações de serviços, reclamações, informações e sugestões - seja via telefone ou pessoal, é gerado um número de protocolo do atendimento e informado ao consumidor para que o mesmo possa acompanhar o andamento de sua manifestação. As manifestações são recebidas pelos canais de relacionamento e formalizadas em formulários específicos denominados Solicitação de Serviço / Ordem de Serviço (SOS), que ficam arquivados em banco de dados. Os serviços com prazos estabelecidos pela Resolução ANEEL 456/2000 ou pelo Contrato de Concessão são monitorados pelas áreas responsáveis pela execução dos serviços.

Atendendo à solicitação da ANEEL, a CHESP disponibiliza em todas as Agências de Atendimento, em local de fácil visualização, o Livro de Manifestação do Consumidor em que os consumidores podem escrever qualquer tipo de reclamação, sugestão ou elogio.

Os consumidores da CHESP estão representados pelo Conselho Consultivo de Consumidores que, na gestão 2009/2011, possuem 10 membros que representam todas as classes de consumidores, além dos representantes do Órgão Regulador e do Ministério Público que são membros natos. No caso do Órgão Regulador, a representação é feita pela Agência Goiana de Regulação, Fiscalização de Serviços Públicos - AGR. O Conselho se reúne bimestralmente em diversas cidades da área de concessão da CHESP para receber as manifestações dos consumidores e encaminhar tais manifestações para as áreas específicas da CHESP. Em todas as reuniões descentralizadas da sede do Conselho, há uma mobilização para a participação da população local. O resultado são reuniões com grande número de consumidores que se manifestam e recebem respostas prontamente. No final da reunião, é servido um lanche a todos os participantes.

Para avaliar a satisfação de seus consumidores, a CHESP dispõe da pesquisa realizada pela ANEEL desde o ano 2000 que leva em consideração as seguintes variáveis: qualidade percebida, valor percebido, satisfação global, confiança no fornecedor e fidelidade do cliente. Munida do resultado da pesquisa, a CHESP realiza reuniões setorializadas para analisar os índices e promover melhorias em seus processos.

Indicadores Sociais Externos			
Clientes/ Consumidores			
a) Excelência no Atendimento	2009	2008	2007
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100,00%	100,00%	100,00%
Residencial	23,17%	23,08%	23,68%
Residencial baixa renda	12,20%	12,82%	11,84%
Comercial	17,07%	16,67%	17,11%
Industrial	14,63%	14,10%	14,47%
Rural	13,41%	14,10%	13,16%
Iluminação pública	9,76%	10,26%	10,53%
Serviço público	4,88%	3,85%	5,26%
Poder público	4,88%	5,13%	3,95%
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	66,36	67,40	68,81
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades (ABRADEE, Vox Populi e outras) e/ou pesquisas próprias (especificar)	0	0	0
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas (Call center)	67.254	68.166	60.534
Total de ligações atendidas (Call center)	32.515	33.898	35.583
Número de atendimentos nos escritórios regionais	34.739	34.268	24.951
Número de atendimentos por meio da Internet	0	7	13
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	42,01%	34,10%	30,91%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	-	-	-
Tempo médio de atendimento (min.)	-	-	-
Número de reclamações de consumidores encaminhadas			
À Empresa	14.116	12.263	11.577
À Empresa	14.116	12.254	11.572
À ANEEL – agências estaduais / regionais	0	6	5
Ao Procon	0	0	0
À Justiça	0	3	0
Reclamações – Principais motivos			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	0,02%	0,33%	0,35%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	0,08%	0,43%	0,51%
Reclamações referentes a interrupções (%)	0,03%	0,08%	0,10%
Reclamações referentes à emergência (%)	95,37%	92,74%	91,21%
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	1,59%	3,87%	4,11%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,04%	0,17%	0,82%
Reclamações por conta não entregue (%)	0,18%	0,23%	0,31%
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	0,57%	0,81%	0,92%
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	0,04%	0,03%	0,07%
Outros (especificar) (%)	2,10%	1,31%	1,60%
Reclamações solucionadas			
Durante o atendimento (%)	13.923		
Durante o atendimento (%)	2,89%	1,24%	2,68%

Até 30 dias (%)	97,02%	98,68%	97,32%
Entre 30 e 60 dias (%)	0,08%	0,05%	0,00%
Mais que 60 dias (%)	0,01%	0,03%	0,00%
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	96,72%	94,78%	93,22%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	99,99%	100,0%	100,0%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor.	0	0	0
b) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados	2009	2008	2007
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Valor apurado.	17,01	18,98	17,94
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Limite.	20,52	20,25	21,44
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor apurado.	30,36	39,16	41,08
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite.	32,41	33,83	37,56

c) Segurança no uso final de energia do consumidor	2009	2008	2007
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária.	0	0	0
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros.	0	0	0

4.2.2 Fornecedores

A CHESP sempre primou pela seleção de seus fornecedores nos atributos Qualidade e Preço. Contudo, a consciência socioambiental leva a empresa a implantar novas metodologias, selecionando fornecedores que primem por esses conceitos. Por estar essa metodologia em estudos para implantação, justificamos a falta de informações na tabela abaixo:

Indicadores Sociais Externos			
Fornecedores			
Quanto a trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança no trabalho etc.			
a) Seleção e avaliação de fornecedores	2009	2008	2007
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Fornecedores não qualificados (não-conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa) / total de fornecedores (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente / total de fornecedores ativos (%)	0,00%	0,00%	0,00%
b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores	2009	2008	2007
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	0	0	0
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	0	0	0

4.2.3. Comunidade

4.2.3.1 Relacionamento com a comunidade

A CHESP se relaciona com a comunidade por meio da participação em eventos regionais como feiras da indústria e comércio, exposições agropecuárias, eventos esportivos, seminários, encontros culturais e estudantis em todos os níveis. Nesses eventos são levadas informações com o objetivo desenvolver a consciência de crianças e adultos no uso racional da energia elétrica e na prevenção de acidentes com energia, por meio de palestras, entrega de folders educativos, gibis, adesivos e ímas para geladeiras.

4.2.3.2 Responsabilidade social

Em 2009, a CHESP destaca os seguintes projetos sociais:

Eficiência Energética – Substituição de refrigeradores e lâmpadas: o projeto consistiu na substituição de refrigeradores e lâmpadas de baixa eficiência por outros de alta eficiência, escolhidos com base em avaliações feitas pelo Inmetro e Procel, em unidades consumidores de baixa renda localizadas nos municípios de Carmo do Rio Verde e Uruana;

Projeto APAE-ENERGIA: o projeto consiste, em primeiro plano, pelo cadastramento de doadores espontâneos que aderem mediante a assinatura de autorização para cobrança na fatura de energia elétrica, a CHESP faz a arrecadação gratuita das doações nas faturas por um período de 12 meses e repassa mensalmente os valores apurados para a APAE em Ceres;

A CHESP também patrocinou projetos esportivos e culturais em 2009, tais como:

Projeto Aqui Nascem os Craques do CESUR – Clube Esportivo de Uruana: Projeto aprovado pela Lei n.º 14.456 - Incentivo ao Esporte, publicada pelo Estado de Goiás em 30 de setembro de 2003. O projeto consiste na prática de iniciação esportiva na modalidade de Futsal em várias categorias, atinge 250 crianças e jovens da população carente da cidade de Uruana.

Projeto Ceres Atletismo de Norte a Sul: Projeto aprovado pela Lei n.º 14.456 - Incentivo ao Esporte, publicada pelo Estado de Goiás em 30 de setembro de 2003. O projeto consiste no incentivo a um atleta para que o mesmo possa desenvolver seu treinamento, aumentar sua performance e participar das competições previstas no Calendário Anual de Corridas e Maratonas no Brasil.

Projeto Técnico-Educacional Nosso Esporte IDS-Uruana: Projeto aprovado pela Lei n.º 14.456 - Incentivo ao Esporte, publicada pelo Estado de Goiás em 30 de setembro de 2003. O projeto consiste na prática de iniciação esportiva nas modalidades de natação, handebol, basquete, vôlei de areia, atletismo e futsal, atinge 80 crianças e jovens da população carente da cidade de Uruana.

Formando Jovens Pelo Esporte – 2009 – Associação Jardim Sorriso - Projeto aprovado pela Lei n.º 14.456 - Incentivo ao Esporte, publicada pelo Estado de Goiás em 30 de setembro de 2003. O projeto consiste na prática de iniciação esportiva na modalidade de Futebol de campo em várias categorias, atinge 70 crianças e jovens da população carente da cidade de Ceres e região.

Ginástica Artística e de Trampolim - Projeto aprovado pela Lei n.º 14.456 - Incentivo ao Esporte, publicada pelo Estado de Goiás em 30 de setembro de 2003. O projeto consiste na prática e em participações nacionais de ginástica artística com as seguintes modalidades: Ginástica Artística feminina e masculina e Ginástica de Trampolim.

Natação Projetos: Natação Lutar e Vencer, Superando Barreiras e Rumo a Vitória - Projeto aprovado pela Lei n.º 14.456 - Incentivo ao Esporte, publicada pelo Estado de Goiás em 30 de setembro de 2003. O projeto consiste no incentivo a atletas para que os mesmos possam desenvolver seus treinamentos e participar das competições previstas no Calendário Anual de natação.

Projeto Rupestre: Projeto aprovado pela Lei n.º 13.613, de 11 de maio de 2000 e Decreto n.º 5.362, de 21 de fevereiro de 2001 – Programa Estadual de Incentivo à Cultura - GOYAZES, publicados pelo Estado de Goiás, por meio da Agência Goiana de Cultura Pedro Ludovico Teixeira.

O projeto consiste em curta metragem de 18 minutos em animação gráfica 2D, finalizado em película 35 mm que conta a estória de um garoto observador e inventor que viveu no antigo mundo neolítico e de um arqueólogo que interpreta os desenhos deixados por este menino na parede de uma caverna.

Projeto Tamandu-Á-Bandeira: Projeto aprovado pela Lei n.º 13.613, de 11 de maio de 2000 e Decreto n.º 5.362, de 21 de fevereiro de 2001 – Programa Estadual de Incentivo à Cultura - GOYAZES, publicados pelo Estado de Goiás, por meio da Agência Goiana de Cultura Pedro Ludovico Teixeira. O projeto consiste em curta metragem de 8 minutos em animação gráfica 3D, finalizado em película 35 mm que trata do atropelamento de animais silvestres, especificamente do Tamanduá Bandeira pois devido à sua lentidão e cegueira, é um animal constantemente atropelado nas rodovias do país.

Indicadores Sociais Externos			
Comunidade			
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2009	2008	2007
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa.	0	0	0
Número de melhorias implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade	0	0	0
b Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros	2009	2008	2007
Montante reivindicado em processos judiciais	0,00	0,00	0,00
Valor provisionado no passivo (R\$ Mil)	0,00	0,00	0,00
Número de processos judiciais existentes	0	0	0
Número de pessoas vinculadas nos processos	0	0	0
c) Tarifa de Baixa Renda	2009	2008	2007
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda.	10.817	10.494	10.585
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	47,84%	47,31%	49,02%
d) Envolvimento da empresa com ação social	2009	2008	2007
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	47,00	28,00	28,00
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	85,00	145,00	86,00
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	2,00	0,00	0,00
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	9,00	8,00	7,00
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa (%)).	0,00%	0,00%	0,00%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%).	0,00%	0,00%	0,00%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie.	0,00%	0,00%	0,00%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio.	0,00%	0,00%	0,00%
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%).	0,00%	0,00%	0,00%
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários.	0,00%	0,00%	0,00%
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento “baixa renda” (%).	23,46%	35,60%	32,18%
e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet)	2009	2008	2007
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	78,00	94,00	50,00
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	9	7	3
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)*	18,00	31,00	26,00

4.2.4 Governo e Sociedade

Como concessionária do serviço público de distribuição de energia elétrica, a CHESP adota uma postura ética e responsável, cumprindo os requisitos legais e regulamentares. Existem algumas condutas que são inaceitáveis pela CHESP e que são amplamente divulgadas aos seus colaboradores e órgãos públicos, tais como:

- exercer política partidária dentro das dependências da CHESP ou fora dela quando o colaborador está vestido com o uniforme da empresa;
- usar do cargo ou informações sobre os negócios da empresa ou de seus consumidores, para influenciar atitudes que favoreçam a interesses próprios ou de terceiros;
- usar indevidamente os canais de relacionamento da empresa para divulgação de materiais com propósito político, pornografia, boatos ou propaganda;
- utilizar investimentos da empresa para apoiar partidos políticos ou campanhas;
- aceitar ou oferecer presentes ou favores que possam facilitar negócios, beneficiar a si próprio ou a terceiros.

Indicadores Sociais Externos			
Governo e Sociedade			
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2009	2008	2007
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ Mil).	78,00	94,00	50,00
Número de iniciativas / eventos / campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças etc.)	0	0	0
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ Mil).	0	0	0
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais / total de recursos destinados aos investimentos sociais (%).	25,24%	30,17%	24,79%

4.3 Indicadores do Setor Elétrico

4.3.1. Universalização

No que tange a áreas urbanas, não há demanda reprimida, isto é, encontra-se universalizado o atendimento.

A área de concessão da CHESP é composta por uma vasta extensão rural, porém, com a predominância de pequenas propriedades. Isto tem elevado o custo do atendimento rural, haja vista o número de 3.122 Unidades Consumidoras ligadas no meio rural. O objetivo é universalizar, por intermédio do “Programa Luz Para Todos”, o atendimento até 31 de dezembro de 2010.

Universalização	2009	2008	2007
Metas de atendimento	842	1.056	1.090
Atendimentos efetuados (no) - Rural	162	238	304
Atendimentos efetuados (no) - Urbano	680	818	786
Cumprimento de metas (%)	100%	100%	100,00%
Total de municípios universalizados	0	0	0
Municípios universalizados (%)	0	0	0
Programa Luz Para Todos	2009	2008	2007
Metas de atendimento	138	291	236
Número de atendimentos efetuados (A)	162	238	294
Cumprimento de metas (%)	117,39%	81,78%	124,57%

Programa Luz para Todos				
Origem dos Recursos Investidos (R\$ Mil)		2009	2008	2007
Governo federal	Conta de Desenvolvimento Energético – CDE	667,9	481,00	606,06
	Reserva Global de Reversão – RGR	417,4	300,12	379,18
Governo estadual		0,00	0,00	0,00
Próprios		-268,08	694,32	922,47
Outros		0,00	0,00	0,00
Total dos recursos aplicados (B)		817,34	1.475,44	1.963,40
O&M		0,00	0,00	0,00
Custo médio por atendimento (B/A)		6,01	6,19	6,68

4.3.2. Tarifa de Baixa Renda

Os descontos na tarifa de energia elétrica para as famílias de baixa renda são previstos na Lei n.º 10.438/2002, cujos critérios estão definidos pelo Decreto n.º 4.336/2002 e regulamentados pelas Resoluções da ANEEL n.ºs 246 e 485, ambas de 2002, bem como as resoluções publicadas posteriormente que alteram as Resoluções iniciais.

As Resoluções n.ºs 246 e 485 uniformizaram o benefício no universo de todas as distribuidoras de energia elétrica do País, porém a CHESP já concedia o desconto na tarifa desde 1995.

O quadro abaixo contempla todos os consumidores com domicílios atendidos como Baixa Renda, enquadrados na Resolução ANEEL N.º 246 de abril de 2002 e na Resolução ANEEL N.º 485 de agosto de 2002.

	2009	2008	2007
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”.	10.817	10.494	10.585
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%).	47,84%	47,31%	49,02%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ Mil).	1.789,00	2.027,00	1.876,00
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ Mil).	18,28%	21,60%	21,19%
Subsídio recebido (ELETROBRÁS), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ Mil).	1.693,00	1.855,00	1.682,00

4.3.3 Programa de Eficiência Energética – PEE

Conforme dispõe a Lei n.º 9.991, de 24 de julho de 2000, as concessionárias ou permissionárias de distribuição de energia elétrica, devem aplicar um percentual mínimo da receita operacional líquida em Programas de Eficiência Energética – PEE, segundo regulamentos da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

O objetivo desses programas é demonstrar à sociedade a importância e a viabilidade econômica de ações de combate ao desperdício de energia elétrica e de melhoria da eficiência energética de equipamentos, processos e usos finais de energia. Para isso, busca-se maximizar os benefícios públicos da energia economizada e da demanda evitada no âmbito desses programas.

Busca-se, enfim, a transformação do mercado de energia elétrica, estimulando o desenvolvimento de novas tecnologias e a criação de hábitos racionais de uso da energia elétrica.

A CHESP tem-se preocupado ao longo dos anos com o uso racional da energia elétrica. Nos anos 80, a empresa incentivou as Prefeituras a substituírem as lâmpadas incandescentes e mistas pelas de vapor de mercúrio, implantou tarifas horosazonais para os maiores consumidores industriais, comerciais e irrigantes. Nos anos 90 a CHESP, em que pese o fato de ter realizado um vigoroso programa de eletrificação rural alcançando uma média de 96,0% de propriedades rurais eletrificadas, continuou a promover melhorias no seu sistema e incentivou seus consumidores a trocar lâmpadas incandescentes pelas fluorescentes compactas, participou do Programa Reluz efetuando a substituição de 3.614 luminárias, economizando 1.002,27 MWh/ano e com uma demanda evitada de 228,82 kW.

O mercado da CHESP é basicamente residencial, com esta classe representando 35,0% (quarenta e dois por cento) do consumo total. As ações desenvolvidas pela CHESP propiciaram uma melhoria no fator de carga, conforme quadro demonstrativo no item indicadores.

Nos últimos anos, o programa de eficiência energética ficou voltado para a troca de chuveiros elétricos por sistemas de aquecimento solar da água, e substituição de lâmpadas incandescentes por fluorescentes. A opção pelo projeto de aquecimento solar se deve a alto nível de insolação de nossa região e por entender que a conversão de energia elétrica em calor, através de resistência elétrica, não é eficiente. Já a substituição das lâmpadas incandescentes funda-se na significativa redução do consumo de energia.

Nos ciclos 2007/2008 e 2008/2009 projetou-se a substituição de geladeiras de alto consumo e lâmpadas incandescentes por geladeiras eficientes (selo A do PROCEL) e lâmpadas fluorescentes compactas de alta eficiência. Em 2008, foram substituídos 67 refrigeradores de baixo rendimento, por refrigeradores eficientes e 2.790 lâmpadas incandescentes por lâmpadas fluorescentes compactas em unidades consumidoras de baixa renda no Município de Rianópolis. Em 2009, foram substituídos 130 refrigeradores de baixo rendimento, por refrigeradores eficientes e 5.360 lâmpadas incandescentes por lâmpadas fluorescentes compactas em unidades consumidoras de baixa renda nos Municípios de Carmo do Rio Verde e Uruana.

A substituição foi limitada a 4 LCF e 1 refrigerador por unidade consumidora. Todos os equipamentos substituídos foram recolhidos para posterior descarte em local apropriado. E no ato da instalação, o consumidor assinou um termo de recebimento para rastreamento na etapa seguinte, durante a avaliação do projeto, de forma a acompanhar, pela análise mensal das contas dos consumidores, os reais resultados da economia.

A determinação das unidades consumidoras contempladas seguiu os seguintes critérios de prioridade:

- ser consumidor beneficiado pela tarifa social baixa renda comprovado conforme cadastro da CHESP;
- estar em dia com as obrigações financeiras junto à CHESP.

Indicadores do Setor Elétrico			
Programa de Eficientização Energética (PEE)			
Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R\$ Mil)			
	2009	2008	2007
Residencial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	7.998,00	7.355,00	6.975,00
Total dos recursos no segmento (C)	7.998,00	7.355,00	6.975,00

Total de unidades atendidas no segmento (D)	11.792	11.687	11.008
Recurso médio por consumidor (C/D)	0,68	0,63	0,63
Residencial Baixa Renda			
Sem ônus para o consumidor (A)	1.693,00	1.858,00	1.682,00
Com ônus para o consumidor (B)	1.789,00	2.027,00	1.876,00
Total dos investimentos no segmento (C)	3.482,00	3.885,00	3.558,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	10.817	10.494	10.585
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,32	0,37	0,34
População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)	75.089	72.867	72.717
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	0,15	0,15	0,14
Comercial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	4.971,00	4.640,00	4.123,00
Total dos investimentos no segmento (C)	4.971,00	4.640,00	4.123,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	2.489	2.456	2.378
Investimento médio por consumidor (C/D)	2,00	1,89	1,73
Industrial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	2.909,00	2.820,00	2.759,00
Total dos investimentos no segmento (C)	2.909,00	2.820,00	2.759,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	258	267	275
Investimento médio por consumidor (C/D)	11,27	10,56	10,03
Rural			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	2.188,00	2.312,00	2.105,00
Total dos investimentos no segmento (C)	2.188,00	2.312,00	2.105,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	3.122	3.371	3.658
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,70	0,63	0,58
Iluminação Pública			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	1.386,00	1.424,00	1.342,00
Total dos investimentos no segmento (C)	1.386,00	1.424,00	1.342,00
Total de kW instalados (F)	1.873	1.888	1.848
Investimento médio por kW instalado (C/F)	0,74	0,75	0,73
Serviço Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	794,00	854,00	824,00
Total dos investimentos no segmento (C)	794,00	854,00	824,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	50	49	46
Investimento médio por consumidor (C/D)	15,88	17,43	17,91
Poder Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	1.346,00	1.246,00	1.163,00
Total dos investimentos no segmento (C)	1.346,00	1.246,00	1.163,00

Total de unidades atendidas no segmento (D)	389	391	381
Investimento médio por consumidor (C/D)	3,46	3,19	3,05
Origem dos Recursos (R\$ Mil)			
Tipo de projeto	2009	2008	2007
Gestão Energética Municipal			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Educação – conservação e uso racional de energia			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Rural			
Recursos investidos próprios	0,00	0,00	0,00
Recursos investidos de terceiros	0,00	0,00	0,00
Total dos recursos	0,00	0,00	0,00
Total dos Recursos em Projetos de Eficiência Energética (R\$ Mil)			
	2009	2008	2007
Sem ônus para o consumidor	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor	141,50	132,41	50,85
Total dos recursos	141,50	132,41	50,85

Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficiência Energética (R\$ Mil)			
	2009	2008	2007
Por classes de consumidores			
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento “Baixa Renda” sobre Total investido no PEE (%)	100,00%	100,00%	100,00%
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Industrial sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Rural sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Serviço Público sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Poder Público sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Por tipos de projetos			
Recursos no segmento Gestão Energética sobre Total de recursos no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Educação sobre Total de recursos no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%

Como demonstrado na tabela abaixo a energia economizada nos anos de 2007, 2008 e 2009 representam 698,86 MWh/ano e reduziu-se a demanda em 239,96 kW.

Eficientização Energética	2009	2008	2007
Residencial			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	0,00
Residencial baixa renda			
Energia economizada (em MWh) / ano	374,57	194,65	129,64
Redução na demanda de ponta (em MW)	127,25	66,20	46,51
Custo evitado com a energia economizada	35.521,08	34.301,83	22.959,39
Comercial			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	0,00
Industrial			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	0,00
Rural			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	0,00
Iluminação pública			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	0,00
Serviço público			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	0,00
Poder público			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	0,00
Aquecimento solar			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	0,00
Eficientização interna (na empresa)			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	0,00	0,00

4.3.4 Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico (P&D)

Em conformidade com a Lei nº 9.991, de 24 de julho de 2000, o art. 24 da Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, o art. 12 da Lei nº 10.848, de 15 de março de 2004, e o art. 1º da Lei nº 11.465, de 28 de março de 2007, as concessionárias de serviços públicos de distribuição, transmissão ou geração de energia elétrica, as permissionárias de serviços públicos de distribuição de energia elétrica e as autorizadas à produção independente de energia elétrica, excluindo-se, por isenção, aquelas que geram energia exclusivamente a partir de instalações eólica, solar, biomassa, cogeração qualificada e pequenas centrais hidrelétricas, devem aplicar, anualmente, um percentual mínimo de sua receita operacional líquida em projetos de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico do Setor de Energia Elétrica – P&D, segundo regulamentos estabelecidos pela ANEEL.

Indicadores do Setor Elétrico				
Recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico R\$ Mil				
Por temas de pesquisa (Manual de P&D – ANEEL)	Meta	2009	2008	2007
Eficiência energética (A)	0,00	0,00	0,00	0,00
Fonte renovável ou alternativa (B)	0,00	0,00	32,26	74,26
Meio ambiente (C)	0,00	0,00	0,00	0,00
Qualidade e confiabilidade (D)	0,00	0,00	0,00	0,00
Planejamento e operação (E)	0,00	0,41	0,00	0,00
Supervisão, controle e proteção (F)	0,00	0,00	0,00	0,00
Medição (G)	0,00	0,00	0,00	0,00
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	0,00	0,00	0,00	0,00
Novos materiais e componentes (I)	0,00	0,00	0,00	0,00
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de investimentos em P&D (K)	Meta	2009	2008	2007
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Medição (G) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

5 - Dimensão Ambiental

Com relação às lâmpadas substituídas nas unidades consumidoras, ressaltamos que todos equipamentos recolhidos foram descartados de modo ambientalmente correto. Em relação aos refrigeradores, a CHESP firmou um acordo de cooperação técnica com o Ministério do Meio Ambiente (processo nº 02000.001180/2007-57) para integrar ações de proteção da camada de ozônio e ações de eficiência energética. Toda sucata foi vendida a recicladores, os recursos

obtidos re-investidos em PEE e o gás extraído dos refrigeradores encontra-se armazenado até atingir quantidade mínima para envio à recicladora.

Cultura, Esporte e Turismo

O incentivo à prática de esportes está presente nos programas de incentivos da empresa, a CHESP leva ao ambiente de trabalho, precaução e preocupação com a qualidade de vida dos colaboradores.

Saúde e o Sesmt

O Setor de Segurança e Medicina do Trabalho juntamente com a CIPA, ao elaborar os programas gerais de prevenção e medicina do trabalho, tem tido o cuidado de estabelecer treinamentos, sobre prevenção de acidentes, primeiros socorros, doenças transmissíveis e outras relativas ao risco ocupacional. Estas ações levaram a CHESP a alcançar excelentes resultados.

Programas implantados:

- 1 - PROGRAMA DE CONTROLE MÉDICO DE SAÚDE OCUPACIONAL - PCMSO
- 2 - PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS – PPRA
- 3 - LAUDO TÉCNICO DAS CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO – LTCAT

5.1 Indicadores Ambientais

No que tange às obras de maior impacto ambiental, a CHESP, primeiro elabora, por meio de consultorias especializadas, todos os estudos exigidos pela legislação ambiental, onde obtém as respectivas Licenças de Instalação e Operação. Nas obras rurais do “Programa Luz para Todos”, os prestadores de serviços de locação de redes rurais e os topógrafos contratados são instruídos sempre a escolher os caminhos que causam a menor inserção em florestas nativas.

Para operar a PCH São Patrício, de propriedade da Companhia, foi elaborado um Plano de Gestão Ambiental – PGA onde foram identificadas diversas ações de proteção, sendo a principal delas a construção de uma Escada de Peixes que serve à piracema.

A mata ciliar do rio das Almas a jusante da barragem e do lago a montante, no âmbito da propriedade, está sendo recuperada mediante o isolamento com cercas de arame bem construídas e o replantio de mudas de espécies nativas.

3.5 Dimensão Ambiental				
3.5.1. Indicadores Ambientais				
Recuperação de Áreas Degradadas	Meta	2009	2008	2007
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha).	-	88,40	88,40	88,40
Área preservada / total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%).	-	209,79%	209,79%	209,79%
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha).	-	-	-	-
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km).	-	0,00	0,00	0,00
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana.	-	0,00%	0,00%	0,00%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas). (R\$ Mil)	-	-	-	-
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental.	0	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais.	0	0	0	0
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais. (R\$ Mil)	0,00	0,00	0,00	0,00
Geração e tratamento de resíduos	Meta	2009	2008	2007
Emissão	-	-	-	-
Volume anual de gases do efeito estufa (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6),	-	-	-	-

emitidos na atmosfera (em toneladas de CO2 equivalentes).				
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes).	-	-	-	-
Efluentes				
Volume total de efluentes	-	-	-	-
Volume total de efluentes com tratamento	-	-	-	-
Percentual de efluentes tratados (%)	-	-	-	-
Sólidos				
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.).	-	-	-	-
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa.	%	%	%	%
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico).	%	%	%	%
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ Mil)	-	-	-	-
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos).	%	%	%	%
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos. (R\$ Mil)	-	-	-	-
Manejo de resíduos perigosos	Meta	2009	2008	2007
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel).	-	0,00%	0,00%	0,00%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa.	-	0,00%	0,00%	0,00%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras.	-	0,00%	0,00%	0,00%
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.).	-	0,00	0,00	0,00
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização	Meta	2009	2008	2007
Consumo total de energia por fonte:				
=- hidrelétrica (em kWh)	-	187.506	181.283	185.941
=- combustíveis fósseis (em litros)	-	81.332,00	76.861,80	94.450,40
- fontes alternativas (A61 energia eólica, energia solar etc.)	-	0	0	0
Consumo total de energia (em kWh)	-	187.506	181.283	185.941
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	-	0,0023	0,0023	0,0024
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado:				
=- diesel	-	0,180	0,169	0,259
=- gasolina	-	0,097	0,081	0,093
=- álcool	-	0,143	0,131	0,149
=- gás natural	-	0,00	0,00	0,00
Consumo total de água por fonte (em m3):				
=- abastecimento (rede pública)	-	1.622	1.931	1.563
=- fonte subterrânea (poço)	-	0	0	0
=- captação superficial (cursos d'água)	-	0	0	0
Consumo total de água (em m3)	-	1.622	1.931	1.563
Consumo de água por empregado (em m3)	-	13,51	15,82	12,91
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo. (R\$ Mil)	-	-	-	-
Origem dos Produtos – material de consumo	Meta	2009	2008	2007
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela empresa / total de material adquirido.	-	-	-	-

Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro etc.).	-	-	-	-
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros).	-	-	-	-
Educação e conscientização ambiental	Meta	2009	2008	2007
Educação ambiental – Comunidade – Na organização				
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental.	0	0	0	0
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento.	0	0	0	0
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	0,00	0,00	0,00	0,00
Educação ambiental – Comunidade				
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas.	0	0	0	0
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Número de alunos atendidos.	0	0	0	0
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Número de professores capacitados.	0	0	0	0
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas.	0	0	0	0
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Número de alunos atendidos.	0	0	0	0
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	0,00	0,00	0,00	0,00
PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia	Meta	2009	2008	2007
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa.	-	1.470	582	489
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda.	-	13,59%	5,55%	4,61%
Número de equipamentos eficientes doados.	-	5.490	2.857	1.989
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação.	-	0	0	0
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa.	-	0	0	0
PEEs Aquecimento solar	-	0	0	0
Número de sistemas de aquecimento solar instalados.	-	0	0	0
PEEs Gestão energética municipal	-	0	0	0
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal.	-	0	0	0
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão.	-	0,00%	0,00%	0,00%
P&D Voltados ao Meio Ambiente	Meta	2009	2008	2007
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	0,00	0,00	0,00
Número de Patentes registradas no INPI	-	0	0	0
Cultura, Esporte e Turismo	Meta	2009	2008	2007
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	0,00	0,00	0,00
Saúde	Meta	2009	2008	2007
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	0,00	0,00	0,00

6. Anexo – Balanço Social

Companhia Hidroelétrica São Patrício – CHESP

CNPJ Nº 01.377.555/0001-10

Demonstração do Balanço Social – 2009e 2008

(Valores expressos em milhares de reais)

1 - Base de cálculo		2009		2008		
		R\$ mil		R\$ mil		
1.1-Receita Líquida (RL)		21.888,00		22.959,00		
1.2-Resultado Operacional (RO)		3.293,00		4.847,00		
1.3-Folha de Pagamento Bruta (FPB)		4.799,00		4.401,00		
2 - Indicadores sociais internos	R\$ mil	% sobre		R\$ mil	% sobre	
		FPB	RL		FPB	RL
2.1-Alimentação	501,00	10,44%	2,29%	421,00	9,57%	1,83%
2.2-Saúde - Convênio assistencial e outros benefícios	85,00	1,76%	0,39%	145,00	3,29%	0,63%
2.3-Educação	44,00	0,92%	0,20%	28,00	0,64%	0,12%
2.4-Participação dos trabalhadores nos lucros	115,00	2,40%	0,53%	185,00	4,20%	0,81%
2.5-Gratificação de férias	87,00	1,82%	0,40%	72,00	1,64%	0,31%
2.6-Outros Benefícios	47,00	0,99%	0,22%	34,00	0,77%	0,15%
Total	879,00	18,33%	4,02%	885,00	20,11%	3,85%
3 - Indicadores sociais externos	R\$ mil	% sobre		R\$ mil	% sobre	
		RO	RL		RO	RL
3.1-Tributos	12.546,00	380,99%	57,32%	12.097,00	249,58%	52,69%
Total	12.546,00	380,99%	57,32%	12.097,00	249,58%	52,69%
4 - Indicadores ambientais	R\$ mil	% sobre		R\$ mil	% sobre	
		RO	RL		RO	RL
4.1-Investimentos no meio ambiente	0,00	0,00	0,00	24,00	0,50%	0,10%
Total	0,00	0,00	0,00	24,00	0,50%	0,10%
5 – Investimentos Sociais		2009		2008		
5.1-Programa Luz para Todos		817,00		1.338,00		
Investimentos da União/Estado		490,00		803,00		
Investimentos da Concessionária		327,00		535,00		
6 - Corpo funcional						
6.1-Nº de empregados no final do exercício		120		122		
6.2-Escolaridade dos empregados						
Superior com extensão universitária		23		26		
Ensino Médio		76		68		
Ensino Fundamental		8		14		
Outros		13		14		
6.3-Faixa etária dos empregados						
Abaixo de 30 anos		23		26		
De 30 até 45 anos		69		70		
Acima de 45 anos		28		26		
6.4-Nº de admissões durante o exercício		4		11		
6.5-Nº de mulheres que trabalham na empresa		16		16		
% de cargos gerenciais ocupados por mulheres em relação ao nº total de mulheres		12,5%		12,5%		
% de cargos gerenciais ocupados por mulheres em relação ao nº total de gerentes		10,0%		10,0%		
6.6-Nº de negros que trabalham na empresa		46		46		

% de cargos gerenciais ocupados por negros em relação ao nº total de negros			23,9%			23,9%
% de cargos gerenciais ocupados por negros em relação ao nº total de gerentes			52,4%			52,4%
6.7-Aposentadoria no período			0			0
6.8-Portadores de deficiência física			3			1
6.9-Dependentes dos empregados			262			265
6.10-Estagiários			2			2
6.11-Relação entre a maior e a menor remuneração			13,5			12,0
Maior remuneração			7,84			6,61
Menor remuneração			0,58			0,55
6.12-Nº de acidentes de trabalho sem afastamento			1			1
6.12-Nº de acidentes de trabalho com afastamento			1			0
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências	() todos (as) empregados (as)	(X) todos + CIPA	() direção e gerências	() todos (as) empregados (as)	(X) todos + CIPA
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva a à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	(X) não se envolve	() segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT	(X) não se envolve	() segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT
A participação nos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
Valor adicionado total a distribuir (em reais mil):	21.862			22.954		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	63,9x% governo	22,8% colaboradores	2,2% acionistas	58,6% governo	20,4% colaboradores	2,3,0% acionistas
	5,2% terceiros		5,9% retidos	6,3% terceiros		12,4% retidos

As informações de 2008 quanto ao nº de negros que trabalham na empresa, foram reclassificados de acordo com a Relação Anual de Informações Sociais – RAIS.

JONAS BORGES

Diretor Econ.-Financeiro

VANDERLEI DA COSTA

Contabilista

CRC – GO 007250/O-2