

Nacional 
REDEENERGIA

www.cnee.com.br





Landis Gyr

00993.1

kWh

1000 120 369

Landis Gyr Equip. de Medição Ltda
INDUSTRIA BRASILEIRA

Apresentação

	CAPÍTULO 1
9	DIMENSÃO GERAL
10	Mensagem da Administração
13	A Empresa: Perfil, Missão, Visão, Valores, Organização e Gestão
19	Responsabilidade com Partes Interessadas
22	Indicadores Operacionais e de Produtividade
	CAPÍTULO 2
27	DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA
28	Valores, Transparência e Governança
	CAPÍTULO 3
33	DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA
34	Desempenho Econômico-Financeiro
	CAPÍTULO 4
41	DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL
42	Indicadores Sociais Internos
55	Indicadores Sociais Externos
73	Indicadores do Setor Elétrico
	CAPÍTULO 5
89	DIMENSÃO AMBIENTAL
90	Indicadores Ambientais
103	ANEXOS
104	Balanço Social
106	Metas do Milênio
108	Grupo de Trabalho

CAPÍTULO 1

Dimensão Geral





Mensagem da Administração

A Companhia Nacional de Energia Elétrica (Nacional) investiu mais de R\$ 10,3 milhões, em 2010, para atender com qualidade 262 mil de habitantes distribuídos pelos 15 municípios espalhados por 4.500 km² no interior do estado de São Paulo. Os investimentos foram para construção, ampliação e modernização do sistema elétrico.

O volume de energia distribuída teve um crescimento de 3,3% atingindo 501 GWh. A classe residencial apresentou uma evolução de 4,5% e a comercial um incremento de 8,6%. Os setores de comércio varejista, comunicação e serviços de manutenção foram os que mais contribuíram para a alta de 2010. A classe industrial também registrou aumento de consumo de 7,0% impulsionado pela indústria de transformação, com destaque para a produção de materiais plásticos e produtos alimentícios.

A Nacional atua no setor elétrico brasileiro há 90 anos. Todo este tempo esteve voltada para o aprimoramento de sua gestão e da missão de distribuir energia elétrica com segurança, qualidade e confiabilidade. Para atingir as metas de crescimento e evolução das regiões onde atua, a empresa firma parcerias com seus diversos públicos (colaboradores, fornecedores, clientes, acionistas e sociedade) com os quais desenvolve programas, projetos e ações com foco na educação, e geração de renda. A empresa foi finalista da 12ª edição do prêmio concedido pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) em 2010. A Nacional foi indicada em três categorias para distribuidoras com até 500 mil consumidores: responsabilidade social, avaliação pelo cliente e nacional. Na 12ª edição da Pesquisa de Avaliação do Consumidor Residencial Urbano, obteve 90,2% do Índice de Avaliação da Qualidade Percebida (ISQP).



A Nacional desenvolveu dois projetos na área de meio ambiente. A empresa encaminhou à Associação dos Recicladores de Novo Horizonte 3.440 kg de resíduos de porcelana provenientes dos isoladores sucateados retirados da rede de energia. Estes resíduos foram triturados e reutilizados na adequação da pavimentação de estradas da cidade paulista de Novo Horizonte, principalmente na área rural. Até o final de 2010, a empresa coletou 200 litros de óleo de cozinha usados e encaminhou para reciclagem, retirando de circulação um dos grandes vilões da poluição.

A Nacional aderiu a outro importante projeto da comunidade, o Luxo do Lixo. A empresa instalou um ponto de coleta de materiais recicláveis em sua sede. Além de contribuir com o meio ambiente, está ajudando na geração de emprego e renda para mui-

tas pessoas da comunidade, a maioria ex-dependentes químicos, beneficiados pelo Luxo do Lixo.

Os colaboradores da Nacional participaram da segunda edição do Rodeio dos Eletricistas da Rede Energia. Equipes de eletricitas das nove distribuidoras participam do evento anual que, além de integrar os colaboradores, tem o objetivo de aperfeiçoar as técnicas de segurança na realização do trabalho diário dos eletricitas. A equipe vencedora participa do Rodeio Nacional dos Eletricistas, realizado pela Abradee. O evento é a forma da empresa prestigiar os eletricitas, que são 50% de sua força de trabalho.

Na área de educação ambiental, a empresa promoveu o concurso cultural Energias do Mundo, que proporcionou a reflexão sobre o tema, de forma transversal, unindo professores e alunos. E ainda, patrocinou a edição de mais um livro infanto-juvenil, O Gigante Monstruoso do Lixo, que ensina a respeitar o meio ambiente.

A empresa concluiu quatro dos nove projetos do Programa Evoluir, que tem o objetivo de melhorar a qualidade e aumentar a eficiência das áreas de estratégia, operação, gestão e tecnologia. Já estão funcionando o Centro de Serviços Compartilhados; Estruturação do Processo de Cobrança e Call Center. E estão sendo implementados: SAP; Procedimentos de Distribuição; Estruturação da Operação e Engenharia; Manual de Controle Patrimonial do Setor Elétrico; Estruturação dos Processos Administrativos e Pessoas.

Ao concluir mais um ano de trabalho, a Nacional orgulha-se de demonstrar por meio deste Relatório de Responsabilidade Socioambiental, os seus programas, projetos e ações que estão contribuindo para o desenvolvimento sustentável de sua área de concessão.

CARMEM CAMPOS PEREIRA

Presidente da Rede Energia

A NACIONAL ATUA NO SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO HÁ 90 ANOS. TODO ESTE TEMPO ESTEVE VOLTADA PARA O APRIMORAMENTO DE SUA GESTÃO E DA MISSÃO DE DISTRIBUIR ENERGIA ELÉTRICA COM SEGURANÇA, QUALIDADE E CONFIABILIDADE.



A Empresa - Perfil, Missão, Visão, Valores, Organização e Gestão

Perfil

A Companhia Nacional de Energia Elétrica - Nacional é uma concessionária de distribuição de energia elétrica, de capital fechado, cuja sede regional localiza-se em Catanduva-SP. É uma das subsidiárias da Rede Energia S.A. sediada em São Paulo-SP, que também controla mais oito concessionárias distribuidoras de energia que atuam nas regiões dos estados de São Paulo, Paraná, Minas Gerais, Tocantins, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e do Pará.

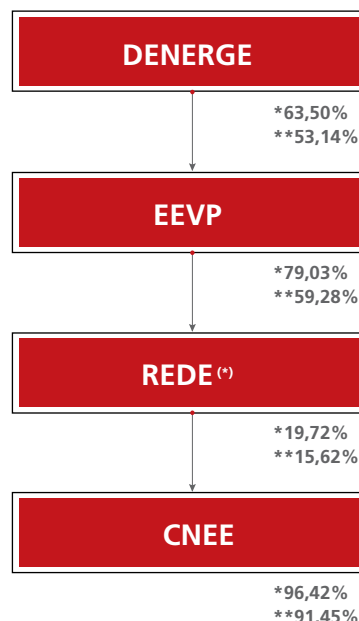
Sucessora da Empresa Elétrica de Catanduva, a Nacional utilizava motogeradores a óleo diesel nos primeiros anos de atividade, o que debilitava a qualidade do serviço prestado. Em 1921, a Nacional iniciou as suas atividades e colocou em execução o projeto para construção de uma usina hidrelétrica no rio Ribeirão dos Porcos, na divisa entre os municípios de Itápolis e Borborema. Após a inauguração da usina, batizada de Reynaldo Gonçalves, em 1923, a área de atuação da Nacional se expandiu e a empresa adquiriu concessão para o fornecimento de energia elétrica para outras cidades.

A Nacional possui uma área de concessão de 4.500 km² e, atualmente, a energia elétrica distribuída beneficia mais de 100.668 consumidores, equivalente a uma população de aproximadamente 400 mil habitantes, em 15 municípios das regiões de Catanduva e Novo Horizonte (interior do Estado de São Paulo)

O principal negócio da Nacional é a distribuição de energia elétrica às diversas classes de consumidores de sua área de atuação, na qual predominam

as atividades econômicas de serviços, comércio, indústrias sucroalcooleiras, suco-cítricas, alimentícias e de ventiladores.

Estrutura Societária



* Capital Volante

** Capital Total

(*) Ações Negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo

MISSÃO

Prestar serviços de energia elétrica com responsabilidade social e ambiental, visando à satisfação dos clientes, colaboradores, fornecedores e acionistas, contribuindo para o desenvolvimento do País.

VISÃO

Ser reconhecida como empresa de excelência no setor de energia elétrica pelo serviço prestado, tecnologia empregada e qualificação dos colaboradores.

PRINCÍPIOS E VALORES

Integridade: respeito à moral, aos bons costumes, às leis, a si próprio e ao próximo;

Competência: saber fazer, poder fazer e querer fazer;

Excelência: fazer com grau de qualidade que o diferencie;

Responsabilidade: bem cumprir os deveres para com a sociedade, a família e a empresa;

Criatividade: buscar soluções alternativas, inovadoras e originais (novos paradigmas).

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

A Nacional, considerando a importância dos públicos com os quais se relaciona (acionistas, poderes públicos, investidores, comunidade, clientes, fornecedores, público interno) e o ambiente no qual está inserida, cumpre o seu papel de empresa cidadã e adota o conceito de responsabilidade socioambiental em sua gestão, assumindo os seguintes compromissos:

Valores, Transparência e Governança

Disseminar valores, políticas e manter canais de comunicação abertos com nossos stakeholders;

Prestar contas de nossas ações e respectivos impactos de forma clara e transparente;

Estabelecer uma relação de confiança e considerar as expectativas e opiniões de nossos stakeholders.

GOVERNO E SOCIEDADE

Ao interagir com todos os nossos públicos, adotar

padrões éticos, fundamentados em princípios de honestidade, integridade e transparência;

Contribuir sempre que pertinente e possível, com políticas, programas e projetos que colaborem para o desenvolvimento sustentável de nossa área de concessão;

Cumprir a legislação ambiental, a legislação de saúde e segurança do trabalho e demais normas vigentes.

FORNECEDORES

Assegurar a equidade, a isenção e a integridade na relação com fornecedores e parceiros, contribuindo para o seu desenvolvimento por meio do compartilhamento de conhecimentos, diretrizes e valores, estimulando seu envolvimento em práticas de responsabilidade socioambientais.

CLIENTES E CONSUMIDORES

Atender às expectativas dos nossos acionistas, colaboradores, parceiros, do órgão regulador e consumidores, por meio do comprometimento constante com a melhoria da qualidade da energia fornecida e dos serviços prestados, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico e ambiental;

Promover a melhoria contínua de nossos sistemas de gestão.

COMUNIDADE

Atuar como agente de melhorias socioambientais, maximizando os impactos positivos e minimizando os impactos negativos de nossas atividades, viabilizando investimentos socioambientais que promovam o desenvolvimento regional, a geração de renda, o esporte e a educação, respeitando a cultura, os valores e costumes das comunidades que atendemos;

Respeitar os direitos humanos e apoiar o cumprimento das “Metas do Milênio”, incentivando nossa rede de relacionamento a fazer o mesmo.

PÚBLICO INTERNO

Valorizar e respeitar o colaborador, adotando práticas de trabalho que promovam a segurança e a saúde, proporcionando um ambiente seguro e adequado, estimulando a participação na gestão do negócio, garantindo o direito à associação e à negociação coletiva, respeitando a diversidade; motivando a construção de uma harmonia interna e a melhoria da qualidade de vida.

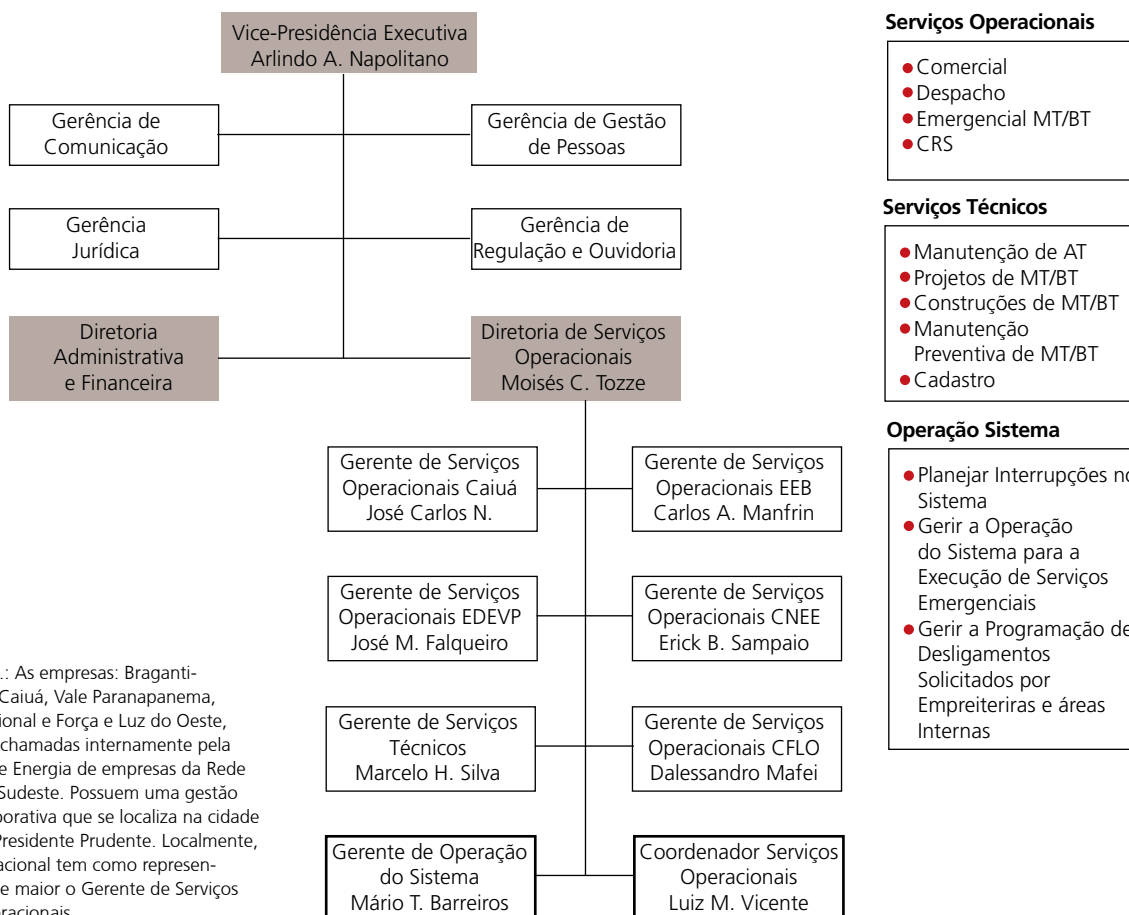
MEIO AMBIENTE

Promover a preservação do meio ambiente, a prevenção da poluição e o consumo consciente; Estimular a educação ambiental dos colaboradores, fornecedores e da comunidade;

Apoiar entidades de pesquisas, inovação tecnológica e do setor elétrico associadas ao meio ambiente, à saúde e à segurança do trabalho.

ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

A Nacional é uma das empresas que compõe a holding Rede Energia. Sua organização segue o modelo matricial adotado também pelas outras empresas subordinadas a holding. Localmente, um vice-presidente executivo ocupa o cargo máximo, com o apoio de duas diretorias (Serviços Operacionais e Administrativa /Financeira), além de seis gerências corporativas (Serviços Operacionais, Serviços Técnicos, Operação do Sistema, Comunicação; Gestão de Pessoas e Regulação e Ouvidoria).



Obs.: As empresas: Bragantina, Caiuá, Vale Paranapanema, Nacional e Força e Luz do Oeste, são chamadas internamente pela Rede Energia de empresas da Rede Sul/Sudeste. Possuem uma gestão corporativa que se localiza na cidade de Presidente Prudente. Localmente, a Nacional tem como representante maior o Gerente de Serviços Operacionais.

GESTÃO

O comprometimento com a abordagem integrada e equilibrada entre interesses econômicos, ambientais e sociais na gestão é, para a Nacional, pré-requisito de sustentabilidade. Não se trata de optar pelo interesse econômico, social ou ambiental. Trata-se de articulá-los considerando os diferentes públicos interessados no negócio: funcionários, clientes, acionistas, fornecedores, sociedade e governo. Por meio de uma estrutura de governança da ação social e de uma Política de Sustentabilidade com compromissos orientadores, os investimentos socioambientais da Nacional são focados na educação, especialmente a ambiental; no esporte e no desenvolvimento regional, por meio de projetos que promovam a geração de renda. Em busca de melhoria contínua, a empresa sistematiza suas ferramentas de atuação socioambiental para aumentar seus impactos positivos.

A Política de Sustentabilidade é parte da decisão corporativa de incluir a dimensão socioambiental no planejamento estratégico e foi criada em conjunto com o Sistema de Gestão Ambiental, de Saúde e Segurança do Trabalho que tem seus procedimentos e instruções em fase de implantação na empresa.

No processo de identificação e compartilhamento de práticas relevantes de gestão e alinhado à Política de Sustentabilidade, foi criado em 2009 o Banco de Práticas em que Programas, Projetos e Ações – PPAs, que resultantes do engajamento de toda a organização na gestão com responsabilidade socioambiental, podem ser registrados e, assim, compartilhados entre as empresas e aprimorados por seus colaboradores em uma gestão participativa.

Para dar transparência a todo o processo de gestão e ações em Responsabilidade Socioambiental, a evidência voluntária de informações é feita tanto por meio de Relatórios de Responsabilidade Socioambiental como por meio da exposição das

práticas na Semana da Sustentabilidade realizada anualmente.

PROGRAMA EVOLUIR

Modernizar as práticas de gestão e fazer da Nacional uma empresa mais eficaz é uma meta a ser seguida por todos os colaboradores. Entretanto, para alcançar esse objetivo a Rede Energia criou o Programa Evoluir, que conta com nove projetos estratégicos: Centro de Serviços Compartilhados (CSC); Estruturação do Processo de Cobrança (EPC); Estruturação da Operação e Engenharia (EOE); Manual de Controle Patrimonial do Setor Elétrico (MCPSE); Call Center; Procedimentos de Distribuição (PRODIST); SAP; Estruturação dos Processos Administrativos (EPAd) e Pessoas.

O Centro de Serviços Compartilhados (CSC) padronizou os processos contábeis, fiscais e financeiros das empresas da Rede Energia, a fim de aumentar o grau de Otimização das atividades e melhorar a qualidade dos serviços. Já a Estruturação do Processo de Cobrança (EPC) resultou na criação de uma área de cobrança, responsável pela elaboração de estratégias e implantação de melhorias, definindo políticas e normas para a Nacional, por meio das seguintes realizações: estruturação da área de Cobrança; padronização de 36 processos e 29 indicadores; eficiência na gestão das empresas de cobrança; efetivação de aproximadamente 7.449 negativações/mês; envio médio mensal de 230 clientes para as agências de cobrança terceirizadas; efetivação de 22.987 correções cadastrais (CPF, CNPJ e CGC); higienização e extratificação da carteira jurídica, possibilitando a viabilização de ações específicas por segmento. Na parte operacional, a Estruturação da Operação e Engenharia (EOE) iniciou a melhoria da eficiência nos processos e atividades dessa área, evitando retrabalho entre as áreas, economizando tempo e recursos.

O Manual de Controle Patrimonial do Setor Elétrico

(MCPSE) busca atender às exigências da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) quanto à atualização e manutenção do cadastro técnico-operacional e patrimonial dos ativos das empresas da Rede Energia, abrangendo Redes de Distribuição, Equipamentos de Distribuição, Subestações, Linhas de Distribuição, Medidores e Ramais.

Para isso, a empresa está investindo na reformulação de seus sistemas e no levantamento desses ativos. Para melhorar o atendimento aos clientes e às próprias demandas do grupo, o Call Center foi todo reestruturado, resultando na padronização de 51 processos, redução da fila de espera nas ligações e melhoria da qualidade dos serviços prestados. Para atender às determinações da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), a Nacional iniciou a adequação dos seus procedimentos de distribuição de energia elétrica de acordo com o PRODIST.

Com o objetivo de determinar as funções desempenhadas pelos setores administrativos, foi implantado o projeto de Estruturação dos Processos Administrativos (EPAd). Como resultado, foram padronizados e otimizados 47 processos relacionados a: infraestrutura e serviços administrativos; frota, documentos; viagens e despesas.

Visando buscar excelência operacional, o projeto SAP será implantado na Nacional, em 2011. O SAP, com seus módulos de Gestão de ERP, traz para a empresa o foco na gestão da qualidade da operação e proporciona a busca pela excelência operacional.

O nono projeto do Programa Evoluir, já iniciado na Nacional, é o Pessoas, que é composto por seis grandes ações: Estruturação dos Processos de Gestão de Pessoas (EPGP); Divulgação do Plano de Cargos; Educação Corporativa; Gestão de Performance; Programa de Melhoria do Clima e Programa de Qualidade de Vida. O objetivo do projeto é fazer com que cada um dos colaboradores diretos

se sintam satisfeitos trabalhando Nacional e estejam motivados a permanecer no quadro da empresa. É melhorar a condição de trabalho e de vida de todos os colaboradores.

Outro projeto concluído em 2010 foi o de centralização do faturamento e arrecadação, que padronizou os processos para aumentar o grau de otimização e melhoria na qualidade dos serviços prestados pela Nacional. Foram padronizados 28 processos de faturamento e oito processos de arrecadação, além dos perfis de acesso ao sistema comercial para a rastreabilidade de informações.

GESTÃO DE PROCESSOS

Como uma concessionária de serviço público, atuando em ambiente de atividades reguladas e com processos definidos a partir de diretrizes estabelecidas pelo poder concedente, a Nacional determina e estrutura seus processos visando adequar-se a essas diretrizes, bem como alcançar o desempenho de acordo com os limites estabelecidos.

A Nacional possui um modelo de governança de processos e indicadores que vincula, de maneira consistente, os processos de negócio à estratégia corporativa; preconiza a gestão desses processos de negócio para que sejam alcançados os resultados esperados e busca a sustentabilidade dos resultados por meio da utilização de mecanismos de planejamento e controle (melhoria contínua).

Estratégia

Na busca pela excelência operacional, a Rede Energia promoveu em 2010 o realinhamento da sua estratégia, redefinindo objetivos e indicadores estratégicos para as suas nove concessionárias, consolidados em um mapa estratégico corporativo.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) é uma ferramenta de gestão operacional implantada em

toda a Rede Energia, que auxilia os gestores do negócio nas tomadas de decisão e está focado na satisfação do cliente e na melhoria contínua de seus indicadores, processos e serviços.

O Sistema de Gestão da Qualidade da Nacional foi implantado e certificado em 2004, baseado na NBR ISO 9001:2000 com o seguinte escopo: relacionamento com clientes (por meio da Ouvidoria) e o órgão regulador e sua agência estadual; coleta, apuração, envio e gestão dos indicadores técnicos e comerciais junto ao órgão regulador e sua agência estadual, e atividades de apoio relacionadas. O SGQ foi auditado já de acordo com a edição 2008 da norma NBR ISO 9001 no ano de 2009 e em 2010 foi recertificado pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, demonstrando total aderência, mais uma vez, aos requisitos da NBR ISO 9001:2008.

Para o ano de 2011, planeja-se um aumento de escopo do SGQ com a certificação do processo de tratamento de reclamações dos consumidores, em atendimento à Resolução Normativa 373 de 18/08/2009 e à Resolução Normativa 414 de 09/09/2010 – ANEEL.

Para garantir a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, a Nacional mantém uma equipe que, entre outras responsabilidades, também busca certificar todos os processos da Empresa. Para atingir esse objetivo, existe um planejamento de atividades a fim de que o escopo da certificação seja aumentado gradualmente.

MERCADO

EVENTO ANUAL DE MERCADO

No processo de elaboração das projeções de mercado, é realizado um seminário anual para discutir questões políticas, socioeconômicas e energéticas, e apontar o panorama mundial e nacional para o período decenal. Isso proporciona à empresa subsídios para embasar as projeções de mercado e os planejamentos econômico-financeiros; orçamentá-

rio; de compra e venda de energia; de planejamento ambiental e expansão do sistema elétrico; a definição dos índices de revisões e reajustes tarifários com a ANEEL.

Assim, são alcançados os resultados esperados, ou seja, a minimização dos desvios de projeção que atendem ao crescimento e aos objetivos estratégicos da área de concessão. Deste modo, em 2010, foi organizado, em Bragança Paulista, um evento no qual aspectos regionais foram abordados tendo como participantes a CIESP - Centro das Indústrias do Estado de São Paulo – Bragança Paulista, FIE-MG – Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais, VH & CM Assessoria Empresarial, MB Associados (Cenário Macroeconômico Regional).

Para auxiliar na obtenção de informações socioeconômicas e políticas, no âmbito mundial e nacional, que forneçam subsídios para o planejamento decenal de mercado, foi realizado na sede da Rede Energia o evento anual de mercado denominado “Ciclo de Palestras – Cenários Econômico e Político”. No ano de 2010, o evento contou com os palestrantes: Gustavo Franco, economista da Rio Bravo Investimento; Amaryllis Romano, economista da Tendências Consultoria e Merval Pereira, jornalista político.

Contou também com a presença de empresários, representantes de federações, cooperativas, de universidades, da Empresa de Pesquisa Energética (EPE), do Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS), das Centrais Elétricas Brasileiras S.A. (Eletrobrás), de secretários e políticos, além dos gestores e profissionais das esferas de planejamento da empresa.

Criou-se, então, mais um canal de comunicação entre a empresa e os stakeholders, o que permitiu um relacionamento mais direto e um alinhamento das estratégias de planejamento – sociedade & governo & empresa. Esta integração entre as áreas da empresa e os agentes setoriais permite que a cada

ano sejam feitas projeções cada vez mais apuradas, com menores desvios e que atendem ao planejamento estratégico da área de concessão.

DADOS DE MERCADO

O Departamento de Mercado (DME) divulga o acompanhamento mensal do mercado de energia elétrica, o que é uma ferramenta essencial para o entendimento da dinâmica do processo do consumo de energia nas diversas classes consumidoras, com análises dos principais e relevantes fatos no que toca o desempenho de cada segmento do mercado de energia elétrica.

Os valores consolidados refletem levantamento de dados nas classes de consumo, compreendendo o consumo faturado pelos consumidores. Representam, assim, o consumo de energia elétrica de 101 mil unidades consumidoras conectadas à rede elétrica de distribuição da concessionária no Estado de São Paulo ao final de 2010.

Os dados e informações referentes ao desempenho do mercado de energia elétrica da Nacional são divulgados em relatórios mensais para a Empresa de Pesquisa Energética (EPE); para as Centrais Elétricas Brasileiras S.A. (Eletrobrás); para o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS); para a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL); e também para a sociedade, os consumidores, as associações, as instituições e os órgãos do governo.

Responsabilidade com Partes Interessadas

Disseminar valores, políticas e manter canais de comunicação abertos com os stakeholders; prestar contas de suas ações e respectivos impactos de forma clara e transparente; e estabelecer uma relação de confiança e considerar as expectativas e opiniões dos stakeholders, são compromissos da Políti-

ca de Sustentabilidade da empresa com relação ao tema Valores e Transparência.

Assim sendo, a Nacional elencou as principais partes interessadas, as mais utilizadas pelo Setor Elétrico e estabeleceu alguns mecanismos de relacionamento. Estes mecanismos incluem políticas, canais de acesso, comitês, bem como a forma de relacionamento, que podem ser verificados no quadro a seguir.

PARTES INTERESSADAS	DETALHAMENTO	PRÁTICAS DE INTERAÇÃO	
Acionistas e Investidores	Rede Energia S.A.	98,69%	Assembléia Geral Ordinária e Assembléia Geral Extraordinária - Envio de revista Notícias em Rede
	Outros	1,31%	
	Total	100,00%	
Clientes	Residencial	84.012	Reuniões com clientes, correspondências diversas (fatura, cartas, e-mail's, comunicados), CAC, Ouvidoria, Agência WEB e o site da empresa
	Industrial	2.471	
	Comercial	8.930	
	Rural	4.014	
	Poder Público	847	
	Serviço Público	222	
	Iluminação Pública	148	
	Consumo Próprio	24	
	Total	100.668	
Fornecedores	Fornecedores de Materiais e Serviços		Reuniões, e-mail's e correspondências diversas
Empregados, colaboradores, estagiários, parceiros	Colaboradores Próprios	158	Reuniões com os colaboradores, Pesquisa de Clima Organizacional, Intranet e Informativos Internos
	Colaboradores Terceirizados	85	
	Estagiários	6	
	Menores Aprendizizes	2	
	Total	251	
Órgãos e programas públicos	Eletrobrás		Reuniões, Audiências, Consultas Públicas e correspondências diversas
	ARCESP - Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo		
	Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel		
	Ministério de Minas e Energia - MME		
	Ministério Público Federal		
	DER - Departamento de Estradas e Rodagem		
	DPRN – Departamento de Recursos Naturais Renováveis		
	Órgão de Defesa do Consumidor – Procon		
	Secretaria de Recursos Hídricos e Meio Ambiente		
	Secretarias Municipais de Obras		
	Secretarias Municipais de Cultura, Esporte e Lazer da concessão da Empresa		

PARTES INTERESSADAS	DETALHAMENTO	PRÁTICAS DE INTERAÇÃO
Órgãos e programas públicos	Secretarias Municipais de Educação Secretarias Municipais de Assistência Social Prefeituras Municipais Polícia Militar e Florestal FATEC – Faculdade de Tecnologia do Estado de São Paulo CDHU – Companhia de Desenvolvimento Habitacional do Estado de São Paulo Polícias Rodoviária e Federal Promotoria de Justiça Fórum	Reuniões, Audiências, Consultas Públicas e correspondências diversas
Organizações sociais, ambientais e comunidades	Tiro de Guerra APAE de Catanduva Instituto Municipal de Ensino Superior de Catanduva Sociedade Beneficente Delfino de Oliveira Sociedade Espírita Boa Nova Lar dos pobres Joanna D’arc Associação Assistencial São Vicente de Paula Sindicato Rural Defesa Civil de Catanduva Hospital Santas Casas de Catanduva, Borborema, Itajobi e Novo Horizonte Guarda Municipal Corpo de Bombeiros de Catanduva	Ouvidoria, Conselho de Consumidores e publicações diversas, campanhas em veículos de comunicação, apoio a projetos e parcerias com associações entre outros

Hoje, ser transparente é tão importante para todos os envolvidos no negócio quanto gerar lucro ou alcançar metas. E esta importância vem se tornando cada vez mais evidente, principalmente após as alterações na Legislação Societária, advindas com a Lei nº 11.638/2007, que trouxe exigências de apresentação de informações cada vez mais detalhadas.

Nesta Dimensão, foram detalhados anteriormente as práticas de gestão da empresa, o aprendizado sistematizado por meio de ferramentas de atuação socioambiental e a maneira que a Nacional se relaciona com o Mercado.

Com relação ao público interno, a Nacional utiliza o Programa de Participação dos Resultados como uma importante ferramenta para a gestão estratégica, a qual recompensa o desempenho dos colaboradores no alcance de metas e resultados estabelecidos pela organização em determinado período de tempo. As atividades de relações sindicais demonstram que a relação da empresa e colaboradores é desenvolvida com profissionalismo e transparência, sustentada por diretrizes alinhadas à estratégia da organização. A Segurança utiliza Programas bem estruturados, como ferramentas de melhoria das condições de trabalho dos colaboradores da empresa.

A Comunicação da Nacional segue as diretrizes corporativas, entre elas a Política de Sustentabilidade (Valores, Transparência e Governança – disseminar valores, políticas e manter canais de Comunicação abertos com nossos stakeholders; prestar contas de nossas ações e respectivos impactos de forma clara e transparente; estabelecer uma relação de confiança e considerar as expectativas e opiniões de nossos stakeholders) e é voltada para o atendimento das expectativas de seus clientes e consumidores. As ações de comunicação promovem o relacionamento transparente com seus públicos interno e externo e buscam a fixação da marca

através da realização de atividades que visam ao desenvolvimento regional de maneira equilibrada entre os aspectos econômico, ambiental e social. As estratégias de comunicação são elaboradas a partir das expectativas identificadas nas pesquisas de satisfação realizadas em março (Abradee) e em agosto (Aneel).

A empresa não registrou nenhuma reclamação ou processo com relação às suas ações de comunicação e publicidade, nem tampouco processos judiciais com relação a práticas de concorrência desleal.

A Nacional não destina contribuições financeiras a partidos políticos, ou outras instituições relacionadas.

Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade

A Nacional atendeu, no ano de 2010, 100.668 consumidores. Neste ano foram distribuídos 501.318 MWh, o que resultou em um crescimento de 3,3% no ano.

A classe residencial apresentou uma evolução de 4,5%. A comercial apresentou incremento de 8,6%, e os setores de comércio varejista, comunicação e serviços de manutenção foram os que mais contribuíram para a alta de 2010.

Já a classe industrial registrou um aumento de consumo de 7,0%, impulsionado pela indústria de transformação, com destaque para a produção de materiais plásticos e produtos alimentícios.

INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE

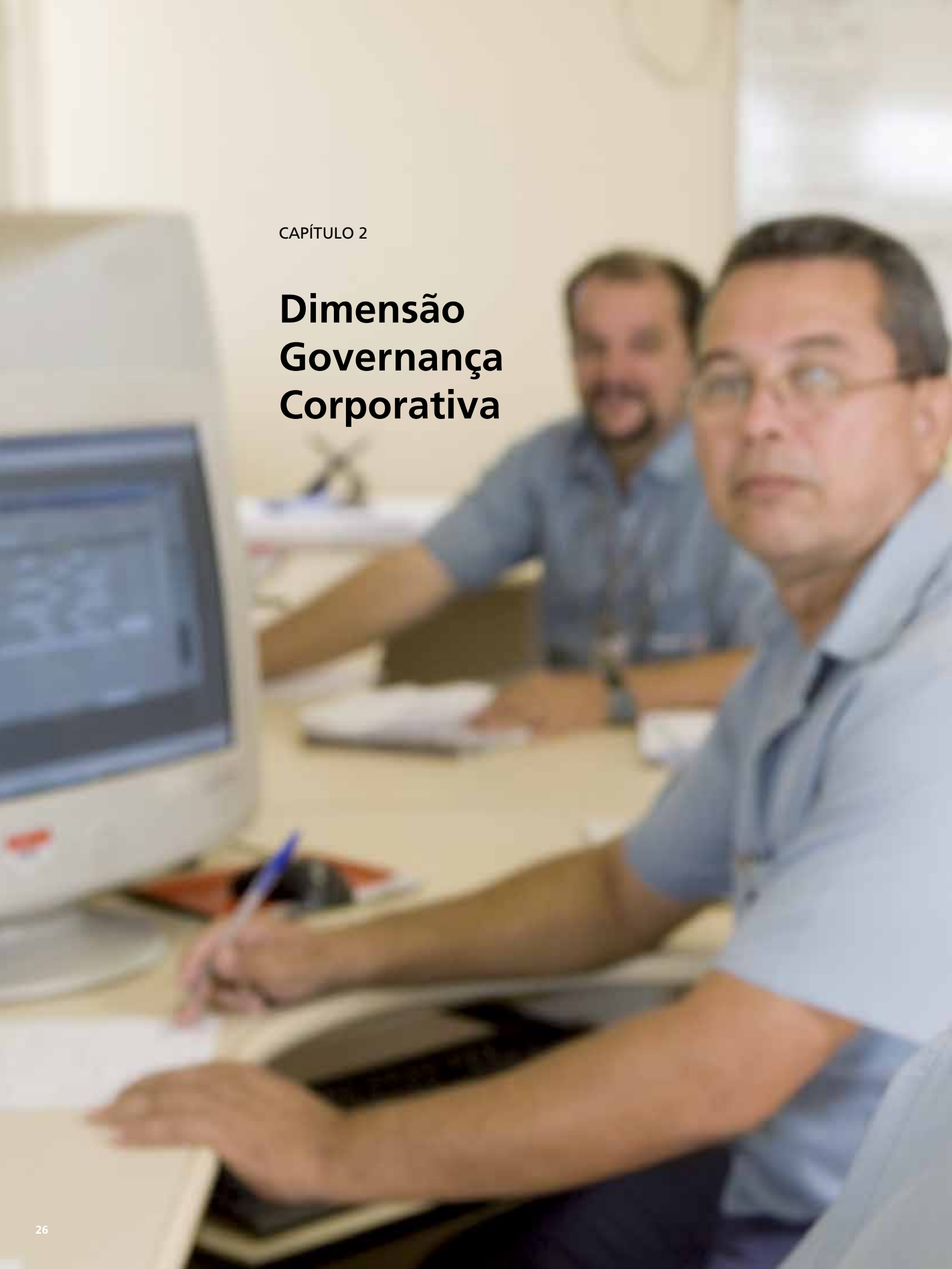
a) Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2010	2009	2008
Número de Consumidores Atendidos - Cativos	100.668	97.680	95.414
Número de Consumidores Atendidos - Livres	0	0	0
Número de Localidades Atendidas (municípios)	15	15	15
Número de Empregados Próprios	135	158	153
Número de Empregados Terceirizados	85	63	62
Número de Escritórios Comerciais	2	2	9
Energia Gerada (GWh)	0,062	1,543565	0
Energia Comprada (GWh)*	572,5	547,0	562,0
1) Itaipu	90,4	61,9	29,0
2) Contratos Iniciais	-	-	-
3) Contratos Bilaterais	-	-	-
3.1) Com Terceiros	150,3	165,0	150,0
3.2) Com Parte Relacionada	-	-	32,0
4) Leilão	35,0	-	-
5) PROINFA	14,4	11,9	8,0
6) CCEAR	278,9	306,4	307,0
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits - MCSD	2,0	1,9	2,0
Perdas Elétricas Globais (GWh)	49,5	43,7	40,0
Perdas Elétricas - Total (%) sobre o requisito de energia	8,70%	8,33%	15,33%
Perdas Técnicas - (%) sobre o requisito de energia	7,80%	7,34%	7,86%
Perdas Não Técnicas - (%) sobre o requisito de energia	0,90%	0,99%	7,47%
Energia Vendida (GWh)**	500,9	484,7	472,0
Residencial	188,3	180,2	171,0
Industrial	115,2	107,7	101,0
Comercial	95,2	87,6	83,0
Rural	40,2	49,7	59,0
Poder Público	13,2	12,5	12,0

INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE

a) Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2010	2009	2008
Iluminação Pública	27,9	27,1	26,0
Serviço Público	21,0	19,8	20,0
Subestações (em unidades)	16	15	16
Capacidade Instalada (MVA)	311,0	311,0	311,0
Linhas de Transmissão (em km)	161,47	161,47	161,47
Rede de Distribuição (em km)	2.942,77	2.908,91	2.848,70
Transformadores de Distribuição (em unidades)	3.628	3.517	3.390
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*Nº horas/ano)	0,000184	0,000178	0,000173
Energia Vendida por Empregado (MWh)	3.710	3.068	3.085
Número de Consumidores por Empregado	746	618	624
Valor Adicionado / GWh Vendido	175	127	144
DEC	8,18	7,29	8,03
FEC	11,45	9,58	13,98

*Inclui energia de curto prazo não listada

** Não inclui consumo próprio

The image shows two men in an office environment. In the foreground, a man with glasses and a light blue shirt is seated at a desk, looking towards the camera while holding a blue pen over a document. In the background, another man with a beard and a similar light blue shirt is seated at a desk, looking at a computer monitor. The office has a neutral-colored wall and a window with blinds on the right side.

CAPÍTULO 2

Dimensão Governança Corporativa



A Nacional adota práticas de governança corporativa, tendo como objetivo principal transparência das informações financeiras e operacionais, bem como, a eficiência do relacionamento entre a sociedade e seus administradores, acionistas e parceiros.

VALORES, TRANSPARÊNCIA E GOVERNANÇA

Dentro das práticas de governança corporativa estabelecidas pela Nacional, qualquer divergência entre gestores passaria, primeiramente, pelos gestores de recursos humanos; na sequência, pela diretoria; e, em última instância, pelo presidente do Conselho de Administração da controladora, Rede Energia S.A.

Ainda faz parte das práticas estabelecidas pela empresa, a avaliação pela presidente, do desempenho econômico, social e ambiental, e do cumprimento das metas por parte dos integrantes da diretoria executiva. São realizadas reuniões mensais nas quais apresentam os avanços e desafios nas respectivas áreas de atuação. As estratégias são construídas com base nessas reuniões.

ADMINISTRAÇÃO

A Nacional é administrada por um Conselho de Administração e uma Diretoria Executiva que têm mandato de 2 anos, podendo ser reelegíveis, e os respectivos mandatos terminarão na data da Assembleia Geral que examinará as contas relativas ao último exercício de suas gestões.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração é responsável por estabelecer as políticas e diretrizes gerais dos negócios, eleger os membros da Diretoria e fiscalizar seu funcionamento, além das atividades definidas em lei e no Estatuto Social.

O Conselho de Administração da Nacional é composto por no mínimo três e no máximo cinco mem-

bros, todos acionistas, eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas, nos termos da Lei 6.404/76 e do Estatuto Social da Nacional.

As reuniões do Conselho de Administração são realizadas para aprovação das Demonstrações Contábeis, eleição e/ou substituição dos membros da Diretoria Executiva, aprovação das operações financeiras e/ou contratações cujos valores sejam superiores a 5% do valor total dos ativos da Nacional, e ainda, sempre que o interesse da sociedade exigir.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO COM MANDATO A ENCERRAR-SE EM ABRIL/2012:

JORGE QUEIROZ DE MORAES JUNIOR
Presidente do Conselho

MARCOS DE JESUS COSTA
Conselheiro

LUIS OTÁVIO ARTIGAS GIORGI
Conselheiro

DIRETORIA

A Nacional é administrada por uma Diretoria Executiva composta de no mínimo três e no máximo nove membros, acionistas ou não, residentes no país, sendo um Diretor Presidente, um Diretor Vice-Presidente e os demais Diretores sem designação específica, todos eleitos pelo Conselho de Administração.

A Diretoria Executiva é responsável por administrar os negócios e praticar os atos necessários à consecução do objeto social da Nacional, bem como executar as deliberações do Conselho de Administração. A Diretoria é composta por executivos com larga experiência profissional.

COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA COM MANDATO A ENCERRAR-SE EM ABRIL/2012:

CARMEM CAMPOS PEREIRA
Diretora Presidente

JORGE QUEIROZ DE MORAES JUNIOR
Diretor Vice-Presidente Executivo

ALEXEI MACORIN VIVAN
Diretor

ARLINDO ANTONIO NAPOLITANO
Diretor

PLÁCIDO GONÇALVES MEIRELLES
Diretor

ISMAR AUGUSTO PROCÓPIO DE OLIVEIRA
Diretor

CARLOS EDUARDO MOREIRA FERREIRA
Diretor

RICARDO DEL GUERRA PERPÉTUO
Diretor

GRUPOS DE TRABALHO

A Nacional, por intermédio de sua controladora Rede Energia, conta, ainda, com grupos de trabalho, de caráter permanente, compostos por Superintendentes, Diretores e Vice-Presidentes, estatutários ou não. A composição é feita por designação do Diretor Vice-Presidente responsável pela área de atuação do grupo. Os grupos de trabalho reportam-se à Presidência por intermédio dos Vice-Presidentes, nas respectivas áreas de atuação.

De finalidade técnica, os grupos de trabalho, também denominados internamente como Comitês, têm por finalidade análises técnicas, levantamen-

tos das execuções e de propostas cujo objetivo final é apresentar as análises relativas ao cumprimento dos planos de trabalho e das metas estabelecidos pela Diretoria Executiva.

Os grupos de trabalho atuam nas respectivas áreas do grupo: Administrativa e Financeira, Regulatória, Jurídica e de Gestão de Pessoas, Distribuição e Gestão de Energia, sendo presididos pelos respectivos Vice-Presidentes, os quais podem receber contribuições de terceiros. As reuniões são realizadas sempre que o interesse da sociedade exigir e os trabalhos são apresentados à Presidente.

Aos Vice-Presidentes compete apresentar os resultados das tarefas realizadas pelo grupo de trabalho à Presidente que, após os alinhamentos necessários, poderá apresentar sugestões e propostas ao Secretário do Conselho de Administração da Controladora, Rede Energia, para eventual deliberação pelo Comitê de Gestão da Rede Energia.

Uma vez que as sugestões e propostas do grupo de trabalho sejam apreciadas pelo Comitê de Gestão da Rede Energia, este poderá recomendar que estas sejam deliberadas pelo Conselho de Administração da controladora, Rede Energia, caso necessário.

COMITÊ DE RESPONSABILIDADE SOCIO-AMBIENTAL

Desde 2008, a Nacional dispõe de um Comitê de Responsabilidade Socioambiental, composto por representantes de todas as áreas e empresas da controladora, Rede Energia, o qual objetiva o melhor alinhamento e consolidação das práticas socioambientais e econômicas em todo o grupo, o qual é responsável pela elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental da Nacional e das demais controladas da Rede Energia.

SOCIETÁRIO

A Nacional dispõe de uma área especializada no atendimento aos acionistas, administradores e parceiros, a qual é responsável pelo envio e disponibilização de informações periódicas e eventuais, tais como: editais de convocação, avisos aos acionistas, atas dos órgãos da administração, comunicados e fatos relevantes.

AUDITORIA INDEPENDENTE

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

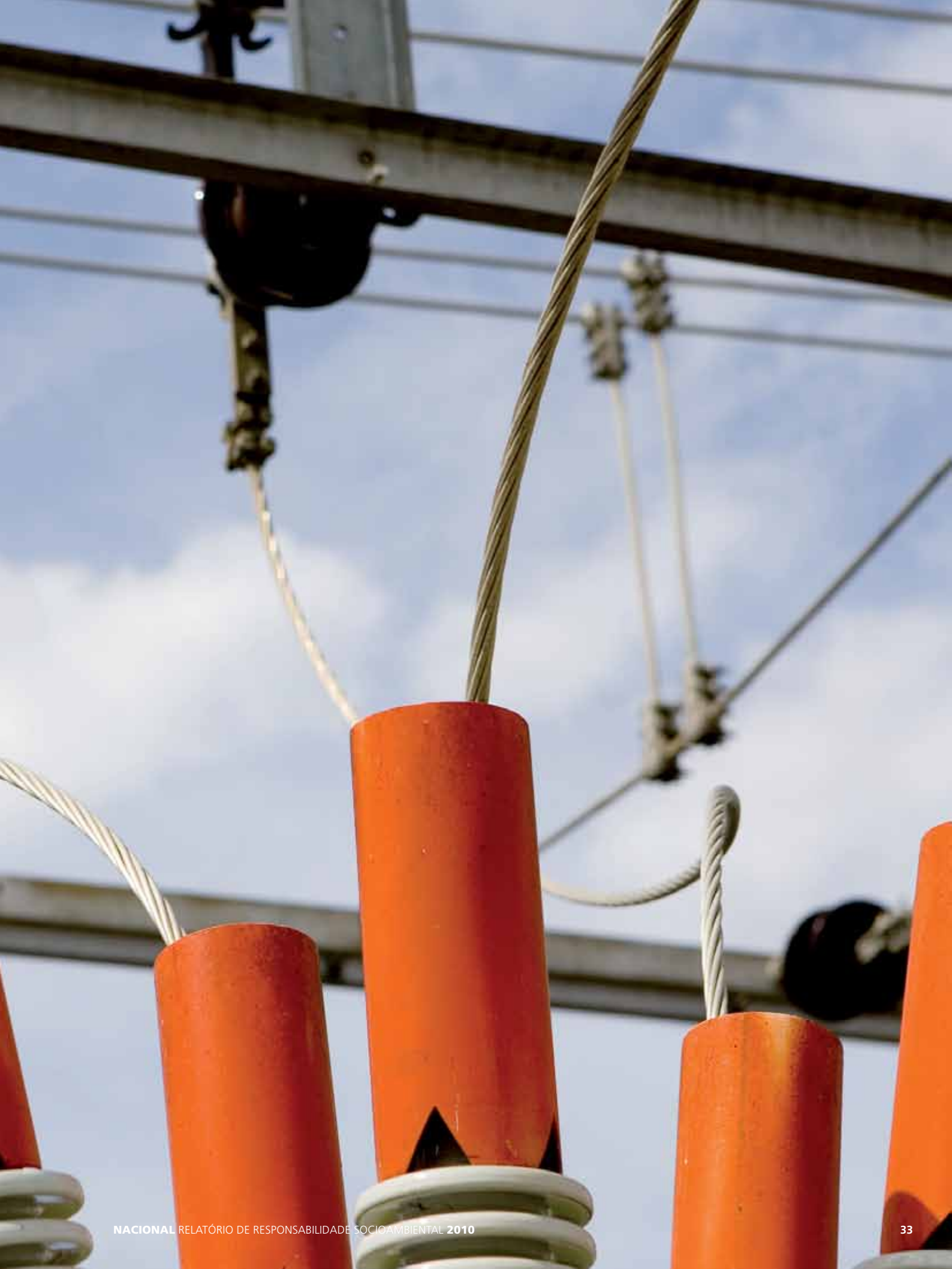
O Conselho de Administração da empresa escolhe, periodicamente, a empresa de auditoria independente, nos termos da Instrução nº 308/99 da CVM, tendo em vista que a mesma empresa de auditoria independente não pode prestar serviços para um mesmo cliente, por prazo superior a cinco anos consecutivos.





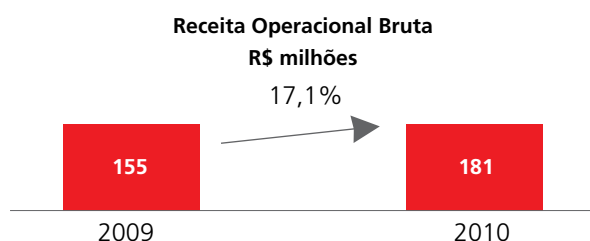
CAPÍTULO 3

Dimensão Econômico Financeira



Indicadores Econômico-Financeiros

A receita operacional bruta da CNEE apresentou um acréscimo de 17,1% ou R\$26,5 milhões, passando de R\$154,9 milhões em 2009 para R\$181,4 milhões em 2010, principalmente devido ao (i) aumento de 3,3% no mercado consumidor; e (ii) aumento de 14,0% no preço médio de venda ao consumidor final.

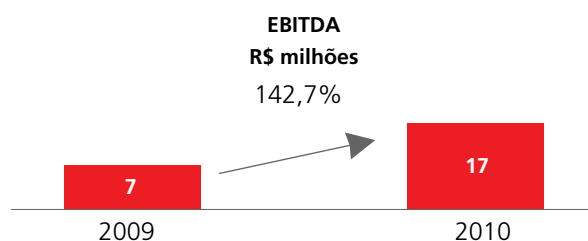


O custo do serviço de energia elétrica passou de R\$67,6 milhões em 2009 para R\$74,6 milhões em 2010, representando um aumento de 10,3% ou R\$7,0 milhões devido ao aumento da demanda e aumento do preço médio para compra de energia. O custo de operação aumentou de R\$19,9 milhões em 2009 para R\$19,3 milhões em 2010, representando uma redução de 2,9% ou R\$0,6 milhão, principalmente devido a redução dos custos com pessoal em R\$0,3 milhão e redução dos custos com serviço de terceiros em R\$0,2 milhão.

As despesas operacionais passaram de R\$17,1 milhões em 2009 para R\$17,6 milhões em 2010, representando um aumento pouco significativo de 2,5% ou R\$0,4 milhão. Cabe acrescentar que a inflação, medida pelo IGP-M, atingiu 11,32% no ano de 2010.

Por conseguinte, o EBITDA da companhia foi de

R\$17,4 milhões em 2010 e R\$7,2 milhões em 2009, representando um aumento de 142,7% ou R\$10,2 milhões.



O resultado financeiro passou de uma receita de R\$7,5 milhões em 2009 para uma receita de R\$0,8 milhão em 2010, representando uma redução de 88,9% ou R\$6,7 milhões, influenciado principalmente pela receita não recorrente de R\$6,7 milhões, em 2009, devido a redução de encargos financeiros – Lei nº 11.941/2009. Essa receita foi um benefício fiscal oriundo de parcelamento de impostos.

O resultado líquido foi um lucro de R\$7,4 milhões em 2010 em relação ao um lucro de R\$6,5 milhão em 2009.






INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS - DETALHAMENTO DA DVA *

a) Geração de riqueza (r\$ mil)	2010			2009	
	(R\$ mil)	%	△%	(R\$ mil)	%
RECEITA OPERACIONAL (Receita bruta de vendas de energia e serviços)	181.444		23,35%	147.094	0,0%
Fornecimento de Energia	170.745	100,0%	16,98%	145.965	100,0%
Residencial	73.750	43,2%	14,79%	64.247	44,0%
Residencial baixa renda	678	0,0%	-3,00%	699	0,5%
Comercial	34.608	20,3%	20,34%	28.758	19,7%
Industrial	38.237	22,4%	17,55%	32.529	22,3%
Rural	7.851	4,6%	23,74%	6.345	4,3%
Iluminação Pública	5.201	3,0%	12,65%	4.617	3,2%
Serviço Público	5.403	3,2%	17,28%	4.607	3,2%
Poder Público	4.927	2,9%	18,35%	4.163	2,9%
Energia de Curto Prazo	701		-34,49%	1.070	
Receita de uso da rede elétrica	1.228		-32,38%	1.816	
Serviços	863		-7,30%	931	
Outras receitas, fornecimento não faturado, etc	7.907		-394,16%	(2.688)	
(-) Provisão para créditos de liquidação duvidosa	320		-538,36%	(73)	
Outros				-	
(-) INSUMOS (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(93.846)		11,60%	(84.093)	
Resultado Não Operacional	8		-100,53%	(1.522)	
(=) VALOR ADICIONADO BRUTO	87.926		43,19%	61.406	
(-) QUOTAS DE REINTEGRAÇÃO (depreciação, amortização)	(6.636)		0,70%	(6.590)	
(=) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	81.290		48,30%	54.816	
(+) VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	12.997		-30,77%	18.774	
(=) VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR	94.287		28,12%	73.590	

b) Distribuição de riquezas por partes interessadas	2010		2009	
	(R\$ mil)	%	(R\$ mil)	%
EMPREGADOS	8.946	9,5%	8.747	11,9%
GOVERNO (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	65.292	69,2%	49.847	67,7%
FINANCIADORES	12.634	13,4%	11.501	15,6%
ACIONISTAS	7.415	7,9%	3.495	4,7%
(=) VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO (TOTAL)	94.287	100,0%	73.590	100,0%

c) Distribuição de riquezas governo e encargos sociais	2010		2009	
	(R\$ mil)	%	(R\$ mil)	%
TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES	52.754	80,8%	39.838	79,9%
ICMS	30.592	46,9%	25.978	52,1%
PIS/PASEP	2.882	4,4%	2.471	5,0%
COFINS	13.273	20,3%	11.381	22,8%
ISS	-	0,0%	-	0,0%
IRPJ a pagar do exercício	2.959	4,5%	(1.170)	-2,3%
CSSL a pagar do exercício	1.050	1,6%	(494)	-1,0%
Outros impostos e taxas	1.998	3,1%	1.672	3,4%
ENCARGOS SETORIAIS	12.538	19,0%	10.009	20,1%
RGR	417	0,6%	335	0,7%
CCC	5.912	9,1%	3.925	7,9%
CDE	4.788	7,3%	3.969	8,0%
CFURH	-	0,0%	-	0,0%
TFSEE	237	0,3%	231	0,5%
ESS	-	0,0%	-	0,0%
P&D	1.184	1,7%	1.549	3,1%
Outros encargos e contribuições	-	0,0%	-	0,0%
(=) VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL) Governo	65.292	99,8%	49.847	100,0%



d) Inadimplência setorial	2010		2009	
	(R\$ mil)	%	(R\$ mil)	△%
ENERGIA COMPRADA (discriminar)	-	0,0%	-	0,0%
ENCARGOS SETORIAIS	-	0,0%		
RGR	-	0,0%	-	0,0%
CCC	-	0,0%	-	0,0%
CDE	-	0,0%	-	0,0%
CFURH	-	0,0%	-	0,0%
TFSEE	-	0,0%	-	0,0%
ESS	-	0,0%	-	0,0%
P&D	-	0,0%	-	0,0%
Total (A)	-	0,0%	-	0,0%
Percentual de inadimplência	-	0,0%	-	0,0%
Total da inadimplência (A)/receita operacional líquida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

e) Investimentos	2010		2009
	△%	(R\$ mil)	(R\$ mil)
Expansão da Distribuição / Transmissão (expansão reforço)	0,8%	2.234	2.216
Renovação da Distribuição / Transmissão**	13,2%	8.104	7.161
Subtransmissão**	ND	ND	ND
Outros	0,0%	-	-

Retificado ano de 2009. A distribuidora atua na Distribuição Baixa, Média e Alta Tensão

f) Outros indicadores	2010		2009
	△%	(R\$ mil)	(R\$ mil)
Receita Operacional Bruta (R\$ mil)	17,10%	181.444	147.094
Deduções da Receita (R\$ Mil)	19,10%	(59.309)	(49.580)
Receita Operacional Líquida (R\$ Mil)	16,20%	122.135	97.514
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ Mil)	5,0%	(111.540)	(101.502)
Receitas Irrecuperáveis (R\$ Mil)	17,10%	907	735
Resultado do Serviço (R\$ Mil)	(1.083,80)	10.595	(3.988)
Resultado Financeiro (R\$ Mil)	(88,90)	828	6.228
IRPJ/CSSL (R\$ Mil)	(3.496,60)	(4.008)	1.664
Lucro Líquido (R\$ Mil)	14,10%	7.415	3.494
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ Mil)	(57,40)	559	1.500
Dividendos Distribuídos (R\$ Mil)	220,0%	32	4.870
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ Mil)	5,40%	0,22	0,209
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ Mil)	35,80%	514	347
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional Líquida (%)	3,70%	77,2%	75,5%
EBITDA ou LAJIDA (R\$ Mil)	538,0%	17.475	2.739
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	450,0%	14,3%	2,8%
Liquidez Corrente	14,0%	0,42	0,39
Liquidez Geral	7,90%	1,32	0,89
Margem Bruta (lucro líquido/receita operacional bruta) (%)	(2,50)	4,09%	2,4%
Margem Líquida (lucro líquido/receita operacional líquida) (%)	(1,80)	6,07%	3,6%
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/patrimônio líquido) (%)	11,20%	9,96%	4,7%
Estrutura de Capital	(6,70)	96.727	106.307
Capital Próprio (%)	10,10%	76,9%	70,6%
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	(23,40)	23%	29,4%
Inadimplência de clientes (contas vencidas até 90 dias / Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses)	8,80%	2,4%	2,3%

* 2008 valores reclassificados.

A young girl with dark, curly hair is smiling broadly and clapping her hands. She is wearing a white sleeveless top with blue trim. In the background, other children are visible, some sitting at desks, and a person in a red and white striped shirt is partially seen. The setting appears to be a classroom or a school event.

CAPÍTULO 4

Dimensão Social e Setorial



Indicadores Sociais Internos

CLIENTE INTERNO

Acreditar no potencial humano, na igualdade social e nos direitos do indivíduo faz parte do princípio que revela o jeito de ser Nacional, que desde sua fundação sempre vislumbrou crescer e desenvolver-se em benefício da sociedade, na busca da confiança de seus acionistas, no conforto dos cidadãos e nas mais variadas ações em prol da sociedade, visando gerar não apenas energia, mas o bem estar da comunidade.

Em sua Política de Sustentabilidade, a Nacional destaca o público interno com os dizeres: “Valorizar e respeitar o colaborador, adotando práticas de trabalho que promovam a segurança e a saúde, proporcionando um ambiente seguro e adequado, estimulando a participação na gestão do negócio, garantindo o direito à associação e à negociação coletiva, respeitando a diversidade; motivando a construção de uma harmonia interna e a melhoria da qualidade de vida”, ratificando que pessoas é o diferencial para o sucesso de seus negócios e expressando a crença em relação aos seus colaboradores.

O ano de 2010 foi marcado por ações que convergiram em relação a esta Política. Foi elaborado um Plano de Ação para a Melhoria do Clima com diversas ações, classificadas por categorias que terá duração prevista de 2 a 3 anos para que todas se concretizem. Algumas das ações deste Plano de Ação foram priorizadas e tornou-se um Projeto inserido no Programa Evoluir: o Projeto Pessoas.

Além das Ações do Projeto Pessoas, do Programa Evoluir, a Nacional em seu dia a dia, proporciona a valorização de seu público interno de diversas formas descritas a seguir.

GESTÃO DE PESSOAS

DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES

Além da expansão de seus negócios, a Nacional investe no desenvolvimento cultural e intelectual dos seus colaboradores, por meio de seu Programa de Bolsa de Estudos, que em 2010 proporcionou a formação e o desenvolvimento de seus colaboradores. Cada vez mais o foco tem sido o subsídio de cursos técnicos e de graduação por serem as modalidades onde a empresa pode atender um maior número de colaboradores e possibilidade de movimentações internas, gerando maiores oportunidades para este público. Em 2010, a Nacional atendeu 441 colaboradores em 06 modalidades, com um investimento de R\$ 2 mil totalizando 2.250 horas de treinamento.

A Nacional prepara seus profissionais para o mundo competitivo, através de eventos como a Semana da Sustentabilidade na qual palestras, workshops, vivências e laboratórios são criados e coordenados por profissionais especializados prontos a capacitar os participantes. A empresa possui dois Sistemas de Gestão da Qualidade, se configura como uma das primeiras empresas do setor de energia certificada pela ISO 9000, fator este que possibilita melhor visibilidade dos seus colaboradores junto ao mercado de trabalho, denotando a possibilidade de melhoria contínua de seus processos.

Na busca por identificar em seus processos seletivos o profissional que se destacar pela expertise técnica, capacidade de relacionamento interpessoal e que apresentar características mais congruentes com os valores, a visão e a missão da organização, a Nacional continuou proporcionando o aproveitamento interno de seus colaboradores, por meio do Recrutamento Interno na empresa e entre Empresas que compõem o grupo, gerando grande movimentação e desenvolvimento de seus colaboradores.

Para os candidatos externos, uma vez compondo o quadro de colaboradores, todos passam pelo Programa de Integração, no qual a ambientação ao novo contexto se torna primordial e esta iniciativa visa facilitar a adaptação deste indivíduo à empresa, capacitando-o a conhecer a cultura e filosofia da organização.

Curso Trabalho em Teleatendimento - Os colaboradores do Call Center participaram em 2010 do treinamento "Trabalho em Teleatendimento", que aborda as questões sobre ergonomia nos postos de trabalho e prevenção de doenças como LER/ DORT (Lesão de Esforço Repetitivo e Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho).

O objetivo é orientar os atendentes sobre a prevenção de doenças ocupacionais no ambiente de trabalho de teleatendimento, de acordo com a norma NR 17, do Ministério do Trabalho, a qual trata sobre: postura, ergonomia, uso da voz, exercícios de combate a LER e prevenção de doenças ocupacionais, principalmente as relacionadas com a utilização do computador.

As orientações sobre uso da voz foram ministradas por uma fonoaudióloga, que apresentou os cuidados para a preservação das pregas vocais, bem como orientou sobre exercícios de aquecimento e desaquecimento das mesmas.

O curso contou também com a participação de um profissional de segurança do trabalho, que entre outros temas orientou sobre a postura correta e técnicas de exercícios para prevenção da LER/DORT.

REMUNERAÇÃO, RELAÇÕES SINDICAIS E BENEFÍCIOS

A Nacional acredita que através de suas práticas de benefícios contribui para a qualidade de vida e bem estar de seus colaboradores. Em seu amplo pacote de benefícios, que envolve muitas vezes seus dependentes, é reforçado o respeito e a valorização ao colaborador.

Por meio da ampla rede credenciada de Assistência Médica e Odontológica a empresa consegue proporcionar ao colaborador a prevenção e a manutenção de sua saúde e de seus dependentes. Neste item, uma ação que mereceu destaque foi a concessão de um padrão de assistência médica diferenciado a partir do nível Gerencial conforme prática de mercado, fortalecendo assim, seu compromisso com uma melhor Qualidade de Vida.

O Vale Alimentação e Refeição também se destacou em 2010, uma vez que o colaborador passou a receber, no mês de aniversário, o valor dos benefícios em dobro, resultando numa política cada vez mais competitiva.

O Auxílio Creche também mereceu destaque em 2010, pois passou a alcançar as crianças de até 2 anos de idade, permitindo assim, que a colaboradora-mãe garanta condições apropriadas aos seus filhos.

O Vale-transporte, praticado nos termos da lei, beneficia o colaborador no deslocamento residência-trabalho-residência.

A cada ano, a Nacional concede para o Natal de seus colaboradores, cestas e brinquedos aos filhos de até 12 anos, garantindo nesta ação, a valorização e satisfação das pessoas. Em 2010 foram concedidas 109 cestas e 51 brinquedos.

O Programa de Participação dos Resultados é uma importante ferramenta para a gestão estratégica da empresa e demonstra o desempenho do colaborador no alcance de metas e resultados estabelecidos pela organização em determinado período de tempo.

Respeitando a diversidade, a valorização de seus colaboradores e a transparência de seus processos, a área de Remuneração possui como foco a imparcialidade. Um dos importantes projetos ocorridos na Nacional, iniciada em 2007, foi o desenvolvimento e a implantação do Plano de Cargos e Salários, através da contratação da HayGroup,

consultoria reconhecida mundialmente em Projetos de Remuneração e detentora de profundo conhecimento do setor elétrico brasileiro. O projeto tem como objetivo estabelecer um Plano de Cargos alinhado às práticas de mercado, tornando-se uma ferramenta de suporte à gestão, possibilitando que a empresa seja competitiva e que os colaboradores visualizem as linhas de acesso à carreira e ao desenvolvimento profissional, tendo padronizadas suas políticas de gestão. Para fortalecer este conceito, foi criada a Ação Plano de Cargos, no Projeto Pessoas, do Programa Evoluir.

As atividades de Relações Sindicais demonstram que a relação capital x trabalho é desenvolvida com profissionalismo e transparência, sustentada por diretrizes alinhadas à estratégia da organização.

PROGRAMA EVOLUIR

Mesmo em busca de maior eficácia e eficiência em sua gestão através do Programa Evoluir, a Nacional não se esqueceu das pessoas. Com o objetivo de valorizar e reter os colaboradores das áreas envolvidas, estes foram avaliados em sua experiência e perfil para melhor alocação frente às posições em aberto, o que gerou oportunidades de crescimento profissional, assim como possibilitou a realocação de colaboradores que não fariam parte dos novos processos, minimizando assim os possíveis desligamentos.

Todos os colaboradores envolvidos também receberam os treinamentos adequados a sua função e esclarecimentos sobre a nova estrutura e forma de trabalho. Durante todas as etapas houve o monitoramento do clima organizacional e propiciaram-se informações e esclarecimentos sobre toda a mudança. Outra preocupação foi com os colaboradores transferidos, onde a área de Gestão de Pessoas manteve-se perto, realizou a integração, apoio e conversas estruturadas para acompanhamento da adaptação à nova localidade.

Compondo o Programa Evoluir, o Projeto Pessoas tem como objetivo fazer com que cada colaborador direto sintam-se satisfeito trabalhando na Nacional, engajado com os desafios da empresa e melhorar a condição de trabalho e de vida de todos os trabalhadores.

Lançado em setembro/2010, já com ações de Qualidade de Vida, foram apresentadas as metas, a estrutura e os objetivos da área de Gestão de Pessoas, que trarão uma nova visão não somente aos colaboradores, mas ao novo papel do gestor. Sua atuação será determinante e contribuirá diretamente com o clima organizacional como um todo, através de postura mais próxima, que valorize o aprimoramento da equipe e que favoreça a transformação do ambiente de trabalho, tornando-o salutar e motivador.

Após o lançamento do programa, os colaboradores foram convidados a consultar com nutricionistas e a participar de massagens nos pés, mãos ou costas. No dia 10 de dezembro, dentro Programa de Qualidade de Vida, os colaboradores participaram do Dia da Qualidade de Vida, que contou com um instrutor de Yoga Laboral e uma profissional de nutrição que aplicou teste de composição corporal – IMC e Peso.

O PROJETO ENVOLVE AS SEGUINTE AÇÕES:

PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA – Ampliar o tratamento de questões relativas à prevenção e promoção da saúde, permitindo o alcance do bem estar físico, emocional e social dos colaboradores, além de trazer benefícios para a organização, pois trabalhadores saudáveis e felizes produzem mais e melhor.

DIVULGAÇÃO DO PLANO DE CARGOS – Ampliar o nível de conhecimento de seus colaboradores em relação às linhas de acesso à carreira bem como



os critérios para evolução, fazer com que as ações tenham imparcialidade, clareza e aplicações com base em regras conhecidas e unificadas na organização.

EDUCAÇÃO CORPORATIVA - Desenvolver uma sólida estrutura para a adequação dos colaboradores aos cargos técnicos, operacionais e de liderança, além de criar um modelo de educação.

GESTÃO DE PERFORMANCE – Estabelecer um processo formal para o desenvolvimento dos colaboradores da Nacional, esclarecer os papéis e responsabilidades de cada pessoa no processo; definir o desdobramento de metas alinhadas à estratégia do negócio; proporcionar aos avaliados e avaliadores um claro alinhamento de expectativas, acompanhar o desempenho individual e resultados obtidos ao longo do ano; identificar as competências comportamentais e técnicas a serem desenvolvidas; fornecer subsídios aos processos de Gestão de Pessoas, como aproveitamento e recrutamento interno, movimentação de pessoal e plano de treinamento e desenvolvimento; e fortalecer o processo de comunicação entre gestores e equipe.

PROGRAMA DE MELHORIA DO CLIMA – Melhorar a motivação e percepção dos nossos colaboradores em relação à empresa; fortalecer o clima que leve ao engajamento e a resultados positivos; posicionar a Nacional modelo de Gestão de Pessoas gerando imagem positiva para o público externo.

ESTRUTURAÇÃO DOS PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS – EPGP - Esta ação reformulará a área de Gestão de Pessoas por meio da estruturação de seus processos de gestão, com enfoque corporativo e local a fim de obter ganhos de eficácia e sinergia, alinhará os padrões, políticas e práticas e definirá o plano diretor de gestão de pessoas para os próximos três anos.

As ações estão em desenvolvimento e em 2011 serão implantadas. Ao final, serão escolhidas outras ações do Plano de Ação de Melhoria do Clima para

que a empresa possa então realizar novo círculo virtuoso de desenvolvimento e implantação, fortalecendo o compromisso da Nacional com seu público interno e consequentemente seu engajamento.

VALORIZAÇÃO DO COLABORADOR

A Nacional aproveita todas as oportunidades para enaltecer seus colaboradores através de programas específicos por tempo de serviço, bem como mantendo eventos relacionados a datas comemorativas nas quais os colaboradores são diretamente mobilizados e contemplados com ações e demonstrações de zelo da empresa para com cada um de seus profissionais.

PROGRAMA DE RECONHECIMENTO POR TEMPO DE EMPRESA - Como forma de reconhecimento e agradecimento pela dedicação e contribuição, por meio do Departamento de Gestão de Pessoas – DGP, os colaboradores efetivos com 5 anos de empresa são homenageados com um diploma contendo uma frase de agradecimento assinada pelo Vice-Presidente Executivo, o qual é entregue pela chefia imediata.

Os colaboradores efetivos que completam 10, 15, 20, 25, 30, 35 anos e assim sucessivamente, recebem uma lembrança e homenagem na Festa de Confraternização de Final de Ano.

DATAS COMEMORATIVAS – Anualmente, a empresa celebra datas comemorativas com ações simultâneas, por todas as localidades, tornando cada uma destas datas como um dia verdadeiramente especial para àqueles que são homenageados.

No decorrer do ano são comemoradas as seguintes datas: 1º de Maio (Dia do Trabalho), Dia das Mães, Dia dos Pais, Rodeio de Eletricistas (Dia do Eletricista) e a Festa de Confraternização.

DIA 1º DE MAIO – Tradicionalmente, o colaborador da Nacional é homenageado neste dia, que simboliza a celebração por todos os profissionais que fazem parte da empresa. A Festa do dia 1º de Maio

de 2010 aconteceu na Associação Classista Desportiva, Enforluz, e reuniu todos os trabalhadores para a confraternização, onde foi servido um almoço (churrasco).

DIA DAS MÃES – Em toda a empresa, este dia é celebrado com uma especial homenagem a todas as colaboradoras mães, todas recebem presentes singelos, com mensagens de carinho e reconhecimento pelo seu papel no mundo de educar e desenvolver indivíduos para a sociedade.

DIA DOS PAIS – Igualmente a ação do dia das mães, todo colaborador pai recebe uma especial e carinhosa homenagem pelo seu dia, reforçando a responsabilidade na formação e educação dos indivíduos que serão o futuro da sociedade.

RODEIO DE ELETRICISTAS – Objetivo do rodeio é que o eletricista execute suas atividades atendendo todos os procedimentos técnicos e de segurança para realização do seu trabalho. O torneio ainda pretende reconhecer o trabalho de profissionais que são fundamentais para a empresa, incentivar as melhores práticas em segurança e promover uma maior integração entre os colaboradores. Além da troca de experiências entre as equipes, as competições pretendem valorizar as habilidades dos eletricistas na execução de tarefas complexas e de risco que fazem parte do dia a dia desses profissionais.

FESTA DE CONFRATERNIZAÇÃO – Com o intuito de criar um clima de confraternização, a Nacional presenteia seus colaboradores com uma grande festa, com sorteios, música e tudo o que favorecer o entrosamento e a celebração por mais um ano de missão cumprida. Participam colaboradores e seus dependentes, além de gestores, alta direção e acionistas.

Em 2010, a Festa teve como tema Todos Pela Mesma Energia. O evento aconteceu no dia 19 de dezembro e reuniu aproximadamente 230 colaboradores e seus familiares, no Salão Vitri.

Além dessas ações, que fazem parte da confraternização de fim de ano na empresa, a Rede Energia disponibilizou mais uma surpresa em 2010: três cartões virtuais que os colaboradores puderam enviar do computador da empresa para clientes, fornecedores, parceiros e familiares.

E ainda presenteou todos os colaboradores com um Calendário 2011, composto de imagens de eletricistas de cada uma das nove concessionárias do grupo.

COPA DO MUNDO – independente das datas comemorativas, a Nacional organiza em todas as Copas, ambiente propício para a torcida dos jogos do Brasil com telões e TVs, espalhados por diversas áreas, além de fornecer kits para a torcida. Tudo isso dentro do horário de expediente, nos próprios departamentos.

VOLUNTARIADO – A Nacional apoia as ações de voluntariado de seus colaboradores e proporciona ampla possibilidade de participação destes em creches, orfanatos, asilos, casas de repouso e hospitais. Além de atividades frequentes, a empresa atua de forma solidária com ações pontuais de seus colaboradores, diante de catástrofes climáticas em sua área de concessão, incentivando-as, inclusive. E, não impede a mobilização pontual de colaboradores para ações em localidades que não fazem parte de sua área de concessão.

SAÚDE

CAMPANHAS DE VACINAÇÃO

A campanha de vacinação faz parte das ações do PCMSO - Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional e tem como objetivo facilitar o acesso dos colaboradores ao serviço disponível somente nos postos de saúde do município. Desta maneira, consegue-se imunizar um número considerável de colaboradores quanto às doenças típicas da região e demais doenças combatidas pelo Sistema Único de Saúde.

Em 2010, foram realizadas as campanhas de Doação Voluntária de Sangue. A empresa contribui também com as campanhas nacionais. Foram realizadas ainda, palestras de conscientização e prevenção sobre DST/AIDS, hipertensão, stress.

Também editou e enviou por e-mail dez Informativos Fique Por Dentro – Dicas de Saúde e Bem Estar. Os temas tratados foram: Semente de linhaça, Temperos, Obesidade na Adolescência, Espinhas, Calvície, Agradeça a Sua Saúde, Cérebro, Verão Água, Cuidados com a Maquiagem e Elas sabem viver.

SEGURANÇA

PROGRAMA SEGURANÇA EM 1º LUGAR

A Nacional, assim como as demais empresas da Rede Energia, lançou vários projetos dentro do “Programa Segurança em Primeiro Lugar”, com o objetivo de promover pró-ativamente a segurança do trabalho com foco em auditoria, inspeção de equipes e palestras com a comunidade sobre prevenção de acidentes com energia elétrica.

O ESCOPO DO PROJETO CONSISTE PRINCIPALMENTE:

Projeto Integração de Segurança e Saúde do Trabalhador: apresentar aos colaboradores próprios e terceiros, a Nacional, sua Política de Segurança seus Valores, os Riscos das Atividades e os procedimentos de segurança a controlar ou eliminar os riscos. Público Alvo, todos que trabalham direta ou indiretamente para a Nacional;

DIÁLOGO DE SAÚDE E SEGURANÇA: pequenas reuniões de 15 a 30 minutos, organizadas semanalmente, onde são abordados assuntos de serviços, relacionados à Segurança e Saúde dos Colaboradores, de maneira que evitem acidentes e trabalhem com maior ênfase a prevenção de acidentes. Em 2010, foram realizadas 307 reuniões de DSS;

CARTÃO SEGURANÇA ATIVA: Cartão de Identifica-

ção entregue aos Eletricistas que nas Inspeções de Segurança vem desenvolvendo suas atividades de maneira correta e eficaz;

COMUNICAÇÃO DE EVENTOS: documentos disponíveis nas Unidades de Serviços, nas viaturas próprias e terceiras, de maneira que a situação de riscos em qualquer potencial seja evidenciada e tratada, eliminando com isso um possível acidente;

RANKING DOS CRS’S (CENTRO REGIONAL DE SERVIÇOS): nivelamento dos Indicadores de Segurança Preventivos dos CRS’S, em grandeza numérica, onde os CRS’S são nivelados, de maneira que exista uma competição saudável, com relação à segurança no trabalho;

RANKING DAS EMPREITEIRAS: somatório das Inspeções de Campo e Documental das empreiteiras dentro do mês, em grandezas numéricas, nivelando as empreiteiras dentro do ranking, de maneira que sejam evidenciados pontos a melhorar;

CARTA DE AUTORIZAÇÃO: documento formal onde o Engenheiro Responsável pelo setor ou pela empreiteira, autoriza o colaborador a desenvolver suas atividades, verificando toda a Qualificação e Capacitação do Colaborador e sua necessidade de treinamento;

ANJO DA GUARDA: comunicação do colaborador de campo no desenvolvimento de suas atividades com o Centro de Operações do Sistema, onde o Operador do Sistema verifica verbalmente o cumprimento dos itens de segurança durante a Análise Preliminar de Risco do executor da tarefa;

SPOTS DE RÁDIO: inserção de Dicas de Segurança em emissoras de rádios de diversas localidades, de maneira que a população se conscientize sobre os riscos da eletricidade e saiba se prevenir;

PALESTRAS: dicas de segurança com eletricidade em Escolas, Associações de Bairros, Entidades de Classe etc.;

CONHECER A REDE: distribuição de Folder’s e Car-

tazes junto à comunidade e casas de materiais de construção, relacionado à segurança com eletricidade;

MENSAGENS DE SEGURANÇA NAS FATURAS DE ENERGIA ELÉTRICA: canal pelo qual o consumidor receba orientações de segurança tanto na Zona Urbana como Rural.

DIA DE CAMPO: programar inspeções de campo dos gestores, visando à valorização do trabalho dos empregados e demonstrando a importância da segurança na execução da tarefa;

COMISSÃO MULTIDISCIPLINAR DE SEGURANÇA CONTRATADAS/NACIONAL: estabelecer diálogo com as contratadas e elaborar plano de ação conjunto, visando sanar as não conformidades existentes, cumprir legislação e ter um ambiente de trabalho seguro e com melhor qualidade de vida;

SESMT ITINERANTE: deslocar profissionais do SESMT para outras regiões, fora de sua base, visando à maior aproximação com os empregados, ouvindo sugestões, acompanhando equipes em campo e apresentando novas tecnologias. Essa sinergia valoriza a importância do trabalho preventivo, evitando incidentes e acidentes;

ALERTA DE SEGURANÇA: elaborar folheto informativo, descrevendo eventos ocorridos (acidentes/incidentes) no âmbito da Nacional, visando a sua prevenção e métodos para evitar sua reincidência;

INDICADORES PRÓ-ATIVOS DE SEGURANÇA: Criação de indicadores diferenciados do habitual, deixando para trás a reatividade das taxas de frequência e gravidade, partindo para indicadores que demonstrem os pontos fracos para elaboração de plano de ação, evitando a materialização dos acidentes.

CIPA

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho, CIPA, da Nacional composta por colaboradores escolhidos por meio de eleições internas

e por colaboradores indicados pelo empregador, contribui para disseminar o conceito de segurança no trabalho, além de promover ações de qualidade de vida na empresa.

SIPAT

A Semana Interna de Prevenção de Acidente do Trabalho, SIPAT, é realizada anualmente pelo Setor de Segurança e Saúde do Trabalho e pela CIPA do estabelecimento que a possui. Em 2010, a empresa realizou sua 32ª Sipat e destacou o tema “Segurança, uma questão de comportamento”.

Um dos destaques da 32ª Sipat foi o lançamento do Cine Segurança, projeto já realizado na concessionária Bragantina/Rede Energia, que atende a região de Bragança Paulista e sul de Minas Gerais. Esta é mais uma ferramenta de comunicação do Programa Segurança Em 1º Lugar e proporcionará um bate papo e exibição de curtas sobre segurança preventiva, motivação e reflexão.

A palestra “Motivação”, proferida por Elisabete Baleiro Inácio, da Diretora de Meio Ambiente de Novo Horizonte, encerrou a 32ª Sipat da Nacional.

CONFIABILIDADE DOS EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA

Dentro do Programa Segurança em Primeiro Lugar, a Nacional investe na realização dos ensaios elétricos dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e Equipamentos de Uso Coletivo (EPC), como luvas de borracha, detectores de tensão e bastões.

Por meio de testes semestrais e anuais, dependendo dos tipos de equipamentos e atendendo à Legislação (NR 10 - Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade). O objetivo é oferecer segurança aos colaboradores que atuam diretamente no Sistema Elétrico de Potência, SEP.

Em 2010, todos EPIs passaram pelo ensaio elétrico, os que estavam em uso e os pertencentes ao estoque. O material reprovado é retirado de uso

e encaminhado ao almoxarifado da empresa para descarte, e substituído para uso dos colaboradores. Foram testadas 358 peças de equipamentos de segurança.

MEDALHA ELOY CHAVES

A Nacional conquistou a medalha de prata da premiação Medalha Eloy Chaves 2010, 30ª edição. O prêmio é concedido anualmente às concessionárias que se destacaram na prevenção de acidentes e na segurança de sua força de trabalho (equipe própria e contratada) e da população, no exercício de suas atividades no ano anterior.

Esta foi a quinta vez que a Nacional foi premiada com a medalha Eloy Chaves. Nos anos de 2003, 2005 e 2007 conquistou o 1º lugar; e em 2004 ficou em 3º lugar.

COMUNICAÇÃO INTERNA

Para falar com seus colaboradores a Nacional conta com os seguintes canais de comunicação:

MURAL INTERNO – localizados em todos os prédios da empresa, os murais são utilizados para divulgar comunicados das áreas Administrativa, Gestão de Pessoas e da Comunicação e outras informações de interesse do colaborador;

INTRANET – página interna onde são divulgadas notícias sobre projetos, programas e ações desenvolvidas pela empresa, Serviços (Classificados, Tempo, Moeda), espaço para Avisos, Eventos e Destaque para imagens de ações e páginas de todas as áreas e departamentos da empresa;

E-MAIL;

SAMETIME – ferramenta tipo MSN disponibilizada para a comunicação interna, entre profissionais;

REVISTA NOTÍCIAS EM REDE – veículo mensal que apresenta as principais notícias das empresas Rede Energia;

FIQUE POR DENTRO – comunicado em meio eletrônico e físico com informações sobre saúde e bem

estar dos colaboradores;

NOTÍCIAS EM REDE ON LINE – Corporativo e Sul Sudeste - comunicado em meio eletrônico, divulga assuntos estratégicos da empresa.

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS EMPREGADOS / EMPREGABILIDADE / ADMINISTRADORES

a) Informações gerais	2010	2009	2008
Número total de empregados	158	158	153
Empregados até 30 anos de idade (%)	25,32%	25,32%	25,49%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	27,22%	26,58%	27,45%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	31,64%	32,28%	32,03%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	15,82%	15,82%	15,03%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	17,09%	18,35%	17,65%
Mulheres em cargos gerenciais - em relação ao total de cargos gerenciais (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Empregadas negras (pretas e pardas) - em relação ao total de empregados (%)	0,63%	0,60%	0,70%
Empregados negros (pretos e pardos) - em relação ao total de empregados (%)	10,13%	8,20%	8,50%
Empregados negros (pretos e pardos) - em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	3,80%	0,63%	1,31%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	1%	1,27%	1,31%
Empregados portadores de deficiência	5	3	4
b) Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2010	2009	2008
Remuneração			
Folha de pagamento bruta	10.204	9.878	9.977
Encargos sociais compulsórios	1.832	1.823	1.912
Benefícios			
Educação	4	36	39
Alimentação	793	791	728
Transporte	14	13	158
Saúde	583	396	379
Fundação	256	130	98
Outros (Segurança no Trabalho, Cultura, Auxílio-Creche e Outros)	117	145	203
c) Participação nos resultados	2010	2009	2008
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ MIL)	187	148	202

Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	1,83%	1,50%	2,02%
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	10,44	9,42	13,71
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e bônus)	1,61	1,63	1,72
d) Perfil da remuneração - Identificar a porcentagem de empregados em cada faixa de salários* Faixas (R\$)	2010	2009	2008
até 3 salários mínimos	42,41%	38,60%	36,00%
de 3 a 5 salários mínimos	42,41%	43,00%	43,00%
de 5 a 10 salários mínimos	11,39%	14,60%	17,00%
Acima de 10 salários mínimos	3,80%	3,80%	4,00%
Por categorias (salário médio no ano corrente) - R\$			
Cargos de diretoria	N/D	N/D	N/D
Cargos gerenciais	6.195	5.678	6.156
Cargos administrativos	1.551	1.983	1.532
Cargos de produção	1.791	1.704	1.263
e) Saúde e segurança no trabalho	2010	2009	2008
Média de horas extras por empregado / ano	6,19	6,3	8,1
Número total de acidentes de trabalho com empregados	0	0	3
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados / contratados	0	2	0
Média de acidentes de trabalho por empregado / ano	0,000	0,000	0,020
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,00%	100,00%	66,67%
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Acidentes que resultaram em morte de empregados e de prestadores de serviço (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	0,00	0,00	7,00

Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	0,00	16,67	0,00
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	2010	2009	2008
Perfil da escolaridade - discriminar, em %, em relação ao total dos empregados			
Ensino fundamental	24,05%	23,40%	19,00%
Ensino médio	60,13%	57,60%	54,20%
Ensino superior	15,19%	18,40%	0,70%
Pós-Graduação (especialização, mestrado, doutorado)	0,63%	0,60%	26,10%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0%	0,00%	0,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação por folha de pagamento bruto (%)	0,03%	0,36%	0,39%
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	14,42	0,00	3,12
g) Comportamento frente a demissões	2010	2009	2008
Número de empregados ao final do período	158	158	153
Número de admissões durante o período	14	15	10
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	-	10,00%	1,50%
Reclamações trabalhistas			
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ Mil)	720579	682	1231
Valor provisionado no passivo	530	108	126
Número de processos existentes	12	12	4
Número de empregados vinculados nos processos	3	5,0	4,0
h) Preparação para a aposentadoria	2010	2009	2008
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	256	130	98
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	155	144	149
Número de beneficiados pelo programa de preparação para a aposentadoria	0	0	0
i) Trabalhadores Terceirizados	2010	2009	2008
Número de trabalhadores terceirizados / contratados	85	63	62

Custo total (R\$ Mil)**	2.922	3.190	2.952
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho	53,80%	0,29	0,29
Perfil da remuneração - Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários*			
até 3 salários mínimos	N/D	N/D	N/D
de 3 a 5 salários mínimos	N/D	N/D	N/D
de 5 a 10 salários mínimos	N/D	N/D	N/D
Acima de 10 salários mínimos	N/D	N/D	N/D
Perfil da escolaridade - em relação ao total de terceirizados - discriminar (em %):			
Ensino fundamental	N/D	N/D	N/D
Ensino médio	N/D	N/D	N/D
Ensino superior, pós-graduação	N/D	N/D	N/D
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	0	0	49
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados / contratados	0	165	0
j) Administradores			
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ Mil) (A)	N/D	N/D	N/D
Número de diretores (B)	8	7	7
Remuneração e/ou honorários médios A/B	N/D	N/D	N/D
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ Mil) (C)	N/D	N/D	N/D
Número de Conselheiros de Administração (D)	3	3	3
Honorários médios C/D	N/D	N/D	N/D

* salário mínimo vigente no ano

** Retificado ano de 2009.

Indicadores Sociais Externos

CLIENTES E CONSUMIDORES

A Nacional estruturou-se de forma organizacional para atender seus clientes agrupando-os em: Grandes Clientes, Poder Público e Baixa Tensão. Para gestão de todo o relacionamento com os clientes a área Comercial da empresa dispõe de coordenadorias direcionadas para cada classificação de clientes, como segue:

COORDENADORIA DE GRANDES CLIENTES

Na Nacional, o atendimento aos grandes clientes, localizados em alta tensão (Grupo A - autoprodutores, cogeneradores e clientes livres) é responsabilidade da Coordenação de Grandes Clientes que, por meio de Gestores de Clientes, recebem tratamento personalizado. Fazem parte desse grupo, clientes industriais e comerciais que pertencem ao Grupo A. O atendimento é personalizado, possibilitando um contato mais estreito. Além do contato direto, estes clientes contam com um telefone exclusivo (0800 723 3320).

Eles são divididos em regiões, caracterizados pelas áreas de concessões existentes e por níveis de tensão. Os Grandes Clientes realizam contatos diretos com a Nacional por meio dos gestores de contas, seja por e-mail, fax ou telefone ou ainda através de visitas periódicas. As visitas programadas aproximam a empresa de seus clientes, estreitando o relacionamento e garantindo troca de conhecimentos dos processos produtivos de cada empresa, além de oferecer esclarecimentos relacionados à gestão do contrato de energia elétrica.

Na Nacional a maioria dos grandes clientes pertence ao segmento da agroindústria. As atividades estão relacionadas a indústrias suco-cítricas, sucroalcooleiras, alimentícias e de ventiladores. Em

2010, foi lançado um projeto específico para atendimento aos grandes clientes. Foram previstas 16 ações para fortalecer o relacionamento, resultado das pesquisas com o grupo A, as quais serão implementadas até 2011.

Neste ano também foram realizados dois treinamentos para aperfeiçoamento dos atendentes do canal exclusivo de atendimento telefônico. A atualização e o aperfeiçoamento por meio dos treinamentos refletem diretamente na satisfação dos clientes e na melhoria da qualidade dos serviços prestados.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO | GRANDES CLIENTES

A Nacional também realiza, a cada dois anos, uma pesquisa de satisfação dos clientes ligados em Média/Alta Tensão para identificar o grau de satisfação desses clientes e conhecer as suas expectativas em relação à Distribuidora. Essa pesquisa permite calcular o índice de satisfação dos clientes com base em cinco atributos - oscilação de energia, quantidade de interrupções, tempo e duração de interrupções, nível de tensão e desbalanceamento da fase - com ponderação de cada atributo definido de acordo com o grau de importância indicado pelos clientes. É realizada por institutos independentes especializados em pesquisas de satisfação.

Em 2010, a pesquisa foi realizada nos meses de março e abril, utilizando metodologia quantitativa, adequada para mensurar opiniões e alinhada ao questionário de pesquisa validado pela Nacional, aplicado para a coleta de dados por contato telefônico numa amostra de 87 casos, correspondente a 31,1% do universo de clientes. O índice de satisfação alcançado pela foi de 76,5% considerando-se margem de erro de 7%. Esse resultado permite concluir que a Nacional foi bem avaliada por seus clientes, porque nota superior a 6,0 é considerada

positiva para serviços de concessão pública.

A análise detalhada dos demais quesitos avaliados possibilitou a definição de um plano de ação de melhorias das ações de atendimento que está sendo executado pela Nacional visando aumentar o grau de satisfação e estreitar o relacionamento com esse grupo de clientes

COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO COM PODERES PÚBLICOS

Esta é uma área especializada em atender as prefeituras, câmaras municipais, órgãos públicos federais e estaduais. A Coordenadoria de Relacionamento com Poderes Públicos trabalha para atender as necessidades deste grupo, beneficiado por canais de comunicação exclusivos por telefone, e-mail, carta ou ainda programas de visita.

O objetivo desta proximidade é auxiliar na gestão dos serviços públicos nos municípios atendidos pela Nacional. O resultado da implantação deste canal de relacionamento com os poderes públicos foi a redução da inadimplência dessa classe de consumo.

COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Os clientes do Grupo B (comerciais, industriais, rurais, e residenciais), são tratados pela Coordenadoria de Atendimento ao Cliente. O principal canal de atendimento aos clientes deste grupo é o Centro de Atendimento ao Cliente (CAC), através do telefone 0800 70 10 329. O CAC conta com um sistema que permite observar todos os aspectos de atendimento visando à satisfação dos clientes.

O procedimento de monitoria do CAC da Nacional está inserido no Sistema de Qualidade da empresa, com objetivo de oferecer atendimento padronizado e isonômico aos clientes.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO | CLIENTE RESIDENCIAL

A Nacional utiliza duas importantes pesquisas como ferramenta de aprimoramento de seus serviços. São elas: Pesquisa IASC Aneel – Índice Aneel de Satisfação do Cliente Residencial; e a Pesquisa Abradee – Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica. Além de conhecer o grau de satisfação dos clientes residenciais com a qualidade do produto e dos serviços prestados pela distribuidora, as pesquisas geram índices que possibilitam comparar o desempenho da empresa com as demais distribuidoras de sua região e/ou de mesmo porte.

A empresa foi finalista da 12ª edição do Prêmio Abradee 2010, com indicações em três categorias para distribuidoras com até 500 mil consumidores: responsabilidade social, avaliação pelo cliente e nacional. Na 12ª edição da Pesquisa de Avaliação do Consumidor Residencial Urbano, promovida pela Abradee, obteve 90,2% do Índice de Avaliação da qualidade percebida (ISQP).

Este índice resume a percepção do consumidor sobre a qualidade dos serviços prestados pela distribuidora, já que contém todos os aspectos que poderiam influenciar sua satisfação, ponderados pela importância atribuída a cada um. A Pesquisa Abradee avalia os seguintes atributos: fornecimento de energia, informação ao consumidor, conta de energia, atendimento ao cliente e imagem da empresa.

Na edição da Pesquisa IASC 2010, que mede o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor Residencial, a empresa obteve 64,14% de satisfação dos clientes residenciais.

No IASC, os clientes residenciais avaliam cinco atributos: Qualidade Percebida, Satisfação, Confiança, Fidelidade e Valor. No desdobramento do item qualidade percebida os clientes avaliam itens como acesso à empresa, acesso à informação e confiabi-

lidade dos serviços.

Estes resultados ajudam a fortalecer os compromissos da empresa assumidos em sua Missão, de “Prestar serviços de energia elétrica com responsabilidade social e ambiental, visando à satisfação dos clientes, colaboradores, fornecedores e acionistas, contribuindo para o desenvolvimento do País”.

REESTRUTURAÇÃO

Em abril de 2010, a Nacional iniciou um projeto de reestruturação das Áreas Comercial e Engenharia, tendo como premissa à definição de procedimentos e a gestão corporativa dos processos dessas duas importantes áreas do grupo. Dentro da Área Comercial, um dos pilares estruturados foi o Atendimento ao Cliente.

Corporativamente, criou-se a Superintendência e a Gerência de Atendimento ao Cliente, lotadas em São Paulo e as Coordenadorias de Atendimento ao Cliente (CAC) e Atendimento Telefônico (CAT). O principal objetivo dessa nova estrutura foi otimizar processos e ganhar eficiência já que as decisões passaram a ser tomadas de forma única para toda a Rede Energia.

A Coordenadoria de Atendimento ao Cliente tem como atividades principais: procedimentos comerciais; ressarcimento de danos elétricos; respostas escritas aos clientes; relacionamento com órgãos de defesa do consumidor, compartilhamento de infraestrutura dentre outros.

A Coordenadoria de Atendimento Telefônico, por sua vez, tem como atividades principais: atender as chamadas direcionadas aos telefones 0800 da distribuidora, apurar os indicadores de atendimento telefônico, tratamento das reclamações recebidas, entre outras.

A abertura dessas atividades permitiu que as equipes tenham foco nas atividades de suas respectivas áreas, possibilitando maior agilidade nas respostas

e uniformidade nos procedimentos. Processo que visa à melhoria do atendimento às centenas de milhares de clientes sem, no entanto, perder de vista as peculiaridades regionais.

A iniciativa foi mais uma ação voltada ao conforto e satisfação do maior patrimônio da distribuidora: o cliente.

CANAIS DE RELACIONAMENTO

A qualidade do atendimento na prestação de serviços é missão de todos os departamentos da Nacional. A empresa trabalha visando ao cumprimento da legislação vigente e pela satisfação de seus clientes. Os principais canais de interação do cliente com a Nacional são:

AGÊNCIA WEB

O cliente tem acesso fácil e seguro aos serviços da Nacional por meio de sua Agência Web. Pelo site www.cnee.com.br o cliente: consulta débitos, autoleitura, cadastra sua conta no débito automático, solicita segunda via de conta, imprime segunda via de conta, altera a data de vencimento com o Data Certa, faz a solicitação de entrega alternativa, troca titularidade e solicita religação.

AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO

Além da Agência Web e do Call Center, com telefone gratuito - 0800 70 10 329 - e atendimento 24 horas, o cliente da Nacional também conta com atendimento pessoal, de segunda a sexta-feira, em duas Agências de Atendimento ao Cliente localizadas nas cidades de Catanduva e Novo Horizonte. Em Catanduva, o atendimento funciona das 8h às 17h, sem intervalo. Já em Novo Horizonte, o atendimento é das 8h às 11h e das 13h às 17h.

Em 2011, novos postos de atendimento poderão ser disponibilizados à população atendida pela Nacional, aumentando a oferta de canais de contato com a distribuidora.

PORTAL NA INTERNET

Visando proporcionar um atendimento de melhor qualidade e garantir acessibilidade às informações da concessionária de maneira prática e rápida, o site da Nacional foi totalmente remodelado em 2010. Além de disponibilizar Serviços on line, através da Agência Web, os clientes podem acessar informações sobre a empresa e sobre o setor elétrico por meio do endereço www.cnee.com.br.

LIVRO DE SUGESTÕES E CRÍTICAS

Em todas as agências de atendimento da Nacional está disponível para o cliente o Livro de Sugestões e Críticas. Para todos os registros efetuados no livro a empresa responde ao cliente, por meio do contato disponibilizado (telefone, e-mail ou carta). O livro é um termômetro e ferramenta de gestão importante, no qual a empresa identifica a satisfação ou a insatisfação do cliente com seus serviços.

OUVIDORIA

Quando o cliente procura o CAC, através do telefone 0800 ou das agências de atendimento da empresa e, por algum motivo o atendimento não satisfaz suas expectativas, existe a ainda a Ouvidoria. A Ouvidoria recebe as reclamações dos clientes através do telefone exclusivo 0800 70 10 324 (gratuito) ou e-mail ouvidoria.redesul@redenergia.com, e as direciona para área responsável pelo processo, com o compromisso de responder ao cliente. A Ouvidoria tabula as reclamações de forma a facilitar a análise e ações corretivas necessárias. Esse atendimento é disponibilizado independente da classificação do cliente.

CONSELHO DE CONSUMIDORES

O conselho de consumidores é um elo entre cliente, concessionária e o poder concedente. Seu objetivo é orientar, analisar e avaliar tarifas e fornecimento de energia elétrica ao consumidor final,

adequando o serviço de distribuição aos usuários. Criado a partir da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, o Conselho de Consumidores foi novamente regulamentado pela Aneel por meio da Resolução nº 138 (10/05/2000), que estabelece as condições gerais para formação, funcionamento e operacionalização dos mesmos.

Foram estabelecidas alterações com o objetivo de torná-lo mais ágil. Desde então, a Nacional disponibiliza um espaço exclusivo para o Conselho, que hoje é considerado uma extensão das agências reguladoras e fiscalizadoras do setor elétrico.

O órgão é formado por um representante de cada classe consumidora: residencial, industrial, comercial, rural e poder público, além de um representante do Procon ou Ministério Público. Ao todo são 12 membros (suplentes e titulares).

LEGISLAÇÃO DO SETOR

A Nacional tem como compromisso a prestação de serviço com qualidade e confiabilidade esperada por seus clientes. Desta forma, a empresa busca aplicar fielmente os conceitos intrínsecos que revestem toda a legislação setorial regulamentar.

Em meio às resoluções vigentes, podemos citar a Resolução nº 414, de 09 de setembro de 2010 e a Resolução nº 456, de 29 de novembro de 2000 (vigente até 08/09/11), as quais dispõem sobre as condições gerais de fornecimento de energia elétrica; a Resolução nº 363, de 22 de abril de 2009 que estabelece as condições de atendimento por meio de Central de Teleatendimento - CTA das concessionárias e permissionárias de distribuição de energia elétrica; a Resolução nº 61, de 29 de abril de 2004 e nº 360, de 14 de abril de 2009, que estabelecem as disposições relativas ao ressarcimento de danos elétricos em equipamentos instalados em unidades consumidoras; a Resolução nº 63, de 12 de maio de 2004, que aprova procedimentos para regular a imposição de penalidades aos conces-

sionários, permissionários, autorizados e demais agentes de instalações e serviços de energia elétrica, bem como as entidades responsáveis pela operação do sistema, pela comercialização de energia elétrica e pela gestão de recursos provenientes de encargos setoriais.

Destaca-se ainda a fiel observância às exigências de informações e prazos definidos no PRODIST - Procedimento de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional, bem como no Contrato de Concessão.

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) consolidou os direitos e deveres dos consumidores de energia elétrica na nova Resolução nº 414/2010, que trata das Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, em substituição à Resolução nº 456/2000. O novo regulamento é resultado de um longo processo de discussão, iniciado em 2008, por meio da Audiência Pública nº 008/2008 que se estendeu de 1º de fevereiro a 23 de maio daquele ano, com sessões presenciais em cinco capitais do país e da Consulta Pública nº 002/2009 de 09 de janeiro a 27 de março de 2009. Ao todo, a ANEEL recebeu 2.580 contribuições de consumidores, associações de agentes do setor elétrico, órgão de defesa do consumidor, Ministério Público Federal e Departamento Nacional de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça.

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO COMERCIAL

A política de comunicação comercial da Nacional baseia-se na transparência, ética e respeito a seus diversos stakeholders. Ao adotar as diretrizes do órgão regulador, a Aneel, a empresa atua segundo as Normas e Resoluções vigentes do setor elétrico, e busca compreender e atender às expectativas de seus clientes, visando à satisfação.

A conta de luz é o principal veículo de comunicação da empresa com o cliente. No verso da conta

são veiculadas campanhas orientativas e sociais, como dicas de uso seguro e econômico de energia elétrica, e direitos e deveres do consumidor. A conta também é utilizada para divulgar mensagens de interesse dos poderes públicos e instituições.

Além disso, possui contratos comerciais com emissoras de rádios e jornal impresso de sua área de concessão, onde veicula diariamente informações sobre os desligamentos programados de energia elétrica e comunicados de interesse do consumidor, como esclarecimentos sobre interrupções acidentais do fornecimento de energia elétrica. Somente em 2010 foram produzidos 19 spots abordando os seguintes temas:

JANEIRO/FEVEREIRO: Segurança - Protetor de Tomadas e Uso do T ou Benjamin;

MARÇO: Disjuntor (2 spots);

ABRIL: Desligamentos e Canaviais;

MAIO: Ouvidoria e Agência Virtual;

JUNHO: Leituristas e Comemoração (festas juninas e copa – enfeites próximo da rede elétrica);

JULHO: Pipas e Pagamento com Cheque;

AGOSTO: Pagamento com Cheque;

SETEMBRO: Saúde em Casa (equipamento vital) e Concurso Energias do Mundo;

OUTUBRO: Fuga de Energia Elétrica;

NOVEMBRO: Segurança na Instalação da Antena de TV; Cuidados na Construção e Segurança Rural;

DEZEMBRO: Mensagem de Boas Festas.

Além das campanhas diárias nas emissoras de rádios, também disponibiliza em suas Agências de Atendimento ao Cliente, material informativo: Uso Correto Casa Segura, Construindo com Segurança, Seus Direitos e Deveres, Segurança no Campo e Solte Pipas com Segurança. Os folders foram atualizados em 2010, e apresentam numa linguagem de fácil entendimento as informações de interesse do consumidor.

O Centro de Atendimento ao Cliente da Nacional (Call Center), telefone gratuito, recepciona as de-

mandas do consumidor e as envia para tratamento das áreas relacionadas na empresa, objetivando atender não somente os prazos e critérios determinados pelo órgão regulador, mas a satisfação do cliente. Para isso, é feito o monitoramento diário dos atendimentos, sinalizando aos gestores à necessidade de treinamento dos profissionais e/ou melhorias nos processos.

A empresa prioriza o atendimento aos pedidos de visitas em suas instalações e a promoção de palestras em escolas municipais, estaduais e técnicas, entidades, empresas e universidades a fim de disseminar o conhecimento sobre seu produto e seus serviços.

Por meio de seu site, a Nacional também fala com o cliente, e disponibiliza serviços gratuitos através da Agência Online (conforme descrito anteriormente). Promove ainda o envio de sugestões de pautas à imprensa de sua concessão para as quais fornece sugestões de temas a serem divulgados e informações de interesse da comunidade. O monitoramento das matérias positivas e negativas, assim como seu tratamento, é feito pela área de comunicação, que responde as demandas dos leitores dos veículos.

QUALIDADE TÉCNICA, CONTINUIDADE E SEGURANÇA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Para medir a qualidade, a continuidade e a segurança de seus serviços a empresa conta com canais de registro, avaliação e tratamento das demandas. Envolvidos neste processo estão diversas áreas como a de manutenção do sistema (redes, linhas e subestações), o Centro de Operação da Distribuição (COD), Call Center, e os próprios eletricitistas.

Indicadores como o DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) são monitorados diariamente, permitindo a avaliação das condições de qualidade do

sistema da empresa. Assim como diversos outros indicadores de qualidade e desempenho, todos monitorados principalmente pelo órgão regulador, os quais são passíveis de multa caso haja violação das metas estabelecidas.

A melhoria contínua dos serviços e dos indicadores que medem a qualidade do atendimento da empresa, pode se confirmar por meio de seu Sistema de Gestão da Qualidade, SGQs, de acordo com a NBR ISO 9001:2008. A Nacional conquistou em 2010 a re-certificação de seu SGQ. E ainda, por meio das pesquisas de satisfação do consumidor residencial, Abradee e IASC, são avaliados itens de qualidade, confiabilidade e continuidade da energia elétrica.

No que diz respeito aos Fornecedores de Produtos e Serviços, a empresa conta com um processo estruturado relatado no Item Fornecedores desta Dimensão.

Em atendimento à norma regulamentadora NBR 9050, da Associação Brasileira de Normas do Trabalho (ABNT), referente à Acessibilidade a Edificações, a Nacional promoveu em 2010, adequação de banheiros e construção de rampa de acesso ao prédio sede da empresa.

A Nacional entende que modificar seu padrão de construção de redes e linhas, e incentivar fornecedores de materiais e serviços a desenvolverem materiais e alternativas construtivas, contribui para minimizar os impactos de seu produto na sociedade. Desta forma, reafirma seu compromisso de disponibilizar produtos e serviços de forma eficiente, segura e com qualidade.

CAMPANHAS DE SEGURANÇA

A Nacional realiza durante todo ano, campanhas sobre a utilização segura de energia elétrica. São utilizados como meio de divulgação as emissoras de rádio da área de concessão da empresa, as palestras em escolas e na comunidade. A fatura

de energia também é um importante canal de comunicação com o cliente, onde a empresa realiza campanhas orientativas sobre economia e uso seguro de energia.

As campanhas de segurança contemplam todas as classes de consumidores da Nacional. Nas escolas, a orientação é sobre os cuidados com a energia elétrica em casa. Já em canteiros de obras e nas atividades agrícolas as orientações são como manusear os equipamentos próximos às redes elétricas. As situações que podem causar acidentes, principalmente na construção civil, são analisadas em visitas ao local, onde o técnico de segurança do trabalho da empresa orienta os trabalhadores sobre os riscos e faz o registro das orientações na Nota Orientativa de Saúde e Segurança (NOSES).

As campanhas sobre os riscos elétricos são intensificadas durante o mês de novembro, quando a empresa participa da Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica.

SEMANA NACIONAL DE SEGURANÇA

Durante a V Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica, realizada de 08 a 14 de novembro, a Nacional orientou aproximadamente 800 clientes sobre os riscos de acidentes com a eletricidade. Foram temas trabalhados durante a campanha de 2010: a construção civil e manutenção predial, instalação de antenas de TV, ligações elétricas clandestinas, pipas próximo à rede elétrica e segurança no campo.

Durante a semana, o técnico de segurança do trabalho, João Paschoal David, visitou escolas e realizou blitz em lojas de materiais elétricos e canteiros de obras. Em Catanduva, 480 alunos da escola Graciliano Ramos receberam orientações de uso seguro e consciente de energia elétrica. Na escola Hebe Almeida Cardoso, em Novo Horizonte, foram orientadas 150 crianças. Em Catiguá, 130 alunos foram sensibilizados sobre os riscos de acidentes

elétricos na escola Serafim Sanches.

PREVENÇÃO DE ACIDENTES EM CANAVIAIS

A preocupação da Nacional com o manuseio inadequado de maquinários agrícolas em áreas de cultivo de cana de açúcar levou técnicos da empresa a desenvolverem um plano de ação para minimizar os riscos de acidentes com energia elétrica nos canaviais, durante a safra da cana.

Neste período, a empresa distribuiu folhetos orientativos sobre a prevenção de acidentes e realiza campanhas nas emissoras de rádio da região, reforçando a mensagem sobre os cuidados especiais ao manusear equipamentos próximos às redes de energia elétrica.

Em 2010, o trabalho de conscientização começou no mês de junho. Nos dias 12 e 14, o Técnico de Segurança do Trabalho, João Paschoal David, ministrou uma palestra para 150 trabalhadores das lavouras de cana de açúcar das Usinas São José da Estiva de Novo Horizonte e Fartura de Mendonça. Ainda com o objetivo de identificar e prevenir os riscos de acidentes com a rede elétrica durante a safra de cana, no dia 10 de dezembro, vinte trabalhadores da Usina Santa Isabel de Novo Horizonte receberam orientações dos técnicos da Nacional.

CURSO DE PODA

A Nacional promoveu no mês de agosto, o curso de poda para as equipes da Prefeitura de Novo Horizonte e podadores autônomos da cidade, que executam o serviço. Os profissionais receberam orientações sobre a poda técnica e ainda sobre a importância de usar os equipamentos de proteção individual durante as atividades, para evitar acidentes. O curso foi ministrado pelo engenheiro, Paulo César Maluf Soler.



INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS CLIENTES / CONSUMIDORES

a) Excelência no Atendimento	2010	2009	2008
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total			
Residencial	36,27%	35,88%	34,86%
Residencial baixa renda	1,31%	1,30%	1,37%
Comercial	19,00%	18,08%	17,58%
Industrial	23,00%	22,22%	21,40%
Rural	8,03%	10,25%	12,50%
Iluminação pública	5,56%	5,59%	5,51%
Serviço público	4,19%	4,09%	4,24%
Poder público	2,64%	2,58%	2,54%
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC - ANEEL	64,14%	65,47%	78,49%
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades (ABRADÉE)	89,20%	89,50%	88,20%
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas (Call Center)	157.747	133.684	179.266
Número de atendimentos nos escritórios regionais	22.332	26.544	36.099
Número de atendimentos por meio da Internet	16.268	144.892	36.201
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	8,32%	17,16%	11,97%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	00:38	00:23	00:45
Tempo médio de atendimento (min.)	04:24	03:32	03:33
Número de reclamações de consumidores encaminhadas			
À Empresa *	16.353	25.714	27.276
À ANEEL - agências estaduais / regionais	19	7	16
Ao PROCON	2	1	0
À Justiça	12	4	6
Reclamações - Principais motivos			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	0,25%	1,24%	0,79%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	11,61%	3,69%	5,22%

Reclamações referentes à interrupções (%)	80,97%	40,98%	46,39%
Reclamações referentes à emergência (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Reclamações referentes ao consumo / leitura (%)	1,78%	7,34%	4,32%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,02%	0,01%	0,02%
Reclamações por conta não entregue (%)	2,23%	2,85%	2,75%
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	2,57%	0,36%	0,91%
Reclamações referentes à irregularidades na medição (fraude / desvio de energia) (%)	0,00%	4,00%	0,01%
Outros (especificar) (%)	0,57%	43,57%	39,59%
Reclamações solucionadas			
Durante o atendimento (%)	N/D	ND	ND
Até 30 dias (%)	90,00%	ND	ND
Entre 30 e 60 dias (%)	5,00%	ND	ND
Mais que 60 dias (%)	5,00%	ND	ND
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	85,00%	84,65%	84,54%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	100,00%	107,12%	107,49%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor	0	0	0
b) Qualidade técnica dos Serviços Prestados	2010	2009	2008
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da Empresa - Valor Apurado	8,18	7,29	8,03
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da Empresa - Limite	11,10	11,88	11,92
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da Empresa Valor apurado	11,45	9,58	13,98
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da Empresa - Limite	12,12	13,18	14,21
c) Segurança no uso final de energia do consumidor	2010	2009	2008
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária.	138	168	0
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros.	3	ND	N/D

* "Número total de reclamações e críticas de consumidores(as)", entrantes na Empresa, seguem o parâmetro estabelecido na Resolução Normativa nº 373, de 18/08/2009.

Fornecedores

CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E AVALIAÇÃO

Desde 2006, a Nacional realiza visitas aos principais fornecedores, seguindo o critério de participação de faturamento, estratégico e novos fornecedores. Durante as visitas são feitas avaliações da estrutura fabril, de processos e documental, de capacidade de produção, organização, controle de RH, treinamento, saúde financeira, atendimento ao cliente, etc., de forma a registrar a situação do fornecedor atualizada, para garantir entregas de produtos ou serviços com qualidade, nos prazos solicitados e de acordo com as leis trabalhistas vigentes.

A cada contratação, o Departamento de Suprimentos firma os contratos utilizando as minutas padrão da Rede Energia, onde estão definidas as cláusulas que dão resguardo quanto aos quesitos de gestão da qualidade, saúde e segurança do trabalho, meio ambiente e responsabilidade social. As minutas são validadas pelas áreas que detêm a competência em cada um desses quesitos.

CADASTRAMENTO DE FORNECEDORES

Em novembro de 2010, a Nacional incluiu no seu site um link onde os fornecedores podem efetuar cadastro ou renovação cadastral. Atendidas as políticas de cadastramento os fornecedores são homologados e passam a integrar a base de dados da Rede Energia para futuras participações em processos de tomada de preços para aquisição de materiais e contratação de serviços.

Desde então, o processo de cadastramento se tornou mais célere, menos burocrático e mais transparente para todas as partes interessadas.

PRINCIPAIS FORNECEDORES

Os principais prestadores de serviços são convidados a participar de reuniões periódicas, onde são

discutidos assuntos de segurança e medicina do trabalho, meio ambiente, responsabilidade social e contratos. Os frutos dessas reuniões são compartilhados com todas as empreiteiras e servem de orientação para todos os envolvidos sobre as melhores práticas de maneira a evitar acidentes e assegurar a saúde dos trabalhadores.

MONITORAMENTO

A área de segurança do trabalho da Nacional também promove treinamentos direcionados aos colaboradores das empreiteiras, abordando diversos temas relacionados às rotinas de trabalho. Da mesma forma, periodicamente, as áreas operacionais realizam reuniões de trabalho com as Empresas, no intuito de discutir e aperfeiçoar as técnicas e procedimentos de trabalho.

O desempenho dos prestadores de serviços é avaliado mensalmente por meio de procedimento que foi criado durante a renovação dos contratos. São avaliados itens relativos à qualidade dos serviços, postura dos funcionários perante o cliente, obrigações fiscais e trabalhistas, condições de trabalho oferecidas aos funcionários (inclusive equipamentos de segurança) e acidentes de trabalho.

A não conformidade de alguns desses quesitos, dependendo da gravidade e reincidência, poderá gerar desde planos de ação corretivos até o cancelamento do contrato e substituição do fornecedor.

POLÍTICAS DE RELACIONAMENTO

A Nacional proíbe seus prestadores de serviços, por meio de cláusulas expressas nos contratos, utilizar trabalho infantil e trabalho forçado, e por meio de sua área de segurança do trabalho e das áreas operacionais, realiza fiscalizações em campo, buscando coibir essas práticas. Em reforço às diversas formas de fiscalização, orientação e controle, antes de efetuar qualquer pagamento, a Empresa

exige dos prestadores de serviços à apresentação de comprovantes de pagamento salário e recolhimento de tributos.

Em todas as cotações de mercado e cadastramento de fornecedores, tanto para contratação de servi-

ços quanto para a compra de materiais e equipamentos, a Nacional adota procedimentos uniformes, dando oportunidade a todos, nas mesmas condições, demonstrando o compromisso formal de coibir a corrupção.

FORNECEDORES

QUANTO AO TRABALHO INFANTIL, TRABALHO FORÇADO E CONDIÇÕES DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO ETC.

a) Seleção e avaliação de fornecedores	2010	2009	2008
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%)	ND	ND	ND
Fornecedores não qualificados (não conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa) / total de fornecedores (%)	ND	ND	ND
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente / total de fornecedores ativos (%)	ND	ND	ND
b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores	2010	2009	2008
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	0	0	0
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	0	0	0

*ND - Significa Não Disponível

FORNECEDOR DE ENERGIA

Um dos principais fornecedores da empresa é o fornecedor de energia elétrica. A Nacional garante o atendimento à totalidade de seu mercado, comprando energia elétrica por meio de licitações na modalidade de leilões, no Ambiente de Contratação Regulada (ACR). Este procedimento foi estabelecido no Decreto nº 5.163/2004 e na Lei nº 10.848/2004.

À ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica - cabe a regulação das licitações para contratação regulada de energia elétrica e a realização do leilão, diretamente, ou por intermédio da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), no qual é utilizado o critério de menor tarifa para

definir os vencedores. Os vencedores do leilão são aqueles que ofertarem energia elétrica pelo menor preço por Mega-Watt hora para atendimento da demanda projetada pela Nacional. A avaliação dos vendedores também é realizada pela ANEEL e consiste de qualificação jurídica, regularidade fiscal, econômico-financeira e técnica.

Os vencedores e a Nacional, celebram Contratos de Comercialização de Energia Elétrica em Ambiente Regulado (CCEAR) para o ano de início de suprimento de energia elétrica adquirida no leilão, onde são definidos os montantes, as tarifas, os reajustes e o vencimento das faturas mensais de energia elétrica comprada. Esses contratos são revisados anualmente com reajustamento de preços,

sob a fiscalização da ANEEL.

A estratégia de compra de energia da Nacional visa à minimização do custo da energia comprada, contribuindo para a modicidade tarifária. O modelo de otimização utilizado pela empresa considera os prováveis cenários de mercado e contemplam todos os mecanismos de redução e acréscimo de contratos, indicando assim qual a melhor contratação para os anos futuros.

De acordo com a legislação vigente, a Nacional não pode transferir aos consumidores os custos com compra de energia elétrica acima de 103% da carga. O sucesso no processo de previsão de demanda de energia elétrica reflete no resultado da Distribuidora, na medida em que a alocação integral dos seus custos com a compra da energia elétrica depende da sua capacidade de projetar corretamente a demanda. Porém, existe a opção de cancelar até 4% do montante de energia contratado por meio dos leilões públicos nos quatro primeiros anos dos contratos. A Nacional também participa do Mecanismo de Compensação de Sobras e Déficit (MCSD), por meio do qual as distribuidoras podem transferir sobras de energia elétrica contratada nos leilões públicos para as distribuidoras que apresentem déficit de energia.

A CCEE contabiliza as diferenças entre o que foi produzido ou consumido e o que foi contratado. As diferenças, positivas ou negativas, são liquidadas no Mercado de Curto Prazo e valoradas ao Preço de Liquidação das Diferenças, determinado semanalmente para cada patamar de carga e para cada submercado, tendo como base o custo marginal de operação do sistema, limitado por um preço mínimo e por um preço máximo.

A entrega física da energia é garantida pelo Operador Nacional do Sistema (ONS), órgão responsável pela operação do sistema elétrico interligado brasileiro para atendimento aos requisitos da carga, supervisão e controle da geração, pela otimização de

custos e garantia da confiabilidade desse sistema.

COMUNIDADE

POLÍTICA E ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA AÇÃO SOCIAL

“Atuar como agente de melhoria socioambiental, maximizando os impactos positivos e minimizando os impactos negativos de nossas atividades, viabilizando investimentos socioambientais que promovam o desenvolvimento regional, a geração de renda o esporte e a educação, respeitando a cultura, os valores e costumes das comunidades que atendemos. Respeitar os direitos humanos e apoiar o cumprimento das Metas do Milênio, incentivando nossa rede de relacionamento a fazer o mesmo” é um dos compromissos assumidos pela Nacional em sua Política de Sustentabilidade.

O tema comunidade poderá ser visto também nesta Dimensão no Item Cliente Externo, visto que toda comunidade do entorno é composta de clientes e consumidores. Os canais de diálogo encontram-se na Dimensão Geral, em Responsabilidade com as Partes Interessadas e os projetos de Educação Ambiental para a Comunidade, encontram-se na Dimensão Ambiental. Portanto, nesta dimensão deu-se maior ênfase ao aspecto dos investimentos socioambientais.

Ao reconhecer os impactos de seu produto e sua responsabilidade sob o mesmo, a Nacional através da arte educação, sensibiliza as comunidades no que se refere ao consumo consciente e seguro da energia elétrica, e oferece apoio técnico para redução de consumo, especialmente para a população de baixa renda, em ações que atendem simultaneamente ao interesse do negócio e da sociedade.

Além disso, a Nacional em parceria com entidades sociais, colaboradores, fornecedores e entidades governamentais e não governamentais, apoia programas, projetos e ações sociais que visam à melhoria da qualidade de vida das comunidades com

as quais se relaciona.

Através de uma estrutura de governança da ação socioambiental com critérios pré-estabelecidos e de uma Política de Sustentabilidade com compromissos orientadores, os investimentos socioambientais da Nacional são focados na Educação, especialmente a ambiental para o consumo consciente; no Esporte e no Desenvolvimento Regional, por meio de projetos que promovam a geração de renda, acreditando que estes focos irão estimular o desenvolvimento sustentável.

Contribuir para o atendimento dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio e do compromisso Todos Pela Educação também é um critério considerado na seleção dos investimentos socioambientais, visto que a empresa aderiu a estes compromissos. Além de estimular o atendimento de suas metas através dos investimentos socioambientais, também promove a divulgação dos mesmos, como ocorreu na semana de sustentabilidade, com a apresentação para seus colaboradores e para sua alta direção, ou através da divulgação de mensagens nas faturas ou relatórios, como pode ser visto na planilha ao final deste.

PROJETO REDE ATLETISMO

O Projeto Rede Atletismo foi encerrado em 2010 e proporcionou para 11 jovens a possibilidade de se tornar um atleta profissional. Após a seleção em toda área de concessão da Rede Energia, 49 atletas passaram por um período de formação no centro de treinamento, em Bragança Paulista.

Encerrado o período de treinamento e avaliação, alguns jovens voltaram para seus estados de origem, com esta rica experiência na bagagem e aqueles cuja competência esportiva foi confirmada, passaram a integrar a equipe do Esporte Clube Pinheiros.

APOIO INCENTIVADO

Em 2010, a empresa utilizou 100% dos recursos disponíveis através das leis de renúncia fiscal como Rouanet, 100 % Esporte e 100% Fundo da Criança e do Adolescente. Além de se mobilizar em prol da adesão de outras empresas aos benefícios promovidos por mais esta política pública.

CONCURSO CULTURAL ENERGIAS DO MUNDO

O Concurso Cultural Energias do Mundo foi uma parceria da Nacional/ Rede Energia, Casa Redonda Produções e Associação Cidade Escola Aprendiz e Governo Federal, através da Lei Rouanet. Com inscrições abertas a escolas públicas - estaduais e municipais - de mais de 500 municípios dos estados do Pará, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Tocantins e alguns municípios dos estados de Minas Gerais e São Paulo, além da cidade de Guarapuava no Paraná. O Concurso Cultural Energias do Mundo comemorou no mês de novembro, os excelentes resultados alcançados: um vencedor nacional, cinco vencedores regionais e 50 trabalhos finalistas.

O projeto promoveu a reflexão sobre o tema de forma transversal, unindo professores e alunos, e o resultado foi a produção de belos trabalhos artísticos. Os participantes contaram com material educativo de apoio, como o vídeo Arte e energia: uma nova abordagem, Guia do Educador, material exclusivo para os alunos e um site (www.energiasdomundo.com.br) conteúdo de pesquisa, dicas de consumo e links com livros, filmes e sites sobre arte, meio ambiente e consumo consciente.

Também foram distribuídos gratuitamente kits com os materiais paradidáticos do projeto aos professores. Ao todo, foram registrados mais de seis mil acessos ao site do Concurso e cerca de mil downloads do conteúdo educativo.

Os 376 trabalhos artísticos inscritos foram produzidos por grupos de dois a quatro alunos do quarto

ao sétimo ano do Ensino Fundamental, conduzidos por um professor responsável pelo processo. Saiu de Adolfo, interior de São Paulo e área de concessão da Nacional, o trabalho vencedor da etapa regional Sul Sudeste do Concurso Energias do Mundo. “Integração do Mundo”, das alunas Thays Malachias Gomes e Lorena Dhara Santana Mastelini, da escola Professora Ruth dos Reis, coordenado pela professora Lucia Helena da Silva Capobianco.

O trabalho “Árvore da Escuridão” da Escola Profª Maria Aparecida Colturato Fernandes, de Catanduva, coordenado pela professora Aline Ramos da Silva, com a participação dos alunos Bianca Pietra Cassimiro, Jéssica Fernanda Batista Rosa, Carlos Eduardo Tereiro Silva e Lucas Nunes Gonçalves recebeu menção honrosa do concurso.

O Vencedor Nacional do Concurso Energias do Mundo é o trabalho “Energia de Serragem” dos alunos Rangel Borges de Almeida, Ramile Sousa da Silva e João Francisco Colares dos Santos, alunos da escola Maria da Conceição Figueira de Santarém no Pará, que foram coordenados pelo professor Raimundo Pereira da Silva.

Dentre as ações do Concurso Cultural destaque também para o encontro de sensibilização, momento que a Nacional mobilizou e reuniu educadores de sua área de concessão para a Oficina de Sensibilização, realizada em Catanduva no dia 06 de agosto. “O encontro serviu para nos conscientizarmos mais e o envolvimento foi tanto que despertou em nós o desejo de sermos os multiplicadores e motivadores na realização deste trabalho. Foi muito prazeroso.”, Maria Aurora Leonardi.

O GIGANTE MONSTRUOSO DO LIXO

Em 2010, a Nacional doou para a rede municipal de ensino de toda a sua concessão, 1.700 exemplares do livro infantil “O Gigante Monstruoso do Lixo”, escrito por Patrícia Engel Seco. Tercei-

ro exemplar da série das personagens irmãs Lelê e Trix, desta vez a proposta foi trabalhar de maneira lúdica a redução do lixo, reciclagem de materiais retornáveis e preservação ambiental.

FILMES APOIADOS

GUERREIROS DA TEMPESTADE – ainda concluindo captação - Desenho animado sobre: homem alado criado geneticamente em 2155 é enviado aos dias atuais com a missão de recrutar jovens e dar-lhes poderes, para que, juntos, possam proteger nossa riquezas naturais.

UMA PROFESSORA MUITO MALUQUINHA - em finalização, previsão de lançamento: 1º semestre de 2011. Longa metragem baseado na obra de Ziraldo, com Paola Oliveira no papel principal. Distribuição nacional, cinema e DVD.

Entre os projetos de apoio direto à comunidade em 2010, destacam-se:

EDUCAÇÃO

PORTAS ABERTAS

O uso racional e seguro de energia elétrica foram destaques em palestras realizadas na comunidade. Em 2010, a Nacional promoveu palestras na Secretaria de Meio Ambiente de Novo Horizonte com destaque para os cuidados com a poda e uso de equipamentos de proteção individual para podadores de árvores autônomos e equipe da prefeitura; nas Usinas São José da Estiva de Novo Horizonte, Fatura de Mendonça e na Escola Hebe Almeida de Novo Horizonte durante a II Semana de Sustentabilidade e V Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica; Escola CAIC Graciliano Ramos de Catanduva e na Escola Serafim Sales de Catiguá, também durante a V Semana de Segurança com Energia Elétrica.

DOAÇÃO AO FUNDO MUNICIPAL DOS DIREITOS DA CRIANÇA E ADOLESCENTES

Em 2010, a Nacional destinou recursos do impos-

to de renda devido para o Conselho Municipal dos Direitos da Criança e Adolescentes de Catanduva.

DESENVOLVIMENTO REGIONAL - OUTROS ARRECADANÇA SOCIAL

A Nacional participa ativamente da vida da comunidade, promovendo a arrecadação de doações financeiras da população por meio da conta de luz para hospitais e Santas Casas de sua área de concessão.

AJUDA FINANCEIRA

Além da arrecadação através da conta de luz, mensalmente a empresa beneficia entidades filantrópicas com doações financeiras. Os recursos ajudam na manutenção de duas entidades em Catanduva e Tabapuã.

COMUNIDADE

a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2010	2009	2008
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) Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros	2010	2009	2008
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ Mil)	548	38	40
Valor provisionado no passivo (R\$ Mil)	23	0	3
Número de processos judiciais existentes	12	3	7
Número de pessoas vinculadas nos processos	12	3	7
c) Tarifa de Baixa Renda	2010	2009	2008
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda.	5.624	5.948	6.358
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%).	6,69%	7,26%	7,92%
d) Envolvimento da empresa com ação social	2010	2009	2008
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	0	0	0
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	0,0	0	0
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	69	25	40
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	46	33	43
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa)	115	58	83

Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécies (%)	100,00%	100,00%	100,00%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio.	0,00%	0,00%	0,00%
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%)	ND	ND	ND
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários.	ND	ND	ND
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento "baixa renda" (%).	27,72%	30,31%	29,86%
e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet)	2010	2009	2008
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	95	37	40
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	4	2	1
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)	54	25	40

GOVERNO E SOCIEDADE

LIDERANÇA EMPRESARIAL

A Nacional participa ativamente em associações, sindicatos e fóruns empresariais, impulsionando a elaboração conjunta de propostas de interesse público e de caráter social podendo ser destacadas as participações nos seguintes Comitês: de Responsabilidade Socioambiental da Abradee - Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica, da Ciesp, da Fundação Coge, no GT do Instituto Ethos da ISO 26.000 de Responsabilidade Socioambiental, nas Comissões Interinstitucional de Educação Ambiental e de Meio Ambiente da Fiesp.

Demonstrando sua liderança empresarial, a Rede Energia promoveu o Ciclo de Palestras Cenários

Político e Econômico em cinco estados brasileiros, em áreas de concessão de suas concessionárias. O objetivo foi coletar subsídios para projeções de mercado, planejamento socioeconômico de compra e venda de energia e de expansão do sistema elétrico. Com este ciclo, a Rede Energia finalizou a coleta de dados que será levada em consideração no planejamento de investimentos para os próximos 10 anos.

PARTICIPAÇÃO EM PROJETOS GOVERNAMENTAIS

A Nacional apoia políticas públicas como os projetos Luz Para Todos, Universalização e Tarifa Baixa Renda. Por meio da parceria com os governos fe-

deral e estadual, a empresa vem ao longo de sua história diminuindo as distâncias sociais existentes no país.

Além de atender às leis e às normas que regem o setor elétrico, investir na melhoria da qualidade da energia fornecida, na gestão do negócio, na formação e valorização do colaborador, a empresa trabalha como agente de mudanças que possibilitam o exercício da cidadania dentro de sua área de concessão.

Ou seja, contribuir para o desenvolvimento das comunidades em seus múltiplos aspectos sempre esteve presente na base dos valores da Nacional, através de sua conduta empresarial, ou por meio do desenvolvimento, adesão e apoio a projetos que promovam o desenvolvimento regional, a educação e o esporte.

COMPROMISSO TODOS PELA EDUCAÇÃO

O Compromisso Todos Pela Educação, uma aliança de representantes da sociedade civil, da iniciativa privada, organizações sociais, educadores e gestores públicos de Educação, norteia as ações educacionais desenvolvidas pela Nacional.

Apoio a Projetos Municipais Estaduais e Federais através do Fundo da Criança e do Adolescente;

Projetos de Incentivo ao esporte através da Lei do Esporte;

Projetos Culturais através da Lei Rouanet e Lei do Áudio Visual;

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO DO MILÊNIO

Por meio de ações concretas e divulgação sistemática a empresa colabora com o cumprimento das metas dos Objetivos do Desenvolvimento do Milênio, (ODM), firmados entre líderes de 191 países membros das Nações Unidas, entre eles o Brasil, na maior reunião de dirigentes nacionais de todos os tempos, a Cúpula do Milênio, realizada em 2000.

Acabar com a fome e a miséria;

Educação básica de qualidade para todos;

Igualdade entre sexos e valorização da mulher;

Reduzir a mortalidade infantil;

Melhorar a saúde das gestantes;

Combater a Aids, malária e outras doenças;

Qualidade de vida e respeito ao meio ambiente;

Todo mundo trabalhando pelo desenvolvimento sustentável dos povos.

Ao aprovar seu apoio a um projeto cultural ou social, a Nacional leva em consideração os oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio para um Mundo Melhor. Essas diretrizes ajudam no fortalecimento das parcerias firmadas pela empresa na execução dos projetos, ampliando assim, os resultados esperados em cada ação desenvolvida.

Por meio deste Relatório de Responsabilidade Socioambiental, em todas as suas Dimensões, será possível identificar os programas, projetos e ações desenvolvidos pela empresa que contribuem para o cumprimento das Metas do Milênio assim como na planilha ao final deste.

PROGRAMA DE CONSUMO CONSCIENTE

Como formadora de cultura, a empresa através da arte e da educação, sensibiliza as comunidades, no que se refere ao consumo consciente da energia elétrica, e oferece apoio técnico para redução de consumo, especialmente para a população de baixa renda, em ações que atendem simultaneamente ao interesse do negócio e da sociedade.

GOVERNO E SOCIEDADE

a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2010	2009	2008
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais, e municipais (R\$ Mil)	ND	ND	ND
Número de iniciativas/eventos/campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças etc)	6	7	12
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ Mil)	ND	ND	ND
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)	82,9%	63,8%	48,2%

Indicadores do Setor Elétrico

UNIVERSALIZAÇÃO

A partir do ano de 2003, a energia elétrica passou a ser um bem acessível a todo cidadão que precise ou queira o serviço público, esteja ele no meio urbano ou rural. Por meio do Programa de Universalização, a Nacional já levou eletricidade para 16.154 famílias localizadas na área urbana e outras 387 na zona rural, de sua concessão.

A ANEEL, através da Resolução nº 223, de 29/4/2003, com as alterações contidas nas Resoluções nº 52 de 25/3/2004, nº 73 de 9/7/2004, nº 79 de 30/8/2004 e nº 175 de 28/11/2005, estabeleceu as condições gerais para a elaboração dos Planos de Universalização de Energia Elétrica, visando ao

atendimento de novas unidades consumidoras, regulamentando o disposto nos artigos 14 e 15 da Lei nº 10.438 de 26/4/2002, com as alterações contidas na Lei nº 10.762 de 11/11/2003 e fixou as responsabilidades das concessionárias e permissionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica, no atendimento à parcela da população localizada nas áreas urbanas e rurais, que não tinham acesso a esse serviço público.

Através da Nota Técnica nº 126/2005-SRC/ANEEL, de 19/9/2005, a ANEEL concluiu que o Plano de Universalização elaborado pela Nacional indicava a viabilidade do pleno atendimento da Concessionária ao Programa de Universalização de Energia Elétrica até 2006.

UNIVERSALIZAÇÃO	2010	2009	2008
Metas de atendimento*	0	0	0
Atendimentos efetuados (n°)**	3.233	2.618	2.768
Cumprimento de metas (%)	100%	100,00%	100,00%
Total de municípios universalizados	16	16	16
Municípios universalizados (%)	100%	106,67%	106,67%
PROGRAMA LUZ PARA TODOS	2010	2009	2008
Metas de atendimento	NA	NA	NA
Número de atendimentos efetuados (A)	NA	NA	NA
Cumprimento de metas (%)	NA	NA	NA

* Universalizado desde 2007

** Todos atendimentos efetuados (urbano e rural)

*** Não executou LPT nos anos de 2008, 2009 e 2010.

PROGRAMA LUZ PARA TODOS

Ainda com o objetivo de promover a universalização do acesso à energia elétrica, o Governo Federal iniciou em 2003, através do Decreto Presidencial nº 4.873, de 11/11/2003, o Programa Luz para Todos com o objetivo de levar energia elétrica para mais de 12 milhões de pessoas até 2008.

O Contrato ECFS nº 041/2004 assinado em 24/8/2004 com a ELETROBRÁS, tendo como valor total R\$ 2.072, composto em 73,67% pela Reserva Global de Reversão (RGR) no valor de R\$ 1.526; 11,33% pela Conta de Desenvolvimento Energético (CDE) no valor de R\$ 235; e 15% por recursos próprios da Concessionária no valor de R\$ 311,

previa o atendimento até junho de 2006 a 530 ligações na sua área rural.

As obras executadas durante os anos de 2005 e 2006 totalizaram 387 (*) ligações, a um custo global de R\$ 2.402 (*), tendo como média de custo R\$ 6,2/cons. (*). Foram instalados 1.455 (*) postes, 324 (*) transformadores e acrescidos 3.400 kVA (*) ao seu sistema elétrico.

Nos anos de 2007, 2008, 2009 e 2010 não houve ligações realizadas pelo Programa Luz para Todos pela Nacional, sendo que a demanda existente nesse período foi atendida pelo Plano Nacional de Universalização.

ORIGEM DOS RECURSOS INVESTIDOS (R\$ MIL)	2010	2009	2008
Governo Federal - Conta de Desenvolvimento Energético - CDE	NA	NA	NA
Reserva Global de Reversão - RGR	NA	NA	NA
Governo Estadual	NA	NA	NA
Próprios	NA	NA	NA
Outros	NA	NA	NA
Total dos recursos aplicados (B)	0,0	0,0	0,0
O&M	0,0	0,0	0,0
Custo médio por atendimento (B/A)	NA	NA	NA

BAIXA RENDA

A Agência Nacional de Energia Elétrica aprovou em 27 de julho de 2010 a Resolução Normativa que regulamenta as mudanças determinadas na Lei Nº 12.212/2010 sobre a Tarifa Social de Energia Elétrica. A Tarifa Social - "Baixa Renda" foi instituída através da Lei Federal nº 10.438 de 26 de abril de 2002 e regulamentada pelas resoluções ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) Nº 246 e 485.

Por meio da normativa passaram a ter direito à Tarifa Social de Energia Elétrica, todos os consumidores de energia com renda familiar mensal per capita de até meio salário mínimo e que estejam incluídas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CADÚnico). A unidade consumidora habitada por família inscrita no CADÚnico e com renda mensal de até três salários mínimos que tenha entre seus membros pessoas com doenças ou patologias cujo tratamento exija uso contínuo de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que dependam do consumo de energia. E ainda, quem recebe o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social.

As novas regras também incluem índios e quilombolas inscritos no CADÚnico. Eles passaram a ter desconto de 100% para os primeiros 50 kWh/mês consumidos. Através da Tarifa Social os consumidores são beneficiados com a redução do valor da conta. Para a faixa de consumo até 30 kWh/mês, o desconto é de 65%. Já para a faixa de consumo de 31 a 100 kWh/mês, desconto de 40%. Faixa de consumo de 101 a 220 kWh/mês, desconto de 10%. Acima de 220 kWh/mês não há benefícios.

A Norma também trata das habitações multifamiliares, os conhecidos cortiços, onde não há mais de um medidor, a distribuidora deverá manter medição única para as habitações. O desconto, nesse caso, será aplicado de forma cumulativa multiplicado pelo número de famílias que usam a mesma unidade consumidora.

Além de informar os consumidores sobre as novas regras da Tarifa Social Baixa Renda, por meio da imprensa, a Nacional comunicou os clientes sobre a necessidade do recadastramento na fatura de energia elétrica. Atualmente, a empresa beneficia 5.624 famílias com os descontos na fatura de energia.

TARIFA DE BAIXA RENDA	2010	2009	2008
Número de Domicílios atendidos como "baixa renda"	5.624	5.948	6.358
Total de domicílios "baixa renda" do total de domicílios atendidos (clientes / consumidores residenciais) (%)	6,69%	7,26%	7,92%
Receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" (R\$ Mil)	990	969	1040
Total da receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial %	1,67%	1,87%	2,15%
Subsídio recebido (ELETROBRÁS), relativo aos consumidores "baixa renda" (R\$ Mil)	681	699	582

* Universalizado desde 2007

** Todos atendimentos efetuados (urbano e rural)

*** Não executou LPT nos anos de 2008, 2009 e 2010

Programa de Eficiência Energética – PEE

INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO

PROGRAMA DE EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA (PEE)

ORIGEM DOS RECURSOS - POR CLASSE DE CONSUMIDORES (R\$ MIL)

	2010	2009	2008
RESIDENCIAL			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Recurso médio por consumidor (C/D)	0	0	0
RESIDENCIAL BAIXA RENDA			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	60.254	120
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	60.254	120
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	1.819	5.705
Recurso médio por consumidor (C/D)	0,000	33,125	0,021
População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)	0	5.858	18.256
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	0.000	10,286	0,007
COMERCIAL			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	89
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	89
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	1
Recurso médio por consumidor (C/D)	0	0	89
INDUSTRIAL			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Recurso médio por consumidor (C/D)	0	0	0

	2010	2009	2008
RURAL			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Recurso médio por consumidor (C/D)	0	0	0
ILUMINAÇÃO PÚBLICA			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de KW instalados (F)	0	0	0
Investimento médio por KW instalado (C/F)	0	0	0
SERVIÇO PÚBLICO			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Recurso médio por consumidor (C/D)	0	0	0
PODER PÚBLICO			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Recurso médio por consumidor (C/D)	0	0	0

ORIGEM DOS RECURSOS (R\$ MIL)

TIPO DO PROJETO	2010	2009	2008
GESTÃO ENERGÉTICA MUNICIPAL			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
EDUCAÇÃO - CONSERVAÇÃO E USO RACIONAL DE ENERGIA			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
AQUECIMENTO SOLAR (PARA SUBSTITUIÇÃO DE CHUVEIROS ELÉTRICOS)			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0

ORIGEM DOS RECURSOS (R\$ MIL)

TIPO DO PROJETO	2010	2009	2008
RURAL			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0

TOTAL DOS RECURSOS EM PROJETOS DE EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA (R\$ MIL)

	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor	0	60.254	209
Com ônus para o consumidor	0	0	0
Total dos recursos	0	60,254	209

* Retificado o Ano de 2009, devido andamento do projeto em 2010.

PARTICIPAÇÃO RELATIVA DOS RECURSOS EM PROJETOS DE EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA

	2010	2009	2008
Por classes de consumidores			
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento "Baixa Renda" sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	100,00%	57,45%
Recursos no segmento Comercial sobre o Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	42,55%
Recursos no segmento Industrial sobre o Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Rural sobre o Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre o Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Serviço Público sobre o Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Poder Público sobre o Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Por tipos de projetos			
Recursos no segmento Gestão Energética sobre Total de recursos no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Educação sobre Total de recursos no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Eficiência Energética			
Residencial			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Residencial baixa renda			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	643
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada (R\$)	0	147	0
Comercial			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	163

PARTICIPAÇÃO RELATIVA DOS RECURSOS EM PROJETOS DE EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA

	2010	2009	2008
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	N/D
Industrial			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Rural			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Iluminação Pública			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Serviço Público			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Poder Público			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Aquecimento Solar			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0,0
Eficientização Interna (na empresa)			
Energia economizada (em MWh) / ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em MW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
TOTAL	0	147	0

PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E CIENTÍFICO (P&D)

O programa de pesquisa e desenvolvimento tecnológico do setor de energia elétrica (P&D) foi instituído pela Lei Nº 9.991, de 24 de julho de 2000, com o objetivo de incentivar a busca constante por inovações e fazer frente aos desafios tecnológicos do setor elétrico.

Os programas de P&D seguem as diretrizes e orientações estabelecidas pela ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica – por meio do Manual do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico do Setor de Energia Elétrica.

Os percentuais mínimos para o investimento anual em programas de P&D, vigentes no ano de 2010, são em valores percentuais da receita operacional líquida – ROL, de 0,20% para as concessionárias

de distribuição e 0,40% para as concessionárias de geração e transmissão.

Nesse contexto, a Nacional investe em projetos de pesquisa e desenvolvimento que contribuem para a melhoria contínua dos seus processos, para a qualidade do produto e do serviço oferecido aos clientes e para a capacitação profissional dos seus colaboradores.

Os projetos de P&D são desenvolvidos em conjunto com universidades, instituições de pesquisa, indústrias e consultorias. Contam com uma etapa de transferência de tecnologia com a realização de treinamentos e workshops e buscam alcançar o retorno do investimento realizado.

Os investimentos realizados até dezembro de 2010 por ciclo de P&D foram de:

Ciclo	Investimento (R\$)
1999/2000	39.514,00
2000/2001	128.738,08
2001/2002	151.096,27
2002/2003	347.304,00
2003/2004	157.922,46
2004/2005	105.548,81
2005/2006	462.292,13
2006/2007	247.685,54
2007/2008	143.887,29
2010	147,72
Total	1.784.136,30

EM 2010 FORAM SEIS PROJETOS DE P&D E GESTÃO DESENVOLVIDOS PELA EMPRESA. SÃO ELES:

Planejamento e Operação

ALOCAÇÃO ÓTIMA DE REGULADORES DE TENSÃO EM SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

CATEGORIA		PESQUISA APLICADA
Valor do projeto (R\$)		444.332
Participação da empresa (R\$)		84.000
Valor investido em 2010 (R\$)		0
Empresas Parceiras	Caiuá Distribuição de Energia S.A.	
	Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S.A.	
	Empresa Elétrica Bragantina S.A.	
	Companhia Força e Luz do Oeste	
Objetivo	Desenvolver um módulo integrado ao software existente de planejamento para alocação otimizada de reguladores de tensão e bancos de capacitores em redes de distribuição para a redução da queda de tensão nos sistemas trifásicos desequilibrados	
Benefícios		
Para a Concessionária	"Melhoria da gestão de ativos;"	
	"Redução das perdas elétricas; "	
	Melhoria dos níveis de tensão.	
Para a Sociedade	Melhoria da qualidade da energia elétrica.	

DETERMINAÇÃO DA DENSIDADE ESPACIAL DE CARGA NO MÉDIO E LONGO PRAZO EM SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO CONSIDERANDO AS CONDIÇÕES SOCIOECONÔMICAS DA REGIÃO

CATEGORIA		PESQUISA APLICADA
Valor do projeto (R\$)		665.450
Participação da empresa (R\$)		98.550
Valor investido em 2010 (R\$)		0
Empresas Parceiras	Caiuá Distribuição de Energia S.A.	
	Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S.A.	
	Empresa Elétrica Bragantina S.A.	
	Companhia Força e Luz do Oeste	
Objetivo	Desenvolver uma ferramenta que permita fazer uma previsão espacial de carga utilizando os elementos socioeconômicos para a definição dos montantes de compra de energia e planejamento da expansão do sistema elétrico.	
Benefícios		
Para a Concessionária	Melhoria do Planejamento de investimentos e compra de energia;	
	Melhoria da Gestão da empresa.	
Para a Sociedade	Redução de tarifa;	
	Energia elétrica de melhor qualidade.	

SISTEMA DE GERENCIAMENTO E CENTRALIZAÇÃO DE COMUNICAÇÃO MÓVEL DE DADOS E VOZ COM TRANSMISSÃO HÍBRIDA.

CATEGORIA	PESQUISA APLICADA
Valor do projeto (R\$)	1.503.284
Participação da empresa (R\$)	191.463
Valor investido em 2010 (R\$)	127.648
Empresas Parceiras	<p>Caiuá Distribuição de Energia S.A.</p> <p>Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S.A.</p> <p>Empresa Elétrica Bragantina S.A.</p> <p>Companhia Força e Luz do Oeste</p>
Objetivo	<p>Desenvolver sistema de comunicação híbrida (TCP/IP, rádio VHF/UHF, GPRS/GSM e satélite) para transmissão móvel de dados e voz, a partir da mesa de despachos e/ou centros de operação para unidades móveis em diferentes localidades (cidades e regiões), pela integração de tecnologias existentes e do desenvolvimento de softwares e hardwares dedicados às especificidades do sistema de comunicação das empresas cooperadas.</p>
Benefícios	
Para a Concessionária	<p>Melhoria no planejamento dos serviços</p> <p>Maior rapidez e eficiência no tratamento das necessidades dos clientes;</p> <p>Melhoria da gestão da Empresa.</p>
Para a Sociedade	Atendimento de melhor qualidade.

Supervisão, Controle e Proteção

CONTINUIDADE - LOCALIZAÇÃO AUTOMÁTICA DE FALTAS EM REDES DE DISTRIBUIÇÃO DA REDE ENERGIA UTILIZANDO AQUISIÇÃO DE DADOS ESPARSOS SINCRONIZADOS

CATEGORIA	PESQUISA APLICADA
Valor do projeto (R\$)	155.620
Participação da empresa (R\$)	15.000
Valor investido em 2010 (R\$)	12.271
Empresas Parceiras	Caiuá Distribuição de Energia S.A. Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S.A. Empresa Elétrica Bragantina S.A. Companhia Força e Luz do Oeste
Objetivo	Estudar os principais aspectos envolvidos na localização de faltas em alimentadores de distribuição; Estudar, propor e implementar técnica estatística para tratamento da impedância de falta e dos índices de confiabilidade da rede; Desenvolver um sistema que utilize informações de medições de corrente e tensão na saída da subestação, e medições de tensão fornecidas por medidores esparsos localizados em pontos da rede secundária; Desenvolver e implementar um algoritmo que utiliza uma base de conhecimento e técnicas de análise e modelos de circuitos elétricos para determinar com precisão o ponto de incidência da falta.
Benefícios	
Para a Concessionária	Melhoria dos indicadores de qualidade do serviço e do produto.
Para a Sociedade	Manter os índices de fornecimento dentro dos padrões preestabelecidos; Atender os clientes com energia e serviços de boa qualidade Maior agilidade na localização da região de incidência com falta de energia, e acionamento de uma equipe de manutenção para que seja efetuado o reparo no menor tempo possível..

Qualidade e Confiabilidade

Sistema Integrado de Gestão e Obras

Projeto detalhado na Dimensão Ambiental

Sistema de Gestão de Qualidade de Energia Elétrica II

Categoria	Pesquisa Aplicada.
Valor do projeto (R\$)	809.470
Participação da empresa (R\$)	45.940
Valor investido em 2010 (R\$)	3.700
Empresas Parceiras	Caiuá Distribuição de Energia S.A. Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S.A. Empresa Elétrica Bragantina S.A. Companhia Nacional de Energia Elétrica Companhia Força e Luz do Oeste Centrais Elétricas Matogrossenses S.A. Companhia de Energia Elétrica do Estado do Tocantins Centrais Elétricas do Pará S.A
Objetivo extrator	Desenvolver um sistema para quantificar e alocar um número ótimo de medidores de qualidade de energia elétrica (QEE) maximizando a observabilidade de fenômenos de QEE referentes a VTCDs sobre o sistema de avaliação; desenvolver de dados de medição em formatos PQDIF e COMTRADE de fenômenos de QEE, integrando-os à lista de formatos tratados pelo Interquali; Especificar e requisitar sistema de monitoramento da QEE que gravam as informações de qualidade em formato padrão internacional PQDIF e COMTRADE; Desenvolver módulo de discagem automática, integrando-o ao Interquali, para transportar e tratar dados de medição de QEE de medidores de QEE instalados remotamente; Desenvolver módulo de localização de faltas em redes de distribuição integrado ao Interquali e (f) desenvolver módulo de estimação de variação de tensão de curta duração (VTCD), integrado ao Interquali.
Benefícios	
Para a Concessionária	Melhor avaliação do desempenho das redes frente aos distúrbios oriundos dos fenômenos de Qualidade de Energia; Melhoria da Gestão e planejamento;
Para a Sociedade	Melhoria do atendimento; Diminuição de custos; Melhoria da satisfação

QEE – Qualidade de Energia Elétrica;
 VTCDs – Variação de Tensão de Curta Duração;
 PQDIF e COMTRADE – Formato da gravação dos dados em arquivos. (Ex: txt, xls, pdf, etc).

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	2010	2009	2008
Eficiência Energética (A)	0	0	0	0
Fonte renovável ou alternativa (B)	0	0	0	0
Meio Ambiente (C)	0	0	0	0
Qualidade e confiabilidade (D)	21	4	66	294
Planejamento e operação (E)	166	128	159	173
Supervisão, controle e proteção (F)	8	12	4	32
Medição (G)	0	0	0	0
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	0	0	0	0
Novos materiais e componentes (I)	0	0	0	0
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)	0	0	0	0
Total de Investimentos em P&D (K)	195,01	143,89	229,02	498,83
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (K) (%)	10,77	2,76	28,72%	58,85%
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (K) (%)	85,32	88,71	69,36%	34,77%
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (K) (%)	3,91	8,53	1,92%	6,38%
Recursos aplicados em Medição (G) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00	0,00	0,00%	0,00%



CAPÍTULO 5

Dimensão Ambiental



Indicadores Ambientais

A Nacional tem como compromisso promover a preservação do meio-ambiente, a prevenção da poluição e o consumo consciente. A empresa, através de diversas ações estimula a educação ambiental dos colaboradores, fornecedores e da comunidade, além de apoiar entidades de pesquisas, inovação tecnológica e do setor elétrico associadas ao meio-ambiente, à saúde e à segurança do trabalho.

Com estas ações, a Nacional contribui para a formação de cidadãos mais conscientes de seu papel na preservação do planeta.

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL, SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO - SGASST

A Nacional irá implantar o Sistema de Gestão Ambiental, Saúde e Segurança do Trabalho – SGASST compatível com as normas internacionais NBR ISO 14001 e OHSAS 18001, onde assume o compromisso em incluir na sua estrutura organizacional atividades de planejamento, responsabilidades, treinamentos, procedimentos, processos e recursos para a implementação e manutenção da gestão de seus impactos ambientais e riscos à saúde e à segurança dos trabalhadores.

Embora o sistema ainda não tenha sido implantado na empresa, muitos procedimentos são adotados de acordo com diretrizes do SGASST, entre eles os processos de: Licenciamento Ambiental; Diretrizes para projetos civis e construções; Metodologias de supressão de vegetação; Limpeza/Manutenção e instituição de faixa de servidão administrativa; Manuseio de produtos perigosos; Interferências em áreas ecologicamente sensíveis; Tratamento de patrimônio arqueológico, histórico e áreas tombadas; Qualificação e avaliação de fornecedores e prestadores de serviço regionais.

PROGRAMA DE PROTEÇÃO DA BIODIVERSIDADE

CRUZETA ECOLÓGICA

Consciente da necessidade de preservação do meio ambiente a empresa tem buscado alternativas técnicas em substituição aos postes e cruzetas de madeira. Além de utilizar postes de concreto como substituto para os postes de madeira, a empresa vem substituindo cruzetas de madeira e concreto por cruzetas ecológicas, feitas de polietileno e bagaço de cana-de-açúcar, ecologicamente corretas e mais duráveis. Sempre que há uma melhoria na rede a empresa realiza a substituição da cruzeta de madeira, pela cruzeta de polietileno. Em 2010, foram utilizadas 2.784 cruzetas ecológicas na Nacional.

FROTA

Uso de combustível álcool: Desde a aquisição dos primeiros veículos “flex” em 2004, a Nacional utiliza combustível álcool nas unidades da Frota. Além disso, a empresa incentiva o uso de álcool como combustível principal, permitindo o uso da gasolina apenas para o reservatório de partida frio.

Programa de revisões preventivas: Conforme a orientação do fabricante, são realizadas revisões preventivas em todos os veículos da Frota, diminuindo o impacto da emissão de poluentes, o número de intervenções corretivas e aumentando o tempo de disponibilidade dos veículos para atendimento aos clientes.

CABOS MULTIPLEXADOS

A Nacional utiliza cabos multiplexados nas suas redes de distribuição, que por serem mais protegidos que cabos comuns, têm a vantagem de reduzir a periodicidade e a área a ser podada, sendo menos agressiva para as árvores, que podem conviver em harmonia com a rede elétrica.

Além das vantagens ambientais, o uso de cabos



multiplexados diminuí a taxa de desligamentos e aumenta a segurança das equipes de manutenção com redução substancial de acidentes.

DESCARTE DE PAPÉIS

Com o intuito de manter o meio ambiente livre dos resíduos sólidos, a Nacional adota desde 2008 medidas de redução do consumo de papel no setor. Projetos e croquis das solicitações recebidas via e-mail são impressas utilizando frente e verso do papel. As folhas de rascunho não utilizadas são enviadas ao setor de manutenção da Xerox, onde são despachadas para a coleta seletiva que faz a reciclagem deste material.

A medida garante uma economia de 3.000 folhas de papel A/4 ao ano (17 kg), reduzindo custos para a empresa e minimizando o impacto ao meio ambiente.

COPOS PLÁSTICOS

Os copos plásticos utilizados diariamente para beber água e café são coletados e depositados em sacos plásticos. O material fica depositado no almoxarifado para posteriormente seguir para reciclagem.

PROGRAMA DE GESTÃO DE RESÍDUOS

A Nacional manteve em 2010 os investimentos na gestão de resíduos, com destaque para o descarte ambientalmente correto de resíduos perigosos gerados em suas atividades.

Realizou o descarte adequado de equipamentos eletroeletrônicos inservíveis originados de alguma perturbação ocorrida no sistema elétrico, englobados no processo comercial de ressarcimento. Por meio da parceria com a Diretoria de Agricultura, Abastecimento e Meio Ambiente (DAAMA) de Novo Horizonte, a empresa iniciou o encaminhamento desses resíduos ao órgão, que por sua vez encaminha-os à MEJAN & MEJAN Ltda. – ME, am-

parada legalmente pelo Certificado de Movimentação de Resíduos de Interesse Ambiental – CADRI nº 51000045.

Desta forma, a Nacional evita que os mesmos sejam dispostos erroneamente no meio ambiente, evitando a poluição do solo, lençóis freáticos (com a percolação dos poluentes) e corpos d'água superficiais (com a lixiviação dos poluentes).

RESÍDUOS DE ISOLADORES

Com o auxílio do colaborador Manoel Ferreira Duarte, a Nacional encaminhou à Associação dos Recicladores de Novo Horizonte a quantia de 3.440 kg de resíduos de porcelana provenientes dos isoladores sucitados retirados da rede de energia. Estes resíduos foram triturados e reutilizados na adequação da pavimentação de estradas da cidade de Novo Horizonte, principalmente na área rural.

Com esta ação, a empresa contribuiu para evitar a disposição destes resíduos em aterros sanitários, aumentando sua vida útil e evitando incidentes, além de destinar os resíduos de porcelana de maneira adequada, diminuindo a necessidade de outras matérias-primas para a adequação da pavimentação.

RECICLAGEM DE LACRES

O espaço da Nacional reservado para receber material usado na reciclagem de produtos já está resultando em excelentes iniciativas de apoio às entidades sociais.

Os lacres de latinhas de alumínio arrecadados durante um período de 2010 foram doados para o Hospital do Câncer de Barretos. A renda obtida por meio da venda dos lacres foi suficiente para a aquisição de seis novas cadeiras de rodas para uso dos pacientes do hospital.

ÓLEO DE COZINHA

A Nacional é também um dos postos de coleta de

óleo de cozinha usado de Catanduva, que é encaminhado para a reciclagem. Até o final de 2010, a empresa coletou 200 litros de óleo usado que foram encaminhados para reciclagem.

O processo de transformação do óleo de cozinha em biodiesel compreende várias etapas químicas, que serão cumpridas pela Fertibom. Cada litro de óleo de fritura produz, aproximadamente, um litro de biodiesel. O que não puder ser transformado em combustível, será direcionado para a produção de sabão.

RECOMPOSIÇÃO FLORESTAL

Para instalação das Linhas de Transmissão é necessário que a Nacional realize a supressão da vegetação. No entanto, ao fazer a supressão, a empresa faz também a compensação. Para isso foi firmado junto à CETESB, Companhia Ambiental do Estado de São Paulo, da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, um termo de Compromisso de Recuperação Ambiental (TCRA). Posterior à promulgação da Lei nº 13.542, de 08 de Maio de 2009, a emissão deste TCRA passou a ser de responsabilidade da Companhia Ambiental do Estado de São Paulo e não mais da CBRN (antigo DEPRN), Coordenadoria de Biodiversidade e Recursos Naturais.

A Nacional está licenciando junto à CETESB, a Linha de Transmissão Seccionamento Catanduva-Ibitinga. Em atendimento à legislação estadual para a emissão da Licença de Instalação, far-se-á necessário o cumprimento do TCRA (a ser emitido) junto à Agência Ambiental de Lins com o plantio de 342 árvores nativas, equivalentes a 0,20 hectares de área reflorestada.

PROGRAMA DE POLÍTICA E PROCESSOS DE GESTÃO AMBIENTAL

PARTICIPAÇÃO EM COMITÊS

A Nacional é representada por meio da Gerência de Meio Ambiente Corporativa da Rede Energia,

em comitês de meio ambiente de várias instituições do setor elétrico: a Associação Brasileira de Concessionárias de Energia Elétrica - ABCE, a Associação Brasileira das Indústrias de Base - ABDIB, a Fundação Coge - Funcoge, entre outros.

Ainda, a Nacional é representada por meio da Coordenadoria de Engenharia de Manutenção MT/BT no GT da Funcoge de Manejo da Arborização Urbana. O objetivo deste GT é realizar discussões técnicas, elaborar e divulgar materiais técnicos, promover o relacionamento entre arboristas de concessionárias e a realização de eventos técnicos, promover o aprimoramento dos profissionais ligados ao manejo de vegetação em sistemas elétricos, a consciência pública sobre a importância do serviço de fornecimento de energia elétrica e a necessidade do profissional arborista para incrementar a quantidade e a qualidade da floresta urbana e o fornecimento seguro e confiável de energia elétrica.

PROGRAMA DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Preocupada com os efeitos que as mudanças climáticas podem acarretar e com a dinâmica econômica, social e ambiental de suas atividades de distribuição de energia elétrica, a Nacional irá contabilizar suas emissões de gases de efeito estufa na cadeia de fornecimento de energia elétrica.

DESAFIOS PARA REDUÇÃO DA EMISSÃO DE GASES DE EFEITO ESTUFA

A Companhia Nacional participou do encerramento do ciclo de palestras "Governança Climática" promovido pela Rede Energia no dia 25 de março em Presidente Prudente - SP. O ciclo teve início no dia 26 de fevereiro, percorrendo as nove distribuidoras de energia elétrica que compõem o grupo. Preocupada com os efeitos que as mudanças climáticas podem acarretar à sociedade, bem como com a dinâmica econômica, social e ambiental de

suas atividades de geração, distribuição e comercialização de energia elétrica, a Rede Energia está inventariando as emissões de gases de efeito estufa em sua cadeia de fornecimento de energia elétrica. O objetivo desse ciclo de palestras foi debater o projeto de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) - pioneiro no setor elétrico brasileiro - de compensação e neutralização de emissões de gases do efeito estufa na cadeia de produção e fornecimento de energia elétrica.

O projeto da Rede Energia prevê a identificação e quantificação do potencial de redução de emissões de gases do efeito estufa através da elaboração do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e do Estudo de Viabilidade para projetos de redução de emissões de GEE no âmbito do protocolo de Quioto (MDL - Mecanismo de Desenvolvimento Limpo).

Trata-se de um inventário corporativo. Hoje, a Rede Sul Sudeste, que engloba as empresas Caiuá, Vale Parapanema, Nacional, Bragantina e Força e Luz do Oeste são referências para as demais empresas do grupo. Essas concessionárias adotam práticas ambientalmente viáveis.

De acordo com a Empresa de Pesquisa Energética, vinculada ao Ministério de Minas e Energia, o setor elétrico brasileiro é responsável por 1,4% da emissão de gases de efeito estufa no país. A previsão é que daqui a 20 anos, esse valor pode alcançar 3,2% por conta do aumento da geração de energia através das termelétricas.

No mundo, o setor elétrico produz energia fundamentalmente a partir dos combustíveis fósseis (carvão, petróleo e gás natural). Já a matriz do setor elétrico nacional, de acordo com o Ministério de Minas e Energia, são aproximadamente 90% renováveis, sendo o Brasil, o terceiro maior potencial hidrelétrico no ranking mundial, liderado pela China.

Educação Ambiental

PROGRAMA CONSUMO CONSCIENTE

A Nacional criou em 2009 a Semana da Sustentabilidade, que em 2010 aconteceu de 07 a 11 de junho, momento importante no qual a empresa propõe a seus colaboradores e parceiros, reflexões sobre o tema.

O GIGANTE MONSTRUOSO DO LIXO

Em 2010, a Nacional investiu na produção de livros infantis onde as personagens das irmãs Lelê e Trix ensinam a respeitar o meio ambiente. O foco desta terceira edição da série dos personagens foi a gestão de resíduos e preservação ambiental. Foram doados 1.700 exemplares do livro O Gigante Monstruoso do Lixo às secretarias municipais de educação.

Nesta nova história, as irmãs gêmeas Lelê e Trix vivem a aventura num lixão, por meio do sonho da Lelê, que se vê presa a uma montanha de garrafas PET e latinhas e mais latinhas de alumínio. Numa linguagem gostosa e dinâmica, e ilustrações muito coloridas e fiéis ao conteúdo, o Gigante Monstruoso do Lixo tem por objetivo despertar a curiosidade dos estudantes do ensino fundamental I, (1º ao 5º ano), para a importância de reduzir, reutilizar e reciclar o lixo.

Os exemplares dos livros doados para a cidade de Novo Horizonte inspiraram os alunos das quintas séries das escolas municipais Hebe Almeida Leite Cardoso e Francisco Álvares Florence, a produzirem artesanatos e roupas a partir de materiais recicláveis. No dia 23 de agosto, um desfile de moda reuniu alunos, professores e equipe da Companhia Nacional.

II SEMANA DA SUSTENTABILIDADE

Além do lançamento do livro O Gigante Monstruo-

so do Lixo, a Nacional propôs uma reflexão a partir da discussão de diversos temas para a necessidade de mudarmos nossas práticas cotidianas por soluções sustentáveis durante a II Semana da Sustentabilidade da empresa.

Na abertura da semana no dia 07/06, as atenções estiveram voltadas para a importância da reciclagem e da coleta seletiva. A Diretora de Meio Ambiente de Novo Horizonte, Elizabete Baleiro Inácio abordou as atitudes do dia a dia que contribuem para o desenvolvimento sustentável. A diretora sensibilizou os colaboradores para a necessidade de iniciar as mudanças por si só.

A palestra motivou ações diretas dos colaboradores em prol do meio ambiente. Manoel Duarte, colaborador do Almoxarifado, teve a ideia de fazer da empresa um ponto de coleta de materiais recicláveis para o projeto Luxo do Lixo, uma parceria da Prefeitura, Associação Nosso Pão e Cáritas Diocesana. Com esta ação, passaram a contribuir não apenas com o meio ambiente, mas também com a geração de emprego e renda para muitas pessoas da comunidade, a maioria, ex-dependentes químicos.

A necessidade de promover mudanças, soluções práticas que resultarão em melhorias para todos passa também por um processo democrático no Brasil, as Eleições. Voto Consciente foi tema da palestra do dia 10, ministrada pelo promotor de Justiça Eleitoral Landolfo Andrade de Souza.

Ao todo, a II Semana da Sustentabilidade da Nacional mobilizou 107 colaboradores e 120 pessoas da comunidade.

LUXO DO LIXO

Graças à iniciativa dos colaboradores Manoel Duarte e Maurício Martins, a Nacional aderiu ao projeto Luxo do Lixo. Desde então, trazem para a empresa materiais recicláveis e depositam nos tambores de coleta do projeto instalados na sede da Nacional. Duas vezes por semana, os materiais são coletados

e encaminhados para a reciclagem.

A adesão ao projeto não significa somente melhorar a coleta seletiva da cidade, mas também reintegrar socialmente pessoas carentes, a maior parte passou por tratamento nas três casas terapêuticas mantidas pela Associação Pão Nosso. O Luxo do Lixo é mantido especialmente com a venda dos materiais recicláveis e uma subvenção da prefeitura. São estes recursos que possibilitam manter 20 pessoas com carteira assinada e salário de R\$ 563,00, sem desconto, e cesta básica.

PALESTRAS NA COMUNIDADE

Durante a II Semana de Sustentabilidade, ainda atendendo ao compromisso da Política de Sustentabilidade da empresa, de “promover a preservação do meio ambiente, a prevenção da poluição e o consumo consciente”, no dia 11 de junho, em Novo Horizonte, 120 alunos das sétimas séries da escola Hebe Almeida Cardoso acompanharam a palestra do engenheiro da Companhia Nacional, Paulo César Maluf.

As palestras na comunidade foram intensificadas durante a V Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica, realizada no mês de novembro, pela Companhia Nacional em parceria com a ABRADDEE (Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica) e estão destacadas na Dimensão Social e Setorial, no item Gestão de Pessoas.

RECONHECIMENTO DAS AÇÕES DE SUSTENTABILIDADE

Em reconhecimento às ações que apoia em prol da preservação do meio ambiente, a Nacional foi homenageada durante a solenidade de formatura de 600 alunos do Projeto Beija Flor, no dia 30/06, em Novo Horizonte. A empresa recebeu uma placa enaltecendo sua parceria com o município nas questões ambientais e de fornecimento de energia elétrica.

O Projeto Beija Flor é realizado pela Polícia Militar Ambiental nas escolas públicas e privadas do município, e conta com a participação de 22 turmas do sétimo ano do ensino fundamental. Eles recebem orientações sobre preservação ambiental.

como um componente importante para a aprovação do projeto básico do empreendimento, início das obras em campo, bem como sua operação.

Eficientização Energética

P&D VOLTADOS AO MEIO AMBIENTE

O Projeto de P&D, Sistema Integrado de Gestão e Obras, apresenta o Licenciamento Ambiental

Sistema Integrado de Gestão e Obras

CATEGORIA	PESQUISA APLICADA
Valor do projeto (R\$)	865.010
Participação da empresa (R\$)	49.160
Valor investido em 2010 (R\$)	268
Empresas Parceiras	Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S.A. Caiuá Distribuição de Energia S.A. Empresa Elétrica Bragantina S.A. Companhia Força e Luz do Oeste Centrais Elétricas Matogrossenses S.A. Companhia de Energia Elétrica do Estado do Tocantins Centrais Elétricas do Pará S.A
Objetivo	Desenvolver um sistema computacional inteligente para o gerenciamento de obras em subestações, linhas de transmissão e redes de distribuição de energia elétrica. Este sistema computacional deverá auxiliar na escolha de alternativas de novos projetos a partir de vários cenários e fornecer ferramentas computacionais para acompanhamento das obras selecionadas para execução. Também deverá ser totalmente integrado aos módulos computacionais já existentes no ambiente corporativo.
Benefícios	
Para a Concessionária	Acompanhamento em tempo real de todo o processo de desenvolvimento de obras, desde a sua fase de planejamento até o seu fechamento Sistema computacional de alto valor agregado e inédito no mercado de energia, podendo ser comercializado.
Para a Sociedade	Melhoria do atendimento

CULTURA, ESPORTE E TURISMO

Por meio de uma estrutura de governança da ação social e de uma Política de Sustentabilidade com compromissos orientadores, os investimentos socioambientais da Nacional são focados na Educação, especialmente a ambiental; no Esporte e no Desenvolvimento Regional, por meio de projetos que promovam a geração de renda. As ações e parcerias estão descritas no item Comunidade, na Dimensão Social Setorial.

PARCERIAS EM PROL DA SAÚDE

CAMPANHA DE DOAÇÃO DE MEDULA

No dia 24 de junho, colaboradores participaram de uma ação mais que solidária: Doação de Medula Óssea. A coordenadora do Hemonúcleo de Catanduva, Francisca Caparroz Vizentini, ministrou uma palestra de conscientização e sensibilização sobre a doação e em seguida, realizou a captação dos doadores.

Os doadores foram cadastrados e foi realizada a coleta de sangue necessária para que seja realizado um teste de laboratório que aponta a tipagem HLA*, ou seja, identifica as características genéticas que podem influenciar o transplante e cadastrá-la no banco de dados nacional do INCA (Instituto Nacional do Câncer).

CAMPANHA DO AGASALHO

A solidariedade dos colaboradores da Nacional ajudou inúmeras famílias carentes das cidades de sua área de concessão em 2010. Em Catanduva, os colaboradores participaram da campanha doando roupas, agasalhos e calçados aos postos de coletas espalhados pela empresa, e ainda fizeram uma arrecadação financeira para a compra de cobertores novos.

A Nacional também apoiou a prefeitura de Catanduva nos mutirões que percorreram a cidade arrecadando doações da população, com viaturas e

voluntários percorrendo as ruas da cidade.

Em Novo Horizonte, o mutirão coordenado pelo Fundo Social de Solidariedade da cidade contou com a energia do colaborador Claudinei Mafei, que participou como voluntário e ajudou a recolher doações da população.

CAMPANHA DE ALIMENTOS

Durante a 32ª edição da Sipat (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho) colaboradores da Nacional doaram 152 litros de leite para a Casa de Apoio a Criança e ao Adolescente de Catanduva, que atende 34 crianças até 12 anos.

APRENDIZADO

Garantir que os colaboradores tenham acesso à informação para a melhoria da qualidade de vida. Este compromisso faz parte dos projetos e ações desenvolvidas pela área de Gestão de Pessoas, Comissão Interna de Prevenção do Trabalho (CIPA) da empresa e Sesmt.

Em junho, durante a II Semana de Sustentabilidade os colaboradores receberam orientações sobre a importância de controlar as finanças e administrar bem o orçamento doméstico, do especialista em educação financeira, Demival Vasques.

Outras palestras voltadas à saúde e qualidade de vida do trabalhador foram desenvolvidas ao longo do ano, durante a 32ª SIPAT, II Semana da Sustentabilidade e ainda por meio dos informativos e projetos da área de Segurança do Trabalho da empresa.

Na Dimensão Social Setorial, em Cliente Interno, está descrito o Projeto Pessoas, lançado no ano de 2010 em toda a Rede Energia e que busca além da valorização profissional, promover a saúde, a segurança e mais qualidade de vida para o colaborador.

DIMENSÃO AMBIENTAL**INDICADORES AMBIENTAIS**

a) Recuperação de Áreas Degradadas	Meta	2010	2009	2008
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em há).	ND	ND	ND	ND
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	ND
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km).	ND	65,52	48,83	39,51
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana	ND	4,56%	3,46%	2,90%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas). (R\$ Mil)	ND	965,1	460,8	1,60
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental	ND	0	ND	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais.	ND	0	ND	0
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais. (R\$ Mil)	ND	0	ND	0
b) Geração e tratamento de resíduos	Meta	2010	2009	2008
Emissão				
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes).	ND	280	277	281
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes).	ND	ND	ND	ND
Efluentes	ND	ND	ND	ND
Volume total de efluentes	ND	ND	ND	ND
Volume total de efluentes com tratamento	ND	ND	ND	ND
Percentual de efluentes tratados (%)	ND	ND	ND	100,00%
Sólidos				
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.)	ND	ND	ND	ND

Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa.	ND	ND	ND	ND
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico)	ND	ND	ND	N/D
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ Mil)	ND	ND	ND	N/D
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos).	ND	5,26%	ND	N/D
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos. (R\$ Mil)	ND	ND	ND	N/D
c) Manejo de resíduos perigosos	Meta	2010	2009	2008
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel).	100,00%	0,00%	ND	0,00%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa.	ND	0,00%	ND	0,00%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras	ND	0,00%	0,00%	0,00%
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.) (R\$ mil)	ND	ND	ND	ND
d) Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização	Meta	2010	2009	2008
Consumo total de energia por fonte:				
hidrelétrica (em kWh)	ND	418.093	407.679	397.606
combustíveis fósseis	ND	0	0	0
fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.)	ND	0	0	0
Consumo total de energia (em kWh)	ND	418.093	407.679	397.606
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	ND	0,0008426	0,0008412	0,000850
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado.				
diesel	ND	0,150	0,151	0,131
gasolina*	ND	ND	0,127	0,108
álcool*	ND	0,130	0,127	0,108
gás natural	ND	NA	0,000	0,000
Consumo total de água por fonte (em m³)				
abastecimento (rede pública)	ND	863	562	1.013
fonte subterrânea (poço)	ND	ND	ND	ND
captação superficial (cursos d'água)	ND	NA	NA	NA
Consumo total de água (em m³)	ND	863	562	1.013
Consumo de água por empregado (em m³)	ND	5,5	3,6	6,6

Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo. (R\$ Mil)	ND	ND	ND	ND
e) Origem dos Produtos - material de consumo	Meta	2010	2009	2008
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	19,13%	33,32%	14,59%
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros).	ND	ND	ND	N/D
f) Educação e conscientização ambiental	Meta	2010	2009	2008
Educação ambiental - Comunidade - Na organização				
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental.	ND	79	35	0
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados.	ND	50%	22,15%	0,00%
Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento.	ND	0,0447	8,2	0
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	0,7	0	0
Educação ambiental - Comunidade				
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas.	ND	114	9	39
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	ND	ND	ND	ND
Número de alunos atendidos.	ND	1.000	3.000	6.200
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	ND	ND	N/D	ND
Número de professores capacitados.	ND	50	0	0
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas.	ND	ND	0	0
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	ND	ND	ND	ND
Número de alunos atendidos.	ND	ND	ND	ND
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	ND	ND	ND	ND

Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND		25	0
g) PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia	Meta	2010	2009	2008
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa.	ND	0	1.819	5.705
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda.	ND	0,00%	30,58%	89,73%
Número de equipamentos eficientes doados.	ND	0	5.457	11.410
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação.	ND	0	0	0
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa.	ND	0	0	0
PEEs Aquecimento solar (R\$ mil)	ND	0	0	0
Número de sistemas de aquecimento solar instalados.	ND	0	0	
0				
PEEs Gestão Energética Municipal (R\$ mil)	ND	0	0	0
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal.	ND	0	0	0
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão.	ND	0,00%	0,00%	0,00%
h) P&D Voltados ao Meio Ambiente	Meta	2010	2009	2008
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	7.566	268	0,0	40
Número de patentes registradas no INPI	0	0	0	0
i) Cultura, Esporte e Turismo	Meta	2010	2009	2008
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	69	30	40
j) Saúde	Meta	2010	2009	2008
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	0	0	0

*Por se tratar de veículos Flex foi considerada a mesma média para gasolina e álcool



CAPÍTULO 6

Anexos



COMPANHIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA
BALANÇOS SOCIAIS LEVANTADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E 2009 (NÃO AUDITADOS)
(VALORES EXPRESSOS EM MILHARES DE REAIS, EXCETO QUANDO INDICADO DE OUTRA FORMA)

CONSOLIDADO		2010		2009		
1. Base de cálculo						
Receita Líquida (RL)		122,135		105,118		
Resultado Operacional (RO)		11.495		6.766		
Folha de Pagamento Bruta (FPB)		10.204		9.878		
	R\$	FPB	% SOBRE RL	R\$	FPB	% sobre RL
2. Indicadores sociais internos						
Alimentação	793	7,8	0,6	791	8,0	0,8
Encargos sociais compulsórios	1.832	18,0	1,5	1.823	18,5	1,7
Previdência privada	256	2,7	0,2	130	1,3	0,1
Saúde	583	5,7	0,5	396	4,0	0,4
Segurança e medicina no trabalho	96	0,9	0,1	110	1,1	0,1
Educação	4	-	-	15	0,2	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	2	-	-	21	0,2	-
Auxílio-creche	-	-	-	-	-	-
Participação dos empregados nos lucros ou resultados	187	1,8	0,2	148	1,5	0,1
Participação dos administradores no resultado	72	0,7	0,1	388	3,9	0,4
Incentivo à aposentadoria e demissão voluntária	-	-	-	1	-	-
Vale-transporte – excedente	14	0,1	-	13	0,1	-
Outros benefícios	19	0,2	-	34	0,3	-
Total indicadores sociais internos	3.858	37,7	3,2	3.870	39,1	3,6
3. Indicadores sociais externos						
Educação	-	-	-	-	-	-
Cultura	69	0,6	0,1	25	0,4	-
Esporte e Lazer	-	-	-	5	0,1	-
Combate à fome e segurança alimentar	-	-	-	-	-	-
Doações/contribuições	46	0,4	-	23	0,3	-
Subtotal	115	1,0	0,1	53	0,8	0,0
Programas sociais:						
Programa Nacional de Universalização - Luz para Todos	-	-	-	-	-	-
Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica - PROCEL	396	3,4	0,3	583	10,1	0,6
Programa Universalização	1.050	9,1	0,9	667	9,9	0,6
Subtotal	1.446	12,5	1,2	1.350	20,0	1,2
Total de contribuições para a sociedade	1.561	13,5	1,3	1.403	20,8	1,2
Tributos (excluídos encargos sociais)	51.331	446,6	42,0	38.766	573,0	36,9
Total indicadores sociais externos	52.892	460,1	43,3	40.169	593,8	38,1
4. Indicadores ambientais						
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa						
Fundo Nacional de Desenv. Científico e Tecnológico – FNDCT	239	2,1	0,2	193	2,9	0,2
Estudo de Pesquisa Energética – EPE (MME)	119	1,0	0,1	96	1,4	0,1
Programa de eficiência energética – PEE	592	5,2	0,5	908	13,4	0,9
Programa de pesquisa e desenvolvimento – P&D	234	2,0	0,2	352	5,2	0,3
Total de investimentos relacionados com a prod./ operação da empresa	1.184	10,3	1,0	1.549	22,9	1,5
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%
		2010 (em unidades)		2009 (em unidades)		
5. Indicadores do corpo funcional (*)						
Nº de empregados no final do período		158		158		
Escolaridade dos empregados:						
Superior e pós-graduação		25		30		
Ensino Médio		95		91		
Ensino Fundamental		38		37		
		2010 (em unidades)		2009 (em unidades)		
Faixa etária dos empregados:						
Abaixo de 30 anos		39		40		
De 30 até 44 anos		60		70		
45 anos e acima		59		58		

Nº de admissões durante o período	14	15
Nº de empregados desligados no período	14	10
Nº de mulheres que trabalham na empresa	27	29
% de cargos gerenciais ocupados por mulheres em relação ao nº total de mulheres	0,00%	0,00%
% de cargos gerenciais ocupados por mulheres em relação ao nº total de gerentes	0,00%	0,00%
Nº de negros que trabalham na empresa	17	14
% de cargos gerenciais ocupados por negros em relação ao nº total de negros	0,00%	0,00%
% de cargos gerenciais ocupados por negros em relação ao nº total de gerentes	0,00%	0,00%
Nº de empregados portadores de deficiência física	5	3
Nº de dependentes	256	247
Nº de estagiários	6	1
Nº de empregados terceirizados/temporários	85	63
	2010	METAS 2011
6. Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	10,44	ND
Número total de acidentes de trabalho	0	0
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 () todos(as) empregados(as) (x) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	() não se envolve (x) segue as normas da OIT () incentiva e segue a OIT	() não se envolverá (x) seguirá as normas da OIT () 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 empresa:	() não são considerados () são sugeridos (x) são exigidos	() não serão considerados () serão sugeridos (x) serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve (x) apóia () organiza e incentiva	() não se envolverá (x) apoiará () organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 127 no Procon 2 na Justiça 12	na empresa 114 no Procon 2 na Justiça 12
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 100% no Procon 100% na Justiça 29%	na empresa 100% no Procon 100% na Justiça 50%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 31/12/2010: R\$ 94.287	Em 31/12/2009: R\$ 78.289
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	governo 69,25% colaboradores(as) 9,49% acionistas 0,63% terceiros 13,40% retido 7,23%	governo 65,91% colaboradores(as) 11,17% acionistas 8,78% terceiros 14,62% retido 0,48%

7. Outras informações

- a) Nos dados referentes a reclamações e críticas “Na Empresa”, foram considerados aqueles que entraram via ouvidoria e, no percentual de críticas atendidas ou solucionadas, considerou-se aquelas que foram atendidas e respondidas ao consumidor.
- b) Em virtude dos novos pronunciamentos contábeis, e visando aprimorar a qualidade das informações apresentadas, algumas informações adicionais foram incluídas, assim, quando aplicável, os valores e dados de 2009 foram reclassificados para melhor comparabilidade.
- c) Negros - inclui negros e pardos, homens e mulheres.
- d) (*) Informações não auditadas.
- Demonstração Complementar ao Relatório da Administração.

	1. Eradicar a Extrema Pobreza e a Fome		5. Melhorar a Saúde Materna
	2. Atingir a Universalização do Ensino Fundamental		6. Combater o HIV/Aids, a Malária e Outras Doenças
	3. Promover a Igualdade entre Sexos e a Autonomia da Mulher		7. Garantir a Sustentabilidade Ambiental
	4. Reduzir a Mortalidade Infantil		8. Promover Parceria Mundial pelo Desenvolvimento

Ações da Rede Energia

Metas do Milênio

Apoio às Políticas Públicas, Grupo de Trabalho Ethos; Grupo de Trabalho Abradee e Grupo de Trabalho Funcoge.



Liderança e Influência Social: Compromisso Todos Pela Educação.



Incentivo ao Voluntariado: Ações internas em prol de entidades e da comunidade.



Projetos Próprios: Fundação Aquarela.



Arrecadação de Recursos para Projetos Sociais: Hospitais Santas Casas Catanduva, Novo Horizonte, Borborema e Itajobi.



Incentivo à Educação: Concurso Cultural Energias do Mundo.



Promoção da Saúde: Campanhas do Agasalho, Doação de Sangue e de Medula Óssea.



Programa Setoriais: Universalização e Tarifa Social Baixa Renda.



Educação Ambiental: Livro O Gigante Monstruoso do Lixo, II Semana da Sustentabilidade e Ações de Gestão de Resíduos.



Apoio às Iniciativas sociais Governamentais: V Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica.





RELATÓRIO DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL - NACIONAL 2010

MARIA DE SOUZA ARANHA MEIRELLES
Supervisão

EVANIZE PATRIOTA E CRISTIANE CABRAL
Coordenação Nacional

RENATO BOMFIM LOMBELLO
Coordenação Projeto Gráfico

FOTOS / BANCO DE IMAGENS REDE ENERGIA
Ricardo Teles

PROJETO GRÁFICO
TV 1

DIAGRAMAÇÃO
Marca X Propaganda e Marketing

A Nacional agradece, especialmente, aos integrantes dos Comitês que foram fundamentais para a elaboração do presente relatório:

COMITÊ DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL NACIONAL

ALEXSANDRO AUGUSTO SONAGLI
Assessoria VPE

ALINE APARECIDA BRAGA LARA MARCHI
Departamento Administrativo

ANIBAL ANTÔNIO BUIM
Departamento de Atendimento ao Cliente

ARLINDO ANTÔNIO NAPOLITANO
Vice presidente executivo

CRISTIANE CABRAL TEIXEIRA
Comunicação

EVANIZE PATRIOTA
Comunicação

EVERALDO FÉLIX DA SILVA
Gestão de Pessoas

FABIO CARRASCO
Coordenação de Operação de Sistema

FERNANDO CASARI
Manutenção do Sistema

GRAZIELA FERNANDES CONSOLO TODESCO
Comunicação

JULIO CÉSAR CONRADO
Frota

LUCAS TEIXEIRA PEREIRA
Meio Ambiente

JÚLIO YONEO YAMADA
Gestão de Pessoas

LUIZ CARLOS BARBIERI
Departamento Comercial / PEE

LUIZ FELIPE SAWCZEN
Suprimentos e Logística

LUIZ MORETO
Coordenação de Serviços Operacionais

MANOEL ALVES DA SILVA
Departamento Administrativo

MARCELO HENRIQUE IUNES SILVA
Gerência de Serviços Técnicos

MÁRCIA REGINA JUNQUEIRA
Departamento de Projetos e Construção

MARCIO ROGÉRIO NORDI
Coordenadoria de Gestão de Ativos

MARCO ANTONIO MELOTI FERNANDES
Departamento de Ouvidoria e Regulação

MARIA ELISABETE GALANTE GASPERI
Comunicação

MÁRIO TAVARES
Gerência de Operação de Sistema

MOISES CARLOS TOZZE
Diretor de Serviços Operacionais

MAURO YEJI TOME
Gerência de Serviços Técnicos

ROBERTO SEBASTIÃO FERRO
Departamento de Atendimento ao Cliente

SIDNEY APARECIDO
Serviços Operacionais

TÂNIA REGINA PEREIRA DA SILVA PORTO
Faturamento

TIAGO ALBUQUERQUE LADA
DQTI

VINICIUS ALFERES DE OLIVEIRA
Segurança no Trabalho

WELLIGTON ERRAN MOTA
Comunicação

COMITÊ CORPORATIVO

ABELARDO FERREIRA DOS SANTOS

Regulatória

ALANE FERNANDES MACIEL

CSC

ALESSANDRO C. MICELLI

Processo

ALFREDO RESENDE

Engenharia

ANA CLAUDIA MENDES COTRIN

Qualidade

ANA LUIZA RELA

Meio Ambiente

DANIEL MACHADO

Gestão de Pessoas

EMERSON RIVELINO

PEE

ERALDO DA SILVA PEREIRA

Comercialização e Grandes Clientes

FERNANDO DE CARVALHO

Mercado

GERALDO MARTINS RIERA FILHO

Qualidade

IVO NICOLAU DA SILVA

P&D

IZAIAS FERREIRA DE PAULA

Jurídico

JEFFERSON KOPAK

Administrativa

JONAS GONÇALVES

P&D e PEE

JOSÉ RAMALHO JÚNIOR

Relação Poder Concedente

JULIANA LUCE RITTES GARCIA

Responsabilidade Socioambiental

LEANDRO FERRAZ DE OLIVEIRA

Coordenação de Frotas

LUCI SANTIAGO SOLER

TI

MARINELLA GUIMARÃES

Comunicação

MÁRIO RUSSO

Relação com Investidor

MIRIAN DE LOURDES GOMES

Distribuidoras / Mercado

MÔNICA VIVEIROS CORREIA

Gestão de Pessoas

MORGANA ROSSI

Processo

MARCO ARTHUR STORT FERREIRA

P&D

NICOLA FRANCELI

Saúde e Segurança

PAULO FRANCISCO F. BARBERIO

Comercial

PAULO ROBERTO ANCIUTTI

Gestão de Ativos

PEDRO MARIANO PEREIRA LIMA

Financeiro

REGINA FERREIRA CORREIA

Administração

REINALDO TEIXEIRA MOTA

Contabilidade

ROBERTO IEMINI

Operacional

ROSÂNGELA VALIO CAMARGO

Governança

SERGIO MARDINE FRAULOB

Engenharia

VANESSA NESPOLI

Suprimentos

