

**RELATÓRIO ANUAL DE RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL**

DA

**COMPANHIA HIDROELÉTRICA SÃO PATRÍCIO –
CHESP**

2016

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	5
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	7
1.5.1 Colaboradores	7
1.5.2 Clientes/Consumidores	8
1.5.3 Fornecedores	9
1.5.4 Comunidade.....	9
1.5.5 Governo e Sociedade	9
1.6 Comunicação entre as partes interessadas.....	10
1.7. Principais mudanças no período coberto pelo relatório.....	10
1.8 Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade.....	13
2 Dimensão Governança Corporativa	14
3 Dimensão Econômico-Financeira.....	14
3.1 Indicadores Econômico-Financeiros	14
3.2 Investimentos na Concessão.....	14
4 Dimensão Social e Setorial	16
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	18
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.....	29
4.3.4 Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico - P&D	33
5 Indicadores Ambientais.....	34
5.1 Indicadores Ambientais.....	34
6 Anexo – Balanço Social.....	37

1 - Dimensão Geral

1.1 Mensagem da Administração

Senhoras e Senhores Acionistas, Consumidores, Colaboradores

Muito nos honra submeter à apreciação de Vossas Senhorias, o Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016, assim como destacar fatos que marcaram e tiveram efeitos em nossa Companhia neste ano.

O índice de perdas foi de 11,47%. O Índice de Duração Equivalente por Consumidor – DEC foi 12,58 horas e o Índice de Frequência Equivalente por Consumidor – FEC foi 18,89 vezes. Por causa deste resultado, a CHESP foi a distribuidora, dentre as empresas com menos de 400 mil unidades consumidoras, que mais evoluiu na qualidade do fornecimento de energia elétrica no Brasil no ano de 2016, Ranking ANEEL 2016.

A CHESP realizou em 2016 investimentos da ordem de R\$ 3,28 milhões em expansão do sistema elétrico, melhoramento de redes e outros.

Em 2016, a CHESP manteve a certificação dos processos de coleta de dados e apuração dos indicadores de continuidade individuais e coletivos do fornecimento de energia elétrica, de tratamento de reclamações dos consumidores de energia elétrica, de coleta de dados e apuração dos padrões de atendimento comercial e de aferição de medidores de energia elétrica conforme a Norma da Organização Internacional para Normatização (International Organization for Standardization) ISO 9001:2008.

A CHESP apoiou por meio da Lei Estadual de Incentivo ao Esporte - PROESPORTE, os Projetos Esportivos: **“Divino Atleta 2016”** e **“Iniciação Esportiva Nova Esperança”**.

Ceres, 31 de dezembro de 2016.

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.

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

A CHESP acredita e valoriza:

- A satisfação do consumidor;
- A colaboradores mais dedicados e que alcancem os resultados propostos;
- A perseguição pelo lucro;
- A ética e a integridade;
- A iniciativa e a criatividade;
- A transparência;
- A segurança dos colaboradores e da população;
- 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.

A Companhia Hidroelétrica São Patrício - CHESP é uma empresa de capital fechado constituída em julho de 1.949 e autorizada a funcionar como empresa de energia elétrica pelo Decreto Federal n.º 27.091 de 25.08.1949. Movidos pelo surto desenvolvimentista iniciado com a implantação da Colônia Agrícola Nacional de Goiás - CANG, pioneiros da região do Vale do São Patrício, inspirados pelo ideal desbravador do Engº Bernardo Sayão e liderados pelo Engº Roland Martin, iniciaram a construção da UHE Cachoeira do Lavrinha (PCH São Patrício) cujas obras terminaram em 1.955. Hoje a CHESP transferiu a concessão de geração para outra empresa, também controlada pelo mesmo grupo familiar.

Considerando os termos da Lei nº12.783, de 11 de janeiro de 2013, do Decreto nº 7.805, de 14 de setembro de 2012, do Decreto nº 8.461, de 2 de junho de 2015, foi assinado, em 9 de dezembro de 2015, o QUATRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 44/1999, que formalizou a prorrogação da Concessão do Serviço Pública de Distribuição de Energia Elétrica, à Companhia até 7 de julho de 2045, de acordo com Despacho do Ministro de Estado de Minas e Energia, EDUARDO BRAGA.

1.3.2. Constituição Jurídica

Companhia Fechada, com sede na Av. Presidente Vargas, 618 em Ceres, Estado de Goiás, onde tem seu foro, 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 km², situada no médio norte goiano, região denominada Vale do São Patrício, e que conta com uma população de cerca de 80 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. 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 2016, o Capital Social da CHESP é de R\$ 21.804 mil, composto por 3.040.982 ações.

1.4. Estrutura Organizacional da CHESP

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 Jovens Aprendizes

Em dezembro de 2016, a força de trabalho da CHESP contava com 119 colaboradores, 41 prestadores de serviços e 6 Jovens Aprendizes. 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 tenham perfil adequado ao cargo, 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, programa de participação nos resultados, 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 Jovem Aprendiz foi implantado em 2010 e tem o objetivo de oferecer a primeira oportunidade de trabalho aos jovens aprendizes que 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 Serviço 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, associação dos engenheiros, dos administradores, dos contadores, inclusive fornecendo infraestrutura dentro de sua sede para reuniões e eventos.

1.5.2 Clientes / Consumidores de Energia Elétrica

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.

A CHESP possui um software de gestão de relacionamento com o consumidor – CRM (*Customer Relationship Management*). Os Atendentes são treinados para atender os consumidores de energia elétrica de forma cortês e eficaz.

A CHESP possui dois processos relacionados aos consumidores certificados pela Norma ISO 9001:2008: de tratamento de reclamações dos consumidores de energia elétrica e de coleta de dados e apuração dos padrões de atendimento comerciais.

A CHESP emite as faturas de energia elétrica de forma instantânea, prática bastante atual em diversas regiões do país que permite o faturamento e a impressão da fatura de energia elétrica no dia da leitura e no local da unidade consumidora.

Em 2016, a CHESP implantou a Agência Virtual que permite que seus consumidores solicitem serviços ou registrem reclamações por meio da internet. Implantou também o sistema COD-RT (Centro de Operação da Distribuição em Tempo Real) para gestão dos serviços comerciais, que dispensa preenchimento de papéis na execução dos serviços e agiliza o lançamento no sistema, que passa a ser em tempo real via operadora.

Uma outra forma de comunicação com os consumidores foi implantada em 2016 que é o envio mensagens via SMS para informar atrasos de faturas, evitando assim transtornos com a suspensão de fornecimento.

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 2016, a CHESP entrou nas redes sociais Facebook e Instagram com o desenvolvimento de conteúdo digital relacionado ao consumo racional de energia elétrica.

A Ouvidoria da CHESP possui canal de comunicação exclusivo e gratuito para receber as reclamações dos consumidores insatisfeitos com o atendimento prestado pela empresa.

O Conselho Consultivo de Consumidores da CHESP, que foi criado há 21 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 aos critérios econômico, financeiros, de 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 Social de Energia Elétrica, 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 Balanço Societário.	Jornais de circulação local e regional; Reuniões do Conselho de Administração; Página Eletrônica da CHESP na Internet.
Colaboradores e Prestadores de Serviços	<u>Composição:</u> Colaboradores: 119 Prestadores de Serviços: 41 Jovens Aprendizizes: 6	Quadro de avisos; Correspondências internas; Mensagens eletrônicas; Intranet; Reuniões; Palestras.
Fornecedores	<u>Quantidade por tipo:</u> Materiais: 1.320 Serviços: 392	Correspondências; Telefone; Mensagens eletrônicas.
Consumidores	<u>Segmentação por classe:</u> Residencial: 27.532 Comercial: 3.026 Industrial: 89 Rural: 4.500 Outros: 541	Rádio; Jornais de circulação local; Comunicados entregues junto com as faturas de energia elétrica; Teleatendimento; Página Eletrônica da CHESP na Internet; SMS.
Órgãos Públicos, Comunidade, Organizações Sociais e Ambientais	Prefeituras Agências Reguladoras 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.

A CHESP está universalizada em seu meio urbano e rural. Em 2016 foram atendidas pela Universalização 15 novas propriedades no meio rural e na área urbana 38 propriedades nas cidades de Ceres, Rialma, São Patrício e Nova Glória. Nas redes de distribuição urbana foram reformados circuitos em baixa tensão, em Ceres, Rialma e Nova Glória. A Subestação de Rianópolis foi modernizada e passou a ser comandada à distância sendo operada através da subestação de Rialma I. Os dois transformadores de força da subestação de Rialma I 12,5 MVA 69/34,5 kV passaram por processo de manutenção preventiva, com eliminação de vazamentos e nova pintura.

Em maio de 2016 a CHESP manteve a Certificação do Processo de Coleta de Dados e Apuração dos Indicadores de Continuidade Individuais e Coletivos do Fornecimento de Energia Elétrica, de Coleta de Dados e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial e de Aferição de Medidores e Avaliação Técnica dos Equipamentos de Medição pela Norma Brasileira ISO 9001:2008 – Gestão da Qualidade – Requisitos e 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.

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)	2016	2015	2014
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	35.688	34.957	34.108
Número de Consumidores Atendidos – Livres	0	0	0
Número de Localidades Atendidas (municípios)	9	9	9
Número de Empregados Próprios (ao final do período)	125	130	143
Número de Empregados Terceirizados (ao final do período)	41	36	42
Número de Escritórios Comerciais	8	8	9
Energia Gerada (GWh) (Obs: A PCH passou para o regime de cotas e gerou para o SIN)	0,00	0,00	0,00
Energia Comprada (GWh)	130,40	128,66	127,90
1) Itaipu	0,00	0,00	0,00
2) Contratos Iniciais	0,00	0,00	0,00
3) Contratos Bilaterais	127,5	125,87	125,21
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	2,87	2,79	2,69
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)	14,95	14,32	13,82
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	11,47%	11,13%	10,81%
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	10,70%	10,42%	9,91%
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	0,77%	0,71%	0,90%
Energia Vendida (GWh) Residencial Industrial	56,76	56,43	56,94
Comercial	20,45	20,65	20,05
Rural	18,21	17,62	17,51
Poder Público Iluminação Pública Serviço Público	20,02	19,40	19,36
Subestações (em unidades)	8	8	8
Capacidade Instalada (MVA)	85,80	85,80	89,50
Linhas de Transmissão (em km)	0,00	0,00	0,00
Rede de Distribuição (em km)	3.359,12	3.325,73	3.302,28
Transformadores de Distribuição (em unidades)	4.032	4.029	3.978
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*No horas/ano)	1,53E-04	1,52E-04	1,45E-04
Energia Vendida por Empregado (MWh)	924	879	798
Número de Consumidores por Empregado	286	269	239
Valor Adicionado / GWh Vendido	456,45	483,49	275,81
DEC	12,58	14,79	14,12
FEC	18,89	29,53	27,05

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 aos Governos com a arrecadação de impostos, tributos e taxas, alcançou a soma de R\$ 40,81 milhões.

3.2 Investimentos na Concessão

Os investimentos no sistema de distribuição de energia elétrica da CHESP representaram em 2016 a aplicação de R\$ 3,28 milhões. 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)	2016			2015	
	R\$ Mil	%	Δ%	R\$ Mil	%
RECEITA OPERACIONAL (Receita bruta de vendas de energia e serviços)					
Fornecimento de Energia	86.151	100,00%	-1,77%	87.706	100,00%
Residencial	35.526	41,24%	0,96%	35.188	40,12%
Residencial baixa renda	2.109	2,45%	12,00%	1.883	2,15%
Comercial	18.043	20,94%	-2,63%	18.530	21,13%
Industrial	9.373	10,88%	-9,38%	10.343	11,79%
Rural	8.828	10,25%	-5,46%	9.338	10,65%
Iluminação pública	4.451	5,17%	-2,15%	4.549	5,19%
Serviço público	3.129	3,63%	0,26%	3.121	3,56%
Poder público	4.692	5,45%	-1,30%	4.754	5,42%
Energia de Curto Prazo	0		0	0	
Serviços	5.136		-23,88%	6.747	
(-) INSUMOS (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(37.815)		-1,72%	(38.478)	
Resultado Não Operacional	(226)		209,59%	(73)	
= VALOR ADICIONADO BRUTO	53.246		-4,75%	55.903	
(-) QUOTAS DE REINTEGRAÇÃO (depreciação, amortização)	(2.055)		1,33%	(2.028)	
= VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	51.191		-4,98%	53.875	
+ VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	1.501		16,18%	1.292	
= VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR	52.692		-4,49%	55.167	

Distribuição da Riqueza – Por Partes Interessadas	2016		2015	
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
EMPREGADOS	7.578	14,38%	7.537	13,66%
GOVERNO (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	40.819	77,47%	44.126	79,99%
FINANCIADORES	1.257	2,39%	1.935	3,51%
ACIONISTAS	3.038	5,77%	1.569	2,84%
= VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO (TOTAL)	52.692	100,00%	55.167	100,00%

Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais	2016		2015	
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES	30.732	78,14%	29.915	70,28%
ICMS	23.680	60,21%	23.770	55,84%
PIS/PASEP	957	2,43%	978	2,30%
COFINS	4.411	11,22%	4.536	10,66%
ISS	10	0,03%	10	0,02%
IRPJ a pagar do exercício	1.224	3,11%	451	1,06%
CSSL a pagar do exercício	450	1,14%	171	0,40%
ENCARGOS SETORIAIS	8.597	21,86%	12.651	29,72%
RGR	0	0,00%	0	0,00%
CCC	0	0,00%	0	0,00%
CDE	6.776	17,23%	7.029	16,51%
CFURH	0	0,00%	0	0,00%
TFSEE	105	0,27%	102	0,24%
ESS – BANDEIRA TARIFÁRIA	1.236	3,14%	5.054	11,87%
P&D	480	1,22%	466	1,09%
= VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL)	39.329	100,00%	42.567	100,00%

Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA			
Inadimplência Setorial	2016		2015
	R\$ Mil	%	R\$ Mil
ENERGIA COMPRADA (discriminar)	0	0,00%	0
ENCARGOS SETORIAIS	0	0,00%	0
RGR	0	0,00%	0
CCC	0	0,00%	0
CDE	0	0,00%	0
CFURH	0	0,00%	0
TFSEE	0	0,00%	0
ESS	0	0,00%	0
P&D	0	0,00%	0
Total (A)	0	0,00%	0
Percentual de inadimplência		%	%
Total da inadimplência (A) / receita operacional líquida		0,00%	0,00%

Investimentos	2016		2015
	R\$ Mil	%	R\$ Mil
Expansão da Distribuição/ Transmissão (expansão reforço)	2.882	8,87%	2.647
Renovação da Distribuição/Transmissão	451	11,91%	403
Subtransmissão	0,00	0,00%	0,00

Outros Indicadores	2016		2015
	Valor	%	Valor
Receita Operacional Bruta (R\$)	91.287	-3,35%	94.453
Deduções da Receita (R\$ Mil)	(37.656)	-10,23%	(41.945)
Receita Operacional Líquida (R\$ Mil)	53.631	2,14%	52.509
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ Mil)	(48.834)	-1,48%	(49.568)
Receitas Irrecuperáveis 18 (R\$ Mil)	0	0,00%	0
Resultado do Serviço (R\$ Mil)	4.799	63,18%	2.941
Resultado Financeiro (R\$ Mil)	268	-145,04%	(595)
IRPJ/ CSSL (R\$ Mil)	(1.673)	168,97%	(622)
Lucro Líquido (R\$ Mil)	3.394	96,87%	1.724
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ Mil)	0,00	0,00%	0,00
Dividendos Distribuídos (R\$ Mil)	(1.249)	14,38%	(1.092)
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ Mil)	0,42	-1,62%	0,43
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ Mil)	421,54	-0,67%	424,36
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	57,72%	-1,18%	58,41%
EBITDA ou LAJIDA (R\$ Mil)	6.516	6,71%	6.106
Margem do EBITDA ou LAJIDA/Receita Líquida (%)	12,17%	4,66%	11,63%
Liquidez Corrente	1,16	-4,22%	1,21
Liquidez Geral	2,39	11,22%	2,15
Margem Bruta (lucro líquido / receita operacional bruta) (%)	3,47%	89,64%	1,83%
Margem Líquida (lucro líquido / receita operacional líquida) (%)	5,91%	79,91%	3,28%
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/ patrimônio líquido) (%)	9,53%	82,17%	5,23%
Estrutura de Capital	100,00%	-36,77%	100,00%
Capital próprio (%)	88,94%	16,58%	76,29%
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	11,06%	-53,35%	23,71%
Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias / Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses)	3,44%	-30,72%	4,97%

4 - Dimensão Social e Setorial

4.1 Indicadores Sociais Internos

4.1.1 Perfil do Colaboradores

A CHESP encerrou o exercício de 2016 com um total de 125 empregados, sendo 6 Jovens Aprendizes e 119 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, vigilância, limpeza e conservação, a CHESP contrata prestadores de serviços. Em 2016, os prestadores de serviços totalizaram 41 trabalhadores 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 doze 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;

- 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.

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 colaboradores. O desenvolvimento técnico-profissional do colaboradores 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	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.
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 pago 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, a necessidade 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	2016	2015	2014
Número total de empregados ao final do período	125	130	143
Empregados até 30 anos de idade (%)	18,40%	20,00%	23,08%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	38,40%	40,00%	37,76%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	28,00%	24,62%	25,17%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	15,20%	15,38%	13,99%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	18,40%	20,00%	20,28%
Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	17,65%	15,79%	15,00%
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	8,00%	10,00%	9,09%
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	52,80%	56,92%	45,45%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	58,82%	57,89%	45,00%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	0,00%	0,00%	1,40%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	4,80%	4,61%	4,20%
Empregados portadores de deficiência	2	3	2
b) Remuneração, benefícios e carreira	2016 (R\$ Mil)	2015 (R\$ Mil)	2014 (R\$ Mil)
Remuneração	7.154	7.747	6.834
Folha de pagamento bruta	5.425	5.808	5.039
Encargos sociais compulsórios	1.963	1.939	1.795
Benefícios	1.710	1.610	1.446
Educação	38	25	94
Alimentação	1.002	931	871
Transporte	0	0	0
Saúde	181	171	114
Participação nos Lucros ou Resultados	213	228	65
Outros (Seguro Vida, Grat.Férias, Progr.Seg.Med.Trabalho e Outros)	276	255	302
c) Participação nos resultados	2016	2015	2014
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ Mil)	213	228	65
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	3,93%	3,92%	1,30%
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)	16,07	10,41	13,58
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	1,31	2,06	1,22
d) Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários Faixas (R\$)	2016	2015	2014
Até 1.000,00	8,00%	18,46%	18,88%
De 1.000,01 a 2.000,00	52,00%	43,85%	52,45%

De 2.000,01 a 3.000,00	20,00%	21,54%	13,99%
Acima de 3.000,01	20,00%	16,15%	14,68%
Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$			
Cargos de diretoria	5,41	12,19	11,98
Cargos gerenciais	4,81	4,29	4,31
Cargos administrativos	1,70	1,48	1,53
Cargos de produção	1,57	1,48	1,47
e) Saúde e segurança no trabalho	2016	2015	2014
Média de horas extras por empregado/ano	58	62	71
Número total de acidentes de trabalho com empregados	0	0	0
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados / contratados	3	0	0
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,00	0,00	0,00
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou prestadores de serviço (%)	100,00%	0,00%	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) (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Acidentes sem afastamento temporário de empregados e/ou prestadores de serviço (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	0,00%	0,00%	0,00%
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	0,00	0,00	358,42
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	2016	2015	2014
Perfil da escolaridade — discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados	100%	100%	100%
Ensino fundamental	12,00%	13,85%	11,88%
Ensino médio	59,20%	56,92%	60,84%
Ensino superior	25,60%	26,92%	25,18%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	3,20%	2,31%	2,10%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação / Valor investido em Remuneração (%)	0,73%	0,42%	1,86%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$MIL)	38,00	25,00	94,00
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	48,66	52,30	90,51
g) Comportamento frente a demissões	2016	2015	2014
Número de empregados ao final do período	125	130	143
Número de admissões durante o período	8	6	21
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	0,00%	0,00%	0,08%
Reclamações trabalhistas			
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ Mil)	0	0	600
Valor provisionado no passivo	0	0	0

Número de processos existentes	0	0	1
Número de empregados vinculados nos processos	0	0	1
h) Preparação para a aposentadoria	2016	2015	2014
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	0	0	0
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	0	0	0
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	0	0	0
i) Trabalhadores Terceirizados	2016	2015	2014
Número de trabalhadores terceirizados / contratados (média anual)	41	36	42
Custo total (R\$ Mil)	1.958	2.030	2.347
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	24,70%	21,68%	22,70%
Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários Faixas (R\$) Até 1.000,00	29,26%	63,89%	64,29%
De 1.000,01 a 2.000,00	70,74%	30,55%	33,33%
De 2.000,01 a 3.000,00	0,00%	2,78%	2,38%
Acima de 3.000,01	0,00%	2,78%	0,00%
Perfil da escolaridade – em relação ao total de terceirizados – discriminar (em %):	100,00%	100,00%	100,00%
Ensino fundamental	65,85%	66,66%	71,43%
Ensino médio	34,15%	33,33%	28,57%
Ensino superior, pós-graduação	0,00%	0,00%	0,00%
Índice TF (taxa de frequência) no período para terceirizados	34,72	0,00	0,00
Índice TG (taxa de gravidade) no período para terceirizados	3.298,00	0,00	0,00
j) Administradores	2016	2015	2014
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ Mil) (A)	194,60	438,92	431,32
Número de Diretores (B)	3	3	3
Remuneração e/ou honorários médios A/B	64,87	146,31	143,77
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ Mil) (C)	15,60	83,64	69,50
Número de Conselheiros de Administração (D)	1	1	2
Honorários médios C/D	15,60	83,64	34,75

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;
- Escritórios de Atendimento que funcionam de segunda a sexta-feira nas cidades de Carmo do Rio Verde, Ceres, Nova Glória, Rianópolis e Uruana;
- 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.

Em 2016, 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 98,10%.

Indicadores Sociais Externos			
Cientes/ Consumidores			
a) Excelência no Atendimento	2016	2015	2014
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100,00%	100,00%	100,00%
Residencial	34,98%	34,47%	32,03%
Residencial baixa renda	2,54%	2,41%	4,17%
Comercial	17,91%	18,10%	17,61%
Industrial	11,64%	12,57%	13,81%
Rural	15,77%	15,45%	15,38%
Iluminação pública	8,24%	8,21%	8,13%
Serviço público	4,04%	3,94%	4,01%
Poder público	4,87%	4,85%	4,87%
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	61,85	46,69	68,55
Índices de satisfação obtidos por pesquisas próprias nos Escritórios de Atendimento presencial e nos atendimentos itinerantes.	98,10%	97,44%	80,19%
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas (Call center)	60.576	48.814	42.034
Número de atendimentos nos escritórios regionais	95.976	81.088	76.560
Número de atendimentos por meio da Internet	5.862	0	0
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	14,47%	20,07%	24,05%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	-	-	-
Tempo médio de atendimento (min.)	-	-	-
Número de reclamações de consumidores encaminhadas			
À Empresa	8.741	9.794	10.110
À ANEEL – agências estaduais / regionais	13	5	10
Ao Procon	0	0	0
À Justiça	11	0	0
Reclamações – Principais motivos			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	0,00%	0,00%	0,01%
Reclamações referentes à tensão do fornecimento (%)	0,08%	0,07%	0,08%
Reclamações referentes a alteração cadastral (%)	0,00%	0,00%	0,02%
Reclamações referentes às interrupções emergenciais (%)	93,11%	92,41%	93,86%

Reclamações referentes ao consumo (%)	1,35%	2,07%	0,88%
Reclamações referentes a erro de leitura (%)	0,89%	0,76%	1,36%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,05%	0,04%	0,07%
Reclamações por faturas (%)	0,15%	0,13%	0,30%
Reclamações por apresentação/entrega de conta (%)	0,11%	0,11%	0,36%
Reclamações por valores mínimos faturáveis (%)	0,00%	0,01%	0,00%
Reclamações referentes ao atendimento (%)	0,13%	0,06%	0,03%
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	3,49%	4,02%	2,60%
Reclamações referentes à cobrança por irregularidades na medição (%)	0,16%	0,03%	0,02%
Reclamações referentes a tarifas (%)	0,01%	0,03%	0,02%
Reclamações referentes a problemas de instalação interna na unidade consumidora (%)	0,01%	0,00%	0,02%
Outros (especificar) (%)	0,19%	0,20%	0,39%
Reclamações solucionadas			
Durante o atendimento (%)	0,38%	0,21%	0,41%
Até 30 dias (%)	99,62%	99,79%	99,59%
Entre 30 e 60 dias (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Mais que 60 dias (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	93,19%	84,51%	60,32%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	100,00%	100,00%	100,00%
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	2016	2015	2014
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa – Valor apurado.	12,58	14,79	14,12
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa – Limite.	14,19	15,09	16,40
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor apurado.	18,88	29,53	27,05
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite.	31,38	31,38	31,39
c) Segurança no uso final de energia do consumidor	2015	2014	2013
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	2016	2015	2014
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%)	0,64%	0,01%	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 (%)	0,10%	0,10%	0,00%
b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores	2016	2015	2014
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 2016, a CHESP patrocinou:

Projeto Esportivo: Divino Atleta 2016 – Modalidade Atletismo – Participação do atleta Divino Pereira Farias em maratonas municipais, estaduais e federais;

Projeto Esportivo: Iniciação Esportiva Nova Esperança 2016 – Modalidade Futebol - Promover com a prática da iniciação esportiva do Futebol, uma possibilidade de usar o rendimento esportivo como meio de inserção social.

Indicadores Sociais Externos			
Comunidade			
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2016	2015	2014
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	2016	2015	2014
Montante reivindicado em processos judiciais	0	0	0
Valor provisionado no passivo (R\$ Mil)	0	0	0
Número de processos judiciais existentes	0	0	0
Número de pessoas vinculadas nos processos	0	0	0
c) Tarifa de Baixa Renda	2016	2015	2014
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda.	2.130	1.779	3.108
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	7,73%	6,61%	11,87%
d) Envolvimento da empresa com ação social	2016	2015	2014
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	0	0	0
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	0	0	0
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	0	0	0
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	0	0	0
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” (%).	100,00%	100,00%	100,00%
e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet)	2016	2015	2014
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	20	30	330
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	2	2	6
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)	12	20	160

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	2016	2015	2014
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ Mil).	20	30	330
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 (%).	40,90%	16,66%	39,68%

4.3 Indicadores do Setor Elétrico

4.3.1. Universalização

Todos os municípios na área de concessão da CHESP estão universalizados. No ano de 2016, a CHESP atendeu gratuitamente utilizando recursos próprios 15 propriedades rurais. Além destas foram atendidas gratuitamente 38 unidades consumidoras urbanas.

Universalização	2016	2015	2014
Metas de atendimento	0	0	58
Atendimentos efetuados (n.º) - Rural	15	34	58
Atendimentos efetuados (n.º) - Urbano	38	5	730
Cumprimento de metas (%)	100%	100%	100%
Total de municípios universalizados	9	9	9
Municípios universalizados (%)	100%	100%	100%
Programa Luz Para Todos	2016	2015	2014
Metas de atendimento	0	0	0
Número de atendimentos efetuados (A)	0	0	0
Cumprimento de metas (%)	-	-	-
Programa Luz para Todos			
Origem dos Recursos Investidos (R\$ Mil)		2016	2015
Governo federal	Conta de Desenvolvimento Energético – CDE	0	0
	Reserva Global de Reversão – RGR	0	0
Governo estadual		0	0
Próprios		0	0

Outros	0	0	0
Total dos recursos aplicados (B)	0	0	0
O&M	0	0	0
Custo médio por atendimento (B/A)	0	0	0

Nota: Em 2016 não foram executadas obras do Programa Luz para todos.

4.3.2. Tarifa de Baixa Renda

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

	2016	2015	2014
Número de domicílios atendidos como "baixa renda".	2.130	1.779	3.108
Total de domicílios "baixa renda" do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%).	7,73%	6,61%	11,87%
Receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" (R\$ Mil).	1.042	903	1.176
Total da receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ Mil).	4,26%	4,03%	7,45%
Subsídio recebido (ELETROBRÁS), relativo aos consumidores "baixa renda" (R\$ Mil).	658	578	722

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 35,00% (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.

Em 2016 a CHESP concluiu um projeto de eficiência energética que economizou 99,00 MWh/ano e reduzir 27,00 kW de demanda em horário de ponta. Este projeto substituiu 90

refrigeradores de baixo rendimento por refrigeradores eficientes com selo Procel da categoria A e trocou 1.000 lâmpadas incandescentes por lâmpadas fluorescentes (LFC) nos consumidores de baixa renda dos municípios Santa Isabel, Nova Glória e Rianópolis-GO. O projeto foi encerrado em 26/07/2016.

Indicadores do Setor Elétrico			
Programa de Eficientização Energética (PEE)			
Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R\$ Mil)			
	2016	2015	2014
Residencial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	23.391	21.487	14.608
Total dos recursos no segmento (C)	23.391	21.487	14.608
Total de unidades atendidas no segmento (D)	25.402	25.167	23.100
Recurso médio por consumidor (C/D)	0,92	0,85	0,63
Residencial Baixa Renda			
Sem ônus para o consumidor (A)	658	578	722
Com ônus para o consumidor (B)	1.042	903	1.176
Total dos investimentos no segmento (C)	1.700	1.481	1.898
Total de unidades atendidas no segmento (D)	2.130	1.779	3.109
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,80	0,83	0,61
População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)	79.218	78.566	78.665
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	0,31	0,29	0,21
Comercial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	11.093	10.578	7.535
Total dos investimentos no segmento (C)	11.093	10.578	7.535
Total de unidades atendidas no segmento (D)	3.026	2.991	2.997
Investimento médio por consumidor (C/D)	3,66	3,53	1,51
Industrial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	4.961	4.926	3.558
Total dos investimentos no segmento (C)	4.961	4.926	3.558
Total de unidades atendidas no segmento (D)	89	92	186
Investimento médio por consumidor (C/D)	55,74	53,54	19,13
Rural			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	6.346	5.673	3.957
Total dos investimentos no segmento (C)	6.346	5.673	3.957
Total de unidades atendidas no segmento (D)	4.500	4.440	4.314
Investimento médio por consumidor (C/D)	1,41	1,27	0,92

Iluminação Pública			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	2.821	2.537	1.770
Total dos investimentos no segmento (C)	2.821	2.537	1.770
Total de kW instalados (F)	2.265	2.210	2.158
Investimento médio por kW instalado (C/F)	1,24	1,14	0,82
Serviço Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	1.763	1.616	1.120
Total dos investimentos no segmento (C)	1.763	1.616	1.120
Total de unidades atendidas no segmento (D)	66	62	64
Investimento médio por consumidor (C/D)	26,70	26,05	17,49
Poder Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	3.071	2.864	2.080
Total dos investimentos no segmento (C)	3.071	2.864	2.080
Total de unidades atendidas no segmento (D)	434	422	439
Investimento médio por consumidor (C/D)	7,07	6,78	4,74
Origem dos Recursos (R\$ Mil)			
Tipo de projeto	2016	2015	2014
Gestão Energética Municipal			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
Educação – conservação e uso racional de energia			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
Rural			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
Total dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ Mil)			
	2016	2015	2014
Sem ônus para o consumidor	117	115	104
Com ônus para o consumidor	0	0	0
Total dos recursos	117	115	104

Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficiência Energética (R\$ Mil)			
	2016	2015	2014
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%
Recursos no segmento Substituição de Lâmpadas e Geladeiras sobre Total de recursos do PEE (%)	100,00%	100,00%	100,00%

Eficiência Energética	2016	2015	2014
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	99,00	100,00	100,60
Redução na demanda de ponta (em MW)	27,00	25,00	25,82
Custo evitado com a energia economizada	R\$ 47.914,26	R\$ 37.544,64	R\$ 38.097,20
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

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.

Em parceria com outras concessionárias, a CHESP desenvolveu um sistema integrado (metodologia, sistema computacional e módulos de aquisição de grandezas elétricas nas subestações e nos transformadores de distribuição com comunicação direta ao COD) para monitoração online conjunta de perdas técnicas e comerciais. Foram feitos testes em 4 projetos pilotos. Este projeto teve a duração de 36 meses e terminou em janeiro de 2015.

Os principais impactos socioambientais deste projeto são:

- Possibilidade de Impactos Ambientais (Água, Ar ou Solo)

Postergação de investimentos: Com a redução das perdas comerciais, evita-se a necessidade de implantação de novos sistemas de geração e, conseqüentemente, de impactos ambientais.

- Possibilidade de Impactos na Segurança e na Qualidade de Vida da Comunidade

i. Insegurança: As ligações clandestinas são realizadas sem rigor técnico e as conseqüências disso são acidentes graves, redução do nível de tensão local e aumento das interrupções no fornecimento de energia para clientes normais que compartilham a mesma rede;

ii. Concorrência desleal: O furto de energia permite reduzir ilicitamente os custos de atividades comerciais ou industriais, gerando uma concorrência desleal em relação às empresas honestas;

iii. Aumento tarifário: As concessionárias de energia elétrica são concessões de serviço público regidas por política tarifária. Para determinar o percentual de reajuste, a ANEEL considera a variação de custos que as distribuidoras tiveram nos últimos doze meses. Na conta de consumo de energia elétrica de cada cliente, há uma parcela referente às perdas comerciais, que é medida em valores monetários e não em número de clientes fraudulentos. Nessa perspectiva, o

consumidor honesto irá pagar pelo consumo fraudado por meio da elevação da tarifa, o que representa uma grande injustiça social;

iv. Desperdício de energia: Consumidores fraudadores ou ligados clandestinamente não pagam a energia elétrica que consomem e, por isso, não têm hábitos de racionalização, o que ocasiona grande desperdício de energia. É comum, nesses casos, lâmpadas acesas durante todo o dia ou aparelhos de ar condicionado ligados ininterruptamente;

v. Proliferação do roubo de energia elétrica: A impunidade leva à proliferação de pessoas desonestas que oferecem uma forma ilícita de economia através da redução ou mesmo da anulação da tarifa de energia; e

vi. Não arrecadação de impostos: A arrecadação de vários impostos é reduzida por fraudes e ligações clandestinas. Dentre esses, destaca-se o ICMS que é proporcional à venda de energia elétrica. Tais recursos não arrecadados pelo Estado deixam de ser aplicados em benefício da própria sociedade.

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	2016	2016	2014
Eficiência energética (A)	0	0	0	0
Fonte renovável ou alternativa (B)	0	0	0	0
Meio ambiente (C)	0	0	0	0
Qualidade e confiabilidade (D)	0	0	0	0
Planejamento e operação (E)	0	0	0	0
Supervisão, controle e proteção (F)	0	0	0	0
Medição (G)	0	0	0	0
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	0	0	0	0
Novos materiais e componentes (I)	0	0	0	0
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)	0	0	42	181
Total de investimentos em P&D (K)	Meta	2016	2015	2014
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%	0,00%
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%	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%	100,00%	100,00%

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 LT 69 kV Rialma/Itapaci – encontra-se em processo de renovação

- Licença Ambiental Simplificada LT 69 kV Rialma/Carmo do Rio Verde – Vencimento em 12/08/2021.

- Licença Ambiental Simplificada da Rede de Distribuição Urbana interligando a SE Rialma II até o Hospital São Pio X em Ceres, com aproximadamente 4,0 km de extensão. – Vencimento 11/10/2017.

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	2016	2015	2014
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	2016	2015	2014
Emissão	-	-	-	-
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes).	-	-	-	-
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes).	-	-	-	-
Efluentes				
Volume total de efluentes	-	-	-	-

Volume total de efluentes com tratamento (m ³)	-	675,00	693,00	1.517,00
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	2016	2015	2014
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	2015	2014	2013
Consumo total de energia por fonte:				
- hidrelétrica (em kWh)	-	223.749	222.927	205.693
- combustíveis fósseis (em litros)	-	82.203,96	79.335,85	85.486,08
- fontes alternativas (A61 energia eólica, energia solar etc.)	-	0	0	0
Consumo total de energia (em kWh)	-	223.749	222.927	205.693
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	-	0,0019	0,0019	0,0018
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado:				
- diesel	-	0,166	0,151	0,142
- gasolina	-	0,104	0,110	0,109
- álcool	-	0,142	0,105	0,111
- gás natural	-	0,00	0,00	0,00
Consumo total de água por fonte (em m3):				
- abastecimento (rede pública)	-	1.078	981	1.990
- fonte subterrânea (poço)	-	0	0	0
- captação superficial (cursos d'água)	-	0	0	0
Consumo total de água (em m3)	-	1.078	981	1.990
Consumo de água por empregado (em m3)	-	8,62	7,55	13,91
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ MIL)	-	0,00	9,00	-
Origem dos Produtos – material de consumo	Meta	2016	2015	2014
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	2016	2015	2014
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	2016	2015	2014
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa.	-	286	250	250
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda.	-	52,76%	14,07%	8,00%
Número de equipamentos eficientes doados.	-	1.090	1.090	1.090
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.	-	3	3	2
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão.	-	33,33%	33,33%	22,22%
P&D Voltados ao Meio Ambiente	Meta	2016	2015	2014
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	0	0	0
Número de Patentes registradas no INPI	-	0	0	0
Cultura, Esporte e Turismo	Meta	2016	2015	2014
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	0	0	0
Saúde	Meta	2016	2015	2014
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	0	0	0

6. Anexo – Balanço Social

Companhia Hidroelétrica São Patrício – CHESP

CNPJ Nº 01.377.555/0001-10

Demonstração do Balanço Social – 2016 e 2015

(Valores expressos em milhares de reais)

1 - Base de cálculo		2016		2015		
		R\$ mil		R\$ mil		
1.1-Receita Líquida (RL)		53.631		52.509		
1.2-Resultado Operacional (RO)		4.842		2.274		
1.3-Folha de Pagamento Bruta (FPB)		5.425		5.808		
2 - Indicadores sociais internos	R\$ mil	% sobre		R\$ mil	% sobre – reclassificado	
		FPB	RL		FPB	RL
2.1-Alimentação	1.002	18,47%	1,87%	931	16,03%	1,77%
2.2-Saúde - Convênio assistencial e outros benefícios	181	3,34%	0,34%	171	2,94%	0,33%
2.3-Educação	38	0,70%	0,07%	25	0,43%	0,05%
2.4-Participação dos trabalhadores nos lucros	213	3,93%	0,40%	228	3,93%	0,43%
2.5-Gratificação de férias	148	2,73%	0,28%	135	2,32%	0,26%
2.6-Outros Benefícios	128	2,36%	0,24%	120	2,07%	0,23%
Total	1.710	31,52%	3,19%	1.610	27,72%	3,07%
3 - Indicadores sociais externos	R\$ mil	% sobre		R\$ mil	% sobre	
		RO	RL		RO	RL
3.1-Tributos	29.058	600,12%	54,18%	29.293	1.288,17%	55,79%
Total	29.058	600,12%	54,18%	29.293	1.288,17%	55,79%
4 - Corpo funcional		2016		2015		
4.1-Nº de empregados no final do exercício		125		130		
4.2-Escolaridade dos empregados						
Superior com extensão universitária		36		38		
Ensino Médio		74		74		
Ensino Fundamental		9		11		
Outros		6		7		
4.3-Faixa etária dos empregados						
Abaixo de 30 anos		22		23		
De 30 até 45 anos		71		71		
Acima de 45 anos		32		36		
4.4-Nº de admissões durante o exercício		8		6		
4.5-Nº de mulheres que trabalham na empresa		23		26		
% de cargos gerenciais ocupados por mulheres em relação ao nº total de mulheres		13,04%		11,50%		
% de cargos gerenciais ocupados por mulheres em relação ao nº total de gerentes		17,67%		15,80%		
4.6-Nº de negros que trabalham na empresa		4		5		
% de cargos gerenciais ocupados por negros em relação ao nº total de negros		0,00%		20,00%		
% de cargos gerenciais ocupados por negros em relação ao nº total de gerentes		0,00%		5,00%		

4.7-Aposentadoria no período			0			0
4.8-Portadores de deficiência física			2			3
4.9-Dependentes dos empregados			169			179
4.10-Estagiários			0			1
4.11-Relação entre a maior e a menor remuneração			13,49			13,00
Maior remuneração			12,68			11,08
Menor remuneração			0,94			0,85
4.12-Nº de acidentes de trabalho sem afastamento			0			0
4.13-Nº de acidentes de trabalho com afastamento			0			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:	() não se envolve	(X) segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT	() não se envolve	(X) segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT
A participação nos lucros ou resultados contempla:	(X) direção	(X) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	(X) direção	(X) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
Valor adicionado total a distribuir (em reais mil):	52.692			55.167		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	77,47% governo	14,38% colaboradores	2,62% acionistas	79,99% governo	13,66% colaboradores	1,98% acionistas
	2,38% terceiros		3,15% retidos	3,51% terceiros		0,86% retidos

JONAS BORGES

Diretor Econômico e Financeiro

CAROLINA DE PODESTÁ MARTIN SANTANA

Gerente do Departamento Administrativo
CRA – GO/TO 8.123

VANDERLEI DA COSTA

Contabilista
CRC – GO 007250/O-2