

Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental 2010 - CELESC



Obra: Da minha janela Artista: Tereza Martorano Vieira



Celesc Distribuição S.A.

Avenida Itamarati, 160 - BL. A1, B1 E B2 - Itacorubi

Florianópolis / SC

CEP: 88034-900

Inscrição Estadual: 255.266.626

CNPJ: 08.336.783/0001-90

www.celesc.com.br

Diretor Presidente:
Antonio Marcos Gavazzoni

Março/2011

SUMÁRIO

1 - DIMENSÃO GERAL.....	4
1.2 - A Empresa	5
1.2.1 - Perfil	5
1.2.2 - Missão	5
1.2.3 - Visão.....	5
1.2.4 - Princípios e Valores	5
1.2.5 - Organização e Gestão	5
1.3 - Responsabilidade com Partes Interessadas.....	6
1.3.1 - Acionistas e Investidores	6
1.3.2 - Clientes.....	6
1.3.3 - Fornecedores.....	7
1.3.4 - Empregados, colaboradores, estagiários e parceiros.....	7
1.3.5 - Órgãos e programas públicos	8
1.3.6 - Organizações sociais, ambientais e comunidades	8
1.4 - Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade	10
2 - DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA.....	10
2.1 - Estrutura de Governança	10
2.2 - Histórico	13
2.3 - Destaques do Ano.....	13
3 - DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA.....	17
3.1 - Indicadores Econômico-Financeiros.....	18
3.1.1 - Indicadores Econômico-Financeiros - Detalhamento da DVA	18
3.1.2 - Investimentos na Concessão	19
3.1.3 - Outros Indicadores.....	19
4 - DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL.....	19
4.1 - Indicadores Sociais Internos	20
4.1.1 - Empregados/empregabilidade/administradores	22
4.2 - Indicadores Sociais Externos	23
4.2.1 - Clientes/Consumidores	24
4.2.1.1 - Excelência do atendimento	28
4.2.1.1.1 - Perfil de consumidores e clientes.....	28
4.2.2 - Fornecedores.....	29
4.2.3 - Comunidade	31
4.2.4 - Governo e sociedade.....	39
4.3 - Indicadores do Setor Elétrico.....	43
4.3.1 - Universalização	44
4.3.2 - Programa Luz para Todos	45
4.3.3 - Tarifa de baixa renda	45
4.3.4 - Programa de Eficiência Energética (PEE).....	45
4.3.4.1 - Origem dos Recursos - Por classe de Consumidores	47
4.3.4.2 - Origem dos Recursos - Tipo de projeto.....	48
4.3.4.3 - Total dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética	48
4.3.4.4 - Participação Relativa dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética	48
4.3.4.5 - Eficientização Energética.....	48
4.3.5 - Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico (P&D).....	49
4.3.5.1 - Recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico.....	50
5 - DIMENSÃO AMBIENTAL.....	50
5.1 - Impactos, Ciclo de Vida e Preservação Ambiental	51
5.1.1 - Recuperação de áreas degradadas	52
5.1.2 - Preservação de Áreas de Patrimônio da União.....	53
5.1.3 - Disposição de Resíduos	53
5.2 - Educação Ambiental	53
5.3 - Eficientização Energética	54
5.4 - P&D Voltados ao Meio Ambiente	54
5.8 - Indicadores Ambientais	54
5.8.1 - Recuperação de Áreas Degradadas	54
5.8.2 - Geração e tratamento de resíduos.....	55

5.8.3 - Manejo de resíduos perigosos	55
5.8.4 - Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização ..	55
5.8.5 - Origem dos produtos - material de consumo.....	56
5.8.6 - Educação e conscientização ambiental	56
5.8.7 - PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia ..	56
5.8.8 - P&D Voltados ao Meio Ambiente	56
5.8.9 - Cultura, Esporte e Turismo	57
5.8.10 – Saúde	57
5.8.11 - Indicadores Ambientais - Geração e Transmissão	57
6 - AGRADECIMENTOS.....	57
7 – BALANÇO SOCIAL – Celesc Distribuição S.A.	58
8 – BALANÇO SOCIAL ANUAL 2010 – Celesc Geração - Consolidado.....	60
10 – DIRETORIA EXECUTIVA	61
11 - COLABORAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO.....	62

1 - DIMENSÃO GERAL

1.1 - Mensagem da Administração

O Relatório Socioambiental da Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A. e suas subsidiárias integrais, Celesc Distribuição e Geração, contempla informações importantes da relação corporativa com as partes interessadas – acionistas, agente regulador (ANEEL), clientes, empregados, fornecedores e prestadores de serviços, governos e comunidades de entorno.

Por meio desse relatório, a Celesc e suas subsidiárias integrais confirmam o compromisso de alinhar suas ações corporativas aos princípios do Pacto Global das Nações Unidas, do qual é signatária desde 2006.

Tendo o Pacto Global por referência, a conduta de atuação está direcionada em frentes de ação sinergicamente alinhadas. Destas, partem ações que viabilizam o constante aperfeiçoamento da organização e de seus sistemas de gestão; ações voltadas à sociedade, que objetivam a promoção de políticas públicas de inclusão; e ainda, ações que dizem respeito ao papel da Celesc como agente do desenvolvimento sustentável.

Um destaque do último ano, em particular, foi o processo de revisão do Código de Conduta Ética da companhia que, após amplo processo de discussão pública, interna e externa, ganhou nova versão, consolidando um documento efetivamente participativo que representa, portanto, a legítima cultura interna, comprometida com a transparência e a responsabilidade corporativa.

Destacamos também as ações de caráter inclusivo, que fortalecem a capacitação profissional de jovens em situação de risco social para o ofício de eletricista comercial ou como aprendizes.

É importante ressaltar a diversidade de resultados proporcionados pelo projeto Energia do Futuro, que contribui para o aproveitamento de recursos materiais, promove a consciência e a educação ambiental e gera trabalho e renda para moradores da periferia de Florianópolis e de Capivari de Baixo.

Com essas ações, entre outras, a Celesc se mantém focada na construção de uma sociedade justa, equânime e plural por meio do fortalecimento da cultura empresarial baseada na sustentabilidade.

Por isso, enfrenta os novos desafios do tempo presente sem esquecer a responsabilidade de construir um futuro melhor para as novas gerações. A nossa energia está voltada para essa construção e pode ser resumida pelos princípios do Pacto Global:

1. Respeitar e proteger os Direitos Humanos;
2. Impedir as violações de Direitos Humanos;
3. Apoiar a liberdade de associação no trabalho;
4. Abolir o trabalho forçado;
5. Abolir o trabalho infantil;
6. Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho;
7. Apoiar abordagem preventiva aos desafios ambientais;
8. Promover a responsabilidade ambiental;
9. Encorajar tecnologias que não agredam o meio ambiente;
10. Combater a corrupção em todas as suas formas.

Antonio Marcos Gavazzoni
Diretor Presidente

1.2 - A Empresa

1.2.1 - Perfil

A Celesc Distribuição S.A. é uma das subsidiárias integrais da Centrais Elétricas de Santa Catarina S. A. – Celesc, sociedade de economia mista, transformada em *holding* em outubro de 2006, da qual o Governo do Estado detém 50,18% das ações ordinárias, correspondendo a 20,20% do capital social total.

Nesse formato, a Celesc S.A. controla duas subsidiárias integrais, com 100% de participação do capital total, nas áreas de distribuição e de geração de energia elétrica: a Celesc Distribuição S.A. e Celesc Geração S.A. Ainda possui 51% das ações da SC Gás, 30,88% do capital social da Empresa de Transmissão de Energia Elétrica – ECTE, 23,03% da Dona Francisca – DFESA, além de outras pequenas participações acionárias.

A Celesc Distribuição presta serviços de distribuição de energia elétrica, sob regulamentação da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), conforme Contrato de Concessão nº 56/99, que fixa anualmente as tarifas praticadas bem como os recursos para aplicação em Investimentos e Despesas Operacionais.

Sua área de concessão corresponde a 92% do território catarinense, isto é, está presente em 262 dos 293 municípios catarinenses, sendo que, em 241 desses, a concessão é exclusiva e, nos demais municípios, mantém parcerias com cooperativas de eletrificação rural e outras concessionárias, além do atendimento ao município de Rio Negro, no Paraná. Com presença consolidada entre as melhores do setor elétrico do País, a Celesc Distribuição possui o mérito de ter a qualidade de seus serviços reconhecida em nível nacional e internacional. A Empresa é a terceira maior arrecadadora de ICMS de Santa Catarina e a 6ª maior empresa pública de distribuição de energia elétrica do País.

Atende a mais de 2,3 milhões de unidades consumidoras, com consumo médio geral de 686kWh/mês. O consumo residencial médio chega a 197 kWh/mês, o maior índice da região Sul e o 9º maior do País, de acordo com os dados da Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica – Abradee (2009). A Empresa distribui, ao ano, mais de 19 bilhões de kWh (1,6 bilhões/mês), correspondendo a 26,8% do consumo da região Sul. Seu faturamento bruto médio está na casa dos R\$4,9bilhões anuais.

1.2.2 - Missão

Distribuir energia elétrica de forma rentável, segura e sustentável, satisfazendo clientes, colaboradores e acionistas.

1.2.3 - Visão

Atuar de forma mais eficiente do que a Empresa Referência até o final de 2012, mantendo os padrões de qualidade da ANEEL.

1.2.4 - Princípios e Valores

- Satisfação dos clientes, acionistas, empregados e fornecedores;
- Confiabilidade junto a todos os públicos com os quais a Empresa se relaciona;
- Qualidade dos processos e resultados;
- Ética, transparência e profissionalismo;
- Responsabilidade social e ambiental;
- Segurança e qualidade de vida.

1.2.5 - Organização e Gestão

O modelo de Gestão, implementado a partir de 2003, introduz-se na Celesc o Contrato de Gestão e Resultados, firmado entre o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva, e os Contratos de Resultados, firmados entre a Diretoria Executiva e os Chefes de Departamento e de Agências Regionais.

Baseado na filosofia da gestão compartilhada e nas boas práticas de Governança Corporativa, o Contrato permite a participação dos empregados no processo de administração da Empresa, por meio de uma estrutura informal, composta por Comitês e Comissões de Gestão e Resultados. Ao assinarem os Contratos de Gestão e de Resultados, os Diretores, Chefes e Empregados se comprometem a gerir a Celesc Distribuição visando maximizar o seu desempenho em busca das metas acordadas, bem como identificar as necessidades de melhorias por meio dos mecanismos de controle existentes.

Para alcançar a Visão e cumprir a sua Missão, foram definidos cinco campos de resultados no Contrato, que são macroáreas estratégicas para a Empresa. Eles harmonizam os interesses dos clientes de serviços e produtos da Empresa com os interesses dos acionistas, empregados e sociedade, numa visão ampliada.

- **Mercado e Imagem** – Fortalecer a presença no mercado e elevar o índice de satisfação dos clientes, com ênfase na ampliação e modernização da infraestrutura produtiva (sistema elétrico), na modernização e descentralização dos serviços de atendimento aos clientes e no aumento da qualidade dos serviços prestados;
- **Econômico-Financeiro** – Elevar o resultado operacional e remunerar os acionistas, com ênfase no aumento da produtividade, na gestão eficiente dos ativos e investimentos, na redução dos custos operacionais e de manutenção;
- **Patrimônio Humano** – Elevar o nível de motivação e comprometimento, e melhorar a segurança no trabalho, com ênfase na busca da satisfação e qualificação dos empregados;
- **Social e Meio Ambiente** – Atender à conformidade ambiental na operação e manutenção do sistema elétrico e nos novos empreendimentos, implantar ações de responsabilidade social e atender planos de universalização do acesso à energia elétrica, com ênfase em ações para reduzir os impactos no ambiente urbano e rural, e promover inclusão social e investimentos em cultura;
- **Tecnologia e Processos** – Buscar a melhoria contínua na gestão e modernização tecnológica, com ênfase na Governança Corporativa, na automação e no aprimoramento do modelo de gestão.

Com ações baseadas nos princípios de profissionalização, governança corporativa, transparência da informação, extensão de direitos aos sócios minoritários e blindagem política às decisões empresariais, a Celesc Distribuição busca o constante aprimoramento de sua eficiência operacional e dos resultados financeiros, e a satisfação do público interno, evidenciando aos potenciais investidores que, apesar do controle estatal, a Celesc Distribuição é gerida com orientação para o mercado.

1.3 - Responsabilidade com Partes Interessadas

1.3.1 - Acionistas e Investidores

1.3.2 - Clientes

No final de 2010, os segmentos de consumo da Celesc Distribuição estavam assim distribuídos (em número de unidades consumidoras):

Classe Residencial: 1.827.788

Classe Industrial: 80.974

Classe Comercial: 187.949

Classe Rural: 227.733

Poder Público: 18.195

Iluminação Pública: 420

Serviço Público: 2.103

Pelo portal www.celesc.com.br, o consumidor pode verificar os valores de sua conta de energia, consultar desligamentos programados, imprimir segunda via da conta e conferir seu cadastro pessoal, entre outras facilidades. Por meio do correio eletrônico (no Fale Conosco), o consumidor tem acesso a vários tipos de solicitações.

O atendimento presencial é realizado em 171 lojas espalhadas pela área de concessão (das 8h30 às 16h30, ininterruptamente) e os canais gratuitos 0800 dão suporte ao consumidor na resolução de problemas. Para tanto, a Empresa possui números diferenciados para atendimento comercial (0800 48 0120) e emergencial (0800 48 0196), com prioridade para as emergências. Há ainda o atendimento para deficientes auditivos e de fala, feito por um número exclusivo: 0800 646 4050.

Além de fornecer todas as informações pertinentes à unidade consumidora, o *Call Center* atende pedidos de ligação nova, religação, restabelecimento do fornecimento de energia e reclamações. Conforme prevê a Resolução nº 315/2008 da ANEEL, os pedidos de ligação nova podem ser feitos novamente pelo *Call Center*. Assim sendo, o fiscal, simultaneamente, inspeciona o padrão de entrada e verifica os documentos originais do consumidor solicitante, antes de autorizar o serviço. Para agilizar o processo de ligação nova, inclusive, está sendo normatizado todo o fluxo interno para esse tipo de pedido.

O *Call Center* está disponível em tempo integral (24h/dia) para chamadas provenientes de qualquer parte do território nacional, inclusive oriundas de telefone móvel. Além disso, o serviço é totalmente humanizado: não existe unidade de resposta automática (URA), as chamadas são recebidas por atendentes, não há tempo médio para concluir o atendimento e o consumidor recebe prontamente o número de protocolo de sua solicitação. Para segurança do consumidor, todas as chamadas são gravadas. Os indicadores de qualidade apontam bons números: no mínimo, 85% das chamadas são atendidas em até 30 segundos de fila de espera, e o índice de abandono é inferior a 4%.

Os consumidores de alta tensão (AT) da Celesc Distribuição, denominados Grandes Clientes, dispõem, desde outubro de 2008, de informações especializadas na internet, por meio do endereço <http://www.celesc.com.br/grandesclientes>. Além de proporcionar informação e dados específicos de interesse dessa classe de consumidores, o portal também possibilita um canal de contato direto e rápido para esclarecimento de dúvidas e encaminhamento de soluções.

Os consumidores da Celesc também podem contar com informação de seu interesse por meio da grande imprensa, pois a Empresa está sempre presente na mídia (TV, rádio e jornais), com notícias, comunicados, publicidade legal e institucional.

1.3.3 - Fornecedores

A Celesc possui cadastrados:

- 128 fornecedores de energia elétrica (geradores);
- 13.995 fornecedores de produtos e materiais;
- 6.283 fornecedores de serviços.

Canais de Comunicação

Os principais canais de comunicação da Empresa com os fornecedores são: portal (internet), *fax*, telefone, correio comum e correio eletrônico, folhetos, rádio, TV e jornais.

1.3.4 - Empregados, colaboradores, estagiários e parceiros

- Empregados: 3621;
- Colaboradores/Terceiros: 1.841

- Estagiários: 159;
- Jovens Aprendizes: 106.

Canais de Comunicação:

Usualmente, a Empresa usa os seguintes meios como canais de comunicação:

- Jornal da Celesc (Edição periódica ou extra);
- Intranet (CelNet) e correio eletrônico;
- Boletins;
- Ouvidoria;
- Comissão de RH;
- Correspondência interna (memorando, circular, carta);
- Sindicatos.

1.3.5 - Órgãos e programas públicos

Por conta de seu contexto de atuação, a Celesc Distribuição mantém relação com os seguintes órgãos públicos:

Governo Federal: Ministério de Minas e Energias, Ministério do Trabalho e Emprego, Ministério Público Estadual, Casa Civil da Presidência da República, Ministério de Desenvolvimento Social, Ministério da Agricultura;

Sistema Eletrobrás;

ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica;

IBAMA – Instituto Brasileiro de Meio Ambiente;

BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social;

FATMA – Fundação do Meio Ambiente;

INCRA – Instituto Nacional Colonização e Reforma Agrária;

EPAGRI – Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina;

FAPESC – Fundação de Apoio à Pesquisa Científica e Tecnológica de Santa Catarina;

UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina;

UDESC – Universidade do Estado de Santa Catarina;

Governo Estadual;

Assembléia Legislativa;

Secretaria Estadual de Educação;

Secretaria de Segurança Pública;

Secretaria Estadual da Saúde;

Secretaria de Desenvolvimento Social;

Superintendência Regional do Trabalho e Emprego;

Governos Municipais;

Câmeras de Vereadores;

Secretarias Municipais de Educação;

Prefeituras Municipais.

Canais de Comunicação:

Sua comunicação é veiculada por meio de implementação de políticas e Programas como Luz Para Todos, Pesquisa & Desenvolvimento, Eficiência Energética, Universalização de Energia, Baixa Renda, Programa Nacional de Estímulo ao Primeiro Emprego – PNPE, Luz no Campo, entre outros.

Comunicação também é feita por meio de audiências públicas, sessões em Câmaras de Vereadores ou da Assembléia Legislativa, Assembléias com Associações de Moradores, reuniões, mídia impressa, recomendações legais etc.

1.3.6 - Organizações sociais, ambientais e comunidades

A Empresa mantém diálogo com as seguintes organizações sociais, ambientais e comunitárias:

- UFECO – União Florianopolitana de Comunidade, que representa mais de 160 associações de moradores da Grande Florianópolis;
- FECAM – Federação Catarinense de Municípios, que representa os 293 municípios de Santa Catarina;

- CCEA – Centro Cultural Escrava Anastácia;
- UNISUL – Universidade do Sul de Santa Catarina;
- UNOESC – Universidade do Oeste de Santa Catarina;
- UNIVALI – Universidade do Vale do Itajaí;
- FIESC – Federação das Indústrias de Santa Catarina;
- FECOMERCIO – Federação Comercial de Santa Catarina;
- FUCAS – Fundação Casan;
- CELOS – Fundação Celesc de Seguridade Social;
- ACIC – Associação de Cegos de Santa Catarina;
- APAES – Associações de Pais e Amigos de Excepcionais;
- FUNDABRINQ – Fundação Abrinq;
- IBASE – Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas;
- PROCON – Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor;
- Central Única das Favelas;
- ONS – Operador Nacional do Sistema;
- Nação Hip-Hop;
- Observatório Social;
- COMEN – Conselho Municipal de Entorpecentes;
- PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento;
- COEP – Comitê de Entidades Públicas e Privadas no Combate à Fome;
- Ação e Cidadania;
- GREENPEACE;
- CIEE – Centro de Integração Empresa Escola;
- INTERCEL – Intersindical dos Eletricitários de Santa Catarina;
- CREA – Entidade de classe;
- SENGE – Entidade de classe;
- Conselho Municipal pelos Direitos da Criança e Adolescente;
- Diálogos pela Responsabilidade Social;
- Associações Comerciais e Industriais Municipais;
- UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura;
- IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa;
- PNUMA – Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente;
- Planet Earth Institute – PEI;
- COOPER SOLAR – Cooperativa de Trabalhadoras da Comunidade do Mocotó;
- OCEC – Organização das Cooperativas de Santa Catarina;
- ETHOS – Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social;
- ABRADEE – Associação Brasileira de Distribuição de Energia Elétrica;
- FUNCOGE – Fundação COGE;
- ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica;
- CA – Conselho de Administração;
- INSTITUTO AKATU;
- CONCCCEL – Conselho de Consumidores da Celesc.

Canais de Comunicação:

A comunicação, nesse caso, é realizada por meio de campanhas setoriais e de classe, audiências públicas, assembléias, reuniões, conferências, debates, simpósios, ação direta por meio de projetos, termos de cooperação etc.

1.4 - Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade

1.4.1 - Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2010	2009	2008
Número de Consumidores Atendidos - Cativos (UN)	2.345.162	2.237.113	2.220.813
Número de Consumidores Atendidos - Livres (UN)	83	50	53
Número de Localidades Atendidas (municípios) (UN)	282	282	283
Número de Empregados Próprios (UN)	3.621	3.793	3.852
Total de empregados terceirizados (UN)	1.841	2.175	2.902
Número de Escritórios Comerciais (UN)	171	182	182
Energia Gerada (GWh)	612.030,618	484	NA
Energia Comprada (GWh)	18.519	17.866	16.401,6
Itaipu (GWh)	4.763	4.801	4.850
Contratos Iniciais (GWh)	0	0	0
Contratos Bilaterais (GWh)	219	218	7.638
Com Terceiros (GWh)	219	218	7.638
Com Parte Relacionada (GWh)	0	0	0
Leilão (GWh)	0	0	439
PROINFA (GWh)	437	392	261
CCEAR (GWh)	13.100	12.454	3.213
Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits - MCDSD (GWh)	0	1	0,6
1.4.1.1 - Perdas elétricas globais	2010	2009	2008
Perdas Elétricas - Total (%) sobre o requisito de energia (%)	9,14	8,81	8,26
Perdas Técnicas - Total (%) sobre o requisito de energia (%)	7,16	7,43	6,6
Perdas Não-Técnicas - Total (%) sobre o requisito de energia (%)	1,98	1,38	1,64
Energia Vendida (GWh)	15.036	14.849	14.506
Residencial (GWh)	4.344	4.130	3.851
Industrial (GWh)	5.589	5.770	5.427
Comercial (GWh)	2.794	2.647	2.469
Rural (GWh)	1.213	1.276	1.747
Poder Público (GWh)	360	319	312
Iluminação Pública (GWh)	472	450	448
Serviço Público (GWh)	264	257	252
Subestações (UN)	133	131	129
Capacidade Instalada (MVA)	5.860,75	5.511,05	4.342,79
Linhas de transmissão (Km)	4.853,48	4.797,14	4.619,26
Rede de Distribuição (Km)	117.309,9	127.757,55	128.335,66
Transformadores de Distribuição (UN)	150.830	133.456	144.726
Venda de energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA/nº)	ND	ND	ND
Energia Vendida por Empregado (MWh)	3,99	3.914,85	3.765,8359
Número de Consumidores por Empregado (UN)	634	603	577
Valor Adicionado/GWh Vendido (Índice)	ND	ND	0
DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) (H)	13,53	13,51	14,39
FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) (Índice)	10,22	9,75	10,54

2 - DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA

2.1 - Estrutura de Governança

O organograma adiante apresenta a estrutura organizacional do Grupo Celesc e sua composição acionária com duas subsidiárias integrais, uma subsidiária parcial (51%) e demais empresas das quais detém ações:



Todas as ações de Governança Corporativa do Grupo Celesc estão atreladas às ações da *Holding* e, por opção, a Celesc Distribuição atua diretamente com o público da *Holding*, facilitando a comunicação entre as partes.

A Celesc foi a primeira empresa a ingressar no Nível 2 de Governança Corporativa da Bolsa de Valores de São Paulo, e, por esse motivo, tem reforçado continuamente suas práticas de gestão, atentando aos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Dentre todas as ações realizadas depois da adesão ao nível diferenciado de Governança Corporativa, destacam-se:

- *tag along* de 100%, quando a exigência é de 80%, isto é, na alienação do controle acionário, os acionistas minoritários têm direito de vender sua participação por valor idêntico ao do acionista controlador;
- criação de Acordo de Acionistas entre o Estado de Santa Catarina e a Fundação Celesc de Seguridade Social – CELOS;
- melhoria na prestação das informações trimestrais e anuais, como *ITR, DFP, Relatório de Referência, Release e Fact Sheet*;
- divulgação de calendário anual de eventos corporativos;
- circulação de mais de 76,50% das ações no mercado;
- distinção entre Presidente do Conselho de Administração e Presidente da Empresa;
- uso da Câmara de Arbitragem do Mercado para solucionar problemas entre acionistas e Empresa, ou entre acionistas controladores e minoritários.

Composição do CA em 31 de dezembro de 2010

Derly Massaud Anunciação (Presidente)	Representante do Acionista Majoritário
Antônio Fernandes A. e Silva	Representante do Acionista Majoritário
Sérgio Rodrigues Alves	Representante do Acionista Majoritário
Andriei José Beber	Representante do Acionista Majoritário
Milton de Queiroz Garcia	Representante do Acionista Majoritário
Pedro Bittencourt Neto	Representante do Acionista Majoritário - Ind.
Lírio Albino Parisotto	Representante do Acionista Majoritário - Ind.
Arlindo Magno de Oliveira	Representante do Acionista Minoritário
Emílio Mayrink Sampaio	Representante do Acionista Minoritário
Paulo Roberto Evangelista de Lima	Representante do Acionista Minoritário

Daniel Arduini Cavalcanti de Arruda	Representante do Acionista Preferencialista - Ind.
Edimar Rodrigues de Abreu	Representante do Acionista Minoritário
Jair Maurino Fonseca	Representante dos Empregados

O Conselho de Administração (CA) é o primeiro nível da escala administrativa. É formado por treze integrantes, com destaque para três independentes e um eleito pelos empregados. Os conselheiros têm mandato de um ano, permitida a reeleição por igual período. Eles têm a missão de cuidar e valorizar o patrimônio, bem como maximizar o retorno dos investimentos realizados.

Composição do Conselho Fiscal em 31 de dezembro de 2010

Julio Sergio de Souza Cardozo	Representante dos Preferencialistas
Célio Goulart	Representante do Acionista Majoritário
Ronaldo Baumgarten Júnior (Presidente)	Representante do Acionista Majoritário
Telma Suzana Mezia	Representante dos Minoritários Ordinários
Giberto Antônio Gadotti	Representante do Acionista Majoritário

O Conselho Fiscal é composto por cinco membros e respectivos suplentes. Sua principal função é analisar as demonstrações financeiras e contábeis, bem como discutir tais resultados com os auditores independentes.

Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração

Comitê de Assuntos Estratégicos e Comercial

Lírio Albino Parisotto (Coordenador)
Sérgio Rodrigues Alves
Andriei José Beber
Paulo Roberto Meller

Comitê de Recursos Humanos

Edimar Rodrigues de Abreu (Coordenador)
Jair Maurino Fonseca
Milton Queiroz Garcia
Raquel de Souza Claudino
Gilberto Odilon Eggers

Comitê Financeiro

Daniel Arduini Cavalcanti de Arruda (Coordenador)
Emilio Mayrink Sampaio
Pedro Bittencourt Neto
Arnaldo Venício de Souza
Welson Teixeira Junior

Comitê Jurídico e de Auditoria

Paulo Roberto Evangelista de Lima (Coordenador)
Antônio Fernando do Amaral e Silva
Arlindo Magno de Oliveira
Áureo Fraga Malinverni
Ronaldo jardim da Silva
Gilberto Odilon Eggers

Em 2010, por meio de onze reuniões, o Conselho de Administração teve atuação decisiva nas questões e estratégicas, como novos investimentos em geração (Celesc Geração participa do empreendimento PCH Pita em 49%), e assinou o 3º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Energia Elétrica. O Conselho também participou da definição de procedimentos sobre os processos administrativos mais relevantes: o Termo Aditivo do Contrato de Gestão 2010/2011, o cancelamento do Plano de Demissão Voluntário Programada, a adequação do orçamento operacional e de investimentos com metodologia Base Zero – BZ, a definição de novas ações de combate à inadimplência, e a implantação

da Auditoria Interna vinculada ao Conselho de Administração. Nas questões de transparência, atualizou o Código de Conduta Ética com a indicação de um dos Conselheiros como Coordenador do Comitê, aprovou a distribuição de dividendos no valor R\$36.275.670,00, referente ao exercício de 2009, e a distribuição de Juros sobre Capital Próprio no valor de R\$77.938.000,00, do exercício de 2010.

O Conselho de Consumidores, formado por representantes das diferentes classes de consumidores da Empresa, tem função consultiva. Busca representar o interesse dos clientes junto à Celesc Distribuição, auxiliando a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) a assegurar a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Desde 2006, a Empresa honra os compromissos assumidos com o Pacto Global da ONU, o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, o Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo e o Pacto Nacional Contra a Exploração Sexual Infanto-Juvenil nas Rodovias, oferecendo contribuição sólida para a construção da cidadania.

2.2 - Histórico

2.3 - Destaques do Ano

Janeiro

Convênio de Cooperação Celesc/Cemig

A assinatura de convênio de cooperação com a Companhia Energética de Minas Gerais – Cemig faz parte de um conjunto de práticas para melhoria de gestão, visando aprimorar a performance corporativa, inclusive com vistas à renovação do contrato de concessão em 2015. O convênio de cooperação abarca diversas áreas de interesse comum, entre elas gerenciamento empresarial, tecnologia de distribuição da energia elétrica, conservação de energia, tecnologia de automação, telemedição e novas tecnologias associadas à área de negócios.

Fevereiro

Leitura e Entrega Simultânea da Fatura de Energia

A Celesc Distribuição consolidou o processo de leitura, impressão e entrega simultânea da fatura de energia para os seus consumidores de baixa tensão, resultando em economia de R\$20 milhões por ano à Empresa. No novo processo, o leiturista efetua a leitura e a impressão e faz a entrega diretamente na caixa de correio da unidade consumidora. A nova fatura é impressa em uma bobina impermeável por impressão termográfica. A medição realizada é transmitida por GPRS, possibilitando o faturamento *on-line*, ou seja, o sistema lê o consumo, calcula o valor final e reenvia os dados para liberação da impressão e entrega imediata da fatura ao consumidor. Esse sistema permite o adiantamento de receita de aproximadamente 22% do faturamento bruto e redução com as despesas de entrega na ordem de 57%.

Março

Projeto Evolução

A entrada em operação do Projeto Evolução, com a implementação de novos processos no *software* de gestão integrada ERP/SAP (módulos de Suprimentos, Controle da Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica, Projetos, Construção e Manutenção do Sistema Elétrico, Telecomunicações, Orçamento e Controle de Empréstimos e Financiamentos) dá continuidade ao esforço de mudanças lançado em 2008, com o Projeto Inova Celesc, que implementou aos módulos nas áreas administrativo-financeiras no início de 2009. Esse novo ambiente conduz a Celesc Distribuição a uma nova forma de operar seus processos, que representa o que há de mais avançado no mundo em termos de tecnologia de gestão de negócios, tornando mais eficiente o processo decisório, além de outros benefícios como mais agilidade e produtividade aos processos. Além da Copel, que também está fase de

implementação, outras distribuidoras como NeoEnergia, Cemig, CPFL e Bandeirantes Energia implantaram sistema semelhante para gerenciar os seus processos corporativos.

Abril

Novo Processo de Controle Interno

A consultoria contratada para aprimorar os procedimentos de controle interno da Celesc e de suas subsidiárias integrais apresentou o resultado dos estudos com relatório de ações para minimizar os riscos inerentes aos processos decisórios. O serviço de consultoria foi contratado por orientação do Conselho de Administração para fortalecer a governança corporativa do Grupo Celesc, principalmente os processos organizacionais vinculados à comunicação e deliberações dos órgãos da alta administração das Empresas.

Telecontrole de rede e serviços

Operação mais ágil e rede de distribuição mais confiável são os principais objetivos da implantação do projeto de telecontrole de religadores, em pleno andamento por um grupo interdepartamental denominado Grupo de Desenvolvimento da Distribuição Inteligente – GDDI. As intervenções realizadas durante o projeto-piloto comprovaram a eficiência da tecnologia ao reduzir o tempo de desabastecimento e a necessidade de deslocamentos de equipes para realizar operações que podem ser feitas à distância, de forma remota. Com o novo sistema, há estimativa de redução inicial de custos operacionais em torno de R\$431mil por ano.

Workshop de Projetos P&D

O Workshop P&D mostrou resultados que incluem inovações significativas como novos procedimentos e tecnologias dedicadas, principalmente, à melhoria do sistema elétrico. Um projeto, em particular, trouxe benefício inesperado: o dispositivo criado para avaliar conexões elétricas pode resultar no primeiro produto patenteado pela Celesc Distribuição. Somente nos ciclos 2004 a 2007, a Celesc investiu quase R\$18 milhões em P&D, em temas prioritários: fontes alternativas de geração de energia elétrica, gestão termelétrica, gestão de bacias e reservatórios, meio ambiente, segurança, eficiência energética, planejamento de sistemas de energia elétrica, operação de sistemas de energia elétrica, supervisão, controle e proteção de sistemas de energia elétrica, qualidade e confiabilidade dos serviços de energia elétrica, medição, faturamento e combate a perdas comerciais.

Maio

Exposição em Feira Sustentável

A Celesc marcou presença no evento realizado em Joinville, norte do Estado, entre os expositores institucionais, apresentando o aquecedor solar feito com garrafas *pet* e caixas *tetrapack*, um dos carros-chefe do programa de Responsabilidade Social da Empresa, e com exposição de fotos da Estação Ecológica do Bracinho, área sob responsabilidade da Celesc Geração, situada nos municípios de Schröder e Joinville.

Representação na CCEE

A Celesc Distribuição elegeu, pela primeira vez, um representante para atuar na Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE). A instituição desempenha papel estratégico na viabilização das operações de compra e venda de energia elétrica.

Campanha contra Exploração Sexual Infanto-Juvenil nas Rodovias

Reforçando o movimento nacional contra a exploração sexual infanto-juvenil nas rodovias, os veículos da frota Celesc Distribuição passaram a circular com o adesivo da campanha “Na mão certa”, iniciativa da **Childhood Brasil** (Instituto WCF), que visa mobilizar governos, empresas e organizações do terceiro setor, no combate à exploração sexual de crianças e adolescentes nas rodovias brasileiras. A Celesc S. A. é signatária do Pacto Nacional contra a Exploração Sexual Infanto-Juvenil nas Rodovias desde 2006 e, historicamente, mantém

seu compromisso no desenvolvimento de projetos e ações que contribuem, efetivamente, para promover mais qualidade de vida.

Empresa Amiga da Criança

A Fundação ABRINQ, instituição sem fins lucrativos, renovou seu reconhecimento ao engajamento da Empresa com as causas da criança e do adolescente, conferindo mais uma vez à Celesc o selo de Empresa Amiga da Criança.

Junho

Substituição de lâmpadas pelo Projeto “Sou legal, Tô ligado”

Consumidores de várias regiões de Santa Catarina começaram a receber fluorescentes compactas em substituição às incandescentes. As lâmpadas adquiridas possuem selo Procel de eficiência energética que garante o baixo consumo de energia elétrica. A expectativa é de uma redução de 2.890kW de demanda no horário de ponta e redução de 13.185,63kWh/ano no consumo de energia elétrica. O Projeto “Sou Legal, Tô Ligado” foi lançado em abril de 2008, com recursos de R\$13,5 milhões oriundos do Programa de Eficiência Energética, e visa promover o uso racional da energia elétrica em comunidades de baixo poder aquisitivo com diversas ações de inclusão social e eficiência energética. Foram selecionadas, em 15 Agências Regionais da Celesc Distribuição, 96 comunidades que estão sendo beneficiadas pelo projeto, atingindo uma população estimada de 35 mil famílias.

Agosto

Destaque na Pesquisa de Responsabilidade Social – Revista Expressão

A pesquisa avalia as empresas nos sete temas utilizados pelo Instituto Ethos e no Índice de Sustentabilidade Empresarial da Bovespa. Neste ano, a pesquisa identificou quatro diferentes estágios de desempenho das empresas na área de responsabilidade social aliada ao planejamento estratégico da Empresa. As que compõem a Tropa de Choque pertencem ao nível 4: é o nível mais avançado e demonstram que possivelmente a Empresa já tenha incorporado políticas de responsabilidade social ao seu planejamento estratégico. A Celesc figurou nesse seleto rol ao lado de empresas como Weg, Unimed, Siemens, Sesi PR e Tractebel Energia.

Setembro

Projeto Integra

Atender às novas regras do Manual de Controle Patrimonial do Setor Elétrico é a finalidade do Projeto Integra, iniciado para integrar o cadastro de ativos físicos com cadastro contábil da Celesc Distribuição. O projeto envolve o GeneSis – Sistema GIS (Informações Georeferenciadas), que reúne os dados das redes de transmissão e distribuição de alta, média e baixa tensão, além da cartografia urbana e o GeneSis Off-Line, aplicativo usado para desenhar o projeto e a manutenção fora da base de dados do GeneSis.

Reunião do GT Gestão Imobiliária

A Celesc Distribuição organizou a reunião do Grupo de Trabalho formado por representantes de concessionárias de energia elétrica (Geração, Transmissão e Distribuição) e da Associação Brasileira das Companhias de Energia Elétrica – ABCE para discutir gestão imobiliária no Setor Elétrico. A reunião tratou de normas legais, riscos regulatórios e legais, diretrizes básicas para gestão imobiliária, incluindo a estrutura adequada, os processos, as políticas e a administração dos ativos imobiliários, além de questões ligadas ao inventário desses ativos e à sua base de remuneração tarifária.

Prêmio Aptel de Excelência 2010

O projeto *Telecontrole de Religadores* desenvolvido para agilizar o processo de operação do sistema elétrico de distribuição rendeu à Empresa o Prêmio APTEL de Excelência – APEX 2010, Categoria Ouro, que reconhece projetos dotados de inovação tecnológica e que promovem o aumento da produtividade e eficiência no Setor Elétrico Nacional. O prêmio foi

entregue durante o XI Seminário Nacional de Telecomunicações da Associação de Empresas Proprietárias de Infraestrutura e de Sistemas Privados de Telecomunicações – Aptel, realizado entre 13 e 15 de setembro, em Florianópolis.

Atualização Tecnológica de Impressão

Para promover inovação e agilidade, a área de Tecnologia da Informação implantou uma mudança nos ambientes de gestão de documentos por meio do gerenciamento de impressão e cópias, usando o sistema denominado “*outsourcing*”. A solução contempla manutenção e fornecimento de insumos nos atuais equipamentos da Celesc Distribuição e a implantação de novos equipamentos, proporcionando controle e gestão total de documentos produzidos, qualidade, agilidade e eficiência operacional nas rotinas de impressão, cópia, digitalização e fax, principalmente, melhoria na qualidade do ambiente de trabalho.

Ranking 500 Maiores do Sul

A Celesc Distribuição recebeu menção indireta na edição 2010 do *ranking* das 500 Maiores do Sul, publicado anualmente pela Revista *Amanhã*. Nela, o Grupo Celesc (apresentado como Celesc e Controladas) aparece como a 5ª maior empresa de Santa Catarina e a 12ª maior empresa do Sul do País. O *ranking* é construído com base em informações publicadas nos balanços empresariais, mediante critérios técnicos de análise. Três fatores são comparados para os *rankings* estaduais: Valor Ponderado de Grandeza (soma ponderada do patrimônio líquido, com peso de 50%, com a receita bruta, 40%, e o lucro ou prejuízo, 10%), Receita Bruta e Patrimônio Líquido.

Outubro

Formatura de Novos Eletricistas

O projeto “*Tô Ligado em um Novo Tempo*”, que oferece capacitação profissional para jovens em situação de vulnerabilidade social, formou uma nova turma de alunos. Em sua terceira edição, o Projeto formou 18 alunos no ofício de eletricista comercial para atuar na instalação de medidores em unidades consumidoras atendidas em baixa tensão. Em dezembro, outros 10 alunos concluíram o curso que oferece seis disciplinas, divididas em três blocos de formação: geral, básico e específico, distribuídas em 148 horas-aula. As disciplinas tratam de gestos profissionais, medição de energia elétrica, segurança e saúde no trabalho, relacionamento interpessoal, ética e cidadania.

Workshop Resolução nº 414/2010

Para disseminar o conteúdo da nova resolução da ANEEL que trata das normas de fornecimento de energia elétrica, a Celesc Distribuição realizou um *workshop* especialmente para os membros do Conselho de Consumidores da Celesc Distribuição (Conceel) e representantes do PROCON de vários municípios catarinenses. Em pauta, as alterações ocorridas nas condições gerais de fornecimento de energia elétrica com a publicação da Resolução Normativa nº 414/2010 ANEEL em substituição à Resolução Normativa nº456/2000.

Novembro

Eficientização de Hospitais Filantrópicos

A Celesc Distribuição lançou o projeto de eficiência energética para atender hospitais filantrópicos em 32 municípios catarinenses com investimento total de R\$6,2 milhões. O projeto prevê a realização de diagnóstico energético, medição de resultados e efficientização de 34 hospitais filantrópicos, envolvendo tecnologia de iluminação, condicionamento de ar, refrigeradores, força motriz e equipamentos de esterilização. Com isso, a Celesc estima redução de consumo de 7.055MWh/ano, ou seja, energia suficiente para atender 3.260 residências/ano.

Prêmio ABRACONEE

A Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica – ABRACONEE laureou a Celesc Distribuição com a certificação de 1º lugar no Prêmio ABRACONEE de Melhor Divulgação das Demonstrações Contábeis de 2009, na categoria Companhia de

Capital Fechado de Grande Porte, durante o XXVI Encontro Nacional dos Contadores do Setor de Energia Elétrica – ENCONSEL, em Foz do Iguaçu – Paraná, de 20 a 24 de novembro.

Dezembro

Inauguração da Subestação Florianópolis Agronômica

Em 9 de dezembro, data na qual a Celesc S. A. completou 55 anos de fundação, foi inaugurada a nova Subestação Florianópolis Agronômica e a rede subterrânea de energia elétrica que interliga a subestação ao sistema elétrico da Ilha de Santa Catarina. A obra abriga a mais moderna tecnologia mundial em transformação e transmissão de energia elétrica. A obra consolidou investimento total de R\$72 milhões, com aumento de 30% na capacidade de abastecimento para a Ilha de Santa Catarina, garantindo infraestrutura de sistema elétrico pelos próximos 20 anos.

Medalha do GesPublica

Em 15 de dezembro de 2010, a Celesc Distribuição recebeu a Medalha "Voluntários 2010" como organização parceira do GesPublica. Ela é a empresa-âncora do programa no Estado e, entre outras ações durante o ano de 2010, apoiou a realização da preparação da Banca Examinadora do Prêmio Nacional da Gestão Pública e deu suporte às atividades do Núcleo Catarinense do GesPublica.

3 - DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

A Celesc Distribuição atua de forma estratégica para aperfeiçoar sua estrutura financeira e patrimonial, de modo que possa extrair a rentabilidade suficiente para satisfazer seu acionista, se adequar ao modelo da Empresa de Referência estabelecido pela Agência Reguladora, mantendo-se pública e gerando resultados positivos para toda a Sociedade. A composição do capital circulante se solidifica permanentemente, o que dimensiona o esforço da Empresa para reduzir as inadimplências de seus realizáveis e melhorar os prazos médios de recebimento e de pagamento.

Diversas ações estão sendo tomadas para que a perda com as receitas irrecuperáveis se aproxime dos valores constantes do processo de revisão tarifária. Adequar a Celesc Distribuição à Empresa de Referência exige redução de custos. Por isso, a Diretoria Executiva cumpriu as metas dos indicadores do Contrato de Gestão e Resultados que monitoram os gastos operacionais.

Também são cumpridas as obrigações oriundas do passivo de funcionamento bem como o serviço da dívida resultante do passivo de financiamento. De igual forma, todos os encargos setoriais estão rigorosamente adimplentes.

Para adequar a estrutura de capital, está se investindo no ativo remunerável, parcela relevante de capital de terceiros, deslocando assim o Custo Médio Ponderado de Capital (WACC), para garantir melhores margens de rentabilidade nos próximos exercícios. A remuneração do capital utilizado no último reajuste tarifário considerou WACC de 9,95%.

Ainda, estamos adotando medidas para captação de recursos externos, aumentando o grau de endividamento, alongando prazos de financiamento e melhorando o perfil de dívida. Somos uma Empresa capaz de gerar recursos e com maior capacidade de endividamento.

Os investimentos previstos para 2011 (R\$400 milhões com recursos orçamentários garantidos), visam à melhoria dos padrões de fornecimento de energia elétrica (índices DEC-FEC), maior disponibilidade de infraestrutura para atender o crescimento de mercado, bem como reduzir entraves para a melhoria contínua do atendimento. Esses investimentos superam o montante da depreciação regulatória (aproximadamente R\$160 milhões ao ano),

mas são necessários para a redução das perdas de energia (técnicas e não técnicas), o que elevará substancialmente a base de remuneração regulatória dos ativos da Celesc Distribuição.

A Empresa está adotando os dispositivos da Lei nº 11.638/07, que alterou, revogou e introduziu novos dispositivos à Lei das Sociedades por Ações nº 6.404/76. A referida lei visou, principalmente, à atualização da lei societária brasileira para possibilitar o processo de convergência das práticas contábeis adotadas no Brasil com aquelas constantes das normas internacionais de contabilidade (“IFRS”).

A Empresa adota também a Medida Provisória nº 449/08, convertida na Lei 11.941/09, que instituiu o Regime Tributário de Transição – RTT de apuração do lucro real, que trata dos ajustes tributários decorrentes dos novos métodos e critérios contábeis introduzidos pela Lei nº 11.638/07, além de introduzir algumas alterações à Lei nº 6.404/76.

3.1 - Indicadores Econômico-Financeiros

3.1.1 - Indicadores Econômico-Financeiros - Detalhamento da DVA

3.1.1.1 - Geração de Riqueza	2010 (R\$ Mil)	2010 (%)	Delta %	2009 (R\$ Mil)	2009 (%)
RECEITA OPERACIONAL (Receita bruta de vendas de energia e serviços) (R\$ mil)	5.778.571		14,62%	5.041.661	
Fornecimento de energia (R\$ mil)	5.726.630	100,00%	14,60%	4.996.846	100,00%
Residencial (R\$ mil)	1.765.477	30,83%	15,53%	1.528.191	30,58%
Residencial baixa renda (R\$ mil)	21.156	0,37%	9,39%	19.340	0,39%
Comercial (R\$ mil)	1.133.575	19,79%	15,33%	982.913	19,67%
Industrial (R\$ mil)	2.202.372	38,46%	14,08%	1.930.560	38,64%
Rural (R\$ mil)	271.677	4,74%	6,57%	254.932	5,10%
Iluminação Pública (R\$ mil)	105.207	1,84%	15,77%	90.877	1,82%
Serviço Público (R\$ mil)	82.373	1,44%	12,08%	73.496	1,47%
Poder Público (R\$ mil)	144.792	2,53%	24,25%	116.537	2,33%
Energia de Curto Prazo (R\$ mil)	1.127		-78,04%	5.133	
Serviços (R\$ mil)	50.815		28,06%	39.682	
(-) INSUMOS (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros, etc.) (R\$ mil)	2.505.445		1,44%	2.469.994	
Resultado Não Operacional (R\$ mil)	11.865		-18,03%	14.474	
= VALOR ADICIONADO BRUTO (R\$ mil)	3.284.991		27,02%	2.586.141	
(-) QUOTAS DE REINTEGRAÇÃO (depreciação, amortização) (R\$ mil)	120.153		7,92%	111.331	
= VALOR ADICIONADO LÍQUIDO (R\$ mil)	3.164.838		27,88%	2.474.810	
+ VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial) (R\$ mil)	110.193		-4,44%	115.307	
= VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR (R\$ mil)	3.275.031		26,44%	2.590.117	
3.1.1.2 - Distribuição da Riqueza - Por Partes Interessadas	2010 (R\$ Mil)	2010 (%)		2009 (R\$ Mil)	2009 (%)
EMPREGADOS (R\$ mil)	523.326	15,98%		375.338	14,49%
GOVERNO (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais) (R\$ mil)	2.446.012	74,69%		2.038.194	78,69%
FINANCIADORES (R\$ mil)	62.999	1,92%		105.036	4,06%
ACIONISTAS (R\$ mil)	242.694	7,41%		71.549	2,76%
= VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO (TOTAL) (R\$ mil)	3.275.031	100,00%		2.590.117	100,00%
3.1.1.3 - Distribuição da Riqueza - Governo e Encargos Sociais	2010 (R\$ Mil)	2010 (%)		2009 (R\$ Mil)	2009 (%)
TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES (R\$ mil)	1.892.327	77,74%		1.633.859	80,82%
ICMS (R\$ mil)	1.187.338	48,78%		1.048.025	51,84%
IPVA (R\$ mil)	503	0,02%		567	0,03%
PIS/PASEP (R\$ mil)	95.814	3,94%		85.583	4,23%
CPMF (R\$ mil)	0	0,00%		0	0,00%
COFINS (R\$ mil)	441.324	18,13%		404.521	20,01%
ISS (R\$ mil)	39	0,00%		35	0,00%
IPTU (R\$ mil)	297	0,01%		788	0,04%
INSS - (sobre folha de pagamento) (R\$ mil)	80.589	3,31%		75.581	3,74%
IRPJ a pagar do exercício (R\$ mil)	62.707	2,58%		12.451	0,62%
CSSL a pagar do exercício (R\$ mil)	23.716	0,97%		6.308	0,31%
ENCARGOS SETORIAIS (R\$ mil)	541.741	22,26%		387.639	19,18%
RGR (R\$ mil)	23.295	0,96%		28.104	1,39%
CCC (R\$ mil)	208.399	8,56%		120.352	5,95%

CDE (R\$ mil)	172.183	7,07%	154.133	7,62%
CFURH (R\$ mil)	0	0,00%	0	0,00%
TFSEE (R\$ mil)	7.930	0,33%	7.500	0,37%
Programas de Fontes Alternativas - Proinfa (R\$ mil)	94.155	3,87%	61.855	3,06%
Encargo de capacidade emergencial (R\$ mil)	-1	0,00%	2	0,00%
P&D (R\$ mil)	35.780	1,47%	15.693	0,78%
VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL) (R\$ mil)	2.434.068	100,00%	2.021.498	100,00%
3.1.1.4 - Inadimplência Setorial	2010 (R\$ Mil)	Delta %	2009 (R\$ Mil)	
ENERGIA COMPRADA (discriminar) (R\$ mil)	1.967		0	
ENCARGOS SETORIAIS (R\$ mil)	0		0	
RGR (R\$ mil)	0		0	
CCC (R\$ mil)	0		0	
CDE (R\$ mil)	0		0	
CFURH (R\$ mil)	0		0	
TFSEE (R\$ mil)	0		0	
ESS (R\$ mil)	0		0	
P&D (R\$ mil)	0		0	
Total (A) (R\$ mil)	1.967		0	
Percentual de inadimplência (%)	0		0	
Total da inadimplência(A)/receita operacional líquida (%)	0,0546		0	

3.1.2 - Investimentos na Concessão

3.1.2.1 - Investimentos	2010 (R\$ Mil)	Delta %	2009 (R\$ Mil)
Expansão da Distribuição/Transmissão (expansão reforço) (R\$ mil)	189.569	5,51%	179.672,71
Renovação da Distribuição/Transmissão (R\$ mil)	56.704	35,88%	41.731,84
Subtransmissão (R\$ mil)	NA		NA

3.1.3 - Outros Indicadores

3.1.3.1 - Outros indicadores	2010 (Valor)	Delta %	2009 (Valor)
Receita Operacional Bruta (R\$)	5.778.570.671,91	14,62%	5.041.660.920,86
Deduções da Receita (R\$ mil)	2.174.905	16,17%	1.872.137
Receita Operacional Líquida (R\$ mil)	3.603.667	13,70%	3.169.524
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ mil)	3.333.610	7,40%	3.103.961
Receitas Irrecuperáveis (R\$ mil)	9.046	-56,65%	20.867
Resultado de Serviço (R\$ mil)	270.057	311,90%	65.563
Resultado Financeiro (R\$ mil)	-19.025	-285,23%	10.271
IRPJ/CSSL (R\$ mil)	86.423	360,70%	18.759
Lucro Líquido (R\$ mil)	242.695	239,20%	71.549
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ mil)	66.221		0
Dividendos Distribuídos (R\$ mil)	0	-100,00%	20.391
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$)	205,95	2,98%	200
Riqueza (valor adicionado líquido) por empregados (R\$ mil)	874.023	25,04%	699
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (R\$)	0,57	11,76%	0,51
EBITDA ou LAJIDA (R\$ mil)	390.210	120,59%	176.894
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	10,83	94,09%	5,58
Liquidez Corrente (R\$)	1,07	-17,05%	1,29
Liquidez Geral (R\$)	0,69	-16,87%	0,83
Margem Bruta (lucro líquido/receita operacional bruta) (%)	4,20	195,77%	1,42
Margem Líquida (lucro líquido/receita operacional líquida) (%)	6,73	197,79%	2,26
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/patrimônio líquido) (%)	19,99	323,52%	4,72
Capital próprio (%) (%)	30,01	-29,96%	42,85
Capital de terceiros oneroso (empréstimos e financiamentos) (%)	15,58	50,68%	10,34
Inadimplência de clientes (contas vencidas até 90 dias / Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses) (%)	1,94	-4,90%	2,04

4 - DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

Desde sua criação em 2004, o Programa Celesc Distribuição de Responsabilidade Social Empresarial implementa ações articuladas e integradas para toda a Empresa, alinhadas à sua missão e ao seu negócio, e que contribuam para a melhoria da qualidade de vida da sociedade em geral.

A filosofia de base é o sistema de gestão norteado na tríplice dimensão econômica, social e ambiental (*triple bottom line* – TBL, em inglês), que pressupõe planejamento estratégico na definição de metas e ações corporativas. Assim, consolida-se a responsabilidade social como política empresarial e, com programas inclusivos e educativos, trabalha em parceria com outras áreas da Empresa visando à recuperação de perdas não técnicas, à melhoria da prestação de serviços, à conscientização para o uso racional e seguro da energia elétrica, ao aprimoramento de formas de comunicação com as partes interessadas, ao diálogo permanente com os públicos com que se relaciona – *stakeholders*, e à agregação de valor à marca institucional.

A Celesc vê a Responsabilidade Social como estratégia de negócios, tornando clara a preocupação de atender de forma simultânea às necessidades dos acionistas e investidores, mas também às necessidades dos que trabalham na Empresa, vivem no entorno corporativo ou são afetados pelas suas atividades.

Atuar de forma socialmente responsável preconiza uma gestão pautada na consciência crítica, na valorização da ética e da transparência, no alcance de metas para o desenvolvimento sustentável da Empresa e na promoção de mudanças sociais que contribuam para a construção de uma sociedade efetivamente justa, plural, equânime e feliz.

4.1 - Indicadores Sociais Internos

Empregados participam de Ginástica Laboral na Agência Regional de Videira



A Celesc Distribuição encerrou o ano de 2010 com 3621 empregados (vide tabela), distribuídos em suas 16 Agências Regionais e na Administração Central. Conforme quadro de indicadores sociais, mais de 49,9% de seus empregados estão com idade entre 41 e 50 anos, e as mulheres, hoje, representam 17,19% do corpo funcional.

Por meio de Acordo Coletivo de Trabalho, em 2010, a Empresa manteve a concessão de uma série de benefícios aos seus empregados como previdência privada, anuênio, licença-prêmio a cada cinco anos trabalhados, gratificação por 25 anos de trabalho, auxílio-creche, auxílio-alimentação, auxílio a empregados com dependentes portadores de necessidades especiais, auxílio a deficientes, auxílio-enfermidade, auxílio-médico, auxílio-odontológico, auxílio-funeral, auxílio para empregado estudante, um dia de licença para realização de exames, auxílio-alimentação de Natal, Programa de Reabilitação e Readaptação Profissional, Programa de Preparação para Aposentadoria, Programa para tratamento de dependência química, pecúlio, plano de saúde, custeio de despesas com acidente em

serviço e outras doenças, além da gratificação adicional de férias aos empregados com mais de cinco anos de Empresa.

A Celesc Distribuição definiu, entre 2007 e 2008, sua política de Gestão do Clima Organizacional com base na Pesquisa de Clima Organizacional – PCO realizada em 2006. Em paralelo, importantes ações foram adotadas, como a revisão do Plano de Cargos e Salários, a Avaliação de Desempenho e a reforma do prédio da Administração Central, que atenderam expectativas apontadas na Pesquisa. Entre o final de 2010 e o início de 2011, a Empresa realizou nova Pesquisa de Clima com o intuito de dar continuidade à melhoria do nível de satisfação e comprometimento de seus empregados.

Em 2010, o Departamento de Gestão de Pessoas – DPGP aplicou, pela segunda vez, a Avaliação de Desempenho 360 Graus, em que o empregado é avaliado pelo seu supervisor imediato, seus subordinados e pelos pares, além da autoavaliação. Esse processo foi totalmente automatizado pelo Sistema SAP ERP, implantado em 2009.

A Avaliação de Desempenho também contribuiu com o fator Conhecimento da Função no Plano de Cargos e Salários – Promoção Horizontal por Merecimento, aplicado no mesmo ano, ocasião em que os empregados tiveram a oportunidade de atualizar seu cadastro no Banco de Dados da Empresa, promovendo a centralização de informações como Treinamentos Realizados, Atividades Corporativas, Experiência Gerencial, Escolaridade, Formação Profissionalizante e Dados Pessoais.

Em 2010, houve a implantação do Projeto Evolução, uma iniciativa da Celesc Distribuição para a implementação do sistema integrado SAP ERP nas áreas de Suprimentos, Projetos, Manutenção e Qualidade. O projeto faz parte do esforço contínuo de mudanças, lançado em 2008, com o Projeto Inova Celesc, que implementou o mesmo sistema nas áreas administrativo-financeiras no início de 2009.

Na área de segurança e saúde do trabalho, em 2010, houve implantação e operacionalização do Programa Gestão do Trabalho Seguro nas Agências Regionais – GTS, por meio do Contrato de Resultados, em que foram desenvolvidas Reuniões de Segurança, Análise de Acidentes e Normativas, e inspeção de Guindautos, Escadas e Cesto Aéreo. Outras grandes ações foram a reciclagem dos procedimentos de trabalho em altura e o processo de Planejamento Estratégico da Área de Segurança do Trabalho da Celesc, com a participação dos profissionais do setor, que definiram os conceitos de negócio, missão, visão e objetivos do setor de prevenção da Empresa, e suas ações para 2011. Também foram empreendidas atividades de inspeção e controle das empresas terceirizadas no que concerne às normas de segurança do trabalho, com igual ação sobre as empresas compartilhadoras de infraestrutura.

Em 2010, foi estruturada a Política de Bem-Estar, que integra todos os Programas, Projetos e Ações da Empresa com os objetivos de promoção, prevenção e preservação da saúde dos empregados, entendendo saúde como conceito que abarca bem-estar físico, mental e social. Todos os Programas existentes como PPTAD, Programa ViVa (Vivendo e Valorizando a Aposentadoria), Programa de Reabilitação e Readaptação Profissional, Qualidade de Vida – PQV, assim como os Projetos de Tabagismo – PPTT, Ginástica Laboral foram revisados, atualizados e readequados à realidade da Empresa, para que possam suprir as necessidades levantadas pelos indicadores de saúde utilizados como ferramentas para medir o índice de satisfação e motivação dos empregados, como o PCMSO (anual), Pesquisa de Qualidade de Vida (bienal) e a Pesquisa de Clima Organizacional (também bienal).

Foram obtidos bons resultados com o Programa de Prevenção e Tratamento do Alcoolismo e outras Dependências Químicas – PPTAD. Implantado em 1994, em razão dos indícios de dependência química entre o corpo funcional tendo como base o número de afastamentos pela Previdência Social, o Programa visa ao tratamento dos empregados com algum tipo de dependência, além de contribuir para a reinserção deles no contexto social do trabalho e da

família. Os participantes reúnem-se periodicamente nos Grupos de Ajuda Mútua (GAM), com a supervisão de um profissional especializado que atua como dirigente do grupo. Em 2010, foram realizadas campanhas preventivas contra DST/HIV/AIDS e contra a gripe, com imunização de 2121 empregados, atividades comemorativas ao Dia Internacional da Mulher e Dia das Mães, e implantou-se o Programa de Ginástica Laboral na Administração Central e Agências Regionais. Também foi iniciada a Pesquisa de Clima Organizacional.

4.1.1 - Empregados/empregabilidade/administradores

4.1.1.1 - Informações gerais	2010	2009	2008
Número total de empregados (UN)	3.621	3.793	3.852
Empregados até 30 anos de idade (%)	10,46	12,78	14,96
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	17,61	18,9	20,09
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	49,76	50,59	50,31
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	22,14	17,71	14,64
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	17,09	17,13	17,03
Mulheres em cargos gerenciais - em relação ao total de cargos gerenciais (%)	20,84	2	24,49
Empregadas negras (pretas e pardas) - em relação ao total de empregados (%)	0,44	0,44	0,44
Empregados negros (pretos e pardos) - em relação ao total de empregados (%)	3,5626	3,4274	1,7653
Empregados negros (pretos e pardos) - em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	1,24	1,26	12,27
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	4,3911	4,1392	6,1526
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	4,25	2,45	3,27
Empregados portadores de deficiência (UN)	10	9	11
4.1.1.2 - Remuneração, benefícios e carreira			
4.1.1.2.1 - Remuneração	2010	2009	2008
Folha de Pagamento Bruta (R\$ mil)	581.687	427.074	390.322
Encargos sociais compulsórios (R\$ mil)	100.652	97.655	90.530
4.1.1.2.2 - Benefícios	2010	2009	2008
Educação (R\$ mil)	170	199	117
Alimentação (R\$ mil)	22.852	21.093	19.510
Transporte (R\$ mil)	210	236	244
Saúde (R\$ mil)	7.979	9.113	8.369
Fundação (R\$ mil)	22.228	23.845	22.127
Outros (aux.Babá/aux.Excepcional/aux.Doença/aux.Funeral) (R\$ mil)	555	638	498
4.1.1.3 - Participação nos resultados	2010	2009	2008
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$)	12.790.450,00	15.112.028,29	15.673.932,13
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	56,25	4,9	29,99
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	ND	ND	ND
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus) (Índice)	16,81	12,27	23,94
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus) (Índice)	3,15	1,99	2,21
4.1.1.4 - Perfil da remuneração - Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários faixas	2010	2009	2008
Até R\$ 2.000,00 (%)	5,98	20,13	35
De R\$ 2.000,01 a R\$ 4.000,00 (%)	34,15	40,81	57
De R\$ 4.000,01 a R\$ 6.000,00 (%)	31,77	27,12	5
Acima de R\$ 6.000,00 (%)	28,1	11,93	3
4.1.1.4.1 - Por Categorias (salário médio do ano corrente)	2010	2009	2008
Cargos de Diretoria (R\$)	22.000	22.000	22.000
Cargos Gerenciais (R\$)	8.346,61	4.276,27	6.703,48
Cargos Administrativos (R\$)	4.782,73	4.020,55	2.808,86
Cargos de Produção (R\$)	5.436,92	3.560,55	2.547,24
4.1.1.5 - Saúde e Segurança do Trabalho	2010	2009	2008
Número total de acidentes de trabalho com empregados (UN)	120	104	125
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados (UN)	31	28	38
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano (Índice)	0,0331	0,0274	0,0325
Percentual dos acidentes que resultam em afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	68,21	75	72,12
Percentual dos acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo lesões por	0,66	0	0

esforço repetitivo - LER) (%)			
Percentual dos acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	1,96	2,27	1,21
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados (Índice)	9,87	8,67	9,88
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados (Índice)	11,37	14,81	6,03
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ mil)	0	0	0
Média de horas extras por empregado/ano (H)	175,12	154,94	0,53
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ mil)	65.350,34	100,7	53,1

4.1.1.6 - Desenvolvimento profissional

4.1.1.6.1 - Perfil da escolaridade - discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados

	2010	2009	2008
Ensino Fundamental (%)	4,77	53,63	18,73
Ensino Médio (%)	53,78	16,39	53,3
Ensino Superior (empregados) (%)	25,04	20,06	19,74
Pós-Graduação (%)	16,4	8,31	8,2

4.1.1.7 - Comportamento frente a demissões

	2010	2009	2008
Número de empregados ao final do período (UN)	3.621	3.793	3.852
Número de admissões durante o período (UN)	0	7	56
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	29,21	17,24	5,8

4.1.1.7.1 - Reclamações trabalhistas

	2010	2009	2008
Montante reinvidicado em processos judiciais (R\$ mil)	606,65	416,1	129
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	0	275,56	128
Número de processos existentes (UN)	26	15	7
Número de empregados vinculados nos processos (UN)	30	15	6

4.1.1.8 - Preparação para a aposentadoria

	2010	2009	2008
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	22.228	23.845	22.127
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar (UN)	3.605	3.676	3.747
Número de beneficiados pelo programa de preparação para a aposentadoria (UN)	700	0	0

4.1.1.9 - Trabalhadores Terceirizados

	2010	2009	2008
Número de trabalhadores terceirizados/contratados (UN)	1.841	2.175	2.902
Custo total (R\$ mil)	71.897,38	94.411	86.632,055
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	33,7056	36,4444	42,9671

4.1.1.9.1 - Perfil da Remuneração - Identificar a percentagem de terceirizados em cada faixa de salários

	2010	2009	2008
Até R\$ 500,00 (%)	11,24	58,54	ND
De R\$ 501,00 a R\$ 1.000,00 (%)	26,24	36,59	ND
De R\$ 1.001,00 a R\$ 1.500,00 (%)	14,77	4,88	ND
Acima de R\$ 1.501,00 (%)	3,59	0,00	ND

4.1.1.9.2 - Perfil da escolaridade - em relação ao total de terceirizados - discriminar:

	2010	2009	2008
Ensino Fundamental (%)	38,22	64,46	ND
Ensino Médio (%)	13,7	35,54	ND
Ensino Superior, Pós-graduação (%)	1,44	0	ND
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados (Índice)	1.178	203	1.711
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados/contratados (Índice)	6.000	11.055	876

4.1.1.10 - Administradores

	2010	2009	2008
Remuneração e/ou honorários totais (A) (R\$ mil)	1.320	1.766,73	1.443
Número de Diretores (B) (UN)	5	7	6
Remuneração e/ou honorários médios A/B (R\$ mil)	264	252,39	240,5
Honorários de Conselheiros de Administração (C) (R\$ mil)	0	0	57.200
Número Conselheiros de Administração (D) (UN)	0	0	13
Honorários Médios C/D (R\$ mil)			4.400

4.2 - Indicadores Sociais Externos

Para a Celesc, "responsabilidade social é a forma ética e responsável por meio da qual a Empresa desenvolve todas as suas ações, suas políticas, suas práticas, suas atitudes, com a comunidade e com a sua força de trabalho. Enfim, a forma como age com todos os seus públicos, interna e externamente". Essa prática social surgiu, principalmente, com o

movimento de conscientização das empresas para participar do ambiente social, uma vez que elas são agentes transformadores desse contexto. Assim, em decorrência inclusive da elevação do grau de conscientização crítica do consumidor, que passa a exigir novas práticas que valorizem aspectos éticos ligados à cidadania e promovam melhoria da qualidade de vida, com respeito ao meio ambiente e aos recursos naturais, o mundo empresarial percebeu na responsabilidade social uma nova estratégia para aumentar seu lucro e potencializar seu desenvolvimento corporativo.

As empresas do grupo Celesc desenvolvem projetos para a construção de oportunidades reais de desenvolvimento humano e social em comunidades de baixa renda, garantindo o atendimento aos direitos básicos como alimentação, moradia, saúde, educação, trabalho, renda, lazer e cultura.

Atualmente, estão em andamento projetos de inclusão social, educação ambiental e meio ambiente, consagrando o compromisso efetivo da Empresa com a geração atual e as futuras.

Desde 2006, a Empresa honra os compromissos assumidos com Pacto Global da ONU, o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo e Pacto Nacional Contra a Exploração Sexual Infanto-Juvenil nas Rodovias, contribuindo concretamente para a formalização de políticas públicas que fortaleçam a construção da cidadania.

4.2.1 - Clientes/Consumidores

Fiel à sua natureza pública e consciente do compromisso exigido das corporações nos tempos atuais, a Celesc fomenta práticas de responsabilidade social em todos os âmbitos. Assim, o respeito ao consumidor é diretriz para a elaboração de programas, projetos e meios de comunicação externos com todas as partes interessadas e, em especial, com seus consumidores/clientes.

A Celesc tem como estratégia comercial agregar qualidade e agilidade no atendimento e manter a proximidade com os clientes por meio de um conjunto de canais de relacionamento caracterizado pela interatividade e facilidade de acesso.

A estrutura de atendimento foi desenhada para otimizar a resposta às demandas dos seus diferentes segmentos de mercado, considerando-se os aspectos de facilidade do acesso, a segmentação geográfica do mercado, a diversidade de canais, o grau de especialização e personalização do atendimento necessário e a agilidade da resposta exigida. Atualmente, a Empresa dispõe de 171 locais de atendimento presencial distribuídos em todo o estado de Santa Catarina.

A definição dos canais de relacionamento é fundamentada no planejamento estratégico e nas determinações de natureza legal, considerando-se o perfil do mercado da Celesc (preferências—necessidades, tipo—complexidade de atendimento) e as características da Empresa de Referência estabelecida pela ANEEL; a legislação do Setor Elétrico, com destaque para as publicações legais do Órgão Regulador, particularmente a Resolução N^o.414/2010, que substituiu a Resolução N^o. 456/2000 ANEEL; o Código de Defesa do Consumidor; e os padrões de contratação de cada segmento do mercado da concessionária.

O *Call Center* com atendimento gratuito via 0800, a Ouvidoria e um convênio com rádios de todo o Estado mantêm o cliente informado permanentemente sobre ações corporativas, serviços de manutenção de rede e desligamentos programados, além de dicas sobre segurança e uso eficiente da energia elétrica. Também são divulgadas informações de cidadania, que possibilitam o cadastramento no Programa Baixa Renda, o pedido de novas ligações, condições de parcelamentos de dívidas e outras informações que fortalecem a relação da Empresa com seu público externo, tornando-a cada vez mais presente na vida dos catarinenses.

As bases para a definição e organização dos canais de relacionamento por segmento de mercado são:

Grupo B: representa 96% dos consumidores da Celesc. Sua maior demanda é a facilidade de acesso – quantidade, diversidade e localização geográfica dos pontos de atendimento – além da agilidade e simplicidade na solução dos problemas. Os diferentes canais estão associados a processos padronizados e recursos tecnológicos e humanos alinhados entre si;

Grupo A: representa 0,4% dos consumidores, mas 48% do faturamento total da Empresa. Esses clientes esperam atendimento especializado e personalizado, focado na proximidade geográfica, no caso de clientes corporativos cativos e na proximidade das instâncias decisórias, no caso de Clientes Corporativos Livres, Geradores e Poder Público;

Institucionais: são os canais que representam a Empresa como instituição no relacionamento com os seus públicos. São exemplos: Portal Celesc, campanhas publicitárias institucionais etc.

Estrutura de atendimento

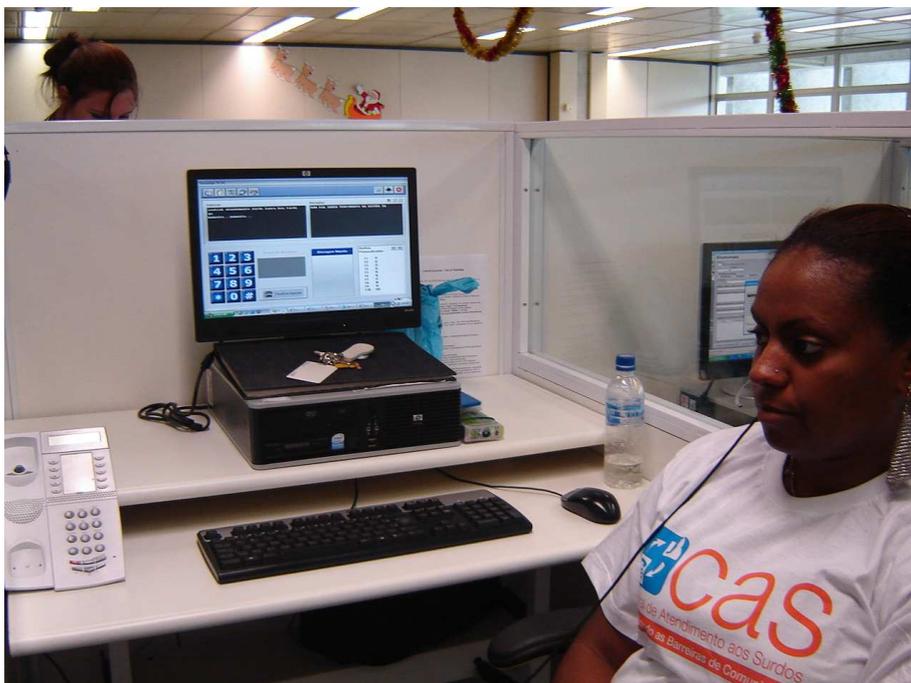
Canais de interação

No portal <http://www.celesc.com.br>, o cliente tem acesso a várias comodidades: verificar o valor de sua fatura de energia, consultar desligamentos programados, imprimir segunda via da conta e conferir seu cadastro pessoal. Por meio do *Fale Conosco*, é feito o atendimento a vários tipos de solicitações, agilizando as respostas ao consumidor.

Os canais telefônicos gratuitos (*Call Center*, Ouvidoria e Central de Atendimento ao Surdo - CAS) dão suporte e encaminhamento à resolução de problemas conforme sua especificidade: questões comerciais (0800 48 0120), emergências (0800 48 0196), atendimento a deficientes de fala e audição (CAS – 0800 646 4050) ou questões relacionadas à Ouvidoria (0800 48 3232).

Os clientes de alta tensão (AT) da Celesc Distribuição, denominados de Grandes Clientes, possuem canal direto com a Empresa pelo portal de informações especializadas <http://www.celesc.com.br/grandesclientes>. Ali, há informação e dados específicos de interesse para esses clientes.

A Celesc Distribuição também promove permanentemente disseminação de informações pelas grandes mídias (TV, rádio e jornais) por meio de com notícias jornalísticas, comunicados, publicidade legal ou institucional.



Atendimento
CAS CELESC

Canais de Atendimento ao Consumidor/Cliente

Dados/Conteúdos: Mensagens, notícias, comunicados, campanhas, informes, etc;

Mídias empregadas: *Call Center*, Fatura, Publicidade legal, Sistema de Rádio, TV, Jornais, Revistas, *Website*, Outdoor, etc;

Frequência: Permanente;

Responsável pela Execução: Assessoria de Comunicação.

Canais de Atendimento à Comunidade em geral

Dados/Conteúdos: Notícias, comunicados, informes, mensagens publicitárias etc;

Mídias empregadas: Sistema de Rádio, TV, Jornais, Revistas, *Website*;

Frequência: Permanente;

Responsável pela Execução: Assessoria de Comunicação.

Gestão do Atendimento

A satisfação é a diretriz fundamental no planejamento da política de atendimento e relacionamento com o cliente. Os resultados de pesquisas de satisfação, aliados à análise do desempenho geral da Celesc e ao seu planejamento comercial, constituem a base para a discussão e o desenvolvimento de novos projetos e ações que permitam promover a melhoria dos serviços e, por decorrência, a satisfação de clientes e consumidores.

Além das 171 lojas de atendimento presencial e das Agências, o *Call Center* é uma ferramenta valiosa para colher dados sobre a prestação dos serviços. As informações e necessidades percebidas no contato direto com o cliente servem para orientar procedimentos e resolver situações pontuais que precisam de ação imediata. Além dos monitores, dois supervisores são responsáveis pelo controle do fluxo de ligações e o planejamento de ações para cumprimento dos índices estabelecidos pela ANEEL e que constam no Contrato de Concessão.

Existe também um setor de monitoria e qualidade do atendimento em que trabalham três empregados, responsáveis por realizar a escuta das gravações das ligações telefônicas e identificar eventuais falhas no atendimento, orientando os atendentes sobre possíveis deficiências no atendimento. Vários aspectos são considerados nessa análise: identificação, domínio do procedimento, atenção, cordialidade e segurança no trato com o cliente, objetividade nas informações prestadas, uso de vícios linguísticos e diminutivos, da terminologia, do protocolo com saudação inicial e final, entonação empregada etc. Com os dados obtidos dessa análise, é traçado um perfil médio do atendente, observando as falhas mais recorrentes e as ações necessárias.

Em conjunto, as Lojas e o *Call Center* respondem por 99,77% dos atendimentos da Celesc. A evolução desse quadro nos últimos anos mostra a tendência de desenvolvimento de canais de atendimento à distância, via *Call Center* e Internet, ao mesmo tempo em que se evidencia a importância da proximidade física nas Lojas de Atendimento.

A Celesc Distribuição possui uma Divisão de Relacionamento com Clientes Corporativos e Agentes Públicos (DVCC), ligada ao Departamento de Gestão de Clientes e Receita, que provê atendimento específico aos seus grandes clientes. A Divisão participa ativamente em eventos voltados para esse público, levando informações detalhadas sobre leilões de venda de energia, tarifas e perspectivas do ambiente de contratação livre. Essa atuação confirma ainda mais a importância de divulgar informações do Setor Elétrico e recolher dados sobre as características desses clientes, embasando o planejamento da área para os períodos seguintes.

A percepção de satisfação, insatisfação e fidelidade dos clientes da Celesc é avaliada por meio de esquemas de mensuração específicos para cada um dos macrosssegmentos do

mercado, clientes A e B, com foco não apenas nos graus de (in)satisfação e fidelidade resultantes como também nos atributos individuais que formam esses resultados, além da identificação das necessidades e expectativas de cada grupo de clientes. Os resultados das pesquisas permitem o acompanhamento da sua evolução histórica em relação ao próprio desempenho e em relação às demais empresas de distribuição (pesquisas nacionais). A mensuração dos diferentes atributos avaliados e seu impacto sobre as respostas de satisfação fornecem importantes subsídios para a avaliação do relacionamento da Celesc com os seus clientes, orientando ações para a melhoria dos níveis de satisfação.

Para avaliar a satisfação dos clientes do Grupo B, a Celesc adota as pesquisas anuais da Abradee (ISQP) e da ANEEL (IASC), principais processos existentes para mensurar a satisfação do consumidor de empresas distribuidoras de energia elétrica. Tanto a Abradee como a ANEEL coordenam sistemas únicos e padronizados de pesquisa (organização, metodologia e execução) aplicados a todas as distribuidoras.

Índices de Satisfação do Consumidor/Cliente

Índice Satisfação da Qualidade Percebida – Pesquisa Abradee, nos últimos anos: 87,5 (2010), 89,9 (2009) e 88,6 (2008).

Índice de Qualidade Percebida – Pesquisa ANEEL: 69,07 (2010) e 75,95 (2009), 63,71 (2008).

Para avaliar a satisfação dos clientes do Grupo A, a Celesc executa, desde 1980, uma pesquisa bial com Grandes Clientes. Mensurar o grau de satisfação dos clientes, avaliar a qualidade do fornecimento e do atendimento e identificar necessidades e expectativas são alguns escopos da pesquisa. Até 2002, a pesquisa investigou consumidores com demanda faturada superior a 500kW, mas em 2004, a amostra foi expandida para incluir consumidores com demanda faturada entre 100 e 500kW.

Ao monitorar as características e o padrão de relacionamento com esse grupo de clientes, a pesquisa visa detectar oportunidades para melhoria do desempenho e para o desenvolvimento de novas ações comerciais, obtendo incremento dos níveis de satisfação.

Além dessas pesquisas, a percepção da satisfação dos clientes também é obtida dos contatos estabelecidos por meio dos canais de relacionamento ativos (lojas, *Call Center*, Ouvidoria, internet etc.).

- **Atendimento ao cliente:** o contato diário com os clientes permite o monitoramento informal do nível de satisfação e possibilita a adoção imediata de medidas corretivas, especialmente para prover solução rápida aos problemas detectados. A eficácia dessa modalidade de contato com o cliente se reflete nos altos índices de satisfação nos dois principais grupos de clientes pesquisados (conforme descrito anteriormente);
- **Reclamações:** sistematizadas no processo de atendimento ao cliente, são tratadas como indicador do nível de satisfação;
- **Gestão contratual – Grupo A:** a Celesc mantém relacionamento estreito com os clientes por meio da gestão contratual, aproveitando todas as oportunidades informais para avaliar a satisfação do cliente;
- **Visitas aos clientes – Grupo A:** as visitas e reuniões com grandes clientes, realizadas pelas áreas pertinentes das Agências Regionais e da Administração Central propiciam a percepção de fatores que influenciam no nível de satisfação.

O monitoramento da satisfação dos consumidores também ocorre com material publicado nos meios de comunicação pela análise e a divulgação interna das informações relevantes (Intranet e relatórios de desempenho corporativo na mídia). Isso possibilita acompanhar diariamente assuntos e temas que afetam a imagem da Empresa e o seu relacionamento com os consumidores e o mercado. A análise dessas informações é usada para planejar ações corretivas ou preventivas em conjunto com as áreas diretamente envolvidas (Diretoria Técnica, Diretoria Comercial, Área de Segurança do Trabalho, etc).

Loja de Atendimento 2



Unidade Móvel de atendimento



4.2.1.1 - Excelência do atendimento

4.2.1.1.1 - Perfil de consumidores e clientes

4.2.1.1.1.1 - Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	2010	2009	2008
Residencial (%)	28,89	25,958	26,163
Residencial baixa renda (%)	1,9	1,842	4,923
Comercial (%)	18,58	17,83	17,02
Industrial (%)	37,17	38,86	37,41
Rural (%)	8,07	8,6	12,04
Iluminação Pública (%)	3,14	3,03	3,09
Serviço Público (%)	1,76	1,73	1,74
Poder Público (%)	2,39	2,15	2,15
4.2.1.1.2 - Satisfação do cliente	2010	2009	2008
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC-ANEEL (Índice)	69,07	75,95	63,71
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades (ABRADEE, Vox Populi e outras) e/ou pesquisas próprias (especificar) (Índice)	87,5	89,9	88,6
4.2.1.1.3 - Atendimento ao consumidor	2010	2009	2008
Total de ligações atendidas (Call Center) (UN)	2.308.549	2.227.444	2.044.359
Número de atendimentos nos escritórios regionais (UN)	3.498.306	3.566.066	2.746.418
Número de atendimentos por meio da internet (UN)	1.435.449	7.087.324	10.160
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	2,28	29,56	36,3904
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	3,83	0,6	0,98
Tempo médio de atendimento (min.)	0,48	3,5	3,23
4.2.1.1.4 - Número de reclamações de consumidores encaminhadas	2010	2009	2008
à Empresa (UN)	1.004.281	996.475	1.261.542
à ANEEL - agências estaduais / regionais (UN)	ND	0	359
Ao Procon (UN)	ND	0	12
à Justiça (UN)	1.245	733	526
4.2.1.1.4.1 - Reclamações - Principais Motivos	2010	2009	2008
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	3,19	1,52	1,2814
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	1,02	0,18	0,19
Reclamações referentes a interrupções (%)	78,81	8,58	7,0252
Reclamações referentes à emergência (%)	ND	ND	95,7387
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	0,06	ND	0,7872
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,07	7,64	0,1616
Reclamações referentes por conta não entregue (%)	0,93	64,05	77,2321
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	ND	ND	ND
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	0,43	0,38	0,1635
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	0	ND	ND
Outros (Especifique) (%)	9,62	15,17	11,4871
4.2.1.1.4.2 - Reclamações solucionadas	2010	2009	2008
Durante o atendimento (%)	NA	1,722	1,7223
Até 30 dias (%)	79,9	6,83	6,837

Entre 30 e 60 dias (%)	0	0,2181	0,2181
Mais que 60 dias (%)	14,23	0,2084	0,2084
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	25,08	97,01	97,7971
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	100	100	100
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor (UN)	0	0	0
4.2.1.2 - Qualidade Técnica dos Serviços Prestados	2010	2009	2008
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa - Valor apurado. (H)	13,53	13,51	14,39
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa - Limite (H)	18,61	19,46	19,54
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa - Valor apurado (Índice)	10,22	9,75	10,54
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa - Limite (Índice)	15,13	15,63	15,6
4.2.1.3 - 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 (Índice)	1.017	398	1.094
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros (UN)	0	1.067	1.813

4.2.2 - Fornecedores

Os fornecedores de energia, também denominados supridores da Celesc, são qualificados e selecionados pela ANEEL, devendo atender aos critérios restabelecidos nos editais dos leilões que ofertam energia às distribuidoras, no assim chamado mercado ou ambiente regulado. Os critérios dos editais focam a qualificação técnica, a capacidade econômico-financeira das empresas e as fontes primárias (hídrica, eólica, térmica, etc.) da energia que será ofertada. Os leilões são realizados pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) e são vencedoras as empresas com menor preço e que formalizam a compra da energia pelo Contrato de Compra de Energia no Ambiente Regulado (CCEAR). Em 2010, a Celesc teve 128 supridores de energia elétrica.

A política de Responsabilidade Social Empresarial da Celesc visa, cada vez mais, melhorar processos e construir possibilidades de inclusão social, de respeito ao ambiente e transparência em todas as ações corporativas, visando inclusive à expansão dessa perspectiva em toda a sua cadeia de relacionamentos, incluindo os seus fornecedores.

Uma decorrência disso é que todos os contratos possuem cláusula que assegura a participação dos fornecedores em projetos de Responsabilidade Social (Deliberação Colegiada nº 178/2006) e o respeito, a todo tempo, à legislação ambiental, às condições de segurança adequadas para a realização do objeto contratado, bem como o compromisso com os seguintes princípios: jamais utilizar trabalho infantil, escravo, degradante ou qualquer outro que transgrida as normas que regulem a matéria.

A Empresa firma contrato somente com os fornecedores que atendem a esses critérios e compromissos e fiscaliza o cumprimento deles por meio de inspeção nas fábricas e do acompanhamento da execução dos contratos de serviços. Caso sejam identificadas irregularidades, o fornecedor ou prestador de serviço é notificado e, não havendo solução de tais pendências, poderá receber advertências, cabendo ainda suspensão, rescisão contratual e processo judicial, dependendo da gravidade do ato.

A seleção de fornecedores de materiais e serviços é feita pelo atendimento às exigências cadastrais disponíveis no *site* corporativo para participação em licitações e homologação de produtos: www.celesc.com.br, *link* Suprimentos e Licitações – Cadastro de Fornecedores – Orientações Gerais para Cadastro, normativas internas, legislação ambiental e requisitos da Lei nº. 8666/93. A Celesc Distribuição possui cadastro, em seu banco de dados, de 13.995 fornecedores de produtos e materiais e 6.283 fornecedores de serviços.

A avaliação dos fornecedores nos quesitos qualidade e procedência dos materiais, legislação ambiental, segurança no trabalho e responsabilidade social é feita por inspeções

externas nas instalações do fornecedor e pelo acompanhamento dos trabalhos durante a vigência dos contratos de serviços.

As inspeções externas visam avaliar, principalmente, a qualidade e procedência dos materiais, observando, entre outros critérios, a origem dos produtos para evitar a aquisição de produtos “piratas” ou falsificados, o cumprimento das especificações e normas técnicas dos materiais, normas de segurança e da legislação trabalhista, de acordo com as normas ou exigências da Empresa. O Resultado dessas avaliações é registrado no Boletim de Inspeção de Materiais – BIM.

As normas de segurança devem ser observadas por empregados e contratados, conforme prevê a Norma N-134.0002 – Diretrizes de Segurança e Saúde do Trabalho na Empresa, aprovada em 2005 e que estabelece os princípios adotados na Celesc Distribuição para definição de políticas relativas ao assunto, com o objetivo de proteger os recursos humanos e materiais corporativos e de terceiros, vide a Diretriz 5.1.9:

A Celesc exigirá das empresas prestadoras de serviço o cumprimento das medidas de segurança e saúde no trabalho relativos à legislação vigente e normativas da Celesc, assegurando o amplo acesso aos seus serviços para efeito do pleno exercício da fiscalização especializada.

Especificamente para as empresas contratadas, a Celesc, por meio da E-334.0007 – Diretrizes de Segurança para Empresas Contratadas, regulamenta os critérios e padroniza os procedimentos de segurança e saúde no trabalho. Vide subitem 5.1 Exigências Legais:

(...) na execução de qualquer atividade, trabalho ou serviço solicitado pela Celesc, a contratada deve observar, rigorosamente, todas as exigências da legislação vigente, quer sejam federais, estaduais e/ou municipais, relativas à segurança, higiene e saúde no trabalho.

(...) a contratada também deve obedecer a todas as Normas, Instruções, Orientações, Especificações e outras solicitações 38 pertinentes à segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas pela Celesc, visando a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais do trabalho.

As inspeções de segurança são realizadas, com regularidade, pelos profissionais da área de segurança do trabalho da Empresa, por Fiscais e Responsáveis pelos serviços (técnicos e engenheiros). Eles acompanham periodicamente os trabalhos das equipes de campo e/ou contratadas para serviços como manutenção, construção, atendimento de emergência e comercial, trabalho em espaço confinado e atuação em locais como usinas, subestações, laboratórios, oficinas e áreas administrativas.

Os aspectos analisados nas inspeções, em especial as atitudes inadequadas, os procedimentos que desrespeitam os padrões de segurança recomendados para a execução dos trabalhos e a existência de trabalho infantil e/ou forçado, são registrados em planilhas específicas para cada tipo de atividade e os resultados são repassados aos setores responsáveis pelos serviços para a resolução dos problemas. Se forem constatadas situações de risco grave e iminente, as máquinas e os equipamentos podem ser interditados, e os serviços, embargados.

A Celesc Distribuição apóia o cadastramento de novos fornecedores e novos materiais por meio de parcerias que permitem o desenvolvimento, aprimoramento e certificação de produtos. Essas parcerias proporcionam aos fornecedores a possibilidade de ampliar o seu mercado, pois os produtos certificados pela Celesc servem como referência para as demais concessionárias, cooperativas e outros órgãos públicos.

A identificação desses fornecedores potenciais ocorre de forma diversa: participações em congressos, reuniões da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, encontros com representantes comerciais e visitas técnicas a outras empresas do Setor Elétrico. Os editais de licitações descrevem as regras e os incentivos à participação de pequenas e

microempresas, atendendo à Lei Federal nº 123/06.

A Celesc Distribuição estimula o desenvolvimento e incentiva a participação de fornecedores habituais nos processos de compra, comunicando-os, prioritariamente, sobre o lançamento de licitações em todas as modalidades utilizadas. O incentivo aos fornecedores locais, habituais ou não, às pequenas e microempresas é feito também nos processos de licitação na modalidade dispensa de licitação, enviando, prioritariamente, formulários para cotação de preços.

Os pagamentos aos fornecedores são efetuados mediante a apresentação de certidões de regularidade com FGTS, INSS e outros, conforme o caso, assegurando, dessa forma, o cumprimento das obrigações trabalhistas pela empresa contratada.

Visando promover inclusão social e capacitação profissional para trabalhar com fornecedores contratados, a Celesc Distribuição realiza curso de eletricista para jovens em situação de risco social. O projeto recebeu, na segunda edição, a denominação de "Tô Ligado em Um Novo Tempo". Em 2006, foram formados 21 eletricistas prediais. Em 2008/2009, 296 jovens receberam certificado de eletricista de rede ou auxiliar de rede. Em 2010, foram 25 jovens formados como eletricista comercial. Todos os cursos incluíram o treinamento na NR-10, norma específica para trabalhadores do Setor Elétrico. Muitos desses jovens foram contratados pelas empresas terceirizadas que prestam serviço para a Celesc.

4.2.2.1 - Seleção e Avaliação de Fornecedores	2010	2009	2008
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%)	100	100	100
Fornecedores não-qualificados (não-conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa) / total de fornecedores (%)	0,001	0,001	0,001
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente / total de fornecedores ativos (%)	0	ND	ND
4.2.2.2 - Apoio ao desenvolvimento de fornecedores	2010	2009	2008
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores (UN)	48	NA	ND
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores (H)	100	NA	0

4.2.3 - Comunidade

A Celesc Distribuição atua objetivamente para construir oportunidades reais de inclusão de moradores de comunidades empobrecidas, facilitando o acesso a direitos básicos como alimentação, moradia, saúde, educação, trabalho, renda, lazer e cultura.

Essa atuação se dá por meio de ações e projetos que atendam catarinenses em situação de risco e fortaleçam sua condição como cidadãos e que, sobretudo, contribuam para torná-los protagonistas de sua própria história.

Essa filosofia corporativa se expressa em diferentes ações, que delineiam o compromisso da Empresa com a comunidade:

Jovem Aprendiz: o projeto atende à Lei 10.097/2000 que trata da contratação de jovens com idade entre 14 e 16 anos, assegurando-lhes formação técnico-profissional metódica por meio de atividades práticas e cursos de aprendizagem compatíveis com seu desenvolvimento físico, moral e psicológico, por um período máximo de dois anos. O projeto foi estruturado considerando, principalmente, a possibilidade de promover oportunidades de inclusão no mercado de trabalho para jovens em situação de vulnerabilidade social, contribuindo assim para a construção de conhecimento e elevação da escolaridade na sociedade catarinense. O encaminhamento dos jovens se faz por meio de instituições ou entidades de atendimento à criança e ao adolescente – Ministério Público e Programas dos Municípios.



Projeto Jovem Aprendiz – Agência Regional Tubarão

Atualmente estão em atividades na Empresa 106 jovens, que representam 4,25 % do total dos empregados que demandam formação profissional e 2,87 % do total de empregados da Empresa. Em 2010, foram inseridos 2 jovens aprendizes com deficiência auditiva e 1 com deficiência física.

Tô Ligado Em Um Novo Tempo: O projeto consta do Programa Celesc de Responsabilidade Social desde 2006 e visa capacitar para o mercado de trabalho e manter em seu município de origem, jovens em situação de risco social com idade entre 18 e 29 anos. De 2006 até 2010, foram capacitados mais de 1.200 jovens, sendo que, em 2010, foram 25 jovens de Florianópolis, São José e Itapema para o ofício de eletricista comercial.



Projeto “Tô Ligado Em um Novo Tempo” – Agência Regional Blumenau

Energia em Dia: objetiva melhorar o acesso das comunidades empobrecidas ao sistema elétrico, aproximar a Empresa da comunidade e minimizar a inadimplência. As ações são realizadas em parceria com lideranças comunitárias, com a disponibilidade da estrutura de atendimento durante dois dias nas comunidades para orientação sobre direitos e deveres como consumidores de energia elétrica e atendimento comercial. Em 2010, foram realizadas 10 atividades em 12 comunidades empobrecidas da Grande Florianópolis.

Essa ação, voltada a moradores em situação de vulnerabilidade social, é capitaneada pela Divisão Comercial da Agência Regional de Florianópolis e com apoio da Assessoria de Responsabilidade Social.

Em atenção a esses consumidores, a Celesc criou um mecanismo diferenciado de atendimento, parcelando a dívida em até 60 meses, sem entrada, com a ida direta às comunidades em horários alternativos, ou seja, à noite e, eventualmente, nos finais de semana, sempre respeitando o horário de trabalho dos moradores das comunidades. A perspectiva com o projeto é reduzir 25% da inadimplência desse público.

Energia do Lixo: busca incentivar a separação e reutilização do lixo sólido por meio de técnicas de coleta seletiva, baseando-se na Resolução ROD 275 do Conselho Nacional do Meio Ambiente – CONAMA. Essas técnicas acabam sendo aplicadas pelo conjunto de trabalhadores da Empresa, ampliando o alcance do Programa.

Por seu caráter educativo, visa investir na mudança de mentalidade como fundamento para promover a conscientização ambiental, incentivando o empregado a pensar propostas de intervenção na realidade que o cerca. Todo o lixo produzido nas Agências Regionais de Joaçaba, Concórdia e Joinville é separado (papel, plástico, baterias, pilhas e lixo comum) e depositado em contêineres, que, por sua vez, estão alocados num espaço construído especificamente para essa finalidade. O material passível de reciclagem é destinado a entidades que promovem seu reaproveitamento ou a catadores de papel.

Energia do Futuro (PAC) – Aquecedor Solar com Reutilizáveis: promove a conscientização da comunidade sobre a necessidade da preservação ambiental, do consumo seguro e consciente da energia elétrica, a disponibilidade de água quente, por meio da capacitação de multiplicadores e do estímulo ao cooperativismo e à geração de renda. O projeto em si visa estimular a população para os princípios da educação ambiental, do uso racional de energia elétrica, da redução do consumo de energia elétrica e, conseqüentemente, a redução em torno de 30% de sua fatura de energia elétrica, além de propiciar à comunidade assistida geração de trabalho e renda.



Projeto Energia do Futuro – Morro do Mocotó – Florianópolis/SC

Em decorrência do baixo poder aquisitivo e do escasso número de políticas públicas e programas governamentais, o acesso a bens e serviços é precário para os moradores de comunidades empobrecidas, levando, conseqüentemente, a um histórico expressivo de furto de energia e inadimplência.

Assim, a estratégia do projeto Energia do Futuro, com sua inclusão no Programa de Aceleração do Crescimento – PAC, programa capitaneado pelo Governo Federal, com apoio dos Governos Estadual e Municipal, é incutir o conceito do consumo consciente, da reutilização de materiais e do cooperativismo. Em março de 2009, foi assinado Convênio entre a Celesc Holding e a CooperSolar (cooperativa de trabalhadoras moradoras da comunidade do Mocotó, fomentada nas oficinas oferecidas pela Celesc àquela comunidade em 2008), com parceria da Prefeitura Municipal de Florianópolis e Caixa Econômica Federal – CEF, objetivando a aquisição, instalação e manutenção de 478 coletores solares com reutilizáveis nas unidades consumidoras do maciço do Morro da Cruz.
Coletores Instalados: 160.

PPTAD na Comunidade: extensão do Programa de Prevenção e Tratamento a Dependência Química para a comunidade, desenvolvido pela Agência Regional de Concórdia desde 2006. Os integrantes da equipe participam da organização de debates e palestras sobre o tema, bem como atuam como voluntários nas clínicas de recuperação e tratamento de dependentes da região.

BiblioSesc: no seu terceiro ano de atividade em Santa Catarina, com apoio da Celesc, a Biblioteca Itinerante BiblioSESC atendeu, em 2010, nove bairros de quinze em quinze dias, entre 9 de fevereiro a 10 de dezembro. O público beneficiado pelo projeto abrangeu todas as faixas etárias, mas vale destacar a grande adesão do público infanto-juvenil, caracterizado principalmente por estudantes das escolas localizadas próximas aos pontos de parada do caminhão. Para os visitantes e usuários da Biblioteca, foram oferecidos os serviços de consulta local e empréstimo domiciliar. Na consulta local, materiais periódicos (jornais e revistas), como também o acervo em geral, foram disponibilizados para a leitura no caminhão ou nas mesas externas. Já no serviço de empréstimo, os usuários tiveram a oportunidade de levar para casa 2 livros por 15 dias com direito à renovação. O horário de atendimento praticado foi das 9 às 17h, sem interrupção no horário de meio-dia. Além da leitura, os bairros tiveram acesso a espetáculos de teatro, exposições de cinema, além de participar de um projeto de integração de leitores.

BAIRROS ATENDIDOS:

No ano de 2010, o BiblioSESC atendeu a bairros do município de Florianópolis e São José. Os bairros abaixo relacionados foram atendidos nos seguintes locais:

- 1. Canasvieiras** – Rua Francisco Faustino Martins, 100 – Canasvieiras – Florianópolis (em frente à Policlínica Municipal Norte)
- 2. Forquilha** – Rua Ver. Arthur Manoel Mariano s/nº – Forquilha – São José (Em frente à Igreja da Paróquia São Francisco de Assis)
- 3. Rio Vermelho** – Rod. Guadualberto Soares s/nº – Rio Vermelho – Florianópolis (pátio da Igreja do Bairro Rio Vermelho)
- 4. Capoeiras** – Rua Prefeito Dib Cherem, 2773 – Capoeiras – Florianópolis (em frente à Escola Edith Gama Ramos)
- 5. Kobrasol** – Praça Eugênio Raulino Koerich – Kobrasol – São José (em frente Igreja Santa Rita de Cássia)
- 6. Saco Grande** – Rod. Virgílio Várzea, 1313 – Saco Grande – Florianópolis (estacionamento do Conselho Comunitário)

7. Ribeirão da Ilha – Rod. Baldicero Filomeno, 7792 – Ribeirão da Ilha – Florianópolis (estacionamento do Conselho Comunitário)

8. Areias – Rua Francisco Jacinto de Melo, s/nº – Areias – São José (em frente à Igreja Santa Cruz e Ginásio de Esportes João Martins)

9. Abraão – Rua João Meirelles, s/nº – Abraão – Florianópolis (estacionamento ao lado do Posto de Saúde do Abraão)

PROGRAMAÇÃO CULTURAL:

A programação cultural que complementa as atividades do BiblioSESC foi realizada nos meses de outubro e novembro em todos os bairros atendidos pelo Caminhão Biblioteca. As atividades aconteceram dentro de espaços das escolas públicas, ginásios municipais e nos centros sociais comunitários. As atrações foram o espetáculo “Versos para abalar” do Grupo Circoloko e sessões de cinema infantil com os longas: “Kiriku e os animais selvagens”, “O reino dos gatos” e “O pequeno Narigudo”.

17 apresentações de teatro de rua: 3.041 atendimentos

29 exposições de Cinema: 2.285 atendimentos

Total: 5.326 atendimentos

PROJETO DE INTEGRAÇÃO DE LEITORES:

Para incrementar as ações de estímulo a leitura que a biblioteca móvel realiza junto às escolas, foi desenvolvido, a partir do mês de agosto, um projeto de troca de cartas com o intuito de compartilhar as experiências com a leitura e o BiblioSESC. Os objetivos propostos pelo projeto foram: promover a integração entre os leitores dos bairros; estimular a leitura de diferentes títulos e gêneros literários; aproximar educadores e alunos de escolas públicas do BiblioSESC; proporcionar a retomada de conhecimentos prévios da escrita; divulgar a abrangência dos locais de atendimento do projeto. Em parceria com os professores, o projeto contou com a participação de estudantes de diferentes escolas, que tiveram a oportunidade de compartilhar experiências com a leitura e ainda fazer novas amizades. Além de incentivar a troca de cartas, o BiblioSESC fez o papel de “Correio”, levando e trazendo as cartas entre os bairros.

ATENDIMENTOS:

Leitores cadastrados: 1.493

Empréstimos realizados: 9.368

Atendimentos (empréstimo + consultas locais): 23.362

Programação Cultural: 5.326

Projeto de integração de leitores: 1.006

Total: 29.694 atendimentos

Energia Elétrica Sem Risco – Prevenção de Acidentes: projeto desenvolvido pela Agência Regional de Mafra, objetiva o uso e manuseio seguro de equipamentos elétricos, trabalhando na perspectiva da educação para a segurança.

TudoJunto&Misturado – Gincana Socioambiental: o comprometimento da Celesc com as questões socioambientais é tão forte que, nas comemorações dos seus 55 anos, a Empresa realizou um conjunto de ações que beneficiaram diretamente a sociedade. Por meio do Projeto TudoJunto&Misturado, foi realizada uma Gincana Socioambiental, envolvendo 10 Agências Regionais e a Administração Central.

As tarefas, divididas entre obrigatórias e alternativas, contemplaram ações sociais, culturais, ambientais e educacionais, em que a força de trabalho reuniu esforços para retribuir à

sociedade todo respeito e carinho recebido pelos empregados da Celesc ao longo dos seus 55 anos de existência. Como atesta o próprio nome, o projeto envolveu quase todas as partes com as quais a Celesc se relaciona: empregados ativos e aposentados, empregados terceirizados, entidades de classe, fundação previdenciária, enfim, TudoJunto&Misturado por um mundo melhor e um planeta mais equilibrado.

No cômputo geral, foi uma grande vitória dos empregados que, mais uma vez, demonstraram seu poder de realização. Por meio da Gincana 55 anos, foram arrecadadas nove toneladas de alimentos não perecíveis, distribuídos para dezenas de instituições carentes no Estado.

Como resultado da tarefa do consumo consciente, reduziu-se em 22.500kWh o uso de energia elétrica nos prédios da Empresa. Recolhendo materiais recicláveis, foram reunidas mais de 20 toneladas de papel/papelão e aproximadamente 30 mil unidades de *pet*. Nas tarefas que incentivaram o uso de transporte alternativo e carona solidária, houve mais de 1.100 participantes. Foram arrecadadas também 2,4 toneladas de ração para cães e gatos e 9 toneladas de alimentos não perecíveis.

Resultados da Gincana TudoJunto&Misturado

Agência Regional	Papel Kg	Pontuação	Recicláveis Kg/Unidade	Pontuação	Ração Kg	Pontuação
ARFLO	170,5	50	423,0	50	443	100
ARJOI	1.120,0	50	8.452,0	50	303	100
ARCON	2.880,0	50	416,0	50	126	100
ARJSL	279,0	50	4.230,0	50	119	100
ARJOA	9.091,0	50	0	0	0	0
ARCRI	552,0	50	6.404,0	50	32	0
ARRSL	3.200,0	50	779,0	50	150	100
ARSMO	1.007,3	50	1.788,0	50	278	100
ARTUB	447,0	50	3.496,0	50	0	0
ARCHA	810,0	50	1.624,0	50	175	100
A/C	300,7	50	2.112,0	50	800	100
TOTAL	19.857,5		29.724,0		2426	

Resultados das Atividades Opcionais da Gincana TudoJunto&Misturado

Agência Regional	Carona Solidária	Pontuação	Carbon Free (participantes)	Pontuação	Teatro	Pontuação
ARFLO	171	80	165	80	Não	
ARJOI	21	0	31	20	Não	
ARCON	40	80	49	100	Não	
ARJSL	0	0	0	0	Não	
ARJOA	12	0	13	0	Não	
ARCRI	64	50	58	50	Não	
ARRSL	17	20	53	60	33,86	25
ARSMO	83	100	97	100	37,5	100
ARTUB	39	40	65	50	36,3	50
ARCHA	39	50	74	80	Não	
A/C	34	0	0	0	Não	
TOTAL	520		605			

Classificação Final da Gincana TudoJunto&Misturado

Colocação	Agência Regional	Pontuação Final
1º	ARSMO	710
2º	ARFLO	630
3º	ARCON	590
4º	ARRSL	480
	ARCHA	480
5º	ARTUB	450
6º	ARCRI	360
7º	A/C	350
8º	ARJSL	345
9º	ARJOI	330
10º	ARJOA	240



Participação em instâncias de debate público:

A Empresa exerce sua liderança corporativa, participando de instâncias e discussões como o Comitê de Empresas Públicas e Privadas de Combate à Fome e Pela Vida – COEP, Núcleo de Responsabilidade Social da Associação Comercial e Industrial de Jaraguá do Sul, Grupo de Diálogos pela Responsabilidade Social, Conselho Estadual do Idoso e do Conselho Deliberativo da Casa da Criança e do Centro Cultural Escrava Anastácia. É

objetivo da Empresa difundir o conceito e a sua política de Responsabilidade Social Empresarial a todos os seus pares. É também filiada ao Instituto Ethos de Responsabilidade Social, ao Akatu e à Fundação Abrinq.

4.2.3.1 - Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade do entorno	2010	2009	2008
Número de reclamações da comunidade - impactos causados pelas atividades da empresa (UN)	1	3	5
Número de melhoras implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade (UN)	1	3	10
4.2.3.2 - Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros	2010	2009	2008
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	1.341,81	912,86	773
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	258	1,51	190
Número de Processos Judiciais existentes (UN)	183	92	56
Número de pessoas vinculadas nos processos (UN)	194	95	57
4.2.3.3 - Tarifa de Baixa Renda	2010	2009	2008
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda (UN)	254.504	253.938	269.650
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	13,91	14,545	15,6003
4.2.3.4 - Envolvimento da empresa com ação social	2010	2009	2008
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	978	3.347	2.555
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	15.135	28.981	13.210
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	28.996	28.905	5.380
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	51.522	94.710	73.628
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa) (R\$ mil)	240.104	195.304	105.724
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)	NA	NA	NA
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie (%)	NA	NA	NA
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio (%)	0,33	91,0667	81,49
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%)	0,84	0,76	88
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários (H)	NA	NA	NA
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento "baixa renda" (%)	28,99	19,057	95,9004
4.2.3.5 - Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet)	2010	2009	2008
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	1.160	742	730,99
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio (UN)	17	6	11
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	120	300	232,2

4.2.4 - Governo e sociedade

A prestação de serviço público socialmente responsável é caracterizada prioritariamente pelo relacionamento ético, responsável, transparente e alinhado aos interesses da sociedade e dos poderes públicos, cumprindo as leis e normas regulamentares e mantendo interações dinâmicas com seus representantes, com vistas à constante melhora das condições sociais e políticas do País.

Como decorrência disso, a Celesc assinou, em 2006, o Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, assumindo de forma clara e transparente seu compromisso nessa empreitada cidadã. A Empresa publica, desde 2004, o seu Balanço Social modelo Ibase junto com o Balanço Financeiro anual, que passam por auditoria externa e independente, refletindo assim o respeito aos seus públicos: acionistas, clientes, consumidores, trabalhadores, governo e sociedade em geral. Os números aqui reunidos, mais do que simples demonstração de dados contábeis, expõem a prática corporativa de responsabilidade social empresarial.

Atualmente, muitas empresas têm interesse em divulgar seus Balanços Sociais Corporativos, pois a divulgação desses dados enfatiza em grau mais elevado, às vistas de seus *stakeholders*, as empresas que, voluntariamente, buscam melhor exercício de sua responsabilidade com a sociedade por meio do Balanço Social, demonstrando transparência e cidadania.

Diante da deficiência do Estado para suprir severas demandas sociais, as empresas atuam cada vez mais de forma proativa e incorporam um discurso social incisivo em seu âmbito de negócio. São as essas as razões que, em face de uma crescente cobrança social por transparência, apontam que não basta, hoje, atuar de forma responsável, é preciso mostrar ações e comprovar resultados. Por isso, empresas demonstram sua performance social em relatórios corporativos das mais diversas formas e modelos.

A Celesc optou pelo modelo Ibase por concordar plenamente com o conceito usado pelo Instituto e, por meio do Balanço Social (BS), tem oferecido uma proposta de diálogo permanente com os diferentes públicos envolvidos em seu negócio. O relatório reúne informações sobre o perfil corporativo, seu histórico, seus princípios e valores, ações de governança corporativa, formas de diálogo com partes interessadas e indicadores de desempenho econômico, social e ambiental. O Balanço Social, em resumo, é um demonstrativo dos investimentos sociais realizados pela concessionária. Como objetivo simultâneo, o relatório visa incentivar a adesão de clientes e fornecedores às boas práticas sociais e promover a difusão da responsabilidade social em todo âmbito de seu negócio, disseminando, entre outros, indicadores de desempenho de gestão, geração de riqueza, produtividade e investimentos.

Em todo o mundo, tem sido crescente a pressão social para que as empresas adotem práticas éticas. No Brasil, embora a preocupação com o tema seja recente, muitos textos legais e regulamentares foram promulgados, principalmente ao longo das últimas décadas, visando refrear práticas antiéticas nos relacionamentos das empresas. Na visão de especialistas, assim como as empresas, os consumidores também têm responsabilidades. Consoante com essa visão, a ética empresarial não é uma questão apenas de responsabilidade empresarial, mas se refere a um conjunto interligado de responsabilidades mútuas entre os diversos agentes sociais (empresas, clientes/consumidores, governo etc.).

Atenta a mudanças nos cenários mundial e nacional no que diz respeito à melhoria das condições de trabalho e qualidade de vida, a Celesc, entre 2006 e 2011, desenvolveu processos para concretizar essas melhorias. Exemplo disso é a adesão ao *Global Compact* ou Pacto Global, construído pela Organização das Nações Unidas – ONU no ano de 2000, com o compromisso de mais de 98 países e milhares de empresas para diminuir as diferenças sociais no planeta, com base nos **Oito Objetivos do Milênio – ODM**, que, no Brasil, são chamados de **8 Maneiras de Mudar o Mundo**, a saber:

- 1) erradicar a extrema pobreza e a miséria;
- 2) atingir o ensino básico universal;
- 3) promover a igualdade entre os sexos e autonomia das mulheres;
- 4) reduzir a mortalidade infantil;
- 5) melhorar a saúde materna;
- 6) combater a Aids, a malária e outras doenças;
- 7) garantir a sustentabilidade ambiental;
- 8) estabelecer parcerias para o desenvolvimento.

Assim, a Celesc compromete-se a cumprir os requisitos e normas de responsabilidade social por meio de sua política abaixo expressa, objetivando manter uma gestão empresarial ética e transparente com todos os públicos com que se relaciona, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da sociedade e atenta às tendências corporativas mundiais. Os princípios da Responsabilidade Social que a Celesc adota são:

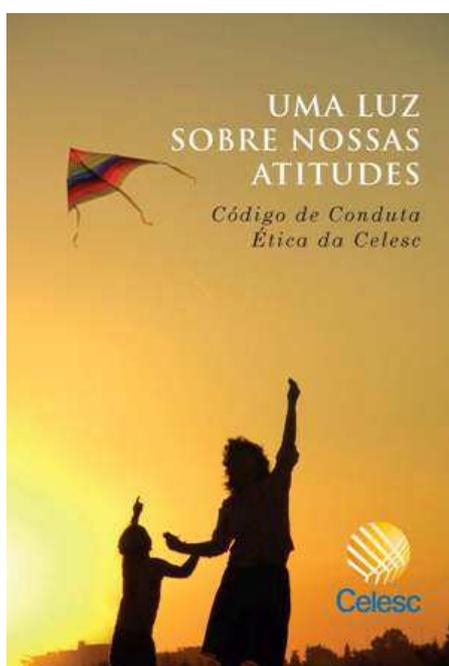
- Não se envolver ou apoiar o trabalho forçado e práticas disciplinares abusivas;
- Não se envolver ou apoiar o trabalho infantil, desenvolvendo ações contra a exploração sexual infantil e juvenil;
- Comprometer-se com ações de integridade empresarial e no combate à corrupção no ambiente corporativo;
- Contribuir de forma eficaz com os 10 princípios do *Global Compact*;

- Contribuir de forma eficaz com os 8 macro-objetivos e 16 macro-metas do Milênio;
- Elevar o nível de qualidade de vida de seus empregados, cuidando prioritariamente da saúde e segurança no trabalho;
- Respeitar o direito à liberdade de associação sindical e à negociação coletiva;
- Remunerar de forma adequada seus empregados, observando os limites da jornada de trabalho;
- Repudiar a discriminação em qualquer de suas formas;
- Contribuir com a formação profissional e capacitação de jovens.

Da mesma forma, a Celesc compromete-se a divulgar a todas as partes interessadas a política adotada, de maneira especial aos seus fornecedores, garantindo a melhoria contínua de seu sistema de gestão, e envida esforços para propiciar à sociedade projetos de elevação de qualidade de vida, distribuindo energia de forma segura, ética e democrática.

Alguns projetos e ações que explicitam essa política são:

Revisão do Código de Conduta Ética: quando foi lançado em 2006, já se falava da exigência de postura firme perante os compromissos sociais inerentes à construção da sustentabilidade e da importância de as organizações manterem-se em sintonia com esse anseio da sociedade. Esse preceito foi respeitado no processo de revisão do Código de Conduta Ética da Empresa, com a realização de 4 palestras presenciais e por videoconferências para as 16 Agências Regionais, debatendo a ética sob múltiplos ângulos: Corrupção — o que Você Tem Com Isto; Ética nas Empresas; Exploração Sexual Infanto-Juvenil; Felicidade Interna Bruta. Foram realizadas duas consultas públicas, uma interna e outra externa, com vistas à coleta de sugestões dos empregados e da sociedade, e reuniões setoriais, que refletiram os esforços da Empresa com os fins sociais e o bem comum. Com o Código de Conduta Ética, a Celesc e suas subsidiárias integrais reafirmam os princípios éticos no seu ambiente corporativo, comprometendo-se com o desenvolvimento equitativo e solidário e o alinhamento de sua gestão com a probidade profissional e o interesse público.



Revisão do Código de Conduta Ética

Sou Legal, Tô Ligado – iniciativa que faz parte do Programa Celesc de Eficiência Energética – ciclo 2008/2010, dividido em etapas: pesquisa, atividades educacionais, distribuição de lâmpadas, recuperação de instalações elétricas, distribuição de coletores solares.

Pelo seu perfil e amplitude, o projeto utilizou metodologias diferenciadas que permitiram conhecer desde os hábitos de consumo de energia dos moradores de baixa renda até sua relação com a concessionária.

O trabalho promoveu atividades para estimular práticas corretas e sustentáveis de consumo. Sob a ótica ambiental, o desafio foi tornar atraentes para uma população em situação de

risco social conceitos nada corriqueiros como aquecimento global, uso indevido de recursos naturais, mudanças climáticas, desperdício de energia. Por usar abordagem lúdica e pedagógica, com sessões de cinema, concursos de redação e de música, peças teatrais, oficinas ecoartesanais e de grafiteagem, as dificuldades foram superadas.

Como penúltima etapa do projeto, está sendo realizada a substituição de 157 mil lâmpadas incandescentes por lâmpadas fluorescentes compactas a consumidores cadastrados pelo projeto. No total, são contempladas 96 comunidades de baixa renda em 42 municípios do Estado, beneficiando 35 mil famílias.

Quadro geral da substituição de lâmpadas incandescentes por lâmpadas fluorescentes compactas até dez/2010.

Descrição	Atendidas	Atendidas (%)	Faltantes	Faltantes (%)
15 Watt	92.624	74,1%	32.376	25,9%
25 Watt	21.299	66,6%	10.701	33,4%
(15W + 25W)	113.923	72,6%	43.077	27,4%
Famílias	23.655	67,6%	11.345	32,4%

Além das atividades educativas em prol da cidadania, o projeto envolve a doação de 157 mil lâmpadas e 1.285 aquecedores, a regularização de 3.130 padrões de entrada e reforma de instalações elétricas internas em 500 unidades consumidoras.

A proposta é a de incentivar a conscientização e a inclusão social, usando um exemplo bem claro: uma pessoa que furta 300kw/h pode viver com menos de 79kw/h, pagando uma tarifa social por menos de R\$20,00 e ter, além de energia de qualidade, um comprovante de residência como a conta de luz.

Apoio à Sociedade, Cultura, Esporte, Turismo e a Primeira Infância:

Para cumprir as Metas do Milênio e compromissos do Pacto Global, a Celesc vem criando mecanismos que possibilitem o acesso de populações em situação de risco social a políticas sociais e inclusivas. Por isso, a Empresa investe em fundos e apóia leis que possibilitem acesso a bens sociais, culturais e esportivos para a sociedade em geral.

Em 2010, a Celesc investiu, por meio da Lei Rouanet, Lei de Incentivo ao Esporte e FIA, R\$1.161.000,00 nas seguintes ações culturais, esportivas e de apoio à primeira infância:

Indicadores de Incentivos Fiscais da Celesc Distribuição

Área	Seitec IF Estadual	Fundo Social IF Estadual	Fia IF Federal	Esporte IF Federal	Lei Rouanet IF Federal	TOTAL
Educação	-	-	120.000,00	-	-	120.000,00
Cultura	28.065.097,26	-	-	-	940.000,00	29.005.097,26
Esporte	55.842.683,50	-	-	150.000,00	-	55.992.683,50
Combate a Fome	-	104.118.573,59	-	-	-	104.118.573,59
Turismo	50.856.729,62	-	-	-	-	50.856.729,62
TOTAL R\$	134.764.510,38	104.118.573,59	120.000,00	150.000,00	940.000,00	240.093.083,97
TOTAL R\$ Mil	134.765	104.119	120	150	940	

Lei Rouanet – Doações Realizadas 2010

Projeto	Valor Incentivado	Data Incentivo
A Costura do Tempo	30.000,00	31/03/2010
Antologia Poética	50.000,00	30/04/2010
De Saint Exupéry - Pronac 86245	80.000,00	15/06/2010
9ª Mostra de Cinema Infantil	40.000,00	14/07/2010
Balneário Camboriú	30.000,00	06/07/2010
Turnê da Orquestra Filarmônica Santa Catarina	120.000,00	31/08/2010
Cinema dos Bairros	30.000,00	08/10/2010
Escola do Teatro Bolshoi no Brasil	200.000,00	28/10/2010
CDL Blumenau	100.000,00	08/12/2010
Cine e Teatro Peperi	20.000,00	08/11/2010
Camerata Florianópolis	100.000,00	08/11/2010
Beira Mar - o Filme	80.000,00	08/12/2010
Cine e Teatro Peperi II	60.000,00	08/12/2010
TOTAL	940.000,00	

FIA – Doações Realizadas 2010

Projeto	Valor Incentivado	Data Incentivo
Conselho Municipal de Capivari de Baixo	40.000,00	11/01/2010
Conselho Municipal Balneário Arroio do Silva	30.000,00	28/09/2010
Conselho Municipal de São Martinho	50.000,00	22/11/2010
TOTAL	120.000,00	

Lei de Incentivo ao Esporte - Doações Realizadas 2010

Projeto	Valor Incentivado	Data Incentivo
Bairro da Juventude	100.000,00	08/11/2010
TOTAL	100.000,00	

4.2.4.1 - 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)	0	3	54.600
Número de iniciativas / eventos / campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças etc.) (UN)	10	22	23
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)	1,114	3.599	2.968
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais / total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)	11,52	0,057	2,64

4.3 - Indicadores do Setor Elétrico

Em 2010, a Celesc Distribuição investiu R\$266 milhões na ampliação e melhoria do sistema elétrico para atender melhor o seu consumidor. Foram construídas 3 novas subestações, a subestação Agronômica em Florianópolis e as subestações de Garuva e Pomerode. Também foram realizadas 43 obras de ampliação de subestações, destinadas principalmente ao aumento da capacidade de transformação e entrada de linhas, e 7.389 obras de distribuição, com instalação de 14.757 postes, 3.156 transformadores de

distribuição e construção de 1.011,25km de alimentadores, beneficiando mais de 18mil consumidores.

Foram construídas três Linhas de Transmissão, com extensão total de 22,82km, todas em 138kV, permitindo o aumento da confiabilidade do sistema elétrico e melhoria nos índices de qualidade do fornecimento de energia elétrica em novas regiões.

Na área rural, mais de 1.400 famílias foram beneficiadas pelo conforto e comodidade do acesso à energia elétrica em pequenas propriedades rurais do Estado.

QUALIDADE DO FORNECIMENTO

O indicador DEC — Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora — passou de 13,51 horas para 13,53 horas, ou seja, manteve-se praticamente no mesmo nível do ano anterior. O indicador FEC — Freqüência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora — passou de 9,75 interrupções para 10,22 interrupções.

Deve-se destacar a melhoria desses indicadores ao longo dos últimos nove anos, em que a duração média de interrupções por unidade consumidora reduziu de 20,93 horas para 13,53 horas, ou seja, houve melhoria equivalente a 35,35%, com taxa de redução média anual de 5,69%. A freqüência de interrupção por unidade consumidora passou de 17,08 interrupções para 10,22 interrupções, ou seja, redução equivalente a 40,16%, com taxa de redução média anual de 6,27%.

4.3.1 - Universalização

Em 2010, a Celesc Distribuição construiu mais de 529,66 quilômetros de redes de distribuição rural pelo Programa de Universalização.

Atualmente, toda a zona urbana dos municípios que fazem parte da área de concessão da Celesc Distribuição tem acesso à energia elétrica. A meta de atendimento à universalização rural deve ser cumprida até junho de 2011, pois ainda restam 400 unidades consumidoras a serem atendidas pelo Programa Luz para Todos (PLpT).

Para agilizar as obras desse Programa, a Celesc Distribuição realizou, pela modalidade *Turn-Key*, a contratação de empresas especializadas para executar a ampliação do sistema elétrico de distribuição rural. Entretanto, após a contratação, os fornecedores de materiais destinados às obras solicitaram extensão dos prazos de entrega em virtude do aquecimento do mercado decorrente da grande demanda existente. Com isso, as contratadas puderam iniciar os trabalhos somente em agosto de 2008.

As enchentes ocorridas em Santa Catarina, como resultado das fortes chuvas entre agosto e meados de novembro de 2008, também comprometeram o bom andamento das obras do PLpT, já que parte das equipes que estavam executando essas obras precisou ser deslocada para atender as regiões onde o sistema elétrico foi afetado.

Além disso, em 2009 e 2010, Santa Catarina foi alvo de outra catástrofe natural: fortes vendavais, com velocidades de até 100 km/h, atingiram as regiões Norte, Oeste, Meio-Oeste e Vale do Itajaí. Alguns municípios também foram atingidos por chuva de granizo. Isso afetou de forma recorrente as redes de distribuição, repercutindo no abastecimento e trazendo prejuízos ao sistema elétrico, à economia, à qualidade de vida da população das regiões afetadas e também ao andamento do Programa Luz Para Todos. A Celesc Distribuição negocia com o Ministério de Minas e Energia a prorrogação do prazo acordado para viabilizar o atendimento das 400 unidades consumidoras ainda previstas pelo PLpT, tendo estimativa de conclusão para junho de 2011.

4.3.1.1 - Universalização	2010	2009	2008
Cumprimento de metas (%)	100	100	67
Total de municípios universalizados (UN)	240	189	172
Municípios universalizados (%)	93	73	67
Atendimentos efetuados (UN)	6.656	5.128	3.973
Metas de atendimento (UN)	1.603	1.574	5.939

4.3.2 - Programa Luz para Todos

	2010	2009	2008
Metas de atendimento (UN)	1.603	1.574	5.939
Número de atendimentos efetuados (A) (UN)	1.603	4.346	3.973
Cumprimento de metas (%)	100	100	67

4.3.2.1 - Origem dos Recursos Investidos

	2010	2009	2008
Governo Federal - Conta de Desenvolvimento Energético - CDE (R\$ mil)	0	2.552	1.873
Governo Federal - Reserva Global de Reversão - RGR (R\$ mil)	0	11.305	8.429
Governo estadual (R\$ mil)	0	2.948	9.052
Próprios (R\$ mil)	14.988	12.161	0
Outros (R\$ mil)	0	0	0
Total dos recursos aplicados (B) (R\$ mil)	14.988	28.966	19.354
O&M (R\$ mil)	ND	ND	ND
Custo médio por atendimento (B/A) (R\$ mil)	9,35	6,665	4,871

4.3.3 - Tarifa de baixa renda

	2010	2009	2008
Número de domicílios atendidos como "baixa renda" (UN)	ND	ND	269.650
Total de domicílios "baixa renda" do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	ND	ND	15,7
Receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" (R\$ mil)	3.367,67	29.244,201	31.117,685
Total da receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	3,1	2,6	2,83
Subsídio recebido (ELETROBRÁS), relativo aos consumidores "baixa renda" (R\$ mil)	21.458,72	21.014,068	22.699,521

4.3.4 - Programa de Eficiência Energética (PEE)



Agência Regional de Mafra
Celesc troca lâmpadas de
consumidores

Desde 1989, a Celesc Distribuição desenvolve uma série de ações de combate ao desperdício de energia elétrica por meio do Programa Celesc de Eficiência Energética em sua área de concessão.

O programa investe em ações para redução da demanda no horário de ponta e do consumo

de energia elétrica com substituição de equipamentos antigos (que consomem muita energia) por equipamentos mais eficientes com novas tecnologias: luminárias, reatores eletrônicos, lâmpadas fluorescentes, motores de alto rendimento, condicionadores de ar, instalação de sistema de aquecimento solar em substituição aos chuveiros elétricos. Também realiza ações educativas sobre o uso correto, racional e seguro da energia elétrica.

Os benefícios decorrentes do Programa abrangem consumidores e sociedade em geral: novos hábitos de consumo de energia são difundidos, aumenta-se a competitividade industrial com a redução de custos, postergando investimentos e a construção de novas fontes para a geração de energia elétrica, além de diminuir a degradação do meio ambiente e a possibilidade de racionamento de energia. Com isso, preserva-se a água, fonte de vida, e o planeta, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e o bem-estar social.

As linhas gerais do Programa são as seguintes:

1. Para a execução do Programa de Eficiência Energética a Celesc destina, anualmente, 0,5% de sua Receita Operacional Líquida – ROL. A preocupação com o uso racional e seguro da energia elétrica é uma diretriz da Empresa, comprometida publicamente com a sustentabilidade em todos seus níveis;
2. O Programa Celesc de Eficiência Energética é gerenciado pela Divisão de Eficiência Energética – DVEE vinculada ao Departamento de Gestão Técnica Comercial – DPGT da Diretoria Comercial. A DVEE atualiza permanentemente o portal www.proceleficiencia.celesc.com.br que divulga as ações e resultados do programa, apresenta dicas de economia de energia e oferece ferramentas, como o simulador de consumo e o canal “Celesc Criança”.



Coletor instalado na casa de consumidor

Os recursos do Programa são destinados conforme segue:

- Comércio e Serviços: Substituição de Iluminação/Sistemas de Refrigeração em Estabelecimentos Comerciais ou de Serviço;
- Residencial Baixa Renda: Substituição de Iluminação/Instalação de Sistema de Aquecimento Solar para Água/Adequação do Padrão de Entrada/Adequação das

Instalações Elétricas;

- Industrial: Substituição de Motores Elétricos/Substituição de Iluminação;
- Poder Público: Substituição de Iluminação/Sistemas de Refrigeração em Unidades Consumidoras do Poder Público/Instalação de Sistema de Aquecimento Solar para Água;
- Serviço Público: Substituição de Motores e Bombas Elétricas;
- Aquecimento Solar: Instalação de Sistema de Aquecimento Solar para Água.

4.3.4.1 - Origem dos Recursos - Por classe de Consumidores

4.3.4.1.1 - Residencial	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor (A) (R\$ mil)	0	ND	ND
Com ônus para o consumidor (B) (R\$ mil)	0	0	ND
Total dos recursos no segmento (C) (R\$ mil)	0	ND	ND
Total de unidades atendidas no segmento (D) (R\$ mil)	0	ND	ND
Recurso médio por consumidor (C/D) (R\$ mil)		ND	ND
4.3.4.1.2 - Residencial Baixa Renda	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor (A) (R\$ mil)	4.306	2.376,41	2.168
Com ônus para o consumidor (B) (R\$ mil)	0	0	ND
Total dos investimentos no segmento (C) (R\$ mil)	4.306	2.376,41	2.168
Total de unidades atendidas no segmento (D) (UN)	26.478	1.257	35.000
Investimento médio por consumidor (C/D) (R\$ mil)	0,163	1,891	0,062
População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E) (UN)	83.670	ND	ND
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E) (R\$ mil)	0,051	ND	ND
4.3.4.1.3 - Comercial	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor (A) (R\$ mil)	0	ND	ND
Com ônus para o consumidor (B) (R\$ mil)	0	0	ND
Total dos investimentos no segmento (C) (R\$ mil)	0	ND	ND
Total de unidades atendidas no segmento (D) (UN)	0	ND	ND
Investimento médio por consumidor (C/D) (R\$ mil)		ND	ND
4.3.4.1.4 - Industrial	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor (A) (R\$ mil)	0	ND	2.951
Com ônus para o consumidor (B) (R\$ mil)	0	0	ND
Total dos investimentos no segmento (C) (R\$ mil)	0	ND	2.951
Total de unidades atendidas no segmento (D) (UN)	0	ND	14
Investimento médio por consumidor (C/D) (R\$ mil)		ND	210,786
4.3.4.1.5 - Rural	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor (A) (R\$ mil)	0	ND	ND
Com ônus para o consumidor (B) (R\$ mil)	0	0	ND
Total dos investimentos no segmento (C) (R\$ mil)	0	ND	ND
Total de unidades atendidas no segmento (D) (UN)	0	ND	ND
Investimento médio por consumidor (C/D) (R\$ mil)		ND	ND
4.3.4.1.6 - Iluminação Pública	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor (A) (R\$ mil)	0	245,25	2.818
Com ônus para o consumidor (B) (R\$ mil)	0	0	ND
Total dos investimentos no segmento (C) (R\$ mil)	0	245,25	2.818
Total de kW instalados (F) (Kw)	0	2.878,38	2.279
Investimento médio por kW instalado (C/F) (R\$ mil)		0,085	1,237
4.3.4.1.7 - Serviço Público	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor (A) (R\$ mil)	0	ND	ND
Com ônus para o consumidor (B) (R\$ mil)	0	0	ND
Total dos investimentos no segmento (C) (R\$ mil)	0	ND	ND
Total de unidades atendidas no segmento (D) (UN)	0	ND	ND
Investimento médio por consumidor (C/D) (R\$ mil)		ND	ND
4.3.4.1.8 - Poder Público	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor (A) (R\$ mil)	69	ND	759
Com ônus para o consumidor (B) (R\$ mil)	0	0	ND
Total dos investimentos no segmento (C) (R\$ mil)	69	ND	759
Total de unidades atendidas no segmento (D) (UN)	6	ND	ND
Investimento médio por consumidor (C/D) (R\$ mil)		ND	ND

4.3.4.2 - Origem dos Recursos - Tipo de projeto

	2010	2009	2008
4.3.4.2.1 - Gestão Energética Municipal			
Recursos investidos próprios (R\$ mil)	0	ND	ND
Recursos investidos de terceiros (R\$ mil)	0	ND	ND
Total dos recursos (R\$ mil)	0	ND	ND
4.3.4.2.2 - Educação - conservação e uso racional de energia	2010	2009	2008
Recursos investidos próprios (R\$ mil)	0	ND	143
Recursos investidos de terceiros (R\$ mil)	0	ND	ND
Total dos recursos (R\$ mil)	0	ND	143
4.3.4.2.3 - Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)	2010	2009	2008
Recursos investidos próprios (R\$ mil)	15	2.376,41	435
Recursos investidos de terceiros (R\$ mil)	0	0	NA
Total dos recursos (R\$ mil)	15	2.376,41	435
4.3.4.2.4 - Rural	2010	2009	2008
Recursos investidos próprios (R\$ mil)	0	ND	ND
Recursos investidos de terceiros (R\$ mil)	0	ND	ND
Total dos recursos (R\$ mil)	0	ND	ND

4.3.4.3 - Total dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética

	2010	2009	2008
Sem ônus para o consumidor (R\$ mil)	4.390	5.050,68	9.278
Com ônus para o consumidor (R\$ mil)	0	0	ND
Total dos recursos (R\$ mil)	4.390	5.050,68	9.278

4.3.4.4 - Participação Relativa dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética

	2010	2009	2008
4.3.4.4.1 - Por classes de consumidores			
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	0	ND	ND
Recursos no segmento "Baixa Renda" sobre Total investido no PEE (%)	98,0866	47,0513	23,3671
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	0	ND	ND
Recursos no segmento Industrial sobre Total investido no PEE (%)	0	ND	31,8064
Recursos no segmento Rural sobre Total investido no PEE (%)	0	ND	ND
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre total investido no PEE (%)	0	4,8558	30,3729
Recursos no segmento Serviço Público sobre Total investido no PEE (%)	0	ND	ND
Recursos no segmento Poder Público sobre Total investido no PEE (%)	1,5718	ND	8,1806
4.3.4.4.2 - Por tipos de projetos	2010	2009	2008
Recursos no segmento Gestão Energética sobre Total de recursos no PEE (%)	0	ND	ND
Recursos no segmento Educação sobre Total de recursos no PEE (%)	0	ND	1,5413
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	0,3417	47,0513	4,6885

4.3.4.5 - Eficientização Energética

	2010	2009	2008
4.3.4.5.1 - Residencial			
Energia economizada (MWh/ano)	0	ND	ND
Redução na demanda de ponta (MW)	0	ND	ND
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	ND	ND
4.3.4.5.2 - Residencial baixa renda	2010	2009	2008
Energia economizada (MWh/ano)	ND	ND	ND
Redução na demanda de ponta (MW)	ND	ND	ND
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	ND	ND	ND
4.3.4.5.3 - Comercial	2010	2009	2008
Energia economizada (MWh/ano)	0	ND	ND
Redução na demanda de ponta (MW)	0	ND	ND
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	ND	ND
4.3.4.5.4 - Industrial	2010	2009	2008
Energia economizada (MWh/ano)	0	ND	8.366
Redução na demanda de ponta (MW)	0	ND	1.055
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	ND	1.718
4.3.4.5.5 - Rural	2010	2009	2008
Energia economizada (MWh/ano)	0	ND	ND
Redução na demanda de ponta (MW)	0	ND	ND

Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	ND	ND
4.3.4.5.6 - Iluminação pública	2010	2009	2008
Energia economizada (MWh/ano)	0	1.996,76	ND
Redução na demanda de ponta (MW)	0	0,4559	ND
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	310.346,32	ND
4.3.4.5.7 - Serviço público	2010	2009	2008
Energia economizada (MWh/ano)	0	ND	ND
Redução na demanda de ponta (MW)	0	ND	ND
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	ND	ND
4.3.4.5.8 - Poder público	2010	2009	2008
Energia economizada (MWh/ano)	245,25	ND	1.917
Redução na demanda de ponta (MW)	73,01	ND	0,4184
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	79	ND	460
4.3.4.5.9 - Aquecimento solar	2010	2009	2008
Energia economizada (MWh/ano)	ND	ND	ND
Redução na demanda de ponta (MW)	ND	ND	ND
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	ND	ND	ND
4.3.4.5.10 - Eficiência interna (na empresa)	2010	2009	2008
Energia economizada (MWh/ano)	0	ND	ND
Redução na demanda de ponta (MW)	0	ND	ND
Custo evitado com a energia economizada (R\$ mil)	0	ND	ND
Total (R\$ mil)	79	310.346,32	2.178

4.3.5 - Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico (P&D)

Conforme a legislação setorial, as empresas concessionárias ou permissionárias de distribuição, geração ou transmissão de energia elétrica e as empresas de produção independente de energia elétrica devem aplicar uma parte de sua receita operacional líquida em pesquisa e desenvolvimento tecnológico, segundo regulamento estabelecido pela ANEEL.

São os chamados Programas P&D que devem ser pautados pela busca de inovação para superar os desafios tecnológicos e de mercado na área de energia elétrica, cujos temas de interesse podem contemplar a geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica. É obrigatório que os projetos tenham metas físicas e financeiras para sua execução.

Para atuar de forma rentável no mercado de energia, serviços e segmentos de infraestrutura afins, promovendo a satisfação de clientes, acionistas e empregados e contribuindo para o desenvolvimento sustentável da sociedade, a Celesc tem investido predominantemente no seu principal foco de negócio: a distribuição de energia elétrica, que absorve cerca de 40% dos recursos destinados ao seu Programa P&D.

O Programa de P&D Celesc é procurado por universidades e instituições de pesquisas de reconhecido mérito em todo o Brasil. Atualmente, o Programa tem em execução 26 projetos da carteira 2006/2007, que somam R\$9.856.735,33, e outros 69 projetos estão em fase de seleção.

Dos projetos em execução, 22 estão relacionados com Pesquisa Aplicada e 4 com Desenvolvimento Experimental. Em percentuais, 38,46% concentram-se em Distribuição de Energia Elétrica; 15,38% em Pesquisa Estratégica e 7,69% em Medição; 7,69% em Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas Elétricos; 7,69% em Eficiência Energética; 19,24% em Qualidade e Confiabilidade; e 3,85% em Transmissão de Energia Elétrica.

Mesmo em proporção menor, alguns temas estão sempre presentes nas carteiras dos projetos desenvolvidos com investimentos da Celesc: Qualidade e Confiabilidade, Recursos aplicados em Transmissão de energia Elétrica, Eficiência Energética e Medição e, mais recentemente, Sustentabilidade, Meio Ambiente e Segurança, o que reforça a vocação da Celesc para a distribuição de serviços de excelente qualidade e com confiabilidade.

P&D Voltados ao Meio Ambiente

Iniciou, em 2010, uma discussão por meio de vários encontros sobre o desenvolvimento de projetos ligados à temática meio ambiente. Desses encontros, resultou uma chamada pública, que, na prática, gerou 5 projetos, atualmente em fase de análise, podendo ser contratados ainda no primeiro semestre de 2011.

4.3.5.1 - Recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico

4.3.5.1.1 - Por temas de pesquisa (Manual de P&D - ANEEL)	Meta	2010	2009	2008
Eficiência energética (A) (R\$ mil)		768.459	387,52	714
Fonte renovável ou alternativa (B) (R\$ mil)		0	0	0
Meio ambiente (C) (R\$ mil)		0	0	0
Qualidade e confiabilidade (D) (R\$ mil)		1.585,381	1.081,59	348
Planejamento e operação (E) (R\$ mil)		0	0	0
Supervisão, controle e proteção (F) (R\$ mil)		992,556	591,27	0
Medição (G) (R\$ mil)		660,141	348,1	704
Transmissão de dados via rede elétrica (H) (R\$ mil)		348,82	181,91	327
Novos materiais e componentes (I) (R\$ mil)		0	0	0
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J) (R\$ mil)		0	0	0
Outros: Distribuição de EE, Pesquisa Energética e outros (K) (R\$ mil)		5.465,376	1.819,41	3.642
Total de investimentos em P&D (L) (R\$ mil)		777.511,274	4.409,8	5.735
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (L) (%)		98,8357	8,7877	12,4499
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (L) (%)		0	0	0
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (L) (%)		0	0	0
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (L) (%)		0,2039	24,527	6,068
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (L) (%)		0	0	0
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (L) (%)		0,1277	13,4081	0
Recursos aplicados em Medição (G) sobre Total investido em P&D (L) (%)		0,0849	7,8938	12,2755
Recursos aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) sobre Total investido em P&D (L) (%)		0,0449	4,1251	5,7018
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (L) (%)		0	0	0
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (L) (%)		0	0	0
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Distribuição de EE e Pesquisa Estratégica (K) sobre Total investido em P&D (L) (%)		0,7029	41,2583	63,5048

5 - DIMENSÃO AMBIENTAL

Nas últimas décadas, questões relacionadas com a sustentabilidade passaram a fazer parte do cotidiano empresarial brasileiro, ganhando cada vez mais destaque na agenda de temas discutidos nacionalmente. Muitas empresas vêm investindo recursos, espontaneamente, no desenvolvimento social de seus empregados e das comunidades nas quais estão inseridas, otimizando o processo de conscientização da nova ordem social mundial, que busca promover a elevação da qualidade de vida, a inclusão social e o combate efetivo à pobreza e à degradação ambiental.

Nos debates sobre sustentabilidade, fica clara a transição do modelo de gestão inspirado somente no desempenho financeiro para outro mais complexo e abrangente, que considera as dimensões econômica, social e ambiental desde o planejamento estratégico até a definição das metas e ações corporativas.

Atenta à perenidade de seu negócio, a Celesc Distribuição usa o conjunto de princípios de sua Política Ambiental como o eixo para decisões em prol da sustentabilidade, por meio da

busca da interação entre a melhoria contínua da performance de seus negócios e as aspirações socioambientais da sociedade, aqui incluídos, obviamente, seu corpo funcional, acionistas e fornecedores.

Sustentabilidade da Economia Florestal

Consciente de seu importante potencial de compra e determinada a combater a exploração predatória das florestas e a valorizar o comércio de produtos sustentáveis, a Celesc Distribuição preocupa-se em estabelecer diretrizes que garantam o consumo de produtos e subprodutos florestais certificados.

Essa certificação é um dispositivo que atesta a origem dos produtos disponíveis no mercado, garantindo que os artigos comercializados foram produzidos dentro de normas internacionais de manejo florestal e produção agrícola, fatos que os qualificam como economicamente viáveis, ambientalmente adequados e socialmente justos.

Assim, tendo em vista o seu potencial de compra e a sua condição de empresa pública comprometida com o desenvolvimento sustentável, a Celesc institucionalizou a comprovação da certificação de origem florestal dos referidos produtos como exigência para aquisição de materiais de origem florestal, tais como cruzetas, papéis, móveis, postes, painéis de madeira, embalagens de madeira, *pallets*, madeira para construção civil etc.

5.1 - Impactos, Ciclo de Vida e Preservação Ambiental



Proteção e replantio das espécies.

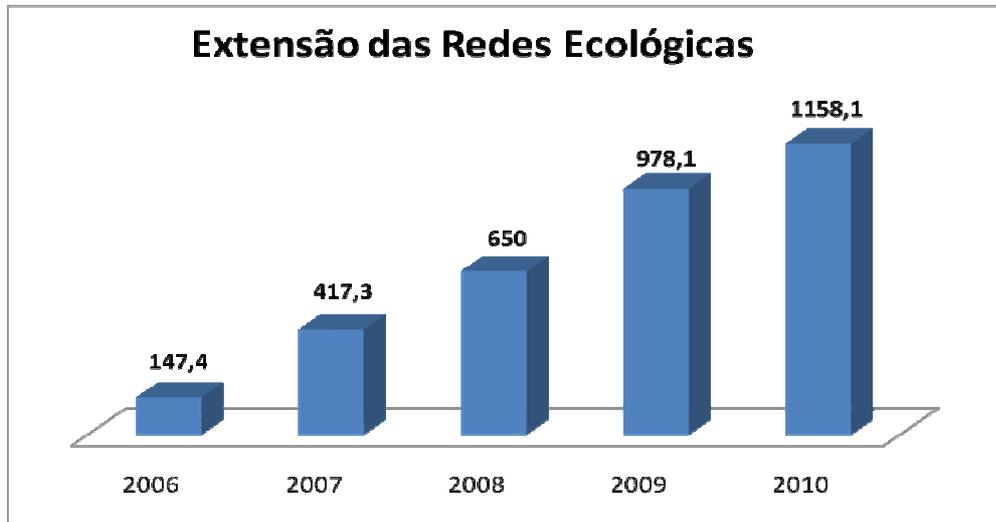
Na Celesc Distribuição, a concepção de novos projetos está pautada pela melhoria contínua da performance socioambiental. É por isso que, na definição da localização dos novos empreendimentos, a Empresa considera as características socioambientais da área de inserção, buscando potencializar os impactos positivos e evitando, ao máximo, impactar a paisagem, fragmentos florestais, sítios e espécies protegidas e/ou sensíveis, ou degradar a qualidade da água.

Em decorrência desses esforços, a Celesc Distribuição também faz uso de novas tecnologias. Exemplo disso foi a implantação, no último ano, da LT138kV Ilha Centro - Florianópolis Agrônômica e da LT Florianópolis Agrônômica-Trindade, ambas subterrâneas, e da SE 138 kV Florianópolis Agrônômica, blindada e com características arquitetônicas açorianas.

Mantendo-se nesse mesmo alinhamento, consolida a prática do uso de redes ecológicas — compactas, protegidas e isoladas. O uso dessa tecnologia propicia a diminuição da faixa de

passagem dos alimentadores nas áreas rurais e a minimização das podas de vegetação em áreas urbanas.

Em 2010, a Celesc Distribuição executou aproximadamente 180 km de redes ecológicas na área de sua concessão. O total de redes ecológicas é aproximadamente 1.160km, conforme mostra gráfico adiante:



Merece destaque a implantação de novo processo de produção da fatura de energia elétrica, entregue agora diretamente aos consumidores. Além da redução de custos, a nova fatura apresenta vantagens, que podem ser assim resumidas: um filtro de ozônio controla a emissão de odores, a cola do envelopamento é à base de água e a tecnologia empregada garante 50% de economia de energia elétrica. Todas as faturas rejeitadas no processo são trituradas em uma máquina especial e enviadas para reciclagem.

5.1.1 - Recuperação de áreas degradadas



Recuperação de Áreas Degradadas

A necessidade de recuperar e preservar o meio afetado pelas atividades da Empresa justificou a adoção do Programa de Recuperação de Áreas Degradadas. Por meio desse Programa, os efeitos sobre o solo, os recursos hídricos, a flora e a fauna locais são minimizados ou mitigados. Os objetivos essenciais do Programa são a recuperação da qualidade do solo com plantio de gramíneas na área de obra (essencialmente nas praças de torre, lançamentos, acessos e outros locais onde for executada terraplanagem) e a reintegração à paisagem local. A própria cobertura vegetal da região é utilizada e desempenha função importante na estabilização dos solos, evitando o carreamento de

sedimentos que comprometam as redes de drenagem.

Ainda sob esse aspecto, o Programa de Reintegração Paisagística adotado na implantação das linhas de transmissão: LT138kV Ilha Centro - Florianópolis Agronômica e da LT Florianópolis Agronômica-Trindade, ambas subterrâneas, e da SE 138kV Florianópolis Agronômica, promoveu a restauração das áreas alteradas pela construção desses empreendimentos, devolvendo a harmonia à paisagem local.



Recuperação de solo degradado

5.1.2 - Preservação de Áreas de Patrimônio da União

As ações da Celesc Distribuição não implicam desapropriação de áreas de servidão instituídas durante a implantação de linhas de transmissão, elas são indenizadas por restrição de uso. Entretanto, a Empresa investe na preservação e recuperação do patrimônio artístico e cultural, por meio de Programas de Monitoramento e, quando é o caso, de salvamento de patrimônio artístico e cultural local. Em 2010, foram investidos R\$383.450,00 em monitoramento e salvamento arqueológicos.

5.1.3 - Disposição de Resíduos

A destinação dos resíduos resultantes de atividades administrativas e operacionais da Celesc Distribuição é feita de acordo com a sua classificação. Os resíduos sem potencial de contaminação e valorados comercialmente são leiloados, enquanto que os demais são tratados e destinados de acordo com os preceitos da NBR 10004. Assim, óleos isolantes, lâmpadas especiais descartadas, baterias, bauxita residual da filtragem de óleos isolantes, entre outros, são encaminhados para tratamento por empresas especializadas.

5.2 - Educação Ambiental

No que se refere à Educação Ambiental, a Celesc Distribuição vem expandindo suas ações na direção dos diferentes atores sociais.

No âmbito interno, questões como preservação dos recursos naturais, redução da geração e seleção de resíduos, consumo consciente, legislação ambiental e responsabilidade individual frente ao meio ambiente, são abordadas nas Semanas Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho – SIPAT, nos cursos de formação de projetistas promovidos pela Empresa e em datas comemorativas, como o Dia Mundial do Meio Ambiente.

Por seu turno, as ações de educação ambiental para o público externo abrangem as escolas e a comunidades afetadas pela construção de novos empreendimentos, assim como os

trabalhadores envolvidos na construção de redes elétricas e subestações.

Nas escolas são promovidos os diálogos ambientais, processo pedagógico participativo que estimula o desenvolvimento da consciência crítica sobre a problemática ambiental, com foco no respeito ao meio ambiente e na melhoria da qualidade de vida.

Para conscientizar a população em geral, e também diminuir a insegurança acerca dos efeitos da implantação de redes elétricas e subestações, a concessionária promove a distribuição de publicações que tratam de aspectos técnicos e socioambientais pertinentes aos empreendimentos.

Para evitar quaisquer desconfortos às comunidades onde serão inseridos os novos empreendimentos, a Celesc Distribuição realiza treinamentos para os trabalhadores de suas obras sobre temas de interesse no contexto. Relações sociais com a vizinhança, cuidados com o meio ambiente – resíduos, plantas, animais etc. – e saúde e segurança são temas especialmente abordados.

5.3 - Eficientização Energética

Em 2010, a Empresa investiu R\$4,417 milhões distribuídos em 12 projetos do seu Programa de Eficiência Energética, que melhoraram a eficiência energética de órgãos públicos, hospitais e de residências dos consumidores de baixa renda. Os projetos focaram sistemas de iluminação, aquecimento solar, refrigeração e motores. Entre as ações executadas destacam-se:

- Eficientização de cinco unidades do corpo de bombeiros em quatro municípios, envolvendo melhorias no sistema de iluminação com a substituição de 651 lâmpadas por outras mais eficientes;
- Eficientização dos sistemas de iluminação, ar condicionado e motriz do hospital São José de Criciúma, sul de Santa Catarina;
- Instalação de 1.527 aquecedores solares em residências de 11 conjuntos habitacionais da COHAB, localizados em diversos municípios da área de concessão;
- Substituição de 2.550 refrigeradores em residências atingidas pelas enchentes e deslizamentos ocorridos no final de 2008 nos municípios que tiveram decretada situação de calamidade;
- Em seguimento ao projeto “Sou Legal, Tô Ligado”, criado em 2008, foi executada a entrega de 113 mil lâmpadas fluorescentes compactas beneficiando 23.655 unidades consumidoras de baixa renda.

5.4 - P&D Voltados ao Meio Ambiente

Em 2010, a Celesc realizou diversos encontros que culminaram na publicação de chamada pública que, na prática, resultou em 5 projetos, atualmente em fase de análise, podendo ser contratados no primeiro semestre de 2011.

5.8 - Indicadores Ambientais¹

5.8.1 - 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 (Ha)		0	29,59	8,42
Área preservada / total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)		NA	NA	NA
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (Ha)		ND	0	1,4

¹ Os itens 5.5, 5.6 e 5.7 foram excluídos do relatório porque no ano de 2010 a Celesc Distribuição não realizou nenhum projeto relacionado às áreas de cultura, esporte e lazer.

Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana. (Km)	1.157,98	978,06	650
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana. (%)	1	3,25	2,2
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)	3.602	6.568	6.085,85
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental. (UN)	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais. (UN)	0	2	0
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ mil)	0	40.000	0

5.8.2 - Geração e tratamento de resíduos

5.8.2.1 - Emissão	Meta	2010	2009	2008
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera. (T de CO ₂)		ND	ND	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (T com CFC)		ND	ND	ND
5.8.2.2 - Efluentes	Meta	2010	2009	2008
Volume total de efluentes (m ³)		ND	ND	ND
Volume total de efluentes com tratamento (m ³)		ND	ND	ND
Percentual de efluentes tratados (%)		ND	ND	ND
5.8.2.3 - Sólidos	Meta	2010	2009	2008
Quantidade anual de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.). (T)		ND	ND	ND
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa. (%)		ND	ND	ND
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico) (%)		ND	ND	ND
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ mil)		ND	ND	ND
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos). (%)		ND	ND	1,41
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos. (R\$ mil)		ND	ND	ND

5.8.3 - Manejo de resíduos perigosos

	Meta	2010	2009	2008
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel). (%)		100	100	100
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa. (%)		100	100	100
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras. (%)		100	100	100
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.) (R\$ mil)	606,2	60,62	2,126	14,074

5.8.4 - Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização

	Meta	2010	2009	2008
Consumo total de energia por fonte: (KWh)		ND	ND	13.756.594
Hidrelétrica (KWh)		ND	ND	12.035.644,0906
Combustíveis fósseis (KWh)		NA	ND	1.341.267,915
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (KWh)		ND	ND	379.681,9944
Consumo total de energia (KWh)		16.272.946.836	ND	13.756.594
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido) (KWh)		0,0008	ND	0,0009
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado: (L)		2.458.902	1.941.963,26	3.129.450,5
Diesel (L)		1.540.402	858.250,46	1.882.948,7
Gasolina (L)		708.500	733.479	1.026.676,7
Álcool (L)		210.000	350.233,8	219.825,1
Gás natural (L)		0	0	0
Consumo total de água por fonte: (m ³)		69.376	66.883	68.838
Abastecimento (rede pública) (m ³)		69.376	66.883	68.838

Fonte subterrânea (poço) (m³)	0	0	0
Captação superficial (cursos d' água) (m³)	0	0	0
Consumo total de água (m³)	69.376	66.883	68.838
Consumo de água por empregado (m³)	1.881	17,63	17,87
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ mil)	0	0	0

5.8.5 - 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. (%)		100	ND	ND
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro etc.). (%)		ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros). (%)		100	ND	ND

5.8.6 - Educação e conscientização ambiental

5.8.6.1 - Educação ambiental - Comunidade -	Meta	2010	2009	2008
Na organização				
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental. (UN)		256	130	38
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados. (%)		7,0699	3,4274	0,9865
Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento. (%)		0,0407	0,017	0,0944
Recursos Aplicados (R\$ mil)		7	6	39
5.8.6.2 - Educação ambiental - Comunidade	Meta	2010	2009	2008
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas. (UN)		0	ND	96
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão. (%)		0	ND	ND
Número de alunos atendidos. (UN)		0	ND	ND
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão. (%)		0	ND	ND
Número de professores capacitados. (UN)		0	ND	ND
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas. (UN)		0	ND	0
Recursos Aplicados (R\$ mil)		0	ND	406

5.8.7 - 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. (UN)		26.478	ND	35.000
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda. (%)		24,92	ND	50,12
Número de equipamentos eficientes doados. (UN)		116.746	ND	ND
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação. (UN)		0	ND	ND
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa. (UN)		0	ND	ND
PEEs Aquecimento solar (UN)		273	4	ND
Número de sistemas de aquecimento solar instalados. (UN)		273	1.257	21
PEEs Gestão energética municipal (UN)		0	ND	ND
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal. (UN)		0	ND	ND
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão. (%)		0	ND	ND

5.8.8 - P&D Voltados ao Meio Ambiente

	Meta	2010	2009	2008
Recursos Aplicados (R\$ mil)		0	0	0
Número de Patentes registradas no INPI (UN)		0	0	0

5.8.9 - Cultura, Esporte e Turismo

	Meta	2010	2009	2008
Recursos Aplicados (R\$ mil)		NA	ND	NA

5.8.10 – Saúde

	Meta	2010	2009	2008
Recursos Aplicados (R\$ mil)		NA	ND	NA

5.8.11 - Indicadores Ambientais - Geração e Transmissão

5.8.11.1 - Quadro 1: Indicadores de desempenho ambiental para empresas de geração de energia elétrica

5.8.11.1.1 - Fonte de Geração - Hidráulica 2010

Consumo de energia elétrica das unidades geradoras e auxiliares (KWh)	1.203.430
Consumo de água por KWh gerado (m³)	0
Erosão de bordas de reservatório (Ha)	0
Restauração de mata ciliar (UN)	0
Qualidade de água e de sedimentos dos reservatórios. (UN)	0
Resgate de peixes em turbinas (Kg)	0
Repopoamento de peixes (UN)	0
Consumo de óleos e graxas lubrificantes (L)	5.000
Retirada de resíduos em reservatórios (lixo, macrófitas, efluentes industriais e domésticos e sedimentos de assoreamento). (T)	15
Lançamento de efluentes sanitários sem tratamento e vazamento de óleos lubrificante e hidráulico nas turbinas. (T)	0

5.8.11.1.2 - Fonte de Geração - Térmica 2010

Emissão de gases do efeito estufa (T)	NA
Descarte de resíduos durante o processo de geração de energia elétrica (óleos e graxas, purgas de caldeiras, hidrasinas etc.) (UN)	NA
Recuperação de áreas degradadas pela extração do carvão e de seus resíduos gerados. (UN)	NA
Consumo de água de reposição durante a geração de energia. (m³)	NA

5.8.11.1.3 - Fonte de Geração - Eólica 2010

Ruído associado a geração de energia (DB)	NA
Interferências em ondas de rádio (UN)	NA
Morte de pássaros (UN)	NA

5.8.11.2 - Quadro 2: Indicadores de Desempenho Ambiental para Empresas de Distribuição e/ou Transmissão de Energia Elétrica 2010

Supressão Vegetal (m²)	5.445.000
Poda (m³)	10.243,83
Incidências de queimadas (UN)	NA
Vazamento de óleo (Índice)	ND
Uso de fontes de energia alternativa em áreas protegidas ambientalmente (UN)	2
Ações de Pesquisa e desenvolvimento (P&D) que favoreçam a prevenção da poluição (UN)	5

6 - Agradecimentos

Agradecemos especialmente às pessoas e comunidades que dão voz e vida aos projetos e ao Programa Celesc de Responsabilidade Social. É para elas que trabalhamos cotidianamente, reafirmando nosso compromisso com a construção da cidadania, com o acesso ao serviço de energia elétrica, com a elevação da qualidade de vida e com a preservação da vida no planeta.

Nosso reconhecimento e gratidão à força de trabalho da Celesc e suas subsidiárias integrais – ativos e inativos – aos acionistas, aos fornecedores, às comunidades, aos governos, às entidades de classe e ambientais e, em particular, ao grupo de trabalho que tornou este relatório possível e acessível.

Numa tradução singela do que significa responsabilidade social para Celesc, emprestamos as palavras do escritor uruguaio Eduardo Galeano para retratar a importância da solidariedade na construção de um mundo melhor:

"Eu não acredito em caridade. Acredito em solidariedade. Caridade é tão vertical: vai de cima para baixo. Solidariedade é horizontal: respeita a outra pessoa e aprende com o outro. A maioria de nós tem muito que aprender com as outras pessoas."

7 – Balanço Social – Celesc Distribuição S.A.

1 - BASE DE CÁLCULO	2010			2009		
	Valor (mil reais)			Valor (mil reais)		
- Receita Líquida (RL)	3.888.854			3.363.320		
- Resultado Operacional (RO)	234.701			69.683		
- Folha de Pagamento Bruta (FPB)	475.913			427.074		
2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	Valor (mil reais)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre FPB	% sobre RL
- Alimentação	22.852	4,80	0,59	21.093	4,94	0,63
- Encargos Sociais Compulsórios	100.652	21,15	2,59	97.655	22,87	2,90
- Previdência Privada	22.228	4,67	0,57	23.845	5,58	0,71
- Saúde	7.979	1,68	0,21	9.113	2,13	0,27
- Segurança e saúde no trabalho	2.910	0,61	0,07	4.029	0,94	0,12
- Educação	170	0,04	0,00	199	0,05	0,01
- Cultura	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Capacitação e Desenv. Profissional	981	0,21	0,03	664	0,16	0,02
- Creches ou Auxílio-creche	988	0,21	0,03	1.111	0,26	0,03
- Participação nos Lucros ou Resultados	12.410	2,61	0,32	14.670	3,44	0,44
- Outros	555	0,12	0,01	638	0,15	0,02
Total - Indicadores Sociais Internos	171.725	36,08	4,42	173.017	40,51	5,14
3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL
- Educação	978	0,42	0,03	3.347	4,80	0,10
- Cultura	28.996	12,35	0,75	28.905	41,48	0,86
- Saúde e Saneamento	15.135	6,45	0,39	28.981	41,59	0,86
- Esporte	55.993	23,86	1,44	41.118	59,01	1,22
- Combate à Fome e Segurança Alimentar	104.119	44,36	2,68	0	0,00	0,00
- Outros	51.522	21,95	1,32	94.710	135,92	2,82
Total das Contribuições p/ a Sociedade	256.743	109,39	6,60	197.061	282,80	5,86
- Tributos (excluídos os encargos sociais)	1.826.682	778,30	46,97	1.570.853	2.254,28	46,71
Total - Indicadores Sociais Externos	2.083.425	887,69	53,57	1.767.914	2.537,08	52,56
4 - INDICADORES AMBIENTAIS	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL
- Investimentos Relac.c/ a Produção/Operação da Empresa	73	0,03	0,00	84	0,12	0,00
- Investimentos em Programas e/ou Projetos Externos	101.333	43,18	2,61	74.088	106,32	2,20
Total dos Investimentos em Meio Ambiente	101.406	43,21	2,61	74.172	106,44	2,21
- 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:	() não possui metas (x) cumpre de 51 a 75 %			() não possui metas (x) cumpre de 51 a 75 %		
	() cumpre de 0 a 50 % () cumpre de 76 a 100 %			() cumpre de 0 a 50 % () cumpre de 76 a 100 %		
5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2010			2009		
- Nº de empregados(as) ao final do período	3.621			3.793		
- Nº de admissões durante o período	0			7		
- Nº de empregados(as) terceirizados	1.841			2.175		
- Nº de estagiários(as)	159			157		
- Nº de empregados(as) acima de 45 anos	2.020			1.905		
- Nº de mulheres que trabalham na empresa	619			650		
- % de cargos de chefia ocupados por mulheres	20,84			19,20		
- Nº de negros(as) que trabalham na empresa	128			130		
- % de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0			1,26		
- Nº de pessoas com deficiência ou neces. especiais	40			9		
6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL	2010			Metas 2011		
- Relação entre a maior e a menor remuneração na Empresa	16,81			16,81		
- Número total de acidentes de trabalho	120			31		
- Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	[] direção	[x] direção e gerências	[] todos os empregados	[] direção	[x] direção e gerências	[] todos os empregados
- Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	[] direção e gerências	[] todos os empregados	[x] todos+ Cipa	[] direção e gerências	[] todos os empregados	[x] todos+ Cipa
- Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	[] não se envolve	[] segue as normas da OIT	[x] incentiva e segue a OIT	[] não se envolverá	[] seguirá as normas da OIT	[x] incentivará e seguirá a OIT
- A previdência privada contempla:	[] direção	[] direção e gerências	[x] todos os empregados	[] direção	[] direção e gerências	[x] todos os empregados
- A participação nos lucros ou resultados contempla:	[] direção	[] direção e gerências	[x] todos os empregados	[] direção	[] direção e gerências	[x] todos os empregados
- 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] apoia	[] organiza e incentiva	[] não se envolverá	[x] apoiará	[] organizará e incentivará
- Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na Empresa 1.004.281	no Procon ND	na Justiça 1.245	na Empresa 0	no Procon 0	na Justiça 1.000
- % de reclamações e críticas solucionadas:	na Empresa 100%	no Procon ND	na Justiça ND	na Empresa 100%	no Procon 0%	na Justiça 50%
- Valor Adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2010: 3.145.527			Em 2009: 2.638.986		
- Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	75,78% governo 2,11% acionistas	16,64% colaboradores 1,84% terceiros	na Justiça 3,63% retido	77,32% governo 0,77% acionistas	18,40% colaboradores 2,09% terceiros	na Justiça 1,42% retido
7 - OUTRAS INFORMAÇÕES	<p>CNPJ: 08.336.783/0001-90 UF: SC Coordenação: Viviani Bleyer Remor - Fone: (48) 3231-5520 E-mail: vivianibr@celesc.com.br</p> <p>Setor Econômico: Serviço Público de Energia Elétrica Contador: José Braulino Stähelin - Fone: (48) 3231-6030 E-mail: jbraulinos@celesc.com.br CRC/ SC: 018.996/O-8</p> <p>"ESTA EMPRESA NÃO UTILIZA MÃO-DE-OBRA INFANTIL OU TRABALHO ESCRAVO, NÃO TEM ENVOLVIMENTO COM PROSTITUIÇÃO OU EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇA OU ADOLESCENTE E NÃO ESTÁ ENVOLVIDA COM CORRUPÇÃO"</p> <p>"NOSSA EMPRESA VALORIZA E RESPEITA A DIVERSIDADE INTERNA E EXTERNAMENTE"</p>					

8 – Balanço Social Anual 2010 – Celesc Geração

1 - BASE DE CÁLCULO	2010			2009		
	Valor (mil reais)			Valor (mil reais)		
- Receita Líquida (RL)	54.747			50.277		
- Resultado Operacional (RO)	25.153			27.502		
- Folha de Pagamento Bruta (FPB)	12.102			9.132		
2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	Valor (mil reais)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre FPB	% sobre RL
- Alimentação	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Encargos Sociais Compulsórios	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Previdência Privada	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Saúde	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Segurança e saúde no trabalho	95	0,78	0,17	103	1,13	0,20
- Educação	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Cultura	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Capacitação e Desenv. Profissional	189	1,56	0,35	64	0,70	0,13
- Creches ou Auxílio-creche	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Participação nos Lucros ou Resultados	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Outros	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
Total - Indicadores Sociais Internos	284	2,35	0,52	167	1,83	0,33
3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL
- Educação	0	-	-	0	0,00	0,00
- Cultura	50	0,20	0,09	144	0,52	0,29
- Saúde e Saneamento	0	-	-	0	0,00	0,00
- Esporte	50	0,20	0,09	0	0,00	0,00
- Combate à Fome e Segurança Alimentar	0	-	-	0	0,00	0,00
- Outros	0	-	-	0	0,00	0,00
Total das Contribuições p/ a Sociedade	100	0,40	0,18	144	0,52	0,29
- Tributos (excluídos os encargos sociais)	19	0,08	0,03	16.419	59,70	32,66
Total - Indicadores Sociais Externos	119	0,47	0,22	16.563	60,22	32,94
4 - INDICADORES AMBIENTAIS	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL
- Investimentos Relac./ a Produção/Operação da Empresa	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Investimentos em Programas e/ou Projetos Externos	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
Total dos Investimentos em Meio Ambiente	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- 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 %		(x) não possui metas () cumpre de 51 a 75 %		() cumpre de 0 a 50 % () cumpre de 76 a 100 %	
	() cumpre de 0 a 50 % () cumpre de 76 a 100 %		() cumpre de 0 a 50 % () cumpre de 76 a 100 %			
5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2010			2009		
- Nº de empregados(as) ao final do período	60			NA		
- Nº de admissões durante o período	0			0		
- Nº de empregados(as) terceirizados	Não Inform.			Não Inform.		
- Nº de estagiários(as)	0			0		
- Nº de empregados(as) acima de 45 anos	34			0		
- Nº de mulheres que trabalham na empresa	6			0		
- % de cargos de chefia ocupados por mulheres	36,00			0,00		
- Nº de negros(as) que trabalham na empresa	0			0		
- % de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0			0		
- Nº de pessoas com deficiência ou neces. especiais	0			0		
6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL	2010			Metas 2011		
- Relação entre a maior e a menor remuneração na Empresa	1577,00					
- Número total de acidentes de trabalho	0					
- Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[] todos os empregados	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[] todos os empregados
- Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	[x] direção e gerências	[] todos os empregados	[] todos+ Cipa	[] direção e gerências	[x] todos os empregados	[] todos+ 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	[] seguirá as normas da OIT	[] incentivará e seguirá a OIT
- A previdência privada contempla:	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[x] todos os empregados	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[] todos os empregados
- A participação nos lucros ou resultados contempla:	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[x] todos os empregados	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[] todos os empregados
- 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	[] serão exigidos
- Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	[x] não se envolve	[] apoia	[] organiza e incentiva	[] não se envolverá	[] apoiará	[] organizará e incentivará
- Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na Empresa 0	no Procon 0	na Justiça 0	na Empresa 0	no Procon 0	na Justiça 0
- % de reclamações e críticas solucionadas:	na Empresa 0%	no Procon 0%	na Justiça 0%	na Empresa 0%	no Procon 0%	na Justiça 0%
- Valor Adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2010: 51.475			Em 2009:		
- Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	29,8% governo 23,51% colaboradores 42,82% acionistas 3,87% terceiros 0% retido			0% governo 0% colaboradores 0% acionistas 0% terceiros 0% retido		
7 - OUTRAS INFORMAÇÕES	<p>CNPJ: 08.336.783/0001-78 UF: SC Coordenação: Viviani Bleyer Remor - Fone: (48) 3231-5520 E-mail: vivianibr@celesc.com.br</p> <p>Setor Econômico: Serviço Público de Energia Elétrica Contador: José Braulino Stähelin - Fone: (48) 3231-6030 E-mail: jbraulinos@celesc.com.br CRC/SC: 018.996/O-8</p> <p>"ESTA EMPRESA NÃO UTILIZA MÃO-DE-OBRA INFANTIL OU TRABALHO ESCRAVO, NÃO TEM ENVOLVIMENTO COM PROSTITUIÇÃO OU EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇA OU ADOLESCENTE E NÃO ESTÁ ENVOLVIDA COM CORRUPÇÃO"</p> <p>"NOSSA EMPRESA VALORIZA E RESPEITA A DIVERSIDADE INTERNA E EXTERNAMENTE"</p>					

9 – Balanço Social Anual 2010 Consolidado – Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A.

1 - BASE DE CÁLCULO	2010			2009		
	Valor (mil reais)			Valor (mil reais)		
- Receita Líquida (RL)	4.036.765			3.498.260		
- Resultado Operacional (RO)	357.849			163.239		
- Folha de Pagamento Bruta (FPB)	563.234			443.824		
2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	Valor (mil reais)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre FPB	% sobre RL
- Alimentação	23.025	4,09	0,57	21.266	4,79	0,61
- Encargos Sociais Compulsórios	104.093	18,48	2,58	98.459	22,18	2,81
- Previdência Privada	23.123	4,11	0,57	23.845	5,37	0,68
- Saúde	8.669	1,54	0,21	9.225	2,08	0,26
- Segurança e saúde no trabalho	3.040	0,54	0,08	4.156	0,94	0,12
- Educação	503	0,09	0,01	199	0,04	0,01
- Cultura	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
- Capacitação e Desenv. Profissional	1.638	0,29	0,04	831	0,19	0,02
- Creches ou Auxílio-creche	988	0,18	0,02	1.111	0,25	0,03
- Participação nos Lucros ou Resultados	13.611	2,42	0,34	14.670	3,31	0,42
- Outros	754	0,13	0,02	656	0,15	0,02
Total - Indicadores Sociais Internos	179.444	31,86	4,45	174.418	39,30	4,99
3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL
- Educação	1.012	0,28	0,03	3.468	2,12	0,10
- Cultura	29.759	8,32	0,74	29.147	17,86	0,83
- Saúde e Saneamento	15.145	4,23	0,38	28.981	17,75	0,83
- Esporte	56.201	15,71	1,39	41.152	25,21	1,18
- Combate à Fome e Segurança Alimentar	104.191	29,12	2,58	43	0,03	0,00
- Outros	51.885	14,50	1,29	94.714	58,02	2,71
Total das Contribuições p/ a Sociedade	258.193	72,15	6,40	197.505	120,99	5,65
- Tributos (excluídos os encargos sociais)	1.844.011	515,30	45,68	1.622.282	993,81	46,37
Total - Indicadores Sociais Externos	2.102.204	587,46	52,08	1.819.787	1.114,80	52,02
4 - INDICADORES AMBIENTAIS	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil reais)	% sobre RO	% sobre RL
- Investimentos Relac.c/ a Produção/Operação da Empresa	143	0,04	0,00	84	0,05	0,00
- Investimentos em Programas e/ou Projetos Externos	101.551	28,38	2,52	74.098	45,39	2,12
Total dos Investimentos em Meio Ambiente	101.694	28,42	2,52	74.182	45,44	2,12
- 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:	() não possui metas (x) cumpre de 51 a 75 % () não possui metas (x) cumpre de 51 a 75 % () cumpre de 0 a 50 % () cumpre de 76 a 100 % () cumpre de 0 a 50 % () cumpre de 76 a 100 %					
5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2010			2009		
- Nº de empregados(as) ao final do período	3.736			3.823		
- Nº de admissões durante o período	5			13		
- Nº de empregados(as) terceirizados	Não Inform.			Não Inform.		
- Nº de estagiários(as)	163			161		
- Nº de empregados(as) acima de 45 anos	2.076			1.918		
- Nº de mulheres que trabalham na empresa	644			655		
- % de cargos de chefia ocupados por mulheres	36,59			19,20		
- Nº de negros(as) que trabalham na empresa	129			130		
- % de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0			1,26		
- Nº de pessoas com deficiência ou neces. especiais	40			9		
6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL	2010			Metas 2011		
- Relação entre a maior e a menor remuneração na Empresa	16,81					
- Número total de acidentes de trabalho	120					
- Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	[] direção e gerências	[x] direção e gerências	[] todos os empregados	[] direção e gerências	[x] direção e gerências	[] todos os empregados
- Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	[] direção e gerências	[] todos os empregados	[x] todos+ Cipa	[] direção e gerências	[] todos os empregados	[x] todos+ Cipa
- Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	[] não se envolve	[] segue as normas da OIT	[x] incentiva e segue a OIT	[] não se envolverá	[] seguirá as normas da OIT	[x] incentivar e seguirá a OIT
- A previdência privada contempla:	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[x] todos os empregados	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[x] todos os empregados
- A participação nos lucros ou resultados contempla:	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[x] todos os empregados	[] direção e gerências	[] direção e gerências	[x] todos os empregados
- 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] apoia	[] organiza e incentiva	[] não se envolverá	[x] apoiará	[] organizar e incentivar
- Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na Empresa 1.004.281	no Procon ND	na Justiça 1.256	na Empresa 0	no Procon 0	na Justiça 1.000
- % de reclamações e críticas solucionadas:	na Empresa 100%	no Procon ND	na Justiça ND	na Empresa 100%	no Procon 0%	na Justiça 50%
- Valor Adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2010: 3.052.718			Em 2009: 2.565.092		
- Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	74,51% governo 2,13% acionistas	14,55% colaboradores 1,98% terceiros	6,83% retido	75,63% governo 1,18% acionistas	17,19% colaboradores 2,33% terceiros	3,67% retido
7 - OUTRAS INFORMAÇÕES	<p>Observação: De acordo com a adoção inicial do IFRS/CPs, a Companhia passou a realizar a consolidação proporcional de investimentos controlados em conjunto que no BRGAAP antigo eram considerados integralmente e/ou por equivalência patrimonial.</p> <p>CNPJ: 83.878.892/0001-55 UF: SC Coordenação: Viviani Bleyer Remor - Fone: (48) 3231-5520 E-mail: vivianibr@celesc.com.br</p> <p>Setor Econômico: Serviço Público de Energia Elétrica Contador: Fabrício Santos Debortoli - Fone: (48) 3231-5405 E-mail: fabriciosd@celesc.com.br CRC/ SC: 25.570/O-0</p> <p>"ESTA EMPRESA NÃO UTILIZA MÃO-DE-OBRA INFANTIL OU TRABALHO ESCRAVO, NÃO TEM ENVOLVIMENTO COM PROSTITUIÇÃO OU EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇA OU ADOLESCENTE E NÃO ESTÁ ENVOLVIDA COM CORRUPÇÃO"</p> <p>"NOSSA EMPRESA VALORIZA E RESPEITA A DIVERSIDADE INTERNA E EXTERNAMENTE"</p>					

10 – DIRETORIA EXECUTIVA

10.1 – Dezembro/2010

Celesc Holding

Diretor Presidente – Sérgio Rodrigues Alves

Diretor de Planejamento – Welson Teixeira Junior

Diretor de Relações Institucionais e com Investidores – Welson Teixeira Junior

Celesc Geração

Diretor Presidente – Paulo Roberto Meller

Diretor Técnico Comercial – Paulo Roberto Meller

Diretor Administrativo e Financeiro – Marco Aurélio Dutra

Celesc Distribuição

Diretor Presidente - Alfredo Felipe da Luz Sobrinho

Diretor de Gestão Corporativa – Gilberto Odilon Eggers

Diretor Econômico-Financeiro e de Rel. com Investidores – Arnaldo Venício de Souza

Diretor Técnico – Eduardo Carvalho Sitônio

Diretor Comercial – Dílson Oliveira Luiz

10.2 – Janeiro/2011

Celesc Holding

Diretor Presidente – Antonio Marcos Gavazzoni

Diretor de Planejamento – Clairton Belém da Silva

Diretor de Relações Institucionais e com Investidores – André Luiz Rezende

Celesc Geração

Diretor Técnico Comercial – Michel Becker

Diretor Administrativo e Financeiro – Antonio José Linhares

Celesc Distribuição

Diretor Técnico – Cleverson Siewert

Diretor Comercial – Dílson Oliveira Luiz

Diretor Econômico-Financeiro e de Rel. com Investidores – José Carlos Oneda

Diretor de Gestão Corporativa – André Luiz Bazzo

11 – COLABORAÇÕES DO GRUPO DE TRABALHO

- **Representantes da Celesc Holding:**
 - Viviani Bleyer Remor (Coordenação Geral)
 - Jacó Florêncio da Rocha
 - Eugênia Helena S. Calçada(Coordenação Adjunta)
 - Rosana Alves Monteiro
 - Andréa Durieux
 - Aldo Roberto Schuhmacher
- **Representantes da Celesc Geração:**
 - Octávio Augusto Puccini de Souza
 - Antonio José Linhares

- **Representantes da Celesc Distribuição:**

Presidência:

- Ana Cristina de Araújo Alves
- Vânia Aparecida Mattozo
- Marilise Krueger da Silva

Diretoria de Gestão Corporativa:

- Emmanuelle B. G. Gevaerd
- Rômulo Assmann
- Wadricia Luiza Vieira Gomes
- Eduardo Flâmia

Diretoria Econômico-Financeira e de Relações com Investidores:

- Ione Michels Meurer
- Marcelo Schmidt da Costa
- Everaldo Teza
- Izaias Ulysséa Junior

Diretoria Técnica:

- Márcia Denise Butuhy
- Walério Sandro da Costa Moreira
- Rafael Grani
- Pablo Cupani Carena

Diretoria Comercial:

- Leonardo Soares Oliveira
- Lilian Cristina Alves
- Paulo Heyze
- Heitor Luiz Breda

Superintendência de Regulação:

- Gilcéia Silveira Carvalho
- Hermes Lacerda Queiroz

Superintendência Jurídica:

- Ricardo Roberto Maestri
- Miriani Heidrich

