

**RELATÓRIO ANUAL DE RESPONSABILIDADE  
SOCIOAMBIENTAL**

**DA**

**COMPANHIA HIDROELÉTRICA SÃO PATRÍCIO –  
CHESP**

**2011**

# Índice

<b>1 Dimensão Geral</b> .....	<b>3</b>
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 .....	6
1.4 Organização e Gestão .....	7
1.5 Responsabilidade com Partes Interessadas .....	8
1.5.1 Colaboradores .....	8
1.5.2 Clientes/Consumidores.....	9
1.5.3 Fornecedores .....	10
1.5.4 Comunidade .....	10
1.5.5 Governo e Sociedade .....	10
1.6 Comunicação entre as partes interessadas .....	11
1.7. Principais mudanças no período coberto pelo relatório .....	12
1.8 Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade .....	13
<b>2 Dimensão Governança Corporativa</b> .....	<b>14</b>
<b>3 Dimensão Econômico-Financeira</b> .....	<b>14</b>
3.1 Indicadores Econômico-Financeiros .....	14
3.2 Investimentos na Concessão .....	14
<b>4 Dimensão Social e Setorial</b> .....	<b>14</b>
4.1 Indicadores Sociais Internos .....	16
4.1.1 Perfil dos Colaboradores .....	16
4.1.2 Saúde e Segurança no Ambiente de Trabalho .....	17
4.1.3 Remuneração, Benefícios e Carreira .....	18
4.1.4 Capacitação e Desenvolvimento .....	19
4.2 Indicadores Sociais Externos.....	22
4.2.1 Clientes/Consumidores .....	22
4.2.2 Fornecedores .....	25
4.2.3 Comunidade .....	25
4.2.4 Governo e Sociedade .....	27
4.3 Indicadores do Setor Elétrico .....	27
4.3.1 Universalização .....	27
4.3.2 Tarifa de Baixa Renda .....	28
4.3.3 Programa de Eficiência Energética - PEE .....	28
4.3.4 Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico - P&D .....	33
<b>5 Indicadores Ambientais</b> .....	<b>34</b>
5.1 Indicadores Ambientais .....	34
<b>6 Anexo – Balanço Social</b> .....	<b>37</b>

## 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.

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**

Ser reconhecida na Região do Vale de São Patrício e no Estado de Goiás como organização de excelência na distribuição de energia elétrica pela qualidade do serviço prestado, pela tecnologia empregada e pela qualificação dos colaboradores.

### **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 Nº 10.191476.8 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, Rianápolis, Santa Isabel, Uruana e São Patrício, perfazendo uma área de 3.394 km<sup>2</sup>, situada no médio norte goiano, região denominada Vale do São Patrício, e que conta com uma população de 69 mil habitantes.



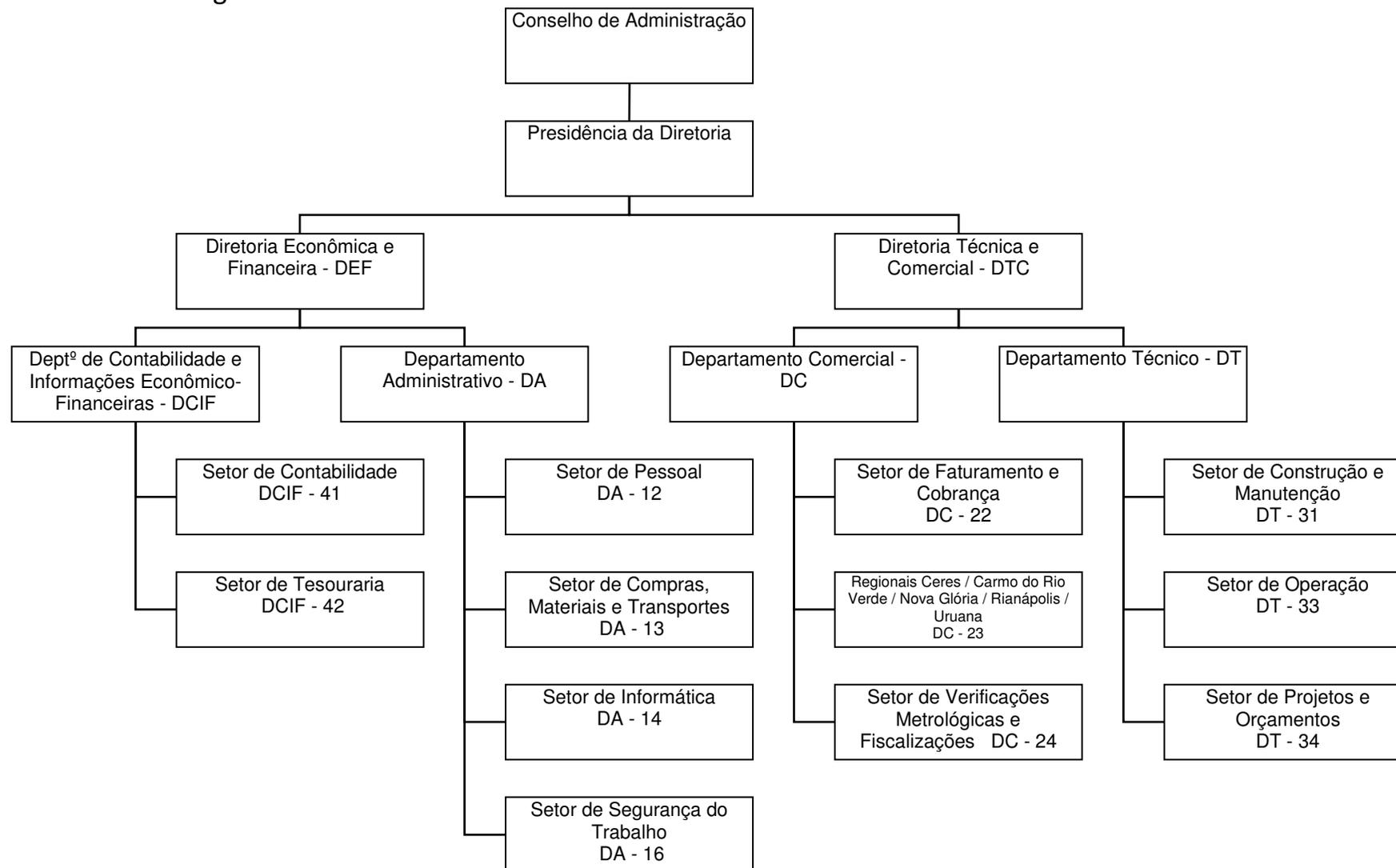
### 1.3.4. Participações em outras empresas:

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 2011, o Capital Social da CHESP é de R\$ 7.784,91 mil, composto por 3.040.982 ações.

## 1.4. Estrutura Organizacional da CHESP



Para atender seus propósitos, a estrutura organizacional da CHESP está estabelecida da seguinte forma:

- Conselho de Administração: órgão colegiado de administração superior, com poderes para exercer a administração da sociedade, tomando as decisões de caráter político.
- Diretorias: órgãos encarregados de tomar as decisões de caráter executivo da sociedade.
- Departamentos: órgãos de administração setorial, departamentalizados pelo critério de propósito dominante, sendo subordinados diretamente às diretorias, de natureza normativa, que executam funções de administração de atividades específicas e auxiliares da CHESP.
- Setores: órgãos de administração funcional, correspondendo à departamentalização dos órgãos de administração setorial.
- Regionais: órgãos de administração de supervisão descentralizada localizados nas cidades Carmo do Rio Verde, Ceres, Nova Glória, Rianópolis e Uruana.

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

## 1.5 Responsabilidade com Partes Interessadas

A CHESP entende que seu desenvolvimento econômico somente é sustentável se acompanhado pelo respeito com todos os seus públicos de relacionamento e com o meio ambiente. Assim, nas suas decisões estratégicas considera os legítimos interesses desses públicos e atua com ética e transparência. Seus principais públicos de relacionamento são:

### 1.5.1 Colaboradores, Prestadores de Serviços, Estagiários e Menores Aprendizizes

Em dezembro de 2011, a força de trabalho da CHESP contava com 129 colaboradores, 28 prestadores de serviços, 2 Estagiários e 6 Menores Aprendizizes. 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 recrutamento e seleção, escolhe colaboradores que queiram crescer profissionalmente na empresa e contribuir para o desenvolvimento da sociedade onde atuam.

Em função da dificuldade de encontrar pessoas com a qualificação profissional necessária para as atividades da empresa, a CHESP investe em cursos e treinamentos para todos os colaboradores de todos os níveis hierárquicos.

A CHESP possui um Sistema de Gestão de Carreiras baseado em competências pessoais (conhecimento, habilidade e atitude). A evolução profissional dos colaboradores depende do nível de entrega dos conhecimentos adquiridos, do desenvolvimento das habilidades requeridas e de atitudes pró-ativas alinhadas com as diretrizes da empresa.

O desempenho dos colaboradores é avaliado periodicamente e os resultados das avaliações servem para o alinhamento das estratégias de desenvolvimento profissional da empresa.

Para manter a satisfação 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 oferece oportunidades de trabalho e crescimento profissional aos estudantes da região, por meio de programas de estágio remunerado, nas áreas administrativa, técnica e de segurança do trabalho.

O Programa Menor Aprendiz foi implantado em 2010, em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC de Ceres. O programa tem o objetivo de oferecer a primeira oportunidade de trabalho aos filhos de colaboradores da CHESP que ainda são menores de idade e estão em fase escolar.

A CHESP prioriza a segurança no trabalho, tanto que possui um Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho eficaz. A gestão da segurança e saúde no trabalho é realizada por meio de definição de procedimentos operacionais padronizados, instruções de trabalho, treinamento diário e constante com seus colaboradores e prestadores de serviços, disponibilização de Equipamentos de Proteção Individuais e Coletivos com qualidade garantida, campanhas de conscientização com palestras, 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 infraestrutura 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 acessível e confortável para proporcionar um rápido e eficaz atendimento. O detalhamento dos consumidores da CHESP está demonstrado na Dimensão Social e Setorial – Indicadores Sociais Externos.

A CHESP também possui convênios com Agentes Arrecadores das faturas de energia elétrica localizados em diversas cidades e povoados de sua área de concessão.

Em 2011, a CHESP aprimorou sua estrutura de atendimento com a implantação do software de gestão de relacionamento com o consumidor – CRM (*Customer Relationship Management*). O sistema possui uma abordagem diferente do atendimento, uma vez que o foco é o consumidor. No mesmo período, foi implantado um sistema de gestão da qualidade no processo de tratamento de reclamações dos consumidores.

Outro avanço da CHESP no relacionamento com seus consumidores foi a implantação de faturas de energia elétrica dobradas e envelopadas. Prática bastante atual em outras regiões do país, porém de difícil execução pela CHESP por causa da falta de assistência técnica na região.

As campanhas institucionais da CHESP são voltadas para a conscientização dos consumidores quando ao uso racional da energia elétrica, prevenção de acidentes domésticos e direitos e deveres dos consumidores. Para a divulgação destas informações, são feitas inserções nas rádios locais, distribuição de material explicativo e publicações nos jornais locais.

Em 2011, a CHESP também lançou a Promoção “Conta Premiada” cujo objetivo é diminuir a inadimplência mediante sorteio mensal de prêmios aos consumidores que pagam suas contas até a data de vencimento. Com essa campanha, 25% dos consumidores passaram a quitar suas faturas de energia elétrica até a data do vencimento.

O Conselho Consultivo de Consumidores da CHESP, que foi criado há 17 anos em atendimento à legislação do Setor Público de Energia Elétrica, atua, de maneira inovadora, por meio de reuniões públicas em toda a área de concessão da CHESP 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. As ações do Conselho Consultivo de Consumidores são divulgadas periodicamente nos jornais locais.

### **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 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, efficientização 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:

<b>PARTES INTERESSADAS</b>	<b>DETALHAMENTO</b>	<b>MEIOS DE COMUNICAÇÃO</b>
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: 129 Prestadores de Serviços: 28 Menores Aprendizes: 6 Estagiários: 3	Quadro de avisos; Correspondências internas; Intranet; Reuniões; Palestras.
Fornecedores	<u>Quantidade por tipo:</u> Materiais: 593 Serviços: 218	Correspondências; Mensagens eletrônicas.
Consumidores	<u>Segmentação por classe:</u> Residencial: 23.505 Comercial: 2.699 Industrial: 277 Rural: 4.097 Outros: 14	Rádio; Jornais de circulação local; Comunicados entregues junto com as faturas de energia elétrica; Teleatendimento; Página Eletrônica da CHESP na Internet.
Órgãos Públicos	<u>Quantidade por tipo:</u> Poder Público: 405 Serviço Público: 53 Iluminação Pública: 33	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 Principais mudanças no período coberto pelo relatório.

Julho/2010 – Certificação do Processo de Coleta de Dados e Apuração dos Indicadores de Continuidade Individuais e Coletivos do Fornecimento de Energia Elétrica pela Norma Brasileira ISO 9001:2008 – Gestão da Qualidade – Requisitos.

Fevereiro/2011 – Implantação de um sistema informatizado de gestão integrada das áreas técnica, comercial, administrativa, patrimonial e contábil.

Março/2011 – Lançamento da Promoção “Conta Premiada” com sorteio de três prêmios mensais aos consumidores que pagaram suas faturas de energia elétrica até a data do vencimento, sendo uma geladeira, uma televisão LCD 42” e uma lavadora de roupas.

Julho/2011 – Certificação do Processo de Tratamento de Reclamações dos Consumidores pela Norma Brasileira ISO 10002:2005 – Gestão da Qualidade – Satisfação do Cliente – Diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações.

Setembro/2011 – Implantação do atendimento presencial itinerante nos Municípios de Ipiranga de Goiás, São Patrício e Santa Isabel.

Setembro/2011 - Entrada em operação da Linha em 69 kV Rialma – Carmo do Rio Verde;

Setembro/2011 - Entrada em operação da Subestação Carmo do Rio Verde.

Novembro/2011 - Conclusão das reformas de 54 seções distribuidoras do sistema elétrico da CHESP.

## 1.8 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)	2011	2010	2009
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	31.315	31.083	30.544
Número de Consumidores Atendidos – Livres	0	0	0
Número de Localidades Atendidas (municípios)	9	9	9
Número de Empregados Próprios	129	130	120
Número de Empregados Terceirizados	28	66	47
Número de Escritórios Comerciais	6	5	5
Energia Gerada (GWh)	17,62	14,96	17,74
Energia Comprada (GWh)	86,99	86,35	76,55
1) Itaipu	0,00	0,00	0,00
2) Contratos Iniciais	84,63	83,97	74,53
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	2,36	2,38	2,03
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)	11,01	11,59	12,17
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	10,53%	11,46%	12,76%
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	10,00%	11,00%	12,12%
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	0,53%	0,41%	0,64%
Energia Vendida (GWh) Residencial Industrial	46,39	45,27	41,28
Comercial	16,19	15,77	14,34
Rural	14,01	11,63	10,70
Poder Público Iluminação Pública Serviço Público	17,00	16,64	15,77
Subestações (em unidades)	7	7	7
Capacidade Instalada (MVA)	54,00	39,00	39,00
Linhas de Transmissão (em km)	0,00	0,00	0,00
Rede de Distribuição (em km)	3.195,74	3.138,22	3.074,31
Transformadores de Distribuição (em unidades)	3.835	4.100	4.060
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*No horas/ano)	2,61E-04	2,62E-04	2,40E-04
Energia Vendida por Empregado (MWh)	725	687	684
Número de Consumidores por Empregado	242	239	255
Valor Adicionado / GWh Vendido	268,60	275,05	265,72
DEC	15,30	11,92	17,01
FEC	39,64	25,45	30,36

## 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. 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\$ 16.005.000,00.

### 3.2 Investimentos na Concessão

Os investimentos no sistema de distribuição de energia elétrica da CHESP representaram em 2011 a aplicação de R\$ 2.568.000,00. 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)	2011			2010	
	R\$ Mil	%	Δ%	R\$ Mil	%
RECEITA OPERACIONAL (Receita bruta de vendas de energia e serviços)					
Fornecimento de Energia	40.860,00	100,00%	6,32%	38.433,00	100,00%
Residencial	13.357,00	32,69%	7,09%	12.473,00	32,45%
Residencial baixa renda	4.792,00	11,73%	2,99%	4.653,00	12,11%
Comercial	8.763,00	21,45%	7,28%	8.169,00	21,26%
Industrial	4.664,00	11,41%	-3,27%	4.821,00	12,54%
Rural	3.720,00	9,10%	24,83%	2.980,00	7,75%
Iluminação pública	2.031,00	4,97%	1,30%	2.005,00	5,22%
Serviço público	1.318,00	3,23%	1,84%	1.294,00	3,37%
Poder público	2.216,00	5,42%	8,71%	2.038,00	5,30%
Energia de Curto Prazo	0		0	0	
Serviços	1.125,00		23,09%	914,00	
(-) INSUMOS (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(15.317,00)		10,0%	(13.925,00)	
Resultado Não Operacional	(111)		100,00%	0	
= VALOR ADICIONADO BRUTO	26.557,00		4,47%	25.422,00	
( - ) QUOTAS DE REINTEGRAÇÃO (depreciação, amortização)	(1.419,00)		9,32%	(1.298,00)	
= VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	25.138,00		4,20%	24.124,00	
+ VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	817,00		64,06%	498,00	
= VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR	25.955,00		5,41%	24.622,00	

Distribuição da Riqueza – Por Partes Interessadas	2011		2010	
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
EMPREGADOS	5.301,00	20,42%	4.324,00	17,56%
GOVERNO (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	16.005,00	61,66%	15.922,00	64,67%
FINANCIADORES	1.958,00	7,54%	1.543,00	6,27%
ACIONISTAS	2.691,00	10,37%	2.833,00	11,51%
= VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO (TOTAL)	25.955,00	100,00%	24.622,00	100,00%

Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais	2011		2010	
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES	14.436,00	81,51%	13.957,00	85,43%
ICMS	11.364,00	64,17%	10.579,00	64,75%
PIS/PASEP	276,00	1,56%	489,00	2,99%
COFINS	1.271,00	7,18%	2.252,00	13,78%
ISS	5,00	0,03%	5,00	0,03%
IRPJ a pagar do exercício	1.000,00	5,65%	462,00	2,83%
CSSL a pagar do exercício	520,00	2,94%	170,00	1,04%
ENCARGOS SETORIAIS	3.274,00	18,49%	2.380,00	14,57%
RGR	501,00	2,83%	393,00	2,41%
CCC	1.384,00	7,81%	820,00	5,02%
CDE	931,00	5,26%	820,00	5,02%
CFURH	0,00	0,00%	0,00	0,00%
TFSEE	75,00	0,42%	78,00	0,48%
ESS	0,00	0,00%	0,00	0,00%
P&D	383,00	2,16%	269,00	1,65%
= VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL)	17.710,00	100,00%	16.337,00	100,00%

Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA			
Inadimplência Setorial	2011		2010
	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	2011		2010
	R\$ Mil	%	R\$ Mil
Expansão da Distribuição/ Transmissão (expansão reforço)	3.420,41	38,48%	2.469,91
Renovação da Distribuição/Transmissão	2.690,93	335,79%	617,48
Subtransmissão	2.444,81	-20,82%	3.087,39

Outros Indicadores	2011		2010
	Valor	%	Valor
Receita Operacional Bruta (R\$)	42.019,00	6,27%	39.539,00
Deduções da Receita (R\$ Mil)	(16.115,00)	3,12%	(15.627,00)
Receita Operacional Líquida (R\$ Mil)	25.904,00	8,33%	23.912,00
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ Mil)	(20.430,00)	5,28%	(19.405,00)
Receitas Irrecuperáveis 18 (R\$ Mil)	0	0,00%	0,00
Resultado do Serviço (R\$ Mil)	5.474,00	21,46%	4.507,00
Resultado Financeiro (R\$ Mil)	(1.674,00)	-26,93%	(2.291,00)
IRPJ/ CSSL (R\$ Mil)	(1.520,00)	140,51%	(632,00)
Lucro Líquido (R\$ Mil)	2.280,00	43,94%	1.584,00
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ Mil)	0	0,00%	1.141,00
Dividendos Distribuídos (R\$ Mil)	611,00	377,34%	128,00
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ Mil)	0,22	0,00%	0,22
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ Mil)	194	4,30%	186,00
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	101,96%	-0,98%	102,97%
EBITDA ou LAJIDA (R\$ Mil)	7.510,00	20,88%	6.213,00
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	28,99%	11,59%	25,98%
Liquidez Corrente	0,96	18,52%	0,81
Liquidez Geral	0,62	-1,59%	0,63
Margem Bruta (lucro líquido / receita operacional bruta) (%)	5,43	35,44%	4,01%
Margem Líquida (lucro líquido / receita operacional líquida) (%)	8,80%	32,87%	6,62%
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/ patrimônio líquido) (%)	9,61%	29,47%	7,42%
Estrutura de Capital	100,00%	-7,61%	100,00%
Capital próprio (%)	69,13%	15,37%	59,92%
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	30,87%	-22,98%	40,08%
Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias / Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses)	4,05%	14,05%	3,55%

## 4 - Dimensão Social e Setorial

### 4.1 Indicadores Sociais Internos

#### 4.1.1 Perfil do Colaboradores

A CHESP encerrou o exercício de 2011 com um total de 129 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 2011, os prestadores de serviços somaram 28 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 sete 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.

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, para transmitir 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:

- Sistema de Gestão de Carreiras fundamentado em reconhecimento de competências pessoais, 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 são os indicadores utilizados para esse reconhecimento;
- Os salários e pacote de benefícios competitivos com a realidade local:

Benefícios	Colaboradores	Terceirizados	Estagiários	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 realiza um levantamento das necessidades de treinamento, 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 conduzirem à melhoria contínua dos processos.

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.

<b>Indicadores Sociais Internos</b>			
<b>Empregados/ empregabilidade/administradores</b>			
<b>a) Informações gerais</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Número total de empregados	129	130	120
Empregados até 30 anos de idade (%)	24,03%	27,69%	22,50%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	36,43%	33,08%	40,83%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	24,81%	25,38%	20,83%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	14,73%	13,85%	15,84%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	14,73%	16,15%	13,33%
Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	15,00%	10,00%	10,00%
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	6,98%	5,38%	5,83%
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	40,31%	36,92%	38,33%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	50,00%	50,00%	55,00%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	0,11%	0,08%	1,42%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	4,65%	4,61%	0,00%
Empregados portadores de deficiência	3	3	3
<b>b) Remuneração, benefícios e carreira</b>	<b>2011 (R\$ Mil)</b>	<b>2010 (R\$ Mil)</b>	<b>2009 (R\$ Mil)</b>
<b>Remuneração</b>	5.408,00	5.021,00	4.779,00
Folha de pagamento bruta	3.828,00	3.694,00	3.441,00
Encargos sociais compulsórios	1.580,00	1.327,00	1.358,00
<b>Benefícios</b>	831,00	727,00	764,00
Educação	35,00	31,00	0,00
Alimentação	579,00	537,00	501,00
Transporte	0,00	0,00	2,00
Saúde	78,00	33,00	85,00
Fundação	0,00	0,00	0,00
Outros (Seguro Vida, Grat.Férias, Trein.Capac., Progr.Seg.Med.Trabalho e Outros)	139,00	126,00	176,00
<b>c) Participação nos resultados</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
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 (%)	1,42%	2,66%	3,35%
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)	12,52	13,42	10,64
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	1,39	1,47	2,02
<b>d) Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários Faixas (R\$)</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Até 1.000,00	27,91%	37,69%	34,17%
De 1.000,01 a 2.000,00	49,61%	40,77%	45,83%
De 2.000,01 a 3.000,00	13,18%	11,54%	9,17%
Acima de 3.000,01	9,30%	10,00%	10,83%
Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$			
Cargos de diretoria	8,50	5,42	9,79
Cargos gerenciais	3,17	3,13	2,97
Cargos administrativos	1,12	1,04	1,26
Cargos de produção	1,31	1,26	1,16
<b>e) Saúde e segurança no trabalho</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Média de horas extras por empregado/ano	63	52	52
Número total de acidentes de trabalho com empregados	1	2	3
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados / contratados	1	6	2
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,00	0,02	0,02
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou prestadores de serviço (%)	50,00%	50,00%	40,00%
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) (%)	0,00%	0,00%	20,00%
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,00%	12,50%	0,00%
Acidentes sem afastamento temporário de empregados e/ou prestadores de serviço (%)	50,00%	37,50%	40,00%
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	0,00	7,59	3,87
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	0,00	561,35	6.957,33
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
<b>f) Desenvolvimento profissional</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Perfil da escolaridade — discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados	100,00%	100,00%	100,00%
Ensino fundamental	17,83%	21,53%	17,50%
Ensino médio	59,69%	54,62%	63,33%
Ensino superior	20,93%	22,31%	16,67%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	1,55%	1,54%	2,50%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação / Valor investido em Remuneração (%)	0,65%	0,62%	0,92%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$MIL)	35,00	31,00	44,00
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	100	99	99
<b>g) Comportamento frente a demissões</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Número de empregados ao final do período	129	130	120

Número de admissões durante o período	13	13	4
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Reclamações trabalhistas</b>			
Montante reinvidicado em processos judiciais (R\$ Mil)	0,00	0,00	0,00
Valor provisionado no passivo	0,00	0,00	0,00
Número de processos existentes	0	0	0
Número de empregados vinculados nos processos	0	0	0
<b>h) Preparação para a aposentadoria</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
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	0	0
<b>i) Trabalhadores Terceirizados</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Número de trabalhadores terceirizados / contratados (média anual)	44	66	46
Custo total (R\$ Mil)	1.662,00	2.062,00	1.524,00
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	28,33%	33,67%	27,71%
Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários Faixas (R\$) Até 1.000,00	86,27%	85,91%	80,43%
De 1.000,01 a 2.000,00	13,73%	12,68%	19,57%
De 2.000,01 a 3.000,00	0,00	1,41%	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	66,67%	66,20%	86,96%
Ensino médio	33,33%	33,80%	13,04%
Ensino superior, pós-graduação	0,00	0,00%	0,00%
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	10,74	23,03	18,30
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados / contratados	107,00	46.660,01	722,81
<b>j) Administradores</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ Mil) (A)	306,03	194,96	352,47
Número de Diretores (B)	3	3	3
Remuneração e/ou honorários médios A/B	8,50	5,41	9,79
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ Mil) ( C )	206,31	292,98	279,27
Número Conselheiros de Administração (D)	5	5	5
Honorários médios C/D	3,44	4,88	4,65

## 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;
- Escritórios de Atendimento que funcionam em horário comercial, de segunda a sexta-feira nas cidades de Carmo do Rio Verde, Ceres, Nova Glória, Rianópolis e Uruana;
- Escritório de Atendimento que funciona no período matutino, de segunda a sexta-feira em Rialma;
- Atendimento itinerante às segundas-feiras em horário comercial nas cidades Ipiranga de Goiás, Santa Isabel e São Patrício;
- 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 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, o Sistema CRM gera o número de protocolo do atendimento para que o consumidor possa acompanhar o andamento de sua manifestação. Os serviços com prazos estabelecidos são monitorados pelas áreas responsáveis pela execução dos serviços.

Os consumidores da CHESP estão representados pelo Conselho Consultivo de Consumidores que possui 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. O resultado são reuniões com grande número de consumidores que se manifestam e recebem respostas prontamente.

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.

Em 2011, a CHESP realizou uma pesquisa de satisfação do consumidor em relação ao atendimento presencial disponibilizado nos Escritórios de Atendimento e atendimento itinerante. Apesar de a amostra ter sido pequena em relação à quantidade de consumidores, o índice de satisfação foi 88,34%.

<b>Indicadores Sociais Externos</b>			
<b>Cientes/ Consumidores</b>			
<b>a) Excelência no Atendimento</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
<b>Perfil de consumidores e clientes</b>			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100,00%	100,00%	100,00%
Residencial	23,40%	23,33%	23,17%
Residencial baixa renda	12,77%	12,22%	12,20%
Comercial	17,02%	17,78%	17,07%
Industrial	14,89%	15,56%	14,63%
Rural	14,89%	13,33%	13,41%
Iluminação pública	8,51%	8,89%	9,76%
Serviço público	4,26%	4,44%	4,88%
Poder público	4,26%	4,44%	4,88%
<b>Satisfação do cliente</b>			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	-	65,21	66,36
Índices de satisfação obtidos por pesquisas próprias nos Escritórios de Atendimento presencial e nos atendimentos itinerantes.	88,34%	0	0
<b>Atendimento ao consumidor</b>			
Total de ligações atendidas (Call center)	38.127	35.576	32.515
Número de atendimentos nos escritórios regionais	45.756	36.964	34.739
Número de atendimentos por meio da Internet	0	0	0
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	16,17%	31,04%	42,01%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	-	-	-
Tempo médio de atendimento (min.)	-	-	-
<b>Número de reclamações de consumidores encaminhadas</b>			
À Empresa	6.164	754	695
À ANEEL – agências estaduais / regionais	0	3	0
Ao Procon	0	0	0
À Justiça	0	1	0
<b>Reclamações – Principais motivos</b>			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	0,06%	0,80%	0,80%
Reclamações referentes à tensão do fornecimento (%)	0,28%	0,53%	0,53%
Reclamações referentes a alteração cadastral (%)	0,06%	3,33%	3,33%
Reclamações referentes à interrupções emergenciais (%)	82,28%	1,33%	1,33%
Reclamações referentes ao consumo (%)	6,77%	48,80%	51,73%

Reclamações referentes a erro de leitura (%)	1,57%	7,20%	7,20%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,15%	2,40%	2,40%
Reclamações por faturas (%)	2,42%	4,13%	4,13%
Reclamações por apresentação/entrega de conta (%)	1,05%	6,27%	6,27%
Reclamações por valores mínimos faturáveis (%)	0,13%	1,07%	1,07%
Reclamações referentes ao atendimento (%)	0,10%	0,93%	0,93%
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	3,26%	3,87%	3,87%
Reclamações referentes à cobrança por irregularidades na medição (%)	0,03%	0,68%	0,68%
Reclamações referentes a tarifas (%)	0,41%	4,27%	4,27%
Reclamações referentes a problemas de instalação interna na unidade consumidora (%)	0,08%	0,13%	0,13%
Outros (especificar) (%)	1,35%	14,26%	11,33%
<b>Reclamações solucionadas</b>			
Durante o atendimento (%)	5,66%	79,40%	2,89%
Até 30 dias (%)	94,34%	18,42%	97,02%
Entre 30 e 60 dias (%)	0,00%	1,77%	0,08%
Mais que 60 dias (%)	0,00%	0,41%	0,01%
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	76,78%	29,23%	96,72%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	100,00%	100,00%	99,99%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor.	0	0	0
<b>b) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Valor apurado.	15,30	11,92	17,01
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Limite.	18,69	20,51	20,52
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor apurado.	39,64	25,45	30,36
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite.	27,17	31,29	32,41

<b>c) Segurança no uso final de energia do consumidor</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
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			
<b>Fornecedores</b>			
Quanto a trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança no trabalho etc.			
<b>a) Seleção e avaliação de fornecedores</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%)	0,37%	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>b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
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, 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 e entrega de folders educativos.

### 4.2.3.2 Responsabilidade social

Em 2011, a CHESP patrocinou:

**Projeto DESTIMAÇÃO** - Mandra Filmes Produções Audiovisuais Ltda - Projeto enquadrado na Lei no 13.613 publicada em 11 de maio de 2000 - Programa Estadual de Incentivo a Cultura. Destimação (de – estimacão) é um curta em animação, que pretende uma reflexão sobre as ações humanas diante de nossas carências, da necessidade que temos de arranjar complementos para tampar as lacunas do nosso dia-a-dia.

O Projeto **Tamandu-Á-Bandeira**, 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, patrocinado pela CHESP em 2010, recebeu as seguintes premiações:

- Melhor Filme Goiano do XIII FICA – Festival Internacional de Cinema e Vídeo Ambiental – GO;
- Prêmio de Qualidade Técnica – 6ª Locomotiva – Festival de Cinema e Animação – RS;
- Melhor Animação Goiana – 7º Festicine – Festival de Cinema Brasileiro – GO;
- Melhor Roteiro – 7º FATU – Festival Brasileiro de Filmes de Aventura, Turismo e Sustentabilidade – SP.

Indicadores Sociais Externos			
Comunidade			
<b>a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa.	0	0	0
Número de melhoras implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade	0	0	0
<b>b Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
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
<b>c) Tarifa de Baixa Renda</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda.	1.902	11.429	10.760
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	7,98%	48,62%	46,54%
<b>d) Envolvimento da empresa com ação social</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	35,00	34,00	47,00
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	78,00	33,00	85,00
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	0,00	0,00	2,00
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	8,00	4,00	9,00
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” (%).	93,84%	26,80%	23,46%
<b>e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet)</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	16,00	187,00	78,00
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	1	6	9
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)*	16,00	83,00	18,00

#### 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			
<b>a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ Mil).	16,00	187,00	78,00
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 (%).	18,82%	45,15%	25,24%

### 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 e as solicitações de atendimento decorrem do crescimento vegetativo das cidades.

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 4.121 Unidades Consumidoras ligadas no meio rural. Por meio do Programa Luz Para Todos foram atendidos 1.284 ligações de 2005 a 2011. Em 2012 deverão ser atendidos 94 novas ligações e em 2013 outras 85. A Universalização deverá ocorrer até 31 de dezembro de 2013.

<b>Universalização</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Metas de atendimento	876	694	818
Atendimentos efetuados (no) - Rural	80	81	138
Atendimentos efetuados (no) - Urbano	796	648	680
Cumprimento de metas (%)	100%	100%	100%
Total de municípios universalizados	0	0	0
Municípios universalizados (%)	0	0	0
<b>Programa Luz Para Todos</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Metas de atendimento	76	76	138
Número de atendimentos efetuados (A)	77	76	162
Cumprimento de metas (%)	100%	100%	117,39%

<b>Programa Luz para Todos</b>				
<b>Origem dos Recursos Investidos (R\$ Mil)</b>		<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Governo federal	Conta de Desenvolvimento Energético – CDE	128,11	667,90	481,00
	Reserva Global de Reversão – RGR	80,07	417,40	300,12
Governo estadual		0,00	0,00	0,00
Próprios		338,16	(268,08)	694,32
Outros		0,00	0,00	0,00
Total dos recursos aplicados (B)		546,34	524,86	817,34
O&M		0,00	0,00	0,00
Custo médio por atendimento (B/A)		7,09	6,91	5,05

#### 4.3.2. Tarifa de Baixa Renda

O quadro abaixo contempla todos os consumidores com domicílios atendidos como Baixa Renda.

	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Número de domicílios atendidos como "baixa renda".	1.902	11.429	10.760
Total de domicílios "baixa renda" do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%).	7,98%	48,62%	46,54%
Receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" (R\$ Mil).	1.472,00	1.711,00	1.789,00
Total da receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ Mil).	12,81%	17,35%	18,28%
Subsídio recebido (ELETROBRÁS), relativo aos consumidores "baixa renda" (R\$ Mil).	1.150,00	1.565,00	1.693,00

#### 4.3.3 Programa de Eficiência Energética – PEE

Conforme dispõe a Lei nº 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. 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% (trinta e cinco 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.

<b>Indicadores do Setor Elétrico</b>			
<b>Programa de Eficientização Energética (PEE)</b>			
<b>Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R\$ Mil)</b>			
	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
<b>Residencial</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	10.014,00	8.151,00	7.998,00
Total dos recursos no segmento (C )	10.014,00	8.151,00	7.998,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	21.922	12.076	11.792
Recurso médio por consumidor (C/D)	0,45	0,67	0,68
<b>Residencial Baixa Renda</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	1.150,00	1.565,00	1.693,00
Com ônus para o consumidor (B)	1.472,00	1.711,00	1.789,00
Total dos investimentos no segmento (C )	2.622,00	3.276,00	3.482,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	1.902	11.429	10.817
Investimento médio por consumidor (C/D)	1,37	0,29	0,32
<b>População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)</b>	<b>74.729</b>	<b>75.547</b>	<b>75.089</b>
<b>Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)</b>	<b>0,04</b>	<b>0,04</b>	<b>0,05</b>
<b>Comercial</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	6.033,00	5.245,00	4.971,00
Total dos investimentos no segmento (C )	6.033,00	5.245,00	4.971,00

Total de unidades atendidas no segmento (D)	2.612	2.699	2.489
Investimento médio por consumidor (C/D)	2,30	1,94	2,00
<b>Industrial</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	3.215,00	3.036,00	2.909,00
Total dos investimentos no segmento (C )	3.215,00	3.036,00	2.909,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	253	277	258
Investimento médio por consumidor (C/D)	12,70	10,96	11,27
<b>Rural</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	3.031,00	2.255,00	2.188,00
Total dos investimentos no segmento (C )	3.031,00	2.255,00	2.188,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	4.118	4.097	3.122
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,73	0,55	0,70
<b>Iluminação Pública</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	1.416,00	1.306,00	1.386,00
Total dos investimentos no segmento (C )	1.416,00	1.306,00	1.386,00
Total de kW instalados (F)	1.939	1.921	1.873
Investimento médio por kW instalado (C/F)	0,73	0,68	0,74
<b>Serviço Público</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	898,00	811,00	794,00
Total dos investimentos no segmento (C )	898,00	811,00	794,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	54	53	50
Investimento médio por consumidor (C/D)	16,62	15,30	15,88
<b>Poder Público</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor (B)	1.616,00	1.405,00	1.346,00
Total dos investimentos no segmento (C )	1.616,00	1.405,00	1.346,00
Total de unidades atendidas no segmento (D)	411	405	389
Investimento médio por consumidor (C/D)	3,93	3,47	3,46
<b>Origem dos Recursos (R\$ Mil)</b>			
<b>Tipo de projeto</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
<b>Gestão Energética Municipal</b>			
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
<b>Educação – conservação e uso racional de energia</b>			
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
<b>Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)</b>			
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
<b>Rural</b>			
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
<b>Total dos Recursos em Projetos de Eficiência Energética (R\$ Mil)</b>			
	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Sem ônus para o consumidor	0,00	0,00	0,00
Com ônus para o consumidor	101,22	0,00	141,50
Total dos recursos	101,22	0,00	141,50

<b>Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficiência Energética (R\$ Mil)</b>			
	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
<b>Por classes de consumidores</b>			
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%	0,00%	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%
<b>Por tipos de projetos</b>			
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 2009 e 2011 representam 543.94 MWh/ano e reduziu-se a demanda em 165,79 kW.

<b>Eficiência Energética</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
<b>Residencial</b>			
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
<b>Residencial baixa renda</b>			
Energia economizada (em MWh) / ano	169,37	0,00	374,57
Redução na demanda de ponta (em MW)	34,07	0,00	131,72
Custo evitado com a energia economizada	44.584,91	0,00	35.521,08
<b>Comercial</b>			
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

<b>Industrial</b>			
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
<b>Rural</b>			
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
<b>Iluminação pública</b>			
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
<b>Serviço público</b>			
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
<b>Poder público</b>			
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
<b>Aquecimento solar</b>			
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
<b>Eficientização interna (na empresa)</b>			
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
<b>Total</b>	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 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	2011	2010	2009
Eficiência energética (A)	0,00	0,00	0,00	0,00
Fonte renovável ou alternativa (B)	0,00	0,00	0,00	0,00
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	0,00	0,00	0,41
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	2011	2010	2009
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%	0,00%	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%	0,00%	100,00%	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

### 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. A CHESP possui as seguintes licenças:

- Licença de Funcionamento PCH São Patrício – Vencimento em 20/03/2016;
- Licença de Funcionamento LT 69 kV Rialma/Itapaci – Vencimento em 10/11/2016;
- Licença Ambiental Simplificada LT 69 kV Rialma/Carmo do Rio Verde – Vencimento em 12/08/2021.

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	2011	2010	2009
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
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais.	-	0	0	0
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais. (R\$ Mil)	-	0,00	0,00	0,00
Geração e tratamento de resíduos	Meta	2010	2009	2008
Emissão	-	-	-	-
Volume anual de gases do efeito estufa (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> ), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO <sub>2</sub> 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)	-	-	-	-
<b>Manejo de resíduos perigosos</b>	<b>Meta</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
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
<b>Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização</b>	<b>Meta</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Consumo total de energia por fonte:				
= hidrelétrica (em kWh)	-	181.462	190.153	187.506
= combustíveis fósseis (em litros)	-	61.258,89	71.164,00	81.332,00
- fontes alternativas (A61 energia eólica, energia solar etc.)	-	0	0	0
Consumo total de energia (em kWh)	-	181.462	190.153	187.506
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	-	0,0019	0,0021	0,0023
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado:				
= diesel	-	0,235	0,161	0,180
= gasolina	-	0,102	0,140	0,097
= álcool	-	0,094	0,150	0,143
= gás natural	-	0,00	0,00	0,00
Consumo total de água por fonte (em m3):	-	1.976	2.246	1.622
= abastecimento (rede pública)	-	1.976	2.246	1.622
= fonte subterrânea (poço)	-	0	0	0
= captação superficial (cursos d'água)	-	0	0	0
Consumo total de água (em m3)	-	1.976	2.246	1.622
Consumo de água por empregado (em m3)	-	16,46	17,27	15,82
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo. (R\$ Mil)	-	-	-	-
<b>Origem dos Produtos – material de consumo</b>	<b>Meta</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
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).	-	-	-	-
<b>Educação e conscientização ambiental</b>	<b>Meta</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
<b>Educação ambiental – Comunidade – Na organização</b>				
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
<b>Educação ambiental – Comunidade</b>				
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
<b>PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia</b>	<b>Meta</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa.	-	221	0	1.340
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda.	-	11,61%	0,00%	12,45%
Número de equipamentos eficientes doados.	-	892	0	5.490
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%
<b>P&amp;D Voltados ao Meio Ambiente</b>	<b>Meta</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	0,00	0,00	0,00
Número de Patentes registradas no INPI	-	0	0	0
<b>Cultura, Esporte e Turismo</b>	<b>Meta</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	0,00	0,00	0,00
<b>Saúde</b>	<b>Meta</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
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 – 2011 e 2010

(Valores expressos em milhares de reais)

<b>1 - Base de cálculo</b>		<b>2011</b>		<b>2010</b>		
		<b>R\$ mil</b>		<b>R\$ mil</b>		
1.1-Receita Líquida (RL)		25.904,00		23.912,00		
1.2-Resultado Operacional (RO)		3.689,00		2.239,00		
1.3-Folha de Pagamento Bruta (FPB)		5.408,00		5.021,00		
<b>2 - Indicadores sociais internos</b>	<b>R\$ mil</b>	<b>% sobre</b>		<b>R\$ mil</b>	<b>% sobre</b>	
		<b>FPB</b>	<b>RL</b>		<b>FPB</b>	<b>RL</b>
2.1-Alimentação	579,00	10,71%	2,24%	537,00	10,70%	2,25%
2.2-Saúde - Convênio assistencial e outros benefícios	78,00	1,44%	0,30%	33,00	0,66%	0,14%
2.3-Educação	35,00	0,65%	0,14%	31,00	0,62%	0,13%
2.4-Participação dos trabalhadores nos lucros	56,00	1,04%	0,22%	98,00	1,95%	0,41%
2.5-Gratificação de férias	98,00	1,81%	0,38%	90,00	1,79%	0,38%
2.6-Outros Benefícios	41,00	0,76%	0,16%	36,00	0,72%	0,15%
<b>Total</b>	<b>887,00</b>	<b>16,40%</b>	<b>3,42%</b>	<b>825,00</b>	<b>16,43%</b>	<b>3,45%</b>
<b>3 - Indicadores sociais externos</b>	<b>R\$ mil</b>	<b>% sobre</b>		<b>R\$ mil</b>	<b>% sobre</b>	
		<b>RO</b>	<b>RL</b>		<b>RO</b>	<b>RL</b>
3.1-Tributos	14.501,00	393,09%	55,98%	14.044,00	627,24%	58,73%
<b>Total</b>	<b>14.501,00</b>	<b>393,09%</b>	<b>55,98%</b>	<b>14.044,00</b>	<b>627,24%</b>	<b>58,73%</b>
<b>4 – Investimentos Sociais</b>		<b>2011</b>		<b>2010</b>		
<b>4.1-Programa Luz para Todos</b>		<b>546,00</b>		<b>564,00</b>		
Investimentos da União/Estado		382,00		347,00		
Investimentos da Concessionária		164,00		217,00		
<b>5 - Corpo funcional</b>		<b>2011</b>		<b>2010</b>		
<b>5.1-Nº de empregados no final do exercício</b>		129		130		
<b>5.2-Escolaridade dos empregados</b>						
Superior com extensão universitária		29		31		
Ensino Médio		77		71		
Ensino Fundamental		23		15		
Outros		0		13		
<b>5.3-Faixa etária dos empregados</b>						
Abaixo de 30 anos		26		36		
De 30 até 45 anos		68		62		
Acima de 45 anos		35		32		
<b>5.4-Nº de admissões durante o exercício</b>		13		13		
<b>5.5-Nº de mulheres que trabalham na empresa</b>		19		21		
% de cargos gerenciais ocupados por mulheres em relação ao nº total de mulheres		15,8%		9,5%		
% de cargos gerenciais ocupados por mulheres em relação ao nº total de gerentes		15,0%		10,0%		
<b>5.6-Nº de negros que trabalham na empresa</b>		61		57		
% de cargos gerenciais ocupados por negros em relação ao nº total de negros		16,4%		17,5%		

% de cargos gerenciais ocupados por negros em relação ao nº total de gerentes			50,0%			50,0%
<b>5.7-Aposentadoria no período</b>			2			0
<b>5.8-Portadores de deficiência física</b>			3			3
<b>5.9-Dependentes dos empregados</b>			273			268
<b>5.10-Estagários</b>			1			1
<b>5.11-Relação entre a maior e a menor remuneração</b>			11,1			12,0
Maior remuneração			8,01			7,57
Menor remuneração			0,72			0,63
<b>5.12-Nº de acidentes de trabalho sem afastamento</b>			1			0
<b>5.13-Nº de acidentes de trabalho com afastamento</b>			0			2
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):	<b>25.955,00</b>			<b>24.622,00</b>		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	61,67% governo	20,42% colaboradores	2,35% acionistas	62,54% governo	19,96% colaboradores	5,15% acionistas
	7,54% terceiros		8,02% retidos	6,26% terceiros		6,09% retidos

**JONAS BORGES**

Diretor Econômico-  
Financeiro

**VANDERLEI DA COSTA**

Contabilista  
CRC – GO 007250/O-2