



RELATÓRIO ANUAL DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL – ANO 2014



SUMÁRIO

Apresentação

Mensagem da Diretoria

1. Dimensão Geral

2. Dimensão Governança Corporativa

3. Dimensão Econômico-Financeira

4. Dimensão Social e Setorial

5. Dimensão Ambiental

Anexo: Balanço Social

Mensagem da Diretoria

Em conformidade com a legislação em vigor e com as disposições estatutárias, apresentamos o Relatório da Administração, as Demonstrações Financeiras da CEB Distribuição S.A. e os pareceres dos Auditores Independentes e do Conselho Fiscal, referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2014.

Registre-se que os signatários das Demonstrações Financeiras e demais peças, relativas ao exercício de 2014, assumiram a gestão da Empresa em 09 de janeiro de 2015, portanto, tais demonstrativos foram encerrados ainda sob a orientação da Administração que deixou a CEB Distribuição S.A., também na mesma data de 09 de janeiro de 2015.

O ano de 2014 foi um período de desafios e oportunidades para a Empresa. Seu principal desafio foi o de dar início ao processo de recuperação, em termos financeiros e de qualidade de serviços.

Nesse sentido, a Distribuidora realizou o equivalente a R\$ 80,18 milhões de investimentos, aplicados em um conjunto de obras no sistema de distribuição, em alta e média tensões, que objetivaram, basicamente, a melhoria da qualidade do fornecimento de energia elétrica. Particularmente, vale destacar a conclusão dos investimentos destinados à região central de Brasília, para atendimento das elevadas exigências dos organizadores da Copa do Mundo.

É importante destacar que tais iniciativas já repercutiram favoravelmente nos índices de qualidade dos serviços prestados. O DEC (Duração Equivalente de Interrupção Por Unidade Consumidora) apurado em 2013 foi de 17,67 horas, enquanto no exercício de 2014 foi registrado 15,88 horas. Por sua vez, o FEC (Frequência Equivalente de Interrupção Por Unidade Consumidora) evoluiu de 15,68 interrupções para 11,86 interrupções, nos mesmos períodos, respectivamente. Destaque-se que essas reduções apresentam tendências de continuidade nos próximos anos, se forem mantidas e aprimoradas as iniciativas para tal fim, conforme compromisso assumido pela nova Administração.

Por outro lado, as condições de contorno que se apresentam, exigem que o exercício de 2015 seja um período de ajustes importantes, para fundamentar perspectivas mais positivas de melhor desempenho. Nesse aspecto, cabe enfatizar que o setor elétrico brasileiro como um todo vem adotando medidas importantes que, certamente, darão mais consistência empresarial às distribuidoras ao longo do presente exercício.

No âmbito da Empresa as adequações já começaram. Várias medidas de reduções de custos e despesas já estão sendo implantadas, com ênfase para as contas do chamado PMSO (Pessoal, Materiais, Serviços de Terceiros e Outros), bem como ações direcionadas para a melhoria das receitas, por meio da diminuição de perdas e busca de novas receitas, notadamente através de uma melhor exploração da capacidade instalada.

Para 2015, o objetivo precípua será, então, o de interrompermos o ciclo de resultados negativos observados nos últimos anos, para alcançarmos uma trajetória que assegure desempenhos positivos, criando, assim, as condições imprescindíveis para a promoção do crescimento e desenvolvimento da Empresa.

Sob a ótica regulatória, o evento mais relevante que se aproxima diz respeito à prorrogação da atual concessão, que se encerra em 07 de julho de 2015. Para assegurarmos êxito nesse processo, iniciamos um amplo e consequente programa de ajustes internos, para que tudo ocorra de forma normal e sem sobressaltos.

Ainda sobre o tema da regulação, destaque-se que participamos ativamente, no âmbito das entidades representativas do setor, para efetivar a Recomposição Tarifária Extraordinária – RTE, compondo as iniciativas que resultaram no reajuste de 24,14 % das tarifas de energia elétrica dos consumidores do Distrito Federal, que começaram a ser aplicadas a partir de 1º de março de 2015.

O reajuste autorizado pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, por meio da RTE, teve como objetivo principal cobrir os custos já incorridos não cobertos pelos reajustes de tarifas ordinários, tais como os impactos decorrentes do aumento do valor da compra de energia; a compensação da elevação da tarifa de Itaipu Binacional (corrigida pelo dólar); e a recomposição da Conta de Desenvolvimento Energético (CDE).

Esse instrumento (RTE) é previsto nos contratos de concessão das distribuidoras e permite que a Agência Reguladora revise as tarifas, a fim de manter o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, quando da ocorrência de alterações significativas nos custos das distribuidoras. A título de exemplo, a energia comprada de Itaipu Binacional de forma obrigatória pelas concessionárias, sofreu um reajuste, em janeiro de 2015, de 46,14%.

A ANEEL também reajustou os valores do mecanismo das bandeiras tarifárias que foram adotadas no início do exercício. A energia sob a Bandeira Vermelha, vigente a partir de 1º de março de 2015, por exemplo, passou de R\$ 3,00/100KWh para R\$ 5,50/100KWh.

Assim, para 2015, a expectativa é de um avanço substancial no desempenho da CEB Distribuição S.A.. Para tanto, estamos executando um meticuloso plano de reestruturação que envolve três fases básicas: austeridade e transparência; ajustes estruturais; e busca incessante de resultados favoráveis para a Empresa.

Finalmente, a CEB Distribuição S.A. agradece aos seus clientes, fornecedores, acionistas, colaboradores e à população do Distrito Federal, pela confiança depositada em sua gestão, ao mesmo tempo em que reafirma seu compromisso inarredável de continuar prestando os serviços de energia elétrica com qualidade e confiabilidade, tarifas justas, inovação tecnológica, ética e transparência.

Ari Joaquim da Silva
Diretor Geral

**Mauricio Alvares da Silva
Velloso Ferreira**
Diretor de Comercialização

Raphael Ehlers dos Santos
Diretor de Gestão

Mauro Martinelli Pereira
Diretor de Distribuição

Eli Soares Juca
Diretora Econômico-Financeira

1- DIMENSÃO GERAL

1.1 A Empresa

► Perfil

A CEB Distribuição S.A é uma subsidiária integral da Companhia Energética de Brasília (CEB) e tem por objeto a distribuição e comercialização de energia elétrica no Distrito Federal, nos termos do Contrato de Concessão nº 66/1999 - Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), ou em outras áreas do País, cuja concessão para exploração seja-lhe outorgada e teve seu Terceiro Aditivo realizado em 10.12.14.

Criada pela Lei Distrital nº 2.710, de 24 de maio de 2001, e constituída por intermédio de escritura pública de 20 de junho de 2005. A CEB D é uma sociedade de economia mista, regida pela Lei das Sociedades Anônimas, e segue as orientações do Ministério das Minas e Energia - MME e da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, órgão fiscalizador da sua concessão. Seus ativos são resultantes da versão de parte do patrimônio da CEB, por meio das Resoluções nº 167/2001, nº 593/2002, nº 22/2003 e da Resolução Autorizativa nº 318/2005, da ANEEL.

A área de concessão da CEB Distribuição S.A. abrange todo o Distrito Federal numa extensão de 5.822,1 km², com uma população estimada em 2.852.372 habitantes¹, contemplando as suas 31 Regiões Administrativas. Em 2014, o número de unidades consumidoras atendidas pela CEB foi de 980.969.

► Missão

“Distribuir energia elétrica com qualidade, continuidade e rentabilidade, visando à satisfação dos consumidores e ao desenvolvimento do Distrito Federal”.

► Visão

¹ IBGE, acesso 13/01/2015, disponível em <http://www.ibge.gov.br/estadosat/perfil.php?sigla=df>.

“Ser uma das dez melhores empresas distribuidoras de energia elétrica do Brasil até 2015”.

► Valores da Organização

- ❖ ***Qualidade***
-
- ❖ ***Ética***
-
- ❖ ***Comprometimento***
-
- ❖ ***Transparência***

► Política da Qualidade SGQ ISO 9001:2008

É um compromisso da CEB Distribuição S.A. melhorar continuamente a satisfação dos seus consumidores e clientes, buscando permanentemente:

- ✓ melhorar os seus Sistemas de Gestão;
- ✓ manter a continuidade e a disponibilidade do fornecimento de energia, com a qualidade requerida;
- ✓ cumprir padrões de saúde e de segurança; e
- ✓ tratar reclamações sobre aspectos operacionais, organizacionais e legais.

(Revisão 1 – aprovada em 08/01/2013)

► Organização e Gestão

A estrutura organizacional da CEB Distribuição apresentava-se com 06 Diretorias, 11 Assessorias, 13 Superintendências, 42 Gerências e 17 Coordenações.

1.2 Planejamento Estratégico

Como desdobramento de suas diretrizes estratégicas, a CEB Distribuição definiu onze prioridades, representadas pelos seguintes programas estratégicos:

- Melhorar a qualidade e confiabilidade do sistema elétrico
- Melhorar o Atendimento
- Melhorar a Imagem Institucional
- Desenvolver compromisso com as Pessoas
- Desenvolver Responsabilidade Social e Ambiental

Com base nos programas estratégicos foi possível definir projetos e ações que visaram à correção de rumos e a busca permanente do equilíbrio operacional e econômico-financeiro da empresa. Tais ações manifestaram de forma clara e objetiva as transformações necessárias na Companhia para garantir a sua sustentabilidade e perpetuidade, sempre com o foco na prestação de um serviço de excelência à sociedade do Distrito Federal.

A responsabilidade socioambiental da CEB Distribuição S.A. ao expandir seus sistema de suprimento de energia no âmbito do Distrito Federal, proporcionando geração de emprego em quadro próprio e terceirizados com a realização de obras, aliado ao respeito ao meio ambiente e tendo como conseqüências a melhoria dos indicadores de continuidade, promovendo assim qualidade de vida a sociedade do Distrito Federal.

1.4 Responsabilidade com Partes Interessadas

Canais de comunicação

A CEB Distribuição dispõe de diversos canais de comunicação para o ambiente externo, em especial os seus clientes, que contam com as seguintes facilidades: atendimento telefônico, por meio do **Call** Center, e os serviços disponíveis na internet no site www.ceb.com.br, Unidade de Resposta Audível (URA), Atendimento eletrônico via *Short Message Service* (SMS), Atendimento Pessoal Virtual na *Web* (APV), atendimento via *web*, alinhado com as atuais tendências tecnológicas, pólos mais

modernos canais de relacionamento via redes sociais, chat e e-mail. Ressalta-se que, a CEB passou a efetuar o monitoramento das redes sociais *Facebook*, *Twitter* e *Reclama Aqui*, com o objetivo de compreender o comportamento do público, acompanhar os canais e postagens em que a CEB Distribuição S.A. é citada.

Além disso, a CEB Distribuição S.A. oferece canais presenciais como a Ouvidoria, 17 (dezessete) agências de atendimento, 06 (seis) postos do Na Hora, Gerência de Atendimento e Gerência de Grandes Clientes e

No ambiente interno, a intranet.. Os principais canais de comunicação da empresa com seus públicos são:

Partes Interessadas (Stakeholders)	Detalhamento	Canais de Comunicação
Acionistas e Investidores	Preferenciais e ordinários e Governo do Distrito Federal	<i>Website</i> da CEB-D (www.ceb.com.br); Reunião do Conselho de Administração; Relatório Anual; Programa CVM/WIN Assessoria de Relações com Investidores.
Clientes	Todos os consumidores de produtos e serviços da sua área de concessão, totalizando 980.969 clientes. Sendo: Residencial = 855.945 Comercial = 106.659 Rural = 10.098 Poder publico = 6.212 Industrial = 1.671 Serviço Público = 315 Próprio = 50 Iluminação publica = 19	<i>Website</i> da CEB_D (www.ceb.com.br); Perfil no <i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> e <i>Instagram</i> ; Faturas de energia, folders e cartilhas; Call Center, Agências de Atendimento e postos do “Na Hora”, Ouvidoria, Conselho de Consumidores, Audiências públicas; Pesquisa Índice ANEEL; Campanhas na mídia; Pesquisas da ABRADÉE.

Fornecedores	A empresa possui 85 Supridores de serviços e 74 empresas fornecedoras de materiais para a empresa.	<i>Website</i> da CEB_D (www.ceb.com.br); Reuniões, contato telefônico e Relatório Anual; Mural de aviso, jornais e Diário Oficial do DF.
Empregados, colaboradores, estagiários, parceiros.	Em 2014 totalizaram 972 empregados.	<i>Website</i> da CEB_D (www.ceb.com.br); Intranet; Ceblog; Murais, emails, agenda de reuniões; Colegiado Executivo – COEX; Informativos, memorandos, contra-cheques; Sindicato, Fundação de Previdência dos Empregados da CEB (FACEB), Associação dos Empregados da CEB- (ASCEB)
Órgãos e Programas públicos	Órgãos da Administração direta e indireta do Governo Federal e do Governo do Distrito Federal (GDF); Grupos de Trabalho no GDF; Força Tarefa em órgãos do GDF.	Diário Oficial do Distrito Federal – DODF; Jornal de comunicação local; Relatórios Anuais; Correspondências; Reuniões nos órgãos.
Organizações sociais, ambientais e comunidades.	Conselho de Consumidores; Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE); Fundação de Previdência dos Empregados (FACEB); Associação dos empregados da CEB (ASCEB); Sindicato dos Urbanitários	Relatório Anual; Eventos; Correspondências; Chamadas Públicas por meio dos Programas de Eficiência Energética e Pesquisa e Desenvolvimento.

(STIU-DF); Associação de Centro de Treinamento de Educação Física Especial – CETEFE; SENAI; IF Estagio – Fecomércio; Comitês Ambientais; Conselho de Recursos Hídricos do Distrito Federal (CRH – DF); Universidades Públicas e Particulares; ONG – Instituto Sálvia Terra.	
---	--

► **Comunicação Empresarial**

Órgão de assessoria da presidência responsável pela comunicação administrativa e institucional da CEB-Distribuição S.A.

Uma das ferramentas mais importantes utilizadas pela Comunicação Empresarial é o press release, em que a imprensa é acionada e estimulada a divulgar as ações da empresa. Dentro da responsabilidade socioambiental, a mídia ajudou a divulgar as atividades de eficiência energética, o programa Cidadania com Energia, o projeto Ecomóvel, os pontos de recolhimento de lâmpadas fluorescentes disponibilizados pela CEB Distribuição S.A., as palestras educativas nas escolas e a abertura de agências de atendimento sustentáveis.

A Comunicação Empresarial também publicou um livreto e um folder em que mostra, entre outros, os investimentos na área socioambiental.

Para o público interno, a Comunicação EmpresarialE dispõe de espaços de comunicação como murais e estruturas para banners onde afixa informações de cunho educativo, colaborativo e noticioso. Os trabalhadores da CEB Distribuição S.A. também recebem, diariamente, informações por meio de uma *News Letter* On-line denominada “Energia Todo o Dia”.

Quinzenalmente a Comunicação Empresarial lança, também, uma Revista Eletrônica com matérias maiores e mais completas sobre as principais notícias internas da CEB Distribuição S.A..

Imprensa	Relatório Anual Coletivas de imprensa Release Newsletter Revista Eletrônica CEB Geral Comunicação Empresarial Website da CEB-D (www.ceb.com.br)
----------	--

► Indicadores Operacionais e de Produtividade

Dimensão Geral			
Indicadores Operacionais e de Produtividade			
Dados técnicos	2014	2013	2012
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	980.969	947.324	910.911
Número de Consumidores Atendidos – Livres	9	7	6
Número de Localidades Atendidas (RA)	⁽²⁾ 19	19	19
Número de Empregados Próprios	972	980	1.018
Número de Empregados terceirizados	1.818	1.272	740
Número de Escritórios Comerciais	17	16	15
Energia Comprada (GWh)			
1)Itaipu	1.240	1.098,03	1.109,26
2)Contratos Iniciais	-	-	-
3)Contratos Bilaterais	1.834	2.006,71	2.009,34
3.1) Com Terceiros	8	8,67	8,67
3.2) Com Parte Relacionada	1.826	1.998,04	2.000,67
4) Contrato de Comercialização de Energia no Ambiente Regulado - CCEAR	2.206	2.232,526	3.734,83
5) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	0,699	851	436,14
6) Leilão (leilões de Ajustes)			
7) PROINFA	137	147	152
Perdas Elétricas Globais (GWh)			
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de	10,19	10,53	11,38

energia			
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	7,71	7,96	7,60
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	2,49	2,57	3,78
Energia Vendida (GWh)			
Total	6.163,314	5.963.959	5.666.763
Residencial	2.299,839	2.192.306	2.074.439
Industrial	231,650	245.914	240.061
Comercial	2.062,179	1.986.201	1.903.666
Rural	148,360	146.852	138.717
Poder Público	640,695	639.486	596.475
Iluminação Pública	417,867	402.224	385.590
Serviço Público	360,822	349.086	324.974
Consumo próprio	1,842	1.889	1.841
Subestações (em unidades) ⁽⁵⁾	40	-	-
Capacidade Instalada (MVA)	2.517	2.325	2.288,75
Rede de Distribuição (em km)	⁽¹⁾ 76.378	18.149	17.864
Transformadores de Distribuição (em unidades) ⁽⁵⁾	93	-	-
Venda de Energia por Capacidade Instalada ⁽³⁾	0,000279529	0,000293	0,000283
Energia Vendida por Empregado (MWh)	6.340,85	6.085,67	5.566,56
Numero de consumidores por empregado	1009,23	966,66	894,80
Valor Adicionado/GWH Vendido ⁽⁴⁾	0,15753	0,11984	0,19397
DEC	15,88	17,67	20,23
FEC	11,88	15,63	18,00

Nota: ⁽¹⁾ O valor total em Km se refere as linhas de subtransmissão (1.122 km), redes de distribuição aérea (57.128 km) e subterrânea (18.130 km), construídas em 2014.

⁽²⁾ O Distrito Federal contava em 2014 com 31 Regiões Administrativa, entretanto o Sistema Comercial da CEB trabalha somente com 19 Regiões Administrativas, porém todo o Distrito Federal é atendido.

⁽³⁾ Valor encontrado = Energia (GWH)/Capacidade instalada (MVA) x 8.760 (nº horas do ano)

⁽⁴⁾ Valor Obtido de Valor Adicionado – DVA

⁽⁵⁾ Quantidade acumulada, sendo:

SE'S 34,5KV/13,8KV – QUANTIDADE: 14

TRANSFORMADORES DE POTENCIA NIVEIS DE TENSÃO 34,5KV/13,8KV: 31 UNIDADES

SE'S 69KV/13,8KV – QUANTIDADE: 4

TRANSFORMADORES DE POTENCIA NIVEIS DE TENSÃO 69KV/13,8KV: 11 UNIDADES

SE'S transmissão 138KV/69KV – QUANTIDADE: 2 (SE-CS PARA SE-NB)

TRANSFORMADORES DE POTENCIA NIVEIS DE TENSÃO 138KV/69KV: 3 UNIDADES (1 SE-CS)

SE'S 138KV/34,5/13,8KV – QUANTIDADE: 5

TRANSFORMADORES DE POTENCIA NIVEIS DE TENSÃO 138KV/34,5KV/13,8KV: 9 UNIDADES

TRANSFORMADORES DE POTENCIA NIVEIS DE TENSÃO 138KV/13,8KV: 6 UNIDADES

SE'S 138KV/13,8KV – QUANTIDADE: 15

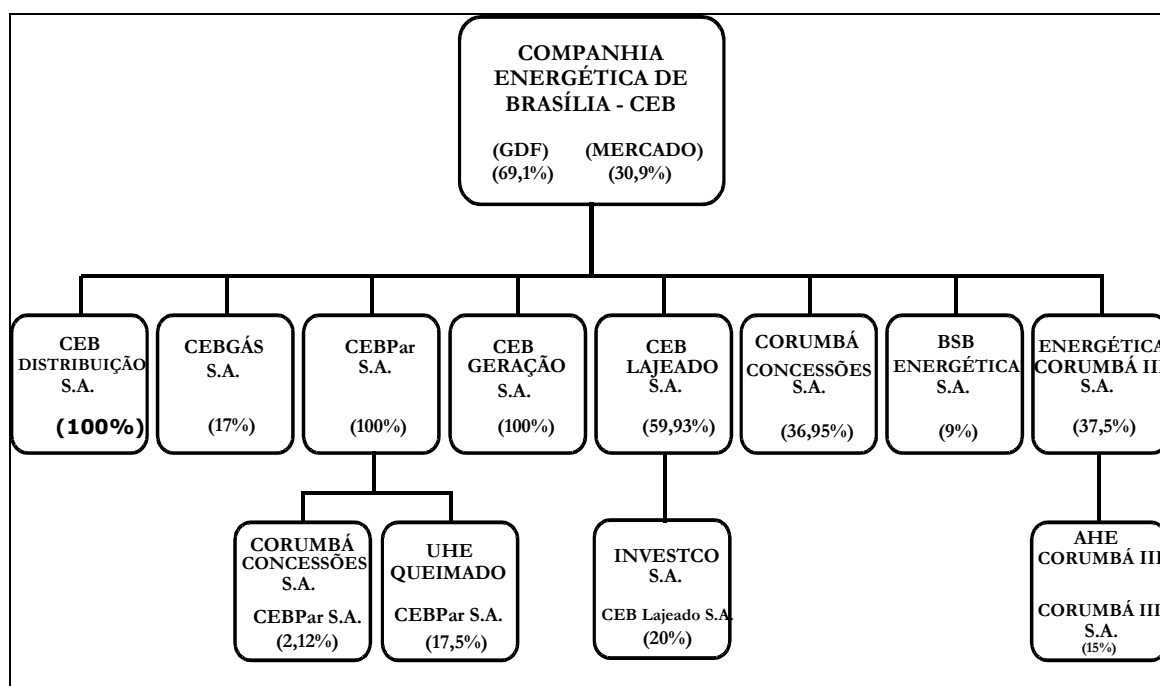
TRANSFORMADORES DE POTENCIA NIVEIS DE TENSÃO 138KV/13,8KV: 33 UNIDADES

2. Dimensão governança corporativa

Atende plenamente à legislação regulamentar, societária e fiscal mediante revisão contínua e adequação dos processos internos para a prática da sustentabilidade., envolvendo vários níveis da organização e considerando requisitos básicos como ações ecologicamente corretas, economicamente viáveis, socialmente justas e culturalmente aceitas.

2.1 Composição acionária

A Companhia é integrante do grupo CEB, após a desverticalização das atividades de geração e distribuição, ocorrida em 2006 (Lei nº10.848/2004 e regulamentos da ANEEL).



Fonte: CEB Holding.

O atual Estatuto social da CEB Distribuição em seu Capítulo II, do Capital Social e das Ações em seu "Art. 5º diz "que o capital social da CEB Distribuição é de R\$ 580.532.450,30 (quinhentos e oitenta milhões, quinhentos e trinta e dois mil, quatrocentos e cinquenta reais e trinta centavos), divididos em 580.432.450 (quinhentos e oitenta milhões, quinhentas e trinta e duas mil quatrocentos e cinquenta) ações ordinárias normativas, sem valor nominal."

§ 1º A totalidade das ações representativas do capital social é de propriedade da CEB, "acionista único".

2.2 Estruturas de governança

A Governança Corporativa da CEB Distribuição é representada, Diretoria, Conselho Fiscal, Assembleia Geral, Auditorias Internas e Externas e Conselho de Consumidores.

► Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal compõe-se de membros efetivos e respectivos suplentes, residentes no País, acionistas ou não, eleitos por Assembleia Geral Ordinária – AGO para mandato de um ano (compreendido entre as AGO's), podendo ser reeleitos, observando-se os requisitos e impedimentos fixados pela legislação vigente.

O Conselho Fiscal da CEB Distribuição é composto de três membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral, tendo sua composição, funcionamento e competências estabelecidas nos artigos 161 a 165 da Lei nº 6.404/76 e no artigo 19 do Estatuto Social.

► Auditoria Interna

A auditoria interna da CEB Distribuição exerce atividades objetivas de avaliação e de consultoria, desenhadas para adicionar valor, melhorar as operações e auxiliar a Organização a realizar seus objetivos a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos procedimentos setoriais, dos controles e da governança.

A Auditoria Interna da empresa está vinculada ao Diretor Geral da CEB Distribuição, composta por 01 (um) gestor e 02 (dois) empregados

Auditoria Externa

A auditoria externa (independente) é uma atividade que, utilizando-se de procedimentos técnicos específicos, tem a finalidade de atestar a adequação de um ato ou fato com o fim de imprimir-lhe características de confiabilidade.

A auditoria externa (independente) das demonstrações contábeis constitui o conjunto de procedimentos técnicos que tem por objetivo a emissão de parecer sobre a adequação com que estas representam a posição patrimonial e financeira, o resultado das operações, as mutações do patrimônio líquido e as origens e aplicações de recursos da entidade auditada, consoante as Normas Brasileiras de Contabilidade, harmonizadas às Normas Internacionais de Contabilidade, e à legislação específica no que for pertinente.

A Auditoria Externa é contratada de acordo com os critérios de licitação previstos na Lei 8.666/93.

► Conselho de Consumidores

O Conselho de Consumidores é um órgão instituído pela Lei 8631/93, e é normatizado pela Resolução 451/2011 da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL. O Conselho de Consumidores da CEB Distribuição S/A é formado por representantes indicados por entidades com notória representação junto à sociedade do Distrito Federal, por meio de audiência pública realizada a cada dois anos.

Essas entidades representam os diversos segmentos de consumidores de energia elétrica no Distrito Federal: Segmento Comercial, representado pela Federação do Comércio do Distrito Federal - FECOMÉRCIO; Segmento Industrial, representado pela Federação das Indústrias do Distrito Federal - FIBRA-DF; Segmento Rural, representado pela Federação da Agricultura e Pecuária do Distrito Federal - FAPE-DF; Segmento Residencial, representado pelo Conselho Comunitário da Asa Sul – CCAS; e Segmento Poder Público, representado pela Câmara Federal. Conta ainda, com representante do PROCON, Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA-DF e OAB-DF, sendo as duas últimas entidades “ convidadas” a participar com direito a voz em observação ao Regimento Interno.

A principal atribuição do Conselho é realizar propostas de melhorias à prestação de serviços da concessionária.

É um conselho “consultivo” não possui poder de obrigar a CEB- DIS a cumprir, mas a empresa tem que responder as demandas.

Em 2014 o Conselho de Consumidores realizou/apoiou os seguintes eventos:

- ✓ Palestra juntamente com a Superintendência de Atendimento – SPA da CEB Distribuição S.A., voltada ao segmento do setor imobiliário, para esclarecimentos sobre os procedimentos de atendimento realizados pela empresa;
- ✓ Apoio ao Projeto de Educação Ambiental – Subestação Vale do Amanhecer na Escola Santos Dumont, Planaltina/DF;
- ✓ 2ª Audiência Pública realizada pelo Conselho de Consumidores, instrumento criado pela resolução nº. 451/2011 da ANEEL, com o objetivo de estabelecer as entidades para compor a gestão do Conselho;
- ✓ 6º Encontro de Profissionais Eletricistas, em parceria com a Gerência da Gestão da Qualidade – GEQ da CEB Distribuição S.A., voltado a profissionais de fora da empresa;
- ✓ XVI Encontro Nacional de Conselho de Consumidores de Energia Elétrica, evento voltado aos representantes de Conselho de Consumidores das distribuidoras de energia do país.

2.3 Instrumentos de governança

São Instrumentos de Governança na CEB Distribuição:

- ✓ Estatuto Social;
- ✓ Código de Ética;
- ✓ Agenda Institucional;
- ✓ Relatórios Gerenciais;
- ✓ Comitês de Apoio à Administração.

2.4 Práticas de governança

ISO 9001:2008

Sistema de Gestão da Qualidade

Certificações obtidas

- ✓ Em janeiro de 2011 ocorreu a primeira certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, no processo:
 - *Coleta dos Dados e Apuração dos Indicadores Individuais e Coletivos de Continuidade do Fornecimento da Energia Elétrica.*

- ✓ Em janeiro de 2013 foi conquistada uma nova certificação, que passou a contemplar, também, os seguintes processos:
 - *Tratamento de Reclamações dos Consumidores, em conformidade com os requisitos da norma ABNT NBR ISO 10002:2005; e*
 - *Serviços de Avaliação Técnica e Aferição de Medidores de Energia Elétrica, em Laboratório.*

Recertificação:

Em dezembro de 2013 foi realizada a auditoria de Recertificação, válida para os próximos três anos.

GESTÃO DO CONHECIMENTO CORPORATIVO;

Informações dos processos institucionais são disponibilizados para o uso na execução dos processos por todos os colaboradores da empresa, por meio de:

✓ INTRANET CORPORATIVA DA CEB Distribuição S.A.:

Instruções, normas, manuais e formulários; Deliberações da diretoria (Resoluções, Portarias, Determinações); estrutura organizacional; informações de apoio às agências, etc.;

- ✓ DOCUMENTOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE; e
- ✓ PAINÉIS DE GESTÃO À VISTA – apresentação dos indicadores de resultados para os Objetivos da Política da Qualidade;
- ✓ Normas Técnicas disponibilizadas no site da CEB Distribuição S.A..

3.DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

3.1 Desempenho Econômico-Financeiro

As informações a seguir foram obtidas a partir das demonstrações financeiras da CEB Distribuição, elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, as quais abrangem a legislação societária brasileira, os pronunciamentos, as orientações e interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC e normas emitidas pela Comissão de Valores Mobiliários – CVM que estão alinhadas às Normas Internacionais de Relatórios Financeiros (IFRS) emitidas pelo *International Accounting Standards Board – IASB*.

A Demonstração do Valor Adicionado (DVA) evidencia, de forma sintética, os valores correspondentes à geração de riqueza pela Empresa. O Valor Adicionado a distribuir aumentou 36% de 2013 para 2014.

O DVA pode ser utilizado como índice de avaliação do desempenho social à medida que demonstra, na distribuição da riqueza gerada, a participação dos Empregados, do Governo, dos Agentes Financiadores e dos Acionistas.

Na tabela abaixo está demonstrada a distribuição de riqueza gerada pela CEB Distribuição S.A..

DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Indicadores Econômico-Financeiros - Detalhamento da Demonstração do Valor Adicionado – DVA

Geração de Riqueza (R\$Mil)	2014			2013			2012		
	R\$	%	Δ%	R\$	%	Δ%	R\$	%	Δ%
Receitas	2.661.104		26%	2.110.296		-9%	2.321.877		12%
Fornecimento de energia	2.252.757	100,0%	24,6%	1.808.165	100,0%	-11%	2.031.457	100,0%	10%
Residencial	775.143	34,4%	9,9%	705.523	39,0%	-11%	797.095	39,2%	9%
Comercial	686.513	30,5%	9,4%	627.340	34,7%	-10%	696.369	34,3%	10%
Industrial	80.278	3,6%	0,7%	79.732	4,4%	-16%	95.371	4,7%	4%
Rural	32.895	1,5%	8,9%	30.199	1,7%	-9%	33.314	1,6%	12%
Iluminação Pública	76.070	3,4%	13,4%	67.075	3,7%	-9%	73.910	3,6%	11%
Serviço Público	84.445	3,7%	13,2%	74.630	4,1%	-9%	81.721	4,0%	7%
Poder Público	233.374	10,4%	8,4%	215.296	11,9%	-12%	245.308	12,1%	14%
Encargo de Capacidade Emergencial	23	0,0%	283,3%	6	0,0%	2	2,00	0,0%	0
Fornecimento Não Faturado	3.955	0,2%	-137,6%	-10.528	-0,6%	-226%	8.367	0,4%	244%
Ressarcimento de Recursos CDE	38.630	1,7%	104,5%	18.892	1,0%				
(+-) CVA - Comp. Valores Itens Parcela A	269.271	12,0%		0	0,0%				
(+-) Ultrapassagem Demanda e Excedente Reativos	-27.840	-1,2%		0	0,0%				
Energia de Curto Prazo	301.355		254%	85.061		11%	76.548		581%
Disponibilização do Sistema de Distribuição	18.167		-1%	18.378		-50%	36.418		9%
Arrendamentos e Alugueres	24.345		4%	23.361		10%	21.222		15%
Serviços	1.835		-47%	3.443		10%	3.123		-33%
Receita de Construção	121.314		-35%	186.967		16%	161.802		38%
Outras Receitas (inclui ganhos e perdas de capital no imobilizado)	10.883		3	2.863		-89%	25.091		-60%
(-) Provisão p/ Créditos de liquidação duvidosa	-69.552		3	-17.942		-47%	-33.784		23%
(-) Insumos (insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros, reversão da provisão crédito liquidação duvidosa etc.)	-1.703.364		0	-1.411.984			-1.319.298		
						7%			24%
Outros Resultados Operacionais	-		-	-		-			-
= Valor Adicionado Bruto	957.740		37%	698.312		-30%	1.002.579		0%
(-) Quotas de Reintegração (depreciação, amortização)	-45.494		7%	-42.694		8%	-39.525		-29%
= Valor Adicionado Líquido	912.246		39%	655.618		-32%	963.054		2%
+ Valor Adicionado Transferido (receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	58.345			58.851			135.910		
			-1%			-57%			416%
= Valor Adicionado a Distribuir	970.591		36%	714.469		-35%	1.098.964		13%

DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Indicadores Econômico-Financeiros - Detalhamento da Demonstração do Valor Adicionado – DVA

Distribuição da Riqueza – Por Partes Interessadas	2014			2013			2012		
	R\$Mil	%	Δ%	R\$Mil	%	Δ%	R\$Mil	%	Δ%
Pessoal e encargos	163.849	16,88%	-7%	176.482	24,70%	15%	152.919	13,91%	13%
Governo (impostos, taxas, Contribuições e encargos setoriais)	813.914	83,86%	32%	617.755	86,46%	-27%	840.984	76,53%	12%
Financiadores	81.691	8,42%	25%	65.501	9,17%	-4%	68.045	6,19%	-21%
Acionistas	-88.863	-9,16%	-39%	-145.269	-20,33%	-492%	37.016	3,37%	-1275%
= Valor Adicionado Distribuído (Total)	970.591	100,00%	36%	714.469	100,00%	-35%	1.098.964	100,00%	13%

Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais	2014			2013			2012		
	R\$Mil	%	Δ%	R\$Mil	%	Δ%	R\$Mil	%	Δ%
Impostos e Contribuições	765.274	101,51%	32%	580.930	94,04%	-13%	666.588	79,26%	13%
ICMS	396.805	52,63%	10%	362.245	58,64%	-11%	406.044	48,28%	9%
IRPJ DO EXERCICIO	72.534	9,62%	745%	8.581	1,39%	-66%	25.480	3,03%	53%
INSS	20.732	2,75%	0%	20.756	3,36%	-12%	23.700	2,82%	29%
ISS	1.353	0,18%	10%	1.231	0,20%	10%	1.115	0,13%	-8%
COFINS	203.529	27,00%	34%	152.024	24,61%	-8%	165.243	19,65%	13%
PIS/PASEP	44.191	5,86%	34%	33.005	5,34%	-8%	35.875	4,27%	13%
CSSL DO EXERCICIO	26.130	3,47%	746%	3.088	0,50%	-66%	9.131	1,09%	50%
Encargos Setoriais	48.640	6,45%	32%	36.825	5,96%	-79%	174.396	20,74%	7%
RGR	-	0,00%	0%	-	0,00%	-100%	15.801	1,88%	46%
CCC	-	0,00%	-100%	3.866	0,63%	-95%	72.307	8,60%	-7%
CDE	30.243	4,01%	69%	17.903	2,90%	-73%	65.442	7,78%	15%
TFSEE	2.330	0,31%	-17%	2.809	0,45%	-6%	2.989	0,36%	20%
Encargo de capacidade Emergencial	23	0,00%	283%	6	0,00%	200%	2	0,00%	0%
PEE	8.022	1,06%	32%	6.085	0,99%	-12%	6.942	0,83%	18%
P&D	8.022	1,06%	30%	6.154	1,00%	-11%	6.942	0,83%	18%
OUTROS ENCARGOS	-	0,00%	-100%	2	0,00%	-100%	3.971	0,47%	8%
= Valor Distribuído (Total)	813.914	107,96%	32%	617.755	100,00%	-27%	840.984	100,00%	12%

3.2 Indicadores econômico-financeiros

A CEB Distribuição S.A. apresentou, no exercício de 2014, um prejuízo de R\$ 88.863, uma redução de 39% em comparação ao prejuízo de 145.269 mil do exercício de 2013.

Outros indicadores	2014		2013		2012	
	Valor	Δ%	Valor	Δ%	Valor	Δ%
Receita Operacional Bruta (R\$ Mil)	2.724.651	28,02%	2.128.247	-8,86%	2.335.018	14,65%
Deduções da Receita (R\$ Mil)	692.188	18,83%	582.520	-25,29%	779.685	9,73%
Receita Operacional Líquida (R\$ Mil)	2.029.225	31,28%	1.545.727	-0,62%	1.555.333	17,28%
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ Mil)	1.995.530	19,46%	1.670.402	7,66%	1.551.571	24,46%
Perdas na recuperação de créditos	-	-100,00%	38.559	26,54%	30.471	4995,48%
Resultado do Serviço (R\$ Mil)	33.147	-126,11%	-126.950	-3474,53%	3.762	-95,27%
Resultado Financeiro (R\$ Mil)	- 23.346	251,07%	-6.650	-109,80%	67.865	-213,24%
IRPJ/ CSSL (R\$ Mil)	51.493	341,28%	11.669	-66,29%	34.611	51,98%
Lucro Líquido (R\$ Mil)	- 88.863	-38,83%	-145.269	-492,45%	37.016	-1275,11%
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ Mil)	-	-	-	-	-	-
Dividendos Distribuídos (R\$ Mil)	-	-	-	-	-	-
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ Mil)	0,32387	15,60%	0,28017	2,31%	0,27385	20,15%
EBITDA ou LAJIDA (R\$ Mil)	78.641	-193,34%	-84.256	-294,65%	43.286	-68,07%
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	3,87%	-171,00%	-5,45%	-295,86%	2,78%	-72,74%
Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias / Receita bruta nos últimos 12 meses)	3,39%	-15,10%	3,99%	80,68%	2,21%	-13,25%
Riqueza						
Valor adicionado líquido por Empregado (R\$ Mil)	939	40,29%	669	-29,14%	944	0,97%
Valor a distribuir por Receita Operacional (%)	47,83%	3,48%	46,22%	-34,58%	70,66%	-3,66%
Liquidez						
Liquidez Corrente	0,75	56,61%	0,48	-32,67%	0,71	17,19%
Liquidez Geral	0,86	8,20%	0,80	-8,08%	0,87	-7,41%
Rentabilidade						
Margem Bruta (lucro líquido / receita operacional bruta) (%)	-3,26%	-52,22%	-6,83%	-530,58%	1,59%	-1124,97%
Margem líquida (lucro líquido / receita operacional líquida) (%)	-4,38%	-53,40%	-9,40%	-494,89%	2,38%	-1101,97%
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido / patrimônio líquido) (%)	-85,65%	30,27%	-65,75%	-737,84%	10,31%	-942,04%
Estrutura de Capital						
Patrimônio Líquido (R\$Mil)	103.749	-53,04%	220.937	-38,47%	359.082	39,55%
Capital de terceiros oneroso (%)	10,24%	-64,21%	28,61%	-37,21%	45,57%	34,64%

3.3 Investimentos na concessão

1.3 Plano de Desenvolvimento da Distribuição – PDD

Em atendimento à Resolução nº 395/2009 da ANEEL, em abril/2014 foi encaminhado pela Companhia a essa Agência Reguladora o **PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA**

DISTRIBUIÇÃO (PDD) contendo o plano de obras para o horizonte de 10 anos (2014-2023) dos empreendimentos do sistema de distribuição de alta tensão e de subestações de distribuição, e também, os montantes de investimentos previstos para o horizonte de 5 anos (2014-2018) no sistema de distribuição de média e baixa tensão.

O PDD, é revisto anualmente para adequação ao cenário atual, prevê medidas para expansão da rede elétrica (atendimento a novos consumidores e o crescimento vegetativo), renovação dos ativos de distribuição e melhoria na qualidade dos sistemas elétricos de alta, média e baixa tensão com investimentos De R\$ 80,18 milhões em 2014

O trabalho de planejamento que é coordenado pela Superintendência de Planejamento e Projetos realiza também uma análise crítica do desempenho da Companhia no ano anterior avaliando as obras concluídas visando a melhoria e correção de possíveis problemas enfrentados.

► Sistema de Distribuição

O sistema de distribuição da CEB Distribuição S.A, nas tensões entre 15 e 138 kV, encontra-se interligado com o sistema supridor de FURNAS e constitui-se atualmente por de 40 subestações, sendo 20 alimentadas em 138 kV, 05 em 69 kV, 15 em 34,5 kV, perfazendo a capacidade instalada de transformação de 2.608 MVA.

O suprimento de energia ao Distrito Federal é realizado, principalmente, por FURNAS por meio das subestações Brasília Sul - 345/138 kV, Brasília Geral - 230/34,5 kV e Samambaia - 345/138 kV, com capacidades de 900 MVA, 240 MVA e 450 MVA, respectivamente; por Corumbá IV com 127 MW de potência instalada e por Corumbá III com 93 MW de potência instalada.

A alimentação dessas subestações é realizada por meio de sistema de distribuição, constituído por Linhas de 138 kV, 69 kV e 34,5 kV, com extensão de 1.124 km. Em 2014 a Companhia atingiu cerca de 9.725 km em extensão das redes de distribuição de 15 kV.

Para alimentação destas subestações, dispõe-se de um sistema de alta tensão constituído de circuitos de 138 kV, 69 kV e 34,5 kV, totalizando 1.121 km. Apesar de 34,5 kV ser de fato média tensão, sua função no sistema CEB Distribuição S.A. é semelhante ao sistema de 138 kV e 69 kV, por isso, será tratado em conjunto com os demais.

As subestações de Brasília Sul e Samambaia juntamente com as usinas de Corumbá III e Corumbá IV, são as fontes de suprimento para o sistema de 138 kV da CEB, composto pelas subestações Águas Claras, Brasília Centro, Brasília Norte, Ceilândia Norte, Ceilândia Sul, Contagem, Embaixadas Sul, Gama, Mangueiral, Monjolo, Riacho Fundo, Santa Maria, Sobradinho Transmissão, Sudoeste, Estádio Nacional, Cidade Digital, Samambaia Oeste e Taguatinga.

O sistema de subtransmissão em 69 kV é atendido pelas subestações Ceilândia Sul e Sobradinho Transmissão, esta supre a subestação do Núcleo Bandeirante, e aquela as subestações de Planaltina, Vale do Amanhecer, PAD e São José. O sistema em 34,5 kV está polarizado em torno das subestações de Brasília Norte, Brasília Centro, Taguatinga e Mangueiral e também da subestação Brasília Geral e da usina hidrelétrica do Paranoá.

A SE Brasília Norte tem como área de abrangência a região central do Distrito Federal, Asa Norte, Lago Norte, região do Cruzeiro (Cruzeiro, SIA e Sudoeste) através do atendimento das SEs 03, 04, 07, 08, Cidade Digital e Sudoeste, e também a região leste do DF (Fábricas de cimento, Sobradinho, Planaltina e PADF) através das SEs PAD, Planaltina, São José, Vale do Amanhecer, Sobradinho, Sobradinho Transmissão e Contagem.

A SE Brasília Centro desempenha um importante papel no sistema elétrico da CEB, alimentando importantes cargas na região central de Brasília (Ministérios, Palácios, Setor Bancário e Setor de Autarquias) através dela própria e das SEs 02, 05, 06, Embaixadas Sul e recentemente pela SE Estádio Nacional.

O suprimento às regiões oeste e sul do Distrito Federal está inserido na área de influência das subestações Taguatinga, Ceilândia Sul e Norte, Águas Claras, Brazlândia, Guará, Monjolo, Núcleo Bandeirante, Gama, Riacho Fundo, Samambaia Oeste, Santa Maria, São Sebastião e Mangueiral, as quais atendem as cidades de Taguatinga, Guará, Ceilândia, Brazlândia, Samambaia, Águas Claras, Núcleo

Bandeirante, Riacho Fundo, Recanto das Emas, Gama, Santa Maria, São Sebastião e também o Lago Sul.

O suprimento à Asa Sul está sob abrangência da SE Brasília Geral (Furnas), responsável também por parte do Lago Sul, através das subestações 01, 02 e 05.

Previsto no planejamento da distribuição de anos anteriores e projetados para a execução, no período de 2011 e 2013, foram realizados investimentos maciços em obras estruturantes, Linhas e Subestações de 138 kV, pois haviam enormes carências de transformação no centro da Capital e em seu entorno, bem como a necessidade de robustez e contingência do sistema elétrico, conseguido através do fechamento do anel de linhas com diferentes fontes de energia.

No ano de 2014, os investimentos em obras foram direcionados prioritariamente as redes de média e baixa tensão, com a implantação de novos alimentadores, recondutoramento de circuitos e divisões de redes, melhorando substancialmente o atendimento e a equalização das cargas, trazendo benefícios como alívio do carregamento das subestações existentes, possibilidades de recursos e estabilização da tensão. No quadro abaixo são apresentadas obras importantes dentro deste contexto, executadas e em execução durante o ano de 2014:

Segue abaixo relação quantitativa dos projetos executados em 2014, na melhoria do sistema elétrico, nas redes de média e baixa tensão:

- 5.452 metros de rede monofásica e 49.914 metros de rede trifásica instalados, totalizando 55.366 metros de rede aérea implantada.
- 49 trafos monofásicos e 240 trafos trifásicos instalados, totalizando 289 trafos instalados.
- A potência trifásica disponível foi acrescida em 101.344 kVA.
- A potência monofásica disponível foi acrescida em 675 kVA.
- 759 postes instalados.
- 73.090 metros de circuitos subterrâneos instalados.
- 17.660 metros de dutos subterrâneos instalados.

Sobre os projetos de subtransmissão, as principais realizações objetivaram a redução na frequência e duração de falta de energia, melhoria da qualidade da energia elétrica e ampliação da carga disponível no âmbito das regiões administrativas do Distrito Federal

- ✓ Seccionamento da LDA 138kV Brasília Norte x Samambaia para atendimento da Subestação Águas Claras.
 - . **Regiões Beneficiadas:** Águas Claras, Parkway

- ✓ Remanejamento das Linhas de Distribuição Aéreas 138kV Taguatinga x Radiobrás e Taguatinga x Rio Descoberto e da Linha de Distribuição Aérea 34,5kV Taguatinga x Brazlandia na área do Taguaparque
 - **Regiões Beneficiadas:** Taguatinga, Ceilandia, Brazlandia

- ✓ **Implantação e Melhorias das Subestações:**
 - Autarquias Norte(Retrofit SE 06)(Em andamento);
 - Cidade Digital;
 - Setor Hípico;
 - Noroeste;
 - Taguatinga Norte.
 - SE 09 (Paranoá).
 - **Regiões Beneficiadas:** Setor de Autarquias e Setor Bancário Norte, Torto, Lago Oeste, Taquari,Colorado e Sobradinho, SIA, SMAS, SPS, SHS e Lago Sul, Noroeste, Taguatinga, Ceilândia e Vicente Pires, Paranoá, Itapoã e Lago Norte...

- ✓ **Implantação de Linhas de Distribuição (LD):**
 - LD Subterrânea 138kV Sudoeste x Noroeste(Em andamento);
 - LD Subterrânea 138kV Noroeste x Brasília Norte(Em andamento)
 - **Regiões Beneficiadas:** Noroeste, Sudoeste

- ✓ **Implantação de Bancos de Capacitor:**
 - Subestação Guará
 - Subestação Ceilândia Sul;
 - Subestação Contagem;
 - Subestação Monjolo;
 - Subestação Águas Claras;
 - Subestação 05;
 - Embaixada Sul;
 - Taguatinga;
 - Ceilandia Norte;
 - Vale do Amanhecer.
 - **Regiões Beneficiadas:** Guará, Ceilândia, Sobradinho 2, Riacho Fundo I e II, Recanto das Emas, Águas Claras, Parkway, Asa Sul, Setor de Embaixadas, Setor de Administração Federal, Taguatinga,Ceilandia, Vale do Amanhecer

Investimentos na Concessão (programas de investimentos em distribuição, transmissão e	2014		2013		2012	
	R\$Mil	Δ%	R\$Mil	Δ%	R\$Mil	Δ%
Expansão da Distribuição/Transmissão (expansão, renovação e reforço)	80.179	-50,69%	162.600	11,75%	145.500	21,77%

4. DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

4.1 Empregados e colaboradores

A valorização dos empregados, por meio de uma relação de trabalho, sustentada em princípios éticos e gestão eficiente das competências, são alguns dos aspectos observados pela CEB Distribuição S.A. para estimular a motivação e o comprometimento do público interno com os objetivos da companhia.

Em virtude dos riscos inerentes às atividades operacionais do setor elétrico, o respeito à segurança dos empregados e a sua saúde obedecem a políticas internas definidas e que atendem rigorosamente a legislação em todos os seus aspectos.

Dentre os temas e políticas definidos pela Diretoria e conduzidos pela SUPERINTENDENCIA DE RECURSOS HUMANOS juntamente com a participação das diversas gerências, destacam-se:

- ✓ Desenvolvimento pessoal e profissional;
- ✓ Remuneração;
- ✓ Canais de diálogo e participação;
- ✓ Compromissos com saúde e segurança;
- ✓ Incentivos à criatividade;
- ✓ Qualidade de vida.

► **Concurso Público**

Em 2014, a CEB Distribuição S.A. contratou empregados aprovados no concurso público para o preenchimento de vagas com profissionais em diversas especialidades.

► **Avaliação dos Empregados em Período de Experiência**

Os novos empregados passam por três avaliações mensais realizadas pelos gerentes, no período de 90 dias referentes ao Contrato de Experiência.

► Política de Capacitação e Desenvolvimento

Em 2014 foram realizadas 65 ações de treinamento e capacitação com 1.734 participações/ano, envolvendo empregados próprios, estagiários e demais colaboradores, trabalhadores das empresas prestadoras de serviços, por meio de eventos internos, externos e “in company”.

► Cursos, treinamentos e eventos

Dentre os principais cursos de capacitação em 2014, cabe destacar:

Capacitações	Nº participantes
Treinamento de integração – novos empregados	108
Programa de Desenvolvimento de Gestores – PDG	80
Reciclagem NR 10	337

► Incentivos educacionais

- A CEB Distribuição S.A. oferece aos seus empregados oportunidades de formação escolar e desenvolvimento mediante incentivos educacionais em cursos de graduação, pós-graduação e línguas, por meio de subsídio de 80% dos custos. Em 2014 foram contemplados um total de 21 empregados.

➤ Segurança do Trabalho

O cumprimento da legislação quanto à prevenção de acidentes é tema levado muito a sério no ambiente de trabalho da CEB Distribuição S.A., tendo sido acompanhado rigorosamente os dados registrados, com significativa redução dos acidentes, fruto do trabalho de conscientização, com palestras e fiscalização sobre a utilização adequada dos equipamentos de segurança do cumprimento fiel dos procedimentos de trabalho.

A adoção de diversas medidas de prevenção para controle, minimização e/ou eliminação dos riscos são adotadas pelas gerências envolvidas sendo que a SUPERINTENDENCIA DE RECURSOS HUMANOS acompanha o cumprimento da legislação trabalhista.

Tratamento especial é dado pela SUPERINTENDENCIA DE RECURSOS HUMANOS quanto à elaboração do PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais; do PCMSO – Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional; do PPP - Perfil Profissiográfico Profissional dos empregados de área de risco e Laudos Periciais de Periculosidade e Insalubridade.

Em 2014 foram implantadas várias melhorias que foram identificadas no levantamento do PPRA. Foi adquirido mobiliário ergonomicamente adequado. Foram reformadas várias subestações de subtransmissão de energia na classe de tensão de 34,5 kV, 69 kV e 138 kV e durante os serviços não foi registrado nenhum acidente de trabalho. Estão sendo construídas linhas de distribuição de energia elétrica em 138 kV que interligará as Subestações Riacho Fundo e Sudoeste, da CEB, no Distrito Federal e linha de distribuição de energia elétrica em 138 kV que interliga a SE Samambaia, de Furnas com a SE Riacho Fundo da CEB Distribuição S.A. e não ocorreu nenhum acidente de trabalho. Foram promovidas melhorias no Almojarifado relacionadas às condições de acondicionamento dos materiais e relativo à prevenção de incêndios. Foram realizados os testes e ensaios de rigidez dielétrica em todos os equipamentos de segurança e ferramental isolantes. O serviço foi realizado por um laboratório contrato pela CEB Distribuição S.A. e visa cumprir a NR-10 do Ministério do Trabalho e Emprego que tem o objetivo de garantir a segurança dos trabalhadores.

A CEB Distribuição S.A. participou ativamente da IV Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica. A utilização pelos empregados de equipamentos de proteção individual (EPI) conforme NR-10, equipamentos de proteção coletiva (EPC), uniformes antichamas e outros são rigorosamente acompanhados pelas gerências, bem como há inspeções técnicas e de segurança realizadas pelos membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidente – CIPA, de forma a atender plenamente a legislação.

A CEB Distribuição S.A. participou do V Rodeio Nacional de Eletricistas, tradicional evento setor elétrico brasileiro que nesta edição foi realizado no domingo (9/11), no Mendes Convention Center, em Santos/SP. Realizado no dia anterior ao início do XXI SENDI - Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica, que conta com a coordenação e realização da CPFL Energia e ABRADÉE, respectivamente, o Rodeio este ano reuniu 19 empresas, 26 equipes e os 208 melhores técnicos das concessionárias brasileiras. A competição avalia tarefas executadas na rotina do

atendimento de campo, tais como: habilidade, agilidade e correta utilização dos equipamentos.

Estruturado para promover as melhores práticas do cotidiano de campo dos eletricitistas, a avaliação do Rodeio leva em conta a perícia técnica, tendo como atenuante a observação das normas de segurança, que influenciam diretamente nas notas obtidas durante as tarefas. A participação no rodeio nos permitiu ampliar esse escopo e valorizar os técnicos que atuam diretamente no processo final de distribuição.

➤ **Comissão Interna de Prevenção de Acidente - CIPA**

Em atendimento à Norma Regulamentadora do Trabalho – NR 05, do Ministério do Trabalho e Emprego, bem como de promover a segurança com a prevenção de acidentes e doenças, anualmente os membros representantes da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA se revezam, de modo a dar oportunidades a outros trabalhadores de participarem dos trabalhos. Para isso, é realizada anualmente a renovação da CIPA por meio de eleição. Os mais votados pelos trabalhadores tomam posse no mês de outubro.

A CEB Distribuição S.A. possui 3 (três) CIPAs atuantes: Leste, Oeste e SIA para a gestão 2013/2014. São realizadas 12 reuniões ordinárias por cada CIPA no período de cada gestão.

São atribuições das CIPAS:

- Despertar o interesse dos empregados pelos assuntos ligados à prevenção de acidentes e doenças do trabalho;
- Propor cursos e treinamentos para os empregados;
- Observar e relatar condições de risco nos ambientes de trabalho;
- Solicitar medidas para reduzir, até eliminar os riscos existentes ou neutralizá-los com medidas de controle;
- Discutir os acidentes ocorridos e solicitar medidas que previnam acidentes semelhantes;

- Contribuir na investigação de acidentes de trabalho;
- Realizar a Semana Interna de Prevenção de Acidentes – SIPAT;
- Prezar sempre pela saúde e segurança do trabalhado;
- Identificar os riscos do processo de trabalho, e elaborar o mapa de riscos, com a participação do maior número de trabalhadores;
- Elaborar plano de trabalho que possibilite a ação preventiva na solução de problemas de segurança e saúde no trabalho;
- Participar da implementação e do controle da qualidade das medidas de prevenção necessárias, bem como da avaliação das prioridades de ação nos locais de trabalho.

As ações desenvolvidas pelas Comissões atingiram toda a empresa. Pontualmente a gestão 2013/2014 atacou a área fim, realizando inspeções de segurança orientadoras e preventivas, realizaram o momento da segurança, que consiste na apresentação por parte dos próprios Cipeiros, de assuntos voltados a prevenção de acidentes, antes do início das atividades em cada turno da área de serviços (Plantão). Participou apoiando a realização dos ensaios dielétricos nos equipamentos de proteção individuais e coletivos – EPI e EPC, bem como, sendo uma ponte de ligação entre os trabalhadores e a área de saúde e segurança da empresa – GRSS.

► Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT

Tem por objetivos a prevenção de acidentes e doenças no ambiente de trabalho, com reflexões sobre a importância dessa prevenção, a melhoria da qualidade de vida, a promoção do bem-estar e a valorização da saúde dos empregados e prestadores de serviços.

No ano de 2014, a SIPAT abordou o tema “Saúde Mental” e inovou com ações voltadas também para o dia do Homem. As CIPA’s gestão 2013/2014 juntamente com a Coordenação de Qualidade de Vida e Gerência de Saúde e Segurança idealizaram e organizaram o evento que percorreu todas as bases da empresa.

► Indicadores Gerenciais de Acidentes de Trabalho

Número de acidentes e dias perdidos

Característica	2014 (*)		2013		2012	
	Nº Acid	Dias Perd	Nº Acid	Dias Perd	Nº Acid.	Dias Perd.
Origem Elétrica	1	136	3	29	1	6.135
Trajetos	4	30	2	10	3	206
Típicos	9	282	7	32	15	567
Doença Ocupacional	0	0	0	0	0	0
Total	14	448	12	71	19	6.908

Nota: (*) Dados registrados até outubro de 2014.

Acidentes de Trabalho

ANO	TAXA DE FREQUÊNCIA Indicadores CEB	TAXA DE GRAVIDADE Indicadores CEB
2014	5,55	232
2013	5,43	81
2012	6,58	3.153

► Controle Médico de Saúde Ocupacional

Os exames médicos são realizados anualmente e têm como objetivo cumprir a Lei nº 6.514/1977 de 22/12/1977, Portaria – MTE nº 3.214/1978 de 06/07/1978 e Norma Regulamentadora NR-07 do Ministério do Trabalho e Emprego que estabelece sua obrigatoriedade e a prevenção, rastreamento e/ou diagnóstico precoce dos agravos à saúde relacionados ao trabalho. O PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, que estabelece a obrigatoriedade na realização dos exames periódicos e admissionais é parte integrante do conjunto mais amplo de iniciativas da empresa no campo da saúde dos trabalhadores, tendo como finalidade a promoção da saúde dos empregados da empresa, e está articulando com o disposto nas demais NR.

O PCMSO considera as questões incidentes sobre o indivíduo e a coletividade de trabalhadores, privilegiando o instrumental clínico-epidemiológico na abordagem da relação entre saúde e o trabalho.

O PCMSO é planejado e implantado com base nos riscos à saúde dos trabalhadores, especialmente os identificados nas avaliações previstas nas demais NR.

Tem caráter de prevenção, rastreamento e diagnóstico precoce dos agravos à saúde relacionados ao trabalho, inclusive de natureza subclínica, além da constatação da existência de casos de doenças profissionais ou danos irreversíveis à saúde dos trabalhadores.

Participaram 995 (novecentos e noventa e cinco) empregados, sendo que 796 (setecentos e noventa e seis) concluíram o exame médico e 147 (cento e quarenta e sete) iniciaram o processo de realização e ainda estão dentro do prazo estabelecido para conclusão.

▶ **Nutrição – acompanhamento e ações**

▶ **Atendimento Nutricional**

Foram registrados 256 (duzentos cinquenta e seis) atendimentos de empregados da empresa, dependentes e terceirizados (número geral de consultas), durante o período de 02 de janeiro de 2014 a 31 dezembro de 2014.

▶ **Campanha “Melhores Práticas”**

Como uma atividade integrante à campanha de “Melhores Práticas”, o serviço de Nutrição desenvolveu o projeto de sinalização das copas internas da CEB Distribuição S.A. Estes locais necessitam de um cuidado diferenciado e específico para que possam cumprir sua função de armazenar, produzir e conservar os alimentos, além de reunir e comportar um número maior de empregados.

Esse projeto pretendeu englobar todas as Copas da CEB Distribuição SIA, da Subestação de Taguatinga, da Subestação Brasília Norte, da CEB Holding, de 11 agências, copa do Syn e copas dos demais postos de atendimento da CEB Distribuição S.A., exceto os NA HORA.

Foram elaborados 7 informativos Nutricionais – 3 opções de café da manhã; 3 opções de lanche; 1 modelo de prato saudável para o almoço – e 5 placas com orientações sobre higiene, para serem afixados em todas as Copas da CEB Distribuição S.A..

► Pesquisa de Opinião

Tendo em vista a preocupação da atual diretoria da Companhia Energética de Brasília (CEB) com a qualidade de vida no trabalho dos seus colaboradores, a coordenação de Qualidade de Vida no Trabalho (CQVT) buscou levantar dados, comentários, sugestões e críticas referentes à atual organização do ambiente físico da Empresa com o objetivo de identificar os aspectos positivos e negativos do ambiente físico da CEB que impactam a qualidade de vida no trabalho, visando subsidiar decisões de caráter estratégico no que diz respeito à elaboração de planos de melhoria do nível de satisfação e motivação dos colaboradores.

► Resultados

Durante a realização da pesquisa, o quadro de colaboradores da CEB era composto 1.340 indivíduos.

Na presente pesquisa, obteve-se 360 questionários preenchidos e um índice de participação global igual a 27%. Segundo critérios estatísticos internacionalmente aceitos, para questionários on-line, nos quais não há qualquer relacionamento prévio com os destinatários, uma taxa de resposta de 20% a 30% é considerada excelente. Sendo assim, ressalta-se que a participação na atual pesquisa foi estatisticamente significativa e as informações coletadas contribuirão para o fortalecimento desta prática na cultura organizacional da empresa.

Cabe mencionar que algumas ações estão sendo realizadas para melhorar a satisfação dos colaboradores com o ambiente físico de trabalho.

► Informativos da Nutrição no newsletter “Energia todo dia”

O serviço de Nutrição publica semanalmente informações referentes à saúde e nutrição no newsletter interno da CEB, o “Energia todo dia”, onde mantém o canal

aberto para dúvidas referentes aos assuntos publicados e reforça a disponibilidade dos Nutricionista na CEB Distribuição S.A. para auxiliar nos demais assuntos no âmbito nutricional.

Dentre outras ações de assistência social realizam-se:

- Avaliação Psicológica; Atendimento de retorno ao trabalho;
- Atendimento psicossocial;
- Atendimento psicossocial hospitalar;
- Campanhas educativas;
- Campanhas de vacinação;
- Inclusão de pessoas com deficiências – PCD;
- Contratação de Menor Aprendiz;
- Atendimento para a realização de movimentação de pessoal entre às áreas.

► Benefícios concedidos aos empregados

Como forma de atrair e reter os seus talentos, além da remuneração justa, a CEB Distribuição oferece diversos benefícios aos seus empregados e dependentes, o que além de melhorar a qualidade de vida, promove a satisfação e motivação do empregado criando um clima organizacional saudável. Dentre esses benefícios cabe destacar:

- Previdência complementar dos empregados e reembolso de medicamentos;;
- Auxílio creche;
- Vale alimentação;
- Vale transporte;

► Indicadores Sociais Internos

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS			
Empregados / empregabilidade/administradores	2014	2013	2012
a) Informações gerais			
Número total de empregados	972	980	1.018
Empregados até 30 anos de idade (%)	18,52	166	22
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	22,12	210	22,5
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	28,70	276	32
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	30,66	328	23,5
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	17,39	17	16
Mulheres em cargos gerenciais - em relação ao total de cargos gerenciais (%)	37,93	43	2,6
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	ND	ND	ND
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	ND	ND	ND
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	ND	ND	ND
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	7,30	9,8	5
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	0	3,6	3,48
Empregados portadores de deficiência	10	62	58
b) Remuneração, benefícios e carreira (R\$ Mil)			
Remuneração	117.176.488,90	108.039.832,64	96.934.561,44
Folha de pagamento bruta	215.091.195,79	-	172.163.329,40
Encargos sociais compulsórios	46.048.248,36	78.753.667,50	-
Benefícios	476.988,86	-	-
Educação	198.348,45	133.007,36	80.174,23
Alimentação	12.855.923,60	16.928.823,73	13.216.598,32
Transporte	1.200,97	7.491,64	18.538,83
Saúde	35.239.930,93	41.598.294,22	28.609.585,49
Fundação – Previdência	39.299.646,51	35.867.018,09	5.399.227,37
Outros (Programa de Demissão Voluntária – PDV)	4.473.318,86	7.643.790,92	0
c) Participação nos resultados			
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	1.753.230,15	0	0
Valores distribuídos em relação à folha de	1,5%	0	0

pagamento bruta (%)			
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	⁽¹⁾ ND	0	0
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	31,43	229,73	0
Divisão da menor remuneração pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programas de bônus)	2,03	2,50	16000,95
d) Perfil da remuneração – % de empregado em cada faixa de salário (R\$)			
Até 3.500	28%	30,7	29%
De 3.501,00 até 5.000,00	7%	8,62	8%
De 5.001,00 até 7.000,00	9%	20,1	19%
Acima 7.001,00	56%	47	44%
Por Categorias (salário médio no ano corrente) - R\$			
Cargos de diretoria	22.911,74	22.911,74	22.000,00
Cargos gerenciais	13.787,45	13.007,03	12.272,00
Cargos administrativos	8.513,83	8.031,92	7.578,00
Cargos de produção	7.864,46	7.419,30	7.000,00
e) Saúde e segurança no trabalho			
Média de horas extras por empregado/ano	86,99	52,85	38,32
Número total de acidentes de trabalho com empregados	13	10	13
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/ contratados	19	16	4
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,0125	0,0130	0,0128
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,0169	0,0113	0,55
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	0	0
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0	0	1
Taxa de Gravidade (TGRAV)	258	28	54
Índice TF total na empresa no período, para empregados	6,05	4,55	4,21
Índice TF total na empresa no período, para terceirizados/ contratados	9,84	5,58	0,65
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV ⁽³⁾	0,00	ND	0
Investimentos em programas de prevenção	0,00	ND	0

e tratamento de dependência (drogas e álcool) ⁽³⁾			
f) Desenvolvimento profissional			
Perfil de escolaridade - % sobre o total de empregados			
Ensino Fundamental	0,21%	2,25%	4,51%
Ensino Médio	65,22%	64,78%	63,98%
Ensino Superior	30,65%	28,89%	27,96%
Pós-graduação (especialização, mestrado e doutorado)	3,92%	3,73%	3,54%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0	0	0
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação sobre a folha bruta (%)	378.682,09	491.297,04	1,17%
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	16,63	28,66	Não tem como calcular
g) Comportamento frente a demissões			
Número de empregados ao final do período	972	980	1013
Número de admissões durante o período	48	16	275
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	⁽⁴⁾ ND	ND	ND
Reclamações trabalhistas			
Montante reinvidicado em processos judiciais (R\$)	18.347.435,04	12.520.562,08	8.951.912,42
Valor provisionado no passivo (R\$) ⁽⁵⁾	6.335.970,53	5.055.886,16	10.959.681,74
Número de processos existentes	290	225	170
Número de empregados vinculados nos processos	238	192	147
h) Preparação para a aposentadoria			
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	7.395.737,52	5.928.512,03	5.399.227,37
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	ND	ND	ND
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	12	10	8
i) Trabalhadores Terceirizados⁽²⁾			
Número de trabalhadores terceirizados/contratados	ND	ND	ND
Custo total (R\$ mil)	ND	ND	ND
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	ND	ND	ND
Perfil da remuneração – identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários Faixas (R\$ Mil) Até X De X+1 a Z Acima de Z	ND	ND	ND
Perfil da escolaridade – em relação ao total de terceirizados – discriminar (em %): Ensino fundamental	ND	ND	ND

Ensino médio			
Ensino superior, pós-graduação			
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	258	28	0,65
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados/contratados	394	2585	20
j) Administradores			
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)	1.733,57	198.303,53	830,77
Número de Diretores (B)	6	5	4
Remuneração e/ou honorários médios A/B	288,92	39.660	207,69
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ mil) (C)	593,06	456,53	418,02
Número de Conselheiros de Administração (D)	9	8	8
Honorários médicos C/D	65,89	57,06	52,25

Nota: ⁽¹⁾ Informações de caráter sigiloso;
⁽²⁾ Informações não tratadas ou indisponíveis na empresa;
⁽³⁾ Ocorreram campanhas de saúde, porém sem desembolsos financeiros.
⁽⁴⁾ Informação não disponível, pois não se classifica as reclamações trabalhistas em ativos ou demitidos
⁽⁵⁾ Os valores informados são baseados nos relatórios de provisionamento referentes aos meses de dezembro dos anos de 2012, 2013 e 2014

4.2 Clientes, Comunidade, Governo e Sociedade

A CEB Distribuição S.A. tem buscado cumprir com sua missão de “Distribuir energia elétrica com qualidade, continuidade e rentabilidade, visando à satisfação dos consumidores e ao desenvolvimento do Distrito Federal”, atendendo aos diversos seguimentos da sociedade, por meio de ações próprias e em parcerias com o seguimento governamental, terceiro setor e sociedade civil com projetos ambientais e sociais, tais como: Projeto de educação ambiental nas escolas, projeto de coleta de lâmpadas do seguimento residencial, substituição de equipamentos ineficientes – geladeiras e lâmpadas, cadastramento de seus clientes na tarifa social, parceria em grupos de trabalho e comitês do Governo do Distrito Federal.

Em linha com a diretriz estratégica de melhoria da qualidade do serviço prestado aos seus clientes, a CEB Distribuição S.A., com a implementação de programa de estruturação da rede de Alta Tensão (138 kV), objetivando estabilidade no sistema e

recursos operativos ao suprimento interno, garantiu maior robustez ao sistema elétrico do Distrito Federal, por meio dos investimentos em subestações e linhas de distribuição.

Da mesma forma, com vistas a minimizar impactos indesejáveis de ocorrências no sistema, realizou diversas ações de manutenção e operação dos sistemas de distribuição de Média Tensão. Paralelamente, a CEB Distribuição S.A. estruturou diversas forças-tarefas coordenadas de manutenção, operação e obras com o objetivo de acelerar os projetos de melhoria e expansão do sistema.

Os indicadores abaixo demonstram a busca pela melhoria contínua, conforme demonstrado pelas pesquisas ANEEL e ABRADDEE:

Tabela resultado das pesquisas

	2014	2013	2012
IASC - Índice de Satisfação obtidos pela Pesquisa ANEEL	66,80	58,93	60,54
ISQP - Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ABRADEE)	72,4	66,1	63,8
ISCP - Índice de Satisfação do Cliente com o Preço Percebido (ABRADEE)	33,1	22,1	14,1
ISG - Índice de Satisfação Geral (ABRADEE)	84,5	66,6	67,1
IESC - Índice de Excelência da Satisfação do Cliente (ABRADEE)	22,9	14	15,4

Ao longo do ano de 2014, a Gerencia Gerência Normatização e Tecnologia-GRNT concluiu em torno de 24 (vinte e quatro) documentos técnicos, sempre com foco no consumidor e na prestação do serviço determinado pela concessão do órgão regulador do setor elétrico, as quais foram elaboradas seguindo procedimentos técnicos pré-estabelecidos, e aquelas de interesse público, são divulgadas em jornais de grande circulação, assim como disponibilizadas na página eletrônica da companhia, como determina a REN nº. 414/2012-ANEEL.

As atividades desenvolvidas no âmbito da Gerência requerem uma série de ações multidisciplinares, dentre elas as relacionadas à análise e desenvolvimento de novas normas técnicas com prazos determinados.

A CEB Distribuição está comprometida com a busca incessante pela qualidade no atendimento e com a satisfação do cliente. Para garantir esse compromisso, é

oferecido canais de atendimento ágeis e confiáveis, assegurando aos clientes facilidade no acesso e comodidade.

Desta forma, é adotada uma estrutura de atendimento diversificada, adequada às necessidades dos clientes. Essa disposição abrange serviços de atendimento 7 x 24 horas por telefone, em Central de Teleatendimento; agências de atendimento e agência virtual com acesso por site.

Responsável por cerca de 70% dos atendimentos, à Central de Teleatendimento compete disponibilizar informações, esclarecimentos e orientações aos consumidores, bem como, registrar serviços comerciais, emergenciais e reclamações alusivas à prestação dos serviços de energia elétrica. Para tanto, disponibiliza aos seus clientes um atendimento altamente qualificado e que se segmenta em frentes de trabalho composto por equipes do 1º e 2º nível de atendimento.

O 1º nível de atendimento constitui, em geral, o primeiro contato do cliente. Por outro lado, com o objetivo de garantir a qualidade dos serviços e satisfação dos clientes, o 2º nível de atendimento age nos casos em que a demanda do cliente não foi plenamente solucionada no primeiro atendimento.

A principal função dessa segunda equipe é realizar o controle de qualidade do 1º atendimento, visando aprimoramentos, bem como a gestão de reclamações oriundas dos consumidores, da ANEEL, do PROCON-DF e da Ouvidoria- Geral do Distrito Federal. A seguir são apresentados os quantitativos de reclamações por tipologia em 2014:

Reclamações dos Consumidores	2014	%
Principais tipos de atendimentos*		
Total	351.945	100%
Interrupção do Fornecimento de Energia	342931	97,44%
Tensão do Fornecimento	769	0,22%
Danos Elétricos	3191	0,91%
Tarifas	34	0,01%
Faturas	419	0,12%
Apresentação/Entrega de Faturas	805	0,23%
Erro de leitura	200	0,06%
Custo de disponibilidade	3	0,00%
Variação de Consumo	185	0,05%
Cobrança por Irregularidade na Unidade Consumidora	100	0,03%
Prazos	1675	0,48%
Suspensão Indevida	54	0,02%
Indisponibilidade de agências de atendimento	21	0,01%
Atendimento	1178	0,33%
Alteração Cadastral	38	0,01%
Problemas de instalação interna na Unidade Consumidora	10	0,00%
Outros (qualquer outro tipo de reclamação que não está relacionada)	332	0,00%

Nota: (*) No Ano de 2014 foram acrescidos na tipologia de reclamação relativa à Interrupção de Fornecimento, as reclamações de falta de energia geral. Logo, o aumento representativo no número de reclamações.

(*) Novos tipos inseridos na tabela, com dados a partir de 2010.

Com o objetivo de melhor atender seus clientes, a CEB Distribuição S.A. mantém as seguintes unidades de atendimento:

- Onze agências de Atendimento (Brasília, Brazlândia, Guará, Núcleo Bandeirante, Samambaia, Recanto das Emas, Santa Maria, Planaltina, Paranoá, Sobradinho II e São Sebastião);
- Seis participações no Na Hora (Ceilândia, Taguatinga, Gama, Riacho Fundo, Rodoviária e Sobradinho);
- Call-Center que realiza cerca de 70% dos atendimentos;
- Atendimento pelo site da CEB Distribuição S.A.

Visando a melhoria no atendimento ao público com o fortalecimento da imagem da CEB Distribuição S.A. junto aos clientes diretos e indiretos, além de pretender a consolidação da qualidade na prestação dos serviços aos consumidores, a Superintendência de Atendimento (SPA) implantou novos canais de atendimento além de modernizar e inovar o parque tecnológico do atendimento, tais como:

- Unidade de Resposta Audível (URA);
- Atendimento eletrônico via *Short Message Service – SMS*; Implementação do Atendimento *Pessoal Virtual na Web – APV Web*;
- Atendimento via web, alinhado com as atuais tendências tecnológicas, pelos mais modernos canais de relacionamento via redes sociais, chat e e-mail. Ressalta-se que, a CEB Distribuição S.A.;
- Contração de 88 Atendentes Presenciais; Central de teleatendimento com 75 Pontos de Atendimento receptivos e ativos;
- Equipe de atendimento, aproximadamente 300 colaboradores, em treinamento desde 01.08.2014 para a capacitação profissional nos cursos de Eletricidade Básica, Resolução nº 414/2010-ANEEL e Procedimentos Comerciais

Outras ações importantes realizadas que impactaram em melhorias para o atendimento:

- Firmado convênio com a SEDEST para utilização do banco de dados do Cadastro Único de Programas Sociais do Governo Federal – CADÚNICO; Reestruturação das Ordens de Serviços Comerciais em outubro/2013 objetivando a redução de 10% da quantidade de serviços despachados para campo indevidamente, reduzindo custos operacionais e multas por descumprimento de prazos;.
- Implantação da Norma “ABNT NBR ISO 10.002 - SATISFAÇÃO DO CLIENTE – DIRETRIZES PARA O TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES NAS ORGANIZAÇÕES” e certificação do processo de tratamento de reclamações dos consumidores de acordo com as

normas da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization) ISO 9000.

- Atendimento eletrônico via Aplicativo Mobile;.
- Revitalização e mapeamento dos processos da Agência Online;.
- Execução de reforma das Agências de atendimento de Brasília, Santa Maria e São Sebastião.
- Criação do boleto único de pagamento para facilitar a quitação das faturas de um mesmo órgão pagador com agrupamento de várias unidades consumidoras;.
- Gestão contínua das unidades consumidoras sem contratos de fornecimento de energia elétrica com os consumidores faturados em média / alta tensão, conforme determina o art. 71 da REN nº. 414/2010 - ANEEL.

Dentre outras ações estão a Formação de atendentes comerciais e do Call Center, Curso básico de serviços comerciais e emergenciais para eletricitistas de empreiteiras.

A política comercial, preza sempre pela qualidade dos serviços prestados, em 2014 a CEB Distribuição S.A. realizou um total de 429.968 atendimentos/ano, registrados por suas Agências e Postos de Atendimento, conforme quadro a seguir:

Unidades de Atendimento	Quantidade de Atendimentos
	2014
Agência Brasília	23.830
Agência Brazlândia	11.399
Na Hora de Ceilândia	62.021
Na Hora Gama	30.381
Agência Guará	25.615
Agência Núcleo Bandeirante	13.672
Agência Planaltina	23.396
Agência Paranoá	22.836
Agência Recanto das Emas	13.774
Na Hora Sobradinho	41.487
Agência Samambaia	22.208
Agência São Sebastião	17.467
Agência Santa Maria	13.299
Na Hora Taguatinga	44.230
Na Hora Rodoviária	46.787
Na Hora Riacho Fundo	16.733

Subvenção

A CEB Distribuição oferece a entidades que realizam obras sociais ou prestam serviços de interesse público, sem fins lucrativos e que atendam a certos critérios estabelecidos pela empresa uma subvenção sob a forma de desconto aplicável ao valor das contas mensais de energia elétrica de suas unidades de consumo.

Verba Mensal de Subvenção	
Período de concessão de maio a abril	
2013/2014	41.103,99

► Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral da CEB Distribuição S.A. acompanha o atendimento comercial desde o recebimento da demanda e opiniões até a satisfação plena do cliente. Com uma atuação transparente e pró-ativa, a Ouvidoria se constitui num canal de recurso do cliente caso este não se sinta satisfeito pelo atendimento prestado pelas equipes das agências, call center, ou ainda como importante canal de recebimentos de reclamações, elogios, denúncias ou sugestões. O contato é realizado por telefone, pessoalmente ou pelo site.

O Relatório Executivo da Ouvidoria, relativo ao exercício de 2014, apresenta os seguintes levantamentos de atendimentos/reclamações:

Atendimentos/Reclamações	Quantidade (Ano 2014)	Quantidade (Ano 2013)
Lidas	398	720
Abertas	398	720
Concluídas	380	685
Procedentes	158	530
Improcedentes	235	155
Em análise	10	35
Concluídas no prazo	309	630
Concluídas fora do prazo	60	55
Telefone	-	-
Pessoalmente	228	280
E-mail	-	1.030
Carta	26	18
PROCON telefone	-	-
PROCON carta	223	326

Ouvidoria DF	28	42
Ouvidoria ADM Regional	-	-
ANEEL	1.037	2.050
Liv. Reclamação	-	-
Outros	-	-
Qt. ligação atendida OUV	-	-
Qt. Ligação abandonada OUV	-	-
Elogio	84	57
Sugestão	20	26
Denúncias	03	08

► Indicadores Sociais Externos

Indicadores Sociais Externos			
Clientes/Consumidores	2014	2013	2012
a) Excelência no Atendimento			
Perfil dos consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100	100	100
Residencial	37,31	36,76	36,6
Residencial baixa renda	33,46	33,30	33,60
Comercial	10,40	10,72	10,5
Industrial	5,86	5,85	5,7
Rural	6,78	4,12	4,2
Iluminação pública	3,76	6,74	6,8
Serviço público	2,41	2,46	2,4
Poder público	0,03	0,03	-1,4
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	66,80	58,93	60,54
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades (ABRADEE, Vox Populi e outras) e/ou pesquisas próprias (especificar)	⁽¹⁾ 84,5	66,6	67,1
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas (Call center)	1.045.375	1.305.126	1.459.505
Número de atendimentos nos escritórios regionais	442.333	466.488	484.825
Número de atendimentos por meio da Internet ⁽⁵⁾	2.208.736	1.671.073	60.964
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	22s	10s	8s
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	03:20	03:27	03:17

Tempo médio de atendimento (min.)	1.045.375	1.305.126	1.459.505
Número de reclamação de consumidores encaminhadas			
À Empresa	326.032	247.776	105.665
À ANEEL – agências estaduais / regionais	1037	2050	2822
Ao Procon	227	158	134
À Justiça	131	221	238
Reclamações – Principais motivos			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	0,48%	0,0011	0,052%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	0,22%	0,9696%	0,22%
Reclamações referentes a interrupções (%) ⁽⁴⁾	97,44%	96,96%	97956
Reclamações referentes à emergência (%) ⁽⁷⁾	0,22%	0,14%	ND
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	0,06%	0,07%	0,018%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,02%	0,09%	0,13%
Reclamações por conta não entregue (%)	0,23%	,0,3%	0,09%
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	0	0	0
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	0,91%	1,47%	1,21%
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%) ⁽⁶⁾	1,9%	3,9%	4,2%
Outros (especificar) (%)	0,09%	0,08%	0,12%
Reclamações solucionadas ⁽²⁾			
Dentro do Prazo (%)	93%	-	-
Fora do prazo (%)	7%	-	-
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%) ⁽³⁾	80%	76,48	46,23
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	100%	100,0	100,0
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor.	14	10	0
b) Qualidade Técnicas dos Serviços Prestados			
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Valor apurado.	15,88	17,67	20,23
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Limite.	11,32	11,72	12,15
a) Qualidade Técnicas dos Serviços Prestados			
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor apurado.	11,88	15,63	18,00
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite.	10,70	11,27	12,08

b) Segurança no uso final de energia do consumidor			
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária.	258	28	0,65
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros.	394	2585	20

Nota: ⁽¹⁾ ISG - Índice de Satisfação Geral ABRADDEE

⁽²⁾ Prazos alterados pela Resolução 414.

⁽³⁾ Reclamações Procedentes 281.915 das 351.945, excluindo destas os itens: nível de tensão e fraude/desvio de energia

⁽⁴⁾ Neste item foi considerado reclamações referente a interrupções por nível de tensão.

⁽⁵⁾ Os dados se referem aos acessos ao site. Os acessos passaram a ser contabilizados em 14/12/2012, quando entrou no ar o novo site.

⁽⁶⁾ Percentual informado utilizando o nº de fiscalizações com a detecção de irregularidades sobre o nº de fiscalizações realizadas.

⁽⁷⁾ Foram consideradas as informações sobre Tensão de fornecimento.

4.3 Fornecedores

A Companhia possui um Cadastro de Fornecedores, que segue os procedimentos normativos estabelecido no seu Manual de Cadastro, disponível no seu site. Nele consta a exigência de uma Declaração, por parte do fornecedor, quanto ao cumprimento de determinadas regras de conduta.

Considerando os aspectos éticos e socioambientais envolvidos e visando contribuir com o combate do trabalho infantil, a CEB Distribuição S.A. exige a declaração do fornecedor sobre o cumprimento rigoroso da proibição Constitucional sobre o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e de qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

As assinaturas dos contratos, bem como os pagamentos de fornecedores estão condicionadas a apresentação das Certidões de Regularidades Fiscal referentes à INSS, FGTS, Dívida Ativa da União, Fazenda Federal, Estadual e Municipal.

► Supridores de energia

As fontes de suprimento de distribuição de energia elétrica no Distrito Federal são as seguintes:

Fornecedor	GWh
Eletróbrás - ITAIPU	1.239,949
Eletróbrás - PROINFA	150,658
CCEAR	2.150,336
MCS D	0,700
Corumbá Concessões S.A.	665,760
Energética Corumbá III S.A.	178,354
Geração C III S.A.	267,530
CEB Lajeado S.A.	885,976
Investco S.A.	8,669
Cotas (MP nº 579/2012)	1.234,709
TOTAL	6.782,641

Nota: Dados 2014

► **Supridores de serviços**

A força produtiva da CEB Distribuição S.A. conta com profissionais provenientes de 85 empresas fornecedoras de serviços.

O acompanhamento dos serviços é realizado por meio de reuniões para melhoria das técnicas e procedimentos de trabalho, bem como por avaliações mensais de desempenho, em especial quanto à qualidade do trabalho, atendimento ao cliente, cumprimento das obrigações fiscais e trabalhistas e condições de segurança e prevenção de acidentes de trabalho. A Companhia dispõe de duas classes de serviços em seu cadastro de fornecedores: 401 - Consultoria Estudos e Projetos e 402 - Construção, Montagem Eletromecânica e Manutenção. Atualmente existem cadastradas junto à CEB Distribuição S.A., 47 empresas prestadoras de serviços.

► **Supridores de materiais**

A Companhia dispõe de 74 fornecedores de materiais que são selecionados a partir das regras estabelecidas nos editais de licitação, em consonância com a legislação aplicável, tendo ainda como premissas básicas as questões socioambientais envolvidas. O Cadastro de Fornecedores de Materiais está dividido em materiais

específicos para uso no sistema elétrico e materiais genéricos destinados a outros fins.

Todo início de ano a CEB Distribuição S.A. convoca, para cadastramento, por meio de chamamento em jornais de grande circulação nacional, as empresas interessadas em prestar serviços à Companhia.

Segue a tabela abaixo com os Indicadores sociais externos sobre fornecedores da CEB Distribuição S.A..

Indicadores Sociais Externos			
Fornecedores	2014	2013	2012
Quanto a trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde no trabalho etc.			
a) Seleção e avaliação de fornecedores			
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%)	⁽²⁾ ND	ND	ND
Fornecedores não qualificados (não-conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa) / total de fornecedores (%)	⁽²⁾ ND	ND	ND
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente / total de fornecedores ativos (%)	⁽²⁾ ND	ND	ND
b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores			
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	⁽¹⁾ 369	0	0
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	44	0	0

Nota: ⁽¹⁾Somatório dos participantes nos cursos de poda, educação ambiental e treinamento dos atendentes.

⁽²⁾ Quanto a trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde no trabalho etc, não realizadas inspeções de verificação de conformidade dos critérios de responsabilidade social da empresa. Entretanto no caso de trabalho infantil A CEB Distribuição exige uma Declaração do fornecedor sobre o cumprimento rigoroso do contido no inciso XXXIII, art. 7º, da Constituição Federal o qual proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos.

► Indicadores Sociais Externos

Indicadores Sociais Externos			
Comunidade	2014	2013	2012
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno			
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa.	2.322	3.052	
Número de melhoras implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade.	14	10	
b) Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros			
Montante reivindicado em processos judiciais	⁽³⁾ ND	ND	ND
Valor provisionado no passivo (R\$ Mil)	⁽³⁾ ND	ND	ND
Número de processos judiciais existentes	⁽³⁾ ND	ND	ND
Número de pessoas vinculadas nos processos	⁽³⁾ ND	ND	ND
c) Tarifa de baixa renda			
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda	76.662	78.799	23.930
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	8,96	9,56	3,02
d) Envolvimento da empresa com ação social			
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	⁽¹⁾ 1.019,90	-	-
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil) ⁽²⁾			
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil) ⁽²⁾	ND	ND	ND
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	⁽¹⁾ 1.019,90		
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa (%)). ⁽²⁾	ND	ND	ND
Do total destinado à ação social, valor correspondente a doações em produtos e serviços ⁽²⁾	ND	ND	ND
Do total destinado à ação social, valor correspondente a doações em espécie ⁽²⁾	ND	ND	ND
Do total destinado à ação social, valor correspondente a investimentos em projeto próprio ⁽²⁾	ND	ND	ND
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/total de empregados (%) ⁽²⁾	ND	ND	ND
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de	ND	ND	ND

funcionários. ⁽²⁾			
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/ Número de consumidores do segmento “baixa renda” (%)	76.662	78.799	23.930
e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet) ⁽²⁾			
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	ND	ND	ND
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	ND	ND	ND
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)*	ND	ND	ND

Nota: ⁽¹⁾ Somatório de valores do Projeto de Educação Ambiental – Subestação Vale do Amanhecer e parte do Projeto Agente CEB – PEE (palestras sobre uso racional de energia)

⁽²⁾ Tema não tratado na empresa.

⁽³⁾ Informação não disponível pois não se classificam os processos cíveis.

► Tarifa de Baixa Renda

Indicadores Sociais Externos	2014	2013	2012
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”.	76.662	78.799	23.930
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%).	8,96	9,56	3,02
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ Mil).	37.523.572,23	22.729.538,13	10.876.086,68
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ Mil).	6,17	4,16	1,78
Subsídio recebido (ELETROBRÁS), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ Mil).	12.862,31	9.221,81	5.046,10

4.5 Programa de Eficiência Energética (PEE)

► Agente CEB

O projeto Agente CEB 2 Iniciado em dezembro de 2012 e finalizado em dezembro de 2014 realizou no ano de 2014 a visitação à 34.632 residências de comunidades carentes para a troca de 12.284 refrigeradores, 91.986 lâmpadas ineficientes e foram

ministradas 32 palestras sócio-educativas com ênfase em Eficiência Energética Residencial .

As regiões atendidas pelo projeto foram: Brasília, Brazlândia, Ceilândia, Estrutural, Fercal, Gama, Guará, Itapoá, Núcleo Bandeirante, Paranoá, Planaltina, Recanto das Emas, Riacho Fundo I, Riacho Fundo II, Samambaia, Santa Maria, São Sebastião, Sobradinho, Taguatinga e Varjão.

Numa perspectiva socioambiental, os refrigeradores não possuem em seu sistema de refrigeração os gases que afetam a camada de ozônio e as lâmpadas são fluorescentes compactas e todos os equipamentos doados possuem o selo PROCEL.

► Indicadores do Setor Elétrico

Indicadores do Setor Elétrico - Programa de Eficiência Energética			
Origem dos recursos	2014	2013	2012
1. Por classe de consumidores (R\$ Mil)			
Residencial Baixa Renda			
Sem ônus para o consumidor (A)	9.898	10.767	12157
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	9.898	10.767	12.157
Total de unidades atendidas no segmento (D) (mil)	34,632	42,639	80
Investimento médio por consumidor (C/D)	R\$ 285,00	R\$ 252,51	R\$ 151,96
2. Por tipo de projeto (R\$ Mil)			
Educação – conservação e uso racional de energia	0	0	0
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)			
Sem ônus para o consumidor	10.656	10.767	12.157
Com ônus para o consumidor	0	0	0
Total dos recursos	10.656	10.767	12.157
3. Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficiência Energética			
Por classes de consumidores			
Recursos no segmento Residencial sobre	0	0	0

Total investido no PEE (%)			
Recursos no segmento “Baixa Renda” sobre Total investido no PEE (%)	87,6	100	100
Por tipos de projetos			
Recursos no segmento Educação sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	0
Eficientização Energética (%)	100	100	100
4. Eficientização Energética (Resultados)			
Residencial baixa renda			
Energia economizada (em MWh) / ano	11.846	7.806	36.493
Redução na demanda de ponta (em MW)	2,75	1,75	11,235

Nota: Valores gastos em 2014 no projeto de substituição dos semáforos do DF por LED R\$ 813.753,00. A Tipologia do projeto é Poder Público.

4.6 Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico – P&D

Em 2014, tivemos a continuação dos projetos contratados anteriormente. Além destes, foi contratado um novo projeto cooperado em parceria com outras concessionárias. O mesmo é coordenados pela ABRADEE.

Os projetos cooperados contratados em 2014 estão no quadro a seguir:

ASSUNTO	TÍTULO	ENTIDADE	VALOR -R\$
Sistema de inteligência analítica do Setor Elétrico - SIASE	SIASE	ABRADEE	49.064,53

Além destes novos projetos a CEB DISTRIBUIÇÃO S.A. continua com os projetos cooperados com o Instituto IABRADEE da Energia que atua nas seguintes linhas de pesquisa:

- Estrutura Tarifária
- Medição e Verificação e
- Redes Inteligentes – SMART GRID.

A tabela abaixo apresenta maiores informações sobre o Programa de Eficiência Energética e Projetos de P&D desenvolvidos na CEB.

CONTRATO	N.º	CONTRATADA	OBJETO	VALOR INICIAL	TERCEIRIZADOS (ANUAL)
Agente CEB 2 - Serviços	0214/2012	Publikimagem	Serviços de pesquisa em domicílios e substituição de lâmpadas e refrigeradores	R\$ 7.740.000,00	62
Agente CEB 2 - Refrigeradores	0049/2013	Whirlpool	Fornecimento de 24.000 refrigeradores	R\$13.344.018,11	
Agente CEB 2 - Lâmpadas	0001/2013	JBA Representações LTDA	Fornecimento de 150.000 lâmpadas	R\$ 645.000,00	
Substituição de semáforos	0135/2013	GE Iluminação do Brasil, Comércio de Lâmpadas LTDA	Fornecimento de 6.823 unidades de focos semafóricos	R\$ 789.685,67	
Substituição de semáforos	0136/2013	Fundamento Importação, Comércio e Serviços LTDA	Fornecimento de 219 unidades de focos semafóricos	R\$ 24.068,10	
MV dos Semáforos	0015/2014	Eletra Engenharia	Serviços de medição e verificação dos resultados do projeto de substituição dos focos semafóricos do Detran-DF e DER-DF.	R\$ 25.740,00	2
IABRADEE - Estrutura Tarifária 4º Ciclo	ABRADEE-2013	IABRADEE	Elaboração de novas metodologias regulatórias e adequações de metodologias existentes, concernentes ao processo de revisão tarifária periódica das empresas distribuidoras de energia elétrica.	R\$ 150.311,31	
IABRADEE - Sistema de Inteligência Analítica do Setor Elétrico - SIASE	ABRADEE-SIASE	IABRADEE	Criação de um sistema de informações, envolvendo os agentes do setor, especialmente as distribuidoras de energia elétrica, a Aneel e instituições públicas que possibilite, para toda sociedade, a inteligibilidade da aplicação das tarifas e crie uma base de dados consistente para a aplicação de técnicas de inteligência analítica e de mineração de dados.	R\$ 49.064,53	
LACTEC	0056/2012	LACTEC	Previsão de demanda por barramento utilizando redes de mapas acoplados.	R\$ 915.193,00	12
FDTE	0053/2012	FDTE	Desenvolvimento de metodologia de dimensionamento de transformadores que atendem a prédios residenciais multifamiliares em rede aéreas e subterrâneas.	R\$ 667.200,00	5
FUSP	0057/2012	FUSP	Desenvolvimento de um sistema de diagnóstico com técnicas avançadas de avaliação quantitativa e qualitativa do estado de transformadores de potência.	R\$ 2.309.820,00	11
FUNIVERSA	0052/2012	FUNIVERSA	Aplicativo computacional para determinação da capacidade de condução de corrente no sistema subterrâneo da CEB.	R\$ 493.419,12	10

Indicadores P&D

Indicadores do Setor Elétrico			
Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico - P&D			
Recursos aplicados em P&D - R\$ Mil			
Por temas de pesquisa (Manual de P&D ANEEL)	2014	2013	2012
Qualidade e confiabilidade (D)	69	70	
Planejamento e operação (E)	886	2.289	722
Supervisão, controle e proteção (F)	0	0	0
Novos materiais e componentes (I)	0	0	0
Total de investimentos em P&D (K)			
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (K) (%)	7%	3%	0
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (K) (%)	93%	97%	100%
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0	0	0
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	-	-

5. DIMENSÃO AMBIENTAL

5.1 Gestão Ambiental na CEB Distribuição S.A

A Gerencia de Meio Ambiente utiliza instrumentos de Gestão Ambiental , os quais estão diretamente relacionados à missão da empresa:

- Licenciamento Ambiental;
- Manutenção da poda de árvores próximas às linhas e subestações de energia elétrica;
- Gestão das áreas embargadas e/ou irregulares no Distrito Federal;
- Educação Ambiental;
- Gestão de resíduos da empresa.

Alguns destes instrumentos passaram a compor o Programa Estratégico de Responsabilidade SocioAmbiental, devido à necessidade de ações mais efetivas.

► Programa Estratégico de Responsabilidade SocioAmbiental na CEB Distribuição S.A.

O Programa Estratégico de Responsabilidade Socioambiental na CEB Distribuição S.A. teve continuidade em 2014 sendo acompanhado pela Diretoria. O objetivo deste programa é “Desenvolver ações sociais e ambientais que demonstrem o comprometimento da CEB Distribuição S.A. com a sociedade e com o meio ambiente”. Além disto, busca atender à satisfação interna dos empregados quanto a participação da empresa nas questões ambientais. O Programa Estratégico de Responsabilidade Socioambiental possui os seguintes projetos:

- ✓ Gestão da Coleta Seletiva

A Coleta Seletiva Solidária no Distrito Federal foi implantada em fevereiro de 2014, a partir do Decreto nº 35.817, de 17 de setembro de 2014, que regulamenta a Lei nº 4.792, de fevereiro de 2012, e dispõe sobre a aplicação, nos órgãos públicos do DF, da Agenda Ambiental da Administração Pública (A3P) – programa de gestão desenvolvido pelo Ministério do Meio Ambiente (MMA).

Todos os órgãos públicos do Governo do Distrito Federal - GDF terão que informar trimestralmente à Secretaria de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (SEMRH/DF) o cumprimento do Plano de Gerenciamento da Coleta Seletiva.

Na CEB Distribuição S.A., todas as etapas previstas no “Programa Desenvolver Responsabilidade Socioambiental na CEB” foram concluídas, restando o monitoramento contínuo e a previsão de lançamento em 2015 do edital para a seleção da cooperativa de catadores de material reciclado.

✓ Projeto de Educação Ambiental – Subestação Vale do Amanhecer

Este projeto, finalizado em Abril/2014, visou atender às condicionantes da Licença de Operação nº. 90/2011, referente à Subestação Vale do Amanhecer. Seu principal objetivo foi a implantação de um projeto de sensibilização na comunidade escolar e do entorno quanto a importância da conservação e preservação ambiental e patrimonial”.

Desenvolvido na Escola Classe Santos Dumont, no Vale do Amanhecer, Região Administrativa de Planaltina – RA VI, teve duração de 18 meses. Foram capacitados cerca de 212 alunos e 18 educadores. Além da realização de palestras, oficinas e saídas de campo, foi entregue a Tenda do Saber, um espaço dedicado à leitura e construído mediante a metodologia da bioconstrução.

Para o acompanhamento mensal por parte da Diretoria foram criados indicadores que avaliaram a satisfação da escola com as atividades desenvolvidas.

Tabela: Indicador do Projeto de Educação Ambiental Vale do Amanhecer.

Nota do PEA-V.A considerando as atividades realizadas no bimestre	Meta	10
	Realizado	9,83
Atividades prevista no PEA-V.A	Meta	17
	Realizado	22

O indicador de atividades não considerou a construção da Tenda do Saber e a capacitação dos professores.

✓ Projeto Implantar a Coleta de lâmpadas

Este projeto, lançado em março/2013, tem como objetivo recolher e dar a destinação correta às lâmpadas com vida útil expirada. O projeto atende somente aos clientes do seguimento residencial, visto que esse seguimento não dispõe das mesmas facilidades que os demais (comercial, industrial, serviços e poder público), que podem contratar empresas especializadas para a destinação adequada dos seus resíduos e também implantar a gestão ambiental.

O projeto foi divulgado amplamente pelos meios de comunicação, inclusive em rede nacional. A apresentação no Programa Voz do Brasil, dia 15/09/2014, está disponível em: <http://conteudo.ebcservicos.com.br/programas/a-voz-do-brasil/transcricoes/a-voz-do-brasil-15-09-2014>.

O primeiro ponto de coleta voltado aos clientes da CEB Distribuição S.A. foi implantado na Agencia de Atendimento Brasília, localizado na Asa Sul, Quadra 508 - Região Administrativa de Brasília – RA I; o segundo ponto encontra-se localizado na Agencia de Atendimento de Brazlândia, Região Administrativa de Brazlândia – RA IV. Na unidade da CEB no SIA – Setor de Indústrias e Abastecimento, encontra-se um ponto de coleta destinado aos empregados da empresa.

Para que a CEB Distribuição S.A. pudesse atuar respeitando a legislação ambiental o Instituto Brasília Ambiental – IBRAM, concedeu a Autorização Ambiental nº 008/2013 para a coleta das lâmpadas.

Este projeto foi bastante elogiado pelos empregados e clientes, já que hoje podem contar com alguns pontos para a entrega deste resíduo.

No ano de 2014 foram coletadas aproximadamente 4.000 lâmpadas, que ficam armazenadas na unidade da CEB no SIA até o momento de sua destinação final.

Para acompanhamento mensal da Diretoria foi criado o indicador abaixo, que devido a falta de recursos financeiros da empresa, optou-se manter somente 02 pontos de coleta.

Tabela: Indicador do Projeto em 2014

nº de pontos de coleta externos implantados	Meta	3
nº de pontos de coleta externos implantados	Realizado	2

✓ Programa Cidadania com Energia

Este Programa tem por objetivo garantir às comunidades carentes o fornecimento de energia segura e de qualidade, garantindo uma conta de energia mais baixa e uma maior economia no final do mês além de cumprir com a legislação regulamentadora.

Outra ação importante do Programa é o cadastro na tarifa social para as famílias de baixa renda. Com ela os consumidores poderão ter suas contas de energia reduzidas em até 65%.

O Programa de Eficiência Energetica, possui 02 projetos: o Agente CEB e a Substituição de Semáforos. Durante a entrega de geladeiras e lâmpadas são realizadas outras ações sociais governamentais, como a regularização da certidão de nascimento e a emissão da carteira de identidade.

Em 2014 foram entregues 12.284 refrigeradores e 73.974 lâmpadas fluorescentes compactas. Quanto à parte educativa do projeto, foram ministradas 100 palestras sobre o “uso racional da energia”.

O programa atendeu às seguintes regiões administrativas do Distrito Federal: Brasília - Brazlândia - Ceilândia - Estrutural - Fercal - Itapoã - Paranoá - Recanto das Emas - Riacho Fundo I – Riacho Fundo II - Samambaia - Santa Maria - Sobradinho I - Sobradinho II - Varjão - Vicente Pires - Planaltina – Núcleo Bandeirante - Guara I e Lago Norte.

Tabela: Indicador do Projeto Agente CEB/2014 (media de entrega entre os meses de janeiro a setembro/2014).

nº de geladeiras entregues/ Meta mês	Meta	1.300
nº de geladeiras entregues/Realizado	Realizado	1.232

O Projeto de Substituição de semáforos teve por objetivo Reduzir o consumo de energia e cumprir com a legislação regulamentadora. Foi assinado Termo de Compromisso entre Detran, CEB e DER para a substituição dos focos semafóricos, desta forma o trânsito do Distrito Federal não sofrerá mais por falta de energia. As substituições ocorreram em 2014 com a entrega de 7.042 focos semafóricos ao Detran que realizou a substituição nas principais vias de trânsitos do Distrito Federal.

- ✓ Projeto Gestão do Fornecimento de Energia em parcelamentos consolidados e irregular.

Para nortear o Projeto de Gestão do Fornecimento de Energia foram elaborados as Instruções Normativas nº. 002/2014 - Fornecimento de energia em parcelamentos irregulares – ARIS (Área de regularização de interesse social) e nº. 003/2014 - Fornecimento de energia em parcelamentos irregulares – ARINE (Área de regularização de interesse específico). ARIS e ARINE se referem a áreas de regularização previstas no Plano Diretor de Ordenamento Territorial do Distrito Federal – PDOT-DF.

Para viabilizar a concessão de autorizações em caráter provisório para o fornecimento de energia elétrica em parcelamentos irregulares no DF foram realizadas reuniões presenciais e contatos telefônicos com os órgãos de governamentais envolvidos, como a Secretaria de Regularização de condomínios – SERCOND e a Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento Rural – SEAGRI, participação em Audiências Públicas e reuniões com deputados e lideranças locais, no intuito de levar energia ao maior número possível de áreas irregulares e, dessa forma, melhorar os indicadores de DEC e FEC e a imagem da empresa.

A CEB Distribuição S.A. em 2014 obteve 15 autorizações dos órgãos do governo para a implantação de infraestrutura de energia em caráter provisório.

✓ *Licenciamento Ambiental*

O Licenciamento Ambiental é um importante instrumento para a viabilidade dos investimentos em obras necessárias à melhoria do sistema elétrico do Distrito Federal. Os empreendimentos passíveis de licenciamento ambiental se referem a implantação de subestações e linhas de distribuição em 69 kV e 138 kV.

Foram concedidas 11 licenças ambientais, no ano de 2014.

Tabela: Concessão de Licenças Ambientais

Concessão de Licenças Ambientais		
Autorização para poda de arvores	A.A	030/2014
Autorização para poda de arvores	A.A	056/2014
LD Ceilândia – Núcleo Bandeirante em 69 kV	A.A	022/2014
SE Taguatinga Norte em 138 kV	LO	087/2014
SE Setor Hípico em 138 kV	LO	022/2014
SE Estadio Nacional em 138 kV	LO	088 /2014
Compactação das Linhas do Taguaparque em 34 kV e 138 kv	LO	097/2014
04 Licenças para o porte e uso de motosserras		

A legislação ambiental do Distrito Federal determina o plantio de mudas de espécies nativas e o seu monitoramento por 2 anos visando compensar as árvores e arbustos erradicados ao longo do processo de implantação dos empreendimentos.

1 árvore exótica cortada → plantar 10 mudas;

1 árvore nativa cortada → plantar 30 mudas.

Em 2014 a CEB Distribuição S.A despendeu recursos da ordem de R\$ 590.031,66 com a compensação florestal, sendo plantadas 25.815 mudas nativas do Cerrado na área do Parque Ecológico Lauro Müller, localizado na margem da DF-003 (próximo à Santa Maria), em parceria com a empresa GEOLOGICA Consultoria Ambiental.

Parte da compensação florestal pode ser revertida em benefício dos Parques Ecológicos e de Uso Múltiplos. Neste caso foram realizadas obras de implantação e de melhoria da iluminação interna nos Parques Ecológicos de Águas Claras e Ezechias Heringer (Parque do Guará).

As obras de implantação das linhas de distribuição e subestações foram acompanhadas por profissionais de meio ambiente das empresas contratadas e supervisionadas pela Gerência de Meio Ambiente da CEB. Esses profissionais orientaram os trabalhos de modo a minimizar os impactos ambientais, especialmente aqueles sobre a vegetação existente.

Considerando-se a implantação de 06 (seis) empreendimentos, foram levantados as seguintes informações:

Nas subestações a supressão vegetal foi realizada no início das obras, por conta da característica do projeto. De maneira iferente ocorreu nas linhas de distribuição, onde as árvores eram cortadas de acordo com o avanço das etapas da obra.

A presença de profissionais qualificados durante o processo possibilitou a contabilização das árvores suprimidas que se enquadravam no Decreto Distrital nº 14.783/1993, gerando um passivo de compensação florestal. Entratanto, por meio da atuação da Gerência de Meio Ambiente da CEB, foi possível reduzir consideravelmente a quantidade de indivíduos arbóreos suprimidos que estava prevista nas autorizações ambientais de supressão.

Ao todo foram cortados 170 indivíduos arbóreos de espécies nativas e 34 exóticos ao bioma Cerrado, totalizando 8,1% da previsão apresentada nos estudos ambientais preliminares (2.014). Consequentemente, a Compensação Florestal devida foi

reduzida em 89,3% dos valores iniciais, restando a quantia de 5.440 indivíduos nativos para serem plantados. Considerando o valor da contratação para o plantio de 25.815 mudas em andamento, as medidas empregadas geraram uma economia de aproximadamente R\$ 386.000 ao erário.

Em paralelo à gestão do licenciamento ambiental caminha a gestão das reservas de áreas para subestações de 69 e 138 kV.

Continuam em processo de negociação com os órgãos competentes, TERRACAP/SEDHAB/CODHAB/SPU e às Administrações Regionais os terrenos para 16 Subestações, que visam o atendimento ao Plano de Desenvolvimento da Distribuição – PDD até 2023.

Com o objetivo de acompanhar a gestão do licenciamento ambiental das subestações e linhas de distribuição de energia em 69 a 138 kV foram criados Indicadores ambientais por tipo de empreendimento e para as fases de requerimento e concessão das licenças.

Convém destacar que há dois tipos de indicadores: o quantitativo e o qualitativo, apurados distintamente para subestações e linhas de distribuição. Para cada um deles, além do valor geral, teremos três outros valores referentes às licenças prévia, de instalação e de operação.

Meta Quantitativa: 100% das licenças requeridas e concedidas dentro dos prazos do PDD.

Meta Qualitativa: Licenças requeridas e concedidas dentro de até 1/3 (-0,333) dos prazos máximos estipulados.

Nomenclatura dos indicadores:

LD = LINHA DE DISTRIBUIÇÃO

SE = SUBESTAÇÃO

SFD – NÚMERO DE EMPREENDIMENTOS COM A SITUAÇÃO FUNDIÁRIA DEFINIDA (LOTE/TRAÇADO).

LR – NÚMERO DE LICENÇAS REQUERIDAS (LRP / LRI / LRO).

LC – NÚMERO DE LICENÇAS CONCEDIDAS (LCP / LCI / LCO).

Pmáx – PRAZO MÁXIMO REFERENTE À ETAPA EM ANÁLISE.

PRL – PRAZO ATÉ O REQUERIMENTO DA LICENÇA (PRLP / PRLI / PRLO)

PCL – PRAZO ATÉ A CONCESSÃO DA LICENÇA (PCLP / PCLI / PCLO).

INDICADORES DO LICENCIAMENTO AMBIENTAL

1. INDICADORES QUANTITATIVOS

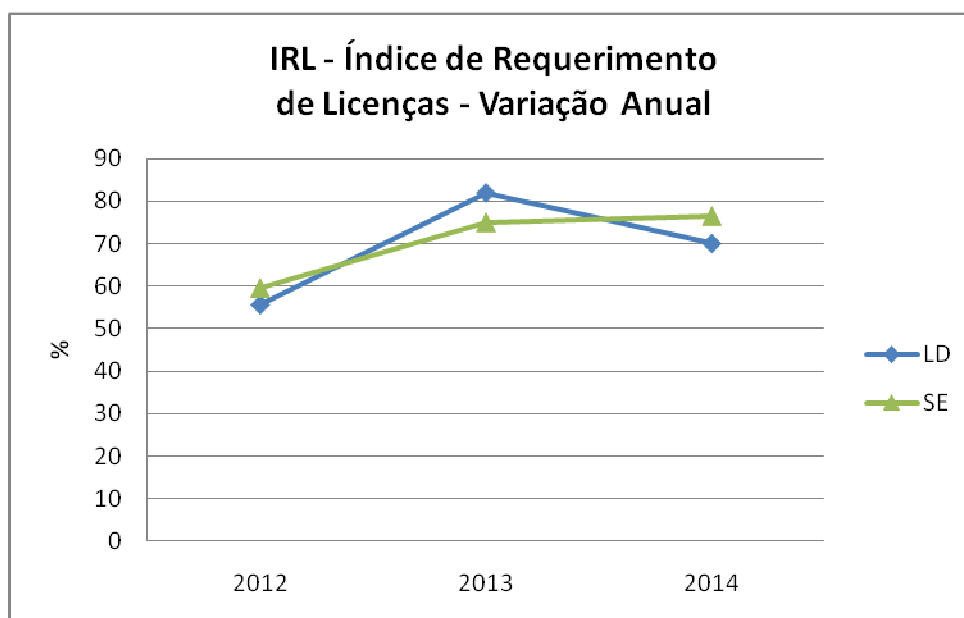
IRL = INDICADOR DE REQUERIMENTO DE LICENÇAS

ICL = INDICADOR DE CONCESSÃO DE LICENÇAS

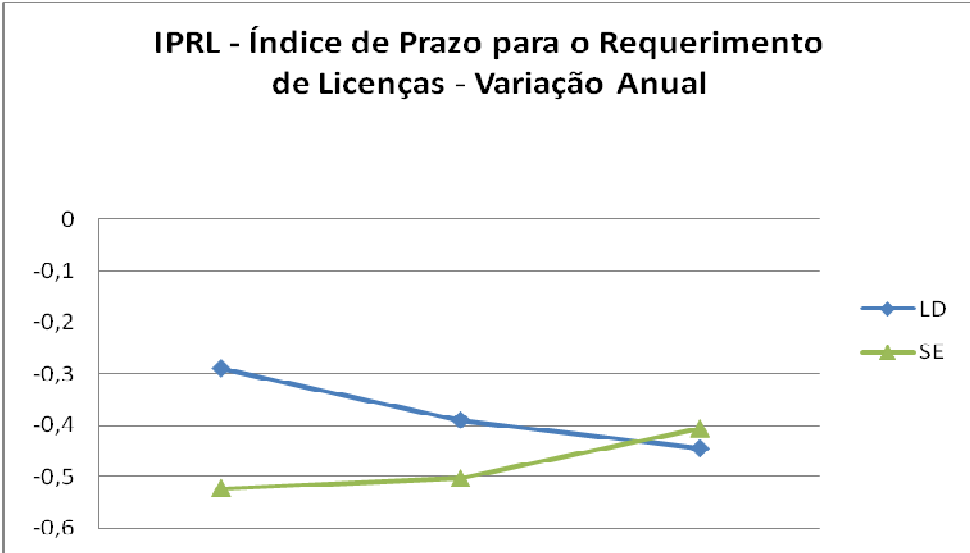
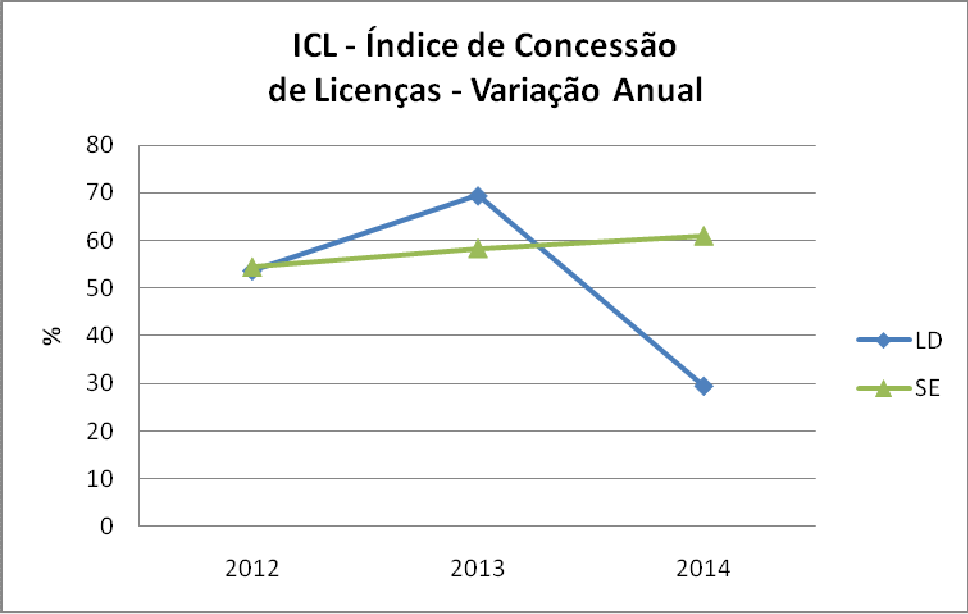
2. INDICADORES QUALITATIVOS

IRL = INDICADOR DE PRAZO PARA O REQUERIMENTO DE LICENÇAS

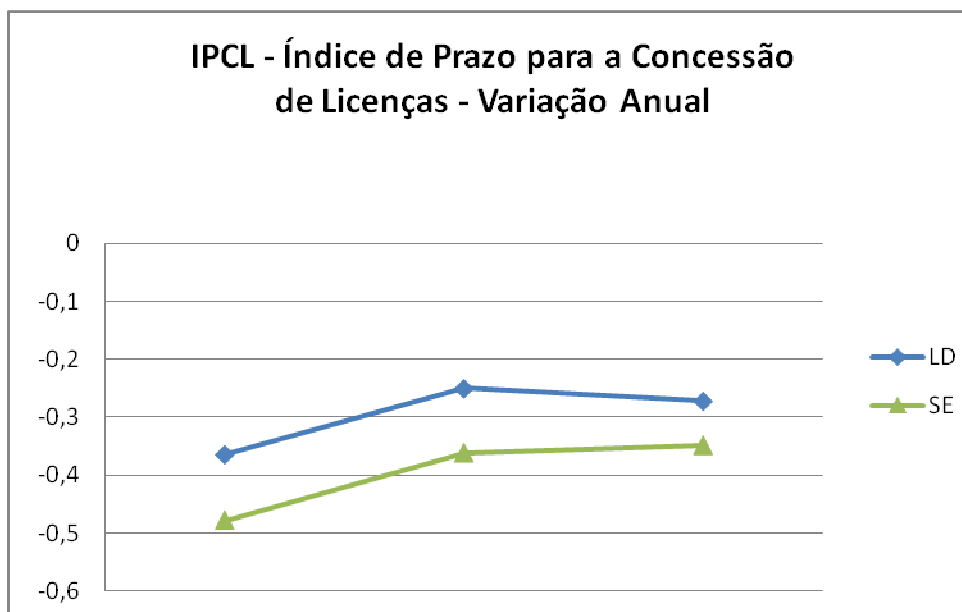
ICL = INDICADOR DE PRAZO PARA O CONCESSÃO DE LICENÇAS



		2012	2013	2014
IRL (%)	LD	55,56	81,94	69,99
	SE	59,65	75	76,51



		2012	2013	2014
IPRL	LD	-0,29	-0,390	-0,445
	SE	-0,522	-0,503	-0,406



		2012	2013	2014
IPCL	LD	-0,365	-0,25	-0,272
	SE	-0,478	-0,362	-0,349

Convém que ressaltar que os principais motivos para a queda nos valores de alguns dos indicadores ocorreram em função da redução do número de obras ocorridas no ano de 2014 e também em virtude da burocracia na tratativa com alguns órgãos governamentais.

A CEB Distribuição S.A. despendeu o equivalente à R\$ 8.459.017,73 (Oito milhões, quatrocentos e cinquenta e nove mil, dezessete reais e setenta e três centavos) com pagamento de licenças ambientais, contratações de estudos e compensação florestal para a implantação de linhas de distribuição e subestação em tensão de 69 e 138 kV e para o gerenciamento do impacto na arborização urbana.

✓ *Manutenção de linhas de distribuição e subestação de energia*

A manutenção de linhas e subestações de distribuição na dimensão ambiental se refere ao gerenciamento do impacto ambiental da arborização urbana, quando esta interfere com as redes elétricas.

A atividade de poda junto à rede elétrica compreende a manutenção corretiva, onde são atendidas as solicitações de clientes, emergências e o atendimento a outros órgãos e a manutenção preventiva, onde são atendidas todas as regiões administrativas do Distrito Federal, de forma a atender um cronograma definido para o período que anteceda a estação chuvosa.

Este instrumento contou com a realização do terceiro curso de poda para os eletricitistas terceirizados da CEB Distribuição S.A.. Em 2014 a equipe que realiza a atividade de poda foi novamente treinada. Percebeu-se que estes treinamentos contribuem significativamente para o aperfeiçoamento da poda de árvores, e observou-se que o número de intervenções nos locais onde a equipe própria e a terceirizada realizam as podas diminuíram de forma expressiva.

A CEB Distribuição S.A. conta desde 2012 com uma turma exclusiva para a realização de poda de árvores.

É importante destacar que a CEB Distribuição S.A. já vem realizando a gestão junto aos órgãos da Administração Pública e orientando estes sobre a arborização urbana e seus conflitos com as redes de energia, além de solicitar que se evite o plantio de árvores próximo à rede de energia elétrica.

► Sensibilização e Educação Ambiental na Empresa

A sensibilização ambiental na CEB Distribuição S.A. ocorre durante todo o ano e em especial na Semana de Meio ambiente, no mês de junho. Em 2014 o Projeto Junho Ambiental, em apoio à designação pela ONU de 2014 como o Ano Internacional dos Pequenos Estados Insulares em Desenvolvimento, trabalhou esse mesmo tema dentro da empresa, com um foco especial na questão das mudanças climáticas. Esses eventos são grandes oportunidades de se fazer com que os empregados e colaboradores percebam que podem se tornar agentes da mudança e que são responsáveis uns pelos outros e pelo planeta.

Os objetivos do Projeto Junho ambiental em 2014 foram:

- ✓ Divulgar a importância das atribuições da GRMA e dos projetos que estão sendo desenvolvidos na área ambiental da CEB Distribuição S.A.;
- ✓ Divulgar informações sobre as discussões ambientais da atualidade;
- ✓ Despertar nos participantes o compromisso com a natureza e o seu papel na mitigação dos impactos ambientais;
- ✓ Estimular a participação dos empregados nas atividades relacionadas ao meio ambiente na empresa;
- ✓ Fomentar a implantação da Gestão Ambiental na empresa;
- ✓ Fomentar a prática de atividades físicas na empresa, integrada à educação ambiental, bem como, a visita de Parques e Unidades de Conservação no Distrito Federal;

Também foram desenvolvidas ações como a divulgação do projeto na intranet e no correio eletrônico, a destinação de eletrônicos inutilizados, a prática de esportes em unidades de conservação, exposição de painéis, feira do troca e o registro do projeto no site do PNUMA.

Projetos de educação ambiental foram realizados no canteiro de obras da Subestação Taguatinga Norte, onde os empregados receberam noções sobre a importância do empreendimento no contexto social, o licenciamento ambiental e o uso racional dos recursos naturais.

Outras ações realizadas foram a reciclagem sobre a coleta seletiva no ambiente da CEB Distribuição S.A. e do Governo do Distrito Federal e o curso de poda de árvore.

► **Outras ações ambientais**

Em 2014 foram reformadas mais 02 Agências de Atendimento ao Público: Agência de Sobradinho II e Agência de Samambaia. Na reforma destas agências foram utilizados equipamentos e peças que seriam descartados como sucata.

Na obra foram utilizados materiais como fios de alta-tensão, tambores de óleo, tampas de postes e medidores de energia. Além disso a unidade sustentável contempla uso racional da energia.

Alguns desses materiais também foram empregados para a construção de peças decorativas que encontram-se expostas nos corredores da unidade da CEB no SIA.

► PROJETO BRASÍLIA ECOMÓVEL

Os primeiros carros elétricos de Brasília já estão circulando nas ruas do DF. A CEB Distribuição S.A. e a Itaipu Binacional lançaram, em junho/2014, o projeto Brasília Ecomóvel com o objetivo de motivar a implantação da mobilidade elétrica inteligente no DF.

Este projeto em um futuro próximo pode mudar o cenário de Brasília. Ações como esta demonstram respeito ao meio-ambiente, à mobilidade urbana e à saúde do cidadão, princípios que guiam esse projeto. Carros elétricos representam menos gastos, menos poluição, menos tempo no trânsito, mais qualidade de vida, planejamento urbano.

A experiência da CEB Distribuição S.A. no uso do Ecomovel

- ✓ O veículo é muito ágil, fácil de dirigir, confortável e econômico;
- ✓ A autonomia é pequena para o uso em áreas operacionais. Usamos em atividades meio;
- ✓ O tempo de carregamento dificulta o uso intensivo;
- ✓ A recarga do ZOE se dá em 90 minutos. Para o Kangoo, 3 a 4 horas.

Impactos para o sistema elétrico

- ✓ O setor elétrico recebe muito bem os veículos elétricos.
- ✓ A economia proporcionada pelo carro elétrico é enorme: o custo do quilômetro rodado corresponde a 1/10 do custo do carro movido a combustível.
 - ✓ "Os VEs tem grande potencial para modelar a curva de carga das distribuidoras de energia elétrica em um futuro próximo, quando utilizarem a energia armazenada em suas baterias para suprir a demanda das residências em horários de pico do consumo considerando que o custo da energia elétrica será maior." EDP - Seminário "Perspectivas para a mobilidade elétrica no Brasil" – USP.
- ✓ "Para a distribuidora, as principais preocupações devem ser com a logística do sistema de carregamento, tarifas, custos de aquisição e manutenção do sistema de carregamento, além da questão do roubo de energia". EDP - Seminário "Perspectivas para a mobilidade elétrica no Brasil" – USP.

Grandes possibilidades de uso atrelada a geração distribuída, como solar e eólica.

► Indicadores Ambientais

Indicadores Ambientais	2014	2013	2012
Recuperação das Áreas Degradadas			
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas). (R\$ Mil)	7.792	2.109.300,13	2.374.301,85
Nº de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais.	2	0	0
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais. (R\$ Mil)	188	0	0
Geração e tratamento de resíduos sólidos			
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa.	0%	100%	0
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada À empresa (projeto específico)	100%	100%	0
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ Mil)	500	0	0
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos).	⁽¹⁾ ND	⁽¹⁾ ND	0
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos. (R\$ Mil)	0	0	0
Manejo de resíduos perigosos			
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras.	100%	100%	100%
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.).	0	6.567,34	144.799,80
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização			
a) Consumo total de energia por fonte:			
- hidrelétrica (em kWh)	4.982.184.407	6.233.379.537	4.812.851.791
Consumo total de energia (em kWh)	6.163.313.591	5.963.958.719	5.665.763.576
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	7.538.409.259	7.300.749.048	6.972.105.352
b) Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado. (R\$ mil)	1.344,37		
- diesel (litros)	104.352.366,62	162.407,13	0

- gasolina (litros)	228.798,47	220.399,43	85532
c) Consumo total de água por fonte (em m³):	3231		
- abastecimento (rede pública) (R\$ mil)	58.015,92	675.859,19	797.588,64
Consumo total de água (em m ³)	38.762	41.795	48.068 M ³
Consumo de água por empregado (em m ³)	39,87	41,80	
Origem dos Produtos – material de consumo			
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro etc.).	⁽²⁾ 100%	ND	ND
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros).	⁽²⁾ 100%	0,00%	0,00%
Educação e conscientização ambiental			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental.	36	10	24
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados.	0,03%	0,0104%	0,024%
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	382,32	13.508,00	11.519,91
Educação ambiental- Comunidade			
No de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	⁽³⁾ 33	01	0
Percentual de escolas atendidas/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	5	ND	0
No de alunos atendidos	⁽⁴⁾ 852	220	0
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	0,1	ND	0
Número de professores capacitados	⁽⁵⁾ 18	16	0
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	0	0	1
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	0	ND	0
Número de alunos atendidos	0	220	0
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	0	ND	0
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	0	ND	0
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	⁽⁶⁾ 184	251.388,50	0
PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia			
Nº de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa. (mil)	34.632	70.363	90

Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda.	42	76,5	90
Nº de equipamentos eficientes doados.	86.258	9.926	327.709
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação.	0	0	0
Número de profissionais eletricitas treinados pelo programa.	0	0	0
PEEs Aquecimento solar	0	0	0
Número de sistemas de aquecimento solar instalados.	0	0	0
Número de sistemas de aquecimento solar instalados.	0	0	0
Nº de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal.	0	19	0
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão.	0	67,3	0
P&D Voltados ao Meio Ambiente	0		
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	0	0	0

Nota:

- (1) ND = Dados não disponíveis na empresa.
- (2) Embora cumpra-se todas as normas, não houve aquisição de material em 2014
- (3) Considerou 32 escolas do PEE e 01 escola do PEA – Vale do Amanhecer.
- (4) Considerou-se o total de 640 alunos do PEE e 212 do PEA – Vale do Amanhecer
- (5) Considerou-se o total envolvidos no PEA – Vale do Amanhecer.
- (6) Somatório do PEE e do PEA – Vale do Amanhecer.