



# RELATÓRIO ANUAL

DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL E ECONÔMICO-FINANCEIRO

# 2017

# ÍNDICE



## DIMENSÃO GERAL

4 | Mensagem da Administração

6 | A Energisa

13 | Estratégia e gestão



## DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA

22 | Governança

24 | Gestão de riscos

25 | Comportamento ético



## DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

27 | Cenário econômico e setorial

29 | Desempenho operacional

34 | Desempenho financeiro



## DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

42 | Empregados e colaboradores

50 | Clientes e consumidores

54 | Fornecedores

56 | Comunidades

62 | Inovação e P&D

64 | Eficiência energética



## DIMENSÃO AMBIENTAL

68 | Gestão do meio ambiente

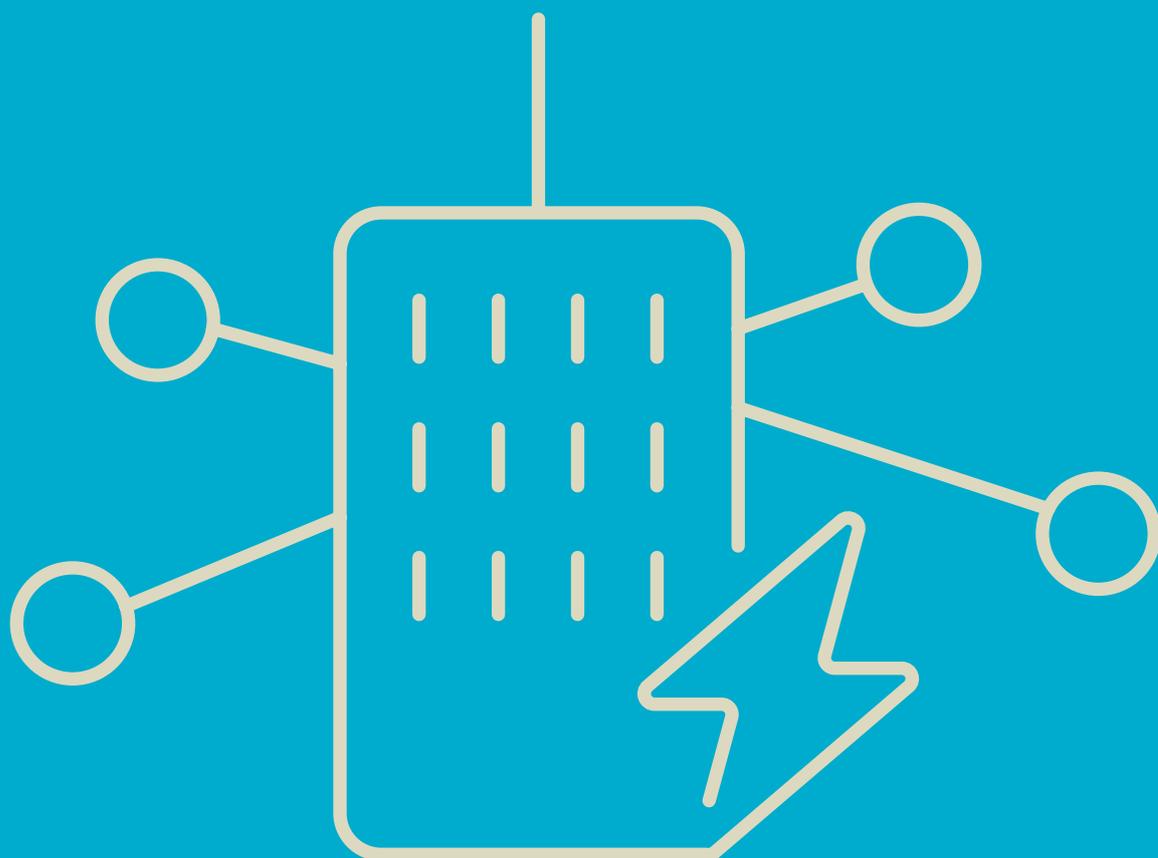
---

74 | Balanço Social Ibase

76 | Indicadores Aneel

166 | Informações corporativas

# DIMENSÃO GERAL





## MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

**A CAPACIDADE** de entregar resultados, mesmo em um ambiente desafiador que persistiu em 2017, só reafirma a cultura e o Jeito de Ser Energisa, que é focado na eficiência, na simplicidade e na condução sustentável de nosso negócio nos últimos 113 anos.

O cenário macroeconômico, ainda influenciado pela instabilidade política brasileira, esboçou uma lenta recuperação em 2017. O Produto Interno Bruno teve aumento de 1,0% após duas quedas consecutivas, ambas de 3,5%, em 2015 e 2016. Apesar da leve recuperação, a renda per capita fechou o ano em patamar próximo a 2013. Os segmentos de serviços e industrial, que possuem maior peso na economia, mostraram estabilidade, mas ainda não recuperaram as perdas da maior recessão da história recente. Por outro lado, o forte crescimento da agropecuária, que chegou a 13%, puxado pela safra recorde de grãos, representou a principal contribuição para o resultado positivo do PIB em 2017. Para os brasileiros, um respiro. Ainda que de maneira moderada, as famílias voltaram a consumir, auxiliadas pela redução da taxa básica de juros e da inflação.

Nesse contexto, a tímida recuperação ajudou a desanuviar as perspectivas futuras em um ambiente ainda incerto no país. Encerramos o ano com crescimento de 3,7% nas vendas de energia, índice superior à média de 0,8% registrada no Brasil. Os 29.620,4 GWh de energia faturada em nossas concessões representam o maior volume no histórico do Grupo Energisa, mas ainda crescemos em uma taxa inferior ao cenário pré-crise econômica.

Nos aspectos legal e regulatório, 2017 foi um ano de intensas discussões sobre reformas no modelo setorial. A Consulta Pública nº 33 colheu diversos subsídios dos agentes e da sociedade para proposta de projeto de lei que o governo pretende encaminhar ao Congresso. As reformas em estudo

são bastante ambiciosas, pois pretendem ampliar as escolhas do consumidor, solucionar os entraves que impedem o pleno funcionamento do mercado livre, reduzir subsídios e promover a introdução de novas tecnologias.

A despeito do baixo crescimento do país, os resultados do Grupo Energisa continuaram em expansão em 2017. Atingimos receita líquida consolidada de R\$ 13,6 bilhões, crescimento de 15,5% em relação a registrada no ano anterior, EBITDA Ajustado consolidado de R\$ 2,4 bilhões, 15,7% superior a 2016, e Lucro líquido consolidado recorde, totalizando R\$ 572,6 milhões, 192,4% maior na mesma base de comparação, o que possibilitou a distribuição de R\$ 269,8 milhões em dividendos.

Conseguimos concluir investimentos relevantes, que totalizaram R\$ 2,0 bilhões no ano e somam R\$ 7,4 bilhões, em termos nominais, no acumulado em cinco anos. Seguimos investindo no futuro de nossas distribuidoras, prioritariamente na melhoria de qualidade e na preparação para encerrar mais um ciclo de revisões tarifárias. Já colhemos em 2017 avanços importantes nos indicadores de frequência e duração de interrupção no fornecimento de energia. Em abril de 2018 ocorrerão as revisões tarifárias de três importantes distribuidoras: Energisa Mato Grosso, Energisa Mato Grosso do Sul e Energisa Sergipe. Com os investimentos reconhecidos na base dos ativos regulatórios, a expectativa é de contínua melhoria do desempenho operacional em todas as distribuidoras.

Em 2017 também iniciamos as atividades do centro de serviços compartilhados, denominado Central de Serviços Energisa (CSE), marco importante para a continuidade da integração das empresas adquiridas do Grupo Rede. A CSE, que já nasceu como um dos maiores centros de serviços compartilhados do país, foi destinada para executar os serviços administrativos, assegurando a padronização

dos processos, ganhos de tempo e a eficiência, e amparando o crescimento do Grupo Energisa.

Avançamos na expansão e diversificação dos negócios do Grupo, ingressando no segmento de transmissão de energia elétrica. Vencemos o leilão para a construção de duas linhas de transmissão de energia, nos estados de Goiás e Pará, que trarão também sinergias para as atividades de distribuição. Essas linhas estarão concluídas até 2021 e 2022, respectivamente, e ampliarão a qualidade do fornecimento de energia e a segurança do sistema, especialmente em Mato Grosso e Mato Grosso do Sul.

Inauguramos também dois novos prédios em Cataguases, em Minas Gerais, berço do Grupo Energisa desde 1905. Os prédios, modernos, sustentáveis e construídos com base no uso eficiente de energia e de água, passaram a abrigar a sede da Energisa Minas Gerais, da Energisa Soluções e a Central de Serviços Energisa, proporcionando conforto e excelentes condições de trabalho para os nossos colaboradores.

Tivemos ainda a conclusão da fusão de cinco distribuidoras dos estados de São Paulo e do Paraná, com a constituição da Energisa Sul-Sudeste. Foi um processo pioneiro autorizado pela Aneel e que traz ganhos de eficiência relevantes para a empresa e para os clientes. Ao mesmo tempo, seguimos no processo iniciado em 2015 de migração de sistemas de informação, unificando essas distribuidoras na mesma plataforma.

Continuamos envolvidos e avançando em uma jornada de digitalização. Com esse propósito, lançamos o “+Simples, +Ágil, +Energisa”, um programa de transformação que será capaz de nos levar mais rapidamente e com menos complexidade ao patamar de liderança e eficiência que procuramos alcançar em um mundo de grandes e aceleradas mudanças.

Mantemos a busca incansável pelo sonho de sermos um grupo líder no setor elétrico. Queremos crescer e ser referência em quatro aspectos: satisfação do cliente, segurança, clima no ambiente de trabalho e rentabilidade.

Nesses quatro grandes objetivos, somamos grandes conquistas em 2017: o reconhecimento em segurança com a medalha Eloy Chaves para sete das nossas distribuidoras, com destaque para a Energisa Nova Friburgo, que está, até esta data, com mais de 590 dias sem acidentes de trabalho com afastamento; o selo Great Place to Work para a Energisa Paraíba; a liderança em satisfação do cliente, com o melhor desempenho entre os grupos econômicos de distribuição no Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP) e a Energisa Paraíba reconhecida como a melhor distribuidora do Brasil na categoria de empresas acima de 500 mil consumidores pela Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee) no *benchmarking* anual do setor. Juntos, esses reconhecimentos nos colocam cada vez mais perto do sonho que projetamos até 2020.

Essa busca de excelência também foi reconhecida por nossos investidores. As ações da Energisa apresentaram alta de 50,5% em 2017, a maior valorização entre as empresas do setor elétrico, expressivamente acima do IEE (10,0%) e do índice B3 (26,9%).

Estamos colhendo frutos por desenvolver e reter pessoas de talento, pela disciplina na gestão de custos, por antecipar cenários e por sermos protagonistas no setor em que atuamos. E é com esse espírito insurgente que estamos preparados para um novo ciclo de crescimento, certos de estarmos na direção correta e na velocidade adequada. Seguimos apoiados por um sistema sólido de governança, conformidade e valores de ética e integridade que refletem nosso compromisso com o hoje e com o futuro.

Cabe-nos reconhecer o papel de nossos empregados, clientes, fornecedores, credores e acionistas, que seguem conosco nessa trajetória. Nossos sinceros agradecimentos pela confiança.

**Ivan Müller Botelho**  
Presidente do Conselho  
de Administração

**Ricardo Perez Botelho**  
Diretor-Presidente



## A ENERGISA

**A ENERGISA** atua em distribuição, transmissão, comercialização de energia, prestação de serviços e desenvolvimento de estudos de geração de energia. É o sexto maior grupo do Brasil em volume de energia vendida, que alcançou 29.620,4 GWh em 2017, o equivalente a 6,4% do total do consumo brasileiro, com o atendimento a 6,7 milhões de consumidores (8,1% do total do Brasil em dezembro de 2017). Controla nove distribuidoras localizadas nos estados de Minas Gerais, Paraíba, Sergipe, Rio de Janeiro, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Tocantins, Paraná e São Paulo, que mantêm contratos de concessão com vencimento entre 2020 e 2045.

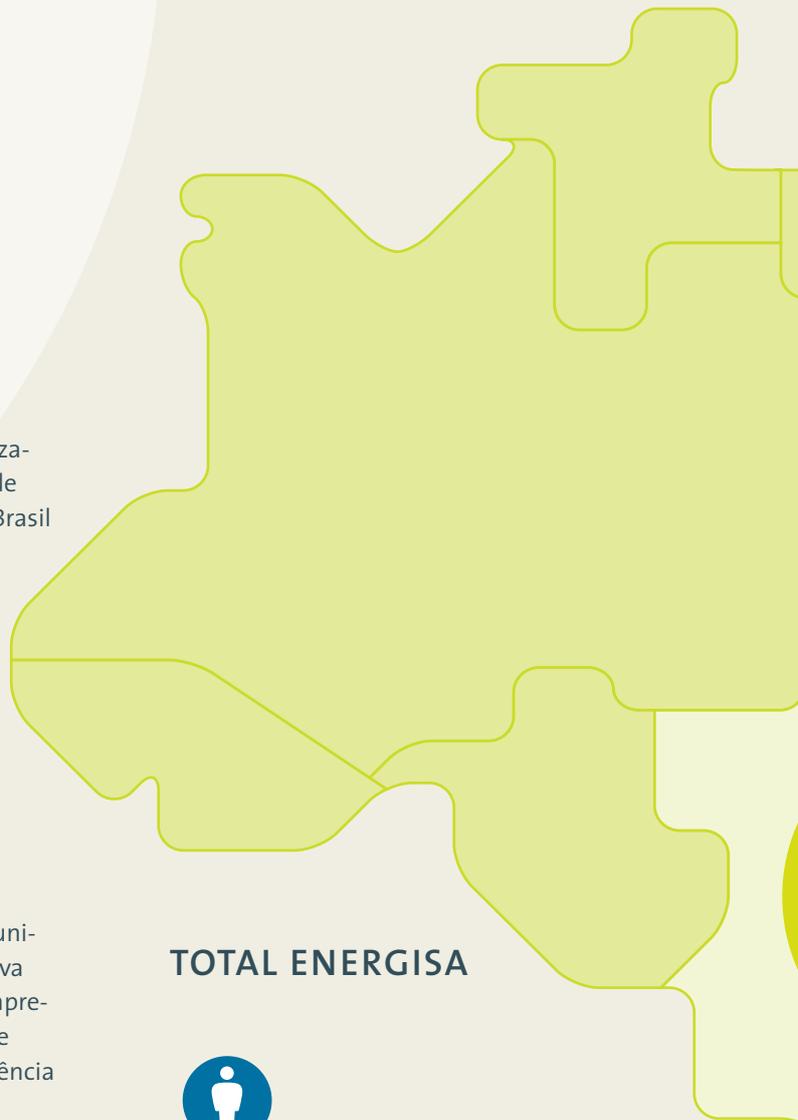
Em 2017, cinco distribuidoras de São Paulo e Paraná, que haviam sido adquiridas do Grupo Rede em 2014, foram reunidas em uma única companhia, a Energisa Sul-Sudeste (nova razão social da Caiuá Distribuidora), que incorporou as empresas Bragantina, Força e Luz do Oeste, Vale Paranapanema e Nacional, em reorganização societária autorizada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

Em Transmissão, o Grupo adquiriu em abril de 2017 dois lotes nos estados de Goiás e do Pará, em linhas que somam 864 quilômetros de extensão e têm previsão de operação em 2021 e 2022, respectivamente. Os dois empreendimentos terão sinergias com áreas de atuação da companhia nas regiões Centro-Oeste e Norte do país.

No ano, também entrou em funcionamento a Central de Serviços Energisa (CSE), em Cataguases (MG), que centraliza a prestação de serviços transacionais e atividades operacionais de áreas administrativas, com os objetivos de melhorar a organização dos processos e rotinas de trabalho, e apoiar o objetivo da Energisa ser Grupo Líder de energia.

A receita líquida atingiu R\$ 13,6 bilhões. No final do ano, o Grupo empregava 16,7 mil pessoas, entre empregados próprios e contratados de fornecedores de serviços.

Fundada em 1905, como Companhia Força e Luz Cataguazes-Leopoldina, a Energisa mantém ações negociadas na B3, a Bolsa de Valores de São Paulo, sob os códigos ENGI3 (ações ordinárias), ENGI4 (ações preferenciais) e ENGI11 (Units, certificados compostos por uma ação ordinária e quatro ações preferenciais).



### TOTAL ENERGISA



#### CLIENTES CATIVOS

**6.649.966**



#### MUNICÍPIOS ATENDIDOS

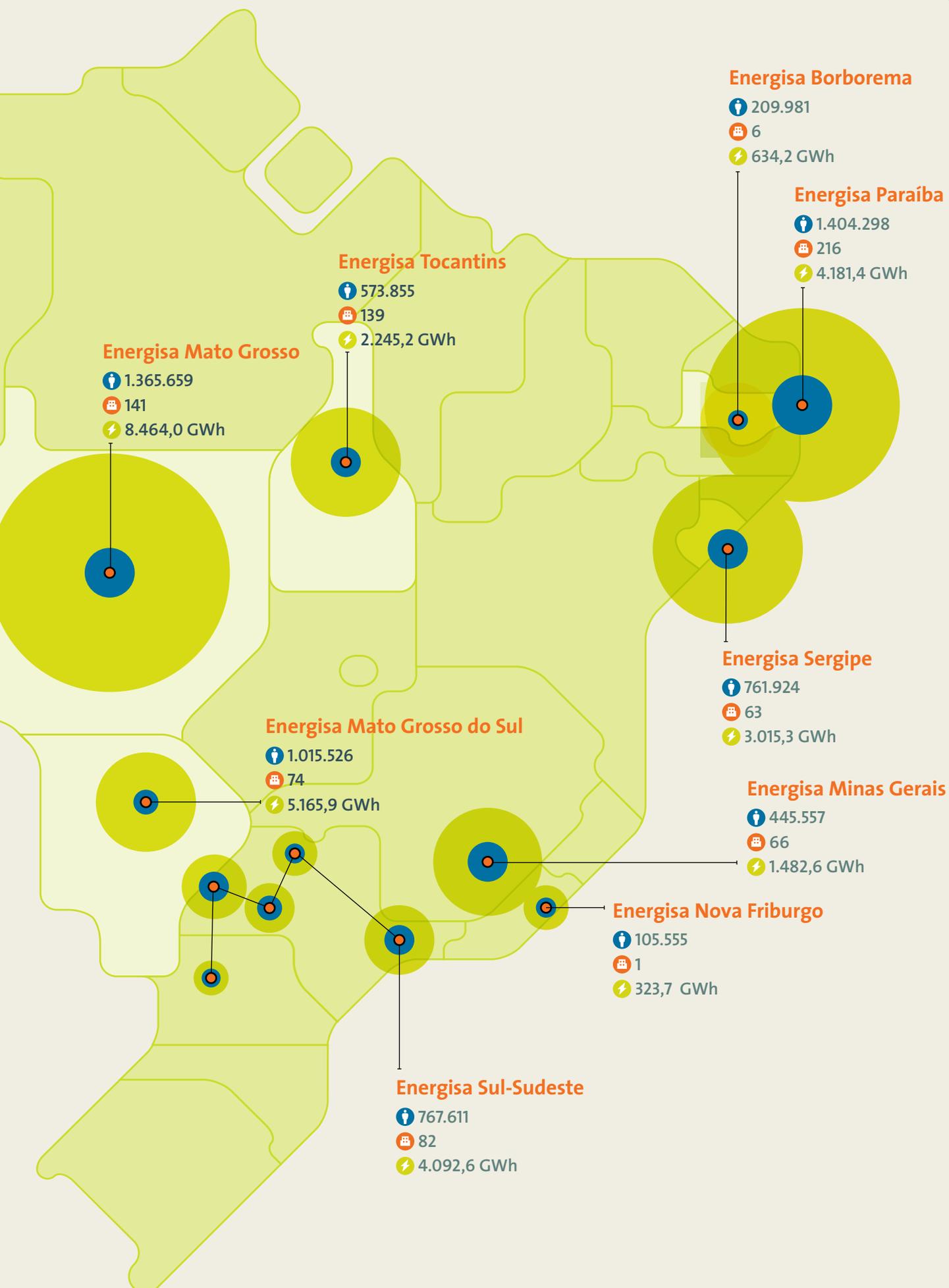
**788**



#### ENERGIA VENDIDA<sup>1</sup>

**29.604,9 GWh**

Mercado cativo + consumidores livres (TUSD)





## A ENERGISA EM 2017



## PESSOAS

**12.941**

empregados diretos

**3.769**

empregados contratados de terceiros

## DISTRIBUIÇÃO

**536,1 mil**quilômetros de linhas e  
redes de distribuição**18,1 mil**quilômetros de linhas  
de transmissão

## COMERCIALIZAÇÃO

**3.951,6 GWh**

de energia vendida pela Energisa Comercializadora

## ENERGIA VENDIDA E TRANSPORTADA

**29.620,4 GWh**

(mercado cativo + transporte)





## SOCIOAMBIENTAL

# R\$ 89,2 milhões

investidos em iniciativas ambientais

# 30 anos

da Fundação Ormeo Junqueira Botelho

## FINANCEIRO

# R\$ 13,7 bilhões

de receita líquida

# R\$ 2,4 bilhões

de EBITDA ajustado

# 50,5%

Foi a valorização, em 2017, das ações de maior liquidez da Energisa – ENGI11 – Units, (compostas de 1 ação ordinária e 4 ações preferenciais)

## CLIENTES

# 6,7 milhões

de clientes

# 788

municípios, de nove estados

## SOCIEDADE

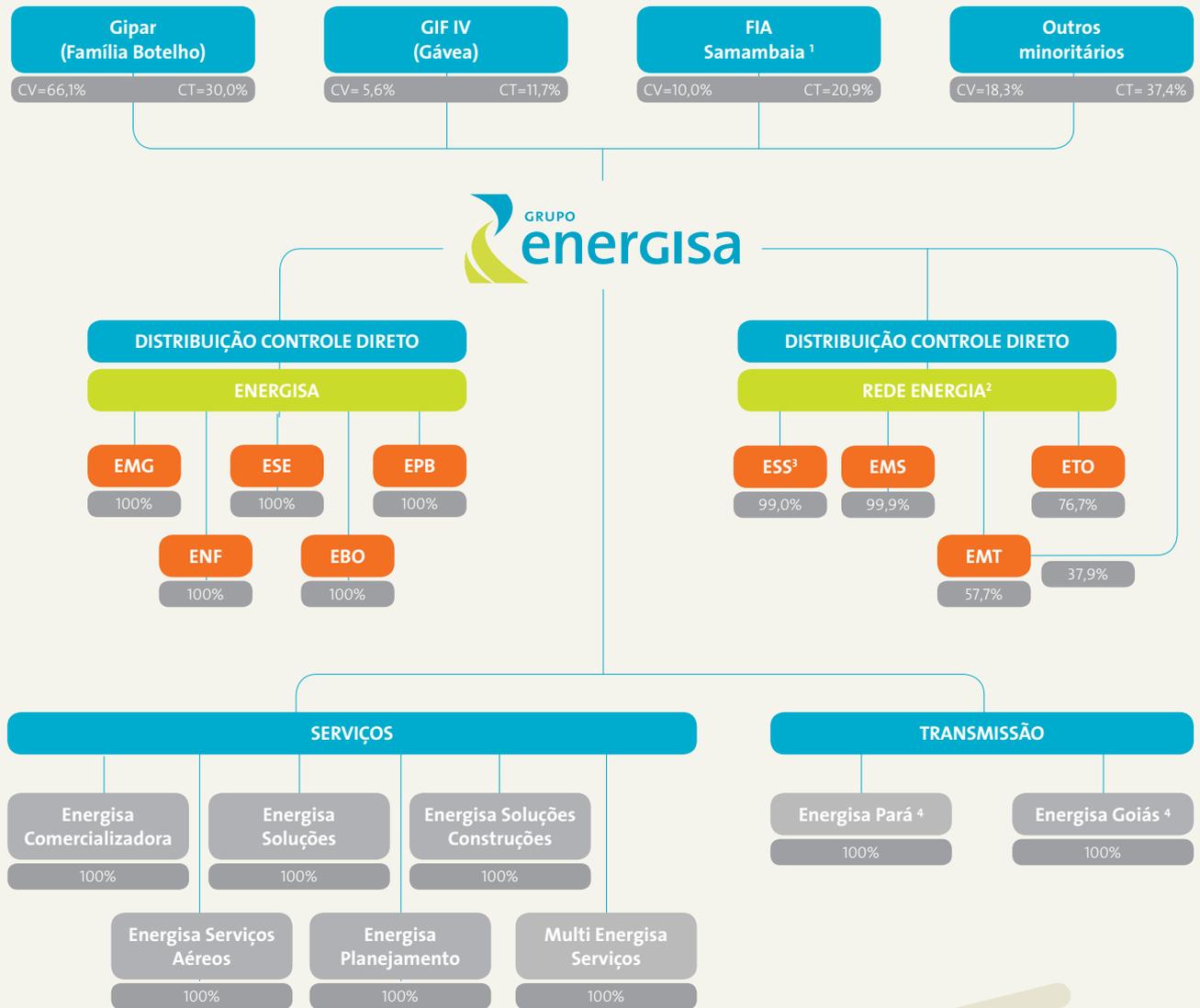
# 16,4 milhões

de pessoas atendidas





## ESTRUTURA SOCIETÁRIA



CV = Capital Volante | CT = Capital Total

<sup>1</sup> Posição acinária direta e indireta por meio de veículos de investimentos em 31/12/2017

<sup>2</sup> A Energisa possui participação de 96,3% na Rede Energia.

<sup>3</sup> Em 30 de junho de 2017, A Energisa Sul-Sudeste (nova razão social da Caiuá Distribuidora de Energia S.A.) incorporou as distribuidoras CNEE, EDEVP, EEB e CFLO.

<sup>4</sup> SPE's de transmissão (Leilão de Transmissão nº5/2016)

EMG: Energisa Minas Gerais; ESE: Energisa Sergipe; PB: Energisa Paraíba; ENF: Energisa Nova Friburgo; EBO: Energisa Borborema; EDEVP: Vale Paranapanema; CNEE: Nacional; EEB: Bragantina; EMT: Energisa Mato Grosso; EMS: Energisa Mato Grosso do Sul; CFLO: Força e Luz do Oeste; ETO: Energisa Tocantins.

## MISSÃO

O Grupo Energisa existe para transformar energia em conforto, em desenvolvimento e em novas possibilidades com sustentabilidade, oferecendo soluções energéticas inovadoras aos clientes, agregando valor aos acionistas e oportunidade aos seus colaboradores.

## VISÃO

A Energisa será até 2020 uma das melhores e mais respeitadas empresas de energia elétrica no Brasil, atuando em distribuição, transmissão, geração, comercialização e serviços, reconhecida pela qualidade do serviço aos seus clientes, eficiência nas operações e rentabilidade aos acionistas.



## VALORES

### COMPROMISSO:

#### Hoje e com o futuro

Agimos como cidadãos responsáveis, trabalhando para gerar riqueza, priorizando o respeito aos colaboradores, investidores, fornecedores e clientes. Antes de tudo, fazemos parte de uma comunidade e temos um compromisso com as gerações futuras. É imprescindível ter atitudes éticas e prezar a verdade, acima de tudo.

### RESULTADOS:

#### Superação para atingir resultados

Queremos resultados extraordinários, que gerem valor para nossos clientes, acionistas e colaboradores. Buscamos superar metas para que a Energisa esteja entre as melhores do setor em critérios de eficiência e serviços aos clientes.

### CLIENTES:

#### Simplificar a vida dos nossos clientes

Servimos a todos com respeito e dedicação sempre, construindo relacionamentos atenciosos e duradouros. Colocamo-nos no lugar de nossos clientes para entregar soluções ágeis e definitivas, que simplifiquem a vida e gerem valor para quem as utiliza.

### SEGURANÇA:

#### Em primeiro lugar

Nosso maior valor é a vida. Nos processos e atitudes, colocamos em primeiro lugar a saúde e a segurança das pessoas. Agimos com disciplina, investimos em prevenção e demandamos de todos a consciência permanente para reduzir riscos.

### PESSOAS:

#### Nossa energia está nas pessoas

Fazemos parte de um time vencedor em que podemos realizar, aprender e conquistar juntos. As oportunidades aqui dependem principalmente do mérito e do engajamento de cada um. Valorizamos a transparência, o trabalho cooperativo e o diálogo aberto e participativo. Se você pensa assim, é um dos nossos, queremos muito que você seja feliz aqui.

### INOVAÇÃO:

#### Para fazer a diferença

Estimulamos a criatividade que gera valor, seja para produzir algo completamente novo ou para trazer uma possibilidade de melhoria. Observar, questionar e experimentar com responsabilidade são parte da atitude proativa que nos diferencia.



## PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS

### GRUPO ENERGISA

- ✦ Líder em **Satisfação do Cliente** no Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP), da Abradee, com pontuação de 81,5.
- ✦ Vencedora do **Troféu Transparência** entre as companhias com receita líquida acima de R\$ 5 bilhões no 21º Prêmio Anefac-Fipecafi-Serasa Experian, em reconhecimento à transparência das informações contábeis.
- ✦ Tetracampeã no Prêmio **Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas**, na categoria Energia Elétrica, concedido pela revista Negócios da Comunicação e pelo Centro de Estudos de Comunicação, pelo bom relacionamento com a imprensa.
- ✦ Terceira colocada em **Melhor Equipe de Relações com Investidores** no *ranking Latin America Executive Team 2017*, da revista *Institutional Investor*. Diretor de Finanças e Relações com Investidores destacado entre os três melhores CFOs e conferida à gerente corporativa de Relações com Investidores a terceira posição de Melhor Profissional de RI.

### ENERGISA PARAÍBA

- ✦ Prêmio Abradee de **Melhor Distribuidora Nacional** com mais 500 mil consumidores e vencedora nas categorias gestão econômico-financeira, gestão operacional e melhor empresa do Nordeste.
- ✦ Selo por participação no *ranking* de **melhores empresas para trabalhar no Brasil**, da Great Place to Work e revista *Época*, com 84% de índice de confiança dos empregados.

### ENERGISA BORBOREMA

- ✦ Vencedora nas categorias **responsabilidade social e gestão operacional** para empresas com até 500 mil consumidores do Prêmio Abradee.

### ENERGISA SERGIPE

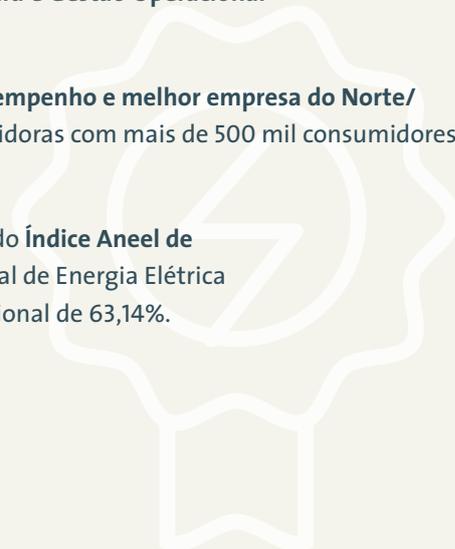
- ✦ Duas Medalhas Eloy Chaves como **melhor distribuidora em segurança e prevenção de acidentes** referente aos anos de 2015 (bronze) e 2016 (ouro).
- ✦ Vencedora do prêmio regional Norte e Nordeste da Aberje, na categoria **Comunicação e Relacionamento com o consumidor**.
- ✦ Prêmio Abradee de **Gestão Econômica Financeira e Gestão Operacional**

### ENERGISA MATO GROSSO DO SUL

- ✦ Primeiro lugar nas categorias **evolução de desempenho e melhor empresa do Norte/Centro-Oeste** no Prêmio Abradee para distribuidoras com mais de 500 mil consumidores

### ENERGISA SUL-SUDESTE

- ✦ Vencedora da região Sul-Sudeste na pesquisa do **Índice Aneel de Satisfação do Cliente** (Iasc), da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), com índice de 68,98%, ante média regional de 63,14%.



## ESTRATÉGIA E GESTÃO

A visão do Grupo orienta a forma como a Energisa conduz seus negócios. O direcionamento é revisado anualmente durante o Planejamento Estratégico, em que são considerados aspectos econômicos, políticos, setoriais e tecnológicos que terão influência de curto, médio e longo prazos na busca por oportunidades de negócios rentáveis e dentro da cadeia de energia elétrica.

Em 2017, o Grupo entrou estrategicamente no negócio de Transmissão, que, junto com os demais negócios e tendo a Distribuição como carro-chefe, conduz à visão de “ser até 2020 uma das melhores e mais respeitadas empresas de energia elétrica no Brasil, atuando em distribuição, transmissão, geração, comercialização e serviços, reconhecida pela qualidade do serviço aos seus clientes, eficiência nas operações e rentabilidade aos acionistas”.

## ESCOPO DE ATUAÇÃO





### SINERGIAS COM TRANSMISSÃO

A Energisa ingressou em um novo segmento do setor elétrico ao vencer, em abril de 2017, leilão dos lotes 3 e 26 de linhas de transmissão promovido pela Aneel. A empresa adquiriu dois lotes, com extensão total de 864 quilômetros de linhas, sendo 272 no estado de Goiás e 592 no estado do Pará. O investimento total previsto pela Aneel será de, aproximadamente, R\$ 625 milhões – valor que ainda poderá ser otimizado pela Energisa ao longo do período de construção, que se estende até 2022.

A decisão de investir em transmissão está em linha com a estratégia de crescimento da Companhia e permitirá diversificar os riscos no seu portfólio, consolidando o modelo de negócios com investimentos que proporcionem sinergias entre seus ativos – no caso, distribuidoras nas regiões Centro-Oeste e Norte (Energisa Mato Grosso do Sul, Energisa Mato Grosso e Energisa Tocantins). O investimento traz ainda maior segurança do sistema, suprimento a áreas críticas e melhoria da qualidade.

O Grupo tem experiência no gerenciamento e na construção de projetos relevantes no setor elétrico, exemplo de linhas transmissão e distribuição de suas distribuidoras, o que será determinante para a execução e a operação desses novos empreendimentos.

	Goiás	Pará
Extensão da linha	272 km (CD)	592 km (CD)
Capex Aneel	R\$ 295 milhões	R\$ 330 milhões
Receita Anual Permitida (RAP) Proposta	R\$ 36,7 milhões	R\$ 46,3 milhões
Prazo de construção	48 meses	54 meses
Início da operação	Até ago/2021	Até fev/2022

### SISTEMA DE GESTÃO

O Sistema de Gestão Estratégica (SGE) é difundido em todas as empresas do Grupo e garante disciplina no planejamento e acompanhamento para auxílio à tomada de decisão. O processo tem sido aprimorado ao longo dos anos, com melhorias e introdução de novas metodologias de planejamento e gestão.

A evolução passou por melhorias no processo de elaboração e defesa de Planos de Negócio, introdução de metodologias de desdobramento de metas baseadas no *Balance Score Card* (BSC), disseminação de metodologias de gestão, como o PDCA (do inglês *Plan-Do-Check-Act*, ou Planejar, Fazer, Checar e Agir) e PMO (do inglês *Project Management Office*, ou escritório de gerenciamento de projetos), este último para acompanhamento de projetos, além de metodologias específicas para Reflexão Estratégica. Hoje, o sistema de gestão permeia todo o Grupo, com *follow-up* regulares e em todos os níveis de gestão da organização.

Para auxiliar o processo, a Energisa conta com a Rede de Gestão – tratam-se de multiplicadores e guardiões do método. Essa rede garante a disciplina em todo o desdobramento organizacional.

Em 2017, em sintonia com a busca constante por evolução e melhorias contínuas, um projeto estratégico/corporativo levantou uma série de complexidades internas na gestão do dia a dia das empresas do Grupo. Esse levantamento se desdobrou em outro grande projeto, a ser implantado em 2018, nomeado + Simples + Ágil + Energisa (*detalhado no quadro Preparada para o futuro, na próxima página*).

### PREPARADA PARA O FUTURO

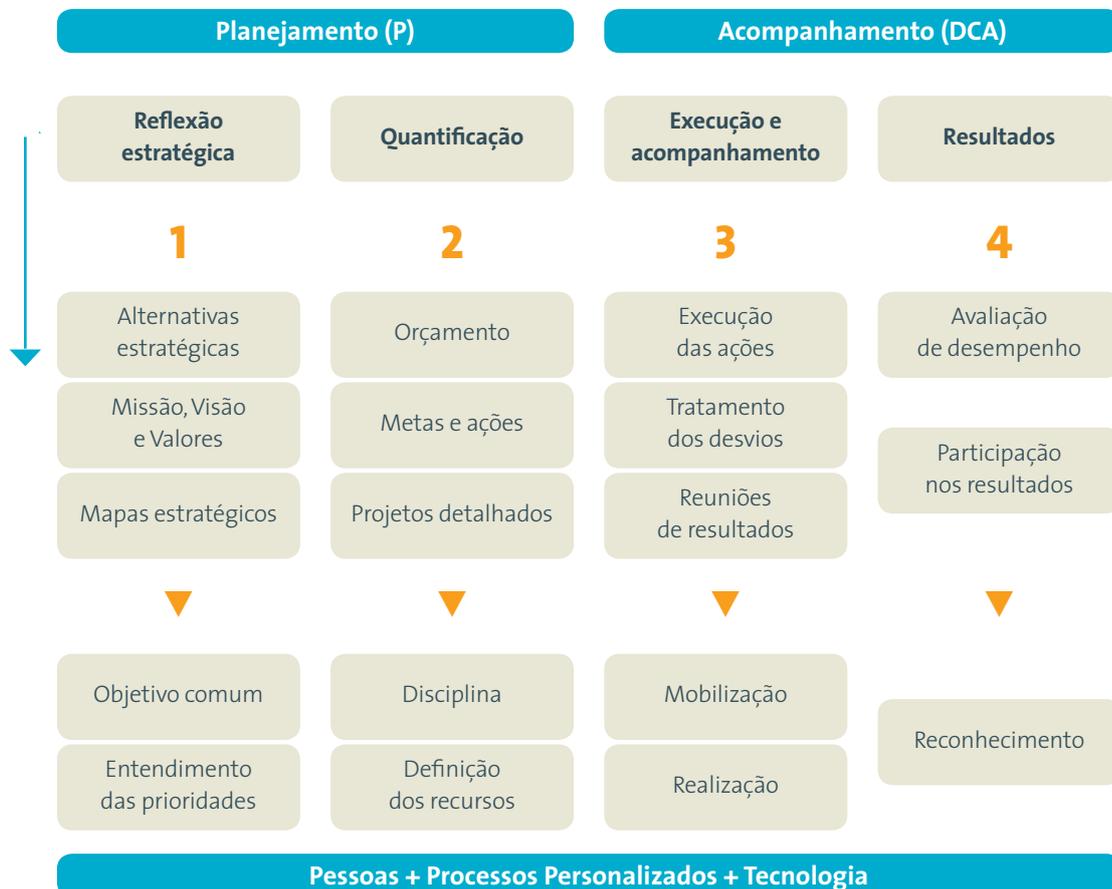
Para aprimorar a eficiência, reduzir complexidades e inserir mudanças positivas, foi lançado no final de 2017 o projeto **+ Simples + Ágil + Energisa**, que tem o objetivo de simplificar processos rotineiros, identificando gargalos e oportunidades nas atividades para tornar a empresa mais ágil.

Foram realizados diagnósticos para o entendimento da organização e do seu modelo de operação, com o mapeamento de todos os processos e a identificação de fontes de complexidade. Entrevistas com executivos, 13 *workshops* nas distribuidoras e visitas pela equipe do projeto resultaram em uma seleção de temas que mais impactam o dia a dia da companhia. Pesquisa com mais de 2,3 mil funcionários mensurou o tempo alocado em cada processo, para que seja possível analisar áreas e processos com maior necessidade de simplificações.

Com base nas informações, o projeto realizou estudos para a avaliação de melhorias no modelo de operação, incluindo aspectos da organização, processos, sistemas e relatórios. Em seguida, foram indicadas iniciativas de melhorias que serão implementadas a partir de 2018, com maior simplificação das atividades, deixando o Grupo Energisa mais preparado para o futuro.

## SISTEMA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

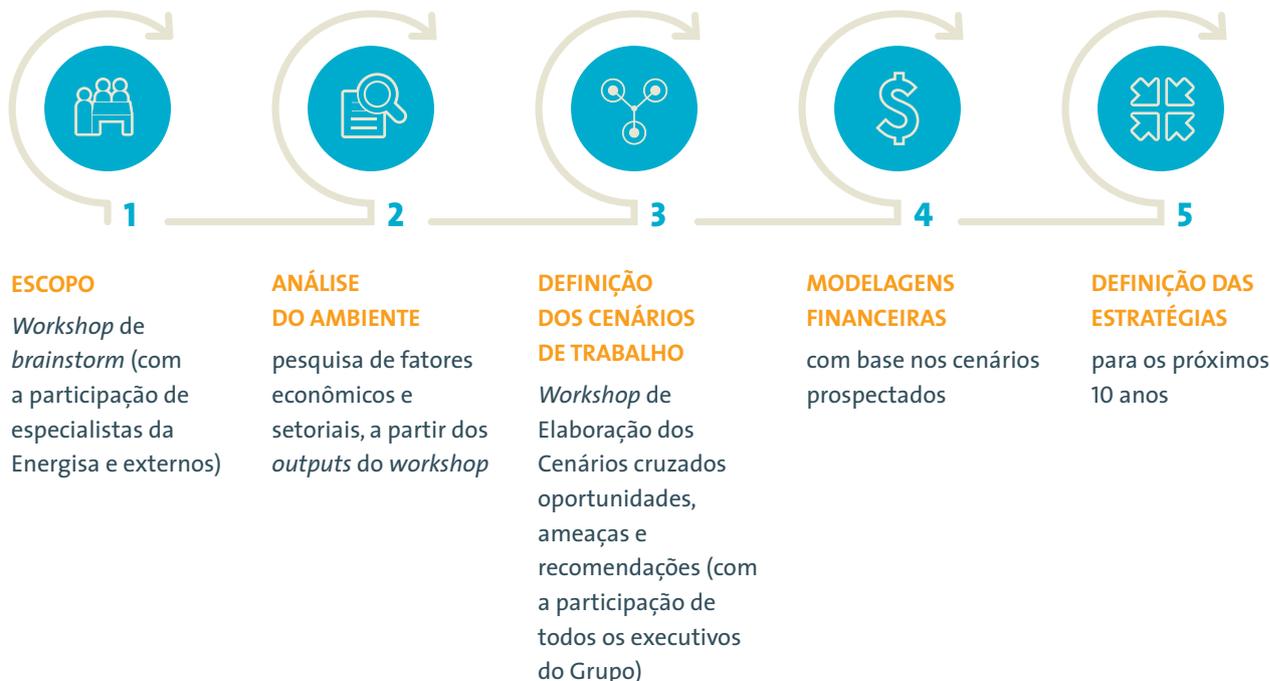
Partes interessadas: clientes, acionistas, fornecedores e sociedade





## REFLEXÃO 2017

Processo de reflexão estratégica realizado em quatro etapas:



### REFLEXÃO ESTRATÉGICA

Mais do que um exercício anual de fazer previsões sobre cenários possíveis de futuro, na Reflexão Estratégica busca-se avaliar as consequências de cada um dos cenários prospectados. O objetivo é auxiliar na definição do posicionamento estratégico do Grupo e de suas Unidades de Negócio, mediante análise de cenários e seus impactos. A validade do exercício está em tentar captar os sinais para além das incertezas do curto prazo.

Por se tratar de algo que é feito estruturalmente há mais de dez anos no Grupo, pode-se dizer em retrospecto, que esse exercício tem permitido adotar estratégias arrojadas e acertadas, mesmo com toda a variedade de cenários vividos.

A Reflexão Estratégica do Grupo Energisa é definida a partir de uma metodologia de análises e estudos de cenários prováveis. O resultado desse planejamento baseado em cenários consiste em definir uma estratégia central e alternativas

robustas que reduzam os riscos e acelerem a reação das empresas nas mudanças de curso dos cenários.

### QUANTIFICAÇÃO DA ESTRATÉGIA

Na fase de quantificação e alocação dos recursos, são elaborados e aprovados, em Conselho, o Plano de Negócio de cada uma das unidades (negócio e apoio), consolidando o orçamento e os resultados financeiros do Grupo.

Após aprovação do Conselho, que ocorre na segunda quinzena de dezembro, inicia-se o desdobramento de metas. Esse desdobramento garante a priorização dos principais direcionadores de acompanhamento e engloba todos os níveis de gestão.

O processo é facilitado pelo Sistema de Gestão Estratégica (SGE), software desenvolvido internamente, que agiliza e aumenta a confiabilidade na apuração e no acompanhamento dos resultados.

## ACOMPANHAMENTO E RESULTADOS

Na etapa de acompanhamento, os colaboradores são engajados para a implementação de ações e garantia das metas estratégicas. Os resultados são mensurados por meio de análise de indicadores, avaliados em reuniões periódicas – as reuniões de RMO (Relatório Mensal de Operações). Finalizando o ciclo, no fechamento do exercício, o cumprimento das metas é vinculado ao Programa de Remuneração por Resultado do Grupo Energisa.

Adicionalmente ao RMO, é realizada trimestralmente uma reunião do Comitê de Sustentabilidade, em que são deliberadas questões sobre desenvolvimento social, cultural e ambiental, incluindo o Programa de Eficiência Energética Energisa.

## COMUNICAÇÃO DA ESTRATÉGIA

Toda a estratégia do Grupo é disseminada pelo Projeto Bússola, que consiste em uma série de eventos para todos os colaboradores, com o objetivo de comunicar a estratégia validada para o ciclo. Para alcance desse público, o evento é desdobrado no Bússola Gestores e no Bússola Colaboradores.

O Bússola Gestores ocorre simultaneamente para todas as empresas e com a participação dos colaboradores que exercem cargos de liderança. O evento é feito com transmissão simultânea e conta também com a participação do presidente do Conselho, CEO, vice-presidentes e todos os diretores do Grupo Energisa.

O evento completou em 2017 nove anos de sucesso na disseminação e no alinhamento das diretrizes estratégicas do Grupo.

Uma vez realizado o Bússola Gestores, cada diretor executa a disseminação da estratégia em pequenos eventos similares para os demais colaboradores. O Bússola Colaboradores é planejado para um melhor alcance dos temas relevantes para todos os colaboradores, nas diversas bases e localidades de atuação do Grupo.



BÚSSOLA

## CERTIFICAÇÕES

Todas as distribuidoras Energisa possuem certificação ISO 9001, como forma de garantir a qualidade dos processos de prestação de serviços. Em 2017, Energisa Minas Gerais, Energisa Nova Friburgo, Energisa Sergipe, Energisa Paraíba e Energisa Borborema passaram pela recertificação da nova versão ISO 9001:2015.

A Declaração de Implantação da Norma ISO 10002, de Satisfação do Cliente e Diretrizes para o Tratamento de Reclamações, é mantida por Energisa Minas Gerais, Energisa Nova Friburgo, Energisa Sergipe, Energisa Tocantins, Energisa Mato Grosso do Sul, Energisa Mato Grosso e Energisa Sul-Sudeste.



## RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS

Faz parte da premissa do Grupo Energisa e está implícito em sua Política de Sustentabilidade que os negócios sejam conduzidos considerando as responsabilidades econômica, social e ambiental de forma integrada, constante e equilibrada, a fim de garantir o desenvolvimento sustentável das operações e gerar valor para todos os seus públicos.

Dessa forma, além de garantir resultados, o Grupo busca desenvolvimento econômico das regiões onde está presente, atuando sobre melhores condições de vida e de trabalho para a comunidade, em linha com sua estratégia. Também procura assegurar a equidade de tratamento entre todas as partes interessadas e o compromisso com as gerações futuras.

Público de relacionamento	Canais de comunicação	Principais ações em 2017
<b>Acionistas e investidores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Site de relações com investidores, atualizado periodicamente com informações institucionais e de governança, apresentações, <i>releases</i> de resultado, calendário de eventos, cadastro para notificações</li> <li>Teleconferências</li> <li>Eventos do mercado de capitais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teleconferências trimestrais com analistas sobre resultados</li> <li>Participação em reuniões promovidas por bancos em <i>roadshows</i> no Brasil e no exterior</li> <li>Energisa Day para apresentação da empresa a investidores</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Central de atendimento telefônico</li> <li>Site dedicado ao atendimento dos consumidores (Agência Virtual)</li> <li>Atendimento presencial (agências, caminhões)</li> <li>Impressos (informações nas contas de luz, <i>flyers</i>)</li> <li>Mídias sociais (facebook, twitter, YouTube)</li> <li>Aplicativos para celular Energisa ON (esclarecimento de dúvidas, informações, novidades, soluções, etc.) e Vistoria Virtual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operação de todos os canais de <i>call center</i> por meio da Multi Energisa, que tem base em Eusébio (CE) e filial em Campo Grande (MS)</li> <li>Implantação do <i>Call Center Virtual</i> (CVV) para o Sul e Sudeste. As demais unidades, com exceção do Mato Grosso do Sul, já operam com apoio do CVV</li> <li>Lançamento de novas funcionalidades no aplicativo Energisa ON, como o Vistoria Virtual, para verificar, por meio do envio de fotos, os padrões de ligação antes de marcar visita de ligação de energia</li> <li>Treinamento dos atendentes para orientar os clientes sobre o uso do Energisa ON e da Agência Virtual</li> </ul>
<b>Empregados e colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Energisa Informa (e-mail marketing)</li> <li>Vem com a gente (e-mail campanhas)</li> <li>Clique.gente (<i>newsletter</i> geral <i>online</i>)</li> <li>Energisa Notícias (informativo regional)</li> <li>Mural Energisa (jornal mural)</li> <li>intranet</li> <li>Clique.líder (<i>newsletter</i> liderança)</li> <li>Clique.conexão (<i>newsletter</i> diretoria)</li> <li>Sintonia Gente (rádio e boletim falado)</li> <li>Clique.saber (boletim técnico)</li> <li>Antenado (POA)</li> <li>Encontro Bússola (evento presencial para transmitir estratégias do Grupo)</li> <li>Café&amp;Prosa (encontro do presidente com os colaboradores nas unidades)</li> <li>Pesquisa de clima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Criação de seis novos canais de comunicação interna</li> <li>Criação de uma Plataforma de Comunicação Integrada</li> </ul>



Público de relacionamento	Canais de comunicação	Principais ações em 2017
<b>Fornecedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal comercial (plataforma Mercado Eletrônico)</li> <li>• Canais formais: cartas, documentos relevantes (<i>site</i>), Código de Ética</li> <li>• Manual de Qualidade (impressos)</li> <li>• Canais informais: e-mail, telefone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualização do Manual de Gestão da Qualidade de Fornecedores do Grupo Energisa</li> <li>• Adotado Manual de Qualidade Assegurada para fornecedores estratégicos</li> <li>• Manutenção do programa Escalada, para acompanhamento de fornecedores críticos e estratégicos</li> <li>• Divulgação do Código de Ética para os fornecedores ativos, com comprovante de que estão de acordo com o conteúdo do documento</li> <li>• Auditoria de Risco Potencial de Fornecimento (ARPS)</li> <li>• Avaliação anual de fornecedores com <i>feedback</i> de ambas as partes</li> <li>• Prêmio Parceiro Energisa 2017 para reconhecer a qualidade dos serviços prestados</li> </ul>
<b>Comunidades locais e organizações do terceiro setor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campanhas, encontros, reuniões</li> <li>• Fundação OJB – Ormeo Junqueira Botelho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de eficiência energética (Nossa Energia, Espaço Energia)</li> <li>• Espaços para eventos socioculturais comunitários, como Usinas Culturais,</li> <li>• Biblioteca Energisa e Balcão de Livros</li> <li>• Projetos de educação e renda, como Ilumina – Gestão de Aprendizagem, Ensina Brasil, Bem da Gente e Junior Achievement</li> <li>• Projetos de esporte, como apoio ao Vela Jovem, da Confederação Brasileira de Vela</li> <li>• Apoio a inúmeros projetos audiovisuais em produção nas áreas de concessão</li> </ul>
<b>Governo e associações setoriais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação por meio de porta-vozes das empresas e da área de Relações Institucionais da <i>holding</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas a órgãos públicos para identificação de necessidades e oportunidades</li> <li>• Participação em audiências públicas</li> <li>• Parcerias em eventos de atendimentos às necessidades da população</li> <li>• Participação em encontros setoriais e discussões de temas regulatórios e políticas públicas na área de energia</li> </ul>
<b>Mídia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assessoria de imprensa</li> <li>• Área no site com <i>press releases</i> e glossário sobre o setor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Workshops</i> e reuniões com jornalistas</li> <li>• Entrevistas</li> </ul>



### CENTRAL DE SERVIÇOS ENERGISA

Um novo modelo de trabalho para operações administrativas foi adotado em 2017 com a criação da Central de Serviços Energisa (CSE), que executa em uma única plataforma todas as atividades rotineiras e operacionais que são repetitivas em algumas áreas e serviços transacionais da Companhia. Baseada no conceito de centro de serviços compartilhados, a Central tem o objetivo de trazer mais segurança e solidez para planejar o crescimento e a sustentabilidade da Energisa na direção de se tornar um Grupo Líder.

As operações estão centralizadas em uma construção moderna e sustentável localizada em Cataguases (MG), com espaços abertos que incentivam a alta produtividade. Dessa forma, o time pode canalizar energia para o que é fundamental no atendimento das distribuidoras ao consumidor final. O prédio possui estrutura pronta para possíveis incrementos nos serviços prestados,

já com um olhar em possíveis aumentos nos negócios do grupo.

A CSE entrou em operação em abril de 2017, após um estudo de viabilidade realizado dois anos antes, com consultoria especializada, e previamente anuído pela Aneel, que resultou em um consistente plano de implementação.

Em 2017, passaram a ser processados no CSE os seguintes serviços: contabilidade (fiscal, patrimonial e geral), RH (benefícios, folhas de pagamento e pessoal), *facilities* (frota, manutenção predial, infraestrutura e viagens), suprimentos (compras com valor inferior a R\$ 500 mil), financeiros (tesouraria, contas a pagar e a receber), telefonia e redes, serviços de *performance* e melhoria contínua, central de atendimento.

O monitoramento da qualidade da Central é baseado em cerca de 180 indicadores de níveis de serviço e operacionais (SLAs), que medem a eficiência, o tempo e a qualidade de execução de todos os processos. Alguns frutos desse atendimento centralizado já foram colhidos ao longo de 2017. Houve uma redução significativa de atividades manuais após redesenho e padronização de 200 fluxos da Companhia, assim como uma melhoria no controle do fluxo de informações para a tomada de decisões, a partir da implantação de planilhas de controle. Outro exemplo foi a redução do período de compras de materiais com valores acima de R\$ 20 mil, de 90 dias para 60 dias. A meta para 2018 é chegar a 50 dias.

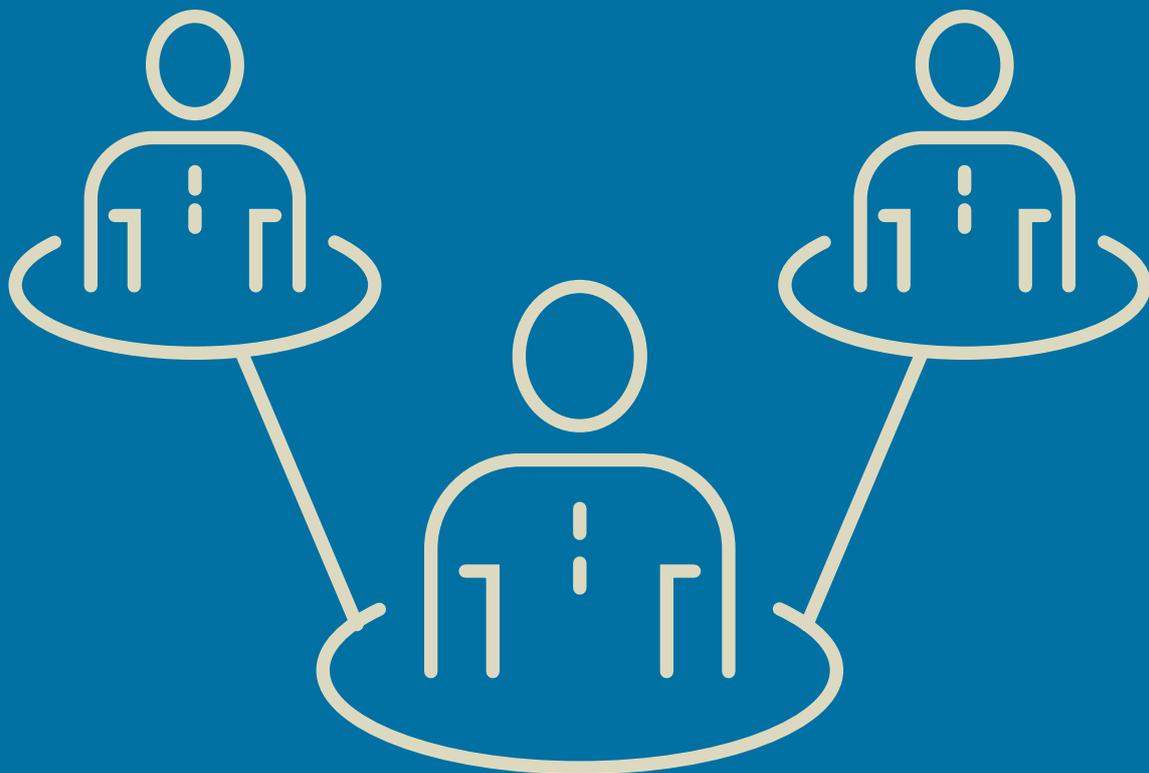
### PRÉDIOS SUSTENTÁVEIS

Sustentabilidade foi o conceito básico de dois novos prédios construídos em Cataguases, um para abrigar a Central de Serviços Energisa e outro para a sede da Energisa Minas Gerais. O projeto arquitetônico foi desenvolvido em torno de uma árvore que tem mais de cem anos e se tornou um símbolo da empresa (espécie *ficus glabra vellozo*, conhecida como gameleira ou figueira-brava).

Foram considerados aspectos físicos e geográficos, como a temperatura do ambiente de trabalho, incidência de ventos e de luz solar, umidade relativa do ar e precipitação pluviométrica. Para garantir o melhor uso de recursos naturais, como a iluminação natural, foram usados vidros com películas, chapas metálicas perfuradas e brises, assim como lâmpadas LED, mais eficientes e que consomem menos energia.

As paredes e os tetos têm tons claros, para refletir a luminosidade. Banheiros e cozinhas foram projetados para assegurar alta eficiência em economia de água, com temporizador nos chuveiros e nas torneiras. Lavagem dos pisos, limpeza das janelas e irrigação de jardins são feitos com água captada da chuva e do retorno do sistema de ar condicionado.

DIMENSÃO  
GOVERNANÇA  
CORPORATIVA





**PRINCÍPIOS DE TRANSPARÊNCIA** e ética baseiam o relacionamento da Energisa com todos os públicos. Estabelecido desde a fundação do Grupo, em 1905, o modelo de governança tem se aprimorado ao longo dos anos, com o objetivo de assegurar a equidade entre os sócios e proteger os direitos das partes interessadas.

Em 2017, a empresa passou a elaborar um relatório de administração bem mais detalhado e explicativo e expandiu as atividades de relações com os investidores, por meio de eventos mais frequentes e nas diversas regiões em que opera. Esse processo reflete também a adesão ao Nível 2 de Governança Corporativa da B3 S/A – Brasil, Bolsa, Balcão, que ocorreu em 2016, após um período de preparação e adequação de seu Estatuto Social.

Alguns exemplos de maior aproximação com os investidores são o Energisa Day, realizado em agosto de 2017 em João Pessoa (PB), a ampliação das reuniões mensais de alinhamento sobre resultados entre diretores, gerentes e coordenadores e a maior atuação dos comitês de divulgação.

A dedicação no relacionamento com os investidores foi reconhecida em seis categorias no *ranking Latin America Executive Team 2017*, elaborado pela revista *Institutional Investor*, um dos mais conceituados veículos especializados no mercado financeiro internacional.

Entre as boas práticas de governança, destacam-se o fato de os Conselhos de Administração da Energisa S.A. e das distribuidoras contarem com o mínimo de 20% de

membros independentes e realizarem pelo menos dez reuniões regulares por ano, o que permite o alinhamento dos acionistas aos objetivos estratégicos da Companhia e a avaliação de resultados, riscos e oportunidades.

Como signatária do Código da Abrasca de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas, desde 2012, mantém as seguintes políticas: Política de Controle e Divulgação de Informações Relevantes, Política de Negociação de Valores Mobiliários, Política de Operações com Partes Relacionadas e Política de Gestão de Riscos decorrentes do Mercado financeiro, além do Regimento Interno/Comitê de Divulgação e do Código de Ética e de Conduta.

A remuneração dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria-Executiva é estabelecida pela Assembleia Geral. O montante global da remuneração anual dos administradores para o exercício de 2017 foi aprovado e distribuído pelo Conselho de Administração. Não são concedidos empréstimos, créditos ou antecipações aos conselheiros ou executivos.

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Órgão responsável por supervisionar e controlar as atividades da Companhia, exerce responsabilidades concretas em relação à estratégia e à direção do negócio, e acompanha a gestão ordinária dos negócios aos órgãos executivos. É composto por até sete membros, eleitos em Assembleia Geral, para um mandato de até dois anos, podendo ser reeleitos. Os atuais membros foram eleitos em abril de 2016, e permanecerão nos cargos até a Assembleia Geral Ordinária de 2018. Dos sete membros, atualmente dois são representantes de acionistas minoritários.

### DIRETORIA-EXECUTIVA

Responsável pela execução da estratégia, a Diretoria-Executiva é composta por até cinco membros, acionistas ou não, com mandatos de um ano e possibilidade de reeleição pelo Conselho de Administração. Os atuais membros foram eleitos em abril de 2016, na reunião do Conselho de Administração (RCA), e devem cumprir o mandato até a próxima reunião, em abril de 2018.

Mais informações sobre a composição do Conselho de Administração e da Diretoria-Executiva estão disponíveis em <https://ri.energisa.com.br/>

### 60 ANOS DE DEDICAÇÃO

O presidente do Conselho de Administração da Energisa, Ivan Botelho, completou 60 anos de atuação na empresa, em dezembro de 2017. Para comemorar e contar essa história foi lançado o documentário Ivan Müller Botelho: 60 anos de trabalho e sonhos, que pode ser acessado no YouTube ([www.youtube.com/watch?v=NxLOKc70VMM](http://www.youtube.com/watch?v=NxLOKc70VMM)). É uma trajetória construída com trabalho, competência e humildade. Começa em 1957, quando ele ingressou na Cia. Força e Luz Cataguazes-Leopoldina como engenheiro de linhas de transmissão. Desempenhou várias funções da empresa, até assumir, em maio de 1977, a Presidência da empresa, substituindo o pai Ormeo Junqueira Botelho. É presidente do Conselho desde maio de 1990, após a morte do pai, e em todas as funções contribuiu para posicionar a Energisa entre as grandes empresas no setor elétrico nacional.



### CONSELHO FISCAL

De caráter não permanente, de acordo com o Estatuto Social, o Conselho Fiscal é responsável por fiscalizar, quando necessário, as atividades da Administração, rever as Demonstrações Financeiras e reportar suas conclusões aos acionistas. Eleito em Assembleia Geral a pedido dos acionistas da Companhia, deve ser composto por no mínimo três e no máximo cinco membros, com igual número de suplentes. Ao longo de 2017 não houve instalação de Conselho Fiscal.

### CONSELHO CONSULTIVO

Também de caráter não permanente, o Conselho Consultivo é eleito pelo Conselho de Administração para auxiliar na orientação dos negócios sociais, opinar sobre assuntos ou negócios sobre os quais seja consultado, apresentar informações e dados técnicos, econômicos industriais ou comerciais acompanhados de sugestões e recomendações. Quando instalado, é composto por no mínimo três e no máximo seis membros, acionistas ou não, com mandato de um ano, sendo permitida a reeleição. Atualmente, o Conselho Consultivo não está instalado.

### COMITÊS DE APOIO

Quatro comitês auxiliam a gestão e reportam-se ao Conselho de Administração:

**Auditoria e Riscos** – Monitora e assessora o Conselho de Administração sobre os relatórios contábeis e financeiros trimestrais e anuais de todas as subsidiárias, o controle interno e de administração de riscos e as atividades dos auditores internos. É composto por três membros (todos independentes e não executivos, sendo um especialista) e um secretário-executivo.

**Gestão de Riscos Decorrentes do Mercado Financeiro** – Instituído pela Política de Gestão de Riscos decorrentes do Mercado Financeiro, tem o dever de avaliar processos e procedimentos e de propor as melhores alternativas. Trata de limites de endividamento, obrigações de proteção cambial a passivos denominados em moeda estrangeira, limites de risco de contraparte, política de dividendos, entre outras medidas que visam mensurar e mitigar os riscos associados à *holding* e às suas subsidiárias.

**Divulgação** – Responsável pela gestão da Política de Divulgação da Companhia, registra acesso a informações

privilegiadas, classificadas de acordo com critérios que possam facilitar seu monitoramento, assim como discute e recomenda a divulgação ou não de atos e fatos potencialmente relevantes. De caráter consultivo, é formado por quatro membros com notório conhecimento na área, sendo obrigatoriamente presidido pelo Diretor de Relações com Investidores.

**Remuneração e Sucessão** – Controla assuntos relativos a políticas e diretrizes de remuneração e sucessão dos administradores da Energisa S.A. e de suas controladas.

### DIVULGAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

A fim de garantir a qualidade e a transparência da informação divulgada ao mercado, além de proteger os interesses dos acionistas, a Energisa conta com uma Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante. Controladores, conselheiros, executivos e demais colaboradores que tenham acesso a informações dessa natureza assinam o Acordo de Confidencialidade e Não Divulgação.

A Companhia divulga mensalmente boletins com informações sobre a empresa, disponíveis em seu *website*. Canais de relacionamento proativos também fazem parte da Vice-Presidência Financeira e de Relações com Investidores, que conta com o *mailing list*, para envio de informações econômico-financeiras, com cadastramento aberto para investidores, acionistas, instituições financeiras, fornecedores e demais interessados.

Com três de suas empresas negociadas na Bolsa de Valores, o Grupo conta com suporte de um setor de Relações com Investidores, formado por uma equipe que foi ampliada em 2017 para atender à crescente demanda de informações econômico-financeiras a acionistas, investidores e analistas, como divulgações trimestrais de resultados e conferências com analistas. Também conta com o *site* de Relações com Investidores mantido na internet, continuamente revisado e atualizado, e participa de eventos organizados pelos bancos.

### AUDITORIA INDEPENDENTE

As demonstrações econômicas e financeiras da Energisa são auditadas pela Ernst & Young Auditores Independentes, cuja contratação atende aos princípios de independência, segundo os quais o auditor não deve vistoriar seu próprio trabalho, exercer funções gerenciais para seu cliente nem promover os seus interesses.



## GESTÃO DE RISCOS

O Grupo Energisa atua com base em uma Política de Gestão de Riscos que visa evitar, mitigar, remediar, acompanhar, certificar ou otimizar os controles internos, com o objetivo de reduzir ou eliminar os impactos negativos e aprimorar os fatores positivos. O mapeamento de riscos é permanente e orienta o aperfeiçoamento das políticas, dos procedimentos, das responsabilidades e dos manuais referentes ao tema.

A coordenação desse processo é do Comitê de Auditoria e Riscos, ligado ao Conselho de

Administração, com execução pela Assessoria Corporativa de Gestão de Riscos, subordinada à Vice-Presidência Financeira.

A assessoria é responsável por identificar, classificar, analisar e tratar os principais riscos do negócio, assim como realizar auditorias e monitorar os controles internos, tendo como base o modelo Coso, instituído pelo Comitê Nacional sobre Fraudes em Relatórios Financeiros, organização criada nos Estados Unidos para assegurar a melhoria e a transparência dos relatórios financeiros.

## CULTURA DE GESTÃO DE RISCOS

Para que a cultura de gestão de riscos permeie os negócios, são mantidas diferentes iniciativas que buscam o envolvimento e compromisso de todos com essa prática:

**ENVOLVIMENTO** da alta administração na definição dos processos a serem objeto de análise.



**PARTICIPAÇÃO** das unidades empresariais na definição do portfólio de projetos a ser definido para cada exercício.



**REUNIÕES** de mobilização com os gestores das áreas envolvidas para a apresentação e consolidação do planejamento dos projetos.



**RELATÓRIOS** sintéticos e objetivos com quantificação dos riscos avaliados em cada projeto e recomendações assertivas, com foco na melhoria dos controles internos.



**APOIO** da Assessoria Corporativa de Gestão de Risco às áreas envolvidas na elaboração de planos de ação, tendo em vista a implantação das recomendações.



**ACOMPANHAMENTO** sistemático dos planos de ação e mensuração da vulnerabilidade residual em face das recomendações implantadas.



**DIVULGAÇÃO** permanente das políticas de riscos e canais de denúncia via e-mail, intranet, cartazes e no momento da contratação de novos funcionários.



**REUNIÕES** com diretores das empresas para reforçar a importância do monitoramento dos riscos e da implantação das melhorias sugeridas.



**TRABALHOS** realizados com a participação ativa das áreas envolvidas.

As auditorias contemplam os processos organizacionais considerados críticos e seguem a norma ISO 31000 – Auditoria Baseada em Riscos (ABR). A matriz de riscos segue a dinâmica empresarial e passa por revisões constantes. Os principais riscos gerenciados englobam aspectos operacionais, regulatórios, de segurança, meio ambiente, imagem e suprimento de materiais e serviços. Tais fatores são avaliados por duas variáveis: vulnerabilidade dos processos relacionados a esses riscos, que pode resultar na sua materialização; e o valor em risco, ou seja, o potencial de perda

financeira que a Companhia está sujeita em caso de materialização.

Ao longo dos anos, vem sendo feitas recomendações envolvendo processos internos, *compliance*, contratos, controles, pessoas e sistemas, entre temas de outras naturezas, que se traduzem em ações para implementação. A melhoria contínua nos processos críticos proporcionou uma drástica redução na vulnerabilidade dos processos ao longo dos anos e, conseqüentemente, os riscos do negócio.

## COMPORTAMENTO ÉTICO

O Grupo Energisa conta com um Código de Ética e Conduta, revisado em 2016, que abriga um conjunto de diretrizes éticas fundamentais e de regras alinhadas aos seus Valores para orientar o comportamento e alcançar uma convivência justa e harmoniosa entre a Companhia e seus públicos de relacionamento.

O documento impresso é entregue a todos os colaboradores admitidos, juntamente com uma carta de apresentação assinada pelo Presidente do Conselho de Administração, e são realizados treinamentos a distância para os colaboradores próprios. O Código é também destinado aos fornecedores e terceiros. Estes recebem o exemplar no momento da assinatura do contrato de fornecimento para o Grupo, garantindo o aprimoramento das relações com esses parceiros, que realizam serviços em nome das empresas em toda a área de concessão. O conteúdo do documento pode ser consultado no *website* da Companhia (<http://holding.grupoenergisa.com.br/>)

BR 230, km 25, Cristo Redentor, CEP: 58071-680, João Pessoa/PB), pessoalmente ou por telefone (83 2106-7689).

### Comitê de Ética

As denúncias, sejam elas de caráter ético ou de corrupção, são apuradas pelo Comitê de Ética, que tem como responsabilidade promover o cumprimento e aprimoramento do Código de Ética e Conduta do Grupo Energisa. O Comitê analisa sugestões, consultas, reclamações, denúncias, violações e transgressões ao código e determina a adoção de medidas disciplinares, quando necessário, de acordo com a sua gravidade, utilizando como referência as normas internas do Grupo.

Conta com cinco membros efetivos e dois suplentes, representando todas as áreas do Grupo, com mandatos de três anos prorrogáveis, e reporta-se ao diretor-presidente da *holding*.

A Energisa dispõe de um Canal de Denúncia, implantado em 2010, que segue um protocolo amparado por práticas legais e éticas e está aberto à sociedade por meio de *site* ([www.energisa.com.br/empresa/Paginas/sobre-energisa/etica-transparencia.aspx](http://www.energisa.com.br/empresa/Paginas/sobre-energisa/etica-transparencia.aspx)), e-mail ([denuncia@energisa.com.br](mailto:denuncia@energisa.com.br)), correio (Rodovia

O volume de denúncias manteve-se em patamares muito baixos ao longo dos anos, demonstrando o rigor e a assertividade da Administração em suas políticas e ferramentas de gestão e de controles internos que vêm sendo utilizadas para mitigar os riscos éticos e de corrupção.



DIMENSÃO  
ECONÔMICO-  
FINANCEIRA



## CENÁRIO ECONÔMICO E SETORIAL

O Brasil vivenciou, em 2017, uma ligeira recuperação econômica. O Produto Interno Bruto (PIB) apresentou crescimento de 1%, revertendo a queda de 3,5% observada consecutivamente nos dois anos anteriores. Os níveis de consumo foram retomados no final do primeiro semestre, ainda abaixo dos indicadores de 2014, antes do início da crise econômica e política. As operações de crédito do sistema financeiro recuaram 0,6% no ano, com saldo de 3.086 bilhões, levando a relação crédito/PIB para 47,1%, comparativamente a 49,6% no final de 2016.

Nesse cenário, o desemprego aprofundou-se, e a taxa média de subiu de 11,5% em 2016 para 12,7% em 2017, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o que representa a perda de 3,3 milhões de postos de trabalho com carteira assinada ao longo dos últimos três anos.

Influenciada por menor consumo, a inflação (IPCA) registrou trajetória de queda, com 2,95% nos 12 meses do ano, ante 6,29% em 2016, ficando abaixo do piso inferior da meta de 4,5% estabelecida pelo Comitê de Política Monetária (Copom). Os diversos cortes nas taxas de juros se refletiram em uma queda acumulada de 6,75 pontos percentuais da taxa Selic, que passou de 13,65% para 6,9% em dezembro de 2017.

### Consumo de energia

O cenário macroeconômico, mesmo que de lenta recuperação, impactou positivamente o mercado de energia elétrica. O consumo subiu 0,8% em 2017, para 463.948 GWh, após cair nos dois anos anteriores (0,9% em 2016 e 2,1% em 2015), e voltou aos níveis registrados em 2015, de acordo com a Empresa de Pesquisa Energética (EPE).

Todos os segmentos registraram alta, em especial o industrial, com avanço de 1,3% (165.883 GWh de consumo em 2017). O consumo residencial evoluiu 0,8%; o comercial, 0,3%; e outros segmentos cresceram 0,7%.

Todas as regiões do país registraram crescimento, com exceção do Nordeste (-1,9%), que, após a sua terceira queda anual consecutiva, fechou 2017 com

o menor consumo industrial para o ano na série monitorada pela EPE desde 2004. A Região Sul observou maior aumento do consumo (alta de 3%). No Sudeste e Centro-Oeste, principais centros de consumo no Brasil, houve alta de 0,3%. A Região Norte registrou elevação de 0,5%.

## AMBIENTE REGULATÓRIO

O ano de 2017 foi marcado pela alta volatilidade dos preços da energia, reflexo do cenário de restrição hidrológica do país que levou a um maior despacho de fontes térmicas, com impacto sobre o custo da energia e das tarifas repassadas aos consumidores.

Nesse sentido, em conjunto com entidades do setor, a Energisa participou ativamente das discussões sobre o tema, assim como da Consulta Pública nº 33/2017, do Ministério de Minas e Energia, que trata do aprimoramento do Marco Regulatório do Setor Elétrico.

Estão em debate diversas medidas, a exemplo de ajustes na formação de preço, redução dos limites para acesso de consumidores ao mercado livre, redução de custo na transmissão e geração, separação do lastro de energia e novas diretrizes para fixação de tarifas e medidas para afastar a judicialização do setor, entre outras.

A expectativa principal do setor elétrico era que a consulta resultasse também na publicação de medidas que abordassem o risco hidrológico, considerado urgente pelo risco de falta de energia com consequente alta de preços e instabilidade da saúde financeira das empresas. O governo, entretanto, apenas publicou uma Medida Provisória, a de número 814/2017, que traz ações para facilitar a venda das distribuidoras em poder da Eletrobras, assim como do controle da estatal.

Outro tema que marcou o ambiente regulatório foi a discussão sobre a taxa de remuneração sobre os investimentos feitos pelas distribuidoras (WACC – *Weighted Average Capital Cost*, ou Custo Médio Ponderado do Capital). Após amplo debate com agentes do setor, a Aneel manteve o índice em 8,09% até 2020.



No âmbito interno, foram concedidas revisões tarifárias à Energisa Borborema e à Energisa Paraíba, revertidas as baixas que a Aneel havia concedido provisoriamente na revisão tarifária da Energisa Tocantins e finalizada a preparação de Energisa Mato Grosso, Energisa Mato Grosso do Sul e Energisa Sul-Sudeste para as revisões que ocorrerão em 2018, garantindo maior rentabilidade para essas companhias (*mais informações no capítulo Desempenho Financeiro*).

### Bandeiras tarifárias

Em 24 de outubro de 2017, durante audiência pública, a Diretoria da Aneel aprovou a revisão da metodologia das bandeiras tarifárias e dos valores de suas faixas de acionamento. O objetivo desse mecanismo é diminuir o carregamento financeiro entre os reajustes tarifários e aliviar o dispêndio de caixa das distribuidoras no curto prazo.

As tarifas adicionais, vigentes a partir de novembro de 2017, passaram a ser: Bandeira Tarifária Verde: sem cobrança adicional (condições favoráveis de geração); Bandeira Tarifária Amarela: R\$ 2,00 a cada 100 (kWh); Bandeira Tarifária Vermelha – Patamar 1: R\$ 3,00 a cada 100 (kWh); e Bandeira Tarifária Vermelha – Patamar 2: R\$ 5,00 a cada 100 (kWh).

### Sobrecontratação

A sobrecontratação de energia, que havia afetado o desempenho das distribuidoras brasileiras em 2016, foi um tema com solução encaminhada ao longo do ano. A Aneel, em reunião de diretoria realizada em 25 de abril, o definiu que a aprovação da involuntariedade de cada distribuidora seria avaliada individualmente, considerando o máximo esforço para alcance do nível de cobertura contratual, conforme previsto na Resolução Normativa nº 453/2011. A regulação determina que as empresas garantam, por meio de contratos, o atendimento de pelo menos 95% e até 105% da demanda de mercado. Caso ultrapassem o limite, se as razões para a sobrecontratação forem consideradas voluntárias, a Aneel não considera essa diferença nos processos de reajustes e revisões tarifárias. Como a Energisa não contratou ao longo de 2017 energia acima do nível regulatório de 105%, os resultados não foram afetados.

No exercício anterior, a Energisa havia provisionado os valores decorrentes desses excedentes provenientes da obrigatoriedade de participação nos leilões A-1, enquanto aguardava a decisão final da agência reguladora. Os processos administrativos abertos pelas empresas do setor de energia elétrica não foram deliberados pela Aneel até o final de 2017.



# DESEMPENHO OPERACIONAL

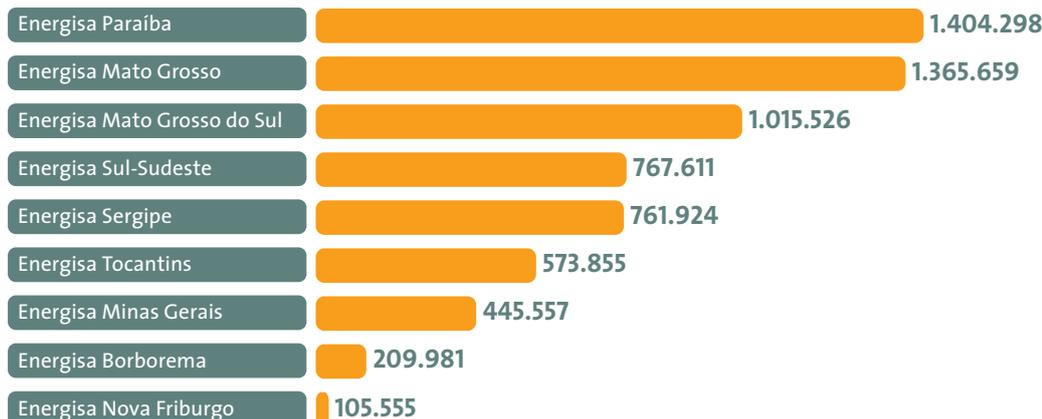
## BASE DE CLIENTES

O grupo Energisa encerrou 2017 com 6.649.966 unidades consumidoras em sua base de clientes cativos, evolução de 2,0% comparativamente a 2016. No mercado livre, eram atendidos 647 clientes, crescimento de 35,9% em relação aos 476 do ano anterior.

## EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES

Empresa	2015		2016		2017	
	Mercado cativo	Mercado livre	Mercado cativo	Mercado livre	Mercado cativo	Mercado livre
Energisa Minas Gerais	433.470	32	438.869	46	445.557	51
Energisa Nova Friburgo	102.533	0	104.116	4	105.555	8
Energisa Borborema	204.656	2	208.592	7	209.981	12
Energisa Paraíba	1.355.210	21	1.378.693	34	1.404.298	44
Energisa Sergipe	731.480	18	748.538	36	761.924	42
Energisa Mato Grosso	1.296.639	95	1.327.938	168	1.365.659	200
Energisa Mato Grosso do Sul	970.635	73	990.556	90	1.015.526	139
Energisa Tocantins	567.469	7	566.124	15	573.855	21
Energisa Sul-Sudeste	741.943	26	756.139	76	767.611	130
<b>Total Energisa</b>	<b>6.404.035</b>	<b>274</b>	<b>6.519.565</b>	<b>476</b>	<b>6.649.966</b>	<b>647</b>

## NÚMERO DE CLIENTES POR DISTRIBUIDORA - MERCADO CATIVO





## Mercado de energia

Após registrar estabilidade em 2015 e recuo em 2016, o consumo de energia elétrica no mercado cativo e livre do Grupo Energisa aumentou 3,7% em 2017. O desempenho supera em 2,9 pontos percentuais o aumento médio do consumo nacional, que foi de 0,8% em 2017, segundo a Empresa de Pesquisa Energética (EPE). Considerando o consumo não faturado, o avanço em 2017 foi de 4,0%.

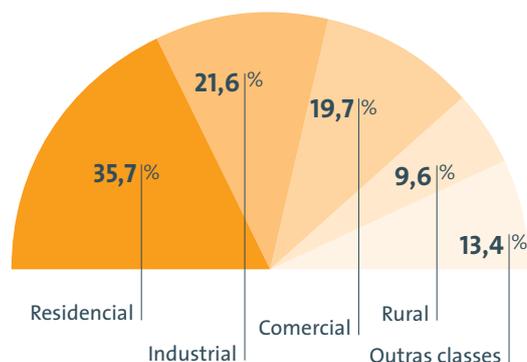
O volume consumido (29.604,9 GWh) foi recorde histórico, sinalizando a recuperação gradual do mercado de energia. O quarto trimestre foi de extrema importância para esse resultado, principalmente em razão da baixa base de comparação em decorrência do clima mais ameno em algumas áreas de concessão no final de 2016.

Todas as classes de consumo apresentaram variação positiva no ano, com destaque para a rural (7,9%). Após seguidos recuos em 2015 e 2016, a classe industrial apresentou crescimento (+2,3%), principalmente em decorrência da melhoria no cenário macroeconômico do país. O ramo de alimentos, com representatividade de 40% dessa classe, apresentou a maior variação (+5,3%), vinculado às distribuidoras situadas no Centro-Oeste.

Também se destacou o consumo nas concessões da EMT (+6,6%) e EMS (+5,4%), que juntas representam 45,8% do mercado total consolidado da Energisa. A única distribuidora que apresentou recuo no consumo em 2017 foi a ESE (-1,3%), influenciado pelos elevados índices pluviométricos e pela redução de atividades de clientes dos setores de cimento e óleo e gás.

A Energisa Comercializadora registrou volume total de energia total comercializada de 3.951,6 GWh, comparativamente a 2.458,3 GWh em 2016, ou mais 60,4%. O número de clientes passou de 171 para 299, ou mais 74,9%.

### CONSUMO DE ENERGIA POR CLASSE<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Energia vendida e transportada nas distribuidoras

### MERCADO POR CLASSE DE CONSUMO (GWh)

Classe	2015	2016	2017	Variação
Residencial	9.866,1	10.085,1	10.475,4	+ 3,9%
Industrial	7.011,2	6.339,1	6.486,4	+ 2,3%
Cativo	3.638,0	2.967,5	2.321,5	- 21,8%
Livre	3.373,2	3.371,6	4.164,9	+ 23,5%
Comercial	5.838,6	5.725,6	5.880,0	+ 2,7%
Cativo	5.577,6	5.365,1	5.313,0	- 1,0%
Livre	261,0	360,5	567,0	+ 57,3%
Rural	2.526,8	2.613,4	2.820,3	+ 7,9%
Cativo	2.526,8	2.592,1	2.765,9	+ 6,7%
Livre	-	21,3	54,4	+ 155,4%
Outras classes	3.776,4	3.786,1	3.942,7	+ 4,1%
Cativo	3.776,4	3.777,9	3.892,7	+ 3,0%
Livre	-	8,2	50,1	+ 511,0%
Vendas de energia a consumidores (Mercado Cativo Faturado)	25.384,9	24.787,7	24.768,5	- 0,1%
Energia associada a consumidores livres (TUSD)	3.634,2	3.761,4	4.836,4	+ 28,6%
Mercado Cativo Faturado + TUSD	29.019,1	28.549,1	29.604,9	+ 3,7%
Consumo não faturado	(52,0)	(56,0)	15,5	-
<b>Mercado Cativo Faturado + TUSD + Não faturado</b>	<b>28.967,1</b>	<b>28.493,1</b>	<b>29.620,4</b>	<b>+ 4,0%</b>

**ENERGIA VENDIDA POR DISTRIBUIDORA (GWh) – MERCADO CATIVO**

Empresa	2015	2016	2017	Varição
Energisa Minas Gerais	1.215,5	1.197,5	1.204,4	0,6%
Energisa Nova Friburgo	328,3	320,7	307,6	-4,1%
Energisa Borborema	660,2	601,7	549,3	-8,7%
Energisa Paraíba	3.775,6	3.689,1	3.645,0	-1,2%
Energisa Sergipe	2.443	2.409	2.357,7	-2,1%
Energisa Mato Grosso	6.923	6.745	7.027,6	4,2%
Energisa Mato Grosso do Sul	4.477	4.310	4.320,3	0,2%
Energisa Tocantins	2.036	2.119	2.093,0	-1,2%
Energisa Sul-Sudeste	3.490	3.358	3.263,6	-2,8%
<b>Total Energisa</b>	<b>25.348,6</b>	<b>24.749,9</b>	<b>24.768,5</b>	<b>0,1%</b>

**ENERGIA VENDIDA POR DISTRIBUIDORA (GWh) – MERCADO CATIVO + TUSD (FATURADO)**

Empresa	2015	2016	2017	Varição
Energisa Minas Gerais	1.556,9	1.459,6	1.482,6	1,6%
Energisa Nova Friburgo	328,1	323,3	323,7	0,1%
Energisa Borborema	660,1	620,8	634,2	2,2%
Energisa Paraíba	4.185,1	4.107,9	4.181,4	1,8%
Energisa Sergipe	3.125,8	3.054,4	3.015,3	-1,3%
Energisa Mato Grosso	8.055,1	7.940,4	8.464,0	6,6%
Energisa Mato Grosso do Sul	4.967,3	4.903,2	5.165,9	5,4%
Energisa Tocantins	2.102,3	2.187,1	2.245,2	2,7%
Energisa Sul-Sudeste	3.986,4	3.952,6	4.092,6	3,5%
<b>Total Energisa</b>	<b>29.019,1</b>	<b>28.549,1</b>	<b>29.604,9</b>	<b>3,7%</b>

**ENERGIA VENDIDA E TRANSPORTADA NAS DISTRIBUIDORAS**

	2015	2016	2017	Varição
Energia vendida mercado cativo faturado	25.384,9	24.787,7	24.768,5	- 0,1%
Transporte de energia clientes livres (Tusd)	3.634,2	3.761,4	4.836,4	+ 28,6%
<b>Subtotal (mercado cativo + Tusd)</b>	<b>29.019,1</b>	<b>28.549,1</b>	<b>29.604,9</b>	<b>+ 3,7%</b>
Consumo não faturado	(52,0)	(56,0)	15,5	-
<b>Subtotal (mercado cativo + Tusd + não faturado)</b>	<b>28.967,1</b>	<b>28.493,1</b>	<b>29.620,4</b>	<b>+ 4,0%</b>



## Perdas de energia

As perdas de energia totais consolidadas somaram 4.080 GWh nos 12 meses de 2017, o equivalente a 11,8% da energia injetada, queda de 0,57 ponto percentual comparativamente ao índice de 12,40% registrado em dezembro de 2016. Houve redução na perda não técnica (de 3,29% em 2016 para 2,70%). Em volume, a perda não técnica de 933 GWh é o menor nível registrado desde 2015. Já a perda técnica manteve-se estável (9,10% em 2016 e 9,11% em 2017), no montante de 3.147 GWh.

Os resultados refletem especialmente a intensificação em ações de combate a furtos de energia. Ao mesmo tempo, a maior perda técnica ocorreu pelo aumento na energia faturada total (Cativo + Livres + Suprimento), fator que também contribuiu para a redução da perda não técnica em termos percentuais.

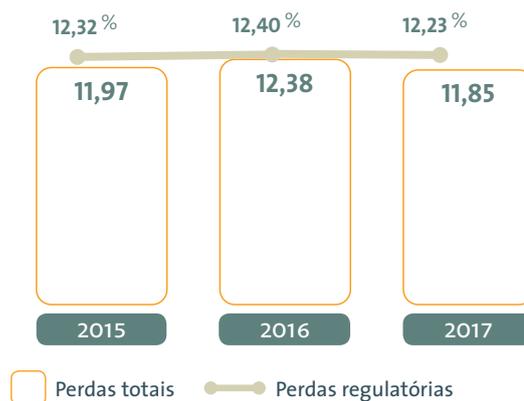
As distribuidoras Energisa Mato Grosso, Energisa Tocantins e Energisa Mato Grosso do Sul – que juntas foram responsáveis por 63,4% das perdas totais do Grupo no ano – apresentaram reduções das perdas de 0,85 ponto percentual (p.p.), 1,87 p.p. e 0,28 p.p., respectivamente. Nas três empresas houve aumento significativo do consumo no ano, indicando a recuperação do mercado em 2017.

As principais medidas de combate às perdas constaram da ampliação das equipes de inspeção e regularização, especialmente no Mato Grosso e na Paraíba; e a implantação de Sistema de Medição

Centralizada (SMC) em áreas críticas, como regiões de alta incidência de ligações clandestinas, áreas e tombadas como patrimônio histórico, em que as irregularidades são ocultadas por fachadas de prédios, e aldeias indígenas. As ações incluíram blindagem de redes e padrões de medição, assim como de unidades consumidoras (como dispositivos de lacre e caixa-tanquinhos, que impedem violação dos medidores) e substituição de rede de baixa-tensão aberta por rede multiplex, entre outras.

Todas essas medidas vêm permitindo que as perdas fiquem abaixo do nível regulatório no consolidado do Grupo nos últimos dois anos.

### EVOLUÇÃO DAS PERDAS DE ENERGIA



### PERDAS DE ENERGIA – ÚLTIMOS 12 MESES (%)

Empresa	Perdas técnicas (%)		Perdas não técnicas (%)		Perdas totais (%)			Aneel
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2017	
Energisa Minas Gerais	9,41	10,19	0,69	0,24	10,10	10,43	9,63	●
Energisa Nova Friburgo	5,15	5,02	-0,55	-0,75	4,60	4,28	5,84	●
Energisa Borborema	7,5	7,64	-0,6	-1,77	6,90	5,87	7,54	●
Energisa Paraíba	10,26	10,23	3,26	2,57	13,52	12,80	13,53	●
Energisa Sergipe	6,9	6,85	2,12	1,93	9,02	8,78	10,51	●
Energisa Mato Grosso	9,82	9,51	5,62	5,08	15,44	14,59	13,68	●
Energisa Mato Grosso do Sul	9,83	10,00	3,89	3,44	13,72	13,44	14,91	●
Energisa Tocantins	11,52	11,41	3,34	1,58	14,86	12,99	13,99	●
Energisa Sul-Sudeste	6,25	6,53	0,49	-0,20	6,74	6,32	6,73	●
<b>Energisa consolidado</b>	<b>9,10</b>	<b>9,11</b>	<b>3,28</b>	<b>2,65</b>	<b>12,38</b>	<b>11,85</b>	<b>12,23</b>	●

## Qualidade do fornecimento

A qualidade do fornecimento de energia foi um destaque nas operações de 2017. Todas as nove distribuidoras registraram queda na frequência da interrupção de energia (FEC), expressa em vezes, que também ficou abaixo dos limites regulatórios. E em sete delas houve redução nas horas de duração das interrupções (DEC).

Em 2017, cinco empresas apresentaram o menor índice histórico de DEC e outras cinco, o menor índice registrado de FEC.

As exceções foram Energisa Mato Grosso e Energisa Mato Grosso do Sul, dois estados afetados por chuvas intensas no início do ano. Tocantins também enfrentou fortes chuvas no terceiro trimestre, mas uma forte mobilização de recursos adicionais auxiliou a manter o padrão anualizado dentro dos limites regulatórios. De acordo com o Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (Inpe), houve 65% mais descargas atmosféricas no Mato Grosso do Sul e mais 42% no Mato Grosso em 2017 na comparação com 2016.

Os resultados refletem os investimentos contínuos em melhoria de qualidade, com destaque ainda para: intensificação de atividades de poda e limpeza de faixa de servidão, instalação de religadores trifásicos e monofásicos, conjugados com sinalizadores de falta de energia, e alocação de equipes e veículos, bem como transformadores e postes em locais estratégicos, a fim de reduzir o tempo de atendimento.



### INTERRUPÇÕES DE ENERGIA

Empresa	Duração Equivalente de Interrupção (DEC – horas)				Frequência Equivalente de Interrupção (FEC – vezes)					
	2015	2016	2017	Limite Aneel	2015	2016	2017	Limite Aneel		
Energisa Minas Gerais	10,18	10,35	8,44	11,52	●	7,30	7,16	5,05	9,36	●
Energisa Nova Friburgo	8,76	7,25	5,78	11,12	●	6,96	7,42	3,82	9,84	●
Energisa Borborema	5,53	4,94	4,03	13,13	●	3,84	3,22	2,46	9,91	●
Energisa Paraíba	18,20	16,44	14,60	17,62	●	7,98	6,81	6,30	11,16	●
Energisa Sergipe	13,38	12,27	12,09	12,80	●	7,75	7,21	6,99	9,30	●
Energisa Mato Grosso	30,24	23,57	25,35	23,94	●	24,13	14,27	12,49	19,85	●
Energisa Mato Grosso do Sul	13,93	11,81	11,92	12,26	●	7,16	5,93	5,72	9,22	●
Energisa Tocantins <sup>1</sup>	33,22	32,24	27,98	27,19	●	16,09	14,47	12,72	19,33	●
Energisa Sul-Sudeste	10,27	7,91	6,60	8,55	●	7,93	6,54	4,97	8,77	●

<sup>1</sup> Revisados dado de 2015 publicado no relatório anterior



## DESEMPENHO FINANCEIRO

### RECEITA OPERACIONAL

A receita operacional bruta consolidada totalizou R\$ 20.347,6 milhões, alta de 11,6% comparativamente a 2016 (R\$ 18.234,4 milhões), como efeito do maior volume de energia vendida e de revisões e reajustes tarifários definidos pela Aneel durante o ano.

A receita líquida consolidada atingiu R\$ 13.637,2 milhões, variação de 15,5% sobre o ano anterior (R\$ 11.810,7 milhões), incluindo a receita de construção, a qual é atribuída margem zero.

### RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA<sup>1</sup>

(R\$ MILHÕES)



<sup>1</sup>Exclui receita de construção. Dado de 2015 reapresentado

### RECEITA LÍQUIDA POR SEGMENTO (R\$ MILHÕES)

Segmento/empresa	2016	2017	Variação %
<b>Distribuição de energia</b>	<b>11.314,8</b>	<b>12.848,5</b>	<b>13,6</b>
Energisa Minas Gerais	567,4	669,5	18,0
Energisa Nova Friburgo	148,2	137,7	-7,1
Energisa Borborema	224,7	253,0	12,6
Energisa Paraíba	1.580,6	1.650,8	4,4
Energisa Sergipe	1.049,4	1.161,9	10,7
Energisa Mato Grosso	3.331,1	3.897,6	17,0
Energisa Mato Grosso do Sul	1.963,6	2.260,4	15,1
Energisa Tocantins	1.188,4	1.298,2	9,2
Energisa Sul-Sudeste	1.261,4	1.519,4	20,5
<b>Comercialização de serviços de energia</b>	<b>727,5</b>	<b>1.050,2</b>	<b>44,4</b>
Energisa Comercializadora	440,4	747,5	69,7
Energisa Soluções (consolidada)	173,7	119,0	-31,5
Energisa S.A. (ESA)	67,1	126,8	89,0
Multi Energisa	41,2	35,9	-12,9
Outras <sup>1</sup>	5,1	21,0	311,8
<b>Total</b>	<b>12.042,3</b>	<b>13.898,7</b>	<b>15,4</b>
<b>Energisa consolidada</b>	<b>11.810,7</b>	<b>13.637,2</b>	<b>15,5</b>
Receita de construção	1.427,0	1.392,1	-2,4
<b>Energisa consolidada, sem receita de construção</b>	<b>10.383,7</b>	<b>12.245,1</b>	<b>17,9</b>

<sup>1</sup> Energisa Planejamento e Corretagem de Seguros Ltda. e Energisa Serviços Aéreos de Aeroinspeção S.A., Energisa Goiás Transmissora de Energia I S/A e Energisa Pará Transmissora de Energia I S/A

## Revisões e reajustes tarifários

Três distribuidoras passaram em 2017 pelo quarto ciclo de revisão tarifária: Energisa Borborema, em janeiro; Energisa Sul-Sudeste, em julho; e Energisa Paraíba, em agosto. Energisa Mato Grosso, Energisa Mato Grosso do Sul e Energisa Sergipe terão seus processos homologados em abril de 2018, enquanto Energisa Minas Gerais, Energisa Nova Friburgo e Energisa Tocantins já haviam passado pela revisão em 2016.

A Base de Remuneração da Energisa Tocantins, foi homologada, em caráter definitivo, em julho de 2017, reconhecendo o acréscimo de R\$ 44,3 milhões na Base de Remuneração Bruta e de R\$ 19,1 milhões na Base de Remuneração Líquida, a preços de junho de 2016. Este reconhecimento reflete o processo de Gestão de Ativos e Controle Patrimonial implementado pelo Grupo, após a aquisição do controle acionário da distribuidora, que ocorreu em 2014.

## BANDEIRAS TARIFÁRIAS

As receitas consolidadas provenientes das bandeiras tarifárias foram de R\$ 449,2 milhões, ante R\$ 246,4 milhões registrados em 2016, decorrente da melhoria no cenário hidrológico em 2017. O Sistema de Bandeiras Tarifárias, em vigor desde janeiro de 2015, repassa automaticamente ao consumidor o custo incorrido pela distribuidora quando a compra de energia é afetada pelo despacho termelétrico.

## BAIXA RENDA

Os subsídios tarifários concedidos aos consumidores de baixa renda, rurais irrigantes e serviços públicos representaram receita operacional de R\$ 949,3 milhões (R\$ 832,5 milhões em 2016). Autorizados pela Aneel, esses recursos são provenientes da Conta de Desenvolvimento Energético (CDE), em cumprimento ao Decreto nº 7.891, de 2013. *(Mais informações sobre Baixa Renda estão no capítulo Sociedade)*



Os subsídios tarifários concedidos aos consumidores de baixa renda, rurais irrigantes e serviços públicos representaram receita operacional de

**R\$ 949,3 milhões**

## SUBSÍDIO BAIXA RENDA (R\$ MILHÕES)

Empresa	2016	2017	Variação %
Energisa Minas Gerais	68,2	74,0	+ 8,5
Energisa Nova Friburgo	3,4	4,4	+ 28,1
Energisa Borborema <sup>1</sup>	13,2	16,1	+ 21,8
Energisa Paraíba <sup>1</sup>	129,4	140,3	+ 8,4
Energisa Sergipe	74,4	80,1	+ 7,7
Energisa Mato Grosso	254,2	281,1	+ 10,6
Energisa Mato Grosso do Sul	129,8	168,5	+ 29,8
Energisa Tocantins	74,2	87,4	+ 17,8
Energisa Sul-Sudeste	85,7	97,4	+ 13,6
<b>Total Energisa</b>	<b>832,5</b>	<b>949,3</b>	<b>+ 14,0</b>

<sup>1</sup> Revisados dados publicados em 2016



### Taxa de arrecadação

A taxa de arrecadação consolidada do Grupo Energisa (representada pela arrecadação dos últimos 12 meses sobre ao faturamento acumulado do mesmo período) encerrou 2017 em 97,45%, com queda de 0,23 ponto percentual em relação ao ano anterior (97,68%).

Durante o ano, foi colocado em curso um plano de medidas para melhorar esse desempenho, incluindo: (i) renegociações com prefeituras e governos estaduais, (ii) cobrança semanal e ampliação da negativação devedores (maiores e também em massa), (iii) cobrança de inadimplentes pelas equipes de leitura, em dias de não leitura, (iv) protesto em cartório, (v) eventos de conciliação de débitos, e (vi) ampliação da telecobrança e mutirão de corte com equipes de operação, manutenção e perdas nas distribuidoras Energisa Mato Grosso do Sul, Energisa Paraíba e Energisa Borborema.

Além das iniciativas tradicionais de cobrança, novas ações na gestão de recebíveis tiveram início na Energisa Mato Grosso, onde um núcleo multidisciplinar passou a conjugar a coordenação das atividades de cobrança em campo e *back office*, o que resultou em mais agilidade na retomada das negociações para o equacionamento dos débitos.

Visando aportar tecnologia e inteligência às medidas de melhoria da carteira de recebíveis, também está em curso a implantação de projeto-piloto

na Energisa Paraíba, que contempla o uso de Advanced Analytics para a priorização das medidas de cobrança de acordo com a propensão do cliente em atrasar o pagamento. Com o uso de algoritmos, a escolha das ações mais adequadas para o tipo de cliente permitirá aumentar a efetividade da cobrança com menores custos. Após a medição de resultados, esse projeto-piloto deve ser expandido para as demais empresas.

### Custos e despesas operacionais

Os custos e despesas operacionais consolidadas, excluindo os custos de construção, totalizaram R\$ 12.392,2 milhões em 2017, aumento de 15,9% (R\$ 1.698,0 milhões) em relação a 2016, efeito especialmente dos custos 23,6% maiores de energia elétrica no acumulado de 2017.

Custos e despesas não controláveis apresentaram evolução de 19,5%, para R\$ 7.995,4 milhões, efeito direto dos maiores custos com a compra de energia elétrica para revenda, que totalizaram R\$ 7.385,7 milhões.

Custos e despesas controláveis cresceram 18,2%, para R\$ 2.188,6 milhões, principalmente em decorrência de indenizações trabalhistas, adesão ao Programa Especial de Regularização Tributária (Pert) e com fundo de pensão/benefício pós-emprego. Sem esses efeitos não recorrentes, os custos teriam sido 4,1% superiores aos do ano anterior.

#### TAXA ARRECAÇÃO (%) – 12 MESES

Empresa	2016	2017	Varição (p.p.)
Energisa Minas Gerais	98,74	98,53	-0,21
Energisa Nova Friburgo	98,81	98,61	-0,20
Energisa Borborema	98,88	98,74	-0,14
Energisa Paraíba	98,16	97,67	-0,49
Energisa Sergipe	98,56	98,48	-0,08
Energisa Mato Grosso	97,08	96,54	-0,54
Energisa Mato Grosso do Sul	96,98	97,06	0,08
Energisa Tocantins	96,35	96,74	0,39
Energisa Sul-Sudeste	99,03	99,04	0,01
<b>Total Energisa</b>	<b>97,68</b>	<b>97,45</b>	<b>-0,23</b>

## Resultado financeiro

O resultado financeiro líquido consolidado (receitas financeiras menos despesas financeiras consolidadas) encerrou o ano com redução de 17,4%, com despesas financeiras líquidas de R\$ 638,0 milhões, ante R\$ 772,5 milhões nos 12 meses do ano anterior, decorrente sobretudo do aumento na receita com acréscimos moratórios e da queda do CDI, reduzindo o custo da dívida.

## EBITDA

A geração de caixa, expressa pelo EBITDA Ajustado (resultado antes de juros, impostos, depreciação e amortização, adicionado de receitas de acréscimos moratórios), desconsiderando venda de ativos, totalizou R\$ 2.372,8 milhões, evolução de 15,7% em relação aos R\$ 2.051,6 milhões registrados em 2016.

## Resultado líquido

O lucro líquido consolidado atingiu R\$ 572,6 milhões, ante R\$ 195,8 milhões em 2016, evolução de 192,4% explicada, principalmente, pela melhoria da geração de caixa (EBITDA), redução no resultado financeiro e efeitos extraordinários.

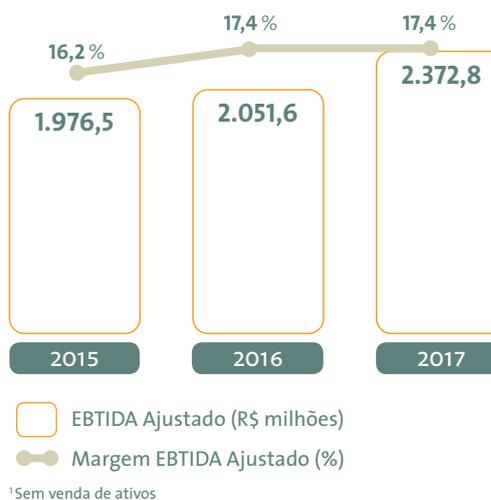
## Operações financeiras

Os financiamentos contratados pelo Grupo Energisa totalizaram R\$ 3.076,9 milhões em 2017, destinados a financiar investimentos e capital de giro das empresas do Grupo e refinarciar dívidas a vencer.

A principal operação foi a 9ª emissão de debêntures, no valor de R\$ 850,0 milhões, realizada em 31 de outubro de 2017. Foram quatro séries de debêntures simples, não conversíveis em ações, da espécie quirografária, com garantia adicional real, com vencimentos entre 2022 e 2027. Na média, a emissão ficou com custo de 106,6% do CDI.

Os recursos captados serão destinados ao pagamento e/ou reembolso de investimentos anuais de obras de expansão, renovação ou melhoria constantes dos Planos de Desenvolvimento de Distribuição (PDD) apresentados à Aneel em 2017 pelas subsidiárias EMT, EMS, ETO, EPB, EMG, ESE e ESS e previstos para execução em 2017 e 2018.

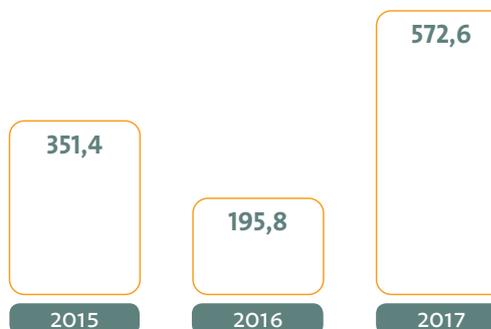
## EBTIDA AJUSTADO E MARGEM<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Sem venda de ativos

## LUCRO LÍQUIDO<sup>1</sup>

(R\$ MILHÕES)



# 192,4%

foi a evolução do lucro líquido consolidado explicada, principalmente, pela melhoria da geração de caixa (EBITDA), redução no resultado financeiro e efeitos extraordinários.



## Endividamento

A dívida líquida consolidada no encerramento de 2017, deduzida de créditos setoriais, somava R\$ 7.202,0 milhões, ante R\$ 6.021,5 milhões em 31 de dezembro de 2016. A relação dívida líquida consolidada por EBITDA Ajustado consolidado passou de 2,9 vezes em dezembro de 2016 para 3,0 vezes em dezembro de 2017.

A posição consolidada de caixa, equivalentes de caixa e aplicações financeiras era de R\$ 3.174,7 milhões, diante de R\$ 2.768,2 milhões no encerramento do ano anterior. Os saldos incluem os créditos referentes à Conta de Desenvolvimento

Energético (CDE) e Conta de Consumo no montante de R\$ 353,3 milhões em dezembro de 2017 e R\$ 67,2 milhões em dezembro de 2016.

O prazo médio da dívida diminuiu de 7,2 anos em dezembro de 2016 para 6,7 anos no encerramento de 2017, com custo médio de 9,32% (135,20% do CDI), em comparação a 13,85% (101,6% do CDI) no final do ano anterior. Aproximadamente 68% da dívida do Grupo Energisa estava atrelada ao CDI ou à Selic.

Informações financeiras detalhadas estão nas Demonstrações Consolidadas, em <https://ri.energisa.com.br/ptb/8322/601175.pdf>



## CRONOGRAMA DE AMORTIZAÇÃO DA DÍVIDA BANCÁRIA E DE EMISSÃO

(R\$ MILHÕES)



## Ratings

As agências Standard & Poor's, Moody's e Fitch Ratings mantiveram em 2017 os *ratings* de crédito atribuídos a Energisa, que são:

### RATINGS

Agência	Classificação Nacional/ Perspectiva	Classificação Global/ Perspectiva	Último relatório
Standard & Poor's	brAA- (negativa)	BB (negativa)	Janeiro 2018
Moody's	Aa2.br (negativa)	Ba2 (negativa)	Junho 2017
Fitch Ratings	AA (bra) (estável)	BB (estável)	Fevereiro 2018

## INVESTIMENTOS

Os investimentos em 2017 foram recordes, totalizando R\$ 2.002,9 milhões, ante R\$ 1.642,9 milhões no ano anterior, e somam R\$ 5.270,2 milhões no acumulado de cinco anos. Do volume total consolidado, 59,8% foram aplicados em ativos elétricos para a melhoria da qualidade dos serviços, extensão de redes e ampliação e automação de subestações das distribuidoras.

Destacou-se também o início dos investimentos nas transmissoras Energisa Pará e Energisa Goiás, que totalizaram R\$ 14,7 milhões no segundo semestre, decorrentes de atividades para regularização fundiária e licenciamento ambiental.

Entre as distribuidoras, o maior volume de investimentos foi direcionado à Energisa Mato Grosso (R\$ 710 milhões), seguida por Energisa Mato Grosso do Sul (R\$ 467,1 milhões) e Energisa Tocantins (R\$ 246,1 milhões), em projetos que integram os Planos de Desenvolvimento de Distribuição (PDD).

Os investimentos em sistemas foram destaque na Energisa Sul-Sudeste, que concluiu em 2017 a migração como parte do projeto de integração, com foco na agilidade e incorporação de melhores práticas e da cultura de gestão do Grupo Energisa. Em 2018, o processo será realizado no Mato Grosso do Sul, incluindo sistemas técnico-comerciais, administrativo-financeiros, manutenção, *webmobile* e *business intelligence*.

## INVESTIMENTOS

(R\$ MILHÕES)



## INVESTIMENTOS POR DISTRIBUIDORA



### Energisa Minas Gerais

57,3

85

### Energisa Nova Friburgo

6,6

6,7

### Energisa Borborema

16,1

14,3

### Energisa Paraíba

159,2

140,4

### Energisa Sergipe

90,9

107,4

### Energisa Mato Grosso

628,5

710,6

### Energisa Mato Grosso do Sul

244,4

467,1

### Energisa Tocantins

309,5

246,1

### Energisa Sul-Sudeste

103,2

151,5

2016 2017



## MERCADO DE CAPITAIS

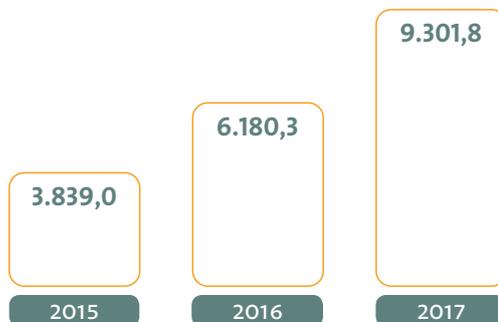
As ações de maior liquidez da Energisa – ENGI11 – Units, (compostas de 1 ação ordinária e 4 ações preferenciais) – valorizaram-se 50,5% em 2017 e encerraram o ano cotadas a R\$ 27,30 por Unit na B3 – Brasil, Bolsa Balcão. O valor de mercado da Energisa subiu para R\$ 9,3 bilhões.

No mesmo período o principal índice da bolsa, o Ibovespa, apresentou alta de 26,86% e o índice setorial de energia (IEE) registrou valorização de 10,04%. Em cinco anos, as Units valorizaram-se 157,3%, versus 21,1% do Ibovespa e 36,04% do IEE. A ENGI11 foi ação que mais valorizou em 2017 comparativamente a todas as empresas do setor elétrico.

As Units mantiveram aumento na liquidez fruto do bem-sucedido re-IPO ocorrido em julho de 2016. Desde então, a Companhia expandiu as atividades de relações com os investidores e em 2017 participou de 13 eventos, sendo 11 nacionais e 2 no exterior, além de diversas reuniões individuais e o Energisa Day, realizado em agosto em João Pessoa (PB).

## VALOR DE MERCADO

(R\$ MILHÕES)



## UNITS ENERGISA VERSUS IBOVESPA E IEE – 5 ANOS



DIMENSÃO  
SOCIAL E  
SETORIAL





## EMPREGADOS E COLABORADORES

Como parte da meta de ser Grupo Líder em 2020, a Energisa incentiva a criação de oportunidades de carreira, a capacitação dos colaboradores e sua participação ativa no desenvolvimento dos negócios, assim como a formação de líderes para os processos de sucessão. Busca a retenção de talentos e a captação e preparação de jovens profissionais para assumirem funções estratégicas no futuro, sempre em um ambiente saudável e seguro.

No encerramento do ano de 2017, o Grupo Energisa contava com 12.491 empregados próprios, 3.769 contratados de terceiros (não considerando os empregados das empresas prestadoras de serviços de construção de redes e usinas) e 1.292 estagiários. Os terceiros ativos em outras empresas do grupo somavam 68. A taxa de *turnover* registrada no ano foi de 10,74%.

Nas nove distribuidoras, atuavam 9.779 empregados próprios, sendo 8.414 homens e 1.365 mulheres, além de 3.736 contratados de terceiros e 1.248 estagiários.

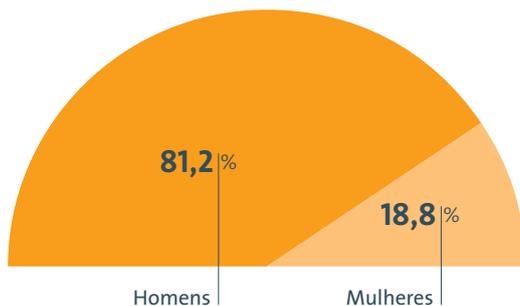
Com 84% de índice de satisfação entre seus colaboradores, a Energisa Paraíba recebeu em 2017 o selo Great Place to Work, conferido a empresas que obtêm acima de 70% de confiança dos empregados em relação os melhores lugares para se trabalhar.



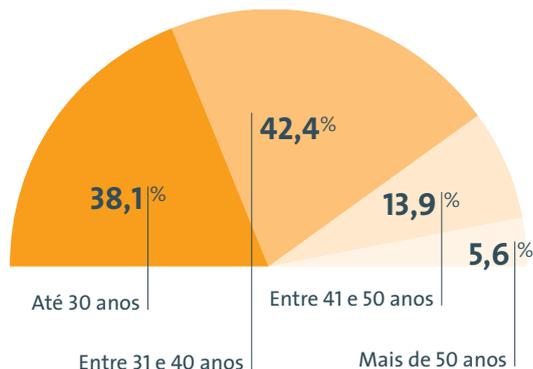
### TOTAL DE COLABORADORES – GRUPO ENERGISA



### EMPREGADOS POR GÊNERO



### EMPREGADOS POR IDADE



No ano, a empresa revisou sua política de recursos humanos e definiu as características dos colaboradores que contribuem para o desenvolvimento dos negócios em um ambiente competitivo e de constantes transformações. Foram definidas oito competências, amplamente informadas em uma campanha de comunicação interna.

A régua da Avaliação de Desempenho de 2017 também foi alterada e o processo já é percebido como assertivo e objetivo. A régua e as competências foram reescritas para aproximar as competências atuais com a realidade da Energisa e aproximar da cultura desejada. Com isso, o processo ficou mais objetivo e fácil de ser realizado.

### Novos canais de comunicação

Foi concluída em 2017 a revisão dos canais internos de comunicação e criada uma Plataforma de Comunicação integrada, com o objetivo de ampliar o diálogo da Energisa com os seus colaboradores de maneira clara e eficiente e de apoiar as mudanças provenientes da efetiva integração entre as empresas do Grupo.

Todos os veículos foram revistos e tiveram seus projetos gráfico-editoriais reformulados, com a especificação de atributos determinados para cada canal: conceito, conteúdo, linguagem, tom de voz e identidade visual. Com a estruturação da plataforma, seis novos veículos de comunicação foram criados (Vem com a Gente, Clique.gente, Clique.líder, Clique.conexão, Clique.saber e Antenado).

### RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

O processo de recrutamento e seleção é baseado no modelo de Gestão por Competências, que prioriza profissionais que atendam às competências requeridas para o cargo, e na avaliação de aderência dos candidatos aos valores e à cultura Energisa. A Companhia busca contratar profissionais com atitude, focados em resultados, qualidade na entrega e simplicidade na realização das atividades.

O recrutamento Interno é prioridade. A seleção externa só é realizada quando não são encontrados dentro do Grupo profissionais que apresentem o perfil requerido para determinada vaga.

### COMPETÊNCIAS ENERGISA

As novas competências dos colaboradores são:



Ao longo de 2017, os 12 *trainees* selecionados no ano anterior tiveram a oportunidade de atuar nas áreas corporativas e nas áreas de destino, concluindo um desafio lançado no início do programa. O processo seletivo para o programa de *Trainee* Energisa 2018 foi realizado no segundo semestre de 2017 e atraiu 10.288 participantes para dez vagas. Atuam hoje no Grupo 69 *ex-trainees*, advindos dos programas realizados entre os anos de 2010 e 2016, o que equivale a uma taxa de 63% de retenção. Desses, 32 estão em cargos de liderança e 19 foram mapeados como sucessores.

### PRATAS DA CASA

Na Energisa Paraíba, 35% das vagas abertas em 2017 foram preenchidas por recrutamento interno. E o *turnover* voluntário é de apenas 0,94%. Bruno Henrique dos Santos, assistente de controle administrativo, é um exemplo de colaborador que participou de dois tipos de processo de seleção na empresa: o primeiro, em 2013, quando ingressou na Companhia, por meio de um recrutamento externo, e outro, recentemente, para assumir uma nova posição interna.

“Foi ótimo ter tido a primeira oportunidade de entrar na Companhia e, agora, ter a chance de abraçar novos desafios. Estou muito satisfeito de poder assumir essa nova posição por meio de seleção interna. A Energisa sempre me surpreende ao reconhecer minha dedicação.”



## Diversidade

A Energisa assegura a não discriminação de gênero, raça ou credo e busca promover a igualdade de oportunidades para todos os colaboradores. Procura, ainda, estimular a inclusão de minorias por meio de parcerias firmadas com instituições como a Fundação Nacional de Apoio ao Deficiente (Funad) e o Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência, que divulgam as vagas para pessoas com necessidades especiais e encaminham os currículos. Também há incentivo para a contratação de mulheres em todos os níveis da Companhia, tendo como exemplo a função de eletricista de campo, antes dominada por homens. Novas ações inclusivas estão sendo estudadas a partir de discussões iniciadas em 2017.

## TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

A Companhia investe constantemente na capacitação e no aprimoramento do conhecimento e das competências de seus colaboradores, de forma a auxiliar o Grupo a conquistar seus objetivos estratégicos. No ano de 2017, foi dada atenção especial à formação de supervisores, para serem multiplicadores internos eficazes e estarem aptos a assumir posições de coordenação e gerência.

Em 2017, foi registrado um total de 959.120 homens-hora treinados, com a média de 76,8 horas por colaborador. A migração de sistemas, com o intuito de padronizar os processos do Grupo, foi o assunto que mais gerou treinamento nos últimos três anos, num total de 137.148 horas.

As necessidades de aperfeiçoamento de todos os colaboradores são expressas durante a avaliação de desempenho anual, sendo que os gestores participam da Academia de Líderes, para formação acelerada, com participação de palestrantes convidados. No último ano, a Academia proporcionou 5.446 horas de treinamento.

Além disso, a Companhia oferece cursos e treinamento para o atendimento à legislação, como o da NR 10 – Norma Regulamentadora 10/ Curso de Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade, que é dividido nos módulos básico, complementar e reciclagem – e de pilotagem e direção defensiva para os colaboradores que possuam habilitação para dirigir, bem como treinamentos de procedimentos operacionais e de execução de acordo com o cargo.

A capacitação externa é feita por meio de cursos presenciais, leitura e visitas técnicas, assim como por meio de videoconferência e Ensino a Distância (EAD), visando otimizar tempo e custos com deslocamento.

## Programa de Sucessão

Como forma de reter os talentos internos, o Programa de Sucessão da Energisa estabelece critérios e procedimentos para identificar e desenvolver colaboradores com potencial ou aptos a ocuparem posições estratégicas.

O mapeamento dos colaboradores é realizado após encerramento do ciclo de avaliação de desempenho, nas reuniões de calibragem com os líderes, utilizando a metodologia 9 Box. A metodologia consegue garantir um *pool* de talentos capazes de assumir posições-chave nos processos de mudanças organizacionais e desenvolver os sucessores mapeados com foco nas posições futuras e na prontidão necessária.

## FORMAÇÃO DE ELETRICISTAS

Em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai), em 2017 a Energisa formou 547 eletricistas de rede nos estados da Paraíba, de Sergipe, do Mato Grosso, do Mato Grosso do Sul e de Tocantins.

Além de ter o foco na formação de talentos, essa parceria tem uma importante ação social, pois possibilita que indivíduos da comunidade possam aprimorar seus conhecimentos e ganhar empregabilidade, tanto na própria Energisa quanto no mercado de distribuição.

Os Programas de Desenvolvimento da Academia de Líderes, principal ferramenta de Treinamento das Competências da Liderança, são desenvolvidos a partir desse mapeamento.

### Sistema Energisa de Reconhecimento

A partir dos resultados da pesquisa de clima, o Grupo percebeu a necessidade de criar uma cultura de reconhecimento para valorizar atitudes e comportamentos aderentes à conquista de melhores resultados, um de seus valores organizacionais.

Com esse objetivo foi criado, em 2016, o Sistema Energisa de Reconhecimento (SER) para apontar as boas práticas de suas equipes, destacando as ações realizadas com base nos valores institucionais: Pessoas, Clientes, Segurança, Compromisso, Resultados e Inovação. Com o sistema, o Grupo passou a oferecer ferramentas para todos exercitarem a prática de reconhecimento.

O SER é formado hoje por quatro programas: Selo Valeu, Time de Valor, Melhores Práticas e Geração de Valor.



O reconhecimento vem de onde menos se espera e isso é gratificante. Com essa oportunidade de reconhecer os colegas pude ver como o meu trabalho é importante não só aqui como também em outros estados e áreas, pois eu recebi até mesmo o Valeu eletrônico!”

**Ericka Vilela Carvalho**, assistente administrativa – Gerência Corporativa de Contratação de Materiais e Equipamentos

## PROGRAMAS DO SISTEMA ENERGISA DE RECONHECIMENTO (SER)

Programa	Descrição	Resultados em 2017
<b>Selo Valeu</b>	Estimula o reconhecimento da prática dos Valores Energisa entre colegas de todos os níveis hierárquicos. A cada dois meses, o jornal Energisa traz uma cartela com os selos do programa, que também podem ser enviados eletronicamente.	Aproximou as pessoas e empoderou os colaboradores. Colaboradores passaram a colecionar Valeu's, exibindo-os com orgulho nas estações de trabalho.
<b>Time de Valor</b>	Entrega aos gestores ferramentas ( <i>pins</i> e cartões impressos e digitais) para que reconheçam os membros de sua equipe por diversas ações ligadas aos Valores Energisa, como agilidade em processos, entrega de uma solução ou atuação diferenciada.	Foram produzidos 22,7 mil <i>pins</i> e <i>cards</i> e, no fim do ano, o CEO do Grupo entregou 43 <i>pins</i> de reconhecimento aos colaboradores que mais se destacaram. Em dezembro, foi lançado o SER On-line, uma evolução do reconhecimento para a plataforma digital, que pode ser usado como mais um indicador de análise na avaliação de desempenho para os processos de promoção, sucessão e ainda legitimar o investimento em desenvolvimento.
<b>Melhores Práticas</b>	Premia colaboradores e equipes que têm ideias inovadoras, executadas com sucesso e que geram resultados para o Grupo. As melhores propostas são indicadas para participação no Evento Melhores Práticas, realizado a cada dois anos.	O evento de 2017 premiou dez projetos nas categorias Melhor Painel, Simples Assim, Grande Ideia, Melhor P&D e Melhor Projeto, totalizando R\$ 220 mil em prêmios.
<b>Geração de Valor</b>	Programa de reconhecimento de equipes de alto desempenho	Foram recebidas 1.233 inscrições



### BENEFÍCIOS E REMUNERAÇÃO

Os benefícios oferecidos pelo Grupo incluem planos de assistência médica, hospitalar e odontológica, plano de complementação de aposentadoria, auxílio-alimentação, reembolso de creche, seguro de vida, bolsas de estudo, entre outros. Os colaboradores efetivos também recebem remuneração variável, por meio da Participação nos Lucros e Resultados (PLR) vinculada aos resultados obtidos pela Companhia.

Um instrumento de reconhecimento, retenção e motivação é o Programa de Remuneração de Resultados (PRR), que é calculado com base no desempenho em relação a metas e competências. As metas são compostas por indicadores da Companhia e da área, enquanto as competências são avaliadas anualmente por pares, subordinados e superiores. Com isso, é possível operacionalizar mecanismos de incentivo às equipes, com foco na melhoria contínua dos processos e na promoção de uma cultura de excelência.

### SAÚDE E SEGURANÇA

Para alcançar a meta de ser referência em Saúde e Segurança Ocupacional entre as empresas do setor até 2020, a Energisa está estruturando a revisão do mapeamento de seus processos, com foco naqueles que são mais críticos e têm maior impacto nos aspectos de saúde e segurança. O objetivo é que o Grupo seja líder em segurança de acordo com os critérios da Medalha Eloy Chaves, que premia as empresas de energia elétrica pelas práticas de prevenção de acidentes de trabalho e registro de melhores indicadores de acidentes.

O diagnóstico das fragilidades estruturais e comportamentais que impactam o desempenho da Companhia será o alvo de um plano de mitigação e controle, com uma visão estruturada dos processos, a implantação disciplinada de planos de controle e do monitoramento dos indicadores de saúde e segurança. A Energisa acredita ser possível reduzir de forma constante entre 20% e 30% ao ano as taxas de frequência e gravidade, para alcançar um cenário sem fatalidades nem acidentes graves em curto prazo e uma redução expressiva dos acidentes de pequena gravidade em médio prazo.

O Plano de Segurança do Trabalho da Energisa busca garantir que a segurança de colaboradores, clientes e comunidade esteja sempre em primeiro lugar. Ele é destinado a prevenir acidentes nas atividades de rotina dos colaboradores, com base em princípios educacionais e de fortalecimento da responsabilidade, do comprometimento, do planejamento e do estímulo a uma atitude prevencionista do colaborador.

Um Comitê Central de Segurança e Saúde, órgão permanente composto por representantes de todas as empresas do Grupo, delibera sobre questões críticas e dá visibilidade para os processos e gargalos que precisam de atuação da alta liderança. O objetivo é torná-lo ainda mais focado para suportar as transformações do Grupo nos próximos anos.

### MEDALHA EM SEGURANÇA

Em reconhecimento ao desempenho em segurança, as distribuidoras Sul-Sudeste, Tocantins, Sergipe, Minas Gerais, Paraíba e Mato Grosso receberam dez medalhas Eloy Chaves nos dois últimos anos. Concedida pela Associação Brasileira de Companhias de Energia Elétrica (ABCE), é uma das premiações mais importantes em saúde e segurança do trabalho no Brasil.

**PLANO DE SEGURANÇA**

**IMPLEMENTAÇÃO**  
de procedimentos que fazem parte do Sistema de Gestão de Saúde e Segurança



**IDENTIFICAÇÃO**  
de aspectos e impactos, perigos e riscos relacionados às atividades laborais



**REVISÃO**  
e atualização de todos os procedimentos de execução e operação, com foco em saúde e segurança



**EMISSÃO**  
de relatório trimestral de segurança do trabalho pelo Comitê Central de Segurança e Saúde



**PADRONIZAÇÃO**  
das ações em medicina ocupacional



**CAMPANHAS**  
de segurança do trabalho para colaboradores próprios e prestadores de serviço em toda a área de concessão



**PROGRAMA**  
intensivo de treinamento voltado para segurança e procedimentos operacionais padronizados



**INSPEÇÕES**  
permanentes em veículos, serviços operacionais e áreas internas e externas de trabalho



**AUDITORIA**  
de saúde e segurança do trabalho em prestadores de serviço



**INCENTIVO**  
constante às ações oriundas das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas)



**ADOÇÃO**  
de novos e mais eficazes equipamentos de proteção individual e coletivos

**Indicadores**

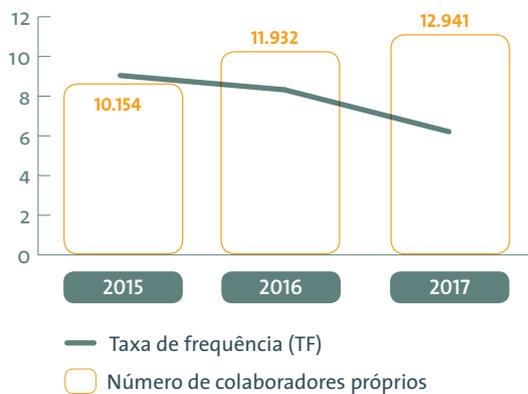
A Energisa adota indicadores específicos para avaliar e monitorar as ações de segurança em cada uma de suas empresas. O indicador relacionado à segurança do colaborador próprio leva em conta a frequência, a gravidade e o tempo de afastamento decorrentes dos acidentes de trabalho. Já no caso dos prestadores de serviço, são consideradas as taxas de frequência e gravidade.

O indicador de segurança da comunidade pondera os acidentes que ocorrem com pessoas das áreas de atuação das empresas Energisa, tanto por negligência no uso da eletricidade quanto por intervenção não autorizada nas redes. O índice também utiliza as taxas de frequência e gravidade calculadas pelo mesmo critério adotado pela Funcoge e Abradee.





## TAXA DE FREQUÊNCIA – PRÓPRIOS



## TAXA DE GRAVIDADE – PRÓPRIOS



## Iniciativas de 2017

Ao longo do ano foram realizadas 538.170 horas de treinamento obrigatório, com 28.642 participantes, sendo 19% em treinamentos obrigatórios, de normas regulamentares (NRs), imprescindíveis para a realização das atividades técnicas com segurança.

Uma Comissão de Procedimentos Operacionais (Cope), integrada por especialistas das áreas técnicas, meio ambiente e segurança de todas as distribuidoras, promoveu fóruns com o objetivo de identificar procedimentos e promover melhorias com base nas experiências de cada unidade e em *benchmarks* externos. Além disso, palestras e reuniões buscaram conscientizar colaboradores e comunidade em relação às boas práticas de segurança.

As principais ações de 2017 contemplaram:

- Foco no acrônimo Ditaís (Desligar, Impedir, Testar, Aterrar, Isolar), que conjuga simplicidade na memorização da prática diária do valor segurança;
- Mudança dos técnicos para as localidades, de forma a oferecer maior suporte e presença constante tanto na base como no campo;
- Participação dos técnicos nos Diálogos de Saúde e Segurança da Família (DDS), realizados uma vez ao mês envolvendo as famílias dos colaboradores, e em eventos como Semana Interna de Prevenção de Acidentes (Sipat);
- Reuniões mensais de liderança para alinhamento das ações, tratativas de ocorrências e não conformidades e compartilhamento de boas práticas;
- Comunicação via Centro de Operações Integrado (COI), em que o operador fala sobre segurança durante os atendimentos de campo (Anjos do Rádio);
- Leitura de mensagens de saúde e segurança no COI a todos os usuários de rádio, duas vezes ao dia (programa *Nas Ondas do Rádio*);
- Realização de inspeções noturnas (Altas Horas);
- *Workshop* de segurança para os leituristas;
- *Workshop* de segurança na Linha Viva Diário de Bordo;
- DDS Interativo;
- Programa Observar, destinado aos líderes para incentivar a mudança comportamental de suas equipes;
- Reunião mensal com os leituristas durante as paradas;
- Realização da Sipat Integrada;
- Relógio da Segurança;
- Conversa ao Pé do Poste (APR) com as empreiteiras;
- Desenvolvimento de um quadro para anotações dos serviços a serem realizados e levantamento dos riscos e medidas de controle que fica exposto durante a realização da atividade discutida;
- Aquisição de equipamentos para aperfeiçoar as inspeções de campo.

### TIPO DE TREINAMENTO





## CLIENTES E CONSUMIDORES

Como parte das premissas para ser um Grupo Líder na próxima década, a Energisa se compromete a prestar serviços com segurança, qualidade, eficiência, empatia, respeito e integridade. Para cumprir esses objetivos, vem ano a ano aprimorando o atendimento aos clientes, tornando-o cada vez mais ágil.

Em 2017, a Companhia consolidou a transferência do *call center* para uma única empresa, a Multi Energisa Serviços S.A., permitindo otimização do tempo e, conseqüentemente, maior eficiência no atendimento ao cliente. Com base em Eusébio (CE), a central de atendimento tem filial em Campo Grande (MS).

O serviço de atendimento aos clientes é complementado pelo *Call Center Virtual (CCV)*, que atende com a mesma eficácia os clientes de menor porte, responsáveis por cerca de 35% das demandas. Ao longo de 2017 foi implantado o CCV para o Sul e Sudeste e, em 2018, será a vez do Mato Grosso do Sul, com conclusão prevista para janeiro de 2019.

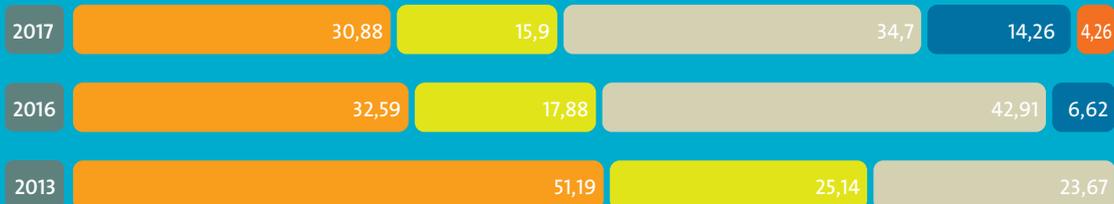
### ATENDIMENTO

Os avanços tecnológicos ocasionaram uma série de transformações no comportamento dos consumidores, entre eles, a demanda por novas formas de interação com as empresas. Para acompanhar essa mudança, a Energisa vem modernizando seu atendimento digital, com investimentos da ordem de R\$ 3,4 milhões desde 2012. A introdução de tecnologias focadas em proporcionar melhor experiência dos clientes, de forma simples e descomplicada, está na agenda prioritária da Energisa.

Hoje já é possível utilizar os canais digitais para consultar extrato, débitos, simular consumo, denunciar furto de energia, assim como solicitar segunda via de conta, religação de energia e mudança de titularidades, entre outros serviços. Uma ferramenta importante é o Ligo Já, pelo qual o cliente informa por meio do *site*, da central telefônica ou do Energisa ON em qual número pode ser encontrado. Na seqüência, a distribuidora retorna



## AVANÇO DIGITAL



■ Telefone (call center)  
 ■ Presencial (loja)  
 ■ Agência virtual (internet)  
 ■ Aplicativo (Energisa ON)  
 ■ Toten

Canais digitais 53,22

Canais tradicionais 46,78



a ligação, sem que o cliente fique na linha esperando pelo atendimento.

Em 2018, foram lançados novos serviços via aplicativo, entre eles alguns inéditos no mercado, como o Vistoria Virtual, por meio do qual é possível verificar se está tudo dentro dos padrões antes de solicitar uma visita de ligação de energia.

Para estimular a adesão aos canais de autoatendimento, foram realizados treinamentos com todos os atendentes do Grupo, com orientações sobre as funcionalidades e vantagens do aplicativo Energisa On e da Agência Virtual (atendimento via internet). Dessa forma, no momento do atendimento, passaram a explicar o funcionamento dos canais digitais aos clientes e incentivar seu uso.

Esta e outras ações semelhantes levaram a Energisa a ultrapassar a marca de 1 milhão de atendimentos digitais em um mês – *site*, aplicativo, redes sociais e totens eletrônicos –, superando o atendimento por meios tradicionais – telefone e presencial. O atendimento por canais digitais correspondeu a 53,22% do total.

As boas práticas de uso dos canais digitais na Energisa viraram *benchmarking* para outras empresas. Em julho de 2017, por exemplo, colaboradores da Companhia proferiram palestra sobre o tema em um seminário da Aneel que tratou das tendências de evolução digital no atendimento, a mudança do perfil dos consumidores e no uso da tecnologia como facilitador de uma melhor experiência do cliente.

## RECONHECIMENTO

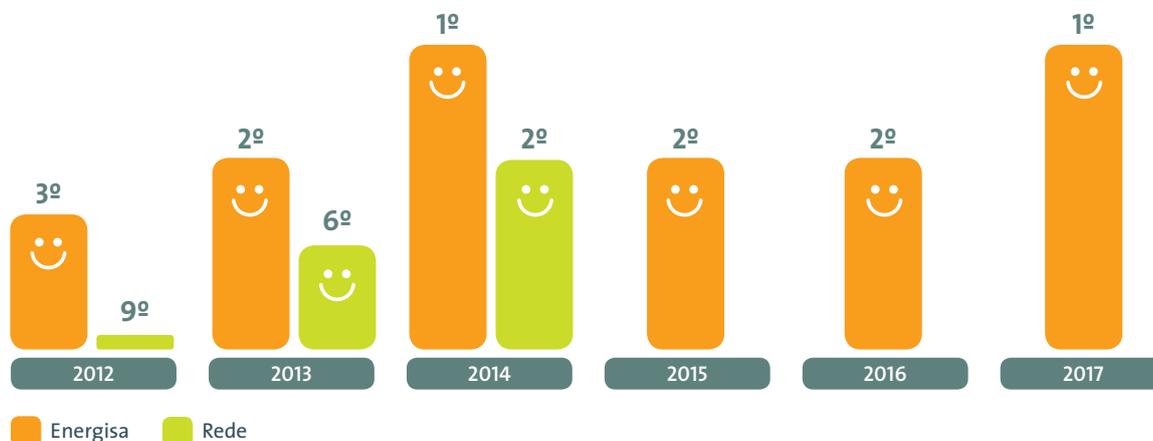
A melhoria contínua no atendimento aos clientes foi reconhecida na Pesquisa Abradee 2017, realizada pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica e pelo Instituto Innovare. A Energisa alcançou a maior pontuação no índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP) entre todos os grupos de energia do país: 82,2%, ante 80,6% do segundo colocado e 76,8% da média nacional. Também foi *benchmark* nos cinco atributos que compõem o ISQP: fornecimento, informação e comunicação, conta de luz, atendimento e imagem.

O grupo conquistou dez troféus em oito categorias. A Energisa Paraíba foi a vencedora nacional do prêmio, além de ter sido indicada como melhor empresa do Nordeste. A Energisa Mato Grosso do Sul foi premiada como a melhor na sua região (Centro-Oeste). A Energisa Sergipe conquistou os prêmios de Gestão Econômico-Financeira e Gestão Operacional e a Energisa Borborema ficou com Responsabilidade Social e Gestão Operacional.

Em pesquisa do Índice Aneel de Satisfação do Cliente (Iasc), da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), a Energisa Sul-Sudeste conquistou a primeira colocação na região Sul-Sudeste, com índice de 68,98%, ante média nacional regional de 63,14%.



## SATISFAÇÃO DO CLIENTE (ISQP) – COLOCAÇÃO NO PRÊMIO ABRADÉE – GRUPO EMPRESARIAL



## PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Empresa	ISQP (Abradee)			Iasc (Aneel)		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Energisa Minas Gerais	83,40	84,0	81,20	70,12	58,86	71,18
Energisa Nova Friburgo	72,30	73,4	83,51	56,31	73,12	57,97
Energisa Borborema	86,60	85,5	83,31	63,87	78,70	65,85
Energisa Paraíba	77,20	76,7	83,84	63,08	76,75	67,62
Energisa Sergipe	84,80	82,9	85,56	58,81	68,48	63,64
Energisa Mato Grosso	81,40	78,9	77,66	44,80	52,87	55,67
Energisa Mato Grosso do Sul	77,90	72,10	82,64	50,29	66,85	64,44
Energisa Tocantins	86,60	84,2	76,58	47,96	59,18	45,15
Energisa Sul-Sudeste <sup>1</sup>	-	-	-	-	-	68,98
Bragantina	77,90	76,30	76,51	61,29	68,60	-
Caiuá	83,70	75,30	75,88	56,25	71,34	-
Força e Luz do Oeste	84,70	85,00	90,12	63,21	78,15	-
Nacional	92,20	79,10	81,39	65,91	72,08	-
Vale Paranapanema	91,00	85,20	90,56	56,97	72,4	-

<sup>1</sup> Energisa Sul-Sudeste foi criada em abril de 2017 – até então, os dados referem-se individualmente às empresas que foram unificadas



## FORNECEDORES

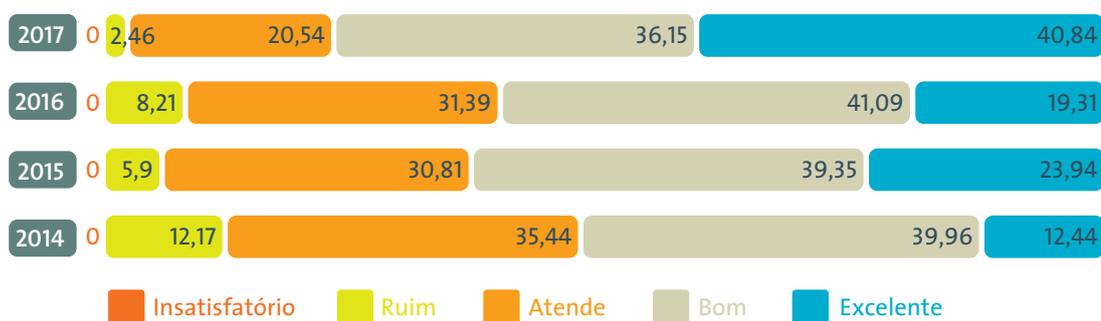
Como resultado de todas as práticas de gestão de fornecedores implantadas e aperfeiçoadas nos últimos anos, foram obtidas melhorias no desempenho médio dos fornecedores e maior concentração de compras com fornecedores que apresentam bom desempenho, conforme demonstrado no gráfico abaixo.

Em 2008 as compras com fornecedores avaliados como de desempenho "excelente", "bom" e "atende" representavam cerca de 60% do total, percentual que subiu para 97,5% em 2017. Ao longo dos anos, os

classificados como de desempenho "insatisfatório" diminuíram sua participação no fornecimento e, a partir de 2014 deixaram de fazer parte do portfólio da Energisa, dando lugar a fornecedores classificados como excelente.

A partir de 2017, o indicador da qualidade de fornecimento de materiais e equipamentos foi incluído nas metas da Diretoria, para acompanhamento formal das ocorrências de não conformidades, análise de causa, estudo de ações para mitigação, implantação e resolução do problema.

### EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO DOS FORNECEDORES



## SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO

A Energisa prima pela qualidade dos produtos e serviços adquiridos. Por isso, mantém rigorosos critérios para a seleção e avaliação de seus fornecedores, que constam no Manual de Gestão da Qualidade de Fornecedores do Grupo Energisa, atualizado em 2017. Dentre as principais evoluções do Manual, destacam-se a adequação à nova versão da ISO 9001:2015, que enfatiza o processo de fabricação, a inclusão de diretrizes socioambientais, a exigência de extensão do sistema de gestão para subfornecedores e a inclusão do padrão de etiquetagem.

Para os fornecedores estratégicos (aqueles que atuam nas classes de materiais mais relevantes para o negócio, como medidores, transformadores, postes e cabos), foi adotado a partir de junho o Manual de Qualidade Assegurada, que visa estabelecer os requisitos necessários para a implantação do Programa de Qualidade Assegurada (QA). Tais parceiros são certificados por prazos de 6 ou 12 meses, ficando isentos de novas inspeções. O QA garante maior agilidade dos processos, melhores preços, prazo de entrega e segurança, além de promover a melhoria contínua dos fornecedores.

A verificação do atendimento aos requisitos para o programa é feita por meio da auditoria denominada Auditoria de Risco Potencial de Fornecimento (ARPF), que avalia o aspecto operacional (qualidade das instalações, controle, estrutura de laboratórios, entre outros) e a qualidade socioambiental (avaliação de projetos, gestão de impactos e práticas) dos fornecedores.

Para atender a uma crescente demanda da sociedade, os fornecedores passaram também a concordar com uma cláusula anticorrupção na assinatura dos contratos.

## Reconhecimento

Pela primeira vez, o Grupo Energisa reuniu os melhores fornecedores para reconhecer a excelência dos serviços prestados, a qualidade dos materiais entregues, o cumprimento de prazos, dentre outros requisitos que são criteriosamente avaliados no Prêmio Parceiro Energisa 2017. O reconhecimento reflete o resultado da avaliação de desempenho do ano de 2016.

A premiação é uma evolução do *ranking* dos 100 maiores parceiros em volume de fornecimento, elaborado anualmente pela Companhia. Por meio de um monitoramento semestral de desempenho, os fornecedores são avaliados pela saúde financeira, sistema de gestão da qualidade, cumprimento das condições contratuais, qualidade do produto, saúde e segurança e meio ambiente.

Aqueles que não apresentam os requisitos mínimos de atendimento são direcionados para um processo formal de recuperação, denominado Escalada, gerenciado no Sistema de Gestão da Qualidade por meio de Registros de Não Conformidade (RNCs), com montagem em conjunto de planos de ação e acompanhamento da efetividade das ações tomadas.

O processo é focado em no máximo dez fornecedores escolhidos estrategicamente a cada ciclo. Caso o fornecedor não responda positivamente ao processo, seu fornecimento à Energisa pode ser suspenso temporaria ou definitivamente.

Desde a implantação em 2015, 27 fornecedores passaram pela Escalada, sendo que apenas seis tiveram redução ou bloqueio de compras. Os demais melhoraram seu desempenho com a aplicação do programa.



# 40,84%

dos fornecedores foram avaliados com desempenho excelente



## COMUNIDADES

A política de investimentos sociais do Grupo Energisa é direcionada a promover educação, cultura, esporte, geração de renda, empreendedorismo, conservação do meio ambiente e desenvolvimento econômico e social nas comunidades das regiões em que atua.

As iniciativas receberam investimentos de R\$ 8 milhões em 2017, considerando recursos próprios e incentivos fiscais.

### FUNDAÇÃO ORMEO JUNQUEIRA BOTELHO

O ano foi marcado também pela celebração dos 30 anos da Fundação Ormeo Junqueira Botelho, braço do Grupo Energisa localizado em Cataguases (MG), que atua na análise técnica e cultural dos projetos patrocinados e é responsável pela gestão dos espaços culturais mantidos Energisa (veja as localizações no mapa da página ao lado). O apoio à Fundação representa o

compromisso da Companhia com o desenvolvimento humano e social, por meio dos projetos socioculturais que apoia.

Como parte das comemorações, foi inaugurado o painel de azulejos *Alegoria Elétrica* na sede da Energisa S.A., em Cataguases, e o Centro Cultural Humberto Mauro abrigou, na mesma cidade, uma exposição iconográfica a partir do acervo fotográfico da instituição, que foi visitada por aproximadamente 10 mil pessoas entre outubro de 2017 e fevereiro de 2018.

As atividades da Fundação englobam ainda o desenvolvimento e a manutenção de museus, arquivos e bibliotecas; a recuperação de sítios históricos; a restauração de obras de arte e arquitetônicas; a preservação do folclore e o patrocínio e programação de eventos e manifestações culturais. *Mais informações sobre a Fundação, projetos e espaços culturais por ela mantidos estão disponíveis em <http://www.fundacaormeo.org.br/>*



### INVESTIMENTO EM PROJETOS SOCIAIS (R\$ MIL)

	2015	2016	2017
<b>CULTURA</b>	<b>2.115,9</b>	<b>6.825,7</b>	<b>5.801,5</b>
Lei Federal (Rouanet, Audiovisual)	1.622,0	1.560,1	2.000,0
Lei Estadual de Incentivo à Cultura – MG	118,9	3.529,0	1.811,0
Lei Estadual de Incentivo à Cultura – RJ	225,0	0,0	775,0
Lei Estadual de Incentivo à Cultura – SP	150,0	1.736,6	1.215,5
<b>ESPORTE</b>	<b>3.832,0</b>	<b>3.473,2</b>	<b>521,7</b>
Lei Federal de Incentivo ao Esporte	430,0	471,0	521,7
Lei Estadual PB (Gol de Placa)	3.154,9	3.002,2	0
Lei Estadual – SP	247,1	0,0	0
<b>SOCIAL</b>	<b>1.474,0</b>	<b>572,0</b>	<b>1.065,0</b>
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)	380,0	191,0	499,0
Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD)	380,0	89,4	0
Fundo Especial para Infância e Adolescência (FIA)	357,0	158,8	314,0
Fundo do Idoso	357,0	132,8	252,0
<b>Total</b>	<b>7.461,9</b>	<b>10.870,9</b>	<b>8.082,0</b>



**Usinas Culturais** – Promovem a cultura e a ciência nos espaços localizados em Nova Friburgo (RJ) e em João Pessoa (PB), por meio de atividades de literatura, música, cinema, teatro e artes plásticas. Em 2017, as duas usinas promoveram 477 eventos e receberam 82,5 mil visitantes.



**Museu Energisa** – Situado em Cataguases, é um espaço destinado a exibir de forma didática e interativa o abrangente panorama do histórico de evolução da Energisa e da economia regional por ela gerada, em paralelo à história da própria eletricidade (da grande explosão que deu origem ao universo até as modernas hidrelétricas). No ano de 2017, o Museu Energisa promoveu diversas ações socioeducativas com as comunidades escolares de Cataguases e região, atingindo um total de 11.360 alunos de Cataguases, Leopoldina, Ubá e Muriaé.

**Anfiteatro Ivan Muller Botelho** – Indisponível em 2017 em consequência da obra da nova sede da Energisa, retomará as atividades culturais em 2018.



**Memorial e Centro Cultural Humberto Mauro** – O Centro Cultural Humberto Mauro é um espaço múltiplo localizado no centro de Cataguases (MG), que promove exposições de artes plásticas, espetáculos teatrais, de dança e musicais nacionais e internacionais, festivais de cinema e seminários, fóruns e palestras de diversos segmentos culturais, atendendo a uma demanda não só de Cataguases, mas de toda a região. No ano de 2017 foram mais de 120 eventos realizados em suas dependências, que também abrigam o Memorial Humberto Mauro, atingindo um público variado de adultos, crianças e jovens, totalizando 16.120 pessoas.



**Casa de Leitura Lya Botelho** – Localizada em Leopoldina (MG), é um espaço plural de realização de eventos culturais que visam atender, de maneira diversificada, aos interesses do seu público. Suas exposições, dedicadas a temas relacionados com a história do Brasil, atraem um grande número de visitantes de toda a região e também de outros estados e do exterior. Atingiu, em 2017, a marca dos 19.780 pessoas, entre elas alunos e professores de 16 instituições locais de ensino.



## PROJETOS CULTURAIS

**Polo Audiovisual da Zona da Mata** – Cria oportunidades de qualificação profissional, trabalho e renda, ao promover produções audiovisuais, formação técnica, festivais, eventos, impactando positivamente a economia da região mineira. Foram produzidos em 2017 os filmes: *Maria do Caritó*, ficção baseada em peça teatral do dramaturgo Newton Moreno; *Árvore dos Araújos*, série de ficção para televisão com 26 episódios, e *Coração das Trevas*, ficção em animação.

**Festival de Arte Serrinha** – Realizado todos os anos durante três semanas no mês de julho, em Bragança Paulista (SP), o festival propõe um momento de celebração e de imersão artística na natureza a partir de oficinas, vivências, residências, shows, performances, palestras, teatro, cinema e exposições de arte. A 16ª edição teve como tema *De quem é essa terra* e recebeu aproximadamente 5 mil pessoas.

**Festival Viva São Gonçalo** – O evento voltado para a viola caipira possui uma etapa competitiva, uma segunda direcionada para os novos talentos e outra com shows de grandes nomes do gênero. Em 2017, foi realizado em Presidente Prudente (SP), como parte das comemorações do centenário do município.

**Orquestra Jovem de Sergipe** – Tem como foco a inclusão social por meio da música clássica, proporcionando o contato de jovens com o gênero e a possibilidade de formação na área. A iniciativa atende cerca de 100 jovens de uma área de risco da periferia de Aracaju.

**Festival Ver e Fazer Filmes** – Realizado em Cataguases, tem como proposta sensibilizar crianças e jovens para a apreciação da linguagem audiovisual. O festival também contempla uma etapa para o patrocínio de filmes curta-metragens de jovens diretores da região da Zona da Mata de Minas Gerais.

**Ballet do Amor Brasileiro** – Embalados por músicas dos anos 60 e 70, casais bailarinos evoluem em belos *pas de deux*. Com canções de Tom e Vinícius, Villa Lobos, Edu, Caetano, Flavio Venturini e Murilo Antunes, Roberto e Erasmo, João Bosco e Aldir, Milton e Brant, as músicas são executadas tanto pela Orquestra de Ouro Preto, regida e dirigida pelo Maestro Rodrigo Toffolo, quanto pelo músico Rodrigo Torino. O espetáculo fez parte das comemorações dos 30 anos da Fundação Ormeo Junqueira Botelho.

**Entrando em Cena** – O projeto realizado em Bragança Paulista (SP) engloba atividades de arte-educação nas

linguagens de teatro, circo, danças brasileiras e dança aérea, culminando anualmente com a montagem de um grande espetáculo com os 150 jovens participantes. Prevê ainda o apoio a cinco grupos artísticos oriundos do projeto e a realização de um Festival de Artes Cênicas com uma série de espetáculos gratuitos abertos para toda a comunidade.

**50 anos do Grupo Acaba** – Documentário sobre a história desse grupo de música regional de raiz, que pesquisa, desenvolve e divulga o folclore dos estados de Mato Grosso e Mato Grosso do Sul. O filme contou com a participação dos oito músicos do grupo e com depoimentos de mais de 20 notáveis da música e da cultura pantaneira.

**Programa Arte na Empresa** – A Energisa Sergipe usa, desde 2002, o *hall* de entrada de sua sede para aproximar a arte e a cultura dos colaboradores e visitantes, promovendo exposições de artistas locais ou radicados no estado. Nesses 15 anos, o programa propiciou o aumento do acervo próprio da Energisa e deu a oportunidade para novos talentos realizarem suas primeiras exposições individuais ou coletivas.

## PROJETOS EDUCACIONAIS

**O que queremos para o Mundo?** – Realizado em Mato Grosso e Mato Grosso do Sul, o projeto desenvolve tecnologias audiovisuais com o propósito de facilitar a interação entre professores e alunos em escolas públicas e privadas. Busca compreender o que as crianças querem para o mundo, como as novas tecnologias podem se tornar instrumentos funcionais para as gerações e se a falta de contato com a natureza está tornando vulnerável a busca em se conhecer e se relacionar com o outro. Ao longo de 2017, o projeto alcançou 103 educadores e 2.587 crianças.

**Ensina Brasil** – Programa de inovação da ONG Ensina Brasil inspirado nas experiências da rede global Teach for All. Seleciona profissionais recém-formados nas melhores universidades do país para uma vivência em sala de aula, com o objetivo de formar líderes comprometidos com a melhoria dos índices educacionais do país. Em 2017, dez escolas de Mato Grosso e sete de Mato Grosso do Sul aderiram à iniciativa patrocinada pela Energisa.

**Projeto Girarte** – Projeto itinerante de arte-educação, que dissemina a dança e o teatro por meio de oficinas, palestras culturais e apresentações cênicas aos alunos de instituições de ensino de diferentes municípios de atuação do Grupo Energisa. Com uma proposta de democratização cultural e diálogo entre



## mais de 20

localidades diferentes com atividades de arte e educação e apresentações no interior de Minas Gerais e Rio de Janeiro (Nova Friburgo) e João Pessoa, na Paraíba, foram visitadas pelo Projeto Girarte

arte e educação, o projeto já realizou apresentações em teatros dos estados de Minas Gerais, Rio de Janeiro, Mato Grosso do Sul e Paraíba. Em 2017, o projeto visitou mais de 20 localidades diferentes com atividades de arte e educação e apresentações no interior de Minas Gerais, do Rio de Janeiro (Nova Friburgo) e da Paraíba (João Pessoa).

**Projeto Ilumina** – Propicia o aprendizado da Matemática de alunos de escolas públicas, por meio de jogos *online*, uma forma mais lúdica e criativa de aprendizagem que colabora para a qualidade do ensino. Aplicado em Cataguases (MG) e Nova Friburgo (RJ), o projeto é fruto de um Termo de Cooperação assinado entre a Energisa Minas Gerais e a Secretaria de Educação da Prefeitura Municipal de Cataguases e Energisa Nova Friburgo e Prefeitura Municipal de Nova Friburgo.

**Projeto Nossa Energia na Escola** – Por meio de palestras educacionais sobre consumo consciente, capacita alunos e educadores do ensino fundamental e médio como multiplicadores dos conceitos de uso eficiente e seguro da energia elétrica residencial, visando à criação de hábitos que levem ao desenvolvimento sustentável e ao combate do desperdício de energia elétrica.

**Programa Zé da Luz na Escola** – Tem como objetivo conscientizar a comunidade sobre os riscos e perigos da energia elétrica, especialmente no que se refere a soltar pipas, brincadeira com alto índice de acidentes na rede. Foram realizadas 50 apresentações em 2017.

**Biblioteca Energisa e Balcão de Livros** – Espaços localizados em diversas unidades do Grupo, dão

acesso e incentivam a leitura como ferramenta para o desenvolvimento intelectual. Destaque para o 1º Balcão de Livros da Energisa em Mato Grosso do Sul, na agência de atendimento a clientes em Dourados. As bibliotecas somam um acervo com 6,1 mil obras literárias.

### PROJETO AMBIENTAL

**Patrocínio ao Parque dos Falcões** – Em um convênio que se estende até 2018, a Energisa Sergipe promove melhorias e apoia o funcionamento sustentável do parque que abriga aves de rapina enfermas – como falcões, gaviões, corujas e outros animais – e os devolve para a natureza. Aberto à visitação, tem como principal objetivo aumentar a conscientização da sociedade sobre a preservação do meio ambiente, da fauna e, principalmente, das aves de rapina.

### PROJETOS ESPECIAIS

**Natal** – Em diversas localidades, a Energisa é parceira do poder público local na iluminação de Natal. Em 2017 foi responsável pela iluminação do prédio da Assembleia Legislativa em João Pessoa (PB), patrocinou o Natal Luz de Palmas (TO) e o Natal na Usina (PB), com 30 dias de shows, apresentação de corais e exposição de presépios. No Mato Grosso do Sul, montou a Van do Natal, iluminada com lâmpadas LED, que manteve atividades de educação sobre o consumo consciente de energia.





## PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO LOCAL

**Bem da Gente** – O projeto prevê ações para proporcionar a inclusão produtiva, por meio de capacitação para o empreendedorismo. Em Mato Grosso do Sul, entre 2016 e 2017 foram aplicados R\$ 1,2 milhão em um projeto de geração de renda na Comunidade Quilombola de Furnas do Dionísio. Em parceria com a Universidade Católica Dom Bosco, a Energisa promoveu a revisão e a renovação de todo o processo da comunidade na fabricação de rapadura, melado de cana e açúcar mascavo, para adequar as condições de higiene e de tecnologia de produção local às melhores práticas de mercado.

O projeto tem diversas frentes de apoio à comunidade, que englobam desde investimentos na profissionalização da venda de produtos artesanais à reforma estrutural da sede da Associação dos Pequenos Produtores Rurais e substituição de

instalações elétricas, lâmpadas e equipamentos como geladeiras, freezers e ar condicionado antigos. A iniciativa contribui ainda para a educação de crianças e adultos quanto à conscientização sobre o desperdício e o uso seguro de energia elétrica.

As escolas da comunidade também foram beneficiadas com ações de eficiência energética. As salas de aula receberam climatização e a sala de Informática foi reestruturada com novos computadores.

Na Paraíba, onde o projeto já existe desde 2012, o destaque de 2017 foi a conclusão do projeto na comunidade do Timbó, em João Pessoa, onde foram elaborados 45 planos de negócios, apoio na captação de mais de R\$ 71 mil em microcrédito, formalização de 14 negócios e 7 novos empreendimentos. Em parceria com o Sebrae, mais de 70 pessoas foram capacitadas em temas relativos ao empreendedorismo.

As unidades da Energisa desenvolveram uma série de ações locais e pontuais em 2017 com o objetivo de apoiar políticas governamentais e de desenvolver as comunidades em seu entorno.

- A Energisa Paraíba lançou a conta em braille, para facilitar a leitura por deficientes visuais, apoiou o combate ao câncer e famílias com crianças portadoras de microcefalia, promoveu um *workshop* sobre a Lei Rouanet, assim como realizou o diagnóstico e conseguiu recursos junto ao governo local para trocar toda a fiação do Hospital Napoleão Laureano, em João Pessoa, visando sanear o problema de interrupção no fornecimento de energia para algumas alas do hospital.
- Com uma biblioteca itinerante montada em uma Kombi, o historiador Clóvis Mattos levou a oportunidade de leitura para a população de bairros mais carentes e moradores da área rural de todo o Estado do Mato Grosso. Mais de 2 mil pessoas foram impactadas desde o início do projeto, em julho de 2017.
- Também no Mato Grosso, a Energisa apoiou o Instituto Vicente Lenilson em atividades esportivas (atletismo) para tirar as crianças de situações de risco, impactando positivamente 80 alunos no último ano.



**Nº DE CLIENTES BAIXA RENDA (MIL)**

Empresa	2014	2015	2016	2017
Energisa Minas Gerais	97,4	55,9	56,0	56,3
Energisa Nova Friburgo	8,2	5,1	5,1	5,1
Energisa Borborema	61,7	40,4	42,5	39,6
Energisa Paraíba	523,2	335,8	345,1	353,6
Energisa Sergipe	259,1	167,9	173,9	204,0
Energisa Mato Grosso	163,1	127,7	128,9	141,4
Energisa Mato Grosso do Sul	176,8	133,5	104,2	116,0
Energisa Tocantins	104,0	106,0	110,0	116,6
Energisa Sul-Sudeste	58,4	53,3	56,9	61,0
<b>Total</b>	<b>1.451,9</b>	<b>1.025,6</b>	<b>1.022,6</b>	<b>1.093,6</b>

**BAIXA RENDA**

No encerramento de 2017, as distribuidoras Energisa atendiam mais de 1 milhão de clientes enquadrados no perfil baixa renda, o que representa 15% do total das unidades consumidoras do mercado cativo, registrando crescimento de 7% no atendimento dos clientes nesse perfil.

Diversas iniciativas nas empresas buscaram identificar consumidores que teriam direito ao benefício, com descontos que variam de 10% a 65% na conta de energia, e asseguram o acesso à energia e a redução de risco de inadimplência. Houve cruzamento de informações com as prefeituras, com base no Cadastro Único, do Ministério de Desenvolvimento Social, assim como visitas de assistentes sociais, oferta de inclusão na Tarifa Social nos momentos atendimento e envio de lembrete na conta de energia para não esquecer de se recadastrar. Esse conjunto de iniciativas permitiu liberar o benefício para cerca de mais 170 mil clientes durante o ano.

**UNIVERSALIZAÇÃO – LUZ PARA TODOS**

No Tocantins, foi liberada uma sexta etapa do Programa Luz para Todos, com o objetivo de acelerar a universalização em 30 municípios do estado ainda em que o processo não está concluído. O Programa, realizado com recursos federais, estaduais e das distribuidoras, permite a extensão dos serviços de energia a áreas rurais remotas. A Energisa Tocantins cadastrou cerca de 6,4 mil novos clientes, sendo que 1,5 mil tiveram suas ligações de energia concluídas ainda em 2017. O restante está previsto para 2018.

**SEGURANÇA DA COMUNIDADE**

A Energisa realiza regularmente diversas ações de conscientização em relação à segurança nas comunidades onde atua, com destaque para:

- **Caminhão/Van da eficiência energética:** veículos da Energisa dotados de uma tela de cinema que desenvolvem atividades nas comunidades para explicar os procedimentos de segurança, como os riscos de se aproximar de cabos partidos ou envolvimento em outras situações de risco;
- **Energisa Ensina:** palestras de orientação à população sobre o uso seguro da energia;
- **Palestras em escolas:** Abordagem de consumo consciente e segurança com energia elétrica;
- **Minuto Segurança:** programas de rádio com orientações à população;
- Procedimento para Remoção de Rede em Condição de Risco.

Para avaliar e monitorar os resultados dessas ações, a Companhia adota indicadores específicos que são discutidos mensalmente pela alta liderança, visando garantir melhoria contínua na prevenção e controle dos eventos. Como resultado, houve uma redução de 20% nos acidentes com comunidades em 2017, em comparação ao ano anterior.



## INOVAÇÃO

Com o objetivo de desenvolver projetos mais alinhados e integrados aos objetivos estratégicos da Energisa, as áreas de Inovação, Novas Tecnologias, Eficiência Energética e Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) foram agrupadas sob a coordenação da Gerência de Inovação da Companhia.

Essa reestruturação teve início com um amplo diagnóstico sobre o atual estágio da inovação no Grupo, seguido pelo desenvolvimento de uma metodologia capaz de manter, aprofundar e implementar de forma plena a cultura interna de inovação.

A partir da identificação das principais tendências sociais, econômicas e tecnológicas na sociedade e de uma avaliação dos resultados à luz dos objetivos estratégicos da Companhia, chegou-se a três temas para nortear os esforços de captação de ideias inovadoras: gestão de serviços de campo, automação da rede e geração fotovoltaica/armazenamento de energia.

### INOVAÇÃO ABERTA

Propostas e soluções para essas questões foram estudadas, desenvolvidas e apresentadas em dois *Open Ideation Workshops* realizados em 2017, quando executivos do Grupo Energisa, juntamente com especialistas internos e do mercado nacional e internacional, se reuniram para dividir conhecimento e discutir novas iniciativas para a solução de problemas do Grupo e que potencialmente podem ser aplicadas em todo o setor elétrico.

Os eventos tiveram como tema Gestão de Serviços de Campo e Automação da Rede, sendo que ao final de cada *workshop* foram escolhidas as melhores ideias em torno de cinco dimensões consideradas estratégicas pela empresa: lógica de produtos e serviços, posicionamento, cadeia de valor, marketing e vendas e lógica de criação de valor. Houve também análise da viabilidade para adotar a ideia de forma prática.

Como parte das ações estratégicas para a divulgação dos processos de inovação, também foram realizados dois *Innovation Day*, que consolidaram a aplicação prática dessas ideias, e um *Roadshow* de Inovação, evento que reuniu cerca de 30 colaboradores no Rio de Janeiro, com o objetivo de apresentar a metodologia desenvolvida no *Open Ideation* para que o conceito seja aplicado em cada unidade do Grupo, mapeando problemas e potenciais soluções.

A grande meta da área para os próximos anos é transformar essas ideias e soluções em resultados positivos para a operação. Para tanto, está preparando a liderança para a identificação dos desafios em tecnologia, eficiência energética e P&D em suas áreas e orientando os gestores sobre a melhor forma de incentivar suas equipes a contribuir com sugestões inovadoras.



## PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

As iniciativas de 2017 visaram reforçar o posicionamento da Companhia no desenvolvimento de projetos estratégicos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) com potencial de contribuir de forma inovadora com o fornecimento de energia, proporcionando resultados não só para a Energisa, mas para toda a sua cadeia.

Ao longo de 2017, as distribuidoras Energisa investiram R\$ 26,2 milhões em cerca de 30 projetos de P&D, com destaque para as seguintes iniciativas:

### Catástrofes climáticas

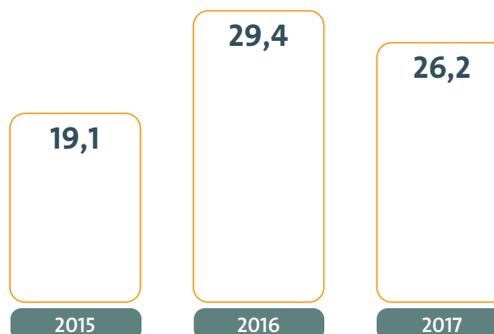
O projeto consiste no desenvolvimento de sistema de alerta meteorológico de curtíssimo prazo e alta resolução, com grande precisão e confiabilidade na identificação e previsão em tempo real de tempestades severas, capazes de causar danos significativos ao setor elétrico brasileiro, seja por chuvas ou raios em proporções acima dos valores típicos para o país. Complementarmente, o projeto inclui o desenvolvimento de um plano de contingência-padrão de resposta a eventos catastróficos que será adequado à realidade das empresas de distribuição de energia elétrica e integrado com os planos das outras entidades públicas e privadas. O sistema de alerta estará disponível para os centros de operação das áreas da Energisa e poderá ser utilizado por outros setores, complementando o processo de inovação tecnológica.

### Impacto técnico, econômico e regulatório da difusão da geração distribuída nas redes de distribuição

O projeto tem por objetivo o desenvolvimento de um conjunto de ferramentas e metodologias que permitirão entender os impactos econômicos e regulatórios da difusão em larga escala da geração distribuída no sistema elétrico brasileiro, em especial a solar fotovoltaica, possibilitando possíveis evoluções regulatórias. As análises, tanto no aspecto qualitativo quanto no quantitativo, permitem identificar os ajustes e mecanismos regulatórios mais eficientes para viabilizar a difusão dessa fonte energética, sem causar impactos financeiros negativos sobre as distribuidoras de energia

## INVESTIMENTOS EM P&D

(R\$ MILHÕES)



elétrica e seus consumidores. Adicionalmente, as proposições regulatórias elaboradas poderão ser utilizadas para o estabelecimento de uma pauta de discussões com os diversos *stakeholders*, agências reguladoras, empreendedores e consumidores.

### Suprimento no Pantanal Sul-Mato-Grossense.

Em 2017, foram validados os resultados alcançados na primeira fase do projeto e habilitada a sua continuidade. A iniciativa de pesquisa busca equacionar o suprimento de sistemas isolados complexos, similares ao Pantanal Sul-Mato-Grossense, que apresentam dificuldades de acesso devido às grandes zonas alagadas e pontos isolados. Contribuí, assim, para a universalização de energia para essa região. Nessa segunda fase serão implementadas 25 unidades de geração em localidades selecionadas, explorando as diversas possibilidades de geração e suprimento.



## 30 projetos,

aproximadamente, de Pesquisa e Desenvolvimento foram executados em 2017 pelas distribuidoras, em iniciativas para aplicação em todo o setor elétrico brasileiro



## EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Os projetos são executados no âmbito do Programa de Eficiência Energética (PEE) e em conformidade com a legislação estabelecida pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Em 2017, foram investidos R\$ 68,1 milhões nesses projetos, que foram destinados a clientes que se enquadram nas tipologias residencial baixa renda, comércio e serviço, poder público e industriais. As iniciativas beneficiaram 212.613 unidades consumidoras e possibilitaram uma economia de energia de 79.666 MWh/ano.

Os resultados dos projetos são apurados de acordo com Procedimentos do Programa de Eficiência Energética (PROPEE), da Aneel, bem como com o Protocolo Internacional de Medição & Verificação (PIMVP). Em 2017, os principais projetos desenvolvidos foram Nossa Energia e Espaços Energisa.

## Nossa Energia

O projeto é desenvolvido para as comunidades de baixo poder aquisitivo em todas as cidades da área de concessão do Grupo, com o objetivo de estimular o uso racional e eficiente da energia elétrica. Compreende um conjunto de ações educacionais direcionadas à consciência de combate ao desperdício e à mudança de hábitos, estimulando o consumo consciente e fortalecendo os laços entre a Energisa e seus clientes.

Todos os consumidores cadastrados ou não na Tarifa Social da Energia Elétrica (TSEE) podem fazer a troca de lâmpadas incandescentes por fluorescentes compactas ou LED, a substituição de geladeiras ineficientes por outras mais eficientes, assim como participar das palestras, peças teatrais e dinâmicas realizadas nas 11 Unidades Móveis Eficientes. Essas unidades são dotadas de toda a infraestrutura necessária para proporcionar aos alunos das escolas públicas e particulares um aprendizado lúdico e digital fora da sala de aula. Um destaque do ano foi a aquisição de um furgão para levar o conhecimento às comunidades mais distantes do Mato Grosso do Sul.

## PROJETO NOSSA ENERGIA EM 2017

Empresa	Investimento (R\$ mil)	Equipamentos eficientes		Nº de alunos em palestras
		Lâmpadas	Geladeiras	
Energisa Minas Gerais	1.121	13.816	25	2.706
Energisa Nova Friburgo	217	1.257	-	263
Energisa Borborema	714	1.028	-	1.250
Energisa Paraíba	5.908	11.317	-	18.229
Energisa Sergipe	4.839	50.000	-	14.193
Energisa Mato Grosso	5.608	34.881	270	31.630
Energisa Mato Grosso do Sul	5.480	66.848	792	16.596
Energisa Tocantins	3.672	46.060	3.400	-
Energisa Sul-Sudeste	2.403	900	100	1.644
<b>Total Energisa</b>	<b>29.962</b>	<b>226.107</b>	<b>4.893</b>	<b>86.511</b>

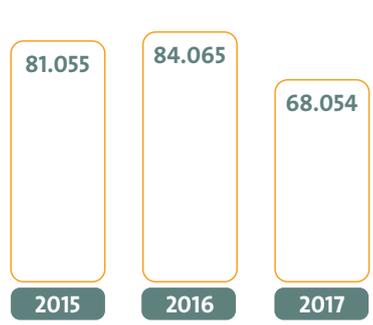
<sup>1</sup> Em 2016, inclui valor de contrapartida de clientes no projeto Energia Solidária (R\$ 13.298 mil) e custos de gestão (R\$ 3.510 mil)



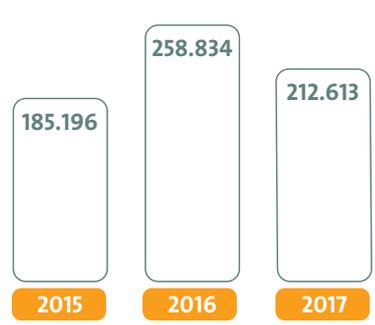
## R\$ 68,1 milhões

foram investidos em projetos que compõem o Programa de Eficiência Energética da Aneel

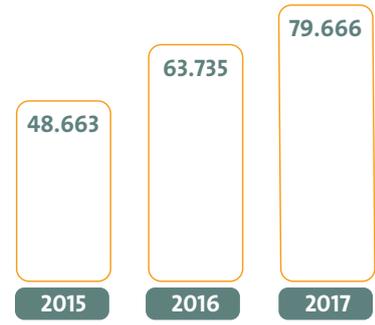
**EFICIÊNCIA ENERGÉTICA**  
(INVESTIMENTO<sup>1</sup> – R\$ MIL)



**UNIDADES ATENDIDAS**  
(NÚMERO)



**ENERGIA ECONOMIZADA**  
(MWh/ANO)





## ENERGISA SEDIA MAIOR EVENTO DE INOVAÇÃO DO SETOR

A Energisa organizou em 2017 o IX Congresso de Inovação Tecnológica em Energia Elétrica (Citeneel) e o V Seminário de Eficiência Energética no Setor Elétrico (Seenel), realizados em João Pessoa (PB). Esse é um evento realizado bienalmente pela Aneel para divulgar inovações tecnológicas desenvolvidas no âmbito dos programas regulados, trocar experiências e discutir a regulamentação vigente.

Sob o tema *Inovação e Integração: Respostas Locais para Barreiras Globais*, o Citeneel teve a participação das principais lideranças e instituições do segmento. Estiveram presentes geradoras, transmissoras, distribuidoras e comercializadoras de energia, empresas de base tecnológica, indústrias, agências do setor, centros de pesquisa, certificadoras e universidades. Durante os três dias de evento, que reuniu mais de 1,1 mil congressistas, 2,7 mil participantes e 1,3 mil alunos (de ensino fundamental, médio e universitários), ocorreu a primeira mostra de produtos e soluções resultantes dos programas de P&D e de eficiência energética. Foram apresentados 144 trabalhos, montados 27 estandes e expostos 89 produtos.

A Energisa manteve um estande interativo, com robô totem, projeção em 360°, óculos de realidade virtual, além da exposição de projetos de P&D e PEE em realidade aumentada. Entre as novidades estava o aplicativo *Energia da Inovação*, com informações como a agenda do evento e a programação dos projetos apresentados.

## Espaço Energia

Os complexos didático-interativos estão instalados na Energisa Paraíba (desde 2005) e na Energisa Mato Grosso do Sul (desde 2015), para orientar a população sobre o uso eficiente e seguro da energia elétrica.

O Espaço Energia oferece aos visitantes a oportunidade de se familiarizar com os princípios da física e com a história da eletricidade, tendo o suporte de maquetes, protótipos, sala de vídeo, sala de recreação, experiências audiovisuais, exposição de obras de artistas locais e um espaço que faz o contraponto de uma residência antiga e outra atual para comparar consumo e tecnologia.

Ao longo de 2017, os dois Espaço Energia receberam o total de 31.476 visitantes, sendo 14.367 alunos do ensino médio e fundamental das redes pública e privada.

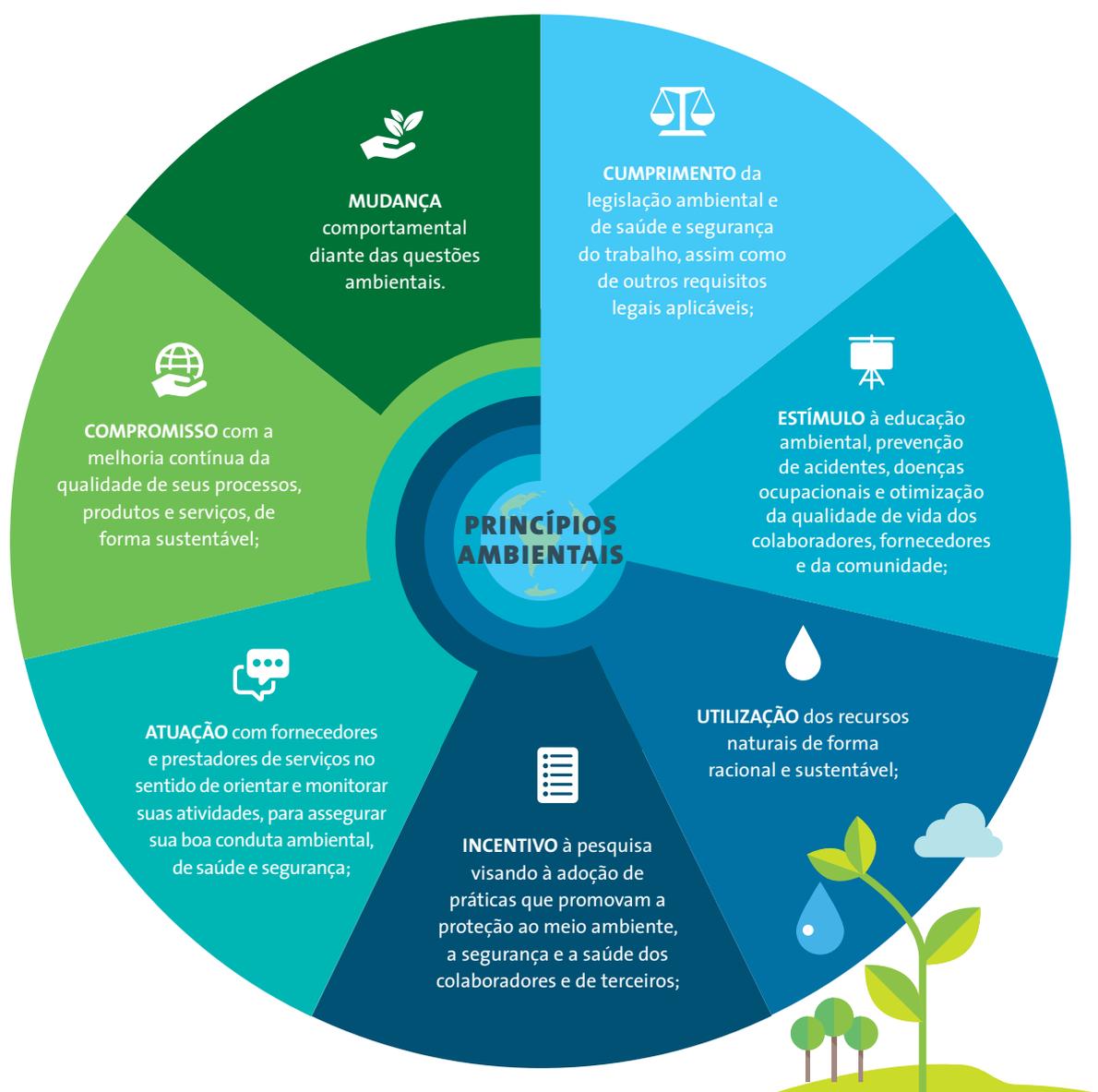


#### MAIS TECNOLOGIA NO ESPAÇO ENERGIA

O Espaço Energia de João Pessoa, na Paraíba, foi totalmente reformado em 2017 para incorporar tecnologias inéditas que apoiam o aprendizado sobre energia de uma forma dinâmica e inovadora. São hologramas, cinema em 7D, realidade virtual, *ecobikes*, entre outras, que apoiam o trabalho desenvolvido com educadores e alunos do ensino médio e fundamental e também as orientações sobre o uso eficiente e seguro da eletricidade. O projeto recebeu investimento de aproximadamente R\$ 1 milhão e a obra durou cerca de 12 meses.

DIMENSÃO  
AMBIENTAL





**A PRESERVAÇÃO** do meio ambiente constitui uma das grandes preocupações da Energisa, que tem um compromisso permanente de convivência harmoniosa com os recursos naturais, levando sempre em consideração o desenvolvimento do País e o conforto dos clientes por meio de ações que sejam sustentáveis, do ponto de vista social, econômico e ambiental. Em 2017, foram investidos R\$ 89,2 milhões em iniciativas relacionadas à operação da empresa e a programas externos.

A companhia mantém uma Política de Meio Ambiente, Saúde e Segurança, que visa oferecer uma melhoria contínua na qualidade de seus produtos e serviços, assim como garantir sua viabilidade econômica, a conservação dos recursos naturais e o cuidado com a saúde e a segurança dos colaboradores.

Um exemplo dessa preocupação é o novo prédio que abriga a sede da empresa e o novo Centro de Serviços Energisa, em Cataguases, projetado com base em conceitos de sustentabilidade, que reduzem o consumo de água, luz, assim como prevê o descarte adequado de resíduos (*mais informações na página 20*).

Para minimizar o impacto das operações no meio ambiente, a Energisa promove inspeções ambientais nas subestações, elabora e executa plano de ação para eliminar as não conformidades e treinamentos operacionais, renovados a cada seis meses, para capacitar os técnicos na execução correta de suas atividades. Em 2017, foi instituída a carteira de identificação e o selo de podador, adesivado no capacete do colaborador.



## GESTÃO AMBIENTAL

O Sistema de Gestão em Meio Ambiente, Aspectos Sociais, Saúde e Segurança no Trabalho – SGMASS implantado na Companhia é baseado nas normas ISO 14001 e OSHAS 18001 e legislações pertinentes. O sistema é caracterizado pela capacidade de fornecer os subsídios necessários ao adequado monitoramento dos aspectos socioambientais, de saúde e segurança e é configurado com base na filosofia do Ciclo do PDCA (do inglês *Plan, Do, Check, Act* – Planejamento, Execução, Checagem e Ação).

A Companhia mantém atualizadas as certificações ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade, versão 2015, em suas unidades. A Energisa Mato Grosso do Sul possui ainda Certificação ISO 10002:2005 – Gestão da Qualidade – Satisfação do Cliente.

Com o objetivo de prever, o mais rápido possível, todo e qualquer impacto (rompimento de cabos, desligamentos programados e acidentais) que as operações possam ter sobre o bem-estar da sociedade, a Energisa avalia e descreve procedimentos para eliminar ou reduzir os riscos envolvidos em sua operação, garantindo uma atuação eficaz e preventiva. Para tanto, utiliza tecnologias adequadas para garantir a qualidade e eficiência do serviço prestado. O objetivo é prever, o mais rápido possível, todo e qualquer impacto, assegurando uma atuação eficaz e preventiva.

Como destaque de 2017 foi registrado o avanço da atualização de todas as Instruções de Controle Ambiental (ICAs), fruto do 1º *Workshop* de Gestão Ambiental do Grupo Energisa. O evento reuniu representantes de todas as unidades para alinhamento e análise das práticas de gestão de meio ambiente e para propor plano de ação para a resolução dos principais projetos e/ou processos que impactam todo o Grupo. Em continuidade a esse trabalho, será realizada uma segunda edição do *Workshop* em 2018.

## Áreas protegidas

Para garantir um efetivo controle da gestão ambiental, a Energisa Sergipe mapeou todas as áreas protegidas do estado nas bases de dados do Inkra e da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos. Dessa forma, todos os pedidos de nova ligação e/ou extensão de rede para essas áreas de preservação e conservação ambiental só serão atendidos mediante apresentação de licença ambiental.

Já a Energisa Nova Friburgo, em parceria com proprietários e prefeituras dos municípios da área de concessão, deu continuidade ao plano de recomposição de Áreas de Preservação Permanente (APPs) de nascente e córrego e recomposição de área degradada, por meio de plantio e manutenção periódica de espécies nativas da Mata Atlântica.

Em Mato Grosso, foi finalizado o Plano Básico Ambiental Indígena Nambiquara e Vale do Guaporé, além de conduzidas iniciativas para a redução de consumo de água e luz, como instalação de bebedouros e registros de descarga por sistema de descarga inteligente nos banheiros e instalação de lâmpadas econômicas nos prédios e subestações.



## Preservação

As distribuidoras adotam em maior ou menor grau medidas importantes de preservação ambiental, tais como:

- Descarte controlado de lâmpadas de vapor de sódio, vapor de mercúrio e fluorescentes existentes em suas instalações próprias e na infraestrutura de iluminação pública;
- Uso de cabos isolados nas redes de baixa-tensão, onde a arborização poderia ser mais afetada pelo contato com linhas energizadas. Nas redes de média-tensão que têm proximidade com arborização são usados cabos protegidos, de forma a evitar podas indesejáveis;
- Campanhas de redução de consumo de água e energia, educação com base nos 3Rs (Reduzir, Reutilizar e Reciclar) e educação para o consumo consciente, com distribuição de cartilhas e palestras nas escolas (Dia da Água, Semana do Meio Ambiente), e divulgação interna (intranet, adesivos e cartazes fixados pela empresa e proteção de tela dos computadores);
- Ações de comemoração da Semana do Meio Ambiente, Dia da Água e Dia da Árvore;
- Programas de Educação Ambiental;
- Regeneração de óleos isolantes utilizados em equipamentos, além da recuperação do óleo lubrificante industrial, garantindo a reutilização desse material e evitando a poluição do meio ambiente;
- Contratação de fornecedores que possuam boa conduta ambiental;
- Revisões preventivas em todos os veículos da frota e uso preferencial de etanol nos veículos, visando diminuir o impacto da emissão de poluentes.

## CONSUMO DE RECURSOS

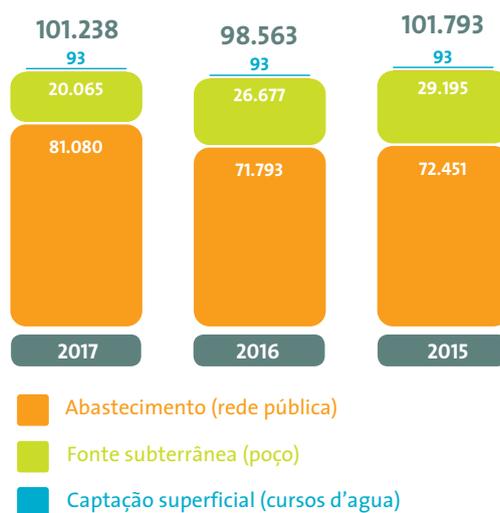
### ÁGUA

Todas as distribuidoras mantêm campanhas de redução de consumo de água, tanto internas quanto nas comunidades, como na comemoração do Dia da Água, com palestras e atividades de conscientização. Para consumo próprio, a Energisa Mato Grosso do Sul faz a captação de água em poço profundo no aquífero Serra Geral e distribuidoras da Energisa Sul-Sudeste captam água em poços no aquífero Bauru.

Destacaram-se em 2017 a construção de novos prédios em Minas Gerais, onde há captação e aproveitamento da água da chuva e, na Energisa Mato Grosso, a troca dos bebedouros e a instalação de um sistema de descarga inteligente nos banheiros das unidades. Mesmo com as ações de caráter permanente e as que estiveram em curso ao longo do ano, o consumo aumentou 3,2% em 2017 no consolidado das nove distribuidoras.

### CONSUMO DE ÁGUA POR FONTE

(m<sup>3</sup>)





## ENERGIA

A redução no consumo de energia é foco de campanhas internas e também externas, por meio do programa de eficiência energética. Entre as ações adotadas para redução do consumo interno está a substituição da iluminação por lâmpadas LED, mais eficientes. Nos novos prédios da Energisa Minas Gerais ressalta-se também o aproveitamento da iluminação natural, com instalação de vidros com películas, chapas metálicas perfuradas e brises.

(Mais informações sobre eficiência energética estão na página da internet sobre o tema <http://www.energisa.com.br/Paginas/sustentabilidade/eficiencia-energetica.aspx>)



## EMISSÕES

A frota de veículos do Grupo é revisada e inspecionada periodicamente, seguindo a legislação ambiental vigente, de maneira a garantir uma menor emissão de poluentes na atmosfera. As distribuidoras seguem a política de renovação de frota, em que os veículos são monitorados e substituídos sempre que necessário.

Para reduzir a emissão de CO<sub>2</sub>, a Energisa Sul-Sudeste prioriza nos veículos leves o uso de etanol, e, nos veículos movidos a diesel, opta pela utilização de Diesel-S10, com teor de enxofre máximo de 10mg/kg (10 partículas por milhão), possibilitando uma redução de até 80% das emissões de material particulado e de até 98% de óxidos de nitrogênio.

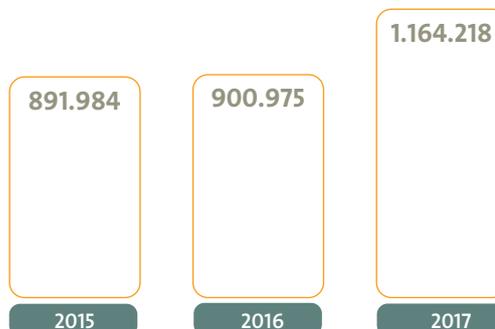
## RESÍDUOS

O Grupo Energisa atua de forma a minimizar a geração de resíduos e promove, quando necessário, seu correto descarte. Entre os resíduos não perigosos, parte é comercializada como sucata, ação que minimiza o impacto ambiental e fortalece a cadeia de reutilização, evitando sobrecarga de aterros.

A Companhia promove campanhas de redução da geração de resíduos em seus processos e nas áreas administrativas. Internamente é incentivada a utilização de documentos digitais e o público externo é direcionado para a fatura digital e débito automático – ambas ações com o objetivo de

## CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA

(GJ)



reduzir a impressão de documentos, contribuindo para sustentabilidade do planeta.

Um dos principais aspectos e potenciais impactos das operações da Energisa é o risco de derramamento de óleo e contaminação do solo. Como prevenção, os equipamentos possuem bacia de contenção e as equipes de manutenção carregam kits ambientais de absorção de óleo para uso em caso de vazamentos nas subestações. Os colaboradores são treinados para atuar em casos de emergência de vazamentos e também é feita periodicamente a limpeza preventiva das caixas separadoras de água e óleo e contidos eventuais vazamentos de transformadores.

Os resíduos perigosos classificados como Classe I (segundo a ABNT NBR 10.004:2004) são coletados, armazenados de maneira diferenciada, de acordo com a legislação pertinente, e descartados por empresas licenciadas para garantir os corretos manuseio, transporte e destinação final.

As distribuidoras Energisa implantaram cabos isolados nas redes de baixa-tensão e protegidos na rede de média-tensão, de maneira a reduzir a necessidade de poda. Além disso, as equipes de poda de árvores e de limpeza de faixa nos processos de manutenção das redes e linhas de distribuição e transmissão são treinadas para executar suas atividades de maneira a representar o mínimo impacto sobre a paisagem, a flora e a fauna. A poda em geral é realizada em parceria com as prefeituras, sempre com o descarte correto do resíduo gerado.

## BIODIVERSIDADE

Para honrar o compromisso assumido de preservação da fauna e da flora nas regiões onde atuam, as empresas do Grupo Energisa realizam manejo sustentável e os projetos priorizam a supressão mínima. Nos casos em que há necessidade de supressão, os impactos são sempre mitigados por meio de plantio e ações com a comunidade.

Na Energisa Sul-Sudeste, foram plantados e estão sendo mantidos 12,62 hectares de árvores de espécies nativas da Mata Atlântica em áreas degradadas, em cumprimento a termos de compromisso firmados com órgãos ambientais, bem como termos de ajustamento de conduta alinhados com promotoria. Também foram distribuídos *Manuais de Arborização e Poda Urbana* para as prefeituras, secretarias de meio ambiente, órgãos públicos e comunidades, produzidos em decorrência de uma parceria entre a ESS e o Conselho de Consumidores.

Para as extensões de redes e linhas que passam em regiões de mata ou outro tipo de área de preservação permanente, são elaborados o Relatório Ambiental Simplificado (RAS), e quando necessário, o Estudo Fitossociológico. Também são apresentadas as possíveis e eventuais medidas mitigadoras e/ou compensatórias a serem implementadas, conforme previsto nas políticas internas e normas de atuação das distribuidoras.

Nas construções das linhas de distribuição de alta-tensão e subestações, além do RAS são elaborados estudos de arqueologia preventiva supervisionados pelo Instituto do Patrimônio Histórico Arqueológico Nacional (Iphan), que indicam a possibilidade de ocorrência de vestígios arqueológicos, como também a elaboração de Estudo de Viabilidade Ambiental (EVA), Plano de Controle Ambiental (PCA) e Inspeções Ambientais.

Na Energisa Sergipe, as ações de preservação da biodiversidade resultaram na melhoria do Indicador de Atualização por Função Transmissão (IDAT) *Empresa que cuida do meio ambiente*, passando de 81,8 em 2016 para 88,5 em 2017, e também do Índice de Desempenho das Áreas da Qualidade Percebida (IDAR) Responsabilidade Social, passando de 78,6 para 83,6.

A Energisa Minas Gerais e a Energisa Nova Friburgo, em parceria com proprietários e prefeituras dos municípios da área de concessão, promoveram recomposição de Áreas de Preservação Permanente (APPs) de nascente e córrego e recomposição de área degradada, por meio do plantio e manutenção de espécies nativas da Mata Atlântica.



# BALANÇO SOCIAL IBASE

1 – Base de cálculo	2017 Valor (mil reais)	2016 Valor (mil reais)
Receita líquida (RL)	13.637.154	11.810.695
Resultado operacional (RO)	606.890	344.080
Folha de pagamento bruta (FPB)	905.435	1.024.017

2 – Indicadores sociais internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	126.485	13,97%	0,93%	119.632	11,68%	1,00%
Encargos sociais compulsórios	204.194	22,55%	1,50%	216.294	21,12%	1,83%
Previdência privada	107.508	11,87%	0,79%	55.881	5,46%	0,47%
Saúde	66.176	7,31%	0,49%	60.272	5,89%	0,51%
Segurança e saúde no trabalho	22.091	2,44%	0,16%	64.407	6,29%	0,55%
Educação	1.149	0,13%	0,01%	1.015	0,10%	0,01%
Cultura	0	0,00%	0,00%	15	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	6.187	0,68%	0,05%	2.810	0,27%	0,02%
Creches ou auxílio-creche	5.052	0,56%	0,04%	2.626	0,26%	0,02%
Participação nos lucros ou resultados	59.701	6,59%	0,44%	44.624	4,36%	0,38%
Outros	16.245	1,79%	0,12%	15.106	1,48%	0,13%
<b>Total – Indicadores sociais internos</b>	<b>614.788</b>	<b>67,90%</b>	<b>4,51%</b>	<b>582.682</b>	<b>56,90%</b>	<b>4,93%</b>

3 – Indicadores sociais externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	4.621	0,76%	0,03%	1.425	0,41%	0,01%
Cultura	9.400	1,55%	0,07%	3.612	1,05%	0,03%
Saúde e saneamento	31	0,01%	0,00%	266	0,08%	0,00%
Esporte	522	0,09%	0,00%	368	0,11%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	2.420	0,40%	0,02%	3.305	0,96%	0,03%
Total das contribuições para a sociedade	16.994	2,80%	0,12%	8.976	2,61%	0,08%
Tributos (excluídos encargos sociais)	4.919.561	810,62%	36,07%	4.887.132	1420,35%	41,38%
<b>Total – Indicadores sociais externos</b>	<b>4.936.555</b>	<b>813,42%</b>	<b>36,20%</b>	<b>4.896.108</b>	<b>1422,96%</b>	<b>41,45%</b>

4 – Indicadores ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	89.110	14,68%	0,65%	43.757	12,72%	0,37%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	55	0,01%	0,00%	0	0,00%	0,00%
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>89.165</b>	<b>14,69%</b>	<b>0,65%</b>	<b>43.757</b>	<b>12,72%</b>	<b>0,37%</b>

Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa

( ) não possui metas  
 ( ) cumpre de 0 a 50%  
 ( ) cumpre de 51% a 75%  
 (x) cumpre de 76% a 100%

( ) não possui metas  
 ( ) cumpre de 0 a 50%  
 ( ) cumpre de 51% a 75%  
 (x) cumpre de 76% a 100%

5 – Indicadores do corpo funcional	2017	2016
Nº de empregados (as) ao final do período	12.573	11.932
Nº de admissões durante o período	2.275	1.974
Nº de empregados (as) terceirizados(as)	4.351	3.202
Nº de estagiários (as)	387	427
Nº de empregados (as) acima de 45 anos	1.524	1.745
Nº de mulheres que trabalham na empresa	2.383	2.274
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	44,32%	21,25%
Nº de negros (as) que trabalham na empresa	5.911	6.088
% de cargos de chefia ocupados por negros (as) <sup>1</sup>	71,46%	21,58%
Nº de portadores (as) de deficiência	387	398

<sup>1</sup> Em 2016, considera proporção sobre total de gerentes e assessores e em 2017 inclui também coordenadores.

6 – Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2017	Meta 2018
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	23,9	21,8
Número total de acidentes de trabalho	140	112
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	( x ) direção ( ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)	( x ) direção ( ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	( x ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as) ( ) todos(as) + Cipa	( x ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados(as) ( ) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos (as) trabalhadores (as), a empresa:	( ) não se envolve ( x ) segue as normas da OIT ( ) incentiva e segue a OIT	( ) não se envolverá ( x ) seguirá as normas da OIT ( ) incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	( ) direção ( ) direção e gerências ( x ) todos(as) empregados(as)	( ) direção ( ) direção e gerências ( x ) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	( ) direção ( ) direção e gerências ( x ) todos(as) empregados(as)	( ) direção ( ) direção e gerências ( x ) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	( ) não são considerados ( ) são sugeridos ( x ) são exigidos	( ) não serão considerados ( ) serão sugeridos ( x ) serão exigidos
Quanto à participação de empregados (as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	( ) não se envolve ( ) apoia ( x ) organiza e incentiva	( ) não se envolverá ( ) apoiará ( x ) organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores (as):	na Empresa: 2.489.393 no Procon: 11.341 na Justiça: 23.51	na Empresa: 2.064.664 no Procon: 6.588 na Justiça: 18.290
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na Empresa: 86% no Procon: 96% na Justiça: 66%	na Empresa: 99% no Procon: 82% na Justiça: 71%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2017: 9.290.675	Em 2016: 9.189.321
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	68% governo 11% colaboradores (as) 3% acionistas 15% terceiros 3% retido	71% governo 9% colaboradores (as) 2% acionistas 17% terceiros 1% retido

7 – Outras informações	2017 (mil reais)	2016 (mil reais)
7. Investimentos sociais		
7.1 – Programa Luz para Todos	-	-
7.1.1 – Investimento da União	-	38.987
7.1.2 – Investimento do Estado	-	-
7.1.3 – Investimento do Município	-	-
7.1.4 – Investimento da Concessionária	6.468	273.902
Total – Programa Luz para Todos (7.1.1 a 7.1.4)	6.468	312.889
7.2 – Programa de eficiência Energética	69.981	86.685
7.3 – Programa de Pesquisa e Desenvolvimento	34.937	39.943
<b>Total dos investimentos sociais</b>	<b>111.386</b>	<b>439.517</b>

# ENERGISA MINAS GERAIS

## Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2017	2016	2015
Número de consumidores atendidos – Cativos	445.557	438.869	433.470
Número de consumidores atendidos – Livres	51	47	32
Número de localidades atendidas (municípios)	66	66	66
Número de empregados próprios <sup>1</sup>	806	613	593
Número de empregados terceirizados	134	171	155
Número de escritórios comerciais	66	66	66
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
<b>Energia comprada (GWh)</b>	<b>1.498,32</b>	<b>1.538,65</b>	<b>1.454,75</b>
1) Itaipu	281,51	286,07	267,48
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002))	1.216,81	1.252,58	1.187,27
3) Suprimento da Concessionária	0	0	0
<b>Perdas elétricas globais (GWh)</b>	<b>175,3</b>	<b>170,6</b>	<b>169,3</b>
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia	10,43%	10,10%	9,70%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	10,19%	9,41%	9,87%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	0,24%	0,69%	-0,17%
<b>Energia vendida (GWh)</b>	<b>1.201,00</b>	<b>1.197,47</b>	<b>1.215,51</b>
Residencial	503,53	492,98	486,79
Industrial	130,91	142,26	166,03
Comercial	226,88	236,88	240,94
Rural	183,63	174,56	173,71
Poder público	33,07	32,96	32,94
Iluminação pública	83,47	79,28	77,52
Serviço público	39,50	38,54	37,58
Subestações (em Unidades) <sup>2</sup>	47	46	46
Capacidade instalada (MVA) <sup>2</sup>	1.012	987	987
Linhas de transmissão (em km)	1.090	1.080	1.080
Linhas de distribuição (em km)	26.882	26.459	26.245
Transformadores de distribuição (em Unidades)	62.771	61.184	60.222
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,00014	0,00014	0,00014
Energia vendida por empregado (MWh)	1.490	1.953	2.050
Número de consumidores por empregado	553	716	731
Valor Adicionado/GWh vendido	414,20	388,41	411,90
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	8,44	10,35	10,18
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite	11,52	11,57	11,76
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	5,05	7,16	7,28
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	9,36	9,44	10,08

1 – Aumento do número de empregados em decorrência de transferências intercompanhia.

2 – A energização da Subestação Manhuaçu 2 foi indevidamente considerada no ano de 2016. O valor de 2015 apresentava erro de cadastro e foi corrigido.

## Governança corporativa

Administradores	2017				2016				2015			
	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total
Nº de membros	6	6	-	12	6	6	-	12	6	6	-	12
<b>Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)</b>	715	2.574	-	3.289	727	1.533	-	2.261	649	1.532	-	2.181
Salário ou pró-labore	449	900	-	1.349	520	886	-	1.405	459	885	-	1.343
Benefícios diretos ou indiretos	90	435	-	525	79	429	-	508	80	438	-	518
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	176	1.239	-	1.415	129	219	-	347	111	209	-	320
Outras remunerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Remuneração Variável (R\$ mil)</b>	252	907	-	1.159	658	992	-	1.650	384	488	-	872
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	252	907	-	1.159	658	992	-	1.650	384	488	-	872
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

CA – Conselho de Administração; DE – Diretoria Estatutária; CF – Conselho Fiscal -

<sup>1</sup> Não há Conselho Fiscal instalado



## Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado (Em milhares de reais)	2017	2016
<b>Receitas</b>	<b>1.054.649</b>	<b>946.233</b>
Receitas de vendas de energia elétrica e serviços	975.131	894.651
Outras receitas	2.418	2.287
Receitas relativas a construção de ativos próprios	78.111	52.116
Provisão e reversão p/créditos de liquidação duvidosa	(1.011)	(2.821)
(-) Insumos adquiridos de terceiros	559.632	488.906
Custo da energia elétrica vendida	410.152	353.400
Materiais e serviços de terceiros	57.257	73.531
Outros custos operacionais	92.223	61.975
<b>Valor adicionado bruto</b>	<b>495.017</b>	<b>457.327</b>
Amortização e depreciação	33.240	31.129
<b>Valor adicionado líquido</b>	<b>461.777</b>	<b>426.198</b>
Valor adicionado recebido em transferência		
Receitas financeiras	35.681	38.630
<b>Valor adicionado total a distribuir</b>	<b>497.458</b>	<b>464.828</b>

8- Distribuição do valor adicionado	2017	2016
<b>Pessoal</b>		
Remuneração direta	33.274	29.278
Benefícios	10.501	8.813
FGTS	2.693	1.917
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>		
Federais	73.078	60.112
Estaduais	213.181	206.657
Municipais	274	217
Obrigações intrassetoriais	82.547	89.993
<b>Remuneração de capital de terceiros</b>		
Juros	51.816	62.565
Aluguéis	867	887
<b>Remuneração de capitais próprios</b>		
Reserva Legal	1.461	219
Dividendos adicionais propostos	8.652	3.127
Dividendos	19.114	1.043
	<b>497.458</b>	<b>464.828</b>

Investimentos	2017		2016
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	7.284	82,5%	6.010
Renovação da distribuição/transmissão	77.701	59,5%	46.236
Subtransmissão	0	0,0%	0
<b>Total</b>	<b>84.986</b>	<b>62,7%</b>	<b>52.246</b>

## Indicadores sociais internos

## Empregados/ Empregabilidade/ Administradores

<b>Informações gerais</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Número total de empregados	806	613	593
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	134	171	155
Empregados até 30 anos de idade (%)	34,24%	34,9%	39,3%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	41,81%	39,5%	36,1%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	16,25%	17,5%	18,4%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	7,69%	8,2%	6,2%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	20,84%	18,4%	17,7%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	30,43%	32,2%	35,8%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	1,24%	1,5%	1,3%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	14,64%	14,0%	13,8%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	13,04%	11,9%	11,3%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	2,85%	3,3%	2,5%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	5,0%	5,0%	5,0%
Empregados portadores de deficiência	15	9	9
<b>Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Folha de pagamento bruta	47.981	37.628	36.045
Encargos sociais compulsórios	11.186	8.511	9.011
<b>Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Educação	47.981	46	41
Alimentação	11.186	6.039	5.401
Transporte	69	292	238
Saúde	7.368	1.789	1.463
Fundação	245	611	594
Segurança e medicina do trabalho	1.850	397	327
Cultura	808	0	0
Capacitação e desenvolvimento profissional	983	272	313
Creches ou auxílio-creches	0	220	146
Outros (auxílio-funeral, excepcional, prêmio aposentadoria)	403	1.391	652
<b>Participação nos resultados</b>	<b>318</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	4.315	3.463	3.199
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	8,99	9,2%	7,5%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa	25,05	25,05	24,26
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente	1,1	1,1	1,1
<b>Perfil da remuneração por categoria – salário médio no ano corrente (R\$)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Cargos de direção	39.825	42.050	36.825
Cargos gerenciais	14.469	16.149	15.126
Cargos administrativos	4.478	3.723	3.239
Cargos operacionais	1.775	1.580	1.498

<b>Saúde e segurança no trabalho</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Média de horas extras por empregado/ano	49,2	57,6	72,4
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	3,33	8,99	8,28
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	6	104	106
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	10,68	14,91	2,81
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	320,51	9.173,0	126,4
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	5,03	11,22	6,16
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	51,35	3.516	77
Óbitos – próprios	0	0	0
Óbitos – terceirizados	0	1	0
<b>Desenvolvimento profissional</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	2,98%	4,6%	5,1%
Ensino Médio	51,24%	57,2%	58,5%
Ensino Técnico	15,51%	13,1%	14,5%
Ensino Superior	22,46%	18,0%	16,4%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	7,82%	7,1%	5,5%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	481	272	313
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	15	31	0
Cargos gerenciais	27	78	47
Cargos administrativos	40	45	52
Cargos operacionais	90	109	133
<b>Comportamento frente a demissões</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Taxa de rotatividade	5,39%	6,18%	7,73%
<b>Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Valor provisionado no período (R\$ mil)	2.147	2.329	4.480
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	35	96	123
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	59	47	44
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	10	8	14
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil)	1.696	3.737	1.894
<b>Preparação para a aposentadoria</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	808	611	594
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	62	56	61

## Indicadores sociais externos

## Consumidores

## Excelência no atendimento

2017

2016

2015

## Perfil de consumidores e clientes

## Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total

	2017	2016	2015
Residencial	35,22%	34,64%	34,04%
Residencial baixa renda	6,98%	7,00%	6,85%
Comercial	19,63%	20,22%	21,52%
Industrial	10,45%	11,32%	11,54%
Rural	14,44%	13,72%	13,41%
Iluminação pública	7,21%	6,94%	6,53%
Serviço público	3,25%	3,32%	3,23%
Poder Público	2,82%	2,84%	2,88%

## Satisfação do cliente

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	71,18	58,86	70,12
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee	81,2	84,0	83,4

## Atendimento ao consumidor

2017

2016

2015

## Call Center

	2017	2016	2015
Chamadas recebidas (unid.)	679.282	691.315	540.965
Número médio de atendentes (unid.)	57	65	54
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	90,41%	92,84%	91,16%
IAB – Índice de abandono (%)	1,25%	0,81%	0,88%
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0,00%	0,20%	1,84%
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	182	174	177

## Indenização por danos elétricos

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
Volume de Solicitações (unid.)	1.229	1.743	1.654
Procedentes (unid.) <sup>1</sup>	220	440	442

## Indicadores de reclamações

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
Reclamações Procedentes (unid.)	98.264	109.916	1.590
DER (horas)	109,23	156,00	150,36
FER (unid.)	2,55	2,96	3,07

## Violação de prazos de serviços comerciais

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
Atendimentos realizados (unid.)	161.573	155.545	139.667
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	4.326	3.879	3.222
Eficiência de atendimento (%)	97,32%	97,51%	97,69%

## Número de reclamações de consumidores encaminhadas

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
À empresa <sup>2</sup>	122.145	131.486	4.964
À Aneel – agências estaduais/regionais	437	421	429
Ao Procon	134	181	270
À Justiça	1.018	2.583	358

<sup>1</sup> Existem 162 solicitações de 2017 em aberto, ou seja, o quantitativo de procedentes pode ser alterado após a conclusão desses processos. Pelo mesmo motivo, os valores de 2016 foram alterados.<sup>2</sup> A partir de 2016 foram consideradas todas as reclamações do Anexo I, inclusive danos elétricos, nível de tensão e interrupção de fornecimento.

## Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2017	2016	2015
Número total de acidentes sem óbito com a população	4	6	7
Número total de acidentes com óbito com a população	2	2	1
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população – Base Contencioso Geral	3	4	7

Tarifa de baixa renda	2017	2016	2015
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	56.357	55.979	55.894
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/ consumidores residenciais) (%)	17,03%	17,2%	17,4%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	38.816	41.270	42.445
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	10,23%	11,00%	12,30%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	17.125	13.357	13.753

Envolvimento da empresa com ação social	2017	2016	2015
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	494	478	574
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	0	0	0
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	1.158	1.111	1.237
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	29	31	0
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	156	359	307
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/ total de empregados (%)	0,6%	0,3%	0,5%
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários	37,5	0	0

Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, sociais (Lei Rouanet, Lei de Incentivo ao Esporte, Pronon, Pronas, Fundo da Infância e Adolescência, Fundo do Idoso)	2017	2016	2015
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	2.014	3.791	119
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	500	700	90
Nome do projeto	Filme Maria do Caritó	Projeto Estúdio Escola	Banda Musical Princesa Leopoldina
Proponente	Versão Final Produção e Comunicação Ltda.	Instituto Fábrica do Futuro	Banda Musical Princesa Leopoldina

## Indicadores do setor elétrico

## Universalização

	2017	2016	2015
Metas de atendimento	-	-	-
Atendimentos efetuados (nº)	-	-	-
Cumprimento de metas (%)	-	-	-
Total de municípios universalizados	-	-	-
Municípios universalizados (%)	100%	100%	100%

Universalização concluída em 2010, conforme Despacho Aneel nº 2.344, de 17/07/2012

## Programa de Eficiência Energética (PEE)

Tipologia do Projeto	2017					2016					2015				
	Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	509	23,8%	509	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Poder Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	160	6,8%	160	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial <sup>2</sup>	514	24,0%	514	-	-	929	48,0%	929	-	-	856	36,5%	121	735	-
Residencial Baixa Renda	1.119	52,2%	1.119	-	-	1.006	52,0%	1.006	-	-	1.327	56,7%	1.327	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>2.521</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.142</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.935</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.935</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2.342</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.607</b>	<b>735</b>	<b>-</b>

<sup>1</sup> Exclui recursos usados na gestão dos projetos

<sup>2</sup> O valor de R\$ 13 mil foi erroneamente alocado em 2016 como recurso do cliente. Feita a correção e transferido o valor para a coluna de investimento próprio.

Tipologia do Projeto	2017			2016			2015		
	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)
	Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	3	356,9	47,1	-	-	-	-	-	-
Poder Público	-	-	-	-	-	-	1	76,40	19,4
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial <sup>2</sup>	3.626	996,6	7,8	3.574	3.125,0	-	4.734	4.058,0	-
Residencial Baixa Renda <sup>2</sup>	7.476	2.774,6	707,4	12.510	-	-	2.087	-	-
Iluminação Pública <sup>2</sup>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>11.105</b>	<b>4.128,1</b>	<b>762,3</b>	<b>16.084</b>	<b>3.125,0</b>	<b>-</b>	<b>6.822</b>	<b>4.134,4</b>	<b>19,4</b>

<sup>2</sup> Valores da tipologia Residencial e Residencial Baixa Renda haviam sido preenchidos erroneamente em 2016 nos campos da tipologia Residencial Baixa Renda e Iluminação Pública, respectivamente. Feita a correção e transferidas as informações para as devidas tipologias.

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil <sup>1</sup>

Por temas de pesquisa (Manual de Pesquisa e Desenvolvimento – Aneel)

	2017		2016		2015	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
<b>FA</b> – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	0	-	0	-	0	-
<b>GT</b> – Geração Termelétrica	0	-	0	-	0	-
<b>GB</b> – Gestão de Bacias e Reservatórios	0	-	0	-	0	-
<b>MA</b> – Meio Ambiente	0	-	0	-	0	-
<b>SE</b> – Segurança	0	-	0	-	0	-
<b>EF</b> – Eficiência Energética	0	-	0	-	0	-
<b>PL</b> – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	0	-	40,30	15,6%	137,70	9,5%
<b>OP</b> – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	47,81	61,3%	68,50	26,6%	146,20	10,2%
<b>SC</b> – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	6,32	8,1%	0,80	0,3%	119,70	8,3%
<b>QC</b> – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	18,62	23,9%	134,30	52,0%	590,20	41,0%
<b>MF</b> – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	0	-%	0	-	0	-
<b>OU</b> – Outro	5,30	6,8%	14,10	5,5%	446,30	31,0%
<b>TOTAL</b>	<b>78,06</b>	<b>100,0%</b>	<b>258,00</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.440,10</b>	<b>100,0%</b>

<sup>21</sup> Exclui recursos usados na gestão dos projetos

## Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2017	2016	2015
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	1.252	1.720	1.648
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	42,7	40,6%	38,9%
Geração e tratamento de resíduos	2017	2016	2015
<b>Emissão</b>			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> ), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO <sub>2</sub> equivalentes)	-	-	-
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	-	-	-
<b>Efluentes</b>			
Descarte total de água, por qualidade e destinação <sup>1</sup>	-	-	-
<b>Sólidos</b>			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	306	354	340
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (ascarel) destinados	100%	100%	100%
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais	2017	2016	2015
<b>Consumo total de energia por fonte</b>			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,000390	0,000391	0,000396
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	468.417	468.698	481.733
Diesel	365.938	364.259	382.368
Gasolina	102.479	104.439	99.365
Etanol	-	-	-
Gás natural	-	-	-
Outros	-	-	-
<b>Consumo total de água por fonte (em m<sup>3</sup>)</b>			
Abastecimento (rede pública)	6.523	7.320	7.315
Fonte subterrânea (poço)	-	-	-
Captação superficial (cursos d'água)	-	-	-
Consumo total de água (em m <sup>3</sup> )	6.523	7.320	7.315
Consumo de água por empregado (em m <sup>3</sup> ) <sup>2</sup>	15	12	11
Educação e conscientização ambiental	2017	2016	2015
<b>Na Organização</b>			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	59	59	58
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	14,39	9,7%	9,0%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	ND	ND	ND
<b>Na Comunidade</b>			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas <sup>3</sup>	23	32	25
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio <sup>3</sup>	2.706	7.870	4.846
Número de professores capacitados	-	-	-
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	2	-	-
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	110	-	-
<sup>1</sup> Os descartes de água são sanitários e pouco significativos.			
<sup>2</sup> Em 2017 considera apenas os empregados lotados na cidade de Cataguases.			
<sup>3</sup> Inseridos dados de 2016 e 2015 que não haviam sido anteriormente informados.			
Indicadores de desempenho	2017	2016	2015
Supressão vegetal (hectares de área suprimida por trimestre)	ND	ND	ND
Poda (volume de resíduos gerados por mês, em kg)	ND	ND	ND
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês)	ND	ND	ND

# ENERGISA NOVA FRIBURGO

## Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2017	2016	2015
Número de consumidores atendidos – Cativos	105.555	104.116	102.533
Número de consumidores atendidos – Livres	8	4	0
Número de localidades atendidas (municípios)	1	1	1
Número de empregados próprios	128	127	120
Número de empregados terceirizados	24	25	50
Número de escritórios comerciais	1	1	1
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
<b>Energia comprada (GWh)</b>	<b>324,38</b>	<b>336,87</b>	<b>344,91</b>
1) Itaipu	0	0	0
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002))	324,38	8,40	8,32
3) Suprimento da Concessionária	0,00	328,46	336,59
<b>Perdas elétricas globais (GWh)</b>	<b>16,0</b>	<b>17,0</b>	<b>17,9</b>
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia	4,28%	4,60%	4,75%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	5,02%	5,15%	5,24%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	-0,75%	-0,55%	-0,49%
<b>Energia vendida (GWh)</b>	<b>307,36</b>	<b>320,66</b>	<b>328,32</b>
Residencial	161,14	159,40	159,87
Industrial	39,65	47,07	50,20
Comercial	65,30	69,70	73,45
Rural	5,56	5,35	5,44
Poder público	7,32	7,79	7,68
Iluminação pública	20,83	20,85	20,80
Serviço público	7,58	10,50	10,88
Subestações (em Unidades)	5	5	5
Capacidade instalada (MVA)	119	119	119
Linhas de transmissão (em km)	24	24	24
Linhas de distribuição (em km)	2.029	1.963	1.929
Transformadores de distribuição (em Unidades)	3.597	3.553	3.748
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,00029	0,00031	0,00031
Energia vendida por empregado (MWh)	2	3	3
Número de consumidores por empregado	825	820	854
Valor Adicionado/GWh vendido	396,33	347,08	406,04
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	5,78	7,25	8,76
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite	11,12	11,39	12,25
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	3,82	7,42	6,95
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	9,84	10,32	11,23

<sup>1</sup> Aumento do número de empregados em decorrência de transferências intercompanhia

<sup>2</sup> A energização da Subestação Manhuaçu 2 foi indevidamente considerada no ano de 2016. O valor de 2015 apresentava erro de cadastro e foi corrigido.

## Governança corporativa

Administradores	2017				2016				2015			
	CA <sup>1</sup>	DE	CF <sup>1</sup>	Total	CA <sup>1</sup>	DE	CF <sup>1</sup>	Total	CA <sup>1</sup>	DE	CF <sup>1</sup>	Total
Nº de membros	-	6	-	6	-	6	-	6	-	6	-	6
<b>Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)</b>	-	<b>1.439</b>	-	<b>1.439</b>	-	<b>876</b>	-	<b>876</b>	-	<b>879</b>	-	<b>879</b>
Salário ou pró-labore	-	708	-	708	-	666	-	666	-	638	-	638
Benefícios diretos ou indiretos	-	38	-	38	-	26	-	26	-	75	-	75
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	-	693	-	693	-	184	-	184	-	166	-	166
Outras numerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Remuneração Variável (R\$ mil)</b>	-	-	-	-	-	<b>564</b>	-	<b>564</b>	-	<b>307</b>	-	<b>307</b>
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	-	659	-	<b>659</b>	-	564	-	564	-	307	-	307
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

CA – Conselho de Administração; DE – Diretoria Estatutária; CF – Conselho Fiscal -

<sup>1</sup> Não há Conselho de Administração e Conselho Fiscal instalados



## Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado (Em milhares de reais)	2017	2016
<b>Receitas</b>	<b>241.369</b>	<b>246.637</b>
Receitas de vendas de energia elétrica e serviços	234.733	240.203
Outras receitas	704	424
Receitas relativas a construção de ativos próprios	6.394	6.420
Provisão e reversão p/créditos de liquidação duvidosa	(462)	(410)
<b>(-) Insumos adquiridos de terceiros</b>	<b>120.778</b>	<b>134.631</b>
Custo da energia vendida	98.068	102.034
Materiais e serviços de terceiros	11.817	23.148
Outros custos operacionais	10.893	9.449
<b>Valor adicionado bruto</b>	<b>120.591</b>	<b>112.006</b>
Amortização e depreciação	7.674	7.957
<b>Valor adicionado líquido</b>	<b>112.917</b>	<b>104.049</b>
Valor adicionado recebido em transferência		
Receitas financeiras	8.898	7.247
<b>Valor adicionado a distribuir</b>	<b>121.815</b>	<b>111.296</b>

8- Distribuição do valor adicionado	2017	2016
<b>Pessoal</b>		
Remuneração direta	5.132	5.341
Benefícios	2.501	2.394
FGTS	833	433
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>		
Federais	13.618	13.226
Estaduais	58.896	55.113
Municipais	214	195
Obrigações Intrasetoriais	23.455	21.203
<b>Remuneração de capital de terceiros</b>		
Juros	11.485	16.473
Aluguéis	254	222
<b>Remuneração de capitais próprios</b>		
Dividendos	1.289	-
Dividendos adicionais propostos	3.867	-
Reserva legal	271	-
Retenção de Lucros	-	(3.304)
	<b>121.815</b>	<b>111.296</b>

Investimentos	2017	2016	
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	1.065	63,7%	679
Renovação da distribuição/transmissão	5.742	95,6%	5.490
Subtransmissão	0	0,0%	0
<b>Total</b>	<b>6.807</b>	<b>10,3%</b>	<b>6.169</b>

## Indicadores sociais internos

### Empregados/ Empregabilidade/ Administradores

<b>Informações gerais</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Número total de empregados	128	127	120
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	24	25	50
Empregados até 30 anos de idade (%)	36,7%	37,8%	35,8%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	30,5%	33,1%	35,0%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	24,2%	19,7%	20,0%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	8,6%	9,4%	9,2%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	17,2%	18,9%	17,5%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	33,3%	44,4%	42,9%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	0,0%	0,8%	0,0%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	14,8%	12,6%	13,3%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	0,0%	0,0%	0,0%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	0,8%	1,6%	1,7%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	5,0%	5,0%	5,0%
Empregados portadores de deficiência	3	3	3
<b>Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Folha de pagamento bruta	9.063	8.166	8.642
Encargos sociais compulsórios	2.554	1.773	2.046
Educação	22	27	26
Alimentação	1.377	1.276	1.121
Transporte	244	202	224
Saúde	596	672	335
Fundação	ND	128	183
Segurança e medicina do trabalho	230	101	79
Cultura	0	0	0
Capacitação e desenvolvimento profissional	64	75	45
Creches ou auxílio-creches	52	38	29
Outros (auxílio-funeral, excepcional, prêmio aposentadoria)	257	293	62
<b>Participação nos resultados</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	1.043	1.270	1.190
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	11,51	15,6%	13,8%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa	30,49	21,59	17,07
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente	1,14	1,22	1,26
<b>Perfil da remuneração por categoria – salário médio no ano corrente (R\$)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Cargos de direção	44.395	42.050	36.825
Cargos gerenciais	21.618	12.493	12.971
Cargos administrativos	2.462	3.141	2.687
Cargos operacionais	1.843	1.763	1.668

<b>Saúde e segurança no trabalho</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Média de horas extras por empregado/ano	39,61	48,98	60,93
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	0	11,96	3,87
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	0	132	19
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	19,23	30,61	16,95
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	576,92	5.714	51.229
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	5,39	17,2	8,19
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	43,08	1.700	16.397
Óbitos – próprios	0	0	0
Óbitos – terceirizados	0	0	1
<b>Desenvolvimento profissional</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	6,3%	8,6%	8,3%
Ensino Médio	58,6%	57,5%	59,2%
Ensino Técnico	22,6%	19,7%	20,0%
Ensino Superior	7,8%	11,8%	10,0%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	4,7%	2,4%	2,5%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	86	75	45
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	0	0	0
Cargos gerenciais	25	58	63
Cargos administrativos	31	35	43
Cargos operacionais	72	120	104
<b>Comportamento frente a demissões</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Taxa de rotatividade	5,97%	6,90%	9,10%
<b>Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)</b>			
Valor provisionado no período (R\$ mil)	-	-	106
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	4	2	7
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	-	4	3
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	-	1	1
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil)	-	80	75
<b>Preparação para a aposentadoria</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	107	128	183
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	7	5	13

## Indicadores sociais externos

### Consumidores

<b>Excelência no atendimento</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>Perfil de consumidores e clientes</b>			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total			
Residencial	51,19%	48,3%	46,8%
Residencial baixa renda	3,10%	3,0%	2,9%
Comercial	22,72%	23,1%	24,2%
Industrial	9,08%	12,3%	12,0%
Rural	1,65%	1,5%	1,4%
Iluminação pública	7,16%	6,9%	6,6%
Serviço público	2,61%	2,4%	3,4%
Poder Público	2,49%	2,6%	2,7%
<b>Satisfação do Cliente</b>			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	57,97	73,12	56,31
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee	83,5	73,4	72,3
<b>Atendimento ao Consumidor</b>			
<b>Call Center</b>			
Chamadas recebidas (unid.)	162.004	179.410	132.072
Número médio de atendentes (unid.)	47	65	54
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	92,57	94,01	92,18
IAB – Índice de abandono (%)	0,71	0,57	0,66
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	-	0,02	0,05
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	190	180	183
<b>Indenização por danos elétricos</b>			
Volume de solicitações (unid.)	985	1.310	952
Procedentes (unid.) <sup>1</sup>	250	435	388
<b>Indicadores de reclamações</b>			
Reclamações procedentes (unid.)	17.170	23.371	402
DER (horas)	103,73	128,85	142,23
FER (unid.)	2,73	3,61	3,41
<b>Violação de prazos de serviços comerciais</b>			
Atendimentos realizados (unid.)	33.745	32.093	30.931
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	866	708	489
Eficiência de atendimento (%)	97,43%	97,80%	98,40%
<b>Número de reclamações de consumidores encaminhadas</b>			
À empresa <sup>2</sup>	23.511	29.411	1.540
À Aneel – agências estaduais/regionais	111	98	101
Ao Procon	75	83	270
À Justiça	105	107	106

<sup>1</sup> Existem 60 solicitações de 2017 em aberto, ou seja, o quantitativo de procedentes pode ser alterado após a conclusão desses processos. Pelo mesmo motivo, os valores de 2016 foram alterados.

<sup>2</sup> A partir de 2016 foram consideradas todas as reclamações do Anexo I, inclusive danos elétricos, nível de tensão e interrupção de fornecimento.

## Comunidade

<b>Impactos causados na saúde e segurança</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Número total de acidentes sem óbito com a população	1	0	0
Número total de acidentes com óbito com a população	0	0	1
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população – Base Contencioso Geral	0	1	0

<b>Tarifa de baixa renda</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	5.125	5.062	5.148
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	5,5%	5,5%	5,7%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	4.537	4.976	4.987
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	3,84%	4,3%	4,6%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	1.721	1.374	1.465

<b>Envolvimento da empresa com ação social</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	123	68	206
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	0	0	0
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	185	158	218
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	0	0	0
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	117	57	8
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/total de empregados (%)	0%	0%	0%
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários	0	0	0

<b>Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, sociais (Lei Rouanet, Lei de Incentivo ao Esporte, Pronon, Pronas, Fundo da Infância e Adolescência, Fundo do Idoso)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	0	0	225
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	0	0	150
Nome do projeto	-	-	Polo de Audiovisual de Nova Friburgo
Proponente	-	-	Instituto Serrano de Economia Criativa

## Indicadores do setor elétrico

### Universalização

	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Metas de atendimento	-	-	-
Atendimentos efetuados (nº)	-	-	-
Cumprimento de metas (%)	-	-	-
Total de municípios universalizados	-	-	-
Municípios universalizados (%)	100%	100%	100%

Universalização concluída em 2010, conforme Despacho Aneel nº 2.344, de 17/07/2012

## Programa de Eficiência Energética (PEE)

Tipologia do Projeto	2017					2016					2015				
	Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Poder Público	143	28,0%	143	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial <sup>2</sup>	148	29,0%	148	-	-	271	50,7%	271	-	-	252	44,0%	252	-	-
Residencial Baixa Renda	216	43,0%	216	-	-	292	54,7%	292	-	-	321	56,0%	321	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>565</b>	<b>100,0%</b>	<b>507</b>	-	-	<b>563</b>	<b>100,0%</b>	<b>563</b>	-	-	<b>573</b>	<b>100,0%</b>	<b>573</b>	-	-

<sup>1</sup> Exclui recursos usados na gestão dos projetos.

<sup>2</sup> Valores da tipologia Residencial e Residencial Baixa Renda haviam sido invertidos em 2016. Além disso, faltou a contabilização de R\$ 29 mil na tipologia Residencial referente ao projeto Energia Solidária.

Tipologia do Projeto	2017			2016			2015		
	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Poder Público	1	132,04	19,7	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	1.693	623,5	-	1.288	1.736,0	-	1.412	1.900,0	-
Residencial Baixa Renda	617	289,0	74,0	2.488	-	-	340	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>2.311</b>	<b>1.044,6</b>	<b>93,7</b>	<b>3.776</b>	<b>1.736,0</b>	<b>-</b>	<b>1.752</b>	<b>1.900,0</b>	<b>-</b>

## Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil <sup>1</sup>

Por temas de pesquisa (Manual de Pesquisa e Desenvolvimento – Aneel)

	2017		2016		2015	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
<b>FA</b> – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	0	-	0	-	0	-
<b>GT</b> – Geração Termelétrica	0	-	0	-	0	-
<b>GB</b> – Gestão de Bacias e Reservatórios	0	-	0	-	0	-
<b>MA</b> – Meio Ambiente	0	-	0	-	0	-
<b>SE</b> – Segurança	0	-	0	-	0	-
<b>EF</b> – Eficiência Energética	0	-	0	-	0	-
<b>PL</b> – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	0	-	6,4	24,1%	16,9	17,2%
<b>OP</b> – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	3,9	56,3%	11,6	43,2%	14,4	14,7%
<b>SC</b> – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	0	-	0	-	30,8	31,4%
<b>QC</b> – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	3,0	43,7%	8,8	32,7%	17,9	18,2%
<b>MF</b> – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	0	-	0	-	0	-
<b>OU</b> – Outro	0	-	0	-	18,1	18,5%
<b>TOTAL</b>	<b>6,9</b>	<b>100,0%</b>	<b>26,8</b>	<b>100,0%</b>	<b>98,1</b>	<b>100,0%</b>

<sup>1</sup> Exclui recursos usados na gestão dos projetos

## Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2017	2016	2015
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	636	614	609
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	55,0%	53,7%	52,4%

Geração e tratamento de resíduos	2017	2016	2015
<b>Emissão</b>			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> ), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO <sub>2</sub> equivalentes)	ND	ND	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	ND	ND	ND
<b>Efluentes</b>			
Descarte total de água, por qualidade e destinação <sup>1</sup>	ND	ND	ND
<b>Sólidos</b>			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	176	401	208
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (ascarel) destinados	100%	100%	100%

Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais	2017	2016	2015
<b>Consumo total de energia por fonte</b>			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,000274	0,000280	0,00027
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	84.213	90.091	87.480
Diesel	65.113	67.643	66.287
Gasolina	19.100	22.448	21.193
Etanol	0	0	0
Gás natural	0	0	0
Outros	0	0	0
<b>Consumo total de água por fonte (em m<sup>3</sup>)</b>			
Abastecimento (rede pública)	1.949	1.511	1.759
Fonte subterrânea (poço)	0	0	0
Captação superficial (cursos d'água)	0	0	0
Consumo total de água (em m <sup>3</sup> )	1.949	1.511	1.759
Consumo de água por empregado (em m <sup>3</sup> )	14	13	15

Educação e conscientização ambiental	2017	2016	2015
<b>Na Organização</b>			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	11	11	21
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	12,7%	8,7%	14,0%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	ND	ND	ND
<b>Na Comunidade</b>			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas <sup>2</sup>	4	13	3
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio <sup>2</sup>	263	1.324	706
Número de professores capacitados	0	0	0
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	0	0	0
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	0	0	0

<sup>1</sup> Os descartes de água são sanitários e pouco significativos.

<sup>2</sup> Inseridos dados de 2016 e 2015 que não haviam sido anteriormente informados

Indicadores de desempenho	2017	2016	2015
Supressão vegetal (hectares de área suprimida por trimestre)	ND	ND	0,11
Poda (volume de resíduos gerados por mês, em kg)	ND	ND	ND
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês)	ND	ND	ND

# ENERGISA BORBOREMA

## Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2017	2016	2015
Número de consumidores atendidos – Cativos	209.981	208.599	204.656
Número de consumidores atendidos – Livres	12	7	2
Número de localidades atendidas (municípios)	6	6	6
Número de empregados próprios	233	236	242
Número de empregados terceirizados <sup>1</sup>	26	30	31
Número de escritórios comerciais	6	6	6
Energia gerada (GWh)	0	0	NA
<b>Energia comprada (GWh)</b>	<b>734,45</b>	<b>812,65</b>	<b>771,66</b>
1) Itaipu	0,00	0,00	0,00
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002))	734,45	812,65	771,66
3) Suprimento da Concessionária	0,00	0,00	0,00
<b>Perdas elétricas globais (GWh)</b>	<b>41,7</b>	<b>48,5</b>	<b>51,5</b>
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia	5,87%	6,90%	6,71%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	7,64%	7,50%	6,58%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	-1,77%	-0,60%	0,13%
<b>Energia vendida (GWh)<sup>2</sup></b>	<b>549,0</b>	<b>601,7</b>	<b>660,2</b>
Residencial	240,4	235,7	230,7
Industrial <sup>3</sup>	64,8	122,4	179,7
Comercial	140,3	146,8	155,3
Rural	23,8	23,8	24,3
Poder público	32,4	32,7	32,7
Iluminação pública	39,2	33,4	28,8
Serviço público	8,1	6,9	8,7
Subestações (em Unidades)	8	8	7
Capacidade instalada (MVA)	182,5	185	173
Linhas de transmissão (em km)	45	45	38
Linhas de distribuição (em km) <sup>3</sup>	5.527	5.271	5.243
Transformadores de distribuição (em unidades) <sup>2</sup>	4.433	4.328	3.671
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,00034	0,00037	0,00044
Energia vendida por empregado (MWh)	2.356,2	2.549,6	2.728,1
Número de consumidores por empregado	901	884	846
Valor Adicionado/GWh vendido	376,20	301,36	324,50
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	4,03	4,94	5,53
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora, geral da empresa – Limite	13,13	13,91	14,1
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	2,46	3,22	3,84
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	9,91	10,56	11,39

1 A partir de 2016, exclui terceirizados que são ativos em outras empresas do Grupo.

2 Exclui consumo não faturado e suprimento de concessionárias.

3 Revisados dados publicados em 2016.

## Governança corporativa

Administradores	2017				2016				2015			
	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total
Nº de membros	7	6	-	13	7	6	-	13	8	6	-	14
<b>Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)</b>	<b>631</b>	<b>1.761</b>	-	<b>2.393</b>	<b>536</b>	<b>922</b>	-	<b>1.457</b>	<b>452</b>	<b>894</b>	-	<b>1.345</b>
Salário ou pró-labore	437	719	-	1.156	413	683	-	1.096	349	661	-	1.010
Benefícios diretos ou indiretos	12	80	-	92	18	66	-	84	14	66	-	81
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	182	962	-	1.144	105	173	-	277	88	167	-	255
Outras remunerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Remuneração Variável (R\$ mil)</b>	<b>515</b>	<b>639</b>	-	<b>1.154</b>	<b>391</b>	<b>703</b>	-	<b>1.093</b>	<b>263</b>	<b>509</b>	-	<b>772</b>
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	515	639	-	1.154	391	703	-	1.093	263	509	-	772
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

CA – Conselho de Administração; DE – Diretoria Estatutária; CF – Conselho Fiscal -

<sup>1</sup> Não há Conselho Fiscal instalado



## Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado (Em milhares de reais)	2017	2016
<b>Receitas</b>	<b>99.582</b>	<b>67.365</b>
Receitas de vendas de energia elétrica e serviços	87.419	52.651
Outras receitas	461	758
Receitas relativas a construção de ativos próprios	12.606	15.623
Provisão e reversão p/créditos de liquidação duvidosa	(904)	(1.667)
<b>(-) Insumos adquiridos de terceiros</b>	<b>202.082</b>	<b>192.420</b>
Custo da energia vendida	171.249	157.352
Materiais e serviços de terceiros	15.971	17.833
Outros custos operacionais	14.862	17.235
<b>Valor adicionado bruto</b>	<b>197.500</b>	<b>174.945</b>
Amortização e depreciação	4.755	7.193
<b>Valor adicionado líquido</b>	<b>192.745</b>	<b>167.752</b>
Valor adicionado recebido em transferência		
Receitas financeiras	13.788	13.574
<b>Valor adicionado a distribuir</b>	<b>206.533</b>	<b>181.326</b>

8- Distribuição do valor adicionado	2017	2016
<b>Pessoal</b>		
Remuneração direta	12.088	9.590
Benefícios	4.348	4.136
FGTS	1.155	1.104
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>		
Federais	29.834	22.104
Estaduais	78.373	80.870
Municipais	143	125
Obrigações Intrasetoriais	35.699	31.089
<b>Remuneração de capital de terceiros</b>		
Juros	13.882	15.193
Aluguéis	272	180
<b>Remuneração de capitais próprios</b>		
Dividendos	16.424	8.087
Dividendos adicionais propostos	9.942	3.382
Reserva legal	-	847
Reserva de redução de imposto de renda	4.373	4.619
	<b>206.533</b>	<b>181.326</b>

Investimentos	2017	2016	
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	5.251	276,4%	14.513
Renovação da distribuição/transmissão	9.074	0,0%	0
Subtransmissão	0	0,0%	0
<b>Total</b>	<b>14.325</b>	<b>-1,3%</b>	<b>14.513</b>

## Indicadores sociais internos

### Empregados/ Empregabilidade/ Administradores

Informações gerais	2017	2016	2015
Número total de empregados	233	236	242
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região <sup>1</sup>	26	30	31
Empregados até 30 anos de idade (%)	16,3%	17,0%	21,5%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	54,6%	51,3%	45,5%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	17,5%	20,3%	23,1%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	11,6%	11,4%	9,9%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	13,7%	15,3%	14,9%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	22,7%	0,0%	0,0%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	4,7%	5,5%	6,2%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	37,7%	37,3%	37,6%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	22,7%	0,0%	0,0%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	2,1%	3,8%	5,0%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	3,4%	0,0%	0,8%
Empregados portadores de deficiência	9	11	7

Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2017	2016	2015
Folha de pagamento bruta	15.205	14.918	13.745
Encargos sociais compulsórios	4.068	3.720	3.803
Educação	10	65	40
Alimentação	2.274	2.192	1.995
Transporte	87	-	403
Saúde	1.089	1.086	907
Fundação	187	153	222
Segurança e medicina do trabalho	412	0	0
Cultura	0	0	0
Capacitação e desenvolvimento profissional	24	9	34
Creches ou auxílio-creches	403	329	267
Outros (auxílio-funeral, excepcional, prêmio aposentadoria)	87	490	35

Participação nos resultados	2017	2016	2015
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	1.531	1.895	1.719
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	10,07%	12,7%	12,5%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa	9,85	9,85	18,16
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente	1,03	1,03	1,13

Perfil da remuneração por categoria – salário médio no ano corrente (R\$)	2017	2016	2015
Cargos de direção	23.700,40	23.190,97	26.956,93
Cargos gerenciais	9.691,57	12.784	14.192
Cargos administrativos	3.070,04	3.042	2.559
Cargos operacionais	1.390,63	1.414	1.741

<b>Saúde e segurança no trabalho</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Média de horas extras por empregado/ano	62,9	51,7	52,6
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	4,65	6,21	1,88
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	23,25	20,7	28,23
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	5,26	0	4,67
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	157,89	0	210,28
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	4,84	4,65	5,55
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	64,51	15,5	62,39
Óbitos – próprios	0	0	0
Óbitos – terceirizados	0	0	0
<b>Desenvolvimento profissional</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	15,2%	11,0%	11,2%
Ensino Médio	64,3%	69,9%	69,8%
Ensino Técnico	4,3%	4,2%	3,7%
Ensino Superior	14,5%	14,0%	14,5%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	1,7%	0,8%	0,8%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	23	9	34
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	32	67,3	8
Cargos gerenciais	46,47	58,2	47,1
Cargos administrativos	20,97	46	29
Cargos operacionais	59,85	86,5	80
<b>Comportamento frente a demissões</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Taxa de rotatividade	5,28%	2,85%	9,96%
<b>Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Valor provisionado no período (R\$ mil)	1.300	3.750	4.089
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	40	22	32
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	19	24	10
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	11	8	7
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil)	406	255	667
<b>Preparação para a aposentadoria</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	187	153	222
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	38	49	51

†A partir de 2016, exclui terceirizados que são ativos em outras empresas do Grupo.

## Indicadores sociais externos

### Consumidores

#### Excelência no atendimento

2017

2016

2015

##### Perfil de consumidores e clientes

Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total

	2017	2016	2015
Residencial	35,7%	31,3%	27,2%
Residencial baixa renda	8,2%	7,9%	7,7%
Comercial	25,5%	24,4%	23,5%
Industrial <sup>1</sup>	11,8%	20,3%	27,2%
Rural	4,3%	4,0%	3,7%
Iluminação pública <sup>1</sup>	7,1%	5,6%	4,4%
Serviço público	1,5%	1,1%	1,3%
Poder Público	5,9%	5,4%	5,0%

#### Satisfação do cliente

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	65,85	78,70	63,87
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee	83,30	85,50	86,63

#### Atendimento ao consumidor

2017

2016

2015

##### Call Center

	2017	2016	2015
Chamadas recebidas (unid.)	283.651	263.453	211.441
Número médio de atendentes (unid.)	39	26	103
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	92,69%	94,67%	91,81%
IAB – Índice de abandono (%)	73,00%	0,52%	0,76%
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0	0,10%	0,11%
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	181	176	178

#### Indenização por danos elétricos

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
Volume de solicitações (unid.)	507	876	494
Procedentes (unid.)	61	122	80

#### Indicadores de reclamações

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
Reclamações procedentes (unid.)	19.368	40.414	1.782
DER (horas)	279,57	402,67	287,64
FER (unid.)	5,75	5,35	8,3

#### Violação de prazos de serviços comerciais

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
Atendimentos realizados (unid.)	65.053	58.288	54.748
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	2.700	2.171	2.430
Eficiência de atendimento (%)	95,85%	96,28%	95,56%

#### Número de reclamações de consumidores encaminhadas

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
À empresa <sup>2</sup>	31.637	58.783	3.033
À Aneel – agências estaduais/regionais	149	432	189
Ao Procon	10	9	13
À Justiça	772	386	187

<sup>1</sup> Revisados dados publicado em 2016

<sup>2</sup> A partir de 2016 foram consideradas todas as reclamações do Anexo I, inclusive danos elétricos, nível de tensão e interrupção de fornecimento, que até 2015 não entravam no cálculo.

## Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2017	2016	2015
Número total de acidentes sem óbito com a população	1	0	1
Número total de acidentes com óbito com a população	3	0	2
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população – Base Contencioso Geral	1	0	1

Tarifa de baixa renda	2017	2016	2015
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	39.647	42.466	40.430
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/ consumidores residenciais) (%)	22,3%	24,1%	23,4%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil) <sup>1</sup>	19.505	20.881	21.823
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	13,0%	14,9%	15,8%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil) <sup>1</sup>	8.325	8.848	8.310

Envolvimento da empresa com ação social	2017	2016	2015
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	119	0	0
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	0	30	46
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	269	96	172
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	20	15	23
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	6	75	8
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/ total de empregados (%)	0,0%	0,0%	0,0%
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários	0%	0%	0%

Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, sociais (Lei Rouanet, Lei de Incentivo ao Esporte, Pronon, Pronas, Fundo da Infância e Adolescência, Fundo do Idoso)	2017	2016	2015
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	121	170	170
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	33	50	70
Nome do projeto	Orquestra Jovem	Usina Cultural Energisa – Ocupação de Artes Visuais	Orquestra Jovem
Proponente	Instituto Banese	Dyogenes Chaves Atelier Ltda.	Instituto Banese

<sup>1</sup> Revisados dados publicados em 2016

## Indicadores do setor elétrico

## Universalização

	2017	2016	2015
Metas de atendimento	-	-	-
Atendimentos efetuados (nº)	-	-	-
Cumprimento de metas (%)	-	-	-
Total de municípios universalizados	-	-	-
Municípios universalizados (%)	100%	100%	100%

Universalização concluída em 2010, conforme Despacho Aneel nº 2.344, de 17/07/2012

## Programa de Eficiência Energética (PEE)

Tipologia do Projeto	2017					2016					2015				
	Investimentos (R\$ mil) 1		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil)		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil)		Fontes de recursos (R\$ mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Poder Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	271	21,5%	271	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	154	24,0%	154	-	-	315	45,1%	315	-	-	425	33,7%	425	-	-
Residencial Baixa Renda	489	76,0%	489	-	-	383	54,9%	383	-	-	567	44,9%	567	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>	<b>643</b>	-	-	<b>698</b>	<b>100,0%</b>	<b>698</b>	-	-	<b>1.263</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.263</b>	-	-

<sup>1</sup> Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Tipologia do Projeto	2017			2016			2015		
	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Poder Público	-	-	-	-	-	-	1	82,00	41,0
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	1.418	737,85	103,12	3.700	2.040,0	538,3	2.122	1.831,0	208,0
Residencial Baixa Renda	257	159,34	82,47	525	605,0	351,1	1.520	256,0	144,0
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.675</b>	<b>897,2</b>	<b>185,6</b>	<b>4.225</b>	<b>2.645,0</b>	<b>889,4</b>	<b>3.643</b>	<b>2.169,0</b>	<b>393,0</b>

## Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil

Por temas de pesquisa (Manual de Pesquisa e Desenvolvimento – Aneel)

	2017		2016		2015	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
<b>FA</b> – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	0	-	0	-	0	-
<b>GT</b> – Geração Termelétrica	0	-	0	-	0	-
<b>GB</b> – Gestão de Bacias e Reservatórios	0	-	0	-	0	-
<b>MA</b> – Meio Ambiente	0	-	0	-	0	-
<b>SE</b> – Segurança	0	-	0	-	0	-
<b>EF</b> – Eficiência Energética	0	-	0	-	0	-
<b>PL</b> – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	0	-	46,2	63,5%	46,8	15,8%
<b>OP</b> – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	0	-	0	-	49,2	16,6%
<b>SC</b> – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	4,0	5,7%	0	-	86,9	29,4%
<b>QC</b> – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	66,5	94,3%	26,5	36,5%	45,2	15,3%
<b>MF</b> – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	0	-	0	-	0	-
<b>OU</b> – Outro	0	-	0	-	67,9	22,9%
<b>TOTAL</b>	<b>70,5</b>	<b>100%</b>	<b>72,7</b>	<b>100%</b>	<b>296,0</b>	<b>100%</b>

## Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2017	2016	2015
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	749	735	544
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	43,4%	42,5%	38,0%

Geração e tratamento de resíduos	2017	2016	2015
<b>Emissão</b>			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> ), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO <sub>2</sub> equivalentes)	285	343	409
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	0	ND	ND
<b>Efluentes</b>			
Descarte total de água, por qualidade e destinação <sup>1</sup>	0	0	0
<b>Sólidos</b>			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	2.300	2.500	3.800
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (ascarel) destinados	100%	100%	100%

Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais	2017	2016	2015
<b>Consumo total de energia por fonte</b>			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido) <sup>2</sup>	0,00047	0,00044	0,00006
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	184.573	40.669	38.352
Diesel	3.497	3.747	3.519
Gasolina	2.929	3.201	3.167
Etanol	0	0	0
Gás natural	0	0	0
Outros	0	0	0
<b>Consumo total de água por fonte (em m<sup>3</sup>)</b>			
Abastecimento (rede pública)	1.200,0	1.350,0	1.419,0
Fonte subterrânea (poço)	ND	ND	ND
Captação superficial (cursos d'água)	86,1	86,1	86,1
Consumo total de água (em m <sup>3</sup> )	1.200,0	1.436,1	1.505,1
Consumo de água por empregado (em m <sup>3</sup> )	5,3	6,1	6,2

Educação e conscientização ambiental	2017	2016	2015
<b>Na Organização</b>			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	6	15	15
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	2,7%	5,6%	6,2%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	0,6%	1,6%	1,6%
<b>Na Comunidade</b>			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas <sup>3</sup>	20	6	7
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	600	126	519
Número de professores capacitados	0	62	83
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	2	0	0
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	30	0	0

<sup>1</sup> Os descartes de água são sanitários e pouco significativos.  
<sup>2</sup> Revisado dado publicado em 2016  
<sup>3</sup> Inseridos dados de 2016 e 2015 que não haviam sido anteriormente informados

Indicadores de desempenho	2017	2016	2015
Supressão vegetal (hectares de área suprimida por trimestre)	0	0	0
Poda (volume de resíduos gerados por mês, em kg)	ND	430	380
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês)	0	0	0

# ENERGISA PARAÍBA

## Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2017	2016	2015
Número de consumidores atendidos – Cativos <sup>1</sup>	1.404.298	1.378.693	1.355.210
Número de consumidores atendidos – Livres	45	34	21
Número de localidades atendidas (municípios)	216	216	216
Número de empregados próprios	1.807	1.941	1.979
Número de empregados terceirizados <sup>2</sup>	342	360	387
Número de escritórios comerciais	217	217	218
Energia gerada (GWh)	0	0	NA
<b>Energia comprada (GWh)</b>	<b>4.686,7</b>	<b>5.107,5</b>	<b>4.729,2</b>
1) Itaipu	0	0	0
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002))	4.686,7	5.107,5	4.729,2
3) Suprimento da Concessionária	0	0	0
<b>Perdas elétricas globais (GWh)</b>	<b>640,685</b>	<b>663,289</b>	<b>611,045</b>
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia <sup>1</sup>	12,80%	13,51%	12,47%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	10,23%	10,26%	10,37%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	2,57%	3,26%	2,09%
<b>Energia vendida (GWh)</b>	<b>3.640,9</b>	<b>3.689,1</b>	<b>3.775,6</b>
Residencial	1.662,5	1.633,6	1.592,7
Industrial	335,6	437,7	511,2
Comercial	695,7	704,1	714,4
Rural	267,0	266,2	275,0
Poder público	234,9	228,9	234,6
Iluminação pública	258,6	240,0	253,4
Serviço público	186,6	178,5	194,3
Subestações (em Unidades)	64	63	62
Capacidade instalada (MVA)	1.181,00	1.230,0	1.170,8
Linhas de transmissão (em km)	2.321	2.378	2.255
Linhas de distribuição (em km) <sup>1</sup>	74.374	70.371	69.826
Transformadores de distribuição (em Unidades) <sup>1</sup>	60.332	59.166	55.572
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,00035	0,00034	0,00037
Energia vendida por empregado (MWh)	1.879,7	1.900,6	1.908
Número de consumidores por empregado <sup>1</sup>	725	710	685
Valor Adicionado/GWh vendido	339,65	328,56	313,04
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	14,60	16,44	18,20
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite	17,62	19,31	21,39
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	6,30	6,81	7,98
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	11,16	12,44	13,94

<sup>1</sup> Revisados dados publicados em 2016

<sup>2</sup> Revisado dado publicado em 201 – exclui terceirizados que são ativos em outras empresas do Grupo

## Governança corporativa

Administradores	2017				2016				2015			
	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total
Nº de membros	7	6	-		7	6	-	13	8	6	-	14
<b>Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)</b>	<b>1.388</b>	<b>6.149</b>	-	<b>7.537</b>	<b>2.143</b>	<b>1.818</b>	-	<b>3.960</b>	<b>1.954</b>	<b>1.874</b>	-	<b>3.828</b>
Salário ou pró-labore	959	1.097	-	<b>2.056</b>	1.679	1.131	-	2.810	1.525	1.097	-	2.622
Benefícios diretos ou indiretos	39	426	-	<b>465</b>	81	430	-	510	72	521	-	594
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	390	2.567	-	<b>2.957</b>	383	257	-	640	356	256	-	612
Outras remunerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Remuneração Variável (R\$ mil)</b>	<b>310</b>	<b>789</b>	-	<b>1.099</b>	<b>2.039</b>	<b>1.357</b>	-	<b>3.396</b>	<b>1.236</b>	<b>870</b>	-	<b>2.106</b>
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	310	789	-	<b>1.099</b>	2.039	1.357	-	3.396	1.236	870	-	2.106
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

CA – Conselho de Administração; DE – Diretoria Estatutária; CF – Conselho Fiscal -

<sup>1</sup> Não há Conselho Fiscal instalado



## Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado (Em milhares de reais)	2017	2016
<b>Receitas</b>	<b>2.512.036</b>	<b>2.417.362</b>
Receitas de vendas de energia elétrica e serviços	2.386.728	2.271.188
Outras receitas	14.565	14.031
Receitas relativas a construção de ativos próprios	123.228	147.718
Provisão e reversão p/créditos de liquidação duvidosa	(12.485)	(15.575)
<b>(-) Insumos adquiridos de terceiros</b>	<b>1.275.027</b>	<b>1.207.374</b>
Custo da energia vendida	1.005.966	923.527
Materiais e serviços de terceiros	117.306	114.231
Outros custos operacionais	151.755	169.616
<b>Valor adicionado bruto</b>	<b>1.237.009</b>	<b>1.209.988</b>
Amortização e depreciação	75.323	62.860
<b>Valor adicionado líquido</b>	<b>1.161.686</b>	<b>1.147.128</b>
Valor adicionado recebido em transferência		
Receitas financeiras	74.969	84.547
<b>Valor adicionado a distribuir</b>	<b>1.236.655</b>	<b>1.231.675</b>

8- Distribuição do valor adicionado	2017	2016
<b>Pessoal</b>		
Remuneração direta	94.847	83.427
Benefícios	26.373	25.113
FGTS	6.369	7.985
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>		
Federais	156.404	225.682
Estaduais	515.551	473.562
Municipais	700	577
Obrigações Intrasetoriais	122.022	159.158
<b>Remuneração de capital de terceiros</b>		
Juros	79.788	90.184
Aluguéis	2.031	2.123
<b>Remuneração de capitais próprios</b>		
Dividendos	80.313	97.352
Dividendos adicionais propostos	107.383	58.319
Reserva legal	-	8.193
Reserva de redução de imposto de renda	44.874	-
	<b>1.236.655</b>	<b>1.231.675</b>

Investimentos	2017	2016	
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	39.938	317,5%	126.812
Renovação da distribuição/transmissão	100.427	0,0%	0
Subtransmissão	0	0,0%	0
<b>Total</b>	<b>140.364</b>	<b>10,7%</b>	<b>126.812</b>

## Indicadores sociais internos

### Empregados/ Empregabilidade/ Administradores

<b>Informações gerais</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Número total de empregados	1.807	1.941	1.979
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região <sup>1</sup>	342	360	387
Empregados até 30 anos de idade (%)	26,0%	27,2%	30,4%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	51,2%	50,2%	46,9%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	15,8%	15,3%	15,0%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	6,9%	7,4%	7,7%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	14,4%	15,8%	16,1%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	30,0%	27,3%	25,6%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	5,3%	6,2%	6,3%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	43,9%	44,4%	43,8%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	25,7%	15,2%	24,0%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	5,2%	4,7%	4,6%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	4,0%	0,0%	3,1%
Empregados portadores de deficiência	102	100	71
<b>Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Folha de pagamento bruta	91.476	103.785	93.876
Encargos sociais compulsórios	25.173	26.175	24.366
Educação	126	395	361
Alimentação	18.297	18.215	16.595
Transporte	-	-	1.692
Saúde	5.616	4.718	4.545
Fundação	22.767	23.115	10.655
Segurança e medicina do trabalho	2.670	111	123
Cultura	0	6	5
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.552	739	553
Creches ou auxílio-creches	223	225	187
Outros (auxílio-funeral, excepcional, prêmio aposentadoria)	2.456	2.443	455
<b>Participação nos resultados</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	6.938	9.356	8.021
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	7,58%	9,0%	8,5%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa	24,6	21,5	24
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente	1,1	1,1	1,1
<b>Perfil da remuneração por categoria – salário médio no ano corrente (R\$)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Cargos de direção	36.835	18.490	26.957
Cargos gerenciais	12.132	11.086	15.062
Cargos administrativos	2.636	3.405	2.823
Cargos operacionais	1.325	1.251	1.550

<b>Saúde e segurança no trabalho</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Média de horas extras por empregado/ano	80,71	63,76	70,25
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	6,72	8,43	1,3
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	1.747,92	100	8,57
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	2,41	1,25	2,53
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	3.664,26	37,55	114,07
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	5,35	6,26	3,41
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	2.356,54	81,41	27,43
Óbitos – próprios	1,00	0	0
Óbitos – terceirizados	1,00	0	0
<b>Desenvolvimento profissional</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	3,1%	4,7%	5,1%
Ensino Médio	70,7%	73,9%	73,6%
Ensino Técnico	2,9%	3,0%	2,7%
Ensino Superior	21,3%	16,1%	16,5%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	2,0%	2,3%	2,1%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	567	739	553
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	48,16	67,25	172,5
Cargos gerenciais	58,83	58,15	68
Cargos administrativos	30,34	45,96	51
Cargos operacionais	71,21	86,52	94
<b>Comportamento frente a demissões</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Taxa de rotatividade	8,88%	8,59%	9,01%
<b>Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Valor provisionado no período (R\$ mil)	9.048	18.165	21.956
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	161	126	177
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	98	144	58
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	62	67	54
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil)	1.667	1.702	3.685
<b>Preparação para a aposentadoria</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	22.767	23.115	10.655
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	408	444	537

1 Revisados dados publicados em 2016 – exclui terceirizados que são ativos em outras empresas do Grupo

## Indicadores sociais externos

### Consumidores

#### Excelência no atendimento

2017

2016

2015

##### Perfil de consumidores e clientes

Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total

	2017	2016	2015
Residencial	34,5%	33,3%	30,9%
Residencial baixa renda	11,3%	11,0%	11,3%
Comercial	19,1%	19,1%	18,9%
Industrial	9,2%	11,9%	13,5%
Rural	7,3%	7,2%	7,3%
Iluminação pública	7,1%	6,5%	6,7%
Serviço público	5,1%	4,8%	5,1%
Poder Público	6,4%	6,2%	6,2%

#### Satisfação do Cliente

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	67,62	76,75	63,08
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee	83,80	76,74	77,24

#### Atendimento ao Consumidor

2017

2016

2015

##### Call Center

	2017	2016	2015
Chamadas recebidas (unid.)	1.872.124	1.841.831	1.591.226
Número médio de atendentes (unid.)	42	25	103
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	90,28%	92,19%	80,66%
IAB – Índice de abandono (%)	1,74%	1,07%	4,21%
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0,00%	0,11%	4,21%
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	171	170	177

#### Indenização por danos elétricos

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
Volume de Solicitações (unid.)	2.959	3.313	3.396
Procedentes (unid.)	325	348	395

#### Indicadores de reclamações

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
Reclamações Procedentes (unid.) <sup>1</sup>	286.591	305.749	10.456
DER (horas)	742,59	898,87	697,78
FER (unid.)	5,66	5,68	6,07

#### Violação de prazos de serviços comerciais

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
Atendimentos realizados (unid.)	308.269	312.515	326.306
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	15.996	26.209	16.736
Eficiência de atendimento (%)	94,81%	91,61%	94,87%

#### Número de reclamações de consumidores encaminhadas

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
À empresa	379.436	400.536	16.739
À Aneel – agências estaduais/regionais	1.831	5.144	1.794
Ao Procon	378	377	546
À Justiça	3.536	2.601	2.251

<sup>1</sup>A partir de 2016 foram consideradas todas as reclamações do Anexo I, inclusive danos elétricos, nível de tensão e interrupção de fornecimento, que até 2015 não entravam no cálculo.

## Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2017	2016	2015
Número total de acidentes sem óbito com a população	7	13	3
Número total de acidentes com óbito com a população	6	9	14
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população – Base Contencioso Geral	12	1	4

Tarifa de baixa renda	2017	2016	2015
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	353.692	345.052	335.769
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/ consumidores residenciais) (%)	30,6%	30,4%	30,2%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	196.657	180.167	185.146
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	18,7%	19,1%	20,0%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil) <sup>1</sup>	77.631	70.920	67.959

Envolvimento da empresa com ação social	2017	2016	2015
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	805	469	453
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	0	0	541
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	1.344	528	1311
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	125	66	177
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	531	1.954	1.265
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/ total de empregados (%)	1,4%	0,0%	0,0%
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários	124	0	0

Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, sociais (Lei Rouanet, Lei de Incentivo ao Esporte, Pronon, Pronas, Fundo da Infância e Adolescência, Fundo do Idoso)	2017	2016	2015
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	812	435	1654
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	402	66	341
Nome do projeto	Iluminarte Teatral	Projeto Vela Jovem	Usina Criativa de Cinema
Proponente	Carolina Paiva Neves Frade da Cruz	Confederação Brasileira de Vela	Instituto Fábrica do Futuro

<sup>1</sup> Revisado dado publicado em 2016

## Indicadores do setor elétrico

## Universalização

	2017	2016	2015
Metas de atendimento	-	-	-
Atendimentos efetuados (nº)	-	-	-
Cumprimento de metas (%)	-	-	-
Total de municípios universalizados	-	-	-
Municípios universalizados (%)	100%	100%	100%

Universalização concluída em 2010, conforme Despacho Aneel nº 2.344, de 17/07/2012

## Programa de Eficiência Energética (PEE)

Tipologia do Projeto	2017					2016					2015				
	Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	402	7,3%	402	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Poder Público	329	6,0%	329	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	893	16,3%	893	-	-	1.877	28,4%	1.379	-	498	3.516	43,2%	2.961	-	555
Residencial Baixa Renda	2.621	47,9%	2.621	-	-	2.910	43,9%	2.910	-	-	3.333	40,9%	3.333	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.299	15,9%	1.299	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	1.226	22,4%	1.226	-	-	1.832	27,7%	1.832	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>5.908</b>	<b>100,0%</b>	<b>5.472</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>6.619</b>	<b>100,0%</b>	<b>6.121</b>	<b>-</b>	<b>498</b>	<b>8.148</b>	<b>100,0%</b>	<b>7.593</b>	<b>-</b>	<b>555</b>

<sup>1</sup> Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Tipologia do Projeto	2017			2016			2015		
	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	17.001	14.459,8	54,01	-	-	-	-	-	-
Poder Público	1	167,4	174,70	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	2.559	2.859,9	353,10	22.615	6.208,9	1.716,8	10.363	6.187,0	758,0
Residencial Baixa Renda	2.092	811,7	421,20	6.456	1.815,6	1.053,4	4.287	1.827,0	1.047,0
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	2	1.597,0	364,5
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	22.816	0,0	0,0	22.939	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>44.469</b>	<b>18.298,7</b>	<b>1.003,0</b>	<b>52.010</b>	<b>8.024,5</b>	<b>2.770,2</b>	<b>14.652</b>	<b>9.611,0</b>	<b>2.169,5</b>

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil <sup>1</sup>

Por temas de pesquisa (Manual de Pesquisa e Desenvolvimento – Aneel)

	2017		2016		2015	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
<b>FA</b> – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	0	-	0	-	105,9	2,4%
<b>GT</b> – Geração Termelétrica	0	-	0	-	0	-
<b>GB</b> – Gestão de Bacias e Reservatórios	0	-	0	-	0	-
<b>MA</b> – Meio Ambiente	0	-	0	-	0	-
<b>SE</b> – Segurança	0	-	0	-	0	-
<b>EF</b> – Eficiência Energética	0	-	0	-	0	-
<b>PL</b> – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	4,0	0,2%	662,4	23,8%	617,6	14,6%
<b>OP</b> – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	339,5	18,0%	557,3	20%	460,8	10,9%
<b>SC</b> – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	265,6	14,1%	259,6	9,3%	2.132,6	50,3%
<b>QC</b> – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	152,6	8,1%	500,6	18,0%	186,7	4,4%
<b>MF</b> – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	0	-	0,7	0,0%	241,0	5,7%
<b>OU</b> – Outro	1.119,4	59,5%	807,0	28,9%	495,3	11,7%
<b>TOTAL</b>	<b>1.881,2</b>	<b>100%</b>	<b>2.787,7</b>	<b>100%</b>	<b>4.239,9</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Exclui recursos usados na gestão dos projetos

## Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2017	2016	2015
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	4.668	4.544	4.235
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	37,3%	36,5%	32,7%
Geração e tratamento de resíduos	2017	2016	2015
<b>Emissão</b>			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> ), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO <sub>2</sub> equivalentes)	2.280	2.447	3.418
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes) <sup>1</sup>	108,8	ND	ND
<b>Efluentes</b>			
Descarte total de água, por qualidade e destinação <sup>2</sup>	224	302	310
<b>Sólidos</b>			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	47.000	30.095	128.580
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (ascarel) destinados	100%	100%	ND
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais	2017	2016	2015
<b>Consumo total de energia por fonte</b>			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,001132	0,001207	0,000015
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	57.823	59.249	58.001
Diesel	37.105	37.561	35.503
Gasolina	20.718	21.688	22.498
Etanol	0	0	0
Gás natural	0	0	0
Outros	0	0	0
<b>Consumo total de água por fonte (em m<sup>3</sup>)</b>			
Abastecimento (rede pública)	4.646	5.500	5.856
Fonte subterrânea (poço)	ND	ND	ND
Captação superficial (cursos d'água)	ND	ND	ND
Consumo total de água (em m <sup>3</sup> )	4.646	5.535	6.207
Consumo de água por empregado (em m <sup>3</sup> )	2,46	3,8	3,13
Educação e conscientização ambiental	2017	2016	2015
<b>Na Organização</b>			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	140	125	116
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	7,4%	6,4%	1,8%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	1,8%	1,4%	1,2%
<b>Na Comunidade</b>			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	384	271	327
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	32.357	24.324	17.812
Número de professores capacitados	61	1.342	1.029
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	4	18	23
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	225	1.233	1.331
<sup>1</sup> Revisados dados informados em 2016			
<sup>2</sup> Revisados dados informados em 2015 e 2016			
Indicadores de desempenho	2017	2016	2015
Supressão vegetal (hectares de área suprimida por trimestre)	0	0	0
Poda (volume de resíduos gerados por mês, em kg)	ND	4.200	4.054
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês) <sup>1</sup>	22	21	5
<sup>1</sup> Revisados dados informados em 2016			

# ENERGISA SERGIPE

## Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2017	2016	2015
Número de consumidores atendidos – Cativos	761.924	748.538	731.480
Número de consumidores atendidos – Livres	41	36	18
Número de localidades atendidas (municípios)	63	63	63
Número de empregados próprios	825	900	916
Número de empregados terceirizados <sup>1,3</sup>	97	75	75
Número de escritórios comerciais	63	63	63
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
<b>Energia comprada (GWh)</b>	<b>3.808,40</b>	<b>3.739,64</b>	<b>3.324,78</b>
1) Itaipu	0,00	0,00	0,00
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002)	3.417,27	3.300,23	3.324,78
3) Suprimento da Concessionária	391,13	439,41	412,07
<b>Perdas elétricas globais (GWh) <sup>2</sup></b>	<b>334,26</b>	<b>349,6</b>	<b>345,8</b>
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia <sup>3</sup>	8,79%	9,02%	8,83%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	6,85%	6,90%	6,05%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	1,94%	2,12%	2,78%
<b>Energia vendida (GWh) <sup>4</sup></b>	<b>2.354,53</b>	<b>2.409</b>	<b>2.443</b>
Residencial	1.010,94	1.019	999
Industrial	213,80	240	289
Comercial	489,72	513	535
Rural	108,81	117	117
Poder público	134,19	138	137
Iluminação pública	184,59	178	160
Serviço público	212,48	204	206
Subestações (em Unidades) <sup>5</sup>	33	32	31
Capacidade instalada (MVA) <sup>5</sup>	741	741	688
Linhas de transmissão (em km) <sup>5</sup>	1.320	1.288	1.287
Linhas de distribuição (em km) <sup>2</sup>	26.848	26.010	24.802
Transformadores de distribuição (em Unidades)	45.295	41.308	39.389
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,00036	0,00039	0,00041
Energia vendida por empregado (MWh)	2.854	2.677	2.667
Número de consumidores por empregado	924	817	799
Valor Adicionado/GWh vendido	368,46	318,62	307,63
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	12,09	12,27	13,38
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite	12,80	13,6	14
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	6,99	7,21	7,75
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite <sup>3</sup>	9,30	10,23	10,81

1 A partir de 2016 exclui terceirizados que são ativos em outras empresas do Grupo.

2 Revisados dados de 2015 e 2016.

3 Revisado dado de 2015.

4 Exclui consumo próprio.

5 Revisado dado de 2016.

## Governança corporativa

Administradores	2017				2016				2015			
	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total
Nº de membros	7	6	-	13	7	6	-	13	8	6	-	14
<b>Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)</b>	<b>916</b>	<b>5.016</b>	-	<b>5.932</b>	<b>982</b>	<b>2.107</b>	-	<b>3.089</b>	<b>880</b>	<b>2.089</b>	-	<b>2.969</b>
Salário ou pró-labore	643	1.676	-	2.319	754	1.465	-	2.219	677	1.436	-	2.113
Benefícios diretos ou indiretos	22	316	-	338	34	266	-	300	30	288	-	318
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	251	2.108	-	2.359	194	376	-	570	172	365	-	538
Outras remunerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Remuneração Variável (R\$ mil)</b>	<b>363</b>	<b>940</b>	-	<b>1.303</b>	<b>918</b>	<b>1.515</b>	-	<b>2.433</b>	<b>526</b>	<b>1.141</b>	-	<b>1.667</b>
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	363	940	-	1.303	918	1.515	-	2.433	526	1.141	-	1.667
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

CA – Conselho de Administração; DE – Diretoria Estatutária; CF – Conselho Fiscal -

<sup>1</sup> Não há Conselho Fiscal instalado



## Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado (Em milhares de reais)	2017	2016
<b>Receitas</b>	<b>1.708.651</b>	<b>1.559.118</b>
Receitas de vendas de energia elétrica e serviços	1.593.671	1.488.346
Outras receitas	14.445	5.503
Receitas relativas a construção de ativos próprios	96.059	71.405
Provisão e reversão p/créditos de liquidação duvidosa	4.476	(6.136)
<b>(-) Insumos adquiridos de terceiros</b>	<b>914.963</b>	<b>796.784</b>
Custo da energia vendida	724.751	649.095
Materiais e serviços de terceiros	75.066	64.701
Outros custos operacionais	115.146	82.988
<b>Valor adicionado bruto</b>	<b>793.688</b>	<b>762.334</b>
Amortização e depreciação	65.587	55.451
<b>Valor adicionado líquido</b>	<b>728.101</b>	<b>706.883</b>
Valor adicionado recebido em transferência		
Receitas financeiras	139.448	60.675
<b>Valor adicionado a distribuir</b>	<b>867.549</b>	<b>767.558</b>

8- Distribuição do valor adicionado	2017	2016
<b>Pessoal</b>		
Remuneração direta	88.147	56.099
Benefícios	14.609	16.359
FGTS	6.146	5.034
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>		
Federais	126.264	141.179
Estaduais	279.827	265.479
Municipais	876	874
Obrigações Intrasetoriais	105.721	111.303
<b>Remuneração de capital de terceiros</b>		
Juros	105.522	71.367
Aluguéis	1.440	1.436
<b>Remuneração de capitais próprios</b>		
Dividendos	39.975	75.508
Dividendos adicionais propostos	75.320	10.266
Reserva legal	6.950	4.921
Reserva de incentivo fiscal	16.752	17.575
Prejuízos acumulados	-	(9.842)
	<b>867.549</b>	<b>767.558</b>

Investimentos	2017	2016	
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	25.292	217,2	8.192
Renovação da distribuição/transmissão	81.277	- 25,3	108.833
Neurotransmissão	-	-	-
<b>Total</b>	<b>107.269</b>	<b>- 8,34</b>	<b>117.025</b>

## Indicadores sociais internos

### Empregados/ Empregabilidade/ Administradores

Informações gerais	2017	2016	2015
Número total de empregados	825	900	916
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região <sup>1,2</sup>	97	75	75
Empregados até 30 anos de idade (%)	37,8%	35,2%	35,9%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	41,7%	41,3%	38,8%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	14,1%	15,1%	16,5%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	6,4%	8,4%	8,8%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	12,2%	14,4%	15,0%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	26,9%	20,0%	19,0%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	9,2%	13,3%	11,0%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	71,5%	84,2%	70,0%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	70,6%	73,3%	13,0%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	5,8%	5,9%	5,0%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	4,2%	5,0%	5,0%
Empregados portadores de deficiência	40	41	37
Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2017	2016	2015
Folha de pagamento bruta <sup>2</sup>	60.778	64.874	61.254
Encargos sociais compulsórios	17.893	15.711	14.622
Educação	123	92	98
Alimentação	8.514	8.550	7.976
Transporte	-	-	268
Saúde	4.334	5.061	4.979
Fundação	48.209	17.533	15.870
Segurança e medicina do trabalho	1.256	1.080	991
Cultura	197	9	40
Capacitação e desenvolvimento profissional	85	284	373
Creches ou auxílio-creches	107	535	488
Outros (auxílio-funeral, excepcional, prêmio aposentadoria)	1.546	585	309
Participação nos resultados	2017	2016	2015
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	3.685	5.108	4.872
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%) <sup>2</sup>	6,1%	7,9%	8,0%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa	19,9	18,9	18,9
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente	1,1	1,1	1,1
Perfil da remuneração por categoria – salário médio no ano corrente (R\$)	2017	2016	2015
Cargos de direção	45.475	44.899	38.333
Cargos gerenciais	12.494	11.849	10.815
Cargos administrativos	2.969	2.941	2.706
Cargos operacionais	1.692	1.742	1.690

<b>Saúde e segurança no trabalho</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Média de horas extras por empregado/ano	58	59	59
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	13,51	4,88	10,7
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	63,70	48,18	25,33
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	1,99	3,11	3,44
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	16,93	93,17	34,4
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	8,99	4,32	9,31
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	45,34	60	32,83
Óbitos – próprios	0	0	0
Óbitos – terceirizados	0	0	0
<b>Desenvolvimento profissional</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	2%	1%	2%
Ensino Médio	78%	67%	72%
Ensino Técnico	6%	14%	7%
Ensino Superior	10%	5%	14%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	4%	13%	5%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil) <sup>2</sup>	297	284	373
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	40	35	38
Cargos gerenciais	56	69	87
Cargos administrativos	80	60	51
Cargos operacionais	107	112	102
<b>Comportamento frente a demissões</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Taxa de rotatividade	9,58%	8,19%	6,44%
<b>Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Valor provisionado no período (R\$ mil)	21.091	19.718	18.714
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	60	60	115
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	46	43	38
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	14	21	17
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil)	5.722,79	4.086,74	5.306,33
<b>Preparação para a aposentadoria</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil) <sup>2</sup>	23.595	17.533	15.870
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	575	450	478

<sup>1</sup> Em 2016, exclui terceirizados que são ativos em outras empresas do Grupo.

<sup>2</sup> Revisados dados publicados em 2015.

## Indicadores sociais externos

### Consumidores

#### Excelência no atendimento

##### Perfil de consumidores e clientes

	2017	2016	2015
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	2.357	2.413	2.443
Residencial	34,1%	34,1%	32,6%
Residencial baixa renda	8,9%	8,1%	8,2%
Comercial	20,8%	21,3%	21,9%
Industrial	9,1%	10,0%	11,8%
Rural	4,6%	4,9%	4,8%
Iluminação pública	7,8%	7,4%	6,6%
Serviço público	9,0%	8,5%	8,4%
Poder Público	5,7%	5,7%	5,6%

#### Satisfação do Cliente

	2017	2016	2015
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	63,64	68,48	58,81
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee	85,6	82,9	84,8

#### Atendimento ao Consumidor

##### Call Center

	2017	2016	2015
Chamadas recebidas (unid.)	872.092	812.647	746.543
Número médio de atendentes (unid.) <sup>1</sup>	52	44	66
INS – Índice de Nível de Serviço (%) <sup>1</sup>	90,69%	92,30%	89,00%
IAB – Índice de abandono (%) <sup>1</sup>	1,02%	0,95%	1,66%
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0,00%	0,03%	0,35%
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	183	174	163

#### Indenização por danos elétricos

	2017	2016	2015
Volume de Solicitações (unid.)	4.162	3.164	3.210
Procedentes (unid.)	721	507	627

#### Indicadores de reclamações

	2017	2016	2015
Reclamações Procedentes (unid.) <sup>1</sup>	119.630	104.128	112.152
DER (horas)	151,34	370,53	263,04
FER (unid.)	2,98	2,67	2,79

#### Violação de prazos de serviços comerciais

	2017	2016	2015
Atendimentos realizados (unid.) <sup>1</sup>	216.960	210.123	161.569
Atendimento realizados fora do prazo (unid.) <sup>1</sup>	16.189	9.136	6.233
Eficiência de atendimento (%)	92,54%	95,65%	96,14%

#### Número de reclamações de consumidores encaminhadas

	2017	2016	2015
À empresa	161.237	132.824	143.389
À Aneel – agências estaduais/regionais	539	469	526
Ao Procon	122	60	83
À Justiça	1.362	1.110	1.038

<sup>1</sup> Revisados dados publicados em 2016

## Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2017	2016	2015
Número total de acidentes sem óbito com a população	2	5	2
Número total de acidentes com óbito com a população	2	3	4
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população – Base Contencioso Geral	13	2	3

Tarifa de baixa renda	2017	2016	2015
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	204.098	173.923	167.866
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	42,2%	33,5%	26,1%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	87.900	76.789	77.696
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	16,5%	15,1%	15,3%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	40.917	35.704	32.675

Envolvimento da empresa com ação social	2017	2016	2015
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	123	70	66
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	0	0	0
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	198	62	97
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil) <sup>1</sup>	85	114	127
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	109	604	667
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/total de empregados (%)	0,7%	1,1%	0,9%
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários	ND	116	ND

Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, sociais (Lei Rouanet, Lei de Incentivo ao Esporte, Pronon, Pronas, Fundo da Infância e Adolescência, Fundo do Idoso)	2017	2016	2015
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	666	0	121
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	300	0	71
Nome do projeto	Filme Arigó	Orquestra Jovem de Sergipe	Orquestra Jovem de Sergipe
Proponente	Write Produções Artísticas Ltda.	Instituto Banese	Instituto Banese

<sup>1</sup> Revisados dados de 2015 e 2016 publicados no relatório de 2016

## Indicadores do setor elétrico

## Universalização

	2017	2016	2015
Metas de atendimento	-	-	-
Atendimentos efetuados (nº)	-	-	-
Cumprimento de metas (%)	-	-	-
Total de municípios universalizados	-	-	-
Municípios universalizados (%)	100%	100%	100%

Universalização concluída em 2010, conforme Despacho Aneel nº 2.344, de 17/07/2012

## Programa de Eficiência Energética (PEE)

Tipologia do Projeto	2017					2016					2015				
	Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Poder Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	1.951	40,7%	1.951	-	-	2.003	40,7%	2.003	-	-	2.143	43,0%	2.142	-	-
Residencial Baixa Renda	2.843	59,3%	2.843	-	-	2.923	59,3%	2.923	-	-	2.846	57,0%	2.846	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>4.839</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.794</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.925</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.925</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.989</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.989</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

<sup>1</sup> Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Tipologia do Projeto	2017			2016			2015		
	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)
Industrial	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,00	0,0
Comércio e Serviço	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,00	0,0
Poder Público	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,00	0,0
Serviço Público	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,00	0,0
Rural	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,00	0,0
Residencial	12.205	8.563,3	1.416,2	6.328	4.698,0	651,0	33.693	8.843,0	3.214,0
Residencial Baixa Renda	96.302	6.750,0	1.575,0	69.162	3.984,0	2.079,0	62.619	6.556,0	3.509,0
Iluminação Pública	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Gestão Energética Municipal	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Educacional	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>108.507</b>	<b>15.313,3</b>	<b>2.991,2</b>	<b>75.490</b>	<b>8.682,0</b>	<b>2.730,0</b>	<b>96.312</b>	<b>15.399,0</b>	<b>6.723,0</b>

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil <sup>1</sup>

## Por temas de pesquisa (Manual de Pesquisa e Desenvolvimento – Aneel)

	2017		2016		2015	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
<b>FA</b> – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	0	-	0	-	0	-
<b>GT</b> – Geração Termelétrica	0	-	0	-	0	-
<b>GB</b> – Gestão de Bacias e Reservatórios	0	-	0	-	0	-
<b>MA</b> – Meio Ambiente	0	-	0	-	0	-
<b>SE</b> – Segurança	0	-	0	-	0	-
<b>EF</b> – Eficiência Energética	0	-	0	-	0	-
<b>PL</b> – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	0	-	140,2	21,7%	239,9	15,8%
<b>OP</b> – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	288,2	73,6%	189,1	29,3%	238,2	15,6%
<b>SC</b> – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	8,8	2,3%	10,9	1,7%	0	-
<b>QC</b> – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	94,7	24,2%	178,5	27,7%	202,6	13,3%
<b>MF</b> – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	0	-	0	-	22,5	1,5%
<b>OU</b> – Outro	0	-	126,0	19,6%	818,5	53,8%
<b>TOTAL</b>	<b>391,7</b>	<b>100,0%</b>	<b>644,7</b>	<b>100,0,0%</b>	<b>1.521,6</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Exclui recursos usados na gestão dos projetos

## Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2017	2016	2015
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	143,6	145,6	145,0
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	6,8%	1,1%	1,7%
Geração e tratamento de resíduos	2017	2016	2015
<b>Emissão</b>			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> ), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO <sub>2</sub> equivalentes)	ND	ND	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	ND	ND	ND
<b>Efluentes</b>			
Descarte total de água, por qualidade e destinação	4.909	3.806	5.920
<b>Sólidos</b>			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	640,04	318,06	83,89
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (ascarel) destinados	0%	0%	0%
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais	2017	2016	2015
<b>Consumo total de energia por fonte</b>			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,001353	0,001860	0,00118
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	26.875,45	27.075,17	26.716,94
Diesel	18.044,65	17.355,75	17.482,55
Gasolina	8.830,80	9.719,42	9.234,39
Etanol	-	-	-
Gás natural	-	-	-
Outros	-	-	-
<b>Consumo total de água por fonte (em m<sup>3</sup>)</b>			
Abastecimento (rede pública)	14.877	11.532	17.501
Fonte subterrânea (poço)	528	528	528
Captação superficial (cursos d'água)	7	7	7
Consumo total de água (em m <sup>3</sup> )	14.884	12.067	18.036
Consumo de água por empregado (em m <sup>3</sup> )	16,2	13,2	19,7
Educação e conscientização ambiental	2017	2016	2015
<b>Na Organização</b>			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	128	72	153
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	15,5%	8,0%	16,7%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	2,4%	1,3%	2,9%
<b>Na Comunidade</b>			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	50	50	56
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	10.584	9.600	9.114
Número de professores capacitados	-	-	-
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	2	2	4
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	12	24	67
Indicadores de desempenho	2017	2016	2015
Supressão vegetal (hectares de área suprimida por trimestre)	0	10	0
Poda (volume de resíduos gerados por mês, em kg)	179.537	158.080	140.000
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês)	0	0	ND

# ENERGISA MATO GROSSO

## Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2017	2016	2015
Número de consumidores atendidos – Cativos	1.365.659	1.327.938	1.296.639
Número de consumidores atendidos – Livres	200	164	95
Número de localidades atendidas (municípios)	141	141	141
Número de empregados próprios <sup>2</sup>	2.423	2.302	2.366
Número de empregados terceirizados <sup>1,2</sup>	1.389	827	442
Número de escritórios comerciais	144	144	144
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
<b>Energia comprada (GWh)</b>	<b>8.897,3</b>	<b>8.771,4</b>	<b>8.673,1</b>
1) Itaipu	1.310,7	1.329,3	1.379,5
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002))	7.586,6	7.442,1	7.293,6
3) Suprimento da Concessionária	ND	ND	ND
<b>Perdas elétricas globais (GWh)</b>	<b>1.448,37</b>	<b>1.446,2</b>	<b>1.380,7</b>
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia	14,59%	15,44%	14,61%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia		9,82%	9,92%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia		5,62%	4,69%
<b>Energia vendida (GWh) <sup>2</sup></b>	<b>7.017</b>	<b>6.745</b>	<b>6.923</b>
Residencial	2.772	2.594	2.568
Industrial	656	735	892
Comercial	1.524	1.508	1.602
Rural	1.131	1.032	984
Poder público	380	363	365
Iluminação pública	363	323	327
Serviço público	192	190	183
Subestações (em Unidades)	159	157	156
Capacidade instalada (MVA)	3.841	3.679	3.431
Linhas de transmissão (em km)	6.302	5.916	6.008
Linhas de distribuição (em km)	176.044	157.457	153.177
Transformadores de distribuição (em Unidades)	182.079	150.919	144.055
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano) <sup>3</sup>	0,00025	0,00025	0,00023
Energia vendida por empregado (MWh)	3.321	3.267	2.926
Número de consumidores por empregado	539	546	548
Valor Adicionado/GWh vendido	366,20	382,98	416,92
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	25,35	23,57	30,24
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite	23,94	24,85	25,52
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	12,49	14,27	24,13
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	19,85	20,93	21,62

<sup>1</sup> Em 2016, exclui terceirizados ativos em outras empresas do Grupo.

<sup>2</sup> Revisado dado de 2015

<sup>3</sup> Exclui consumo próprio.

## Governança corporativa

Administradores	2017				2016				2015			
	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total	CA	DE	CF	Total	CA	DE	CF	Total
Nº de membros	6	7	-	13	6	9	10	15	7	8	10	25
<b>Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)</b>	<b>685</b>	<b>2.548</b>	-	<b>3.233</b>	<b>269</b>	<b>2.801</b>	<b>158</b>	<b>3.228</b>	<b>208</b>	<b>2.437</b>	<b>567</b>	<b>3.212</b>
Salário ou pró-labore	370	1.297	-	<b>1.667</b>	198	1.817	112	2.127	154	1.975	472	2.602
Benefícios diretos ou indiretos	-	229	-	<b>229</b>	0	418	-	419	-	111	-	111
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	315	1.022	-	<b>1.337</b>	71	565	46	682	54	351	94	499
Outras numerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Remuneração Variável (R\$ mil)</b>	<b>293</b>	<b>1.107</b>	-	<b>1.400</b>	<b>116</b>	<b>2.652</b>	<b>0</b>	<b>2.768</b>	<b>49</b>	<b>1.544</b>	<b>0</b>	<b>1.593</b>
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	293	1.107	-	<b>1.400</b>	116	2.652	-	2.768	49	1.544	-	1.593
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

CA – Conselho de Administração; DE – Diretoria Estatutária; CF – Conselho Fiscal -

<sup>1</sup> Não foi instalado Conselho Fiscal



## Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado (Em milhares de reais)	2017	2016
<b>Receitas</b>	<b>5.982.010</b>	<b>5.404.829</b>
Receitas de vendas de energia elétrica e serviços	5.500.192	4.728.533
Outras receitas	54.477	25.506
Receitas relativas a construção de ativos próprios	497.954	615.266
Provisão e reversão p/créditos de liquidação duvidosa	(70.613)	35.524
<b>(-) Insumos adquiridos de terceiros</b>	<b>3.364.412</b>	<b>2.865.369</b>
Custo da energia vendida	2.453.535	1.946.547
Materiais e serviços de terceiros	277.873	250.554
Outros custos operacionais	633.004	668.268
<b>Valor adicionado bruto</b>	<b>2.617.598</b>	<b>2.539.460</b>
Amortização e depreciação	194.377	141.165
<b>Valor adicionado líquido</b>	<b>2.423.221</b>	<b>2.398.295</b>
Valor adicionado recebido em transferência		
Receitas financeiras	146.384	184.912
<b>Valor adicionado a distribuir</b>	<b>2.569.605</b>	<b>2.583.207</b>

8- Distribuição do valor adicionado	2017	2016
<b>Pessoal</b>		
Remuneração direta	108.005	104.325
Benefícios	42.660	40.704
FGTS	11.536	14.350
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>		
Federais	352.069	289.484
Estaduais	1.191.364	1.089.499
Municipais	1.133	911
Obrigações Intrasetoriais	425.272	465.738
<b>Remuneração de capital de terceiros</b>		
Juros	409.014	452.569
Aluguéis	2.664	5.438
<b>Remuneração de capitais próprios</b>		
Dividendos	13.809	20.694
Reserva legal	1.294	6.009
Reserva de reserva e avaliação	(19.153)	(13.380)
Reserva de lucros	29.938	106.866
	<b>2.569.605</b>	<b>2.583.207</b>

Investimentos	2017	2016
	R\$ mil	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	64.284	508.739
Renovação da distribuição/transmissão	636.702	98.173
Subtransmissão	0	0
<b>Total</b>	<b>700.985</b>	<b>606.912</b>
	<b>Δ%</b>	
	791,4%	
	15,4%	
	0,0%	
	<b>15,5%</b>	

## Indicadores sociais internos

### Empregados/ Empregabilidade/ Administradores

Informações gerais	2017	2016	2015
Número total de empregados <sup>1</sup>	2.423	2.302	2.366
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região <sup>1,2</sup>	1.389	827	442
Empregados até 30 anos de idade (%)	38,0%	37,1%	40,0%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	44,7%	44,1%	42,0%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	13,2%	13,4%	12,9%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	4,1%	5,4%	5,1%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	12,8%	16,0%	16,0%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	27,3%	0,3%	31,0%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	7,9%	8,9%	9,0%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	64,5%	7,6%	61,0%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	36,4%	0,6%	31,0%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	2,1%	3,0%	2,0%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	0,0%	2,5%	2,0%
Empregados portadores de deficiência	97	119	112
Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2017	2016	2015
Folha de pagamento bruta	171.032	284.290	232.541
Encargos sociais compulsórios	44.621	60.719	48.395
Educação	90	109	0
Alimentação	28.081	26.740	21.966
Transporte	104	-	-
Saúde	13.202	12.702	10.586
Fundação	20.750	4.363	3.821
Segurança e medicina do trabalho	6.553	4.007	4.934
Cultura	ND	ND	ND
Capacitação e desenvolvimento profissional	881	314	630
Creches ou auxílio-creches	277	297	274
Outros (seguros)	1.419	1.956	779
Participação nos resultados	2017	2016	2015
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	4.324	2.109	4.121
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	3,8%	0,7%	1,8%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa	11,92	42,97	34,21
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente	1,4	1,4	1,5
Perfil da remuneração por categoria – salário médio no ano corrente (R\$)	2017	2016	2015
Cargos de direção	23.284,50	20.618,00	13.263,00
Cargos gerenciais	15.291	11.738	13.554
Cargos administrativos	2.351	3.069	2.886
Cargos operacionais	2.176	2.498	1.564

<b>Saúde e segurança no trabalho</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Média de horas extras por empregado/ano	32,29	154,61	17,84
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	5,79	7,65	6,93
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	1.381,64	1.383,69	100
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	8,18	13,46	12,29
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	369,20	1.813,60	3.138,00
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	13,97	21,11	9,36
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	1.750,84	3.197,29	1.480,00
Óbitos – próprios	1	1	0
Óbitos – terceirizados	0	1	2
<b>Desenvolvimento profissional</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	1,6%	1,3%	1,4%
Ensino Médio	82,0%	73,7%	72,7%
Ensino Técnico	ND	ND	ND
Ensino Superior	14,6%	23,1%	23,7%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	1,8%	1,9%	2,3%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil) <sup>2</sup>	716	314	630
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	0	3,7	16
Cargos gerenciais	31,0	55,2	48,4
Cargos administrativos	30,0	43,2	82,9
Cargos operacionais	85,9	70,1	125
<b>Comportamento frente a demissões</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Taxa de rotatividade	13,08%	13,17%	ND
<b>Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Valor provisionado no período (R\$ mil)	3.858	3.322	9.009
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	249	234	158
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	117	93	30
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	60	131	49
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil)	1.955	2.786	8.981
<b>Preparação para a aposentadoria</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil) <sup>1</sup>	5.799	4.363	3.821
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	ND	ND	ND

<sup>1</sup> Revisados dados publicados em 2015.

<sup>2</sup> Em 2016, exclui terceirizados ativos em outras empresas do Grupo.

## Indicadores sociais externos

## Consumidores

## Excelência no atendimento

2017

2016

2015

## Perfil de consumidores e clientes

Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total

	2017	2016	2015
Residencial	36,0%	34,8%	33,8%
Residencial baixa renda	3,5%	3,7%	3,3%
Comercial	21,7%	22,3%	23,2%
Industrial	9,3%	10,9%	12,9%
Rural	16,1%	15,3%	14,2%
Iluminação pública	5,2%	4,8%	4,7%
Serviço público	2,7%	2,8%	2,6%
Poder Público	5,4%	5,4%	5,3%

## Satisfação do Cliente

2017

2016

2015

Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel

55,67

52,87

44,8

Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee

77,7

78,9

81,4

## Atendimento ao Consumidor

2017

2016

2015

## Call Center

	2017	2016	2015
Chamadas recebidas (unid.)	3.011.475	2.589.328	2.687.689
Número médio de atendentes (unid.)	73	37	50
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	86,45%	92,97%	82,96%
IAB – Índice de abandono (%)	1,82%	1,39%	4,56%
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0,00%	0,16%	21,74%
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	186	199	231

## Indenização por danos elétricos

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
Volume de solicitações (unid.)	8.814	7.953	8.011
Procedentes (unid.)	1.742	1.396	1.427

## Indicadores de reclamações

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
Reclamações procedentes (unid.)	374.528	10.341	12.417
DER (horas)	199,32	157,52	251
FER (unid.)	8,67	7,78	251

## Violação de prazos de serviços comerciais

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
Atendimentos realizados (unid.)	710.420	582.618	726.494
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	36.329	31.474	20.655
Eficiência de atendimento (%)	94,9%	94,6%	97,2%

## Número de reclamações de consumidores encaminhadas

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
À empresa	648.038	679.371	763.281
À Aneel – agências estaduais/regionais	2.887	2.356	2.788
Ao Procon	7.378	5.708	8.754
À Justiça	11.354	13.795	3.759

## Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2017	2016	2015
Número total de acidentes sem óbito com a população	4	8	9
Número total de acidentes com óbito com a população	13	7	10
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população – Base Contencioso Geral	23	24	16

Tarifa de baixa renda 1	2017	2016	2015
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	141.445	128.508	129.377
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	13,3%	12,4%	12,9%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	130.860	132.929	7.989
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	6,7%	7,5%	6,8%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	38.361	41.956	3.100

Envolvimento da empresa com ação social	2017	2016	2015
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	220	0	128.419
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	0	78	0
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	205	313	0
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	18	82	0
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	104	43	0
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/total de empregados (%)	ND	ND	ND
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários	ND	ND	ND

Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, sociais (Lei Rouanet, Lei de Incentivo ao Esporte, Pronon, Pronas, Fundo da Infância e Adolescência, Fundo do Idoso)	2017	2016	2015
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	0	0	0
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	0	0	0
Nome do projeto	-	-	-
Proponente	-	-	-

1 Revisados dados publicados em 2016

## Indicadores do setor elétrico

### Universalização

	2017	2016	2015
Metas de atendimento	11.626	8.457	4.445
Atendimentos efetuados (nº)	4.453	3.006	2.592
Cumprimento de metas (%)	38%	36%	58%
Total de municípios universalizados <sup>1</sup>	80	53	23
Municípios universalizados (%) <sup>1</sup>	56,7%	37,6%	16,3%

<sup>1</sup> Revisados dados publicados em 2016

## Programa de Eficiência Energética (PEE)

Tipologia do Projeto	2017					2016					2015				
	Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	900	3,7%	900	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	4.017	16,5%	4.017	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Poder Público	6.018	24,7%	6.018	-	-	-	-	-	-	-	1.331	4,8%	1.331	-	-
Serviço Público	3.685	15,1%	3.685	-	-	2.850	6,70%	2.850	-	-	-	-	-	-	-
Rural	2.432	10,0%	2.432	-	-	-	0,00%	-	-	-	2.541	9,10%	2.541	-	-
Residencial	820	3,4%	820	-	-	27.594	65,3%	16.350	-	11.245	13.186	47,1%	9.492	-	3.695
Residencial Baixa Renda	5.608	23,0%	5.608	-	-	8.389	19,8%	8.389	-	-	7.282	26,0%	7.282	-	-
Iluminação Pública		0,0%	-	-	-		0,0%	-	-	-		-	-	-	-
Gestão Energética Municipal		0,0%	-	-	-		0,0%	-	-	-		-	-	-	-
Educacional	862	3,5%	862	-	-	3.454	8,2%	3.454	-	-	3.636	13,0%	3.636	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>25.084</b>	<b>100,0%</b>	<b>24.341</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>42.288</b>	<b>100,0%</b>	<b>31.043</b>	<b>-</b>	<b>11.245</b>	<b>27.976</b>	<b>100,0%</b>	<b>24.281</b>	<b>-</b>	<b>3.695</b>

<sup>1</sup> Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Tipologia do Projeto	2017			2016			2015		
	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)
Industrial	1	1.269,2	241,5	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	8	1.988,1	352,0	-	-	-	-	-	-
Poder Público	13	4.679,7	1.045,0	-	-	-	1	711,0	496,7
Serviço Público	4	3.568,8	330,3	2	1.390,6	343,3	-	-	-
Rural	4	2.068,3	727,4	-	-	-	2	860,6	278,0
Residencial				17.172	9.356,0	1.856,7	7.695	5.348,8	2.223,3
Residencial Baixa Renda	3.138	8.095,2	5.175,0	21.000	2.386,9	697,0	5.500	1.188,0	-
Iluminação Pública				-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal				-	-	-	-	-	-
Educacional				-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>3.168</b>	<b>21.669,2</b>	<b>7.871,1</b>	<b>38.174</b>	<b>13.133,5</b>	<b>2.897,0</b>	<b>13.198</b>	<b>8.108,3</b>	<b>3.273,0</b>

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil <sup>1</sup>

Por temas de pesquisa (Manual de Pesquisa e Desenvolvimento – Aneel)

	2017		2016		2015	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
<b>FA</b> – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	572,6	6,5%	33,5	0,4%	148,2	2,0%
<b>GT</b> – Geração Termelétrica	0	-	0	-	0	-
<b>GB</b> – Gestão de Bacias e Reservatórios	0	-	0	-	0	-
<b>MA</b> – Meio Ambiente	0	-	0	-	0	-
<b>SE</b> – Segurança	0	-	0	-	0	-
<b>EF</b> – Eficiência Energética	19,7	0,2%	0	-	0	-
<b>PL</b> – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	911,1	10,4%	383,0	4,5%	65,6	0,9%
<b>OP</b> – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	1.702,8	19,4%	3.069,2	36,3%	0	-
<b>SC</b> – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	2.824,5	32,2%	3.823,1	45,1%	0	-
<b>QC</b> – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	560,1	6,4%	576,5	6,8%	6.823,8	94,9%
<b>MF</b> – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	0,1	0,0%	0	-	155,8	2,2%
<b>OU</b> – Outro	2.194,0	25,0%	586,0	6,9%	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>8.785,0</b>	<b>100,0%</b>	<b>8.471,3</b>	<b>100,0%</b>	<b>7.193,4</b>	<b>100,0%</b>

<sup>1</sup> Exclui recursos usados na gestão dos projetos

## Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2017	2016	2015
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	8.847,6	8.221,9	7.751,5
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	40,8%	40,6%	37,0%

Geração e tratamento de resíduos	2017	2016	2015
<b>Emissão</b>			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> ), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO <sub>2</sub> equivalentes)	3.966	0	3.654
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	0	0	0
<b>Efluentes</b>			
Descarte total de água, por qualidade e destinação <sup>1</sup>	NA	NA	NA
<b>Sólidos</b>			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	100,7	0	111
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (ascarel) destinados	99,7%	99,7%	0,0%

Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais	2017	2016	2015
<b>Consumo total de energia por fonte</b>			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,000029	0,000011	0,00001
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	201.829	75.912	67.990
Diesel	125.221	56.761	51.588
Gasolina	25.450	10.379	4.322
Etanol	51.158	8.772	12.081
Gás natural	NA	NA	NA
Outros	NA	NA	NA
<b>Consumo total de água por fonte (em m<sup>3</sup>)</b>			
Abastecimento (rede pública)	9.333	8.574	10.092
Fonte subterrânea (poço)	175	175	0
Captação superficial (cursos d'água)	0	0	0
Consumo total de água (em m <sup>3</sup> )	9.508	8.749	10.092
Consumo de água por empregado (em m <sup>3</sup> )	3,9	3,6	4,1

Educação e conscientização ambiental	2017	2016	2015
<b>Na Organização</b>			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	ND	164	288
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	ND	7,1%	12,0%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	ND	6,7%	1,5%
<b>Na Comunidade</b>			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	ND	204	ND
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	ND	76.147	ND
Número de professores capacitados	ND	2.990	ND
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	ND	ND	ND
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	ND	ND	ND

<sup>1</sup> Os descartes de água são sanitários e pouco significativos.

Indicadores de desempenho	2017	2016	2015
Supressão vegetal (hectares de área suprimida por trimestre) <sup>1</sup>	59	130	150
Poda (volume de resíduos gerados por mês, em kg)	ND	ND	ND
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês)	ND	ND	ND

<sup>1</sup> Revisados dados de 2016 e 2015 publicados no relatório de 2016

# ENERGISA MATO GROSSO DO SUL

## Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2017	2016	2015
Número de consumidores atendidos – Cativos	1.015.526	990.556	970.635
Número de consumidores atendidos – Livres	139	113	73
Número de localidades atendidas (municípios)	74	74	74
Número de empregados próprios	1.345	1.389	1.320
Número de empregados terceirizados <sup>1</sup>	823	776	912
Número de escritórios comerciais	79	79	79
Energia gerada (GWh)	-	-	-
<b>Energia comprada (GWh)</b>	<b>5.350,6</b>	<b>6.021,7</b>	<b>5.357,8</b>
1) Itaipu	906,8	862,1	733,8
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002)	4.443,8	5.159,6	4.624,0
3) Suprimento da Concessionária	0	0	
<b>Perdas elétricas globais (GWh)</b>	<b>805,0</b>	<b>780,5</b>	<b>828,5</b>
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia	13,44%	13,72%	14,24%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	10,00%	9,83%	9,82%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	3,44%	3,89%	4,42%
<b>Energia vendida (GWh) <sup>2</sup></b>	<b>4.314</b>	<b>4.310</b>	<b>4.477</b>
Residencial	1.793	1.693	1.686
Industrial	324	452	584
Comercial	1.041	1.038	1.094
Rural	530	487	473
Poder público	248	222	246
Iluminação pública	232	233	226
Serviço público	146	185	169
Subestações (em Unidades)	101	100	98
Capacidade instalada (MVA)	2.466	2.357	2.223
Linhas de transmissão (em km)	3.869	3.803	3.796
Linhas de distribuição (em km)	100.444	87.895	86.268
Transformadores de distribuição (em Unidades)	82.533	65.308	61.276
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,00020	0,00021	0,00023
Energia vendida por empregado (MWh)	3.019	2.970	3.397
Número de consumidores por empregado	368	683	735
Valor Adicionado/GWh vendido	367,35	364,92	369,99
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	11,92	11,81	13,93
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite	12,26	12,75	13,28
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	5,72	5,93	7,16
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	9,22	9,76	10,47

<sup>1</sup> Em 2016, exclui terceirizados que são ativos em outras empresas do Grupo.

<sup>2</sup> Exclui consumo próprio.

## Governança corporativa

Administradores	2017				2016				2015			
	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total
Nº de membros	5	7	-	12	5	7	-	12	5	8	-	13
<b>Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)</b>	<b>439</b>	<b>2.853</b>	-	<b>3.292</b>	<b>279</b>	<b>3.217</b>	-	<b>3.496</b>	<b>164</b>	<b>2.833</b>	-	<b>2.997</b>
Salário ou pró-labore	322	1.920	-	<b>2.242</b>	253	2.079	-	2.332	139	2.357	-	2.496
Benefícios diretos ou indiretos	13	314	-	<b>327</b>	0	682	-	682	-	0	-	0
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	104	619	-	<b>723</b>	26	455	-	481	25	476	-	501
Outras numerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Remuneração Variável (R\$ mil)</b>	<b>221</b>	<b>879</b>	-	<b>1.100</b>	<b>191</b>	<b>3.659</b>	-	<b>3.850</b>	<b>49</b>	<b>1.834</b>	-	<b>1.884</b>
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	221	879	-	<b>1.100</b>	191	3.659	-	3.850	49	1.834	-	1.884
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

CA – Conselho de Administração; DE – Diretoria Estatutária; CF – Conselho Fiscal -

<sup>1</sup> Não há Conselho Fiscal instalado



## Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado (Em milhares de reais)		2017	2016
<b>Receitas</b>		<b>3.324.688</b>	<b>2.985.318</b>
Receitas de vendas de energia elétrica e serviços		3.055.187	2.772.621
Outras receitas		46.426	16.731
Receitas relativas a construção de ativos próprios		223.455	230.186
Provisão e reversão p/créditos de liquidação duvidosa		(380)	(34.220)
<b>(-) Insumos adquiridos de terceiros</b>		<b>1.743.980</b>	<b>1.462.900</b>
Custo da energia vendida		1.265.734	1.072.465
Materiais e serviços de terceiros		193.754	116.821
Outros custos operacionais		284.492	273.614
<b>Valor adicionado bruto</b>		<b>1.580.708</b>	<b>1.522.418</b>
Amortização e depreciação		97.552	76.561
<b>Valor adicionado líquido</b>		<b>1.483.156</b>	<b>1.445.857</b>
Valor adicionado recebido em transferência			
Receitas financeiras		101.594	126.946
<b>Valor adicionado a distribuir</b>		<b>1.584.750</b>	<b>1.572.803</b>
<b>8- Distribuição do valor adicionado</b>		<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Pessoal</b>		93.755	92.749
Remuneração direta		70.030	44.901
Benefícios		11.913	14.020
FGTS			
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>		385.625	321.831
Federais		515.679	491.949
Estaduais		700	772
Municipais		262.104	305.914
Obrigações Intrasetoriais			
<b>Remuneração de capital de terceiros</b>		112.230	98.351
Juros		1.881	1.948
Aluguéis		26.703	92.990
<b>Remuneração de capitais próprios</b>			
Dividendos		51.930	26.354
Dividendos adicionais propostos		46.993	75.655
Reserva Legal		5.207	5.369
Retenção de lucros			-
Lucros acumulados (Prejuízos absorvidos)			-
		<b>1.584.750</b>	<b>1.572.803</b>

Investimentos	2017	2016
	R\$ mil	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	221.431	220.610
Renovação da distribuição/transmissão	246.151	23.907
Subtransmissão	-	-
<b>Total</b>	<b>467.582</b>	<b>244.516</b>
	<b>Δ%</b>	
	0,4%	
	929,6%	
	-	
	<b>91,2%</b>	

## Indicadores sociais internos

### Empregados/ Empregabilidade/ Administradores

Informações gerais	2017	2016	2015
Número total de empregados	1.345	1.389	1.320
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	823	776	912
Empregados até 30 anos de idade (%)	39,6%	40,9%	39,7%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	43,5%	38,9%	34,9%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	10,2%	11,5%	12,8%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	6,7%	8,8%	12,6%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	13,6%	14,1%	14,2%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	20,0%	21,1%	17,8%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	2,7%	3,2%	3,0%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	38,6%	41,1%	35,1%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	6,7%	5,3%	16,3%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	3,4%	4,2%	4,0%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	1,6%	1,1%	0,1%
Empregados portadores de deficiência	41	41	36
Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2017	2016	2015
Folha de pagamento bruta	192.134	196.145	161.776
Encargos sociais compulsórios	35.562	37.365	32.690
Educação	169	121	162
Alimentação	21.848	19.908	17.460
Transporte	ND	2.243	2.164
Saúde	17.448	14.914	15.024
Fundação	ND	4.205	4.005
Segurança e medicina do trabalho	ND	0	194
Cultura	337	285	0
Capacitação e desenvolvimento profissional	576	329	631
Creches ou auxílio-creches	260	183	119
Outros (auxílio-funeral, excepcional, prêmio aposentadoria)	ND	593	0
Participação nos resultados	2017	2016	2015
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	6.821	4.774	7.951
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	3,6	2,4%	4,9%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa	18,55	15,83	29,96
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente	1,46	1,53	1,6
Perfil da remuneração por categoria – salário médio no ano corrente (R\$)	2017	2016	2015
Cargos de direção	39.000	52.865	47.564,00
Cargos gerenciais	10.543	14.776	11.159
Cargos administrativos	4.142	4.788	4.234
Cargos operacionais	1.923	1.974	2.704

<b>Saúde e segurança no trabalho</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Média de horas extras por empregado/ano	16,83	16,6	24,18
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	8,23	7,73	12,24
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	2.244,41	114,94	2.400,75
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	8,99	12,52	22,31
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	2.058,12	161,42	20.174
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	17,22	20,25	34,55
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	4.302,53	276,36	22.575
Óbitos – próprios	1	0	1
Óbitos – terceirizados	1	0	2

<b>Desenvolvimento profissional</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados</b>			
Ensino Fundamental	0,6%	1,4%	2,2%
Ensino Médio	81,7%	55,9%	51,0%
Ensino Técnico	0,0%	22,5%	20,4%
Ensino Superior	17,4%	19,8%	22,9%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	0,3%	0,3%	3,5%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	638	329	631
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	82,1	83,8	83,4
Cargos de direção	0,0	2,7	1,5
Cargos gerenciais	84,9	86,2	51,0
Cargos administrativos	51,1	57,1	70,3
Cargos operacionais	92,7	94,2	91,3

<b>Comportamento frente a demissões</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Taxa de rotatividade	11,41%	14,81%	1,01%
<b>Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)</b>			
Valor provisionado no período (R\$ mil)	139.350	137.034	115.919
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	503	329	337
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	77	97	85
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	108	145	127
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil)	6.113	10.929	11.111

<b>Preparação para a aposentadoria</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)		4.205	4.005
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar		1.275	1.059

## Indicadores sociais externos

### Consumidores

#### Excelência no atendimento

2017

2016

2015

##### Perfil de consumidores e clientes

Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total

	2017	2016	2015
Residencial	37,5%	35,1%	31,1%
Residencial baixa renda	4,1%	4,2%	6,5%
Comercial	24,1%	24,1%	24,4%
Industrial	7,5%	10,5%	13,0%
Rural	12,3%	11,3%	10,6%
Iluminação pública	5,4%	5,1%	5,0%
Serviço público	3,4%	5,4%	3,8%
Poder Público	5,7%	4,3%	5,6%

#### Satisfação do Cliente

2017

2016

2015

Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel

64,44

66,85

50,29

Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee

82,64

72,10

77,90

#### Atendimento ao Consumidor

2017

2016

2015

##### Call Center

	2017	2016	2015
Chamadas recebidas (unid.)	1.673.738	1.584.790	1.125.666
Número médio de atendentes (unid.)	20	55	42
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	99,68%	94,80%	88,82%
IAB – Índice de abandono (%)	0,19%	0,59%	1,36%
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0,00	0,25%	0,85%
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	167	177	192

#### Indenização por danos elétricos

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
Volume de Solicitações (unid.)	3.638	4.498	3.851
Procedentes (unid.)	593	874	2.100

#### Indicadores de reclamações

2017

2016

2015

	2017	2016	2015
Reclamações Procedentes (unid.)	337.055	412.929	403.292
DER (horas)	105,72	124,84	285,36
FER (unid.)	8,69	15,17	26,66

##### Violação de prazos de serviços comerciais

	2017	2016	2015
Atendimentos realizados (unid.)	469.325	475.733	454.722
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	12.540	33.159	55.021
Eficiência de atendimento (%)	97,33%	93,03%	87,90%

##### Número de reclamações de consumidores encaminhadas

	2017	2016	2015
À empresa	386.446	507.527	488.473
À Aneel – agências estaduais/regionais	700	609	1.065
Ao Procon	1.898	1.648	2.948
À Justiça	2.483	2.294	2.568

## Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2017	2016	2015
Número total de acidentes sem óbito com a população	4	3	3
Número total de acidentes com óbito com a população	4	4	4
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população – Base Contencioso Geral	39	37	45

Tarifa de baixa renda	2017	2016	2015
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	115.974	104.173	133.467
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	11,42%	13,00%	17,00%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	101.501	58.725	63.202
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	3,18%	7,20%	8,10%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	31.609	30.211	30.518

Envolvimento da empresa com ação social	2017	2016	2015
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	406	0	0
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	31	35	64
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	337	285	258
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	84	76	64
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	252	70	192
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/total de empregados (%)	ND	ND	ND
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários	ND	ND	ND

Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, sociais (Lei Rouanet, Lei de Incentivo ao Esporte, Pronon, Pronas, Fundo da Infância e Adolescência, Fundo do Idoso)	2017	2016	2015
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	673	425	578
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	300	278	230
Nome do projeto	Mitos Indígenas em Travessia	Lampz	Curva do Rio Sujo
Proponente	Zureta Serviços e Produções Artísticas Ltda. – ME	Tem Dende Produções Ltda. – ME	DM Filmes e Prod. Art.

## Indicadores do setor elétrico

## Universalização

	2017	2016	2015
Metas de atendimento <sup>1</sup>	0	3.051	846
Atendimentos efetuados (nº)	0	1.253	329
Cumprimento de metas (%)	NA	41%	39%
Total de municípios universalizados	74	74	52
Municípios universalizados (%)	100%	100%	70%

<sup>1</sup> Não existem metas de ligações para o ano de 2017 devido todos os municípios da área de concessão já estarem universalizados, com exceção da região do Pantanal, cuja proposta de plano de universalização prevista na resolução homologatória 1992/2015 está em audiência pública para posterior apreciação da Aneel.

## Programa de Eficiência Energética (PEE)

Tipologia do Projeto	2017					2016					2015				
	Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	1.177	11,36%	1.177	-	-	1.277	9,7%	1.277	-	-	431	3,8%	431	-	-
Poder Público	1.011	10%	1.011	-	-	816	6%	816	-	-	1.719	15,0%	1.719	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	164	1,5%	164	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	1.317	12,7%	1.317	-	-	2.503	18,9%	2.503	-	-	862	7,5%	862	-	-
Residencial Baixa Renda	5.480	52,9%	5.480	-	-	7.193	54,4%	7.193	-	-	7.219	63,2%	7.219	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	1.215	11,7%	1.215	-	-	1.061	8,0%	1.061	-	-	1.075	9,4%	1.075	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>10.951</b>	<b>100,0%</b>	<b>10.364</b>	-	-	<b>12.851</b>	<b>100,0%</b>	<b>12.851</b>	-	-	<b>11.306</b>	<b>100,0%</b>	<b>11.306</b>	-	-

<sup>1</sup> Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Tipologia do Projeto	2017			2016			2015		
	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	7	640,13	216,7	2	451,90	140,9	1	32,60	35,5
Poder Público	7	647,30	264,2	5	865,50	289,2	7	692,40	325,9
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	1	107,29	25,5	-	-	-	-	-	-
Residencial	2.739	10.757,0	2.874,9	5.776	11.415,3	3.209,7	370	658,0	334,8
Residencial Baixa Renda	21.840	2.463,8	1.575,0	38.872	6.823,5	1.810,2	26.875	2.414,3	778,1
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	7.713	-	-
Educacional	8.660	-	-	11.788	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>33.254</b>	<b>14.615,5</b>	<b>4.956,3</b>	<b>56.443</b>	<b>19.556,2</b>	<b>5.450,0</b>	<b>34.966</b>	<b>3.797,3</b>	<b>1.474,4</b>

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil <sup>1</sup>

Por temas de pesquisa (Manual de Pesquisa e Desenvolvimento – Aneel)

	2017		2016		2015	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
<b>FA</b> – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	464,2	11,7%	5.724,5	78,7%	0	-
<b>GT</b> – Geração Termelétrica	0	-	0	-	0	-
<b>GB</b> – Gestão de Bacias e Reservatórios	0	-	0	-	0	-
<b>MA</b> – Meio Ambiente	0	-	0	-	0	-
<b>SE</b> – Segurança	0	-	0	-	0	-
<b>EF</b> – Eficiência Energética	0	-	0	-	0	-
<b>PL</b> – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	450,6	11,3%	0	-	0	-
<b>OP</b> – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	0	-	19,1	0,3%	48,7	4,3%
<b>SC</b> – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	6,4	0,2%	0	-	0	-
<b>QC</b> – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	0	-	0	-	0	-
<b>MF</b> – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	977,0	24,5%	411,5	5,7%	966,7	85,0%
<b>OU</b> – Outro	2.083,1	52,3%	1.119,3	15,4%	122,2	10,7%
<b>TOTAL</b>	<b>3.981,4</b>	<b>100,0%</b>	<b>7.274,4</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.137,6</b>	<b>100,0%</b>

<sup>1</sup> Exclui recursos usados na gestão dos projetos

## Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2017	2016	2015
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	705,9	704,8	559,3
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	13,7%	13,7%	11,0%
Geração e tratamento de resíduos	2017	2016	2015
<b>Emissão</b>			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> ), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO <sub>2</sub> equivalentes)	798	717	557.763
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	0	0	-
<b>Efluentes</b>			
Descarte total de água, por qualidade e destinação <sup>1</sup>	21.085	22.222	22.889
<b>Sólidos</b>			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	362,88	169	21.010
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (ascarel) destinados	100%	100%	100%
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais	2017	2016	2015
<b>Consumo total de energia por fonte</b>			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,000015	0,000015	0,000015
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	62.226	64.959	67.489
Diesel	52.624	55.652	57.083
Gasolina	9.602	9.303	10.398
Etanol	ND	4	8
Gás natural	ND	ND	ND
Outros	ND	ND	ND
<b>Consumo total de água por fonte (em m<sup>3</sup>)</b>			
Abastecimento (rede pública)	8.705	15.035	19.168
Fonte subterrânea (poço)	21.005	16.711	13.530
Captação superficial (cursos d'água)	ND	ND	ND
Consumo total de água (em m <sup>3</sup> )	17.409	31.746	32.698
Consumo de água por empregado (em m <sup>3</sup> )	12,2	21,9	24,8
Educação e conscientização ambiental	2017	2016	2015
<b>Na Organização</b>			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	286	372	187
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	20,0%	26,0%	14,0%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	2,0%	6,0%	2,2%
<b>Na Comunidade</b>			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas <sup>2</sup>	82	0	-
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	15.385	0	-
Número de professores capacitados	215	0	-
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	-	0	-
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	-	0	-
<sup>1</sup> Os descartes de água são sanitários e pouco significativos.			
<sup>2</sup> Inseridos dados de 2016 e 2015 que não haviam sido anteriormente informados			
Indicadores de desempenho	2017	2016	2015
Supressão vegetal (hectares de área suprimida por trimestre) <sup>1</sup>	4,3775	51,5	2.785
Poda (volume de resíduos gerados por mês, em kg)	86.456	45.845	ND
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês)	0	ND	1 em nov. e 1 em dez.

<sup>1</sup> Indivíduos suprimidos: 86 para faixa de servidão (Eletrosul-CGII), 62 para a faixa de servidão Eletrosul-Cuiabá, 17 para a construção da SD Tamararé.

# ENERGISA TOCANTINS

## Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2017	2016	2015
Número de consumidores atendidos – Cativos	573.855	566.139	567.469
Número de consumidores atendidos – Livres	21	15	7
Número de localidades atendidas (municípios)	139	139	139
Número de empregados próprios	1.174	1.223	1.257
Número de empregados terceirizados <sup>1</sup>	714	585	511
Número de escritórios comerciais	139	139	139
Energia gerada (GWh)	0	0	0
<b>Energia comprada (GWh)</b>	<b>2.561,31</b>	<b>3.063,25</b>	<b>2.144,13</b>
1) Itaipu	0,00	ND	ND
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002))	2.561,31	3.063,25	2.144,13
3) Suprimento da Concessionária	0	ND	ND
<b>Perdas elétricas globais (GWh)</b>	<b>334,5</b>	<b>377,5</b>	<b>359,2</b>
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia	12,95%	14,71%	14,62%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	11,41%	11,52%	11,81%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia <sup>2</sup>	1,54%	3,19%	2,81%
<b>Energia vendida (GWh) <sup>3</sup></b>	<b>2.089</b>	<b>2.119</b>	<b>2.036</b>
Residencial	949	918	834
Industrial	173	253	287
Comercial	403	411	397
Rural	221	205	199
Poder público	162	159	152
Iluminação pública	121	115	111
Serviço público	60	59	56
Subestações (em Unidades)	101	101	99
Capacidade instalada (MVA)	1.454	1.381	1.346
Linhas de transmissão (em km)	2.735	2.637	2.637
Linhas de distribuição (em km)	92.327	85.936	83.194
Transformadores de distribuição (em Unidades)	76.974	76.452	72.914
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,00017	0,00017	0,00017
Energia vendida por empregado (MWh)	1.780	1.690	1.620
Número de consumidores por empregado	489	451	451
Valor Adicionado/GWh vendido <sup>4</sup>	393,03	332,99	348,22
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	27,98	32,24	33,22
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite <sup>4</sup>	27,19	28,48	30,28
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado <sup>4</sup>	12,72	14,47	16,09
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite <sup>4</sup>	19,33	20,49	22,53

1 Em 2016, exclui terceirizados que são ativos em outras empresas do Grupo.

2 Perdas sem não faturado.

3 Exclui consumo próprio.

4 Revisado dado de 2015 publicado no relatório anterior.

## Governança corporativa

Administradores	2017			2016			2015					
	CA	DECF <sup>1</sup>	Total	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total	
Nº de membros	5	8	-	13	5	8	-	13	5	8	-	
<b>Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)</b>	<b>290</b>	<b>2.003</b>	<b>-</b>	<b>2.293</b>	<b>124</b>	<b>1.645</b>	<b>-</b>	<b>1.769</b>	<b>72</b>	<b>1.729</b>	<b>-</b>	<b>1.801</b>
Salário ou pró-labore	189	1.136	-	1.325	95	1.163	-	1.259	60	1.425	-	1.486
Benefícios diretos ou indiretos	-	244	-	244	0	130	-	130	-	1	-	1
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	101	623	-	724	29	352	-	381	12	303	-	315
Outras numerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Remuneração Variável (R\$ mil)</b>	<b>94</b>	<b>406</b>	<b>-</b>	<b>500</b>	<b>117</b>	<b>1.774</b>	<b>-</b>	<b>1.891</b>	<b>49</b>	<b>733</b>	<b>-</b>	<b>783</b>
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	94	406	-	500	117	1.774	-	1.891	49	733	-	783
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

CA – Conselho de Administração; DE – Diretoria Estatutária; CF – Conselho Fiscal -

<sup>1</sup> Não há Conselho Fiscal instalado



## Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado (Em milhares de reais)	2017	2016
<b>Receitas</b>	<b>1.824.971</b>	<b>1.676.405</b>
Receitas de vendas de energia elétrica e serviços	1.630.741	1.443.561
Outras receitas	8.553	9.727
Receitas relativas a construção de ativos próprios	191.565	235.381
Provisão e reversão p/créditos de liquidação duvidosa	(5.888)	(12.264)
<b>(-) Insumos adquiridos de terceiros</b>	<b>1.028.483</b>	<b>999.491</b>
Custo da energia vendida	661.063	614.520
Materiais e serviços de terceiros	123.980	102.593
Outros custos operacionais	243.440	282.378
<b>Valor adicionado bruto</b>	<b>796.488</b>	<b>676.914</b>
Amortização e depreciação	52.575	43.343
<b>Valor adicionado líquido</b>	<b>743.913</b>	<b>633.571</b>
Valor adicionado recebido em transferência		
Receitas financeiras	77.137	72.028
<b>Valor adicionado a distribuir</b>	<b>821.050</b>	<b>705.599</b>

8- Distribuição do valor adicionado	2017	2016
<b>Pessoal</b>		
Remuneração direta	59.157	62.558
Benefícios	22.958	19.218
FGTS	6.090	5.507
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>		
Federais	153.495	96.102
Estaduais	307.968	265.566
Municipais	1.226	286
Obrigações Intrasetoriais	64.192	86.561
<b>Remuneração de capital de terceiros</b>		
Juros	95.685	128.371
Aluguéis	2.406	2.982
<b>Remuneração de capitais próprios</b>		
Dividendos	50.489	8.035
Reserva Legal	5.394	1.922
Reserva de redução de imposto de renda	15.923	10.538
Realização da reavaliação liquida tributos	(6.900)	(6.151)
Dividendos adicionais propostos	42.967	-
Retenção de lucros	-	24.104
	<b>821.050</b>	<b>705.599</b>

Investimentos	2017	2016	
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	50.240	218,0%	109.536
Renovação da distribuição/transmissão	195.888	30,7%	60.182
Subtransmissão	0	0,0%	0
<b>Total</b>	<b>246.128</b>	<b>45,0%</b>	<b>169.718</b>

## Indicadores sociais internos

### Empregados/ Empregabilidade/ Administradores

Informações gerais	2017	2016	2015
Número total de empregados	1.174	1.223	1.257
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região <sup>1</sup>	714	585	511
Empregados até 30 anos de idade (%)	36,5%	38,9%	42,5%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	45,6%	44,1%	41,7%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	14,2%	12,9%	11,3%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	3,8%	4,0%	4,6%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	10,8%	13,5%	14,6%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	12,5%	29,7%	21,4%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	5,8%	6,5%	6,1%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	71,2%	69,2%	67,0%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	18,2%	21,6%	28,6%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	1,2%	1,2%	1,1%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	37	2,4%	1,7%
Empregados portadores de deficiência	49	49	49

Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2017	2016	2015
Folha de pagamento bruta <sup>2</sup>	63.982	97.108	69.399
Encargos sociais compulsórios	20.702	20.313	15.976
Educação	92	61	107
Alimentação	13.067	11.192	9.457
Transporte	143	-	203
Saúde	7.891	7.800	6.188
Fundação	2.402	1.904	2.040
Segurança e medicina do trabalho	2.246	1.956	2.299
Cultura	0	0	0
Capacitação e desenvolvimento profissional <sup>2</sup>	726	235	489
Creches ou auxílio-creches	211	183	172
Outros (auxílio-funeral, excepcional, prêmio aposentadoria)	296	302	279

Participação nos resultados	2017	2016	2015
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	2.997	6.718	2.538
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%) <sup>2</sup>	4,7%	6,9%	3,7%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa	13,89	17,85	14,48
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente	1,3	1,3	0,78

Perfil da remuneração por categoria – salário médio no ano corrente (R\$)	2017	2016	2015
Cargos de direção <sup>3</sup>	17.696,76	11.742,12	2.171,00
Cargos gerenciais	14.490	9.951	8.656
Cargos administrativos	3.825	2.666	2.505
Cargos operacionais	2.154	1.587	1.444

<b>Saúde e segurança no trabalho</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Média de horas extras por empregado/ano	11,5	9,28	13,32
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	8,57	6,7	6,03
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	135,88	62	45
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	6,12	4,41	9,17
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	2.618	2.114	406
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	7,21	5,39	8,05
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	1.349	1.127	277
Óbitos – próprios	0	0	0
Óbitos – terceirizados	1	2	0

<b>Desenvolvimento profissional</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	1,9%	0,5%	0,5%
Ensino Médio	82,8%	83,4%	82,9%
Ensino Técnico	0,0%	0,0%	-
Ensino Superior	13,5%	14,2%	15,1%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	2,9%	1,9%	1,5%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil) <sup>3</sup>	499	235	489
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	15,83	5,33	5,33
Cargos gerenciais	70,18	62,41	70,9
Cargos administrativos	48,19	99,76	50,26
Cargos operacionais	72,09	43,74	70,31

<b>Comportamento frente a demissões</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Taxa de rotatividade <sup>2</sup>	10,64%	9,09%	7,67%

<b>Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Valor provisionado no período (R\$ mil)	27.359	19.994	15.752
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	815	356	256
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	19	8	-
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	21	15	7
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil) <sup>4</sup>	11.471	10.624	6.381

<b>Preparação para a aposentadoria</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	2.402	1.904	2.040
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	1.199	1.253	1.287

1 Em 2016, exclui terceirizados que são ativos em outras empresas do Grupo.

2 Revisado dado publicado em 2015.

3 Valor de 2016 abrange somente diretores CLT.

4 Valor de 2015 corrigido para refletir indenizações decorrentes de demanda judicial, independentemente de ter havido acordo ou de a empresa ter sido condenada.

## Indicadores sociais externos

## Consumidores

## Excelência no atendimento

2017

2016

2015

## Perfil de consumidores e clientes

Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total

Residencial	37,7%	35,9%	34,4%
Residencial baixa renda	7,7%	7,4%	6,6%
Comercial	19,3%	11,9%	14,1%
Industrial	8,3%	19,4%	19,5%
Rural	10,6%	9,7%	9,8%
Iluminação pública	5,8%	7,5%	7,5%
Serviço público	2,9%	5,4%	5,4%
Poder Público	7,7%	2,8%	2,7%

## Satisfação do cliente

2017

2016

2015

Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel

45,15

59,18

47,96

Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee

76,7

84,2

86,6

## Atendimento ao consumidor

2017

2016

2015

## Call Center

Chamadas recebidas (unid.)	1.762.517	1.561.365	1.626.660
Número médio de atendentes (unid.)	57	55	57
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	90,20%	93,81%	85,14%
IAB – Índice de abandono (%)	1,11%	1,45%	2,11%
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0,00%	0,05%	0,00%
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	173,00	179,00	208,00

## Indenização por danos elétricos

2017

2016

2015

Volume de Solicitações (unid.)	3.866	3.028	2.517
Procedentes (unid.)	619	433	548

## Indicadores de reclamações

2017

2016

2015

Reclamações Procedentes (unid.)	259.222	233.684	242.194
DER (horas)	198,2	156,47	365,3
FER (unid.)	9,22	8,28	9,57

## Violação de prazos de serviços comerciais 1

2017

2016

2015

Atendimentos realizados (unid.)	382.210	319.784	342.271
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	20.010	17.500	23.655
Eficiência de atendimento (%)	93,71%	94,53%	93,09%

## Número de reclamações de consumidores encaminhadas

2017

2016

2015

À empresa	350.344	311.801	312.679
À Aneel – agências estaduais/regionais	1.154	955	845
Ao Procon	466	320	270
À Justiça	1.016	915	647

† Revisados dados publicados em 2015.

## Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2017	2016	2015
Número total de acidentes sem óbito com a população	12	7	10
Número total de acidentes com óbito com a população	4	4	5
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população – Base Contencioso Geral	22	24	28

Tarifa de baixa renda	2017	2016	2015
Número de domicílios atendidos como “baixa renda” <sup>1</sup>	141.445	116.612	103.196
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	13,3%	24,8%	22,9%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	130.860	76.405	37.377
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	6,7%	11,6%	10,6%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	41.956	32.434	22.667

Envolvimento da empresa com ação social	2017	2016	2015
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	71.390	8	0
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	126	128	374
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	400	280	282
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	6	98	94
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	45.769	14	139
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/total de empregados (%)	0,0%	0,0%	0,0%
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários	0	0	0

Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, sociais (Lei Rouanet, Lei de Incentivo ao Esporte, Pronon, Pronas, Fundo da Infância e Adolescência, Fundo do Idoso)	2017	2016	2015
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	655	528	844
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	400	280	220
Nome do projeto	O que queremos para o mundo?	O que queremos para o mundo?	Rota Tocantins
Proponente	Cocriativa Conteúdos Audiovisuais Ltda.	Cocriativa Conteúdos Audiovisuais Ltda.	Lamira Artes

<sup>1</sup> Dados de 2015 e 2016 revisados

## Indicadores do setor elétrico

## Universalização

	2017	2016	2015
Metas de atendimento	3.795	5.277	6.304
Atendimentos efetuados (nº)	1.378	5.954	6.689
Cumprimento de metas (%)	36,3%	112,8%	106,1%
Total de municípios universalizados	39	30	34
Municípios universalizados (%)	28,1%	21,6%	24,5%

## Programa de Eficiência Energética (PEE)

Tipologia do Projeto	2017					2016					2015				
	Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	1.307	26,2%	1.307	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Poder Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	-	-	3.529	45,8%	1.931	-	1.598	1.718	19,0%	1.718	-	-
Residencial Baixa Renda	3.672	73,8%	3.672	-	-	4.196	54,2%	4.197	-	-	7.103	81,0%	7.103	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>5.302</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.979</b>	-	-	<b>7.726</b>	<b>100,0%</b>	<b>6.128</b>	-	<b>1.598</b>	<b>8.820</b>	<b>100,0%</b>	<b>8.820</b>	-	-

<sup>1</sup> Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Tipologia do Projeto	2017			2016			2015		
	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	2	251,5	60,7	-	-	-	-	-	-
Poder Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	1.553	2.084,0	1.883,0	64	24,0	5,0
Residencial Baixa Renda	5.923	1.195,7	655,6	2.688	644,0	353,0	9.268	1.805,0	1.009,0
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>5.925</b>	<b>1.447,2</b>	<b>716,3</b>	<b>4.241</b>	<b>2.728,0</b>	<b>2.236,0</b>	<b>9.332</b>	<b>1.828,0</b>	<b>1.014,0</b>

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil <sup>1</sup>

Por temas de pesquisa (Manual de Pesquisa e Desenvolvimento – Aneel)

	2017		2016		2015	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
<b>FA</b> – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	0	-	0	-	0	-
<b>GT</b> – Geração Termelétrica	0	-	0	-	0	-
<b>GB</b> – Gestão de Bacias e Reservatórios	0	-	0	-	0	-
<b>MA</b> – Meio Ambiente	0	-	0	-	0	-
<b>SE</b> – Segurança	0	-	0	-	0	-
<b>EF</b> – Eficiência Energética	0	-	0	-	0	-
<b>PL</b> – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	52	2,0%	1.114	31,8%	270	12,7%
<b>OP</b> – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	2.522	97,9%	2.172	61,9%	1.415	66,4%
<b>SC</b> – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	0	-	0	-	0	-
<b>QC</b> – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	1	0,0%	0	-	0	-
<b>MF</b> – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	0	-	0	-	96	4,5%
<b>OU</b> – Outro	0	-	221	6,3%	349	16,4%
<b>TOTAL</b>	<b>2.575</b>	<b>100,0%</b>	<b>3.507</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.130</b>	<b>100,0%</b>

<sup>1</sup> Exclui recursos usados na gestão dos projetos

## Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2017	2016	2015
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	3.858,1	3.660,8	3.185,9
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	37,6%	36,9%	34,4%
Geração e tratamento de resíduos	2017	2016	2015
<b>Emissão</b>			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> ), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO <sub>2</sub> equivalentes)	208.325	178.527	261.974
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	ND	ND	ND
<b>Efluentes</b>			
Descarte total de água, por qualidade e destinação	ND	ND	ND
<b>Sólidos</b>			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	8,49	46,17	95,16
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (ascarel) destinados	0%	0%	0%
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais	2017	2016	2015
<b>Consumo total de energia por fonte</b>			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,001820	0,001753	0,0018592
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	47.294	41.802	34.914
Diesel	28.225	24.841	21.207
Gasolina	19.049	16.938	13.699
Etanol	20	24	8
Gás natural	NA	NA	NA
Outros	NA	NA	NA
<b>Consumo total de água por fonte (em m<sup>3</sup>)</b>			
Abastecimento (rede pública)	15.145	11.788	10.212
Fonte subterrânea (poço)	ND	ND	ND
Captação superficial (cursos d'água)	-	-	-
Consumo total de água (em m <sup>3</sup> )	15.145	11.788	10.212
Consumo de água por empregado (em m <sup>3</sup> )	12,58	9,05	7,91
Educação e conscientização ambiental	2017	2016	2015
<b>Na Organização</b>			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	148	19	2
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	12,3%	1,5%	0,2%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	0,9%	0,3%	0,0%
<b>Na Comunidade</b>			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	2	3	13
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	349	323	848
Número de professores capacitados	-	-	-
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	-	-	1
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	-	-	93
Indicadores de desempenho	2017	2016	2015
Supressão vegetal (hectares de área suprimida por trimestre)	ND	ND	ND
Poda (volume de resíduos gerados por mês, em kg)	ND	ND	ND
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês)	ND	ND	ND

# ENERGISA SUL-SUDESTE

## Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2017	2016	2015
Número de consumidores atendidos – Cativos	767.611	756.139	741.943
Número de consumidores atendidos – Livres	130	76	26
Número de localidades atendidas (municípios)	82	82	82
Número de empregados próprios	1.064	1.142	1.184
Número de empregados terceirizados <sup>1</sup>	194	260	342
Número de escritórios comerciais	83	83	82
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
<b>Energia comprada (GWh)</b>	<b>4.280,85</b>	<b>4.350,32</b>	<b>3.986,50</b>
1) Itaipu	746,41	760,19	790,61
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002))	3.502,44	3.320,56	2.905,43
3) Suprimento da Concessionária	32,00	269,57	290,46
<b>Perdas elétricas globais (GWh)</b>	<b>283,4</b>	<b>292,7</b>	<b>289,6</b>
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia	6,32%	6,74%	6,62%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	6,53%	6,25%	6,25%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	-0,20%	0,49%	0,38%
<b>Energia vendida (GWh)<sup>2</sup></b>	<b>3.260</b>	<b>3.358</b>	<b>3.490</b>
Residencial	1.383	1.339	1.309
Industrial	383	537	679
Comercial	727	738	765
Rural	295	281	275
Poder público	117	115	122
Iluminação pública	190	187	186
Serviço público	164	161	153
Subestações (em Unidades)	93	90	90
Capacidade instalada (MVA)	2.335	2.290	2.333
Linhas de transmissão (em km)	421	415	415
Linhas de distribuição (em km)	32.205	31.234	30.924
Transformadores de distribuição (em Unidades)	47.462	49.904	49.135
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	12.882,37	12.844,28	13.103,13
Energia vendida por empregado (MWh)	2,92	2,78	2,81
Número de consumidores por empregado	688,56	626,01	596,44
Valor Adicionado/GWh vendido	243,22	81,70	-
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	6,60	7,91	10,27
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite	8,55	8,70	9,29
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	4,97	6,54	7,93
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	8,77	9,22	9,82

<sup>1</sup> Em 2016, dado exclui terceirizados que são ativos em outras empresas do Grupo.

<sup>2</sup> Exclui consumo próprio.

## Governança corporativa

Administradores	2017				2016				2015			
	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total	CA	DE	CF <sup>1</sup>	Total
Nº de membros	-	7	-	7	-	7	7	-	-	8	-	8
<b>Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)</b>	-	<b>2.956</b>	-	<b>2.956</b>	-	<b>2.167</b>	<b>2.167</b>	-	-	<b>1.247</b>	-	<b>1.247</b>
Salário ou pró-labore	-	1.702	-	1.702	-	1.673	1.673	-	-	1.004	-	1.004
Benefícios diretos ou indiretos	-	65	-	65	-	109	109	-	-	0	-	0
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	-	1.189	-	1.189	-	385	385	-	-	243	-	243
Outras remunerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Remuneração Variável (R\$ mil)</b>	-	<b>-94</b>	-	<b>-94</b>	-	<b>2.496</b>	<b>2.496</b>	-	-	<b>1.221</b>	-	<b>1.221</b>
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	-	-94	-	-	-	2.496	2.496	-	-	1.221	-	1.221
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

CA – Conselho de Administração; DE – Diretoria Estatutária; CF – Conselho Fiscal -

<sup>1</sup> Não há Conselho Fiscal instalado



## Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado (Em milhares de reais)		2017	2016
<b>Receitas</b>		<b>1.742.182</b>	<b>615.409</b>
Receitas de vendas de energia elétrica e serviços		1.630.015	589.347
Outras receitas		6.071	12
Receitas relativas a construção de ativos próprios		106.857	26.852
Provisão e reversão p/créditos de liquidação duvidosa		(761)	(802)
<b>(-) Insumos adquiridos de terceiros</b>		<b>(994.739)</b>	<b>(342.641)</b>
Custo da energia vendida		(798.999)	(278.750)
Materiais e serviços de terceiros		(79.344)	(32.556)
Outros custos operacionais		(116.396)	(31.335)
<b>Valor adicionado bruto</b>		<b>747.443</b>	<b>272.768</b>
Amortização e depreciação		(31.744)	(17.515)
<b>Valor adicionado líquido</b>		<b>715.699</b>	<b>255.253</b>
Valor adicionado recebido em transferência			
Receitas financeiras		77.209	19.100
<b>Valor adicionado a distribuir</b>		<b>792.908</b>	<b>274.353</b>
<b>8- Distribuição do valor adicionado</b>		<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Pessoal</b>		<b>65.204</b>	<b>27.025</b>
Remuneração direta		48.168	17.383
Benefícios		13.778	7.451
FGTS		3.258	2.191
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>		<b>578.821</b>	<b>212.327</b>
Federais		116.554	23.363
Estaduais		277.583	109.798
Municipais		135	109
Obrigações Intrasetoriais		184.549	79.057
<b>Remuneração de capital de terceiros</b>		<b>81.000</b>	<b>34.285</b>
Juros		79.246	33.403
Aluguéis		1.754	882
<b>Remuneração de capitais próprios</b>		<b>67.883</b>	<b>716</b>
Reserva Legal		3.171	-
Dividendos		15.063	-
Dividendos adicionais propostos		45.190	-
Absorção de prejuízos acumulados		4.459	716
		<b>792.908</b>	<b>274.353</b>

Investimentos	2017	2016	
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	9.872	315,0%	31.096
Renovação da distribuição/transmissão	141.648	18,3%	25.942
Subtransmissão	0	0,0%	4.942
<b>Total</b>	<b>151.519</b>	<b>144,5%</b>	<b>61.980</b>

Obs.: Os resultados de 2016 refletem apenas o desempenho individual da Energisa Sul-Sudeste (nova razão social da Caiuá Distribuição de Energia S/A). E os de 2017, englobam os resultados da Energisa Sul Sudeste, com os das empresas incorporadas a partir de 30 de junho de 2017.

## Indicadores sociais internos

### Empregados/ Empregabilidade/ Administradores

Informações gerais	2017	2016	2015
Número total de empregados	1.064	1.142	1.184
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região <sup>1</sup>	194	260	342
Empregados até 30 anos de idade (%)	31,7%	29,6%	33,4%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	38,6%	37,8%	36,1%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	18,3%	19,3%	18,8%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	11,5%	13,3%	11,7%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	14,4%	18,0%	20,1%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	7,0%	6,8%	7,6%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	1,5%	2,4%	2,5%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	12,8%	11,0%	9,6%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	7,1%	6,8%	5,0%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	3,5%	4,0%	6,7%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	2,0%	3,0%	3,7%
Empregados portadores de deficiência	2,06	2,2	6,4
Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2017	2016	2015
Folha de pagamento bruta	92.857	101.050	87.346
Encargos sociais compulsórios	20.142	18.078	16.714
Educação	0	0	0
Alimentação	11.236	12.549	10.402
Transporte	276.970	0	0
Saúde	6.535	8.336	7.710
Fundação	1.998	2.716	2.152
Segurança e medicina do trabalho	506	804	1.263
Cultura	0	0	0
Capacitação e desenvolvimento profissional	451	297	536
Creches ou auxílio-creches	334	151	159
Outros (auxílio-funeral, excepcional, prêmio aposentadoria)	128	148	206
Participação nos resultados	2017	2016	2015
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	6.889	3.696	4.625
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	6,44%	3,00%	3,68%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa	15,07	7,99	14,87
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente	18,34	6,55	7,35
Perfil da remuneração por categoria – salário médio no ano corrente (R\$)	2017	2016	2015
Cargos de direção	ND	ND	ND
Cargos gerenciais	12.355	55.531	46.154
Cargos administrativos	2.659	13.819	10.646
Cargos operacionais	2.050	8.965	10.940

<b>Saúde e segurança no trabalho</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Média de horas extras por empregado/ano	5,94	7,42	6,29
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	3,2	6,9	13,5
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	66	132	136
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	4,89	11,84	10,3
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	147	356	309
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	3,76	8,42	12,64
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	92	200	184
Óbitos – próprios	0	0	0
Óbitos – terceirizados	0	0	0
<b>Desenvolvimento profissional</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	7,71%	9,1%	10,5%
Ensino Médio	56,03%	50,7%	59,7%
Ensino Técnico	11,20%	5,0%	7,4%
Ensino Superior	21,74%	30,5%	18,1%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	3,32%	4,7%	4,3%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	452	ND	ND
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	0	0	0,24
Cargos gerenciais	23,90	44,03	23,88
Cargos administrativos	125,17	49,78	22,06
Cargos operacionais	94,51	80,18	49,33
<b>Comportamento frente a demissões</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Taxa de rotatividade	1,29%	1,71%	1,21%
<b>Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Valor provisionado no período (R\$ mil)	2.316	1.326	1.825
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	227	83	71
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	31	31	28
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	7	13	9
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil)	1.286	2.788	3.867
<b>Preparação para a aposentadoria</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	1.998	2.716	2.745
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	1.117	1.201	1.227

1 Em 2016, dado exclui terceirizados ativos em outras empresas do Grupo.

## Indicadores sociais externos

### Consumidores

<b>Excelência no atendimento</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>Perfil de consumidores e clientes</b>			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total			
Residencial	39,25%	36,83%	35,05%
Residencial baixa renda	3,19%	3,06%	2,47%
Comercial	22,31%	21,97%	21,93%
Industrial	11,76%	16,00%	19,45%
Rural	9,05%	8,35%	7,89%
Iluminação pública	5,84%	5,56%	5,34%
Serviço público	5,02%	4,78%	4,38%
Poder Público	3,59%	3,44%	3,48%
<b>Satisfação do cliente 1</b>			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel			
	68,98	-	-
Bragantina	-	68,60	61,29
Caiuá	-	71,34	56,25
Força e Luz do Oeste	-	78,15	63,21
Nacional	-	72,08	65,91
Vale Paranapanema	-	72,4	56,97
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee			
	81,47	-	-
Bragantina	76,51	76,30	77,90
Caiuá	75,88	75,30	83,70
Força e Luz do Oeste	90,12	85,00	84,70
Nacional	81,39	79,10	92,20
Vale Paranapanema	90,56	85,20	91,00
<b>Atendimento ao consumidor</b>			
<b>Call Center</b>			
Chamadas recebidas (unid.)	1.018.922	1.075.798	1.165.107
Número médio de atendentes (unid.)	27	17	17
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	90,85	94,81	85,58
IAB – Índice de abandono (%)	0,81	0,65	3,24
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0,00	0,07	0,55
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	193	192	212
<b>Indenização por danos elétricos</b>			
Volume de Solicitações (unid.)	5.461	4.057	4.865
Procedentes (unid.)	1.446	1.568	960
<b>Indicadores de reclamações</b>			
Reclamações Procedentes (unid.) <sup>2</sup>	139.007	ND	ND
DER (horas) <sup>3</sup>	159,19	ND	ND
FER (unid.) <sup>3</sup>	3,84	ND	ND
<b>Violação de prazos de serviços comerciais</b>			
Atendimentos realizados (unid.)	272.883	311.508	292.929
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	6493	8.067	9.987
Eficiência de atendimento (%)	98%	97,41%	97%
<b>Número de reclamações de consumidores encaminhadas</b>			
À empresa <sup>4</sup>	190.003	ND	ND
À Aneel – agências estaduais/regionais	258	216	223
Ao Procon	312	271	286
À Justiça	527	700	358

<sup>1</sup>A Energisa Sul-Sudeste foi criada em abril de 2017 – até então, os dados referem-se individualmente às empresas unificadas

<sup>2</sup>Foram consideradas todas as tipologias do Anexo I, incluindo danos elétricos; interrupção de fornecimento e nível de tensão;

<sup>3</sup>Valores de DER e FER foram extraídos do relatório mensal de acompanhamento do indicador, visto que a site Aneel ainda não divulgou o dado de 2017. Os dados técnicos referentes a dezembro são prévios.

<sup>4</sup>Foram consideradas para o ano de 2017 todas as reclamações do Anexo I (incluindo danos elétricos; interrupção de fornecimento e nível de tensão) somadas às reclamações da Ouvidoria.

## Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2017	2016	2015
Número total de acidentes sem óbito com a população	1	4	2
Número total de acidentes com óbito com a população	1	5	1
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população – Base Contencioso Geral	9	7	0

Tarifa de baixa renda	2017	2016	2015
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	60.956	56.872	53.377
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/ consumidores residenciais) (%)	10,39%	9,82%	9,31%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	41.073	39.939	36.387
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	5,20%	5,11%	4,64%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	14.679	15.960	12.652

Envolvimento da empresa com ação social	2017	2016	2015
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	161	0	0
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	0	0	7
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	536	0	27
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	60	0	7
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	172	0	55
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/ total de empregados (%)	ND	ND	ND
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários	ND	ND	ND

Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, sociais (Lei Rouanet, Lei de Incentivo ao Esporte, Pronon, Pronas, Fundo da Infância e Adolescência, Fundo do Idoso)	2017	2016	2015
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	415	2.657	471
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	227	344	150
Nome do projeto	Iluminarte Música	Festival de Arte Serrinha-Plano Anual-2016	Festival de Arte Serrinha 2015 ‘Ressonhando Mundos’
Proponente	Carolina Paiva Neves Frade da Cruz	Espaço Edith Cultura	Espaço Edith Cultura

## Indicadores do setor elétrico

## Universalização

	2017	2016	2015
Metas de atendimento	NA	NA	NA
Atendimentos efetuados (nº)	17.023	18.627	26.465
Cumprimento de metas (%)	100%	100%	100%
Total de municípios universalizados	82	82	82
Municípios universalizados (%)	100%	100%	100%

## Programa de Eficiência Energética (PEE)

Tipologia do Projeto	2017					2016					2015				
	Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) <sup>1</sup>		Fontes de recursos (R\$ mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	-	0,0%	-	-	-	718	0,0%	718	0	-	-	0,0%	-	-	-
Comércio e Serviço	3.662	31,6%	3.662	-	-	-	0,0%	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Poder Público	686	5,9%	686	-	-	-	0,0%	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Serviço Público	515	4,4%	515	-	-	-	0,0%	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Rural	-	0,0%	-	-	-	-	0,0%	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Residencial	676	5,8%	676	-	-	1.959	30,3%	1.959	-	-	1.487	9,5%	1.487	-	-
Residencial Baixa Renda	2.403	20,7%	2.403	-	-	3.721	57,5%	3.721	-	-	11.675	74,6%	11.670	-	5,00
Iluminação Pública	3.663	31,6%	3.663	-	-	71	1,1%	71	-	-	2.478	15,8%	2.478	-	-
Gestão Energética Municipal	-	0,0%	-	-	-	-	0,0%	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
Educacional	-	0,0%	-	-	-	-	0,0%	-	-	-	-	0,0%	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>12.171</b>	<b>100%</b>	<b>11.605</b>	-	-	<b>6.468</b>	<b>100%</b>	<b>6.468</b>	<b>0</b>	-	<b>15.640</b>	<b>100%</b>	<b>15.635</b>	-	<b>5</b>

<sup>1</sup> Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Tipologia do Projeto	2017			2016			2015		
	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)	Unidades atendidas	Energia economizada (MWh/ano)	Redução de demanda na ponta (kW)
Industrial	0	0	0,0	2	1.096	29	-	-	-
Comércio e Serviço	16	665	175	-	-	-	-	-	-
Poder Público	2	318	86	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	1	228	85	-	-	-	-	-	-
Rural	0	0,00	0,0	-	-	-	-	-	-
Residencial	406	83	19	4.394	5.995	279,8	297	2	-
Residencial Baixa Renda	1.761	160	48	3.989	1.076	295,0	12.842	1.714	2.889
Iluminação Pública	13	769	176	6	1.334	307,8	5	-	-
Gestão Energética Municipal	0	0	0,0	-	-	-	-	-	-
Educacional	0	0	0,0	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>2.199</b>	<b>2.222</b>	<b>589</b>	<b>8.391</b>	<b>9.501</b>	<b>912</b>	<b>12.843</b>	<b>1.716,0</b>	<b>2.889</b>

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil <sup>1</sup>

Por temas de pesquisa (Manual de Pesquisa e Desenvolvimento – Aneel)

	2017		2016		2015	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
<b>FA</b> – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	1.043,0	15,9%	0	-	0	-
<b>GT</b> – Geração Termelétrica	0	-	0	-	0	-
<b>GB</b> – Gestão de Bacias e Reservatórios	0	-	0	-	0	-
<b>MA</b> – Meio Ambiente	0	-	0	-	1.547,5	66,5%
<b>SE</b> – Segurança	0	-	0	-	0	-
<b>EF</b> – Eficiência Energética	1.111,3	16,9%	0	-	0	-
<b>PL</b> – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	1.099,7	16,8%	781,2	12,2%	0,0	0,0%
<b>OP</b> – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	2.892,3	44,1%	3.430,5	53,6%	279,7	12,0%
<b>SC</b> – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	418,3	6,4%	591,6	9,2%	0	-
<b>QC</b> – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	0	-	0	-	0	-
<b>MF</b> – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	0	-	1.600,0	25,0%	0	-
<b>OU</b> – Outro	0,4	0,0%	0	-	499,1	21,5%
<b>TOTAL</b>	<b>6.565,1</b>	<b>100%</b>	<b>6.403,3</b>	<b>100%</b>	<b>2.326,3</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Exclui recursos usados na gestão dos projetos

## Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2017	2016	2015
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	2.420	2.068	1.825
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	22%	20%	18%

Geração e tratamento de resíduos	2017	2016	2015
<b>Emissão</b>			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> ), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO <sub>2</sub> equivalentes)	2.522	2.633	2.489
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	-	-	-
<b>Efluentes</b>			
Descarte total de água, por qualidade e destinação	8.058	7.346	6.206
<b>Sólidos</b>			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	7,3	316,83	ND
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (ascarel) destinados	ND	ND	ND

Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais	2017	2016	2015
<b>Consumo total de energia por fonte</b>			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,001014	0,001011	0,000874642
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	30.968	32.520	29.308
Diesel	22.833	23.736	19.735
Gasolina	3.416	2.985	2.081
Etanol	4.719	5.799	7.492
Gás natural	0	0	0
Outros	0	0	0
<b>Consumo total de água por fonte (em m<sup>3</sup>)</b>			
Abastecimento (rede pública)	10.073	9.183	7.758
Fonte subterrânea (poço)	7.487	9.263	6007
Captação superficial (cursos d'água)	0	0	0
Consumo total de água (em m <sup>3</sup> )	17.560	18.446	13.765
Consumo de água por empregado (em m <sup>3</sup> )	15,75	15,27	11,07

Educação e conscientização ambiental	2017	2016	2015
<b>Na Organização</b>			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	349	709	526
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	31,3%	58,7%	42,3%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	0,6%	ND	ND
<b>Na Comunidade</b>			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	5	7	49
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	1.910	1.370	4.901
Número de professores capacitados	11	50	ND
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	0	4	1
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	0	900	120

Indicadores de desempenho	2017	2016	2015
Supressão vegetal (hectares de área suprimida por trimestre)	ND	ND	ND
Poda (volume de resíduos gerados por mês, em kg)	ND	ND	ND
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês)	ND	ND	ND

# INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

## ENERGISA S.A.

### Conselho de Administração

Ivan Müller Botelho – PRESIDENTE

Ricardo Perez Botelho – VICE-PRESIDENTE

### Conselheiros

Omar Carneiro da Cunha Sobrinho

Marcílio Marques Moreira

Antônio José de Almeida Carneiro

Luiz Henrique Fraga

José Luiz Alquéres

### Suplentes

Maurício Perez Botelho

Pedro Boardman Carneiro

Andre La Saigne de Botton

Marcelo Silveira da Rocha

Guilherme Fernandes Cesar Coelho

Leonardo Prado Damiano

### Diretoria-Executiva

Ricardo Perez Botelho – DIRETOR-PRESIDENTE

Maurício Perez Botelho – DIRETOR FINANCEIRO E DE RELAÇÕES COM INVESTIDORES

Gustavo Nasser Moreira – DIRETOR DE SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA

Daniele Araújo Salomão Castelo – DIRETORA DE GESTÃO DE PESSOAS

Alexandre Nogueira Ferreira – DIRETOR DE ASSUNTOS REGULATÓRIOS E ESTRATÉGIA

### Endereço

Av. Pasteur, 110 – 6º andar Botafogo, Rio de Janeiro/RJ

CEP 22290-240

## ENERGISA MINAS GERAIS

### Conselho de Administração

Ivan Müller Botelho – PRESIDENTE

Ricardo Perez Botelho – VICE-PRESIDENTE

### Conselheiros

Marcílio Marques Moreira

Omar Carneiro da Cunha Sobrinho

Marcelo Silveira da Rocha

### Suplente

Maurício Perez Botelho

### Diretoria-Executiva

Eduardo Alves Mantovani – DIRETOR-PRESIDENTE

Maurício Perez Botelho – DIRETOR FINANCEIRO

Gustavo Nasser Moreira – DIRETOR DE SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA

Daniele Araújo Salomão Castelo – DIRETORA DE GESTÃO DE PESSOAS

Fernando Lima Costalonga – DIRETOR TÉCNICO E COMERCIAL

Alexandre Nogueira Ferreira – DIRETOR DE ASSUNTOS REGULATÓRIOS E ESTRATÉGIA

### Endereço

Av. Manoel Ignácio Peixoto, s/nº – Industrial – Cataguases/MG

CEP 30140 131

## ENERGISA NOVA FRIBURGO

### Diretoria-Executiva

Eduardo Alves Mantovani – DIRETOR-PRESIDENTE

Maurício Perez Botelho – DIRETOR FINANCEIRO

Gustavo Nasser Moreira – DIRETOR DE SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA

Daniele Araújo Salomão Castelo – DIRETORA DE GESTÃO DE PESSOAS

Fernando Lima Costalonga – DIRETOR TÉCNICO E COMERCIAL

Fernando Cezar Maia – DIRETOR DE ASSUNTOS REGULATÓRIOS E ESTRATÉGIA

### Endereço

Av. Euterpe Friburguense, 111/113 – Centro – Nova Friburgo/RJ

CEP 28605-130

## ENERGISA PARAÍBA

### Conselho de Administração

Ivan Müller Botelho – PRESIDENTE

Ricardo Perez Botelho – VICE-PRESIDENTE

### Conselheiros

André la Saigne de Botton

Marcílio Marques Moreira

Omar Carneiro da Cunha Sobrinho

Marcelo Silveira da Rocha

### Suplente

Maurício Perez Botelho

### Diretoria-Executiva

André Luís Cabral Theobald – DIRETOR-PRESIDENTE

Maurício Perez Botelho – DIRETOR FINANCEIRO

Gustavo Nasser Moreira – DIRETOR DE SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA

Daniele Araújo Salomão Castelo – DIRETORA DE GESTÃO DE PESSOAS

Jairo Kennedy Soares Perez – DIRETOR TÉCNICO E COMERCIAL

Alexandre Nogueira Ferreira – DIRETOR DE ASSUNTOS REGULATÓRIOS E ESTRATÉGIA

### Endereço

BR-230, Km 25 – Cristo Redentor – João Pessoa/PB

CEP 58071-680

**ENERGISA BORBOREMA****Conselho de Administração**

Ivan Müller Botelho – PRESIDENTE

Ricardo Perez Botelho – VICE-PRESIDENTE

**Conselheiros**

André La Saigne de Botton

Marcílio Marques Moreira

Omar Carneiro da Cunha Sobrinho

Antônio José de Almeida Carneiro

**Suplentes**

Maurício Perez Botelho

Pedro Boardman Carneiro

**Diretoria-Executiva**

André Luís Cabral Theobald – DIRETOR-PRESIDENTE

Jairo Kennedy Soares Perez – DIRETOR TÉCNICO E COMERCIAL

Maurício Perez Botelho – DIRETOR FINANCEIRO

Gustavo Nasser Moreira – DIRETOR DE SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA

Daniele Araújo Salomão Castelo – DIRETORA DE GESTÃO DE PESSOAS

Alexandre Nogueira Ferreira – DIRETOR DE

ASSUNTOS REGULATÓRIOS E ESTRATÉGIA

**Endereço**BR 230, Km 158, Alça Sudoeste 3 Irmãs – Campina Grande/PB  
CEP 58423-700**ENERGISA SERGIPE****Conselho de Administração**

Ivan Müller Botelho – PRESIDENTE

Ricardo Perez Botelho – VICE-PRESIDENTE

**Conselheiros**

Sérgio Alves de Souza

Marcílio Marques Moreira

Omar Carneiro da Cunha Sobrinho

Marcelo Silveira da Rocha

**Suplente**

Maurício Perez Botelho

**Diretoria-Executiva**

Ricardo José Charbel – DIRETOR-PRESIDENTE

Maurício Perez Botelho – DIRETOR FINANCEIRO

Gustavo Nasser Moreira – DIRETOR DE SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA

Daniele Araújo Salomão Castelo – DIRETORA DE GESTÃO DE PESSOAS

Amaury Antônio Damiance – DIRETOR TÉCNICO E COMERCIAL

Fernando Cezar Maia – DIRETOR DE

ASSUNTOS REGULATÓRIOS E ESTRATÉGIA

**Endereço**Rua Min. Apolônio Sales, 81 – Inácio Barbosa – Aracaju/SE  
CEP 49040-150**ENERGISA MATO GROSSO****Conselho de Administração**

Ivan Müller Botelho – PRESIDENTE

Ricardo Perez Botelho – VICE-PRESIDENTE

**Conselheiros**

Marcelo Silveira da Rocha

Hélio Tito Simões de Arruda

André La Saigne de Botton

Aristóteles Luiz Menezes Vasconcellos Drummond

**Diretoria-Executiva**

Riberto José Barbanera – DIRETOR-PRESIDENTE

Maurício Perez Botelho – DIRETOR FINANCEIRO

Fernando Cezar Maia – DIRETOR DE ASSUNTOS REGULATÓRIOS E ESTRATÉGIA

Alessandro Brum – DIRETOR TÉCNICO E COMERCIAL

José Souza Silva – DIRETOR ADMINISTRATIVO E DE CONTROLES

Carlos Marcio Ferreira – DIRETOR SEM DESIGNAÇÃO ESPECÍFICA

Daniele Araújo Salomão Castelo – DIRETORA SEM DESIGNAÇÃO ESPECÍFICA

Roberto Carlos Pereira Currais – DIRETOR SEM DESIGNAÇÃO ESPECÍFICA

**Endereço**

Rua Manoel dos Santos Coimbra, 184-B

– Bandeirantes – Cuiabá/MT

CEP 78010-900

**ENERGISA MATO GROSSO DO SUL****Conselho de Administração**

Ivan Müller Botelho – PRESIDENTE

Ricardo Perez Botelho – VICE-PRESIDENTE

**Conselheiros**

Marcelo Silveira da Rocha

Maurício Perez Botelho

Claudio Rogério Balbuena Leão

**Diretoria-Executiva**

Marcelo Vinhaes – DIRETOR-PRESIDENTE E ADMINISTRATIVO E DE CONTROLES

Maurício Perez Botelho – DIRETOR FINANCEIRO

Marcelo Vinhaes Monteiro – DIRETOR TÉCNICO E COMERCIAL

Alexandre Nogueira Ferreira – DIRETOR DE

ASSUNTOS REGULATÓRIOS E ESTRATÉGIA

Carlos Marcio Ferreira – DIRETOR SEM DESIGNAÇÃO ESPECÍFICA

Daniele Araújo Salomão Castelo – DIRETORA SEM DESIGNAÇÃO ESPECÍFICA

Roberto Carlos Pereira Currais – DIRETOR SEM DESIGNAÇÃO ESPECÍFICA

**Endereço**

Av. Gury Marques, 8000 – Campo Grande/MS

CEP 79072-900

## ENERGISA TOCANTINS

### Conselho de Administração

Ivan Müller Botelho – PRESIDENTE

Ricardo Perez Botelho – VICE-PRESIDENTE

### Conselheiros

Antônio José de Almeida Carneiro

André La Saigne de Botton

Alankardek Ferreira Moreira

### Diretoria-Executiva

Márcio Mário Zidan – DIRETOR-PRESIDENTE

Maurício Perez Botelho – DIRETOR FINANCEIRO

Juliano Ferraz de Palma – DIRETOR TÉCNICO E COMERCIAL

Daniele Araújo Salomão Castelo – DIRETORA ADMINISTRATIVA E DE CONTROLES

Alexandre Nogueira Ferreira – DIRETOR DE ASSUNTOS REGULATÓRIOS E ESTRATÉGIA

Alankardek Ferreira Moreira – DIRETOR DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Roberto Carlos Pereira Currais – DIRETOR SEM DESIGNAÇÃO ESPECÍFICA

### Endereço

Av. LO – Conjunto 104 Norte 44, Lote 12 A – Palmas/TO

CEP 77006-032

## ENERGISA SUL-SUDESTE

### Diretoria-Executiva

Gabriel Alves Pereira Junior – DIRETOR-PRESIDENTE

Maurício Perez Botelho – DIRETOR FINANCEIRO

Fernando Cezar Maia – DIRETOR DE ESTRATÉGIA E ASSUNTOS REGULATÓRIOS

José Adriano Mendes Silva – DIRETOR TÉCNICO E COMERCIAL

Daniele Araújo Salomão Castelo – DIRETORA SEM DESIGNAÇÃO ESPECÍFICA

Carlos Marcio Ferreira – DIRETOR SEM DESIGNAÇÃO ESPECÍFICA

Roberto Carlos Pereira Currais – DIRETOR SEM DESIGNAÇÃO ESPECÍFICA

### Endereço

Rodovia SP 425 (Assis Chateaubriand) Km 455

+ 600m – Presidente Prudente/SP

CEP 19001-970

## CRÉDITOS

### Coordenação-geral

Gerência Corporativa de Gestão Estratégica

Tatiana de Oliveira Feliciano

### Coordenação de conteúdo

Paula Christina Ribeiro Laranjeira da Silva

Victor Marcius Campos de Oliveira

### Redação e edição

Editora Contadino

### Diagramação

Multi Design

### Fotos

Acervo Energisa

