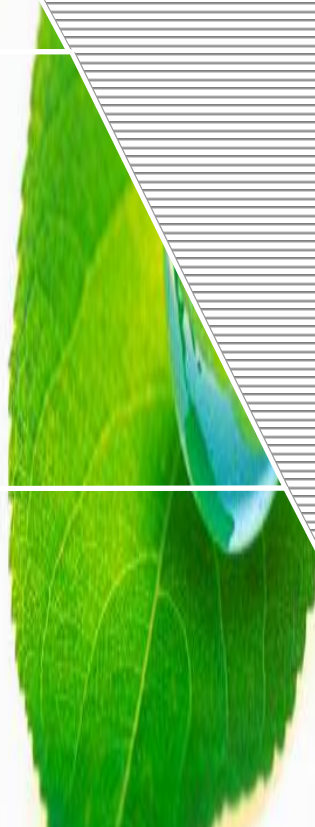




**- Relatório ANEEL 2009 -**



## SUMÁRIO

<b>1. MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE</b>	<b>3</b>
<b>2. DIMENSÃO GERAL</b>	<b>4</b>
2.1. Perfil da Companhia	4
2.2. Modelo de Gestão	6
2.3. Relacionamento com as Partes Interessadas	8
2.4. Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade	10
<b>3. DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA</b>	<b>13</b>
3.1. Modelo de Governança Corporativa	13
<b>4. DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA</b>	<b>15</b>
4.1. Indicadores Econômico-Financeiros	15
4.2. Outros Indicadores	18
<b>5. DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL</b>	<b>20</b>
5.1. Indicadores Sociais Internos	20
5.2. Indicadores Sociais Externos	29
5.3. Indicadores do Setor Elétrico	36
<b>6. DIMENSÃO AMBIENTAL</b>	<b>48</b>
6.1. Gerenciando o Impacto Ambiental	48
6.2. Indicadores Ambientais	49
6.3. Indicadores de Desempenho Ambiental	51
<b>ANEXO I – BALANÇO SOCIAL</b>	<b>54</b>



---

## 1. MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE

---

A Companhia Energética de Alagoas - CEAL, responsável por assegurar, com excelência, a prestação de serviços de distribuição de energia elétrica para o Estado de Alagoas, área de concessão da Companhia, publica o seu terceiro relatório socioambiental, mantendo seu compromisso de transparência empresarial ao disseminar informações relevantes para todas as partes interessadas.



A CEAL incorpora como filosofia, crença e política, a visão estratégica de sua controladora, a ELETROBRAS, pelo que se organiza para uma avaliação crítica como se fora uma empresa de capital aberto.

Seu corpo diretivo e funcional compreende que sendo a energia elétrica um vetor fundamental para o desenvolvimento da sociedade e para a melhoria da qualidade de vida do cidadão, é também um instrumento para praticar a justiça social quando oportuniza o acesso deste insumo a quem esteja à margem deste benefício. Ao atender as políticas públicas e programas governamentais, sentem-se recompensados a cada novo acesso à energia elétrica que disponibiliza.

Dentre seus 831.708 consumidores, distribuídos nos 102 municípios alagoanos, cerca de 60% estão classificados como “baixa renda” e têm o fornecimento de energia subsidiado.

É de se destacar a existência de dois pontos críticos e desafiadores na dimensão econômico-financeira: o índice de perdas elevado, caracterizado não só por perdas técnicas, mas principalmente por fraudes e a inadimplência. Assim sendo, a Companhia está aportando uma soma de recursos financeiros importante para vencer tais desafios, promover a expansão e a melhoria do sistema elétrico, com inversões também em ações ambientais e sociais.

Este Relatório é resultado de um processo que envolve as três dimensões fundamentais para a construção de uma empresa sustentável e competitiva - a econômico-financeira, a social e a ambiental, pelo que está comprometida com a ética, eficiência, transparência, profissionalismo, respeito e valorização do ser humano e do meio ambiente.

Além de ser um canal de relacionamento com a sociedade, este documento é mais um instrumento para a melhoria constante da gestão e conseqüentemente para a obtenção de um alto grau de satisfação de seus consumidores, fornecedores, parceiros, acionistas, empregados e demais partes interessadas.

O documento ora apresentado está estruturado com base nas disposições da ANEEL, nos critérios de avaliação de empresa sustentável e no entendimento de que as ações desenvolvidas de modo equitativo nas dimensões retro-mencionadas agregam valor ao negócio, devendo manter-se incorporada à estratégia empresarial.

## 2. DIMENSÃO GERAL

### 2.1. PERFIL DA COMPANHIA

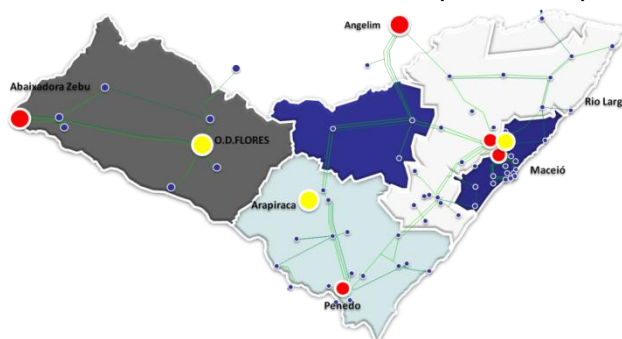
A CEAL, concessionária do serviço público de distribuição de energia elétrica para o Estado de Alagoas<sup>1</sup>, tem seu controle acionário exercido pela União, por meio da ELETROBRAS. Da composição acionária participam outros acionistas, pessoas jurídicas e físicas, ainda que de forma minoritária, como mostra a tabela abaixo:

Acionistas	Quantidades em milhares de ações					
	Ações Ordinárias		Ações Preferenciais		Total	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
ELETROBRÁS	259.955	74,84	5.621	94,02	265.576	75,17
BNDESPAR	64.276	18,51	41	0,69	64.317	18,20
Municípios	11.820	3,40	65	1,09	11.885	3,36
Demais Pessoas Jurídicas	7.978	2,30	215	3,60	8.193	2,32
Pessoas Físicas	3.320	0,95	36	0,60	3.356	0,95
	347.349	100,00	5.978	100,00	353.327	100,00

### Área de Atuação

A CEAL atende a todos os 102 municípios alagoanos, servindo, numa área total de 27.767 km<sup>2</sup>, 831.708 consumidores num Estado com 3.156.108 habitantes, para os quais forneceu, em 2009, 2.468.344 MWh.

As principais atividades econômicas desenvolvidas no Estado relacionam-se à indústria, agricultura, pecuária, extração de petróleo, gás e sal-gema. No segmento agricultura, entre os principais produtos cultivados, encontra-se o abacaxi, o côco, a cana-de-açúcar, o feijão, o fumo, a mandioca, o arroz e o milho. Na pecuária destacam-se as criações de eqüinos, bovinos, bubalinos, caprinos, ovinos e suínos. No extrativismo, há reservas minerais de sal-gema, gás natural, além do petróleo. Na atividade Industrial, destacam-se os sub-setores químico, a produção de açúcar e álcool, cimento e o processamento de alimentos.



O tributo ICMS no valor de R\$ 178 milhões representa 66,7% do valor distribuído de encargos e tributos e posiciona a CEAL como a 2ª empresa que mais contribui para o Estado de Alagoas.

Seu sistema elétrico é composto por 37 subestações de 69/13,8 kV com potência instalada de 744,25 MVA, uma malha de linhas de transmissão de 1.682 km em 69 kV e 34.671 km de linhas e redes de distribuição em 13,8 kV. Seu quadro de pessoal próprio é de 1.256 empregados e 508 colaboradores terceirizados que, gradativamente, vem sendo substituídos por concursados.

<sup>1</sup> Contrato de Concessão nº. 07/2001, de 12/02/2001, firmado com ANEEL, com vencimento previsto para 2015.

No mercado em que atua, a classe residencial representa 91% do número de consumidores, sendo responsável por 36% do consumo verificado, considerado baixo quando comparado com o consumo residencial médio nacional. Tal fato é motivado pela condição econômica e social do Estado de Alagoas, onde 68% dos consumidores da classe residencial pertencem à subclasse residencial de baixa renda.

Para realizar um atendimento mais eficaz aos seus consumidores a gestão operacional e comercial é distribuída em três regionais: Metropolitana, Leste e Oeste.

## Avanços Realizados

Em 2009, a CEAL realizou avanços significativos em seu sistema elétrico, a saber:

- No sistema de distribuição AT (69kV): Construção da subestação 69/13,8kV Centro, com 40MVA; Construção da LT 69kV Trapiche da Barra/Centro, com 2,4km de extensão em cabo CA 477 MCM. Tanto a subestação como a LT concluídas em dezembro de 2009; Construção do 3º circuito entre a SE Penedo e Seccionadora Curralinho, com 36km de extensão em cabo CAA 477 MCM, concluída em dezembro de 2009.
- No sistema de distribuição MT/BT (urbano) foram construídos 315 km de linhas MT/BT (13,8kV e 389/220V).
- No sistema de distribuição MT/BT (rural) foram atendidos 16.367 novos domicílios rurais e implantados 1.929 km de redes média tensão; 1.444 km de baixa tensão; 2.528 transformadores de distribuição rural, 25.985 MVA de potência instalada, 44.132 postes, beneficiando cerca de 81 mil pessoas.
- Dando continuidade ao programa de automação de subestações foram automatizadas as subestações 69/13,8kV: Arapiraca I, Joaquim Gomes, Barramento 69 kV Curralinho, retrofit do sistema de automação e proteção das subestações Trapiche da Barra, Cruz das Almas e Tabuleiro do Martins.

## Prêmios e Reconhecimentos

<b>Prêmio IEL de Estágio</b>	Recebeu do Instituto Evaldo Lodi – IEL pelo 2º ano consecutivo o Prêmio Melhores Práticas de Estágio, escolhida entre as empresas de grande porte que atuam em Alagoas e possuem contratos de estágio firmado com o IEL.
<b>Empresa Cidadã</b>	Recebeu pelo 2º ano consecutivo do Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro - CRCRJ, da Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro – Firjan e da Federação do Comércio do Estado do Rio de Janeiro – Fecomércio – RJ, o Certificado de Empresa Cidadã.
<b>ISO 9001:2000</b>	Face às práticas adotadas desde 2003 na busca da melhoria contínua para o Setor de Tele atendimento (Call Center) foi re-certificada neste serviço.
<b>Empresa Parceira</b>	Em agradecimento pela participação constante junto ao Hemocentro de Alagoas – Hemoal, incentivando a doação de sangue, foi distinguida com um troféu denominado "Amigo do Hemoal"
<b>Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC<sup>2</sup></b>	Reconhecida entre as três empresas melhor classificadas da região Nordeste na categoria em que participa, pelo que foi convidada pela ANEEL para participar da cerimônia de divulgação e premiação do IASC 2009 às distribuidoras que obtiveram os melhores índices de avaliação pelos consumidores de sua área de concessão.

<sup>2</sup> O IASC instituído no ano 2000 é o resultado da pesquisa que a ANEEL realiza anualmente com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos consumidores residenciais em relação aos serviços prestados pelas 63 distribuidoras de energia elétrica do País. Os resultados obtidos com a pesquisa permitem identificar, além da satisfação, aspectos relacionados à qualidade dos serviços, custo/benefício, confiança e fidelidade dos consumidores, constituindo-se em importante ferramenta de avaliação e acompanhamento dos serviços realizados pelas empresas.

## 2.2. MODELO DE GESTÃO

O plano empresarial<sup>3</sup> e o modelo de gestão são respaldados por valores de responsabilidade socioambiental, transparência, integridade e ética, qualidade e eficiência, comprometimento profissional, segurança, bem-estar e valorização dos colaboradores.

**Missão:** “Fornecer energia elétrica com qualidade, rentabilidade e eficiência, de modo a proporcionar satisfação e desenvolvimento à sociedade”.

**Visão:** “Ser reconhecida entre as três melhores empresas de distribuição de energia elétrica do Nordeste”.

### Compromisso com a Sustentabilidade

Para obter resultados sustentáveis são necessárias práticas diárias em cada uma das atividades, exigindo comprometimento de cada um dos envolvidos: conselheiros, diretores, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, clientes e demais partes interessadas. Para tal, foram estabelecidas políticas corporativas formais, de acesso aberto ao público em geral, que possibilitam o alinhamento aos princípios de sustentabilidade. As políticas essenciais são:

#### ▪ Comportamento Ético

O Código de Ética<sup>4</sup> elaborado de forma participativa e distribuído a todos os colaboradores representa o compromisso com os valores e princípios estabelecidos para melhor cumprir a missão empresarial. Ele é composto por quatro partes:

- Valores: pautados na integridade, transparência, responsabilidade social, parceria, eficiência nos resultados, imparcialidade, diálogo e isonomia;
- Compromissos: voltados para a promoção do comportamento ético do corpo funcional e de suas lideranças;
- Condutas: trata de condutas que contrariam os compromissos e valores estabelecidos, e
- Comissão de Ética da CEAL.

Para receber denúncias relativas ao Código, analisá-las, propor soluções e, nos casos mais graves, levá-las ao julgamento da Diretoria Executiva, foi criada uma Comissão de Ética composta por empregados. É disponibilizado também um canal em meio eletrônico para tratar de assuntos relacionados ao tema: [comissao.etica@ceal.com.br](mailto:comissao.etica@ceal.com.br).

#### ▪ Política Ambiental

A Política Ambiental<sup>5</sup> em uso segue as diretrizes da Política Ambiental do Sistema Eletrobras e tem por objetivo orientar o tratamento das questões ambientais em consonância com os princípios da sustentabilidade. Busca-se atuar em conformidade com as políticas públicas - em especial as relativas aos recursos hídricos, clima e energia, com os marcos legais e regulatórios pertinentes, e com os acordos internacionais dos quais o Brasil é signatário.

<sup>3</sup> Definido em processo participativo envolvendo a alta administração e o corpo gerencial foi referendado pelo Conselho de Administração.

<sup>4</sup> No site [www.ceal.com.br](http://www.ceal.com.br) existe um módulo comportamental de treinamento introdutório oferecido aos colaboradores recém admitidos.

<sup>5</sup> Disponível no site [www.ceal.com.br](http://www.ceal.com.br)

Para atender aos princípios da sustentabilidade corporativa e assegurar a manutenção de um processo sistemático e contínuo de melhoria nas práticas de gestão, na execução de suas atividades, a CEAL segue sete princípios que constituem sua declaração de intenções:

- Integrar a dimensão socioambiental aos seus planos, projetos, processos e atividades;
- Interagir com outros setores e instituições na implementação de planos e ações socioambientais que contribuam para o desenvolvimento sustentável local e regional;
- Relacionar-se com os diversos segmentos da sociedade envolvidos nas etapas de planejamento, implantação e operação de empreendimentos de energia elétrica;
- Contribuir para que a operação e a expansão considerem as potencialidades e especificidades de Alagoas, atendendo aos princípios do desenvolvimento sustentável e promovendo a utilização do Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL) estabelecido pelo protocolo de Quioto;
- Apoiar programas de conservação de energia e de eficiência energética como estratégia para a racionalização do uso dos recursos naturais e redução dos impactos socioambientais;
- Apoiar o desenvolvimento científico e tecnológico em questões socioambientais relacionadas à implantação e operação de empreendimentos de energia elétrica;
- Incentivar o aperfeiçoamento contínuo de sistemas de gestão empresarial.

As ações de rotina revelam o compromisso com as práticas de gestão ambiental:

- Executar as atividades de acordo com os princípios estabelecidos pela Política Ambiental do Sistema Eletrobras, cumprindo a legislação ambiental das esferas nacional, estadual e municipal, complementando-a com normas internas, se necessário;
- Integrar as políticas relativas ao meio ambiente e ao bem estar social aos planos, processos e atividades da Companhia;
- Buscar a integração com outros setores ou instituições, visando implementar planos e ações socioambientais em projetos de energia que contribuam para a sustentabilidade;
- Promover um relacionamento transparente com os diversos segmentos da sociedade envolvidos nas etapas de implementação e operação de empreendimentos, estabelecendo processos eficazes de informação e educação ambiental;
- Apoiar programas de conservação de energia e de eficiência energética como estratégia para reduzir as necessidades de expansão da oferta e os impactos socioambientais;
- Assegurar o treinamento necessário para a execução do serviço de podas de árvores, cumprindo a legislação ambiental.



### ▪ Política Social

A atuação social atende aos principais pontos contemplados no Código de Ética e está alinhada ao cumprimento das diretrizes referentes aos Direitos Humanos, notadamente não fazer uso de trabalho infantil e de qualquer forma de discriminação, pelo que seleciona fornecedores com base em requisitos de qualidade dos serviços prestados.

Busca, junto aos consumidores e à sociedade, soluções para os problemas urbanos que interferem na prestação de serviço; apóia a elaboração de políticas públicas por meio de propostas ou posicionamento formal e não efetua qualquer tipo de financiamento/doação a candidatos a cargos públicos e/ou partidos políticos, prática proibida às concessionárias de energia elétrica.

Considera importante manter um bom relacionamento com o sindicato representativo de seus colaboradores, pautado no reconhecimento de sua cooperação para o seu desenvolvimento e de seu pessoal, respeitando o engajamento e assegurando proteção contra qualquer ato de discriminação que atente à liberdade sindical.

### ▪ Treinamento, Desenvolvimento e Conscientização

O Programa de Treinamento e Desenvolvimento engaja os empregados desde o início de sua carreira até o seu desligamento da Empresa.

Seus módulos oferecem colocam os empregados frente a frente com a missão e valores empresariais, conscientizando-os sobre seu papel como pessoa, profissional e cidadão, e sobre sua contribuição para o desenvolvimento da Empresa e da sociedade.

No caso específico do curso “Formação de Eletricista”, oferecido aos concursados em fase de pré-admissão, prepara profissionais para o mercado de trabalho, caso não venham a ser admitidos.

## 2.3. RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

Por se relacionar com públicos distintos, a CEAL procura entender as necessidades de cada uma das partes interessadas de maneira aberta, clara, organizada e transparente, de modo a atender aos anseios de cada grupo.

**Acionistas/Investidores** – com o compromisso de propiciar uma avaliação crítica como se fora uma empresa de capital aberto, importa-lhe a exatidão e a transparência das informações prestadas. Além dos compromissos legais, sempre que consultada, disponibiliza informações financeiras e operacionais relevantes.

**Governo** – a política de relacionamento com os Poderes Executivo e Legislativo compreende a parceria em projetos voltados para o desenvolvimento econômico e social do Estado e municípios de sua área de concessão, com a realização de projetos de eficiência energética e a manutenção de diálogo com as prefeituras e empresas públicas. Como destaque participa no Conselho Estadual de Política Energética – CEPE de Alagoas.

**Público Interno** – promoção de reuniões periódicas entre os gestores e suas equipes e a disponibilização de informações corporativas na intranet, representa o exercício permanente de diálogo e comunicação, permitindo que o colaborador seja informado quanto às ações desenvolvidas pela Empresa. Outro meio de comunicação é o “Eletrobras Notícias”, jornal mensal, que além de conter informações



da Empresa, divulga habilidades dos colaboradores, tais como dança, pintura, artesanato, bem como os aniversariantes do mês.

No quadro de colaboradores (tabela 1), destaca-se dentre os empregados terceirizados, respectivamente 61 e 40 pessoas portadoras de deficiência física. Estas últimas são integrantes de Convênio com a Associação dos Deficientes de Alagoas – ADEFAL.

QUADRO DE COLABORADORES			
	2009	2008	2007
Empregados	1.256	1.226	1.065
Terceirizados	508	997	1.102
Aprendizes	84	84	89
Estagiários	116	77	84

Tabela 1 – Quadro de colaboradores

**Clientes** – compromisso de comunicação com diversos canais de atendimento, com destaque para agências comerciais, agência virtual, tele-atendimento (0800), postos em comunidades, atendimento exclusivo aos grandes clientes, urnas distribuídas nos prédios da Empresa, fax e ouvidoria. Destaca-se o papel do Conselho de Consumidores, com reuniões mensais nas dependências da Empresa, representando todos os clientes, segmentados por classe de consumo (tabela 2). Além disso, são realizadas pesquisas anuais pela ABRADDEE e ANEEL para mensurar e desenvolver a satisfação dos clientes.

Clientes Segregados Por Classe de Consumo			
	2009	2008	2007
Residencial	761.400	735.337	703.354
Industrial	2.650	2.644	2.666
Comercial	48.887	48.152	47.172
Rural	9.624	9.648	9.369
Poder Público	7.798	8.097	7.874
Iluminação Pública	150	102	102
Serviço Público	1.061	844	688
Consumo Próprio	138	140	139

Tabela 2 – Clientes por classe de consumo

**Fornecedores** – A gestão dos contratos de fornecimentos ocorre através de contatos diretos e constantes com os fornecedores pela área de suprimentos e pelos gestores de contrato. Em 2009 foram contratadas 478 empresas, sendo 270 para o fornecimento de materiais e 208 para o fornecimento de serviços. Nos editais de licitação para execução de projetos de eficiência energética, as questões socioambientais são claramente evidenciadas.

**Comunidades** - além das equipes de trabalho a CEAL conta com a participação do Conselho de Consumidores que realiza reuniões periódicas, nas diversas comunidades, objetivando prestar informações a respeito do serviço de distribuição de energia elétrica e identificando suas necessidades e expectativas.

**Órgão Regulador/Associações** – relacionamento constante com a ANEEL em assuntos que podem ter impactos relevantes no desempenho do negócio. Tal interação ocorre em audiências públicas e reuniões. A CEAL participa também de grupos de trabalho na Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE).

## 2.4. INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL E DE PRODUTIVIDADE

Os indicadores de desempenho operacional e de produtividade estão demonstrados a seguir:

INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE			
Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2009	2008	2007
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	831.708	804.964	771.364
Número de Consumidores Atendidos – Livres	3	3	5
Número de Localidades Atendidas (municípios)	102	102	102
Número de Empregados Próprios	1.256	1.226	1.065
Número de Empregados Terceirizados	508	997	1.102
Número de Escritórios Comerciais	103	103	103
Energia Gerada (GWh)	Não se aplica.		
Energia Comprada (GWh)	3.549,67	3.432,17	3.334,24
1) Itaipu	NA	NA	NA
2) Contratos Iniciais	NA	NA	NA
3) Contratos Bilaterais	NA	NA	NA
3.1) Com Terceiros	NA	NA	NA
3.2) Com Parte Relacionada	NA	NA	NA
4) Leilão <sup>6</sup>	0	0	0
5) PROINFA	58,07	39,07	26,14
6) CCEAR <sup>7</sup>	3.084,00	2.980,1	2.890,60
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	387,01	386,93	385,07
8) CCEE	20,59	26,07	9,33
9) Leilão de Ajuste	NA	NA	23,10
Perdas Elétricas Globais (GWh)	1.126,57	1.049,50	1.030,01
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	31,34	30,00	30,76
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia <sup>3</sup>	8,42	12,75	12,10
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	22,92	17,25	18,66
Energia Vendida (GWh)	2.285	2.313	2.237
Residencial	853	808	740
Industrial	354	381	374
Comercial	487	465	432
Rural	167	173	163
Poder Público	122	122	118
Iluminação Pública	135	131	126
Serviço Público	167	161	157

<sup>6</sup> Inclusive leilão das geradoras federais.

<sup>7</sup> Contratos de Compra e Venda de Energia Elétrica no ambiente regulado.

<b>INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE</b>			
<b>Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Subestações (em unidades)	37	36	36
Capacidade Instalada (MVA)	744,25	704,25	663
Linhas de Transmissão (em km)	1.682	1.648	1.590
Rede de Distribuição (em km)	34.671	30.993	37.563,68
Transformadores de Distribuição (em unidades)	28.049	28.049	19.174,00
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA* n° horas/ano)	0,000375	0,000363	0,000364
Energia Vendida por Empregado (MWh)	1.949,56	1.886,62	2.100,46
Número de Consumidores por Empregado	647	657	724
Valor Adicionado <sup>8</sup> /GWh Vendido	2290	2.246	2.114
DEC	20,79	19,61	20,99
FEC	15,67	15,31	17,21

**Tabela 3 – Indicadores operacionais e de produtividade da CEAL**

## **MERCADO**

O consumo total de energia elétrica na área de concessão da CEAL foi de 2.454 GWh, o que representa um crescimento de 0,8% quando comparado ao ano de 2008. O número de clientes cadastrados ao final de 2009 (831.708) é 3,3% superior ao registrado ao final de 2008.

O consumo dos clientes cativos foi de 2.285 GWh, um acréscimo de 1,9% em relação a 2008. Ao longo do ano, o desempenho do mercado de energia foi influenciado pelas classes residencial e comercial, que representam 57% do consumo cativo faturado.

Os clientes livres consumiram 163 GWh, o que representa um decréscimo de 1,36% em relação ao consumo faturado em 2008.

## **CONSUMO POR CLASSES**

O segmento residencial participou com 37,2% do mercado cativo da CEAL e consumiu 853 GWh, representando um crescimento de 5,6 % em relação a 2008. O consumo médio por cliente residencial foi de 93,37 kWh/mês, 1,9% superior ao ano anterior.

Em dezembro de 2009, o número de consumidores residenciais totalizou 761.400, representando um crescimento de 3,5%. A classe comercial cativa teve participação de 21,3%, com aumento de 4,8%, ou seja, 22,3 GWh em relação ao consumo verificado em 2008.

<sup>8</sup> Obtido da Demonstração de Valor Adicionado – DVA

O segmento industrial cativo, com 15,5 % do total do mercado cativo faturado, consumiu 354 GWh, 7,2% inferior ao registrado em 2008.

Juntas, as demais classes que representam 26,04% do mercado cativo cresceram 0,82% em relação a 2008. Destacam-se as classes onde são faturados os clientes dos Serviços Públicos e Iluminação Pública, com taxas de crescimento de 3,6% e 2,9%, respectivamente.

## Comercialização

A CEAL adota a política de comercialização de energia elétrica voltada ao Mercado Atacadista de Energia, no Ambiente de Contratação Regulada, que tem como órgão que viabiliza, promove e controla a comercialização energética, a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE. A participação acontece por meio de Leilões de compra e venda de energia elétrica, pactuando contratos de comercialização de energia.

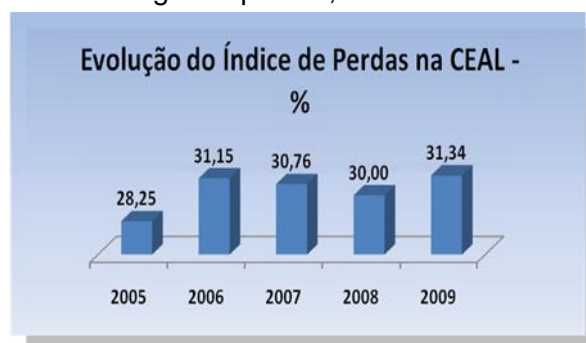
A energia verificada foi de 3.594.921 MWh, o que significa um acréscimo de 2,8 % em relação a 2008. A energia injetada no sistema CEAL pelos Produtores Independentes de Energia Elétrica (PIE) foi de 162.894 MWh, 4,5% da energia verificada, sendo que essa foi comercializada pelos co-geradores com o PROINFA, através da Eletrobras, e com a Comercializadora Neoenergia. Estes PIE contrataram com a CEAL o Uso e Conexão ao sistema de distribuição.

## Perdas

O negócio “distribuição de energia elétrica” envolve perdas de energia, denominação genérica para a diferença entre a energia elétrica adquirida, a disponibilizada na rede e a faturada. As perdas podem ser de natureza técnica e não-técnica.

As perdas elétricas totais no sistema de distribuição da CEAL, no ano de 2009, foram de 1.126.578 MWh, correspondendo a 31,34 % de toda a energia requerida, um acréscimo em valores relativos de 1,34% sobre 2008. Em valores absolutos, as perdas correspondem a um acréscimo de 7,3% em relação a 2008.

O gráfico ao lado retrata a evolução do Índice de Perdas e justifica a definição de um extenso programa de investimento, com financiamento do Banco Mundial, para obter uma importante redução desse índice.



Em decorrência da necessidade de grande investimento atrelado à atividade de redução do nível de perdas e do elevado índice de inadimplência, foi priorizada a forte atuação na cobrança de débitos de clientes, para recomposição de caixa.

No ano, diversas ações foram realizadas para reduzir das perdas, destacando-se:

- Inspeções em unidades consumidoras do grupo B (dirigidas e varredura);
- Fiscalização de unidades desligadas há mais de 180 dias;
- Regularização de unidades consumidoras clandestinas;
- Fiscalização/regularização de luminárias, *outdoors*, iluminação de fachadas;
- Fiscalização de consumidores do grupo A;

- Instalação de medição em consumidores taxados.

## Inadimplência

O estoque de inadimplência totalizou R\$ 195,6 milhões em 2009. Deste montante, 41,5% ou R\$ 81,1 milhões são protegidos por liminares da Justiça, não permitindo interrupção do fornecimento de energia.

A Empresa mantém sempre aberto canais de negociação para que os consumidores inadimplentes saldem suas dívidas.

Classes - R\$ MIL	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Residencial	40	33	36	35	37	36	34	32	30	28	26	28
Industrial	65	64	65	67	69	69	71	68	69	69	68	70
Comercial	27	26	25	26	28	26	26	26	24	24	24	25
Rural	28	30	31	31	33	33	33	33	33	31	31	31
Poder Público Municipal	20	20	22	21	21	21	22	22	23	23	24	19
Poder Público Estadual	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3
Poder Público Federal	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1
Serviço Público	71	3	4	4	4	5	5	5	6	6	6	4
Iluminação Pública	9	13	14	14	14	14	14	15	16	16	17	14
Consumo Próprio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>196</b>	<b>203</b>	<b>206</b>	<b>212</b>	<b>210</b>	<b>211</b>	<b>206</b>	<b>207</b>	<b>202</b>	<b>202</b>	<b>195</b>

## 3. DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA

### 3.1. O MODELO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

A CEAL entende que a transparência no relacionamento com acionistas, colaboradores, fornecedores, clientes e comunidade é princípio fundamental para a gestão da Empresa.

**Assembleia Geral:** é o órgão soberano mediante o qual os acionistas elegem a Administração Superior da Empresa e estabelecem, em termos gerais, as normas que devem ser cumpridas para a consecução da sua missão. A CEAL, obedecendo às normas emanadas da Assembleia Geral, é administrada por um Conselho de Administração e por uma Diretoria Executiva. A Assembleia Geral elege ainda o Conselho Fiscal que tem as suas atribuições fixadas na Lei das Sociedades por Ações.



Figura 1 – Estrutura da Governança Corporativa CEAL

**Conselho de Administração e Fiscal:** eleitos pela Assembleia Geral têm suas atribuições previstas em lei e no Estatuto Social da Companhia. Ao Conselho de Administração, constituído por seis membros, compete promover a fixação da orientação geral dos negócios, o controle superior dos programas aprovados e a verificação dos resultados obtidos. Ao Presidente do Conselho de Administração fica vinculada a Auditoria Interna, órgão responsável pela averiguação do cumprimento dos dispositivos normativos e contábeis. O Conselho Fiscal, constituído por três membros, é o órgão superior na apreciação dos atos da Diretoria Executiva.

**Diretoria Executiva:** órgão deliberativo e executivo que decide por maioria de votos dos membros, é composta por um Diretor Presidente e por mais seis Diretores eleitos pelo Conselho de Administração, com mandato de três anos. Ao Diretor Presidente, escolhido entre

os membros do Conselho de Administração, cabe, além do voto pessoal, o voto de desempate entre seus pares.

**Auditoria Interna:** subordinada ao Conselho de Administração é funcionalmente vinculada à Presidência, em conformidade com o Artigo 15, parágrafo 2º do Decreto 3591/2000. Atua com uma visão de governança e gestão corporativa, assessorando os Conselhos de Administração e Fiscal, prestando informações e esclarecimentos sobre recomendações constantes nos Planos de Ações, acompanhando as diligências da Controladoria Regional da União no Estado de Alagoas, do Tribunal de Contas da União, da Eletrobras, da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas e da Agência Nacional de Energia Elétrica.

No intuito de fortalecer com o máximo de transparência os controles internos da CEAL, a Auditoria Interna disponibiliza em seu link (PR/CAA) no Portal Corporativo (intranet), o Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna - PAINT e o Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna - RAINTE.

A Auditoria Interna desenvolve, conjuntamente com as áreas auditadas, uma gestão de parceria, onde as inconformidades detectadas são objetos de amplas discussões no encerramento dos trabalhos, resultando num plano de ação, onde o detalhamento das ações é elaborado pelas áreas e os prazos para implementação são acordados com a Auditoria Interna, que realiza seu acompanhamento e o apresenta à Alta Administração, mensalmente.

**Audidores Independentes:** o relacionamento da CEAL com seus auditores independentes é pautado pela preservação da independência desses profissionais. A Companhia possui atualmente contrato com a empresa *Pricewaterhouse & Coopers, Auditores Independentes*, nos termos das Instruções da Comissão de Valores Mobiliários - CVM.

## Estrutura Societária

A CEAL tem, desde julho de 1997, a Eletrobras como acionista controladora. A composição acionária está demonstrada na tabela abaixo:

Composição Acionária					
Acionistas	ELETROBRAS	BNDESPAR	Municípios	Pessoas Jurídicas	Pessoas Físicas
R\$ milhões	265.576	64.317	11.857	8.221	3.356
%	75,17	18,20	3,36	2,32	0,95

Tabela 5 – Composição Acionária da CEAL

## Relações com Investidores

A CEAL é uma sociedade de economia mista que não possui ações negociadas em Bolsas de Valores, mas se sujeita às regras da Comissão de Valores Mobiliários – CVM e atende a critérios de divulgação de informações, submetidas ao crivo ético e legal, sobretudo por ser concessionária de serviço público. Para facilitar a comunicação com seus investidores, disponibiliza informações tais como balanços, relatórios anuais, contratos e licitações em sua página na internet, além de meio telefônico, correio físico ou eletrônico e a ouvidoria.

#### 4. DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

A CEAL entende que responsabilidade econômica envolve além da criação de valor para os acionistas, também o valor criado para a sociedade, por meio da prestação de um serviço de excelência e da contribuição para o desenvolvimento da economia da região onde atua. Essa política está baseada no equilíbrio econômico da concessão, com a busca da modicidade tarifária e a realização de investimentos rentáveis.

##### 4.1. INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS

A apresentação dos impactos econômicos de forma transparente tem o objetivo de manter uma relação ética e de respeito, assim como instrumentalizar acionistas, administradores, fornecedores, clientes, governo, instituições financeiras, investidores e outros, interessados em conhecer a situação da empresa.

Na tabela 6 encontram-se os indicadores econômico-financeiros.

Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA					
Geração de Riqueza (R\$ mil)	2009			2008	
	R\$ mil	%	Δ%	R\$ mil	%
RECEITA OPERACIONAL (Receita bruta de vendas de energia e serviços)	<b>882.589</b>		<b>1,1</b>	<b>873.273</b>	
Fornecimento de Energia	665.675	<b>100</b>	<b>0,7</b>	661.005	<b>100</b>
Residencial	162.650	24,4	<b>-2,9</b>	167.593	25,4
Residencial baixa renda	123.651	18,6	<b>9,4</b>	113.070	17,1
Comercial	175.639	26,4	<b>3,1</b>	170.371	25,8
Industrial	76.818	11,5	<b>-3,8</b>	79.883	12,1
Rural	26.349	4,0	<b>-17,2</b>	31.822	4,8
Iluminação pública	26.859	4,0	<b>1,8</b>	26.392	4,0
Serviço público	34.290	5,2	<b>8,8</b>	31.530	4,8
Poder público	39.419	5,9	<b>-2,3</b>	40.344	6,1
Energia de Curto Prazo	2.675		<b>-70,7</b>	9.128	
Tarifa Social de Consumidores de Baixa Renda <sup>1</sup>	61.239		<b>14,3</b>	53.576	
Receita por Disponibilidade da Rede elétrica <sup>2</sup>	154.374		<b>8,2</b>	142.656	
Serviços e Outras Receitas <sup>3</sup>	-1.374		<b>-119,9</b>	6.908	
(-) INSUMOS (Adquiridos de terceiros: energia, material, serviços, etc.)	-405.353		<b>-2,8</b>	-416.843	
<b>Resultado Não Operacional</b>	-1.805		<b>-22,6</b>	-2.331	
<b>Provisão para créditos de liquidação duvidosa e contingências<sup>4</sup></b>	-36.607		<b>-25,7</b>	-49.244	
<b>= VALOR ADICIONADO BRUTO</b>	<b>438.824</b>		<b>8,4</b>	<b>404.855</b>	
(-) QUOTAS DE REINTEGRAÇÃO (depreciação, amortização)	-32.591		<b>7,6</b>	-30.276	
<b>= VALOR ADICIONADO LÍQUIDO</b>	<b>406.233</b>		<b>8,5</b>	<b>374.579</b>	
+ VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO (receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	50.103		<b>4,2</b>	48.088	
<b>= VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR</b>	<b>456.336</b>		<b>8,0</b>	<b>422.667</b>	

Tabela 6 – Indicadores econômico-financeiros – detalhamento da DVA

<sup>1</sup> Refere-se à receita de repasse da tarifa de baixa renda (subvenção econômica art.5º da lei nº. 10.604, de 17/12/2002)

<sup>2</sup> Refere-se ao aluguel de uso da rede elétrica

<sup>3</sup> Incluídas outras receitas

<sup>4</sup> Incluídos despesa com devedores duvidosos e contingências

## Importância da Riqueza Criada

Para a CEAL, o valor da riqueza somada à melhoria da qualidade de vida nas comunidades atendidas, à geração de emprego e renda, à oferta de serviços, dentre outros, são fatores importantes que contribuem para o atendimento às partes interessadas, o desenvolvimento regional e à redução da desigualdade social.

## Geração de Riqueza

O crescimento da riqueza total gerada pela Empresa em 2009 manteve-se estável, apesar da redução da tarifa de energia. Comparando o exercício atual com o anterior, o percentual de evolução foi de 0,7%, com destaque nas classes residencial, comercial e outras receitas que representam a maior parte do faturamento total, conforme citado a seguir:

Faturamento por Classe em 2009			
Residencial	Comercial	Industrial	Rural
24,4%	26,4%	11,5%	4,0%
Iluminação Pública	Serviço Público	Poder Público	Outras Receitas
4,0%	5,2%	5,9%	18,6%

## Insumos - Custo do Produto

Os insumos adquiridos de terceiros - compra de energia elétrica, material, serviço de terceiros e outros, que são utilizados para entregar o produto aos consumidores, diminuiu 2,8% no ano de 2009, quando comparado com o ano anterior.

## Distribuição da Riqueza

A riqueza gerada no valor de R\$ 456.336 mil foi repassada para as seguintes categorias:

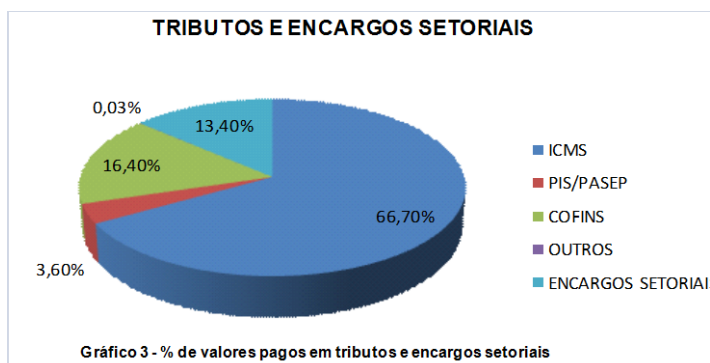
- **Sociedade e Governo:** 60,2% sob a forma de taxas, impostos, e outras contribuições pagas governos federal, estadual e municipal;
- **Colaboradores:** 26,8% sob a forma de remunerações, encargos sociais, auxílio alimentação, previdência privada, plano de saúde, entre outros.
- **Financiadores:** 13,5% sob a forma de aluguéis, juros e amortização.

Distribuição de Riqueza por Parte Interessada	2009		2008	
	R\$ Mil	(%)	R\$ Mil	(%)
EMPREGADOS	122.273	26,8	106.127	25,1
GOVERNO (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	274.649	60,2	258.907	61,3
FINANCIADORES	61.651	13,5	101.274	24,0
ACIONISTAS	NA	NA	NA	NA
LUCRO DO EXERCÍCIO	-2.237	-0,5	-43.641	-10,3
<b>= VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO (Total)</b>	<b>456.336</b>	<b>100</b>	<b>422.667</b>	<b>100</b>

## Tributo Distribuído

O ICMS destinado ao Poder Executivo Estadual representa 66,7% do valor distribuído de encargos e tributos, contribuindo fortemente para o desenvolvimento social de Alagoas.

O gráfico ao lado ilustra a distribuição percentual dos tributos e encargos setoriais.



Os valores referentes à distribuição da riqueza para o governo e encargos sociais estão demonstrados na tabela 7, a seguir:

Distribuição de Riqueza – Governo e Encargos Setoriais	2009		2008	
	R\$ Mil	(%)	R\$ Mil	(%)
<b>TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES</b>	<b>224.133</b>	<b>86,6</b>	<b>208.881</b>	<b>88,1</b>
ICMS	172.539	66,7	157.523	66,5
PIS/PASEP	9.195	3,6	9.061	3,8
COFINS	42.319	16,4	41.549	17,5
ISS e outros	80	0,03	75	0,03
IRPJ a pagar do exercício	0	0	480	0,2
CSSL a pagar do exercício	0	0	193	0,1
<b>ENCARGOS SETORIAIS</b>	<b>34.650</b>	<b>13,4</b>	<b>28.087</b>	<b>11,9</b>
RGR	5.458	2,1	3.204	1,4
CCC	16.741	6,5	13.457	5,7
CDE	4.503	1,7	4.447	1,9
CFURH	N.A	N.A	N.A	N.A
TFSEE	1.748	0,7	1.554	0,7
ESS	0	0,0	0	0,0
PEE	3.116	1,2	3.163	1,3
P&D	3.084	1,2	2.262	1,0
<b>= VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL)</b>	<b>258.783</b>	<b>100</b>	<b>236.968</b>	<b>100</b>

Tabela 7 – Valores pagos para o governo e encargos setoriais

## INVESTIMENTOS NA CONCESSÃO

Os investimentos efetuados são observados na tabela 8 abaixo:

Investimentos	2009		2008
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da Distribuição/Transmissão (reforço)	107.074	57,9	67.815
Renovação da Distribuição/Transmissão	17.889	81,2	9.874
Sub transmissão	8.036	-31,3	11.699

Tabela 8 – Investimentos da CEAL

## 4.2. OUTROS INDICADORES

Outros indicadores econômicos financeiros encontram-se discriminados na tabela 9.

Outros Indicadores	2009		2008
	Valor	Δ%	Valor
Receita Operacional Bruta (R\$)	882.589	1,1	873.273
Deduções da Receita (R\$ Mil)	-257.035	9,5	-234.741
Receita Operacional Líquida (R\$ Mil)	625.554	-2,0	638.532
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ Mil)	-617.258	-1,0	-623.495
Receitas Irrecuperáveis (R\$ Mil)	N.A	N.A	N.A
Resultado dos Serviços (R\$ Mil)	8.296	-44,8	15.037
Resultado Financeiro (R\$ Mil)	-8.236	-83,6	-50.181
IRPJ/CSSL (R\$ Mil)	-2.297	-73,0	-8.497
Lucro Líquido (R\$ Mil)	-2.237	-94,9	-43.641
Juros sobre o capital Próprio (R\$ Mil)	N.A	N.A	N.A
Dividendos Distribuídos (R\$ Mil)	N.A	N.A	N.A
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ Mil)	-0,27	0,1	-0,27
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ Mil)	40,44	2,1	39,6
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (R\$ Mil)	456.336	8,0	422.667
EBITDA ou LAJIDA (R\$ Mil)	38.727	-14,5	45.313
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	6,19	-12,8	7,10
Liquidez Corrente	1,31	3,3	1,26
Liquidez Geral	0,62	-16,9	0,75
Margem Bruta (lucro líquido/receita operacional bruta) (%)	-0,25	-94,9	-5,00
Margem Líquida (lucro líquido/receita operacional líquida) (%)	-0,36	-94,8	-6,83
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/patrimônio líquido) (%)	-0,66	-98,6	-46,83
Estrutura de Capital			
Capital próprio (%)	41,50	153,9	16,34
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	19,01	-60,7	48,32
Inadimplência de clientes (contas vencidas até 90 dias/Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses)	4,19	-22,8	5,42

Tabela 9 – Outros indicadores econômico-financeiros da CEAL

### Riqueza por Empregado

Através de uma política de valorização dos empregados, a empresa tem incentivado a educação com pagamento de parte dos cursos de graduação, pós-graduação, mestrado e doutorado buscando assim uma melhoria na qualidade funcional da Empresa. Foi pago em 2009, a título de bônus, uma gratificação para todos os empregados pelo resultado positivo obtido em 2008, fazendo a riqueza por empregado aumentar 2,1% em 2009.

### Receita Operacional Bruta

Embora tenha sido reduzida a tarifa de energia da CEAL, a Receita Operacional Bruta permaneceu praticamente a mesma do exercício anterior em face da ampliação da rede de distribuição e novos investimentos feitos na área de concessão.

## Estrutura de Capital

O Conselho de Administração da Eletrobras aprovou em 21/12/2009 a transformação dos empréstimos concedidos em recursos ordinários em AFAC - Adiantamento para Futuro Aumento de Capital, no valor de R\$ 282.747 mil. Esta autorização diminuirá as despesas financeiras com empréstimos em cerca de R\$ 24 milhões por ano e proporciona a seguinte conformação na estrutura de capital:

Estrutura de Capital	2008	2009	2010
Próprio	12%	16%	44%
Terceiros	88%	84%	56%

Tabela 10 - Estrutura de Capital

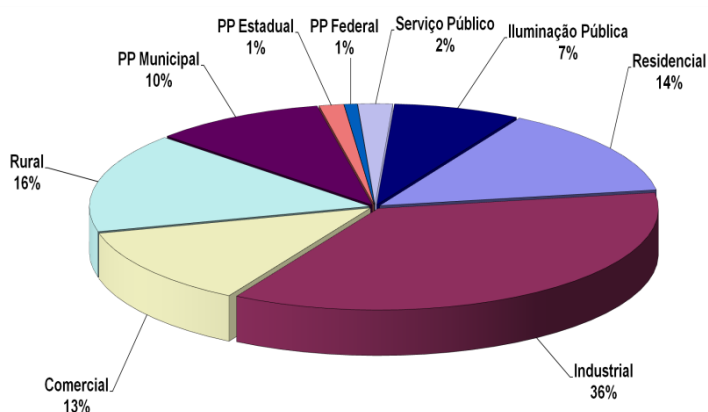
## Resultado do Exercício

O resultado de 2009 acusou um prejuízo de R\$ 2.237 mil, motivado principalmente pela redução do valor da tarifa de energia (-13,9%) e pela implementação do programa de desligamento incentivado adotado pela empresa que redundou em um acréscimo na despesa de pessoal em 2009 de cerca de R\$ 21 milhões.



## Inadimplência de clientes

As contas vencidas até 90 dias tiveram uma redução de 22,8%, basicamente pela nova política adotada pelo setor comercial visando uma maior eficiência na gestão da receita.



## Liquidez Corrente

O Índice de Liquidez corrente apresentou um crescimento de 30% comparativamente com exercício anterior, ou seja, para cada um real de dívida de curto prazo, há um real e trinta centavos de direito e créditos de curto prazo, para cobrir as dívidas no mesmo período.

### EBITDA

Descrição	R\$ mil	
	31/12/09	31/12/08
Receita Operacional Líquida	625.554	637.315
(-) Despesas Operacionais	-615.453	-533.053
Depreciação e amortização	28.626	29.107
Provisões Líquidas	49.674	28.376
LA JIDA	<b>88.401</b>	<b>161.745</b>



O lucro antes de juros, impostos, depreciações e amortizações, apresentou uma diminuição nominal de 45,3% em relação a 2008 (R\$ 88.401 mil contra R\$ 161.745 mil em 2008). Este indicador reflete queda na receita em função da revisão tarifária (índice -13,90%) a partir de 28.08.2009 e aumento nas despesas operacionais com destaque no aumento da provisão de devedores duvidosos e apropriação do Programa de Desligamento Incentivado.

## 5. DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

Às diretrizes gerais e boas práticas trabalhistas explicitadas nas políticas corporativas já apresentadas somam-se a políticas específicas quanto à saúde, segurança ocupacional, contratação de pessoas e treinamento. A tabela 11 a seguir reúne informações dos três últimos anos.

### 5.1. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS				
Empregados/empregabilidade/administradores				
a) Informações gerais	2009		2008	2007
Número total de empregados	1256	-	1.226	1.065
Empregados até 30 anos de idade (%)	23,65	297	ND	ND
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	11,78	148	ND	ND
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	29,38	369	ND	ND
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	35,19	442	ND	ND
Empregados até 25 anos de idade (%)	NA	-	7,52	8,45
Empregados com idade entre 26 e 35 anos (%)	NA	-	17,63	7,04
Empregados com idade entre 36 e 45 anos (%)	NA	-	20,8	27,89
Empregados com idade superior a 46 anos (%)	NA	-	54,05	56,62
Nº de mulheres em relação ao total de empregados (%)	15,21	191	15,2	13,8
Mulheres em cargos gerenciais/total de cargos gerenciais (%)	9,21	7 de 76	12,3	12,05
Empregadas negras (pretas e pardas)/ total de empregados (%)	6,13	77 de 1256	57,31	ND
Empregados negros (pretos e pardos)/total de empregados (%)	54,54	685 de 1256	6,43	ND
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais/total de cargos gerenciais (%)	60,00	45 de 75	30,61	ND
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	6,69	84	6,43	7,89
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	9,23	116	7,91	9,11
Empregados portadores de deficiência	61	-	11	8
b) Remuneração, benefícios e carreira	2009		2008	2007
Remuneração				
Folha de pagamento bruta	79.184		58.018	73.218
Encargos sociais compulsórios	18.695	INSS: 15.316.642,02 FGTS: 3.378.675,40	2.313	1.920
Benefícios				
Educação	403	-	694	594
Alimentação	8.736	-	8.228	6.207
Transporte	1.004	-	462	963
Saúde	3.239	-	939	4.258
Fundação	4.871	-	4.635	5.060
Outros (seguro de vida/acidente)	193	-	1.465	619
c) Participação nos resultados	2009		2008	2007
Investimento total em programa de participação nos resultados (R\$ mil)	2.458	-	0	0
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	3,11	-	0	0
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	NA	-	NA	NA
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	24,42	17.694,95/721,88	21,19	23,01
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	1,42	721,88/510	1,63	2,47

d) Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários		2009		2008	2007
Faixas (R\$)					
Até 3		28,34%	365	23,39%	10,52%
De 3 a 20		67,83%	852	79,03%	88,17%
Acima de 20		3,82%	48	0	0
Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$ mil					
Cargos de diretoria <sup>9</sup>		0		0	15.459
Cargos gerenciais		8.403		7.518	ND
Cargos administrativos		3.063		2.357	ND
Cargos de produção		3.035		2.591	ND
e) Saúde e segurança no trabalho		2009		2008	2007
Média de horas extras por empregado/ano		166,57		90,95	113,6
Número total de acidentes de trabalho com empregados		65		41	18
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados / contratados		6		8	9
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano		0,05		0,29	0,14
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)		43		41,5	17
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) (%)		1		0	10,5
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)		0		0	5,55
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados		15,5		8,1	35,5
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/ contratados		5		2,8	1,8
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ mil)		0		0	0
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ mil)		0		0	0
f) Desenvolvimento profissional		2009		2008	2007
Perfil da escolaridade - % em relação ao total dos empregados					
Ensino fundamental		26,9%	338	212	175
Ensino médio		44,2%	555	642	636
Ensino superior		20,6%	259	243	181
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)		8,3%	104	70	73
Analfabetos na força de trabalho (%)		0		0	0
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (%)		1,5	403+1140	2,5	2,1
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano		4,39		2,16	29,61
g) Comportamento frente a demissões		2009		2008	2007
Número de empregados ao final do período		1256		1197	1065
Número de admissões durante o período		123		200	132
Reclamações trabalhistas iniciadas/total de demitidos no período (%)		0		0	0
		2009		2008	2007
Reclamações trabalhistas		90		91	280
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ Mil)		21.435		25.989	24.326
Valor provisionado no passivo		16.829		19.961	18.248
Número de processos existentes		952		1.259	1.240
Número de empregados vinculados nos processos		987		1.568	1.535
h) Preparação para a aposentadoria		2009		2008	2007
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)		4.871		5.105	5.060
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar		1695		1.106	884

<sup>9</sup> Os Diretores atendem todas as seis empresas de distribuição do Sistema Eletrobrás.

Número de beneficiados por programa de preparação para aposentadoria	47	0	0
--	----	---	---

i) Trabalhadores Terceirizados	2009	2008	2007
Número de trabalhadores terceirizados/contratados <sup>10</sup>	508	617	619
Custo total (R\$ Mil)	40,44	20.882	ND
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	40,44	56,3	58,12
Perfil da remuneração – % de empregados em cada faixa de salários			
Faixas (R\$) Até X	ND	ND	ND
De X+1 a Y	ND	ND	ND
De Y+1 a Z	ND	ND	ND
Acima de Z	ND	ND	ND
Perfil da escolaridade – em relação ao total de terceirizados – em %:			
Ensino fundamental	308	ND	ND
Ensino médio	195	ND	ND
Ensino superior, pós-graduação	5	ND	ND
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	1.407	363	505
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados/contratados	10.330	123	4.435
j) Administradores			
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)	ND*	557	965
Número de Diretores (B)	6	6	5
Remuneração e/ou honorários médios A/B	ND*	92,83	193
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ mil) ( C )	144	145	124
Número Conselheiros de Administração (D)	6	9	6
Honorários médios C/D	24	16,11	20

\*A remuneração da Diretoria é de responsabilidade da Eletrobras.

**Tabela 11 – Indicadores Sociais Internos**

## Gestão de Pessoas

No final de 2009, a CEAL contava com 1.256 empregados, com idade média de 43,7 anos e 17,5 anos de tempo médio de Empresa.

A seguir são apresentadas informações quanto ao perfil dos colaboradores e composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa:

- Quadro Próprio: em março de 2007, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão autorizou o aumento no limite do quadro de pessoal próprio, de 960 para 1545 empregados, que poderá ser utilizado, gradativamente, até 2010.
- Serviço Terceirizado: são 508 pessoas prestando serviços. Este quantitativo, em decorrência de Termo de Ajuste de Conduta firmado com o Ministério Público do Trabalho vem sendo gradativamente reduzido por pessoas habilitadas em Concurso Público.
- Aprendiz: atendendo a legislação a CEAL prepara jovens para o mundo do trabalho, contribuindo para o seu desenvolvimento pessoal e profissional e garantindo o permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva e social. Até 27/02/2009 foram atendidos 89 jovens aprendizes advindos de seleção pública realizado em 2006, alocados em cursos de Eletroeletrônica, Pedreiro de Edificações, Auxiliar Administrativo e Tecnologia da Informação - este com vagas para Maceió e Arapiraca. Em 2008 foi

<sup>10</sup> Os dados se referem a contratações em atividade-fim.

realizado novo Concurso Público que propiciou a contratação de 84 jovens aprendizes, a partir de 02/03/2009, com cursos em Eletroeletrônica e Tecnologia da Informação em Maceió e Auxiliar Administrativo em Maceió e Arapiraca. Neste concurso considerou-se para cálculo do número de aprendizes a cota de 15% do total de empregados (Decreto 5.598/05). A CEAL optou junto a Delegacia Regional do Trabalho por dividir sua cota em duas convocações de 7,5% em 2009 e 7,5% em 2010, ambos para contratos de 2 anos. A partir de 2010 a CEAL sempre contará com Jovens Aprendizes na Empresa atingindo o percentual máximo da cota proposta.

- Estagiários: através de Convênios com o Instituto Euvaldo Lodi – IEL e Centro de Integração Empresa Escola – CIEE foram disponibilizadas vagas para um quantitativo de 10% do quadro de pessoal, atendendo estagiários oriundos de cursos de nível superior, nas áreas de administração, arquitetura, contabilidade, direito, economia, engenharia, informática, jornalismo, psicologia e relações públicas entre outros; de curso tecnológico em gestão de recursos humanos; de cursos de ensino profissionalizante de nível médio/técnico nas áreas eletrotécnica, edificações e secretariado e de cursos de nível médio. Em julho de 2009 a CEAL foi reconhecida pelo IEL como a organização que mais valoriza os estagiários no Estado, na modalidade grande empresa, tendo também a premiação em dinheiro da melhor prática de estágio sido entregue a um estagiário da área de Gestão de Pessoas.
- Contratação de Pessoas: a contratação de empregados é realizada por Concurso Público, a contratação de aprendizes mediante seleção pública, e a de estagiários mediante entrevista, avaliação psicológica e médica além de comprovação de matrícula em instituição de ensino superior ou profissionalizante de segundo grau, reconhecida pelo Ministério da Educação e Cultura, ou declaração fornecida pela respectiva instituição de ensino que o aluno cursa regularmente.
- Contratação de Pessoas Portadoras de Deficiência: ratificando o comprometimento com as questões sociais, uma das principais ações voltadas para a inclusão social é a contratação de profissionais portadores de deficiência física. Em 2009, foram contratados 40 colaboradores portadores de necessidades especiais para atuar como apoio administrativo em diversas áreas. Para a captação desses profissionais, a CEAL tem convênio com a ADEFAL – Associação dos Deficientes Físicos de Alagoas, entidade filantrópica sem fins lucrativos.
- Plano de Cargos e Salários: com implantação iniciada no ano de 2004, constitui-se um dos principais instrumentos de gestão de recursos humanos. Contempla a estrutura ocupacional e salarial e os critérios de movimentação funcional e salarial que regulamentam a evolução dos empregados ao longo de sua carreira profissional considerado o desempenho, a experiência e o desenvolvimento profissional. É um instrumento de gestão pautado por critérios claros, objetivos e transparentes, fundamental para garantir a equidade e a transparência nas relações de trabalho. Devido à integração das empresas de distribuição ao Sistema Eletrobrás e visando a unificação das políticas de gestão de pessoas, foi desenvolvida uma nova proposta de Plano padronizado, levando em conta as novas práticas utilizadas no mercado.
- Portal de Recursos Humanos: construído com o objetivo de promover o acesso mais rápido dos colaboradores às informações sobre os principais projetos de Recursos Humanos da CEAL, como o Plano de Cargos e Salários e a Avaliação de Desempenho.
- Segurança do Trabalho: atividades voltadas à prevenção de acidentes, através dos Programas de Prevenção e Controle da Saúde ocupacional dos colaboradores. No

tocante à política de segurança do trabalho, vale ressaltar a existência do Comitê Gestor da Norma Regulamentadora 10, responsável por analisar riscos e criar procedimentos sobre atividades desenvolvidas na área de eletricidade, designar profissionais para serem responsáveis pelos prontuários de instalações elétricas e realizar treinamentos sobre a referida Norma para todos os colaboradores, em especial para aqueles que atuam na área técnico-operacional. A NR 10 estabelece procedimentos regulamentares relacionados à segurança, saúde e condições gerais para os colaboradores que atuam com energia elétrica em todos os ambientes. Após um ano de muitas admissões e renovação do quadro de funcionários, cabe destacar a realização de uma contratação de mais de R\$ 3 milhões em equipamentos de segurança, o que significou um aumento de 75% na aquisição em relação ao ano passado. Foram dedicados 7.973 homens/hora em treinamento para o uso adequado de equipamentos de segurança modernos, utilização de equipamentos utilizados no sistema elétrico de potência e melhores práticas de segurança no desenvolvimento das atividades em área de risco, conforme disposto na NR 10 do Ministério do Trabalho.

- Saúde e Bem-Estar: implantadas novas estratégias na realização de exames médicos periódicos com exames mais detalhados e melhor controle através de software de gerenciamento. Essa inovação, aliada ao monitoramento da taxa de absenteísmo e questões ergonômicas verificadas pelo Comitê de Ergonomia, proporcionou melhores condições de trabalho e saúde aos empregados. A CEAL disponibiliza aos empregados e dependentes um Plano de Saúde com cobertura para consultas, exames laboratoriais e complementares, e internamentos, do qual participa em seu custo com os empregados com um percentual que varia entre dez e noventa por cento, de acordo com as faixas de remuneração. Disponibiliza também um plano de assistência odontológica.
- Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal: o Programa engaja os colaboradores desde o início de sua carreira na Empresa até o seu desligamento. Seus módulos oferecem a oportunidade de colocar os empregados frente a frente com a missão e valores empresariais, conscientizando-os sobre seu papel como pessoa, como profissional e como cidadão, e sobre sua contribuição para o desenvolvimento da Empresa e da sociedade. Em 2009 foi viabilizada a participação de 1.366 empregados em diversas ações, perfazendo um total de 83.722 homens/hora treinados. Dentre as realizações destaca-se a formação de 84 novos auxiliares técnicos, admitidos por concurso público para substituir terceirizados, bem como a realização de cursos para pessoal de área de risco, conforme a NR 10 Capacitação de Gestores de Contratos e Curso Específico Comercial Regulatório para cumprimento de Acordo Judicial.
- Educação a Distância: a TV Lume oferece cursos tele presenciais a todos os empregados do Sistema Eletrobrás. Somente na CEAL, foram 1157 inscrições nos cursos disponibilizados. No total, 551 empregados tiveram acesso às salas de aula localizadas no Centro, Tabuleiro e Auditório, além de poderem assistir a cursos tele - presenciais pela Internet.
- Bolsa Educação: a Empresa concede aos seus colaboradores, reembolso de 90% das mensalidades, em cursos de graduação e pós-graduação, limitadas ao valor teto estipuladas em acordo coletivo de trabalho. Para cursos de graduação, a bolsa de estudo é destinada aos que ainda não possuem nível universitário e para cursos de pós-graduação aos graduados que ainda não possuem cursos de especialização, mestrado ou doutorado. Em dezembro de 2009, haviam 45 empregados inscritos em cursos de pós-graduação e 95 em cursos de graduação.



- Previdência Privada: a Fundação CEAL de Assistência Social e Previdência - FACEAL é uma Entidade Fechada de Previdência Complementar, instituída em 10/10/1975 com personalidade jurídica de direito privado e sem fins lucrativos, tendo como patrocinadora instituidora a CEAL. Através da FACEAL a Empresa oferece aos seus colaboradores um plano previdenciário com o objetivo de suplementar os benefícios da previdência social, para o qual contribui de forma mensal e paritária. Do quadro de colaboradores da CEAL, 1.178 são participantes da Fundação, representando um significativo percentual 93,78% de adesão.

Participantes FACEAL				
	2009	2008	2007	2006
Ativos	1.178	1.106	884	851
Assistidos	367	357	350	351
Pensionistas	150	136	125	113
Total	1.695	1.599	1.234	1.202

Tabela 12 – Participantes FACEAL

## Benefícios

- Auxílio Alimentação: com base no acordo coletivo de trabalho é concedido aos empregados e aprendizes, o auxílio alimentação, utilizável em redes de supermercado. O auxílio alimentação também é concedido por ocasião de férias e licença maternidade, totalizando um desembolso anual de R\$ 8.736.591,14.
- Auxílio Creche: concedido a empregados com dependentes na faixa etária de 6 meses a 6 anos e 11 meses, que estejam matriculados em creche, pré-escola ou ensino fundamental. O reembolso é efetuado até o limite de R\$ 300,00 por dependente.
- Auxílio Educação: concedido a empregados com dependentes na faixa etária de 7 a 12 anos e 11 meses, que estejam cursando o ensino fundamental. O reembolso mensal é efetuado até o limite de R\$ 200,00, por dependente.
- Filhos Especiais: concedidos benefícios assistenciais aos empregados com filhos portadores de seqüelas de doenças neuropsiquiátricas e acidentes, tendo como limite financeiro mensal R\$ 802,29 por filho.
- Amamentação: empregadas em período de amamentação podem optar pelo horário de trabalho reduzido até o 12º (décimo segundo) mês, do nascimento do (a) filho (a).
- Complemento Auxílio-Doença/Acidente: este benefício objetiva complementar o valor recebido através da Previdência Social, pelo empregado que se encontra em gozo de auxílio-doença/acidente. O valor concedido corresponde à diferença entre a remuneração normal e o valor recebido da Previdência Social, incluindo auxílio alimentação.
- Seguro Acidente: em caso de acidente fatal no trabalho ou em caso de acidente de trabalho, reconhecidos pela Previdência Social, e que tenha como conseqüência a incapacidade permanente para o trabalho é pago um seguro no valor de R\$ 12.000,00 ao empregado ou a seus dependentes.
- Seguro de Vida: a apólice de seguro de vida em grupo e acidentes pessoais contratada para seus empregados assegura a importância de 30 (trinta) vezes o salário base de cada empregado, limitando-se a R\$ 87.550,00 (oitenta e sete mil quinhentos e cinquenta reais), para caso de morte natural. No caso de morte acidental, a cobertura é

em dobro. A Empresa contribui com 50% (cinquenta por cento) do custo da apólice, os outros 50% (cinquenta por cento) são pagos pelos empregados.

- **Auxílio Funeral:** benefício no caso de falecimento do empregado ou dependente. Considera-se dependente o cônjuge e os dependentes econômicos reconhecidos pela justiça. Valor do benefício: R\$ 2.854,35.
- **Transporte Urbano:** disponibilizado serviço de transporte, em Maceió para todos os empregados, com roteiros pelos bairros da cidade. Além disso, são distribuídos passes para os que não utilizam o transporte disponibilizado pela Empresa, na cidade de Maceió, e para os colaboradores das cidades do interior que tenham transporte urbano. Empregados que exercem atividades em regime de turno e horário noturno, e onde não exista transporte regular, também têm assegurado transporte para seu deslocamento. Caso não seja possível oferecer o referido transporte, o empregado é ressarcido das despesas que efetuar com os deslocamentos.
- **Liberação de Dirigentes Sindicais:** o Acordo Coletivo de Trabalho assegura a estabilidade provisória de dirigentes sindicais nos termos da lei e liberação dos serviços, sem prejuízo de remuneração, o que atende a seis empregados, Diretores do Sindicato. Além disso, os Diretores e representantes sindicais não liberados em tempo integral têm direito à liberação durante 03 dias por mês para a realização do trabalho sindical.
- **Coro Reluz:** em apoio ao desenvolvimento cultural, a Empresa estimula a prática da música, para o que contribui com a capacitação técnica e vocal, assistência musical e o aprimoramento do Coral composto por empregados, aposentados, terceirizados e clientes, orientado por maestro contratado. Sua reconhecida qualidade técnica, vocal e musical propicia a representação da CEAL em diversos eventos culturais, como o Encontro Internacional de Coros - Nordeste Cantat.
- **Associação Atlética CEAL:** clube recreativo dos empregados, que promove durante o decorrer do ano vários eventos de lazer, sociais, culturais e esportivos, objetivando integrar e enriquecer a relação saúde/lazer aos empregados e seus familiares. A Associação possui várias modalidades esportivas sendo reconhecida em todo o Nordeste pelas premiações recebidas nos campeonatos locais e interestaduais. Desde 2007 possui um programa esportivo com crianças/infanto-juvenil carentes, das comunidades do entorno, visando desenvolver novos hábitos para uma vida saudável.



## **Comunidade**

### **Pastoral da Criança**

A CEAL mantém convênio com a Pastoral da Criança, viabilizando o repasse de doações mensais autorizadas pelos consumidores e incluídas na fatura de energia. As doações são destinadas a famílias em condição de risco social.

## Campanha de Vacinação

Em parceria com a Secretaria de Saúde do Estado, a Empresa durante a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT promoveu no prédio Sede vacinação contra rubéola, tétano, hepatite e tríplice viral.

## Doações

A CEAL promoveu a doação de materiais inservíveis para reversão em cestas básicas, cadeiras de roda, medicamento a famílias carentes, além de apoiar entidades filantrópicas e propiciar transporte para apresentações artísticas.

Para se aproximar de diversas comunidades em sua área de atuação a CEAL promoveu reunião que contou com a presença de 69 lideranças comunitárias, onde foi apresentada a ferramenta de ensino TV LUME e uma proposta de capacitação voltada para Líderes Comunitários abordando temas gerais e específicos de cidadania, favorecendo a inclusão social.

## Comitê de Gênero

A CEAL possui um Comitê de Gênero formado paritariamente por representantes da Empresa e do Sindicato que funciona desde 2006. Por sua atuação possui assento no Comitê Permanente para Questões de Gênero do Ministério de Minas e Energia e de suas empresas vinculadas.

A CEAL participa do Programa Pró-Equidade de Gênero da Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, da Presidência da República, tendo obtido o selo na primeira edição. Este Programa consiste em desenvolver novas concepções em gestão de pessoas e cultura organizacional da empresa.



## Natal Iluminado 2009

Foi montada uma árvore de natal denominada “Árvore dos Sonhos” com a identificação de crianças, idosos e albergados de três entidades assistenciais de Maceió, onde os empregados puderam adotar e oferecer presentes de Natal.



Outra árvore, construída com materiais inservíveis, abordou as três dimensões da sustentabilidade: social, ambiental e econômica.



Na ocasião aproveitou-se para desenvolver e destacar o lado artístico dos colaboradores nas artes cênicas e plásticas. Uma representação teatral produzida, dirigida e representada por empregados e terceirizados trouxe para os tempos atuais o nascimento de Cristo.

Estas ações somadas à decoração aplicada no prédio do Edifício Sede e nos prédios do Centro de Atendimento Comercial de Maceió, sob o título “Natal Iluminado”, resultou pela segunda vez consecutiva na premiação de melhor decoração natalina, resultante de votação realizada pela população.



## Festa Junina



No intuito de manter a cultura regional nordestina, em junho de 2009, foi organizada pelos próprios empregados e terceirizados, a primeira festa junina com a formação da dança de quadrilha e concurso de mesa de quitutes, por diretoria, onde se buscou desenvolver o espírito de equipe e integração cultural.

## Programa 10s

Aprovado pela Diretoria e conduzido por um comitê de empregados de várias áreas, adotou como uma das ferramentas de gestão empresarial o Programa 10 s, que é uma proposta visando reeducar as pessoas, recuperar valores, buscar a melhoria nos ambientes de trabalho, aumentar a produtividade, não descuidar da saúde e segurança, modernizar a organização e, acima de tudo, buscar a conscientização das pessoas para práticas de cidadania.

## Capacitação de Líderes

Para se aproximar de diversas comunidades em sua área de atuação a CEAL promoveu reunião que contou com a presença de 69 lideranças comunitárias, onde foi apresentada a ferramenta de ensino TV LUME e uma proposta de capacitação voltada para Líderes Comunitários abordando temas gerais e específicos de cidadania, favorecendo a inclusão social.



## Plano de Ação de Sustentabilidade

Aprovado por Deliberação de Diretoria, o Plano de Ação de Sustentabilidade 2009-2011 com o propósito de incorporar ao processo de Planejamento Estratégico o conceito de Sustentabilidade e definir objetivos, indicadores e metas, de curto, médio e longo prazo que incluam além do tema econômico, os temas social e ambiental.



## Ambiental

Na área ambiental a CEAL vem desenvolvendo trabalhos importantes com Conservação de Energia e Proteção ao Meio Ambiente, tendo elaborado, em parceria com a Prefeitura Municipal de Maceió, um Guia de Arborização que busca orientar a escolha de espécies arbóreas tendo em vista as instalações de rede elétrica, telefonia, água e esgoto e outras edificações na área urbana.

## Esportes

A CEAL incentiva a participação nos Jogos do SESI em várias modalidades esportivas. No ano teve uma empregada classificada para participar em 2010 da etapa nacional na modalidade natação.



## 5.2. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

a) Excelência no Atendimento	2009	2008	2007
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	%	%	%
Residencial	37,2	35,9	35,07
Residencial baixa renda	14,5	13,54	13,03
Comercial	21,5	20,71	20,47
Industrial	15,5	16,97	17,73
Rural	7,3	7,70	7,73
Iluminação pública	5,9	5,83	5,97
Serviço público	7,3	7,17	7,44
Poder público	5,3	5,43	5,59
Satisfação do cliente	%	%	%
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL (%)	69,45	63,08	56,15
Índices de satisfação obtidos pela pesquisa ABRADÉE – ISQP (Índice de Satisfação da Qualidade Percebida) (%)	75,2	65,80	73
Atendimento ao consumidor	2009	2008	2007
Total de ligações atendidas (Call center)	1.464	1.129	1.094
Número de atendimentos nos escritórios regionais <sup>1</sup>	511.518	627.674	631.721
Número de atendimentos por meio da Internet	197.159	73.422	54.979
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%) (Call center)	6,94	8,75	9,34
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.) (Call center)	00:00:27	00:00:17	0:00:14
Tempo médio de atendimento (min.) (Call center)	00:02:08	00:02:06	0:02:09
Número de reclamações de consumidores encaminhadas	2009	2008	2007
À Empresa	143.879	144.056	149.626
À ANEEL – agências estaduais / regionais	211	245	373
Ao Procon	106	131	132
À Justiça	433	497	364
Reclamações – Principais motivos <sup>2</sup>			
Prazos na execução de serviços (%)	0,31	0,2	0,01
Fornecimento inadequado de energia( %	1,90	1,5	1,43
Interrupções e emergência (%)	74,4	69,5	61,23
Interrupções (%) <sup>3</sup>	92,36	86	86
Emergência (%) <sup>3</sup>	7,64	85,6	85,5
Consumo/leitura (%)	23,84	10,9	17,09
Corte indevido (%)	0,29	0,3	0,37
Conta não entregue (%)	7,21	6,2	6,42
Serviço mal executado (%)	0,4	10,9	17,09
Danos elétricos (%)	0,4	0,2	0,12
Irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	0,16	0,8	1,2
Outros(%)	5,02	11,2	13,33
Reclamações solucionadas <sup>3</sup>			
Total de reclamações solucionadas	101.720	99.826	117.553
Durante o atendimento (%)	70,16	59,5	64,75
Até 30 dias (%)	36,39	36,14	32,14
Entre 30 e 60 dias (%)	0,32	0	0
Mais que 60 dias (%)	0,57	0	0
Julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	90,70	82	82
Solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	99	86	95
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor	0	10	12

<b>b) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa – Valor apurado	20,79	19,62	20,99
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa – Limite	20,44	21,39	21,2
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor apurado	15,67	15,32	17,24
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite	18,92	20,18	22,16
Tempo Médio de Atendimento (TMA) – Valor Apurado	118	113	106
Tempo Médio de Atendimento (TMA) – Limite	120	130	130
<b>c) Segurança no uso final de energia do consumidor</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	0	0	0
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária	ND	ND	ND
<sup>1</sup> Número de Ordens de Serviços solicitadas pelo cliente. <sup>2</sup> Relatório nº. 382 formulado pela da ANEEL. <sup>3</sup> A CEAL só dispõe da reclamação referente à emergência em conjunto com a referente à reclamação.			

**Tabela 13 – Indicadores Sociais Externos**

## **CLIENTES/CONSUMIDORES**

Os princípios que norteiam o relacionamento da Empresa com este público estão expressos nos valores, nas diretrizes e no Código de Ética e no compromisso de assegurar diálogo permanente com todos os segmentos de clientes visando o aperfeiçoamento contínuo das relações e a busca da excelência nos processos, tarefas e atividades, de forma a obter a satisfação por eles almejada.

Para tal segue os preceitos estabelecidos na Resolução ANEEL nº. 456, que consolida todas as disposições referentes às condições gerais de fornecimento de energia elétrica. Esta Resolução trata do caráter pessoal dos Contratos de Fornecimento de Energia Elétrica, onde qualquer informação acerca das unidades consumidoras somente é prestada aos próprios responsáveis, às autoridades judiciais por força de determinação expressa neste sentido, a outras instituições públicas por força de lei ou a representantes legalmente identificados.

O cumprimento do Código de Ética assegura o caráter confidencial das informações relativas aos clientes. Desta forma, não há registro de reclamações ou ações judiciais que questionem qualquer aspecto de violação de privacidade ou perda de dados dos clientes em nenhum canal de comunicação.

Em relação aos fornecedores, todos os contratos celebrados contemplam cláusulas sobre a preservação da integridade física de terceiros, quando tais prestadores estejam no desenvolvimento de quaisquer atividades a serviço da CEAL

### **Qualidade no Atendimento**

A CEAL é uma empresa em constante busca pela satisfação dos seus clientes. Para isto, investe continuamente na modernização dos serviços. Uma das estratégias que tem adotado para elevar seus índices de satisfação junto aos clientes é manter a equipe comercial em constante processo de aprendizagem, alinhada às constantes mudanças do mercado. Merece destaque a participação em grupos e encontros da ABRADE, ANEEL e outros órgãos.

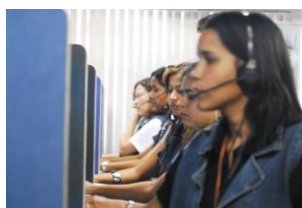
Dentro do escopo de aperfeiçoar as relações com os clientes, a CEAL baliza suas iniciativas de acordo com resultados coletados na Pesquisa ANEEL e Pesquisa ABRADDEE. Na primeira, a ANEEL realiza todos os anos, uma pesquisa para apurar o Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC), na qual os clientes avaliam as distribuidoras sob cinco parâmetros: qualidade do serviço, valor (preço da tarifa), fidelidade, confiança e satisfação. Na mais recente pesquisa IASC, referente a 2009, a CEAL obteve o índice de 69,45%, um crescimento de 10,09% em relação a 2008, sendo considerada uma das três melhores concessionárias da região Nordeste.

ANO	IASC (ANEEL)	ISQP (ABRADEE)
2007	56,15	73,0
2008	63,08	65,8
2009	69,45	75,2

#### PESQUISA ABRADDEE 2009

A pesquisa ABRADDEE é realizada pelo Instituto Vox Populi e mede o grau de satisfação dos clientes residenciais com a qualidade do produto e dos serviços prestados pelas distribuidoras. No Índice de Satisfação Geral a CEAL apresentou-se estável nos resultados em relação a 2008, com 75,2%, demonstrando a manutenção do foco na satisfação dos clientes, com precauções para não afetar a qualidade do atendimento, obtendo classificação melhor que outras distribuidoras do setor privado.

INDICADOR	2009	2008	Variação
IAC - Índice de Aprovação do Cliente	60,40%	69,70%	0,70%
ISG - Índice de Satisfação Geral	79,10%	72,20%	6,90%
ISQP - Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida	75,20%	66,80%	9,40%
ISCP - Índice de Satisfação com o Preço Percebido	37,50%	13,40%	24,10%



Para atender com eficiência seus consumidores, a CEAL dispõe de uma série de canais de comunicação, facilitando o acesso a informações, produtos, serviços, reclamações e solicitações de providências.

PRINCIPAIS CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE / CONSUMIDOR	
Teleatendimento (0800 082 0196)	Serviço gratuito, disponível 24 horas/dia para solicitações de serviços, reclamações e informações.
Website www.ceal.com.br	Facilidade e agilidade de comunicação com a empresa. Os clientes podem solicitar serviços e realizar consultas online através da Agência Virtual e do e-mail sac@ceal.com.br (FALE CONOSCO) além de informações sobre interrupções programadas e dicas de economia e segurança, entre outros serviços.
Agências Comerciais	94 pontos para atendimento, sendo 10 agências e 84 postos presentes nos 102 municípios da área de concessão.
Ouvidoria	Atender às reclamações e sugestões de clientes, feitas através de: Chamadas telefônicas gratuitas: 0800 082 0196 E-mail: ouvidoria@ceal.com.br Fale conosco – site: www.ceal.com.br Urnas - distribuídas nos prédios da CEAL Fax n.º 82.21269372 Atendimento pessoal (previamente agendado) Cartas: Ouvidoria - APR Av. Fernandes Lima, 3349 1º andar sala 120 – Farol CEP 57057-900 Maceió-AL.

Tabela 14 – Principais Canais de Atendimento ao Cliente/Consumidor

Além desses canais voltados para o consumidor final, a CEAL dispõe de instrumentos direcionados aos grandes consumidores, privados e públicos, além de atendimento personalizado na sede da Empresa e de um telefone exclusivo para esse tipo de consumidor.

A CEAL disponibiliza postos de pagamento cada vez mais próximos de seus clientes e tem ampliado sistematicamente a rede de convênios com agentes arrecadadores para que as faturas de energia elétrica sejam pagas sem dificuldades.

A comunicação da CEAL com seus clientes contempla ações de conscientização da população e de articulação com os poderes públicos, empresas e entidades civis representativas, e visa realçar a importância da energia elétrica como fator de desenvolvimento.

### Conselho de Consumidores

O Conselho de Consumidores é o órgão representativo dos consumidores e de sua composição fazem parte as mais importantes associações representativas dos vários segmentos do consumo. Atua na disseminação de programas educativos destinados à orientação dos consumidores sobre o uso da energia elétrica, seus deveres e direitos.

Nas reuniões mensais participam superintendentes e gerentes da Empresa de acordo com a pauta em discussão dada a importância do envolvimento do Conselho de Consumidores nos assuntos relativos à melhoria dos serviços prestados à população.

### Indicadores de Qualidade

A Empresa monitora e acompanha os tradicionais indicadores de continuidade do serviço: DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora), DIC (Duração de Interrupção Individual por Unidade Consumidora), FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora), FIC (Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora) e DMIC (Duração Máxima de Interrupção Contínua por Unidade Consumidora).

O desempenho dos indicadores de qualidade (DEC e FEC) em relação às metas estabelecidas pela ANEEL e aos resultados obtidos em 2008, devido às condições meteorológicas que predominaram no Estado, muita chuva e fortes ventos, deixaram a desejar, conforme está demonstrado no quadro a seguir.

	2008	2009	Redução em relação a 2008 - %
<b>DEC Anual</b>	19,61	20,79	-6,02
<b>FEC Anual</b>	15,32	15,67	-2,28

	ANEEL	2009	Redução em relação à ANEEL - %
<b>DEC Anual</b>	20,44	20,79	-1,71
<b>FEC Anual</b>	18,92	15,67	17,17

A ocorrência de fortes chuvas e ventos aumentaram o número de conjuntos elétricos violados, quebrando a tendência decrescente que se vinha obtendo, conforme demonstrado no gráfico ao lado, relativamente aos 13 conjuntos da empresa.

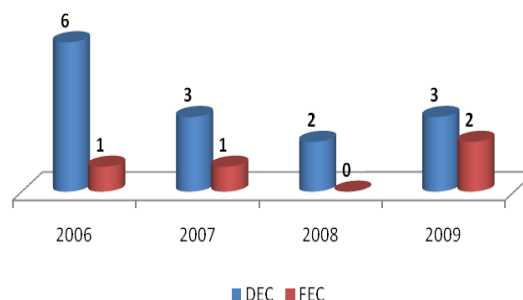


Gráfico 4 – Conjuntos Elétricos não Violados

## FORNECEDORES

A contratação dos fornecedores ocorre, em regra, através de processos licitatórios, em suas diversas modalidades, com estabelecimento de critérios mínimos de contratação, entre os quais, o cumprimento das obrigações fiscais, comprovação da aptidão técnica, jurídica e econômica, observância da legislação trabalhista, em especial, fatores relacionados à medicina e segurança do trabalho, a legislação ambiental, no tocante às obras e serviços que possam ter qualquer tipo de impacto ambiental, entre outros aspectos relacionados à legislação específica de cada objeto licitado.

A CEAL possui um regulamento interno de licitações com critérios rigorosos para a seleção e avaliação de fornecedores, com respeito à legislação e apoio ao desenvolvimento de fornecedores de menor porte. As licitações exigem que a empresa a ser contratada declare que não utiliza menores de 18 anos para o trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e nem menores de 16 anos para qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 anos, cumprindo assim o disposto no inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal. A maioria das licitações realizadas é na modalidade pregão eletrônico, possibilitando a aquisição de melhores produtos e serviços, com maior economia e transparência.

A área de Suprimentos tem buscado um constante aperfeiçoamento da gestão de compras de modo a proporcionar melhores aquisições, conjugando preço e qualidade. Os critérios utilizados nas especificações das compras, com a aquisição de produtos de qualidade, permite o cumprimento do compromisso de oferecer excelência nos serviços prestados à sociedade.

Modalidade	2009	2008	2007
Pregão	114	111	135
Convite	2	6	13
Concorrência	5	4	7
Tomada de Preços	1	12	9
Dispensa de Licitação	105	107	110
Inexigibilidade	2	0	0
Total	229	240	274

Tabela 15 – Histórico dos Contratos

A tabela acima representa a quantidade de licitações iniciadas e concluídas com sucesso. Nos relatórios dos anos anteriores foi fornecida informação com a totalidade das licitações cadastradas, independentemente da sua conclusão.

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS			
Fornecedores			
Quanto a trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança no trabalho, etc.			
a) Seleção e avaliação de fornecedores	2009	2008	2007
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%)	100	100	100
Fornecedores não qualificados (não-conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa)/total de fornecedores (%)	0	0	0
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente/total de fornecedores ativos (%)	NA	NA	NA
b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores	2009	2008	2007
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	0	0	0
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	0	0	0

Tabela 16 – Indicadores Sociais Externos

## Governo e Sociedade

O relacionamento com a sociedade é fato intrínseco às atividades da CEAL. Está explícito na sua Missão e nas suas operações. A Empresa promove ações socioambientais, buscando o desenvolvimento das comunidades, dos seus colaboradores, além de preservar o meio ambiente.

A CEAL, em parceria com o governo, investe em ações sociais institucionais cuja regulação é realizada pela ANEEL, pois acredita que é inerente à sua atividade o incentivo à inclusão social. Dessa maneira, atende a sociedade através de Programas como a Universalização no Atendimento, que leva o serviço público de energia a todas as comunidades de sua área de concessão, independentemente de sua situação socioeconômica. Destaca-se o Programa Luz para Todos, que leva qualidade de vida às comunidades rurais ou de difícil acesso, que não usufruíam dos benefícios da energia elétrica, com desempenho que supera a meta estabelecida.

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

Tabela 17 – Indicadores Sociais Externos

## Comunidade

A CEAL como concessionária de serviços busca formas de relacionamento e apoio à comunidade local, conforme segue:

- Programa Jovem Aprendiz que assegura formação técnico-profissional de 89 jovens em eletroeletrônica, pedreiro de edificações, tecnologia da informação e auxiliar administrativo.
- Programa de Pessoas Portadores de Deficiência que insere no ambiente de trabalho 40 pessoas portadoras de deficiência.
- Participa do Comitê Assessor da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Violência nas Escolas – CIPAVE, constituído por representantes da Secretaria Municipal de Educação – SEMED, Secretaria Municipal de Saúde – SMS, Universidade Federal de Alagoas – UFAL, em parceria com órgãos governamental e não governamental. O Comitê Assessor é responsável por implantar programas e estimular o desenvolvimento de ações relacionadas à segurança, saúde e promoção da paz nas escolas.
- Regularização Técnica e Comercial - na busca pela excelência do atendimento e da adequabilidade das ações às características específicas dos clientes de baixo poder aquisitivo, executa a regularização técnica e comercial com o objetivo de reduzir o impacto de perdas comerciais. É feita a instalação de redes de distribuição, a normalização dos ramais de ligação dos clientes e a doação do padrão de entrada, de maneira a possibilitar a instalação do medidor sem ônus para o cliente.

- Programa Baixa Renda que oferece descontos nas tarifas de energia de clientes residenciais promovendo a inclusão social.

Na tabela 18 estão demonstrados os indicadores sociais externos.

<b>INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS</b>			
<b>Comunidade</b>			
<b>a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa.	ND	ND	ND
Número de melhorias implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade.	ND	ND	ND
<b>b) Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Montante reivindicado em processos judiciais	5.572	5.898	3.665
Valor provisionado no passivo (R\$ Mil)	10.398	10.494	13.561
Número de processos judiciais existentes	293	295	295
Número de pessoas vinculadas nos processos	293	295	295
<b>c) Tarifa de Baixa Renda</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda.	517.389	500.242	449.744
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	67,95	68,03	63,94
<b>d) Envolvimento da empresa com ação social</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	0	0	0
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	0	0	0
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	15.999	15.999	19.999
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	0	0	0
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, tributos, benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa (%))	0	0	0
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%).	0	0	0
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie.	0	0	0
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio.	0	0	0
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%).	0	0	0
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários.	0	0	0
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/ Número de consumidores do segmento “baixa renda” (%).	16,35	22,21	7,99
<b>e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet)</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	0	0	0
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	0	0	0
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)	0	0	0

**Tabela 18 – Indicadores Sociais Externos**

### 5.3. INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO

#### Universalização

Existe uma forte relação entre a taxa de eletrificação urbana e rural com os demais indicadores socioeconômicos. Pesquisas constatam que em localidades com um menor Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), a maioria dos domicílios não possui o fornecimento de energia elétrica, estando excluídas socialmente. Para reverter esta situação, foi criada a Lei 10.438 de 26/04/2002 com o objetivo de levar energia elétrica a todas as residências brasileiras, independente da condição social.

Segundo a Resolução nº. 223/2003, Universalização significa o atendimento a todos os pedidos de nova ligação para fornecimento de energia elétrica a unidades consumidoras com carga instalada menor ou igual a 50 kW, em tensão inferior a 2,3 kV, ainda que necessária a extensão de rede de tensão inferior ou igual a 138 kV, sem ônus para o solicitante. A CEAL trabalha para atender as metas aprovadas pela ANEEL, tendo conectado 32.199 novos clientes à rede elétrica no ano de 2008, conforme demonstra a Tabela 19.

Universalização	2009	2008	2007	2006
Metas de atendimento		11.915	12.488	15.964
Atendimentos efetuados (nº)		32.199	33.481	27.892
Cumprimento de metas (%)		270,24	268,11	174,72
Total de municípios universalizados		94	84	80
Municípios universalizados (%)		92,16	82,35	78,43
Programa Luz Para Todos	2009	2008	2007	2006
Metas de atendimento	16.000	9.184	12.000	12.000
Número de atendimentos efetuados (A)	16.367	12.127	8.317	16.927
Cumprimento de metas (%)	102,29	132,04	69,31	141,06

Tabela 19 – Universalização

#### Programa Luz Para Todos

Com a publicação do Decreto nº. 6442, de 25 de abril de 2008, o Programa Luz para Todos foi estendido até dezembro de 2010. Posteriormente foi definida, através de outro Termo de Compromisso (Resolução nº 365, de 19 de maio de 2009), a eletrificação de mais 31.184 domicílios rurais no Estado de Alagoas.

Em 2009, a CEAL ligou 16.367 domicílios rurais, totalizando 72.810 no período 2004/2009, ou seja, 85,98% da meta para Alagoas constante nos 2 Termos de Compromissos (84.684 ligações). Para garantir o andamento do Programa, a CEAL vem realizando vários investimentos no sistema de Transmissão e Distribuição, onde já foram construídos 554,93 km de linhas de Distribuição (Reforço de Rede), sendo 146,94 km só em 2009. Além disso, foram instalados Reguladores de Tensão e Banco de Capacitores. As obras de Reforço de Rede trazem vários benefícios como à melhoria da qualidade do fornecimento e confiabilidade, além da redução das perdas no Sistema Elétrico da CEAL.



PROGRAMA LUZ PARA TODOS				
Origem dos Recursos Investidos (R\$ Mil)		2009	2008	2007
Governo Federal	Conta de Desenvolvimento Energético – CDE	49.50	37.39	31.19
	Reserva Global de Reversão – RGR	11.372	9.349	7.798
Governo Estadual		0	0	0
Próprios		11.842	8.249	6.880
Outros		0	0	0
Total dos recursos aplicados (B)		72.720	54.995	45.869
O&M1		2.181	1.650	1.376
Custo médio por atendimento (B/A)		5	5	5
1 Valor aproximado, 3% do total de recursos aplicados				

**Tabela 20 – Programa Luz para Todos**

### Tarifa Baixa Renda

O programa Baixa Renda é uma política pública que por objetivo promover a distribuição de renda e induzir ganhos sociais, como a substituição de combustíveis nocivos à população, o uso doméstico da lenha, a redução de acidentes com o uso de lampiões, o maior acesso aos meios de comunicação e o incentivo à leitura nas horas noturnas. Consiste na aplicação de subsídios para reduzir o custo da energia consumida pelos segmentos mais pobres da população.

Os descontos ao consumidor classificados como Residencial Baixa Renda são aplicados de forma escalonada de acordo com o seu consumo, conforme consta na tabela 21.

Consumo Mensal	Descontos
0 a 30 kWh/mês	65%
31 a 100 kWh/mês	65%
101 a 220 kWh/mês	10%

**Tabela 21 – Tarifa Baixa Renda**

O benefício é concedido aos clientes residenciais com circuito monofásico, que consomem até 220 kWh por mês e estejam aptos a receber os benefícios financeiros do Programa Bolsa Família, do Governo Federal. Para os que apresentam um consumo de até 80 kWh o desconto é automático. Em 2009 a CEAL fechou com 517.474 clientes beneficiados, o que corresponde a 68,34% do total de clientes residenciais, conforme tabela 22.

Cientes Classe Baixa Renda	2009	2008	2007
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	517.474	500.242	449.744
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	68,34	68,03	63,94
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	124	136	115
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ mil)	0,43	0,48	0,40
Subsídio recebido da Eletrobras relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	64	51	43

**Tabela 22 – Domicílios Baixa Renda**

## Programa de Eficiência Energética<sup>11</sup> – PEE

Em 2009 a CEAL deu um grande passo rumo à total adimplência regulatória junto ao órgão fiscalizador, ANEEL, como também na busca pela excelência nas políticas de planejamento, execução e acompanhamento das ações de eficiência energética implementadas através do seu Programa Anual. Com o fim da metodologia de Ciclos, que travava as ações do Programa por possuir rígidos calendários e regras para submissão, apreciação e execução dos projetos, a CEAL pôde ampliar sua capacidade de investimento, propondo e iniciando projetos de grande relevância e vultosos custos, atendendo a aplicação mínima de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) da sua receita líquida anual, além de desembolsar grande parte do saldo acumulado ainda não utilizado.



Foram finalizados projetos em 15 (quinze) municípios do interior do Estado (Roteiro, Feliz Deserto, Murici, Penedo, Coruripe, Igreja Nova, Boca da Mata, Jequié da Praia, Marimondo, Barra de São Miguel, Chã Preta, Viçosa, Maragogi, Paulo Jacinto e Água Branca) todos na tipologia Poder Público, atendendo a cerca de 270 (duzentos e setenta) Unidades Consumidoras, das quais 117 (cento e dezessete) foram escolas e 8 (oito) creches, substituindo 12.772 (doze mil setecentos e

setenta e duas) lâmpadas fluorescentes tubulares, 2.844 (duas mil oitocentos e quarenta e quatro) incandescentes e 174 (cento e setenta e quatro) a vapor de mercúrio e 367 (trezentos e sessenta e sete) aparelhos de ar condicionado, além dos equipamentos auxiliares, tais como luminárias e reatores.

Além desses projetos, na tipologia Poder Público a CEAL também encerrou o projeto de Eficientização do Hospital Universitário Professor Alberto Antunes (HU), em Maceió, sendo investidos quase R\$ 600.000,00 (seiscentos mil reais) na substituição de 133 (cento e trinta e três) aparelhos de ar condicionado (tipo SPLIT e janela) e quase 6.000 (seis mil) pontos de luz, proporcionando mais conforto com um menor consumo de energia, podendo a Universidade investir em outras melhorias operacionais com a economia obtida.



Na tipologia Serviço Público a CEAL finalizou um projeto e iniciou a implementação de outro na Companhia de Saneamento de Alagoas – CASAL. No primeiro projeto foram realizadas medições que detectaram o superdimensionamento de algumas motobombas instaladas em poços da Companhia, além de baixo-rendimento nominal e efetivo das mesmas. Dessa maneira, após avaliação criteriosa, foram definidos novos conjuntos motobombas em 31 (trinta e um) poços que, ao substituírem os antigos, proporcionaram uma redução aproximada de 25% (vinte e cinco por cento) no seu consumo específico - relação entre a energia elétrica consumida e a vazão de água, comprovando a eficácia das ações propostas pelo projeto. Com

<sup>11</sup> A Eficiência Energética pode ser entendida como a obtenção de um mesmo serviço com menor dispêndio de energia. Assim, uma instalação é mais eficiente energeticamente que outra quando proporciona as mesmas ou até melhores condições operacionais com menor consumo de energia. O custo de conservar 1 kWh é 4 a 16 vezes mais barato que sua geração. Dessa maneira, a eficiência energética pode ser considerada uma "usina virtual".

isso, a CASAL poderá fornecer mais água nessas localidades com um consumo de energia abaixo da média.



Diagnóstico Energético na CASAL



Instalação de novo Conjunto Motobomba na CASAL

Na tipologia “Baixa-Renda” a CEAL deu início ao projeto mais ambicioso do seu Programa, o Agente CEAL nas Comunidades, que vislumbra visitar mais de 80.000 (oitenta mil) Unidades Consumidoras (UC) de baixo poder aquisitivo em Maceió e Região Metropolitana, substituir 6.500 (seis mil e quinhentas) geladeiras e 100.000 (cem mil) lâmpadas incandescentes e regularizar 500 (quinhentos) consumidores clandestinos.

Além dessas ações elencadas, o projeto se destaca pela criação da figura do Agente Comunitário (Agente CEAL), morador da própria comunidade visitada, sendo um facilitador do acesso da CEAL nas localidades, estando ele capacitado e habilitado para propor e executar também ações comerciais para que os consumidores que estejam irregulares junto à Companhia tenham a oportunidade de se regularizarem e se tornarem aptos a receberem os benefícios do projeto. Também neste projeto há a previsão da realização de cerca de 200 (duzentas) palestras educativas nos bairros atendidos e o fornecimento de mais de 90.000 (noventa mil) cartilhas explicativas.

Em ambas ações são abordados conceitos de eficiência energética, uso seguro e racional da energia, cidadania e meio-ambiente.

Abaixo, alguns dos principais resultados obtidos pelo Agente CEAL nas Comunidades em 2009, e que serão ampliados durante 2010:

- Visitas a UC de baixo poder aquisitivo: 32.301 (trinta e duas mil trezentas e uma);
- Lâmpadas substituídas: 16.825 (dezesesseis mil oitocentas e vinte e cinco);
- Análise de geladeiras: 7.354 (sete mil trezentas e cinqüenta e quatro);
- Palestras Sócio-Educativas: 51 (cinqüenta e uma);
- Número de parcelamentos realizados: 1.974 (mil novecentos e setenta e quatro);
- Recurso parcelado: R\$ 905.101,00 (novecentos e cinco mil cento e um reais);
- Cadastro na Tarifa-Social de Baixa-Renda: 4.204 (quatro mil duzentos e quatro);
- Atualização cadastral: 9.129 (nove mil cento e vinte e nove).

Em 2010 a CEAL iniciará a substituição das 6.500 (seis mil e quinhentas) geladeiras ineficientes identificadas pelos eletrotécnicos do Projeto nos bairros beneficiados, as quais chegam a consumir mais de 100 kWh por mês, onerando a conta de luz do consumidor. As geladeiras adquiridas pela CEAL se destacam pelo seu baixíssimo consumo (24 kWh), por possuir SELO PROCEL de Eficiência Energética e por seus gases de refrigeração e expansão de espuma serem ecologicamente corretos, em detrimento ao CFC, comumente encontrado

nos refrigeradores antigos. Os equipamentos substituídos passarão por processo de reciclagem para que não retornem ao mercado consumidor, sendo os gases devidamente armazenados e descartados, evitando assim a poluição do meio-ambiente.



Palestra Sócio-Educativa Agente CEAL



Ação no Seminário Estadual de Energia



Colaboradores do Projeto



Mutirão para troca de Lâmpadas

Além do projeto Agente CEAL nas Comunidades, também dentro da tipologia “Baixa-Renda”, a CEAL realizou o sorteio de 4.000 (quatro mil) geladeiras de alto rendimento, contidas no Projeto Caravana da Energia Eficiente, que atenderá a 92 (noventa e duas) cidades do interior do Estado, beneficiando consumidores que se mantêm adimplentes com a Companhia e que estejam cadastrados como baixa-renda no sistema Comercial. As substituições desses refrigeradores serão concomitantes às do Agente CEAL.



Sorteio de Geladeiras para o interior

Os resultados obtidos com a execução dessas ações de eficiência implicaram numa redução de demanda no horário de ponta de 2.758,72 KW, uma economia de energia de 7.936,32 MWh, e a postergação de investimentos de expansão do sistema elétrico na ordem de R\$ 3.404.417,97 (três milhões quatrocentos e quatro mil quatrocentos e dezessete reais e noventa e sete centavos).

Visando uma melhor capacitação e medição dos resultados alcançados pelos projetos de eficiência energética, assim como na gestão do Programa, a ANEEL permitiu, a partir de 2008, a elaboração de um projeto denominado Plano de Gestão, no qual a concessionária pode utilizar até 5% (cinco por cento) da receita anual do PEE para aquisição de equipamentos, cursos de capacitação e participação em seminários e eventos relacionados com o Programa.

A CEAL, através do seu Plano de Gestão, adquiriu os equipamentos necessários para realizar medição e verificação em projetos de eficiência energética, entre os quais:

- Wattímetro (medição da potência de lâmpadas e geladeiras);
- Horímetro (medição do tempo de lâmpadas e geladeiras);
- Datalogger de pressão e vazão (medição em sistemas de motobombas);
- Registrador qualímetro de Energia.

Também foram capacitados engenheiros na área de medição dos projetos de eficiência energética e em ferramentas para melhoria da Gestão do Programa através dos cursos abaixo relacionados:

- Medição e Verificação (M&V) aplicada a Projetos de Eficiência Energética em Itajubá-MG (UNIFEI);
- MS-Project na RQ Empresarial em Maceió-AL.

Além dessas ações, o Plano permitiu a participação de funcionários da Companhia no Congresso Bienal da ANEEL para projetos de P&D e Eficiência Energética, o V CITENEL, realizado em Belém-PA.



Curso de M&V em Itajubá-M



Registrador Qualímetro



Datalogger de pressão e vazão

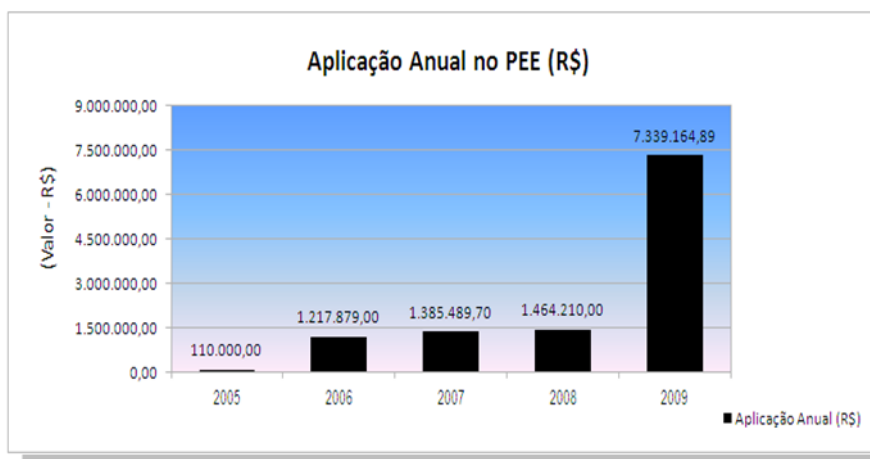
A CEAL concluiu seus Ciclos 2005/2006 e 2006/2007 do Programa de Eficiência Energética, prevendo o encaminhamento dos respectivos Relatórios Finais à Agência ANEEL para o início de 2010, atendendo assim a recomendação da Lei nº 9.991 de 24 de julho de 2000.

Para 2010, além da continuidade Agente CEAL nas Comunidades e Caravana da Energia Eficiente, pretende-se executar mais 2 (dois) projetos voltados à área de Saneamento, e iniciar um projeto Educacional em escolas públicas de ensino fundamental e médio do Interior do estado, utilizando o conceito de Educação itinerante em um caminhão equipado com todos os equipamentos didáticos necessários para um perfeito aprendizado na área de energia elétrica.

De 2005 a 2009, a CEAL já investiu cerca de R\$ 11.500.000,00 (onze milhões e quinhentos mil reais) em projetos de eficiência energética voltados para o uso racional da energia elétrica e substituição de equipamentos ineficientes presentes na sua área de concessão. No ano de 2009 foram aplicados 65% (sessenta e cinco por cento) do total, além de recursos utilizados em projetos de Baixa-renda, que representaram em 2009, quase 60% (sessenta por cento) do total gasto, atendendo à Resolução ANEEL nº. 300 de 12/02/2008, que exige uma aplicação

mínima de 50% (cinquenta por cento) da receita em projetos dessa natureza. Esses recursos foram distribuídos, anualmente, conforme o gráfico a seguir:

### INVESTIMENTOS EM EFICIÊNCIA ENERGÉTICA A PARTIR DE 2005



Para dar publicidade aos resultados alcançados, recebimento de propostas de projetos, além de atendimento à legislação específica, a CEAL disponibiliza em seu site um link específico para o Programa de Eficiência Energética, com informações e possibilidade de interação com a área responsável. Abaixo são apresentadas tabelas do PEE.

Indicadores do Programa de Eficientização Energética			
Origem dos Recursos - Por classe de Consumidores (R\$ Mil)	2009	2008	2007
<b>Residencial</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	NA	NA	NA
Com ônus para o consumidor (B)	NA	NA	NA
Total dos recursos no segmento (C)	NA	NA	NA
Total de unidades atendidas no segmento (D)	NA	NA	NA
Recurso médio por consumidor (C/D)	NA	NA	NA
<b>Residencial Baixa Renda</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	4.621	183	60
Com ônus para o consumidor (B)	NA	NA	NA
Total dos investimentos no segmento (C)	4.621	183	60
Total de unidades atendidas no segmento (D)	32.300	4.260	4.260
Investimento médio por consumidor (C/D)	143	NA	NA
<b>População atendida</b> ( n° habitantes total residencial = baixa renda) (E)	129.200	NA	NA
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	36	NA	NA
<b>Comercial</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	NA	NA	NA
Com ônus para o consumidor (B)	NA	NA	NA
Total dos investimentos no segmento (C)	NA	NA	NA
Total de unidades atendidas no segmento (D)	NA	NA	NA
Investimento médio por consumidor (C/D)	NA	NA	NA
<b>Industrial</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	NA	NA	74
Com ônus para o consumidor (B)	NA	NA	NA
Total dos investimentos no segmento (C)	NA	NA	74
Total de unidades atendidas no segmento (D)	NA	NA	7
Investimento médio por consumidor (C/D)	NA	NA	11

<b>Rural</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Sem ônus para o consumidor (A)	191	192	24
Com ônus para o consumidor (B)	NA	NA	NA
Total dos investimentos no segmento ( C)	191	192	24
Total de unidades atendidas no segmento (D)	3	3	3
Investimento médio por consumidor (C/D)	64	64	8
<b>Iluminação Pública</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	NA	677	362
Com ônus para o consumidor (B)	NA	NA	NA
Total dos investimentos no segmento ( C)	NA	677	362
Total de KW instalados (F)	NA	421	138
Investimento médio por KW instalado (C/F)	NA	2	3
<b>Serviço Público</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	495	83	5
Com ônus para o consumidor (B)	NA	NA	NA
Total dos investimentos no segmento ( C)	495	83	5
Total de unidades atendidas no segmento (D)	31	83	6
Investimento médio por consumidor (C/D)	16	1	1
<b>Poder Público</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	1.922	329	648
Com ônus para o consumidor (B)	NA	NA	NA
Total dos investimentos no segmento ( C)	1.922	329	648
Total de unidades atendidas no segmento (D)	271	131	68
Investimento médio por consumidor (C/D)	7	3	10

Tabela 23 - Origem dos Recursos - Por classe de Consumidores (R\$ mil)

<b>Origem dos Recursos (R\$ mil)</b>			
<b>Tipo de projeto</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
<b>Gestão Energética Municipal</b>			
Recursos investidos próprios	NA	NA	139
Recursos investidos de terceiro	NA	NA	NA
Total dos recursos	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>139</b>
<b>Educação – conservação e uso racional de energia</b>			
Recursos investidos próprios	NA	NA	73
Recursos investidos de terceiro	NA	NA	NA
Total dos recursos	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>73</b>
<b>Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)</b>			
Recursos investidos próprios	NA	NA	NA
Recursos investidos de terceiro	NA	NA	NA
Total dos recursos	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>
<b>Rural</b>			
Recursos investidos próprios	177	192	24
Recursos investidos de terceiro	NA	NA	NA
Total dos recursos	<b>177</b>	<b>192</b>	<b>24</b>

Tabela 24 – Origem dos Recursos

<b>Total dos Recursos em Projetos de Eficiência Energética (R\$ Mil)</b>			
	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Sem ônus para o consumidor	7.215	1.464	1.385
Com ônus para o consumidor	NA	NA	NA
Total dos recursos	<b>7.215</b>	<b>1.464</b>	<b>1.385</b>

Tabela 25 - Recursos em Projetos de Eficiência Energética

<b>Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética – PEE (R\$ Mil)</b>			
	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
<b>Por classes de consumidores</b>			
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	NA	NA	NA
Recursos no segmento “Baixa Renda” sobre Total investido no PEE (%)	<b>64%</b>	<b>13%</b>	<b>4%</b>
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	NA	NA	NA
Recursos no segmento Industrial sobre Total investido no PEE (%)	NA	NA	5%
Recursos no segmento Rural sobre Total investido no PEE (%)	<b>2%</b>	<b>13%</b>	<b>2%</b>
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre total investido no PEE (%)	NA	46%	26%
Recursos no segmento Serviço Público sobre Total investido no PEE (%)	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>
Recursos no segmento Poder Público sobre Total investido no PEE (%)	<b>27%</b>	<b>22%</b>	<b>47%</b>
<b>Por tipos de projetos</b>			
Recursos no segmento Gestão Energética sobre Total de recursos no PEE (%)	NA	NA	<b>10%</b>
Recursos no segmento Educação sobre Total de recursos no PEE (%)	NA	NA	<b>5%</b>
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	NA	NA	NA

**Tabela 26 – Participação Relativa dos Recursos em P&D**

<b>Eficientização Energética</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
<b>Residencial</b>			
Energia economizada (em MWH)/ano	NA	NA	NA
Redução na demanda de ponta (em kW)	NA	NA	NA
Custo evitado com a energia economizada	NA	NA	NA
<b>Residencial Baixa Renda</b>			
Energia economizada (em MWH)/ano	3.684	NA	NA
Redução na demanda de ponta (em kW)	2.100	NA	NA
Custo evitado com a energia economizada	2.455.731	NA	NA
<b>Comercial</b>			
Energia economizada (em MWH)/ano	NA	NA	NA
Redução na demanda de ponta (em kW)	NA	NA	NA
Custo evitado com a energia economizada	NA	NA	NA
<b>Industrial</b>			
Energia economizada (em MWH)/ano	NA	NA	NA
Redução na demanda de ponta (em kW)	NA	NA	NA
Custo evitado com a energia economizada	NA	NA	NA
<b>Rural</b>			
Energia economizada (em MWH)/ano	NA	NA	NA
Redução na demanda de ponta (em kW)	NA	NA	NA
Custo evitado com a energia economizada	NA	NA	NA
<b>Iluminação Pública</b>			
Energia economizada (em MWH)/ano	NA	1.416	446
Redução na demanda de ponta (em kW)	NA	323	102
Custo evitado com a energia economizada	NA	187.079	58.891
<b>Serviço Público</b>			
Energia economizada (em MWH)/ano	1.088	NA	NA
Redução na demanda de ponta (em kW)	77	NA	NA
Custo evitado com a energia economizada	163.387	NA	NA
<b>Poder Público</b>			
Energia economizada (em MWH)/ano	3.164	1.832	NA
Redução na demanda de ponta (em kW)	581	345	NA
Custo evitado com a energia economizada	785.300	242.073	NA

<b>Aquecimento Solar</b>			
Energia economizada (em MWH)/ano	NA	NA	NA
Redução na demanda de ponta (em kW)	NA	NA	NA
Custo evitado com a energia economizada	NA	NA	NA
<b>Eficientização Interna (na empresa)</b>			
Energia economizada (em MWH)/ano	NA	NA	NA
Redução na demanda de ponta (em kW)	NA	NA	NA

**Tabela 27 – Eficientização Energética**

#### • Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico (P&D)

Projetos de Pesquisa e Desenvolvimento regulados pela ANEEL são aqueles destinados à capacitação e ao desenvolvimento tecnológico das empresas de energia elétrica, visando à geração de novos processos ou produtos, ou o aprimoramento de suas características, promovendo e viabilizando o ciclo completo da cadeia da inovação.

No programa de Pesquisa e Desenvolvimento, a CEAL finalizou em 2009 o projeto “Coordenação Ótima da Proteção do Sistema de Distribuição de Energia Elétrica Mediante Aplicação de Técnicas De Inteligência Artificial” e o 2º (segundo) ano dos projetos “Universalização da Oferta: Desenvolvimento de Mercado, Eficiência Energética e Responsabilidade Social” e “Alternativas de Suprimento às Cargas da CEAL numa Eventual Restrição Prolongada de Energia”. Dessa maneira, o Ciclo de P&D 2005/2006 foi concluído, sendo encaminhado o Relatório Final à Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

Além da conclusão dessas pesquisas, foram iniciadas outros 2 (dois) projetos, denominados: “Rentabilidade dos Ativos de Distribuição com Manutenção Centrada em Confiabilidade para CEAL” e “Metodologia para Estabelecimento de Estrutura Tarifária para o Serviço de Distribuição de Energia Elétrica”.

Para o fechamento do projeto “Coordenação Ótima da Proteção” foi realizado um curso para os colaboradores da área de Operação a respeito de uma ferramenta computacional para análise de sistemas elétricos, que permite identificar potenciais problemas nos dispositivos de proteção. O software CAPE (Computer-Aided Protection Engineering), desenvolvido e comercializado pela Electrocon International Inc, deu suporte ao projeto e colabora com a manutenção da proteção dos sistemas de transmissão e distribuição de energia elétrica. Ele é composto por um total de 13 módulos, sendo cada um destes responsável por executar um tipo de estudo ou ação requerida no projeto da proteção de sistemas elétricos de potência.

Na continuidade do “Projeto de Universalização da Oferta”, realizado em localidades atendidas pelo Programa Luz Para Todos da CEAL, foi definida a comunidade a sofrer a intervenção através da geração de emprego e renda, após a conclusão do Diagnóstico Rural Participativo (DRP), sendo abordados os seguintes aspectos nessa seleção:

- Idade e tempo que reside na comunidade;
- Energia Elétrica e Renda familiar;
- Qualidade de vida após a chegada da Energia Elétrica;
- Uso Racional da Energia elétrica;
- Uso produtivo da Energia Elétrica;
- Satisfação dos clientes com a Concessionária;
- Mapa das Comunidades;
- Fluxo Econômico – receitas e despesas;
- Organograma dos Gastos com Energia.

Após uma avaliação criteriosa, foi definida a Comunidade de Serra das Pias, no Município de Palmeiras dos Índios - AL como a beneficiada pelo projeto piloto. Posteriormente a essa etapa foi elaborado o Plano de Negócios, que apresentou uma proposta conceitual e uma análise da oportunidade e da viabilidade técnica e econômica do projeto de construção de uma **fábrica de doces de frutas na comunidade de Serra das Pias**, consonante com a potencialidade dos agricultores ali residentes detectada pelo DRP. A estratégia de implantação foi definida da seguinte maneira:

- Projeto e apoio à construção da edificação e/ou adequação da infra-estrutura necessária para produção;
- Apoio à aquisição e instalação de máquinas e equipamentos inerentes ao processo;
- Orientações, conforme nas legislações sanitárias, fiscal e tributária, cooperativista, ambiental, trabalhista e previdenciária e cobranças de taxas dos conselhos de classe;
- Capacitação de operadores;
- Promoção e divulgação dos produtos, identificação de mercados e articulação com o mercado institucional de modo a assegurar a comercialização dos produtos.

No final de 2009 e início de 2010 foram iniciadas as três primeiras etapas da estratégia de implantação, sendo previsto até o final desse ano a construção da fábrica Serra das Pias.

O Projeto “Alternativas de Suprimentos” passou por um caminho crítico durante 2009, devido à necessidade de substituição do coordenador da pesquisa, acometido por uma enfermidade. O novo coordenador assumiu os trabalhos em meados de 2009, e vem tentando suprir os atrasos através de ações continuadas e participativas, com o apoio da CEAL. Foi realizado um Workshop para funcionários da companhia da área de Operação e Medição, apresentando de maneira teórica e prática os próximos passos e de que maneira os setores poderão colaborar.

Em junho de 2009 iniciou-se o projeto de “Manutenção Centrada em Confiabilidade”, do Ciclo 2006/2007 do P&D da CEAL, sendo finalizada 4 (quatro) etapas, tendo a última os seguintes objetivos:

- Identificar o sistema-alvo que será utilizado como objeto da análise MCC;
- Estabelecer as fronteiras e processos de interface do sistema-alvo;
- Estabelecer a hierarquia funcional do sistema-alvo, subdividindo-o em subsistemas;
- Efetuar recursivamente a divisão hierárquica funcional dos subsistemas em partes menores, até obter uma função básica que, nas próximas etapas da análise, permita identificar uma política de gerenciamento de falha para cada modo de falha encontrado;
- Identificar todas as funções da hierarquia funcional estabelecida;
- Fornecer uma indicação para a proposição do padrão de desempenho esperado de cada função listada.

Para facilitar os futuros trabalhos de extensão da análise, adotou-se como alvo da análise os sistemas componentes de uma subestação de distribuição de 69 kV / 13,8 kV. Nesta avaliação foram identificados todos os sistemas existentes, desde uma entrada de 69 kV, até uma saída alimentadora em 13,8 kV. Como resultado, a análise contempla um exemplo de cada ativo físico (equipamento do sistema elétrico) passível de ser representado em um diagrama unifilar de uma subestação típica, para o nível de tensão 69 kV/13,8 kV.

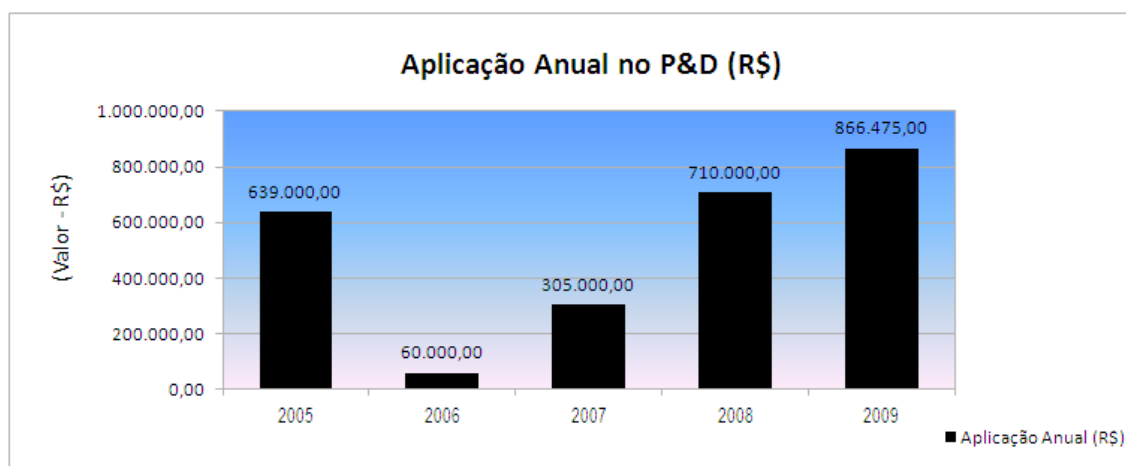
A partir de então, o projeto propõe-se a identificar os principais fluxos e sinais trocados entre os componentes internos do sistema e que são necessários para a correta execução das funções do mesmo.

Após uma Chamada de P&D Estratégico ocorrida em outubro de 2008, a CEAL propôs de maneira cooperada com outras 33 (trinta e três) distribuidoras do País a pesquisa que visa “Atualizar a Estrutura Tarifária do Setor de Distribuição de Energia”. O projeto foi iniciado em 2009, vem sendo executado pelo Instituto da Associação Brasileira das Empresas de Distribuição de Energia (Instituto ABRADEE) e possui em sua equipe diversos profissionais de larga experiência no setor de mercado. O projeto deverá contemplar no seu relatório final diversos aspectos, dentre os quais:

- O estado da arte dos modelos e técnicas mundialmente utilizados para tarifação de serviços públicos de distribuição de energia elétrica;
- Análise da estrutura tarifária atualmente praticada no Brasil, identificando sinais econômicos distorcidos, desnecessários ou ineficientes;
- Elaboração de proposta de nova metodologia de estrutura tarifária para o sistema elétrico brasileiro, incluindo o sistema interligado e os sistemas isolados;
- Análise das vantagens e desvantagens das modificações propostas em relação à estrutura tarifária atual;
- Estudo sobre a forma de implantação da nova estrutura tarifária, dificuldades esperadas para a implantação da nova metodologia e os impactos tarifários esperados para os consumidores de todos os grupos/subgrupos tarifários e a resposta esperada da carga.

De 2005 à 2009 foram investidos cerca de R\$ 2.600.000,00 (dois milhões seiscentos mil reais) em projetos de P&D voltados para diversos temas como: proteção, manutenção, operação, supervisão, qualidade e confiabilidade de sistemas elétrico e fontes alternativas de energia. O gráfico abaixo apresenta a evolução dos investimentos a partir de 2005.

#### **INVESTIMENTOS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO A PARTIR DE 2005**



**Gráfico 6 – Investimentos em Pesquisa e Desenvolvimento**

\* Exceção feita ao projeto de “Análise Integrada de Redes”, que será substituído por outra pesquisa em 2009.

Assim como no Programa de Eficiência Energética foi disponibilizado no site um *link* para apresentação do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento, onde, além de poder verificar quais as pesquisas em andamento e as concluídas, os usuários poderão fazer o *download* do Manual do P&D da CEAL onde são descritas as orientações para submissão de projetos, bem como a metodologia de avaliação para uma eventual execução. A tabela 28 a seguir contempla os demonstrativos dos recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico.

## Indicadores do Setor Elétrico

Recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico R\$ Mil				
Por temas de pesquisa (Manual de P&D – ANEEL)	Meta	2009	2008	2007
Eficiência energética (A)	NP	400	275	NA
Fonte renovável ou alternativa (B)	NP	NA	NA	NA
Meio ambiente (C)	NP	NA	41	82
Qualidade e confiabilidade (D)	NP	181	315	112
Planejamento e operação (E)	NP	NA	66	138
Supervisão, controle e proteção (F)	NP	274	28	NA
Medição (G)	NP	NA	NA	NA
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	NP	NA	NA	NA
Novos materiais e componentes (I)	NP	NA	NA	NA
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)	NP	NA	NA	NA
<b>Total de investimentos em P&amp;D (K)</b>		<b>856</b>	<b>724</b>	<b>332</b>
Aplicados em Eficiência Energética (A) s/total investido em P&D (K) (%)	NP	47%	38%	NA
Aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) s/total investido em P&D (K) (%)	NP	NA	NA	NA
Aplicados em Meio Ambiente (C) s/total investido em P&D (K) (%)	NP	NA	6%	25%
Aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) s/total investido em P&D (K) (%)	NP	21%	44%	34%
Aplicados em Planejamento e Operação (E) s/ total investido em P&D (K) (%)	NP	NA	9%	NA
Aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) s/total investido em P&D (K) (%)	NP	32%	4%	NA
Aplicados em Medição (G) s/ Total investido em P&D (K) (%)	NP	NA	NA	NA
Aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) s/total investido em P&D (K) (%)	NP	NA	NA	NA
Aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) s/total investido em P&D (K) (%)	NP	NA	NA	NA
Aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (K) (%)	NP	NA	NA	NA

Tabela 28 – Indicadores do Setor Elétrico

## 6. DIMENSÃO AMBIENTAL

### 6.1. GERENCIANDO O IMPACTO AMBIENTAL

Os impactos ambientais causados pelo serviço de distribuição de energia são atribuídos às redes de transmissão e distribuição caracterizadas por obras, manutenção (troca de equipamentos, poda de árvores etc.) e operação (ruído, geradores, bancos de capacitores e baterias). Também a operação de subestações convencionais em áreas urbanas, especialmente em regiões densamente povoadas, pode trazer inconvenientes para a população, como poluição visual e poluição sonora com origem nos transformadores.

As principais iniciativas mitigadoras são realizadas com a utilização de materiais biodegradáveis, manutenção da área física das subestações, monitoramento de ruídos, tratamento de resíduos, acompanhamento de estudos de pesquisa e desenvolvimento, replantio de conjunto arbóreo sob a rede elétrica em Maceió, harmonizando o convívio da rede elétrica com as árvores, poda de árvores e supressão da vegetação orientada e supervisionada, entre outros. Os impactos ambientais gerados pelas atividades operacionais, de manutenção e construção são corrigidos por procedimentos operacionais preestabelecidos.

Além das iniciativas acima, para disseminar práticas e conhecimentos para reduzir as agressões ao meio ambiente, bem como promover a conscientização ambiental estão sendo planejadas campanhas educativas.

## 6.2. INDICADORES AMBIENTAIS

### Dimensão Ambiental

Recuperação de Áreas Degradadas	Meta	2009	2008	2007
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha).	ND	0	0	0
Área preservada / total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%).	ND	ND	ND	ND
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha).	ND	0	0	0
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km).	ND	ND	ND	ND
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana.	ND	ND	ND	ND
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas). (R\$ ml)	ND	ND	ND	71.139
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental.	ND	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais.	ND	0	0	1
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais. (R\$ mil)	ND	0	0	7
Geração e tratamento de resíduos	Meta	2009	2008	2007
Emissão				
Volume anual de gases do efeito estufa (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO2 equivalentes).	NA	NA	NA	NA
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes).	NA	NA	NA	NA
Efluentes		2009	2008	2007
Volume total de efluentes	NA	NA	NA	NA
Volume total de efluentes com tratamento	NA	NA	NA	NA
Percentual de efluentes tratados (%)	NA	NA	NA	NA
Recuperação de Áreas Degradadas	Meta	2009	2008	2007
Sólidos				
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.).	NA	ND	ND	ND
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa.	NA	NA	NA	NA
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico).	NA	NA	NA	NA
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ Mil)	NA	NA	NA	NA
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos).	NA	ND	ND	ND
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos. (R\$ Mil)	ND	ND	ND	ND
Manejo de resíduos perigosos				
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel).	ND	ND	ND	ND
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa.	ND	0	0	0
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras. (%)	ND	0	76,68	NA
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.) R\$	ND	0	15.856	NA

Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização	Meta	2009	2008	2007
<b>Consumo total de energia por fonte:</b>				
- hidrelétrica (em kWh)	ND	2.290	2.245	2.109
- combustíveis fósseis	NA	NA	NA	NA
- fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.)	NA	NA	NA	NA
Consumo total de energia (em kWh)	ND	2.290	2.245	2.109
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	ND	NA	ND	ND
<b>Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado.</b>				
- diesel	ND	ND	ND	ND
- gasolina	ND	ND	ND	ND
- álcool	NA	ND	NA	NA
- gás natural	NA	ND	NA	NA
<b>Consumo total de água por fonte (em m3):</b>				
- abastecimento (rede pública)	ND	ND	ND	ND
- fonte subterrânea (poço)	ND	ND	ND	ND
- captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA	NA
Consumo de água por empregado (em m3)	ND	ND	ND	ND
Consumo total de água (em m3)	ND	ND	ND	ND
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo. (R\$ Mil)	ND	ND	ND	ND
<b>Origem dos Produtos – material de consumo</b>				
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela empresa / total de material adquirido.	ND	ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro etc.).	ND	ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros).	NA	NA	NA	NA
<b>Educação e conscientização ambiental</b>				
<b>Educação ambiental – Comunidade – Na organização</b>				
Educação ambiental – Comunidade – Na organização		0	0	0
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental.	ND	58	0	0
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados (%)	ND	4,62	0	0
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	ND	0,51	0	0
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	3.411	0	0
<b>Educação ambiental – Comunidade</b>				
<b>Ensino Fundamental e Médio</b>				
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	ND	0	0	0
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	ND	0	0	0
Número de alunos atendidos	ND	0	0	0
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	0	0	0
Número de professores capacitados	ND	0	0	0
<b>Ensino Técnico e Superior</b>				
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	ND	0	0	0
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	ND	0	0	0
Número de alunos atendidos	ND	0	0	0
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	0	0	0
Recursos Aplicados (R\$ mil)	ND	0	0	0

PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia	Meta	2009	2008	2007
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa.	ND	32.277	ND	ND
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda.	ND	6,24	ND	ND
Número de equipamentos eficientes doados.	ND	38.087	0	0
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	ND	0	ND	ND
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa. 1	8.000	4	0	0
PEEs Aquecimento solar	ND	0	0	0
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	ND	0	0	0
PEEs Gestão energética municipal	ND	0	0	0
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	11	0	0	0
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão	11	0	0	0
P&D Voltados ao Meio Ambiente	Meta	2009	2008	2007
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	0	0	120
Número de Patentes registradas no INPI	ND	0	0	0
Cultura, Esporte e Turismo	Meta	2009	2008	2007
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	0	0	0
Saúde	Meta	2009	2008	2007
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	0	0	0

1 Considerou-se todos os alunos treinados pelo Projeto SENAI

**Tabela 29 – Indicadores Ambientais**

### 6.3. Indicadores de Desempenho Ambiental

Indicadores de desempenho	Unidades de medida	Objetivo do indicador
Supressão Vegetal	702.250 m <sup>2</sup> /trimestre	Medir as áreas, objeto de supressão vegetal, seja para a construção de subestações, seja para abertura de faixas de servidão.
Poda	Não Disponível	Medir o volume de resíduos de poda gerados na manutenção das redes.
Incidências de queimadas	Não Disponível	Medir a eficiência das ações preventivas e corretivas de queimadas.
Vazamento de óleo	Não Disponível	Medir a eficiência das ações preventivas e corretivas do vazamento de óleos de equipamentos.
Uso de fontes de energia alternativa em áreas protegidas ambientalmente	Nenhuma	Medir a eficiência de programas que visam mitigar impactos causados pela concessionária em áreas de grande interesse e proteção ambiental.
Ações de P&D que favoreçam a prevenção da poluição.	Nenhum	Medir a eficiência de programas que visam estabelecer ações para a prevenção da poluição.

**Tabela 30 – Indicadores de Desempenho Ambiental**

### Supressão de Vegetação

A CEAL realiza, periodicamente, a supressão de vegetação nas faixas de servidão de sua rede em 69 kV e 13,8 kV. Entende-se como supressão de vegetação qualquer atividade que resulte no corte ou derrubada da cobertura vegetal das faixas de servidão, em que a altura possa atingir as distâncias elétricas de segurança, permanecendo na área todas as espécies vegetais cuja altura não atinja as distâncias elétricas de segurança. A supressão de vegetação é feita

por roço manual ou motorizado. Em 126,97 hectares abaixo de sua rede em 69 kV, o que corresponde a uma área de 1.269.700 m<sup>2</sup>. "

### **Poda**

O serviço abrangeu 71.731 árvores em Alagoas, sendo 32.665 na região metropolitana de Maceió, 8.733 nas regiões do litoral e zona da mata e 30.333 nas regiões do agreste e sertão. A CEAL, junto com a Secretaria Municipal de Proteção ao Meio Ambiente – SEMPMA desenvolveu o “Guia de Arborização”, cartilha que oferece informações técnicas e opções para uma melhor e mais adequada escolha da espécie arbórea a ser plantada em Maceió e tem como objetivo principal regulamentar os procedimentos corretos a serem adotados quanto ao trabalho de poda, supressão e replantio do conjunto arbóreo. Novos padrões de redes de distribuição aérea urbana foram implantados, na região metropolitana de Maceió, utilizando cabos protegidos para as redes de média tensão, e cabos multiplexados para as redes de baixa tensão, garantindo assim maior confiabilidade do sistema elétrico e uma convivência harmoniosa com o meio ambiente.

### **Vazamento de Óleo**

O interior de equipamentos elétricos de potência como transformadores, disjuntores e células capacitivas, são preenchidos com óleo isolante, tendo como função principal isolar as partes elétricas ativas e refrigerar os equipamentos. A CEAL utiliza apenas óleo mineral, isolante biodegradável que não oferece risco potencial ao ser humano ou ao meio ambiente.

### **Prevenção de Queimadas**

A CEAL realiza visitas periódicas às usinas de açúcar e álcool do estado de Alagoas, geralmente entre os meses de julho e setembro, pouco antes do início da colheita da cana-de-açúcar, buscando orientar e prevenir os responsáveis das usinas sobre a realização de queimadas nos canaviais, onde existam linhas de transmissão de energia.

### **Conselho de Administração**

José Antônio Muniz Lopes  
Flávio Decat de Moura  
José Roberto de Moraes Rego Paiva  
Fernandes Junior  
Antonio Perez Puente  
Telton Elber Correa  
Evilásio Soriano de Cerqueira

### **Conselho Fiscal**

Guilherme Furst  
Renato Soares Sacramento  
Luiz Antônio Cardoso

### **Diretoria Executiva**

**Diretor-Presidente** - Flávio Decat de Moura  
**Diretor Financeiro** - Pedro Carlos Hosken Vieira  
**Diretor de Gestão** - Luis Hiroshi Sakamoto  
**Diretor de Assuntos Regulatórios e Projetos Especiais** - Nelson Fonseca Leite  
**Diretor de Planejamento e Expansão** - Leonardo Lins de Albuquerque  
**Diretor Comercial** - Ronaldo Ferreira Braga  
**Diretor de Operação** - José Luiz França dos Santos

### **Colaboradores**

Ariovaldo Stelle  
Carlos Cavalcante  
Charles Mariano Pedrosa de Almeida  
Fábio Barbosa Monteiro  
Girlene Monteiro  
Gizelda Alves Orsolete  
Iolanda Marques de Souza  
Isa Queila Mendonça  
Humberto Verdino

Bruno Amaral  
Maria de Lourdes Correia  
Luiz Lopes de Medeiros Duarte Junior  
Mariléa Francisca de Campos  
Roberval de Freitas  
Sandra Regina Barreto Costa -  
Coordenadora  
Silvete Moraes  
Ylmara Cristina Vasconcelos Torres

# ANEXOS

## ANEXO I – Balanço Social Anual/2009

### Balanço Social Anual / 2009



#### Empresa:

1 - Base de Cálculo	2009 Valor (Mil reais)			2008 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	625.554			638.532		
Resultado operacional (RO)	8.296			15.037		
Folha de pagamento bruta (FPB)	94.498			84.718		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	8.948	9,47%	1,43%	8.288	9,78%	1,30%
Encargos sociais compulsórios	24.106	25,51%	3,85%	23.131	27,30%	3,62%
Previdência privada	4.896	5,18%	0,78%	24.532	28,96%	3,84%
Saúde	5.549	5,87%	0,89%	4.635	5,47%	0,73%
Segurança e saúde no trabalho	963	1,02%	0,15%	403	0,48%	0,06%
Educação	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.312	1,39%	0,21%	1.714	2,02%	0,27%
Creches ou auxílio-creche	1.455	1,54%	0,23%	694	0,82%	0,11%
Participação nos lucros ou resultados	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	1.648	1,74%	0,26%	1.778	2,10%	0,28%
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>48.877</b>	<b>51,72%</b>	<b>7,81%</b>	<b>65.175</b>	<b>76,93%</b>	<b>10,21%</b>
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	0	0,00%	0,00%	755	5,02%	0,12%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Saúde e saneamento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Esporte	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	1	0,01%	0,00%	173	1,15%	0,03%
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>1</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,00%</b>	<b>928</b>	<b>6,17%</b>	<b>0,15%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)	250.835	3023,57%	40,10%	229.938	1529,15%	36,01%
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>	<b>250.836</b>	<b>3023,58%</b>	<b>40,10%</b>	<b>230.866</b>	<b>1535,32%</b>	<b>36,16%</b>
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	222	2,68%	0,04%	507	3,37%	0,08%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	6.200	74,73%	0,99%	5.425	36,08%	0,85%
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>6.422</b>	<b>77,41%</b>	<b>1,03%</b>	<b>5.932</b>	<b>39,45%</b>	<b>0,93%</b>
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	(x) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% ( ) cumpre de 76 a 100%		(x) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% ( ) cumpre de 76 a 100%			
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2009			2008		
Nº de empregados(as) ao final do período	1.294			1.226		
Nº de admissões durante o período	123			200		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	508			997		
Nº de estagiários(as)	116			77		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	696			547		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	191			182		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	9,21%			12,30%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	762			763		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	60,00%			30,61%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	61			11		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2009 Valor (Mil reais)			Metas 2010		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	24,51			24,51		
Número total de acidentes de trabalho	65			52		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	( ) direção	(x) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	( ) direção	(x) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	( ) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa	( ) direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	( ) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as)	( ) não se envolve	( ) segue as normas da OIT	(x) incentiva e segue a OIT	( ) não se envolverá	( ) seguirá as normas da OIT	(x) incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	( ) direção	( ) direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	( ) direção	( ) direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela	( ) não são considerados	( ) são sugeridos	(x) são exigidos	( ) não serão considerados	( ) serão sugeridos	(x) serão exigidos