



2018

RELATÓRIO
ANUAL

DE RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL
E ECONÔMICO-FINANCEIRO



INTRODUÇÃO	4
Sobre o relatório	5
Mensagem da Administração	6
QUEM SOMOS	10
A Energisa	11
Panorama de 2018	14
Governança Corporativa	16
Ética e Transparência	16
Estrutura societária	18
Estrutura da administração	19
Gestão de riscos	20
ESTRATÉGIA E GESTÃO	22
Planejamento estratégico	23
Inovação e P&D	27
Cultura de inovação	27
Pesquisa e desenvolvimento (P&D)	28
CENÁRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO	30
Panorama de 2018	31
Desempenho operacional	32
Desempenho financeiro	36
Resultados	36
Investimentos	40
Mercado de capitais	41
CENÁRIO SOCIAL	42
Colaboradores	43
Treinamento e capacitação	44
Desenvolvimento de carreira	45
Saúde e segurança	47
Clientes e consumidores	49
Fornecedores	52
Comunidades	55
Fundação Ormeo Junqueira Botelho	56
Desenvolvimento local	61
Segurança	64
CENÁRIO AMBIENTAL	66
Gestão do meio ambiente	67
BALANÇO SOCIAL IBASE	72
INDICADORES ANEEL	74
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS	184



< INTRODUÇÃO >

Sobre o relatório

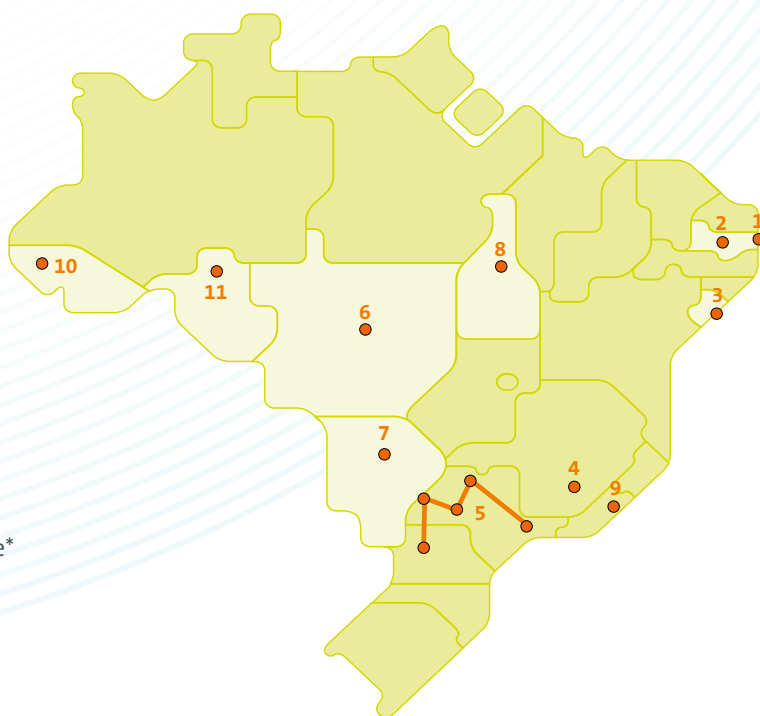
Em nosso Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental e Econômico-Financeiro apresentamos a todos os nossos públicos de relacionamento, informações sobre os principais destaques de nossa gestão e desempenho em 2018. Dessa forma, buscamos manter um canal de diálogo e transparência, reforçando nosso compromisso com a geração de valor e resultados sustentáveis no presente e no futuro.

A publicação deste relatório segue as diretrizes do Manual da Aneel para elaboração de Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental e Econômico-Financeiro das Outorgadas do Setor de Energia Elétrica.

Abrangência

O presente relatório aborda os destaques de todas as Unidades da Energisa, compreendendo 11 distribuidoras, que mantêm contratos de concessão com vencimento entre 2020 e 2045:

1. Energisa Paraíba
2. Energisa Borborema
3. Energisa Sergipe
4. Energisa Minas Gerais
5. Energisa Sul-Sudeste
6. Energisa Mato Grosso
7. Energisa Mato Grosso do Sul
8. Energisa Tocantins
9. Energisa Nova Friburgo
10. Companhia de Eletricidade do Acre*
11. Centrais Elétricas de Rondônia*



*adquiridas em 2018

Mensagem da Administração

Por mais um ano, nossos Valores nos conduziram a superar desafios e a buscar incessantemente a excelência e o crescimento contínuo e sustentável.

E conseguimos. Estamos orgulhosos das conquistas do Grupo Energisa em 2018:

- Consolidamo-nos como o 5º maior grupo de distribuição de energia do País em energia distribuída, atendendo cerca de 7,7 milhões de clientes (20 milhões de pessoas) em 24% do território.
- Crescemos no segmento de transmissão.
- Melhoramos a experiência do cliente e todas as distribuidoras encerraram o ano dentro dos limites regulatórios de qualidade.
- Ampliamos nosso quadro de colaboradores com a preocupação de sermos uma excelente empresa para esses profissionais.
- Revisitamos nossos processos de saúde e segurança.
- Iniciamos um grande projeto de transformação digital.
- Aumentamos as vendas de energia, entregando resultados consistentes e crescentes.
- Ampliamos os investimentos sociais e reforçamos nosso compromisso com a sustentabilidade.

No conteúdo a seguir, queremos guiá-lo pela jornada que nos levou a essas conquistas.

Boa leitura!

5º maior grupo de distribuição

Apostamos no futuro do setor e avançamos no objetivo maior de sermos um grupo líder.

Com ousadia planejada, em abril, fizemos uma oferta para aquisição do controle da Eletropaulo. Mas, da mesma forma que somos insurgentes, também somos prudentes e retiramos a proposta, buscando a alocação responsável de capital, a melhor geração de valor para nossos acionistas e a sustentabilidade do negócio.

Com esse intuito, após dois anos de estudos, tivemos nossos esforços recompensados com a aquisição das distribuidoras de energia de Rondônia e Acre, assumindo o compromisso de levar serviços de qualidade para mais de 900 mil novos clientes.

Sem dúvida, contando com nossa experiência bem-sucedida de transformação de empresas, iremos melhorar a entrega dos serviços, recuperar o equilíbrio econômico-financeiro e transformar a situação precária em que essas distribuidoras se encontram.

Crescimento na transmissão

Seguindo o propósito maior de sermos uma das melhores e mais respeitadas Companhias do setor de energia elétrica no Brasil, avançamos também no segmento de transmissão.

Obtivemos as licenças de instalação da Energisa Pará Transmissora e da Energisa Goiás Transmissora, apenas um ano após a assinatura do contrato de concessão.

Ampliamos nosso portfólio de ativos de transmissão arrematando, em leilão da Aneel, dois lotes nos estados do Pará, Bahia e Tocantins. Com isso, passamos a deter quatro concessões, com 1.343 km de linhas de transmissão, capacidade de transformação de 4.294 MVA e Receita Anual Permitida da ordem de R\$184 milhões.

Oferta de qualidade para nossos clientes

O cliente é a razão da nossa existência. Queremos ser um parceiro de negócio relevante para essas pessoas por muito tempo e fazer a diferença nas suas vidas.

Para isso, buscamos nos antecipar às suas demandas e expectativas, sempre pensando em como facilitar sua vida e melhorar continuamente suas jornadas de relacionamento com a Companhia.

Com o objetivo de conhecer cada vez melhor esse público, atender às suas demandas e nos prepararmos para as grandes transformações no relacionamento, criamos, em 2018, a Diretoria da Experiência do Cliente.

Também continuamos investindo na melhoria da qualidade do serviço: encerramos o ano com todas as distribuidoras dentro dos limites regulatórios. Recebemos nove premiações no Prêmio Abradee 2018 e quatro das nossas distribuidoras estão entre as melhores do País. Vencemos em cinco categorias no Prêmio IASC 2018, que reflete o Índice de Satisfação do Cliente, medido pela Aneel. No *ranking* de qualidade, também da Aneel, temos sete distribuidoras do Grupo Energisa entre as dez melhores posicionadas em duas categorias.

Nossa energia está nas pessoas

Com a aquisição das distribuidoras Ceron e Eletroacre, o nossa força de trabalho foi ampliada para 19,6 mil pessoas, que agora fazem parte de um time vencedor, que realiza e faz a diferença.

Queremos que todos os integrantes desse time sejam felizes aqui. Por isso, nos desafiamos a estar entre as Melhores Empresas para se trabalhar. Em 2018, aplicamos a pesquisa GPTW (*Great Place to Work*) em todas as empresas do Grupo, que teve média de índice de confiança de 78%, e, com muito orgulho, celebramos a classificação da Energisa Mato Grosso do Sul entre as dez primeiras do Centro-Oeste.

Saúde e segurança em 1º lugar

Temos como meta ser uma empresa referência em Saúde e Segurança Ocupacional em nosso setor até 2020.

Para isso, revisamos o mapeamento dos processos mais críticos para prevenção e tratamento de riscos de saúde e segurança, e reestruturamos a gestão da rotina desses processos.

Fomos incansáveis para mobilizar funcionários e parceiros sobre segurança no trabalho. Toda a liderança da empresa acompanhou os indicadores, com foco em eliminar riscos e desenvolver uma cultura prevencionista em segurança.

Uma das empresas mais inovadoras do setor

Como grupo líder, a Energisa quer evoluir junto com o cliente e a inovação, que perpassa toda nossa cultura, é essencial nesse caminho.

Para continuar avançando, investimos em um grande projeto de transformação digital: uma série de melhorias para acompanhá-lo em sua jornada cada vez mais ágil, mais digital e, em 2018, fomos eleitos uma das empresas mais inovadoras do setor pelo Valor Econômico.

Essa transformação envolve projetos relacionados à eficiência operacional e administrativa, e à jornada do cliente e do colaborador, a fim de possibilitar a todos uma experiência diferenciada.

Os projetos desenvolvidos irão simplificar os processos, diminuir a burocracia, aprimorar a gestão de recebíveis, o combate às perdas e possibilitar novos modelos de manutenção preventiva, evitando falhas. Além do avanço na qualidade dos serviços, o cliente também contará com novas formas de pagamento de contas de energia e um atendimento *omni-channel* - integrando todos os canais de relacionamento.

Também estamos concentrados em pensar em novos negócios inovadores, que ampliem a oferta para os nossos clientes.

Aumento nas vendas de energia e resultado consistente

O ano foi dominado pelas incertezas devido às eleições e à modesta recuperação da economia, ainda sofrendo os efeitos da mais longa e intensa recessão vivida pelo País. Ainda assim, o Produto Interno Bruto teve leve avanço de 1,1%. No setor, vivenciamos uma condição hidrológica desfavorável, com maior despacho térmico, afetando negativamente a conta de energia dos consumidores.

Mesmo com o ambiente desfavorável, nossos resultados continuaram em expansão, com avanço de 2,9% nas vendas faturadas de energia elétrica, índice superior à média de 1,1% registrada no País. Alcançamos receita bruta de R\$ 23,7 bilhões, crescimento de 16,4% em relação a 2017, EBITDA Ajustado de R\$ 4,1 bilhões, 72,5% superior, e lucro líquido recorde de R\$ 1,2 bilhão, 106,0% maior.

Também colhemos, em 2018, os frutos das bem-sucedidas revisões tarifárias na Energisa Mato Grosso, Energisa Mato Grosso do Sul e Energisa Sergipe.

Concluimos investimentos relevantes, que totalizaram R\$ 2,0 bilhões no ano e somam R\$ 5,6 bilhões, em termos nominais, em três anos.

O bom desempenho foi reconhecido pelos acionistas e, com conquistas consistentes ao longo dos anos, temos alcançado nosso objetivo de sempre gerar valor superior. Nossas ações se valorizaram 40% no ano, um dos melhores desempenhos do setor e bem acima do IEE (24%) e do índice da B3 (15%).

Compromisso com o hoje e com o futuro

Temos o compromisso de gerar valor a todos os nossos públicos, de maneira respeitosa. Para nós, a sustentabilidade é valor indissociável da estratégia de negócio. Nosso sucesso só pode ser conquistado com atitudes éticas e responsáveis, que nos permitam seguir gerando valor de maneira perene.

Para isso, investimos no trabalho conjunto com os demais elos da cadeia para trazer ganhos para todos e atender, de modo efetivo, às reais necessidades dos consumidores, garantindo satisfação, redução de custos e menor impacto ambiental.

Em 2018, demos continuidade aos importantes projetos de preservação da biodiversidade, realizados pelas distribuidoras, e investimos R\$ 18,1 milhões em projetos de desenvolvimento humano e social, expressivo aumento de 56,3% em relação a 2017, ampliando nossa imagem positiva junto à sociedade.

Do ponto de vista da operação, em 2019 investiremos R\$ 2,8 bilhões nas empresas do Grupo, sendo R\$ 700 milhões focados nas distribuidoras recém-adquiridas, que trarão importantes melhorias no serviço prestado à população.

Agradecemos a todos os acionistas, colaboradores, clientes e fornecedores pela confiança depositada em nossa Companhia.

Sabemos que estamos na direção certa para o fortalecimento do setor, temos consciência de que é necessário alavancarmos uma série de novas competências e estarmos dispostos a mudar para continuarmos sendo relevantes para os clientes.

Estamos confiantes de que temos a força da incumbência e da escala para reforçar o negócio com agilidade, simplicidade, empreendedorismo e ousadia, honrando o legado dos nossos fundadores há 114 anos.

Cataguases, 19 de março de 2019.

Ricardo Perez Botelho
Diretor Presidente

Ivan Müller Botelho
Presidente do Conselho de Administração



< QUEM SOMOS >



A Energisa

Com sede em Cataguases (MG) e uma história centenária, a Energisa atua na distribuição, transmissão, comercialização de energia, prestação de serviços e desenvolvimento de estudos de geração de energia.

Fundada em 1905 como Companhia Força e Luz Cataguazes-Leopoldina, tornou-se *holding* do Grupo Energisa em 2008 e, desde 1907 tem capital aberto e ações negociadas na B3 (Brasil Bolsa Balcão): ENGI3 (ações ordinárias), ENGI4 (ações preferenciais) e ENGI11 (*Units* compostos por uma ação ordinária e quatro ações preferenciais).

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.

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.

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.

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.

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.

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

- Reconhecimento pelo *ranking* 2018 da revista *Institutional Investor*, sendo o destaque da categoria *Utilities* e ranqueada nas sete categorias avaliadas: melhores CEO, CFO, Profissional de RI (Relacionamento com Investidores), Equipe de RI, Programa de RI, Métricas de Sustentabilidade e Encontro com Investidores da América Latina;
- Conquista do selo GPTW, que elenca as Melhores Empresas para Trabalhar, em todas as empresas do Grupo;
- Vencedora, na categoria energia, do Prêmio Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas;
- Campeã na categoria Energia Elétrica da 15ª edição do prêmio As Melhores da Dinheiro da Revista IstoÉ Dinheiro, alcançando o primeiro lugar em Recursos Humanos, Inovação e Qualidade e Governança Corporativa, com destaque também para Responsabilidade Social e Sustentabilidade Financeira;
- Listada no *ranking* Melhores & Maiores da Revista Exame em diversas categorias, tanto como Grupo, quanto com suas subsidiárias;
- 4ª empresa mais inovadora do setor pelo anuário Valor Inovação Brasil 2018, do Jornal Valor Econômico;
- Prêmio *100 Best Fleets* colocou o Grupo entre as 11 melhores empresas da América Latina na categoria Gestão de Frotas da CSE (Central de Serviços Energisa);
- 3º lugar no prêmio concedido pela Abraconee (Associação Brasileira de Contadores do Setor de Energia Elétrica), na categoria *Holding*, que avalia o nível de transparência nas Demonstrações Financeiras referente ao exercício de 2017 das empresas do setor elétrico do Brasil e que operam na geração, transmissão, distribuição, comercialização e participação de energia elétrica;
- Prêmio Melhores Práticas com o case “Comitê de Processos Entrantes”, concedido pela Intelijur (Inteligência Jurídica) e pelo Fórum de Departamentos Jurídicos.

ENERGISA SUL-SUDESTE

- Prêmio Abradee (Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica) de Melhor Empresa do Brasil, na categoria acima de 500 mil clientes, e de Melhor Empresa em Gestão Operacional, que envolve indicadores de qualidade, recebíveis, segurança, perda e atendimento ao cliente;
- Eleita pela Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica) como a melhor na avaliação do cliente;
- 1º lugar no *ranking* de qualidade Aneel para empresas de grande porte.

ENERGISA SERGIPE

- 2º lugar no Prêmio Aneel de Ouvidoria;
- 3º melhor desempenho em Gestão Econômico-Financeira do Prêmio Abradee;
- 14º lugar no *ranking* de qualidade Aneel para empresas de grande porte.

ENERGISA MATO GROSSO

- Prêmio Abradee de melhor distribuidora da região Norte/Centro-Oeste;
- Reconhecimento do Jornal O Estado de São Paulo como empresa destaque no Centro-Oeste;
- Certificado de Empresa Socio-ambientalmente Responsável em assembleia legislativa no Mato Grosso;
- 3º lugar no *ranking* de qualidade Aneel para empresas de grande porte.

ENERGISA TOCANTINS

- Empresa que mais evoluiu no *Ranking* de Qualidade da Aneel (sete posições);
- 1º lugar no Índice Aneel de Satisfação do Cliente (IASC) da região Norte e prêmio de maior evolução do Brasil no indicador de satisfação do cliente do IASC;
- 11º lugar no *ranking* de qualidade Aneel para empresas de grande porte.

ENERGISA MINAS GERAIS

- 2ª empresa que mais evoluiu no *ranking* de qualidade da Aneel (seis posições);
- Prêmio Abradee de Melhor Empresa do Brasil na categoria de até 500 mil clientes.

ENERGISA MATO GROSSO DO SUL

- Troféu Bronze do Prêmio Qualidade de Gestão, idealizado pelo Instituto MS Competitivo, com a melhor pontuação na história do prêmio;
- 7º lugar no *ranking* de qualidade Aneel para empresas de grande porte.

CENTRAIS ELÉTRICAS DE RONDÔNIA

- Prêmio Socioambiental Chico Mendes pelo sexto ano consecutivo, mantendo o direito do uso do “Selo Verde – Ação e Case de Natureza Socioambiental”;
- Manutenção do selo ABRINQ do Programa Empresa Amiga da Criança.

ENERGISA PARAÍBA

- Prêmio Abradee de Melhor Gestão Econômico-Financeira;
- Prêmio Abradee de Melhor Empresa do Nordeste.

ENERGISA BORBOREMA

- Prêmio Abradee de Melhor Empresa do Brasil na categoria de até 500 mil clientes;
- Prêmio Abradee de Melhor Gestão Operacional;
- 2º lugar no *ranking* de qualidade Aneel para empresas de menor porte.

COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ACRE

- Não houve prêmios à Companhia de Eletricidade do Acre no ano de 2018.

ENERGISA NOVA FRIBURGO

- Prêmio Abradee de Melhor Empresa do Brasil na categoria de até 500 mil clientes;
- 3º lugar no Prêmio Aneel de Ouvidoria do Setor Elétrico, entre empresas de 100 mil a 1 milhão de cliente;
- 6º lugar no *ranking* de qualidade Aneel para empresas de menor porte.

Panorama de 2018

11 CONCESSÕES DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA EM TODAS AS REGIÕES

4 EMPRESAS DE TRANSMISSÃO E 6 EMPRESAS DE SERVIÇOS
COM SEDES EM MG E RJ E ATUAÇÃO EM TODO O BRASIL



CLIENTES

7,7 milhões

MUNICÍPIOS ATENDIDOS

862ENERGIA VENDIDA¹**34.680,1 GWh****Eletroacre**

● 263.748
● 22
● 1.034,8 GWh

Ceron

● 642.032
● 52
● 3.144,4 GWh

**Energisa
Mato Grosso**

● 1.403.565
● 141
● 8.726,0 GWh

**Energisa
Mato Grosso
do Sul**

● 1.018.270
● 74
● 5.348,0 GWh

Energisa Tocantins

● 586.492
● 139
● 2.317,4 GWh

Energisa Borborema

● 212.758
● 6
● 651,3 GWh

Energisa Paraíba

● 1.424.133
● 216
● 4.294,8 GWh

Energisa Sergipe

● 776.399
● 63
● 3.093,6 GWh

**Energisa
Minas Gerais**

● 455.413
● 66
● 1.501,2 GWh

**Energisa
Sul-Sudeste**

● 784.216
● 82
● 4.245,3 GWh

**Energisa Nova
Friburgo**

● 108.296
● 1
● 323,3 GWh

¹ Energia vendida pelas distribuidoras (GWh) – Mercado Cativo + TUSD (Faturado)

29.121,8 GWh para mercado cativo e 5.558,3 GWh para consumidores livres



PESSOAS

14 mil

colaboradores próprios

5,6 mil

terceirizados



TRANSMISSÃO

608,9 mil

quilômetros de linhas e
redes de distribuição

1.343 km

de linhas de transmissão



FINANCEIRO

R\$ 15,8 bi

de receita líquida

R\$ 4,1 bi

de EBITDA ajustado

38,8%
de valorização das ações



SOCIEDADE

20 milhões

de pessoas atendidas



COMERCIALIZAÇÃO

4.755,0 GWh

de energia vendida pela
Energisa Comercializadora



SOCIOAMBIENTAL

R\$ 18,1 milhões

investidos em projetos de
desenvolvimento humano e social

TODAS AS DISTRIBUIDORAS

com certificação ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade) e com processo de tratamento das reclamações implementado conforme ISO 10002 (Satisfação do Cliente e Diretrizes para o Tratamento de Reclamações)





DIÁLOGO ABERTO

A fim de garantir o cumprimento das diretrizes do Código de Ética e Conduta, disponibilizamos Canais de Acesso para críticas, sugestões, denúncias e reclamações do público interno e externo:

- telefone (083 2106-7689)
- e-mail (denuncia@energisa.com.br)
- ou site.

Denúncias anônimas são aceitas, porém incentivamos denúncias identificadas.

Temos registrado ao longo dos anos, patamares baixos de denúncias, reflexo do rigor e assertividade das políticas e ferramentas de gestão e de controles internos.

RESPONSABILIDADES

O Comitê de Ética, responsável por promover o cumprimento e aprimoramento do Código de Ética e Conduta, conta com cinco membros efetivos e dois suplentes, com mandatos de três anos prorrogáveis e reporte ao diretor-presidente da *holding*.

O órgão analisa as demandas recebidas pelos canais e determina as medidas a serem adotadas nas violações e transgressões, com base nas normas internas do Grupo.

Governança Corporativa

Ética e Transparência

Nossa cultura organizacional e modelo de governança têm a ética como premissa fundamental de todos os nossos relacionamentos.

O Código de Ética e Conduta, revisado em 2016, é o instrumento que formaliza os princípios éticos e as regras de conduta a serem observados por todos os colaboradores e administradores em sua atuação no Grupo Energisa, de maneira a promover uma relação justa e harmoniosa com nossos públicos.

O documento também abrange o comportamento esperado para fornecedores e colaboradores terceirizados, determinando condições fundamentais e comportamentos condizentes com a postura do Grupo, que devem ser observados em sua atuação junto à Energisa.

Todos os colaboradores recebem uma versão impressa do Código no momento de sua admissão – além de contarem com treinamentos periódicos sobre o tema – e os fornecedores e terceirizados na assinatura do contrato.

A transparência, por sua vez, é um compromisso essencial para realização e manutenção da cultura ética.

Como empresa de capital aberto, prezamos por uma comunicação aberta e próxima de nossos públicos e nosso modelo de governança corporativa tem o objetivo de garantir a equidade do acesso à informação de maneira a proteger os direitos de todas as partes interessadas.



Relacionamento com acionistas e investidores

Baseados nos conceitos de transparência e equidade, disponibilizamos aos acionistas e investidores o site de Relações com Investidores, atualizado periodicamente com informações institucionais e de governança, onde divulgamos apresentações, *releases*, resultados, calendário de eventos e oferecemos a possibilidade de realizarem cadastro para o recebimento de boletins mensais com informações sobre a Companhia e resultados econômico-financeiros.

Contamos com um time dedicado às Relações com Investidores, com o intuito de manter a qualidade das informações divulgadas e garantir uma comunicação cada vez mais transparente e objetiva.

A seguir, as principais iniciativas de diálogo e comunicação com o mercado de capitais em 2018:

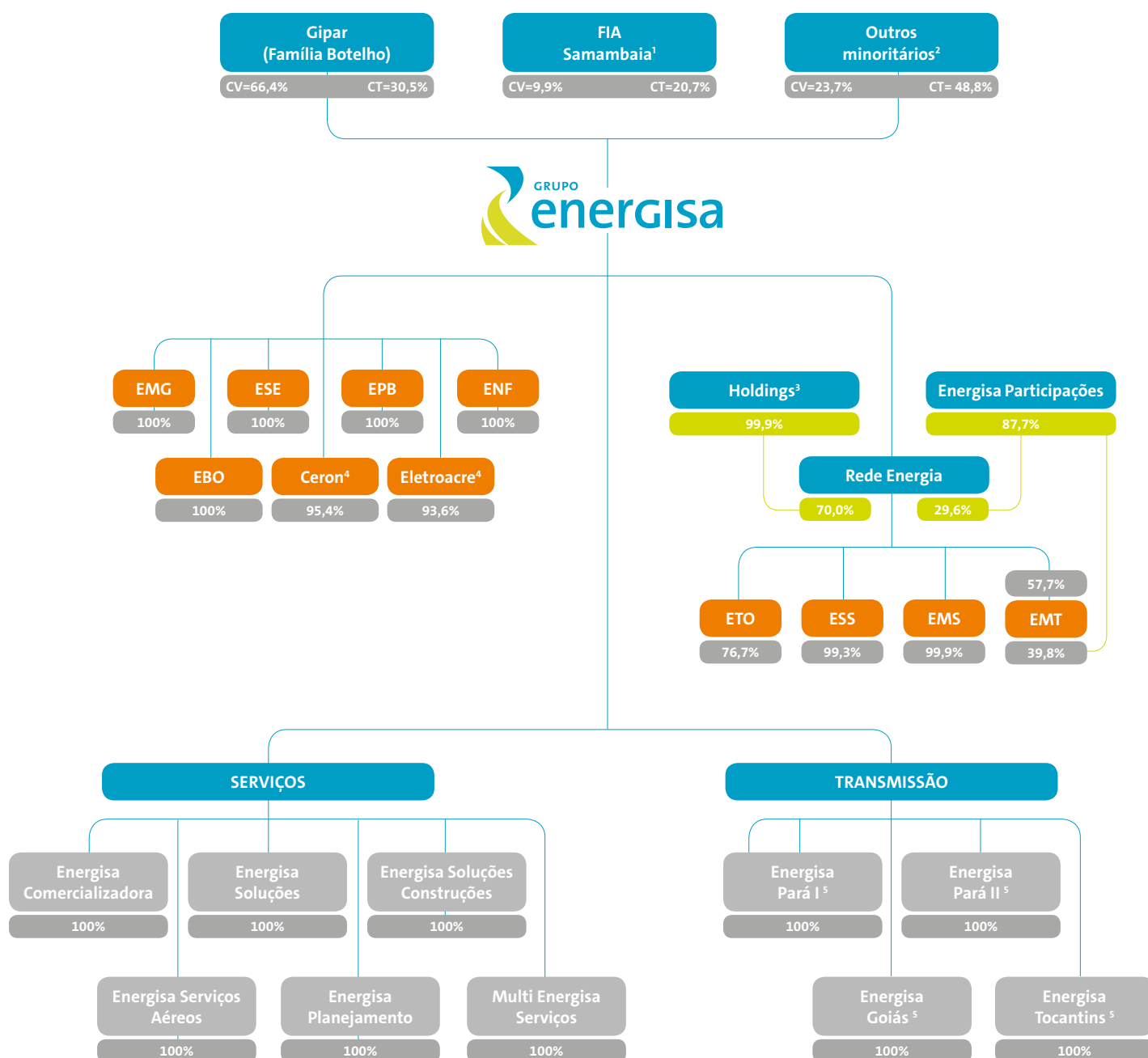
- Realização de 183 reuniões/*calls* e 7 teleconferências públicas com investidores;
- Participação em eventos do mercado de capitais - 12 nacionais e 4 no exterior, com um total de 88 reuniões nestes eventos;
- Promoção do Energisa Day em Cataguases (MG), que dedicou um dia para que os executivos compartilhassem informações sobre a estratégia da Companhia, com foco no tema Transformação Digital. O evento contou com a presença de 35 participantes e com uma transmissão ao vivo para um grupo de investidores que não pôde estar presente no local, envolvendo 39 colaboradores da Energisa; e
- Publicação do Informe sobre o Código Brasileiro de Governança Corporativa, no qual apresentamos informações sobre as 54 práticas listadas que aplicamos bem como justificativas para aquelas que não aplicamos. (conheça mais em: <https://bit.ly/2GfzDCP>).

ORIENTADORES DA ÉTICA, TRANSPARÊNCIA E EQUIDADE

Como signatária do Código da Abrasca de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas, desde 2012, mantemos as seguintes políticas:

- Política de Controle e Divulgação de Informações Relevantes;
- Política de Negociação de Valores Mobiliários;
- Política de Operações com Partes Relacionadas;
- Política de Gestão de Riscos decorrentes do Mercado Financeiro;
- Regimento Interno/Comitê de Divulgação; e
- Código de Ética e de Conduta.

Estrutura societária



CV - Capital Votante | CT - Capital Total

(1) Posição acionária direta e indireta através de veículos de investimentos.

(2) O Fundo GIF IV passou a deter participação no capital da Energisa inferior a 5%.

(3) A Energisa detém diretamente e através de *holdings*, direta e indiretamente, 95,9% da Rede Energia.

(4) Distribuidoras adquiridas em leilões de privatização realizados em 30/08/2018.

(5) SPes de transmissão (Leilões de Transmissão nº 5/2016, nº 2/2018 e nº 4/2018).

Estrutura da administração

A administração da Energisa é composta por um Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Conselho Fiscal e Conselho Consultivo, auxiliados pelos Comitês de Apoio, apresentados a seguir. Para informações atualizadas sobre as funções e os membros que compõem a administração, acesse o [nosso site](#).

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Responsabilidades: supervisiona e controla as atividades da Companhia, principalmente nas responsabilidades que envolvem estratégia e direção do negócio, além de acompanhar a gestão dos órgãos executivos.

Composição: 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 2018 e dois são independentes, representantes de acionistas minoritários.

DIRETORIA EXECUTIVA

Responsabilidades: executar a estratégia da Companhia.

Composição: até cinco membros, eleitos pelo Conselho de Administração, acionistas ou não, com mandatos de um ano e possibilidade de reeleição. Os atuais membros foram eleitos em abril de 2018.

CONSELHO FISCAL

Responsabilidades: órgão de caráter não permanente, eleito quando solicitado pelos acionistas da Companhia para fiscalizar atividades da Administração, revisar as Demonstrações Financeiras e reportar as conclusões aos acionistas.

Composição: em 2018 não houve instalação deste Conselho na controladora Energisa S/A, tendo sido eleito apenas na Energisa Mato Grosso.

CONSELHO CONSULTIVO

Responsabilidades: órgão de caráter não permanente, que pode ser convocado para auxiliar na orientação dos negócios sociais, opinar sobre temas em que for consultado e apresentar informações e dados técnicos, econômicos, industriais ou comerciais acompanhados de sugestões e recomendações.

Composição: em 2018 não houve instalação deste Conselho na controladora Energisa S/A, tendo sido eleito apenas na Energisa Mato Grosso.

BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA

Por meio das boas práticas, buscamos garantir o alinhamento dos objetivos estratégicos da Companhia aos interesses dos acionistas e a contínua avaliação de resultados, riscos e oportunidades.

Conselhos de Administração da Energisa S.A. e das distribuidoras:

- Pelo menos 20% de membros independentes;
- Pelo menos dez reuniões regulares por ano;
- Remuneração dos membros é estabelecida pela Assembleia Geral;
- Não são concedidos empréstimos, créditos ou antecipações aos conselheiros; e
- Maior alinhamento dos acionistas aos objetivos estratégicos da Companhia e a avaliação de resultados, riscos e oportunidades.

Diretoria-Executiva

- Remuneração dos membros é estabelecida pela Assembleia Geral; e
- Não são concedidos empréstimos, créditos ou antecipações aos executivos.

Signatária do Código da Abrasca de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas, desde 2012

- Mantém 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.



COMITÊS DE APOIO

Auditoria e Riscos: monitora e assessora o Conselho de Administração sobre os relatórios contábeis e financeiros 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: avalia processos e procedimentos e propõe melhorias para mensurar e mitigar os riscos associados à *holding* e às suas subsidiárias, tratando de temas como: limites de endividamento, obrigações de proteção cambial a passivos denominados em moeda estrangeira, limites de risco de contraparte, política de dividendos, entre outros. É formado por três membros.

Divulgação: registra o acesso a informações privilegiadas e discute e recomenda a divulgação ou não de atos e fatos potencialmente relevantes. É formado por cinco membros, com notório conhecimento na área, e 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.

A remuneração dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria-Executiva é estabelecida pela Assembleia Geral e não são concedidos empréstimos, créditos ou antecipações aos conselheiros ou executivos. Em 2018, o montante global da remuneração anual dos administradores da Energisa S/A aprovada foi de R\$ 7,81 milhões, sendo R\$ 6,83 milhões o valor realizado.

Gestão de riscos

Conduzimos a gestão contínua dos riscos do negócio com base em nossa Política de Gestão de Riscos, que determina os processos para evitar, mitigar, remediar, acompanhar, certificar ou otimizar os controles internos, com o objetivo de reduzir fatores negativos e maximizar os fatores positivos.

O mapeamento de riscos se dá por meio de um processo de identificação, classificação, análise e tratamento dos principais riscos do negócio e da realização de auditorias e monitoramento dos controles internos.

Esse processo é orientado pelo modelo COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), instituído pelo Comitê Nacional sobre Fraudes em Relatórios Financeiros, organização criada nos Estados Unidos para assegurar a melhoria e a transparência dos relatórios financeiros. As auditorias, por sua vez, seguem a norma ISO 31.000 - ABR (Auditoria Baseada em Riscos) e contemplam os processos organizacionais considerados críticos.

A matriz de riscos consolida os resultados do mapeamento e passa por revisões constantes, classificando os diferentes fatores de risco-operacionais, regulatórios, de segurança, de meio ambiente, de imagem, de suprimento de materiais, de serviços, entre outros, com base em duas variáveis:

- Vulnerabilidade dos processos relacionados a esses riscos, que pode resultar na sua materialização; e
- Potencial de perda financeira que a Companhia está sujeita em caso de materialização.

O ciclo de gestão dos riscos classificados como críticos na matriz prevê, ano a ano, a melhoria contínua a partir da implementação de recomendações e ações de evolução – em processos internos, *compliance*, contratos, controles, pessoas e sistemas – o que resulta na redução da vulnerabilidade dos processos internos e, consequentemente, nos riscos críticos ao negócio.

Para que todo esse processo seja efetivo, mantemos uma cultura de gestão de riscos que envolve todos os nossos colaboradores:

CICLO DA CULTURA DE GESTÃO DE RISCOS

MAPEAMENTO PERMANENTE + APERFEIÇOAMENTO CONTÍNUO
das políticas, procedimentos, responsabilidade e manuais





< ESTRATÉGIA E GESTÃO >

Planejamento estratégico

Temos a 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”.

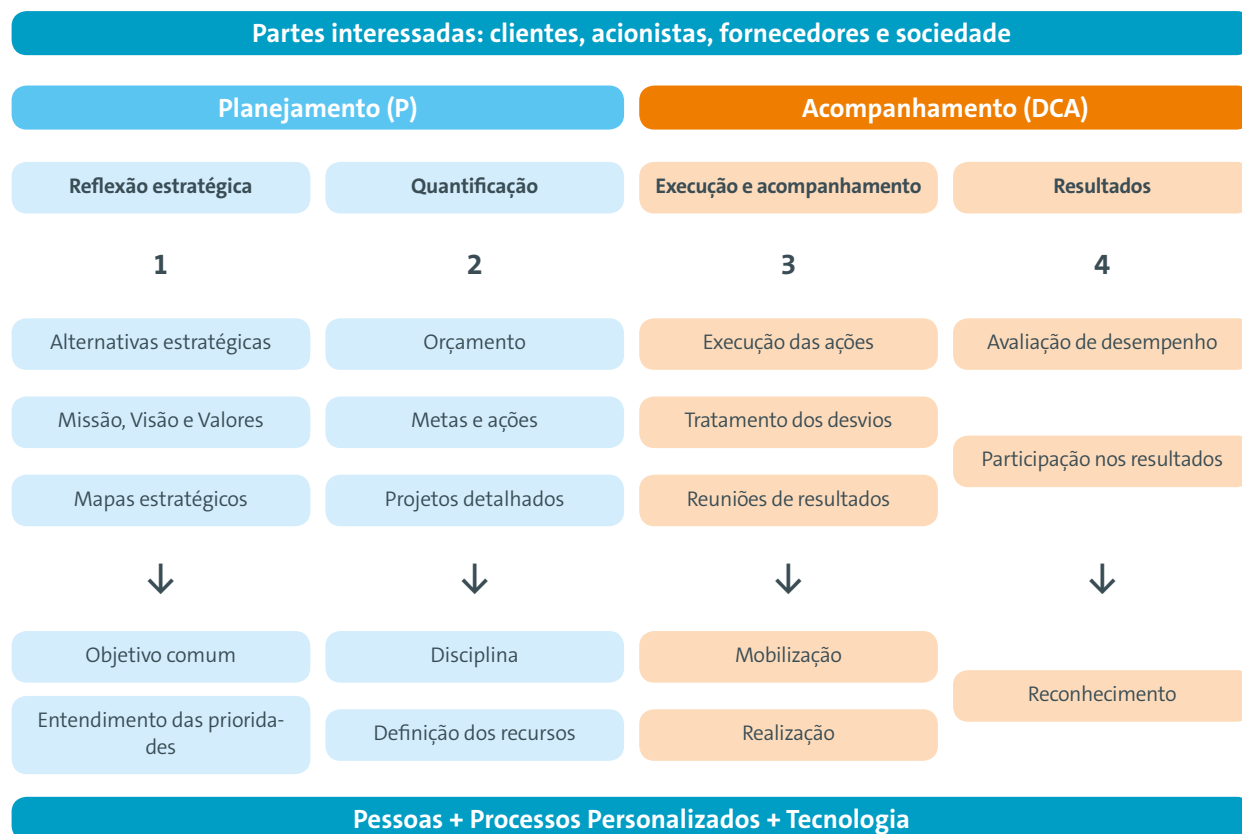
Para isso, realizamos anualmente o Planejamento Estratégico, que revê o direcionamento do Grupo considerando aspectos econômicos, políticos, setoriais e tecnológicos que terão influência de curto, médio e longo prazos na busca por oportunidades de negócios rentáveis e dentro da cadeia de energia elétrica.

PILARES ESTRATÉGICOS DA VISÃO 2020



Esse processo de Planejamento Estratégico, em 2018, passou a ser conduzido pela nova Diretoria de Estratégia, Novos Negócios e Inovação, e é estruturado por meio do SGE (Sistema de Gestão Estratégica), difundido em todas as empresas do Grupo para garantir a disciplina no planejamento e no acompanhamento para auxílio à tomada de decisão.

SISTEMA DE GESTÃO ESTRATÉGICA



1. Previsões sobre cenários possíveis de futuro, buscando captar os sinais para além das incertezas do curto prazo e estimando possíveis consequências de cada um dos cenários, de maneira a reduzir os riscos e acelerar a reação das empresas nas mudanças de curso dos cenários.
2. Elaboração e aprovação, junto ao Conselho, do Plano de Negócio de cada uma das unidades, consolidando o orçamento e os resultados financeiros do Grupo e desdobrando metas que garantam a priorização dos principais direcionadores de acompanhamento e englobem todos os níveis de gestão.
3. Engajamento dos colaboradores 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). 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.
4. Finalizando o ciclo, no fechamento do exercício, o cumprimento das metas é vinculado ao Programa de Remuneração por Resultado do Grupo Energisa.

Para otimizar o processo de gestão estratégica, contamos com a Rede de Gestão, formada por multiplicadores e guardiões do método a fim de apoiar a disciplina em todo o desdobramento organizacional.

Adicionalmente, o Projeto Bússola realiza uma série de eventos para todos os colaboradores, com o objetivo de comunicar a estratégia validada para o ciclo. Para aumentar seu alcance, o evento é desdobrado no Bússola Gestores e no Bússola Colaboradores.

O Bússola Gestores, voltado aos líderes, é realizado há dez anos e ocorre concomitantemente para todas as empresas, por transmissão simultânea, e com a participação do presidente do Conselho, CEO, vice-presidentes e todos os diretores do Grupo Energisa.

Uma vez realizado o Bússola Gestores, cada diretor executa a disseminação da estratégia em pequenos eventos similares para os demais colaboradores, o Bússola Colaboradores.

Em 2018, os principais movimentos estratégicos do Grupo foram a expansão da atuação no negócio de Transmissão, segmento em que entrou em 2017, e a ampliação de sua atuação na distribuição, com a aquisição de duas novas distribuidoras – Ceron e Eletroacre.

+ Simples + Ágil + Energisa

Em 2018, como resultado da gestão estratégica, implantamos o projeto + Simples + Ágil + Energisa, que tem o objetivo de simplificar processos rotineiros, identificando gargalos e oportunidades nas atividades administrativas a fim de tornar a empresa mais ágil e preparada para o futuro.

O projeto foi construído a partir de um mapeamento em quatro etapas:

1 – Identificação das fontes de complexidade

A equipe do projeto realizou entrevistas com executivos, 13 *workshops* nas distribuidoras, pesquisa com mais de 2,3 mil funcionários e visitas às diferentes operações para a identificação das principais fontes de complexidade que mais impactam o dia a dia da Companhia.

2 – Ajuste do modelo de operação

Com base nas informações da primeira etapa, o projeto realizou estudos para a avaliação de melhorias no modelo de operação, incluindo aspectos da organização, processos, maior automação nos sistemas e simplificação de relatórios. Em seguida, foram indicadas iniciativas de melhoria para simplificação das atividades.

3 – Pesquisa para funções-alvo

Foram realizadas pesquisas com os colaboradores de funções relacionadas às principais complexidades, de modo a verificar melhorias possíveis nas rotinas e processos.

4 – Implantação

A última etapa promoveu o debate sobre a implementação do Programa, apresentando os resultados das análises, as oportunidades de melhoria, a priorização dessas oportunidades e a orientação de como implantá-las. A carteira de iniciativas e projetos vem sendo acompanhada pela Diretoria de Transformação com previsão para conclusão até meados de 2020.



GANHOS APURADOS COM A CENTRAL DE SERVIÇOS ENERGISA

- Redução significativa de atividades manuais após redesenho e padronização de 200 fluxos;
- Maior agilidade no fechamento contábil – antes da CSE, era realizado por volta do 16º dia útil, já no primeiro mês de operação passou a ser realizado no 12º dia útil, em 2018, no 8º dia útil e, a partir de março de 2019, deve ser realizado no 5º dia útil;
- Maior agilidade e disponibilidade de informações para tomada de decisão;
- Maior facilidade na integração de processos pós operações de fusão e aquisição;
- Adoção de processos padronizados e níveis de serviços pré-acordados, refletindo significativamente na melhoria contínua da gestão e da qualidade dos serviços administrativos;
- Concentração de esforços no *core business*, gerando ganhos na melhoria da qualidade operacional, refletida em indicadores de continuidade, qualidade, perdas, recebíveis e econômico/ financeiro;
- Redução do período de compras de materiais com valores acima de R\$ 20 mil de 90 dias para 22 dias e ganhos de escala em negociações de compras agrupadas; e
- Ganhos em escala a partir da adoção de melhores práticas em processos padrão.



Central de Serviços Energisa (CSE)

A CSE tem um papel relevante na simplificação e na captura de ganhos de agilidade e sinergia. Criada em 2017, consolida as atividades administrativas rotineiras, operacionais e repetitivas de todo o Grupo em uma única plataforma, com 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 inaugurado em 2018 possui estrutura pronta para incrementos nos serviços prestados, já com um olhar em possíveis aumentos nos negócios.

A CSE é o quinto maior centro de serviços compartilhados do País, segundo nosso fornecedor de tecnologia e sistema, e agrupa os seguintes serviços: contabilidade (fiscal, patrimonial, e geral), recursos humanos (benefícios, folhas de pagamento e pessoal), *facilities* (frota, manutenção predial, infraestrutura e viagens), suprimentos (compras com valor inferior a R\$ 1,0 milhão, financeiros (tesouraria, contas a pagar e a receber), telefonia e redes, central de atendimento e serviços de performance e melhoria contínua.

O monitoramento da performance da CSE é baseado em cerca de 230 indicadores de níveis de serviço e operacionais (SLAs), que medem a eficiência, o tempo e a qualidade de execução de todos os processos.

Inovação e P&D

Cultura de inovação

A Inovação é um de nossos valores corporativos. Manter, aprofundar e implementar de forma plena a cultura interna de inovação é essencial para alinharmos nossos objetivos estratégicos às principais tendências sociais, econômicas e tecnológicas na sociedade.

Para reforçar essa cultura, em 2017, as áreas de Inovação, Novas Tecnologias, Eficiência Energética e P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) foram agrupadas sob a Gerência de Inovação, que, em março de 2018, foi agregada a nova Diretoria de Estratégia, Novos Negócios e Inovação.

Essa Diretoria também conduz o processo de inovação ao desenvolvimento de novos negócios para o mercado não regulado de energia, que hoje representa cerca de 2% de nossa receita e têm um amplo potencial de futuro, com a progressiva abertura do mercado discutida no cenário regulatório nos últimos anos. Exemplos de atividades deste segmento são a gestão de serviços de campo, a automação da rede, a geração fotovoltaica e o armazenamento de energia.

Conheça nos subcapítulos a seguir as principais iniciativas de inovação desenvolvidas ao longo de 2018.

Para mais detalhes, acesse a apresentação do [Energisa Day](#), que teve como um dos temas a “Transformação Digital e Inovação”.

Transformação digital

Vivemos um momento de intensa transformação digital na sociedade e, consequentemente, nos negócios, de maneira a aumentar a eficiência e aprimorar a oferta de produtos e serviços.

As diretrizes do Grupo Energisa para 2018 e 2019 apontam diretamente no rumo da Transformação Digital, alicerçadas nos pilares de eficiência administrativa e operacional e na jornada do cliente.

A jornada digital Energisa foi estruturada com grande envolvimento do time interno e com o apoio dos mais

renomados especialistas do mercado, impactando todas as áreas do Grupo. Essa jornada propõe ações em três ondas temporais: até 2020, entre 2020 e 2023 e após 2023. Para cada onda, projetos estruturantes e inovadores são implementados e possibilitam que a Energisa transforme sua forma de operar e de atender aos seus clientes.

Em 2018, o maior avanço se deu na robotização de processos e no uso de *analytics*. Essas tecnologias são pilares para promover maior eficiência interna na tomada de decisão em processos que demandam análises em grande volume de dados e na automação de operações rotineiras. Com isso, esperamos apurar ganhos em agilidade e na redução de despesas, erros e fraudes.

Um dos destaques do ano em uso de robôs e *analytics* foi a aplicação da tecnologia para reduzir o tempo de treinamento de atendentes de operadores em *call center*, área que apresenta elevado turnover. Nesse projeto, robôs auxiliam os atendentes nas operações diárias, aumentando a qualidade do atendimento ao cliente e apoiando o ganho de experiência e conhecimento do profissional. Na Energisa Paraíba, Energisa Mato Grosso, Energisa Sergipe e Energisa Borborema, desenvolvemos e implantamos uma ferramenta analítica com aplicação de inteligência artificial para avaliação do risco de crédito inerente a cada unidade consumidora individualmente considerada e, por consequência, uma priorização das medidas de cobrança mais eficazes, de acordo com a propensão do cliente em atrasar o pagamento. A ferramenta analítica utiliza um algoritmo de aprendizado de máquina (*machine learning*) que vem sendo aperfeiçoado à medida que se consegue avaliar a reação de cada consumidor à iniciativa aplicada.

Além da melhoria e digitalização do *back office*, foram prospectadas tecnologias em ecossistemas de inovação nacional e internacional, com foco na automação do *grid* de distribuição de energia elétrica. Projetos de sensores, conectividade IoT (*Internet of Things*) e *predictive analytics* estão sendo amplamente desenvolvidos na Energisa em conceitos de experimentação e metodologias ágeis.

Para a implementação da transformação digital, se faz necessária a mudança de *mindset* para a execução de soluções de forma rápida, estruturada e com uma maior tolerância ao erro (conceito “*Fail Fast, Fail Cheap*”),

embasados no PoC (do inglês, Prova de Conceito, projeto interno para avaliar se uma teoria tem potencial para aplicação no mundo real) e no MVP (do inglês, Produto Mínimo Viável, que permite aprender como construir um produto da maneira mais sustentável, com o mínimo de esforço).

Nesse sentido, foi iniciada a “travessia ágil Energisa”, com diversas ações educativas e treinamentos para colaboradores-chave nesse processo. Para suportar todo esse contexto e acelerar a implementação da transformação digital, foram criados três comitês ao longo do ano, de modo que as áreas técnicas pudessem defender experimentações de novas tecnologias, financiadas pela área de Inovação. Ao ser aplicada em um contexto específico, de forma ágil e com bons resultados, entramos na etapa de *roll out* dessa experimentação para ampliar os ganhos de escala.

Para viabilizar os projetos, além de contarmos com um ecossistema externo de inovação aberta, capaz de oferecer as melhores soluções tecnológicas, contamos também com uma recém-criada Gerência de Transformação Digital, com perfis de profissionais específicos (como *project owner*, *scrum master*, *business architecture*, etc.) para dar suporte à disseminação em toda a organização da metodologia ágil no desenvolvimento de projetos estratégicos.

Dessa maneira, aprendemos mais rápido e agregamos mais valor para o Grupo e transformamos a forma de atender ao cliente da Energisa e de gerar novos negócios.

INOVAÇÃO ABERTA

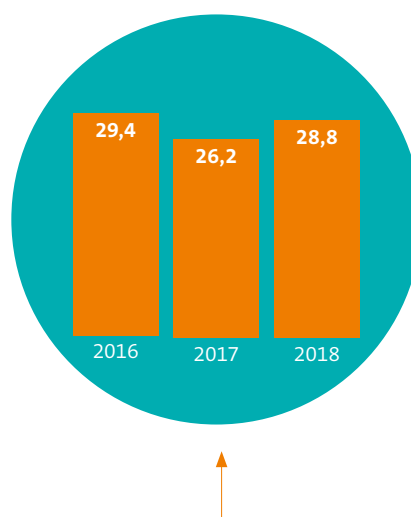
Acreditamos que uma das formas de promover a inovação contínua é trabalhar em um contexto de inovação aberta. Por isso, somos vinculados a um *hub* de inovação em São Paulo, onde temos contato com centenas de *startups*, com as quais, de acordo com nossos desafios e oportunidades de negócios, desenvolvemos parcerias que possam nos ajudar a construir novas soluções.

Além das *startups*, também buscamos aproveitar as forças de empresas de inovação de grande porte, fabricantes de equipamentos, universidades e instituições de pesquisa do país, além de prospecção de inovações no exterior.

Pesquisa e desenvolvimento (P&D)

Nosso modelo de P&D também tem passado por transformações. A partir da implementação de metodologias ágeis, com o intuito de reduzir o tempo de desenvolvimento e gerar aprendizados mais rápidos para adaptação dos projetos, pretendemos reduzir custos e estimular a construção de uma inovação que, efetivamente possa ser desdobrada e replicada.

INVESTIMENTOS EM P&D
(R\$ milhões)



Em 2018, **investimos R\$ 28,8 milhões** em 27 projetos de P&D, com destaque para os apresentados a seguir.

Projeto SOMA (Sistemática para Otimização da Manutenção de Ativos)

O projeto faz avaliação da condição e risco dos ativos das Distribuidoras do Grupo Energisa, indicando as ações de detecção e manutenções apropriadas para cada ativo com risco elevado à qualidade dos serviços. O SOMA deve oferecer a base de estruturação da política de manutenção no Grupo, permitindo racionalizar, com base na condição e risco, a execução de ações preditivas e preventivas, minimizando as ações corretivas e, assim, aumentar a vida útil dos ativos, e gerar eficiência e melhor gestão de despesas.

Projeto Floco: prevê o desenvolvimento de um sensor de baixo custo e o uso de *analytics* para a identificação de locais com falha de rede, permitindo um atendimento mais ágil, com a redução do tempo de desligamento na rede e redução de custo e impacto na sociedade.



Impacto técnico da geração distribuída: projeto de análise do impacto econômico e regulatório da difusão da geração distribuída nas redes de distribuição, com publicação de livro e discussões acadêmicas em diversos fóruns nacionais.

Adesivo OPV (filmes fotovoltaicos orgânicos) para aplicação em fachadas de vidro: projeto que consiste em pesquisa, desenvolvimento e testes de aplicação de adesivação de OPV em fachadas de vidro, aproveitando fachadas de edificações para geração de energia solar, sem a necessidade da substituição dos vidros. O projeto está sendo desenvolvido pelo CSE, e aplicados em prédios da Companhia onde os adesivos foram aplicados nos vidros da marquise da guarita, do telhado do lounge e da cobertura de estacionamentos.

Acende Pantanal: contribui para a universalização do acesso à energia e leva energia elétrica às comunidades do Pantanal isoladas devido às grandes zonas alagadas, de forma sustentável e sem prejudicar o ecossistema. Estamos em fase piloto e testes de equipamentos em campo em 23 famílias da região.

Projeto VERA – Desenvolvimento de uma Plataforma de Reconhecimento e Gestão da Vegetação através de imagens para uso nos sistemas de distribuição e transmissão de energia elétrica. A plataforma é capaz de tratar os diversos tipos de imagens disponíveis no mercado (dados orbitais, aerotransportados e terrestre) para os diferentes cenários climáticos e geográficos nos quais a Energisa está presente (áreas urbanas, rurais e faixas de servidão). Além disso, faz identificação de espécies de árvores através destas imagens, monitora o crescimento da vegetação, gera um plano de podas preventivas e utiliza os dados adquiridos para medir e fiscalizar os serviços de poda e limpeza de faixa.

Acende Pantanal II: projeto em continuidade a primeira fase e que busca promover estudos para o gerenciamento da vida útil dos bancos de baterias baseado em modelo de degradação (para as tecnologias OPzS, PbC e Lítio) e implementado em algoritmo computacional para subsídio do gerenciamento da operação e manutenção de sistemas fotovoltaicos não conectados à rede de distribuição.



< CENÁRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO >

Panorama de 2018

Macroeconômico

O cenário macroeconômico de 2018 seguiu apontando para o início tímido da retomada do crescimento da economia brasileira. Ainda que marcado pela instabilidade frente às eleições presidenciais, em outubro, e pela greve dos caminhoneiros no primeiro semestre, o PIB apresentou crescimento de 1,1%, intensificação de 0,1 p.p. frente ao aumento de 1,0% em 2017.

O crédito bancário voltou a crescer em 5,5% após dois anos de queda, com volume total de R\$ 3,3 trilhões, levando à relação crédito/PIB para 47,4%, comparativamente a 47,2% no final de 2017.

Nesse cenário, a taxa de desemprego começou a recuar, encerrando o último trimestre do ano em 11,6%, segundo o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

A inflação (IPCA) registrou aumento de 3,75% nos 12 meses do ano, ante 2,95% em 2017, mas se mantendo abaixo do centro da meta de 4,5% estabelecida pelo Copom (Comitê de Política Monetária). A taxa de juros Selic seguiu caindo, passando de 6,9% em 2017 para 6,5% em dezembro de 2018.

Setorial

Diante deste cenário macroeconômico, o consumo de energia elétrica cresceu, também em patamares ainda tímidos, acumulando 1,1% de aumento no ano e totalizando 467,2 mil GWh, de acordo com a EPE (Empresa de Pesquisa Energética). A evolução é 0,3 p.p. maior que a observada no último ano e se deu em cinco das seis regiões do País. A região Norte foi a única que apresentou queda (5,8%), enquanto o Centro-Oeste foi responsável pela maior alta (2,3%).

Todas as classes de consumo também registraram aumento, com destaque para a indústria (alta de 1,3%) e para o consumo residencial (alta de 1,2%).

Regulatório

O ano foi marcado pela continuidade das discussões acerca do aprimoramento do Marco Regulatório do Setor Elétrico, das quais participamos ativamente, ainda que sem nenhuma conclusão em relação às bandeiras tarifárias. No final de 2017, a Aneel homologou o RTA (Reposicionamento Anual de Tarifas), cumprindo ao que estabeleceu a Portaria nº 422 do Ministério de Minas e Energia, o que teve efeito no cenário em 2018.

Também participamos de discussões com a Aneel em outros temas, como a regulamentação referente ao atendimento ao cliente e a implantação da tarifa binômica no mercado de baixa tensão. No cenário de avanços regulatórios, em geração distribuída também fomos protagonistas na discussão da revisão das regras aplicáveis à micro e mini geração na Abradee.

Um impacto negativo relevante no desempenho do setor foi ocasionado pelo regime de chuvas deste ano, que, juntamente com a política de gestão de reservatórios, levou a aumentos indesejados ao consumidor.

Desempenho operacional¹

Clientes

Ao final de 2018 contávamos com 7,7 milhões de unidades consumidoras em nossa base de clientes cativos, o que corresponde a um aumento de 15,4% com relação a 2017, considerando as aquisições da Ceron e Eletroacre. No mercado livre contamos com 794 clientes, 22,7% a mais que no ano passado. Esse desempenho decorre, principalmente, das aquisições da Ceron e Eletroacre, cujas assunções efetivas do controle acionário ocorreram em 30 de outubro e em 6 de dezembro de 2018, respectivamente.

CLIENTES POR DISTRIBUIDORA

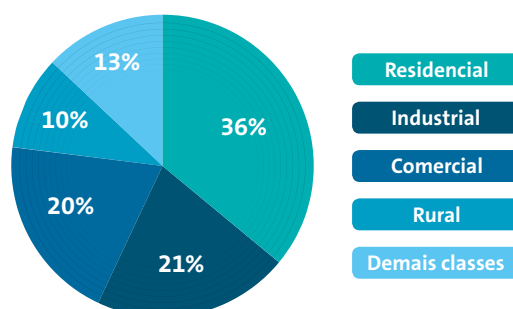
Empresa	Número total e % de evolução frente a 2017	
	Mercado cativo	Mercado livre
Energisa Nova Friburgo	108.287 (+2,6%) 	9 (+12,5%) 
Energisa Borborema	212.744 (+1,3%) 	14 (+16,7%) 
Eletroacre	263.729 (+1,6%) 	19 (+5,6%) 
Energisa Minas Gerais	455.359 (+2,2%) 	54 (+5,9%) 
Energisa Tocantins	586.458 (+2,2%) 	34 (+61,9%) 
Ceron	641.995 (+1,4%) 	37 (+23,3%) 
Energisa Sergipe	776.347 (+1,9%) 	52 (+23,8%) 
Energisa Sul-Sudeste	784.064 (+2,1%) 	152 (+16,9%) 
Energisa Mato Grosso do Sul	1.018.108 (+0,3%) 	162 (+16,5%) 
Energisa Mato Grosso	1.403.355 (+2,8%) 	210 (+5%) 
Energisa Paraíba	1.424.082 (+1,4%) 	51 (+15,9%) 

Mercado de energia

O consumo de energia elétrica no mercado cativo, livre e não faturado do Grupo Energisa em 2018 aumentou 3,1%, totalizando 34.749,2 GWh, recorde histórico. Por conta da diversidade geográfica e por estar em regiões de maior crescimento no país, o mercado de energia faturada das distribuidoras do Grupo Energisa apresenta uma variação de 1,8 pontos percentuais acima do consumo médio nacional.

Com relação à variação de consumo por classes, houve avanço em todas, em especial na industrial e rural que apresentaram aumento de consumo de 4,5% (315,5 GWh) e 5,0% (160,8 GWh), respectivamente. Em relação a classe rural, a área de concessão da EMT, que representa aproximadamente 37,0% do volume total dessa classe, foi a principal responsável por esse bom desempenho, dado a última safra de soja que foi considerada boa para o estado e também pelo avanço na safra de algodão.

CONSUMO DE ENERGIA POR CLASSE



¹ Os dados incluem a Ceron e Eletroacre tanto em 2018, como em 2017, para efeitos de comparabilidade.

MERCADO POR CLASSE DE CONSUMO (GWH)

Classe	2016	2017	2018	Variação (%) 2018/2017
Residencial	10.085,1	12.167,1	12.466,0	+ 2,5
Industrial	6.339,1	6.948,6	7.264,1	+ 4,5
Cativo	2.967,5	2.680,6	2.547,8	- 5,0
Livre	3.371,6	4.267,9	4.716,3	+ 10,5
Comercial	5.725,6	6.778,5	6.879,5	+ 1,5
Cativo	5.365,1	6.144,3	6.164,3	+ 0,3
Livre	360,5	634,2	715,2	+ 12,8
Rural	2.613,4	3.195,6	3.356,4	+ 5,0
Cativo	2.592,1	3.141,2	3.292,0	+ 4,8
Livre	21,3	54,4	64,5	+ 18,6
Outras classes	3.786,1	4.599,1	4.714,1	+ 2,5
Cativo	3.777,9	4.549,0	4.651,7	+ 2,3
Livre	8,2	50,1	62,4	+ 24,6
Vendas de energia a consumidores (Mercado Cativo Faturado)	24.787,7	28.682,2	29.121,8	+ 1,5
Energia associada a consumidores livres (TUSD)	3.761,4	5.006,6	5.558,3	+ 11,0
Mercado Cativo Faturado + TUSD	28.549,1	33.688,8	34.680,1	+ 2,9
Consumo não faturado	(56,0)	15,5	69,1	+ 345,8
Mercado Cativo Faturado + TUSD + Não faturado	28.493,1	33.704,3	34.749,2	+ 3,1

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

Empresa	2016	2017	2018	Variação (%) 2018/2017
Energisa Minas Gerais	1.459,6	1.482,6	1.501,2	+ 1,3
Energisa Nova Friburgo	323,3	323,7	323,3	- 0,1
Energisa Borborema	620,8	634,2	651,3	+ 2,7
Energisa Paraíba	4.107,9	4.181,4	4.294,8	+ 2,7
Energisa Sergipe	3.054,4	3.015,3	3.093,6	+ 2,6
Energisa Mato Grosso	7.940,4	8.464,0	8.726,0	+ 3,1
Energisa Mato Grosso do Sul	4.903,2	5.165,9	5.348,0	+ 3,5
Energisa Tocantins	2.187,1	2.317,4	2.245,2	+ 3,2
Energisa Sul-Sudeste	3.952,6	4.092,6	4.245,3	+ 3,7
Companhia de Eletricidade do Acre	-	1.028,9	1.034,8	+ 0,6
Centrais Elétricas de Rondônia	-	3.055,1	3.144,4	+ 2,9
Total Energisa	28.549,1	33.688,8	34.680,1	+ 2,9

ENERGIA VENDIDA E TRANSPORTADA NAS DISTRIBUIDORAS

	2016*	2017	2018	Variação (%)
Energia vendida mercado cativo faturado	24.787,7	28.682,2	29.121,8	+ 1,5
Transporte de energia clientes livres (TUSD)	3.761,4	5.006,6	5.558,3	+ 11,0
Subtotal (mercado cativo + TUSD faturado)	28.549,1	33.688,8	34.680,1	+ 2,9
Consumo não faturado	(56,0)	15,5	69,1	+ 345,8
Subtotal (mercado cativo + TUSD + não faturado)	28.493,1	33.704,3	34.749,2	+ 3,1

* não inclui Ceron e Eletoacre

Perdas de energia

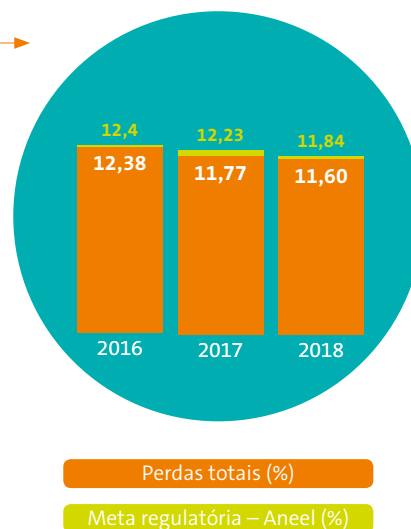
As perdas de energia totais consolidadas somaram 4.095 GWh em 2018, o equivalente a 11,60% da energia injetada – sem considerar as recém adquiridas Ceron e Eletroacre –, queda de 0,17 ponto percentual se comparado ao índice de 11,77 % em 2017.

As distribuidoras que mais contribuíram para a redução das perdas no Grupo foram Energisa Mato Grosso e Energisa Mato Grosso do Sul. Essas empresas juntas foram responsáveis por 54,0% das perdas totais no ano e apresentaram reduções de 0,47 ponto percentual (p.p.) e 0,78 p.p., respectivamente.

Dentre as medidas de combate às perdas aplicados no Grupo, destaca-se a implantação de sistema de medição centralizada (SMC) em áreas críticas, como regiões de alta incidência de ligações clandestinas, áreas tombadas como patrimônio histórico, em que as irregularidades são ocultas por fachadas de prédios, e aldeias indígenas. As ações de combate incluíram ampliação do volume de inspeção, intensificação das blindagens de redes com a substituição de rede de baixa-tensão aberta por rede multiplex, modernização do parque de medidores e blindagem de padrões de medição através do uso de caixa blindadas e do DLCB (dispositivo de lacre do compartimento de borne do medidor).

Todas essas medidas vêm assegurando que as perdas se mantenham abaixo do nível regulatório no consolidado do Grupo nos últimos anos.

EVOLUÇÃO DAS PERDAS DE ENERGIA



PERDAS DE ENERGIA – ÚLTIMOS 12 MESES (%)

Empresa	Perdas técnicas (%)		Perdas não técnicas (%)		Perdas totais (%)		Aneel	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018		
Energisa Minas Gerais	10,19	10,22	0,20	-0,09	10,39	10,12	9,62	●
Energisa Nova Friburgo	5,02	4,61	-0,75	-0,68	4,28	3,94	5,84	●
Energisa Borborema	7,64	6,65	-1,78	-0,79	5,86	5,85	7,41	●
Energisa Paraíba	10,23	9,35	2,56	3,29	12,80	12,64	12,71	●
Energisa Sergipe	6,85	7,11	1,93	2,53	8,78	9,63	10,12	●
Energisa Mato Grosso	9,51	9,42	4,97	4,59	14,48	14,01	13,71	●
Energisa Mato Grosso do Sul	10,00	9,11	3,44	3,55	13,44	12,66	13,52	●
Energisa Tocantins	11,41	11,47	1,57	1,78	12,98	13,24	13,93	●
Energisa Sul-Sudeste	6,53	6,17	-0,21	0,22	6,32	6,39	6,72	●
Ceron	11,15	11,20	16,99	16,52	28,14	27,72	22,88	●
Eletroacre	9,89	9,85	12,17	9,86	22,06	19,71	20,77	●
Energisa consolidada	9,35	9,07	4,50	4,50	13,85	13,57	13,30	●
Energisa consolidada (sem Ceron e Eletroacre)	9,11	8,78	2,66	2,82	11,77	11,60	11,84	●

Qualidade do fornecimento

Em dezembro de 2018, todas as distribuidoras legadas (desconsiderando Ceron e Eletroacre) apresentaram desempenho melhor que a meta regulatória dos indicadores DEC e FEC.

Importante destacar que a Aneel manteve a decisão sobre o impacto pleno resultante do apagão no sistema de transmissão de grandes proporções em março de 2018, considerando-o no cálculo dos indicadores de DEC e FEC das distribuidoras EPB, EBO, ESE e ETO. Em decorrência, todas as empresas afetadas pelo apagão tiveram que ajustar os valores no referido mês.

Apesar disso, a ESE alcançou DEC de 11,17 horas e FEC de 6,55 vezes, melhores resultados para o ano fechado desde 2002. Essa evolução no desempenho foi obtida, principalmente, pela intensificação de ações de manutenção, limpeza de faixa e poda, bem como pelo aprimoramento do processo de gestão de equipes, com maior assertividade das intervenções.

A ETO, mesmo impactada pela incorporação plena do impacto do apagão mencionado, apresentou desempenho melhor em relação a meta regulatória do DEC, com redução de 3,53 horas em relação a 2017. Em relação ao FEC, a queda foi de 2,41 vezes na mesma base de comparação. Esse foi o melhor desempenho histórico da Companhia para os dois indicadores.

Destaque também para a EMT, que apresentou redução de 4,51 horas no DEC e de 3,36 vezes no FEC, melhor desempenho histórico do indicador. Esse bom resultado decorre da sólida execução de investimentos no sistema elétrico, com obras de melhoria e manutenção da rede existente, e os investimentos recordes realizados nos últimos quatro anos em linhas de distribuição de alta tensão, subestações e redes de distribuição.

Por sua vez, a EMS apresentou melhoria de 1,00 hora no DEC e de 0,99 vezes no FEC. Além dos investimentos realizados nos últimos quatro anos, as ações de melhoria em 2018 foram focadas na antecipação máxima das ações de poda, do plano de obras e manutenções antes do período chuvoso, permitindo maior resiliência ao sistema de distribuição. Também nessa distribuidora, o indicador do FEC foi o melhor histórico.

Entre as empresas recém-adquiridas, destaque para Eletroacre que apesar de um evento de grandes proporções no sistema isolado em Cruzeiro do Sul, conseguiu expressiva redução dos indicadores DEC e FEC. Com a retomada dos investimentos e dos planos de manutenção, que estavam restritos desde 2016, espera-se aprimorar a qualidade do fornecimento nas distribuidoras adquiridas.

Os indicadores de qualidade tiveram os seguintes desempenhos em dezembro de 2018 (12 meses):

INTERRUPÇÕES DE ENERGIA

Empresa	Duração Equivalente de Interrupção					Frequência Equivalente de Interrupção				
	DEC – horas					FEC – vezes				
	2016	2017	2018	Limite Aneel	Diferença em relação ao limite	2016	2017	2018	Limite Aneel	Diferença em relação ao limite
Energisa Minas Gerais	10,35	8,44	9,43	11,45	-2,02	7,16	5,05	5,33	8,91	-3,58
Energisa Nova Friburgo	7,25	5,78	6,66	10,24	-3,58	7,42	3,82	3,90	9,48	-5,58
Energisa Borborema	4,94	4,03	6,18	13,16	-6,98	3,22	2,46	3,18	9,84	-6,66
Energisa Paraíba	16,44	14,60	14,80	17,12	-2,32	6,81	6,30	5,90	10,64	-4,74
Energisa Sergipe	12,27	12,09	11,17	12,39	-1,22	7,21	6,99	6,55	8,88	-2,33
Energisa Mato Grosso	23,57	25,35	20,84	23,19	-2,35	14,27	12,49	9,13	19,05	-9,92
Energisa Mato Grosso do Sul	11,81	11,92	10,92	11,89	-0,97	5,93	5,72	4,73	8,62	-3,89
Energisa Tocantins	32,24	27,98	24,45	25,92	-1,47	14,47	12,72	10,31	18,01	-7,7
Energisa Sul-Sudeste	7,91	6,60	6,06	8,13	-2,07	6,54	4,97	4,60	8,27	-3,67
Centrais Elétricas de Rondônia	32,18	32,32	35,47	27,61	7,86	21,59	19,21	16,69	18,94	-2,25
Companhia de Eletricidade do Acre	58,93	47,88	43,81	44,06	-0,25	43,53	35,55	31,12	35,23	-4,11

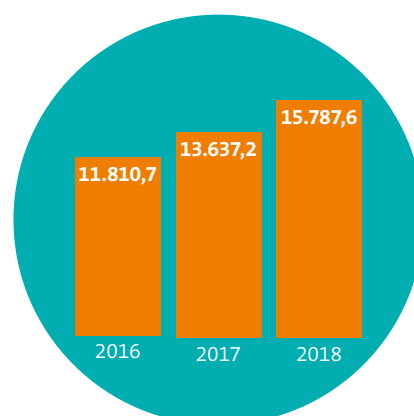
Desempenho financeiro

Resultados

Receita Operacional

A receita operacional bruta consolidada em 2018 foi de R\$ 23.684,7 milhões, 16,4% a mais que em 2017. A receita operacional líquida consolidada totalizou R\$ 15.787,6 milhões, alta de 15,8% com relação ao ano de 2017, incluindo a receita de construção, a qual é atribuída margem zero.

RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA
(R\$ milhões)



RECEITA LÍQUIDA POR SEGMENTO (R\$ milhões)

Segmento/empresa	2017	2018	Variação (%)
Distribuição de energia	12.848,5	14.947,3	+ 16,3
Energisa Minas Gerais	669,5	689,4	+3,0
Energisa Nova Friburgo	137,7	154,5	+ 12,2
Energisa Borborema	253,0	264,0	+ 4,3
Energisa Paraíba	1.650,8	1.972,3	+ 19,5
Energisa Sergipe	1.161,9	1.292,4	+ 11,2
Energisa Mato Grosso	3.897,6	4.373,4	+ 12,2
Energisa Mato Grosso do Sul	2.260,4	2.543,1	+ 12,5
Energisa Tocantins	1.298,2	1.531,1	+ 17,9
Energisa Sul-Sudeste	1.519,4	1.624,6	+ 6,9
Centrais Elétricas de Rondônia	-	444,9	-
Companhia de Eletricidade do Acre	-	57,6	-
Comercialização de serviços de energia	1.050,2	1.487,8	+ 35,1
Energisa Comercializadora	747,5	935,8	+ 25,2
Energisa Soluções (consolidada)	119,0	164,1	- 12,0
Energisa S.A. (ESA)	126,8	167,7	+ 32,3
Multi Energisa	35,9	32,5	- 9,5
Energisa Transmissora Goiás I (EGO I)	-	94,6	+ 1.425,8
Energisa Transmissora Pará I (EPA I)	-	85,3	+ 869,3
Energisa Transmissora Pará II (EPA II)	-	2,9	-
Outras ¹	21,0	4,9	+2,1
Total	13.898,7	16.435,	+ 17,8
Energisa consolidada	13.637,2	15.787,6	+ 15,8
Receita de construção	1.392,1	1.513,0	+ 8,7
Energisa consolidada, sem receita de construção	12.245,1	14.274,6	+ 16,6

¹ 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

Em 2018 encerramos o ciclo de revisões tarifárias das empresas do grupo com as revisões da Energisa Sergipe, Energisa Mato Grosso e Energisa Mato Grosso do Sul.

As três distribuidoras correspondem a mais de 50% da geração de caixa da Companhia e registraram revisão de 11,30% na Energisa Sergipe, 11,53% na Energisa Mato Grosso e 9,87% na Energisa Mato Grosso do Sul.

Com relação a reajustes tarifários, registramos: 15,73% na Energisa Paraíba, 10,13% na Energia Tocantins, 15,55% na Energisa Sul-Sudeste, 12,05% na Energisa Minas Gerais, 13,95% na Energisa Nova Friburgo e 4,36% na Energisa Borborema.

Nas Centrais Elétricas de Rondônia, o reajuste foi de 17,87% e na Eletroacre de 18,13%. É importante reforçar que os reajustes tarifários dessas distribuidoras seriam ainda maiores se, no processo de privatização, a Energisa não tivesse oferecido os índices de deságio da flexibilização regulatória e outorga, resultando nos descontos tarifários de 1,8% para Ceron e 3,4% para Eletroacre. Em 2018, as duas distribuidoras solicitaram junto à Aneel o processamento de Revisão Tarifária Extraordinária a ser realizada em dezembro de 2019, em substituição ao processo de reajuste tarifário anual, conforme previsto no Edital de alienação e no Contrato de Concessão das Distribuidoras.

Bandeiras Tarifárias

O Sistema de Bandeiras Tarifárias, em vigor desde janeiro de 2015, repassa automaticamente ao consumidor os custos da distribuidora quando a compra de energia

é afetada pelo despacho termelétrico. Em 2018, a receita proveniente das bandeiras tarifárias foi de R\$ 476,8 milhões, representando um aumento de 4,7% com relação a 2017.

Subsídios Tarifários

Os subsídios tarifários concedidos aos consumidores de baixa renda são autorizados pela Aneel e permitem uma tarifa menor para esses públicos. Os recursos dos subsídios são provenientes da CDE (Conta de Desenvolvimento Energético), em cumprimento ao Decreto nº 7.891, de 2013 (Saiba mais na página 61).

Os subsídios representaram receita operacional de R\$ 1,2 bilhão, o que representa um aumento de 20,1% em comparação com 2017.

SUBSÍDIO BAIXA RENDA (R\$ milhões)

Empresa	2017	2018	Variação (%)
Energisa Minas Gerais	74,0	76,2	+ 3,0
Energisa Nova Friburgo	4,4	4,3	- 2,3
Energisa Borborema	16,1	19,0	+ 18,0
Energisa Paraíba	140,3	177,6	+ 26,6
Energisa Sergipe	80,1	91,8	+ 14,6
Energisa Mato Grosso	281,1	327,1	+ 16,4
Energisa Mato Grosso do Sul	168,5	189,5	+ 12,5
Energisa Tocantins	87,4	102,3	+ 17,0
Energisa Sul-Sudeste	67,0	117,5	+ 75,4
Centrais Elétricas de Rondônia	70,3	88,2	- 20,3
Companhia de Eletricidade do Acre	20,6	19,5	- 5,3
Total Energisa	1.009,8	1.213,0	+ 20,1

A **Revisão Tarifária Periódica** é um processo em que, a cada quatro ou cinco anos, a Aneel recalcula:

- os custos regulatórios passíveis de gerenciamento pela distribuidora;
- os custos não gerenciáveis, que englobam a energia comprada, o transporte da energia e os encargos setoriais; e
- os ajustes financeiros desta parcela não gerenciável que são atualizados com base na variação de preços verificada nos doze meses anteriores.

No **Reajuste Tarifário, anualmente**, a Aneel recalcula o repasse aos consumidores de:

- custos não gerenciáveis da concessão, a compra de energia, os encargos setoriais, as receitas irrecuperáveis e os encargos de transmissão; e
- atualização dos custos gerenciáveis pela variação do IGP-M subtraída do Fator X, que repassa aos consumidores os ganhos de produtividade anuais da concessionária, ultrapassagem de demanda, excedente reativo e outras receitas.

Taxa de Arrecadação

A taxa de arrecadação consolidada do Grupo Energisa (representada pela arrecadação dos últimos 12 meses sobre o faturamento acumulado do mesmo período) foi de 96,67%, praticamente constante em relação a 2017.

Para as distribuidoras legadas (sem Ceron e Eletroacre), o indicador de arrecadação atingiu 97,42%, também praticamente constante em relação a 2017.

Nas concessões da Ceron e Eletroacre, a falta de direcionamento mais intenso para atividades de cobrança resultou em piores desempenhos entre as concessionárias de distribuição do Brasil. A administração envidará esforços nos próximos meses para reverter esse quadro, através da adoção de processos, treinamento de equipes e novas tecnologias.

Para reduzir a inadimplência, a Energisa vem buscando novas formas de melhoria da eficácia das medidas, destacando-se a utilização de ferramentas analíticas, conforme destacamos anteriormente no Capítulo Inovação e P&D.

Custos e Despesas Operacionais

Nossos custos e despesas operacionais consolidadas (contábil), excluindo os custos de construção, foram de R\$ 11.422,2 milhões em 2018, aumento de 3,8% em relação ao ano anterior. Desconsiderando Ceron e Eletroacre, os custos e despesas operacionais consolidadas (pro forma), excluindo os custos de construção, totalizaram R\$ 12.284,3 milhões em 2018, aumentos de 11,7% (R\$ 1.282,8 milhões) em relação a 2017.

Custos e despesas não controláveis tiveram um aumento de 16,2%, totalizando R\$ 9.241,9 milhões. Excluindo Ceron e Eletroacre, os custos e despesas não controláveis (pro forma) totalizaram R\$ 9.147,8 milhões, aumento de 15,0% (R\$ 1.192,4 milhões) sobre os custos registrados em 2017.

Com relação a custos e despesas controláveis, tivemos um aumento de 6,4 %, para R\$ 2.328,2 milhões. Excluindo Ceron e Acre, o valor é de R\$ 2.225,2 milhões.

TAXA ARRECADAÇÃO (%) – 12 meses

Empresa	2017	2018	Variação (p.p.)
Energisa Minas Gerais	98,53	98,77	+0,24
Energisa Nova Friburgo	98,61	98,83	+ 0,23
Energisa Borborema	98,74	98,57	- 0,17
Energisa Paraíba	97,67	97,24	- 0,44
Energisa Sergipe	98,48	98,30	- 0,18
Energisa Mato Grosso	96,54	96,27	- 0,28
Energisa Mato Grosso do Sul	97,06	97,32	+ 0,27
Energisa Tocantins	96,74	97,53	+ 0,82
Energisa Sul-Sudeste	99,04	99,05	+ 0,01
Centrais Elétricas de Rondônia	91,58	91,29	- 0,32
Companhia de Eletricidade do Acre	90,05	90,03	- 0,02
Energisa Consolidada	96,70	96,67	-0,03
Energisa Consolidada (sem ERO e EAC)	97,45	97,42	-0,03

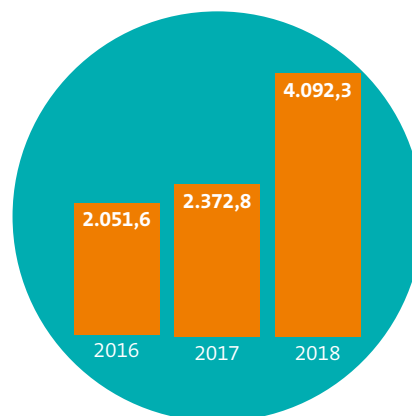
Resultado Financeiro

Em 2018 fechamos o nosso resultado financeiro líquido consolidado (receitas financeiras menos despesas financeiras consolidadas) com um aumento de 49,0%. Nossas despesas financeiras líquidas foram de R\$ 950,5 milhões, ante R\$ 638,0 milhões no ano anterior.

EBITDA

Fechamos o ano de 2018 com um **EBITDA Ajustado** (resultado antes de juros, impostos, depreciação e amortização, adicionado de receitas de acréscimos moratórios), desconsiderando venda de ativos, de R\$ 4,1 bilhões, um aumento de 72,5% em relação aos R\$ 2,4 bilhões do ano passado.

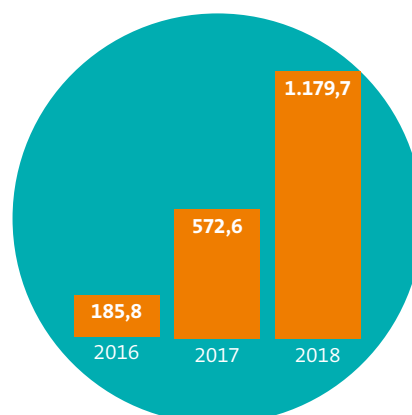
EBITDA AJUSTADO
(R\$ milhões)



Lucro Líquido

O **lucro líquido** do ano foi de R\$ 1.179,7 milhões, o que representa uma evolução de 106,0%. Excluindo os efeitos extraordinários da aquisição da Ceron e Eletroacre, o lucro líquido seria de R\$ 729,5 milhões, 49,1% acima do registrado em 2017.

LUCRO LÍQUIDO
(R\$ milhões)



Operações financeiras

Os financiamentos contratados pelo Grupo Energisa totalizaram R\$ 7.397,0 milhões em 2018, destinados a financiar investimentos e capital de giro das empresas do Grupo e refinanciar dívidas a vencer.

Endividamento

A dívida líquida consolidada ao final de 2018, deduzida de créditos setoriais totalizava R\$ 10.845,7 milhões, o que representa 50,6% a mais que em 2017. A relação dívida líquida consolidada por EBITDA Ajustado consolidado foi de 2,7 vezes, em comparação com 3,0 vezes em dezembro de 2017. A posição consolidada de caixa, equivalentes de caixa, aplicações financeiras e créditos setoriais foi de R\$ 6.242,1 milhões, diante de R\$ 3.171,6 milhões no ano anterior.

Com relação ao prazo médio da dívida, houve uma diminuição de 1,6 ano no encerramento de 2018 para 5,1 anos, com custo médio de 8,42%, em comparação a 9,32% (135,2% do CDI) no final do ano anterior.

As Informações financeiras detalhadas estão disponíveis nas Demonstrações Consolidadas.

106%
foi a evolução
do lucro líquido

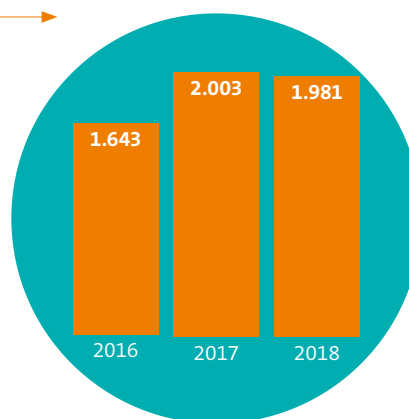
Investimentos

Em 2018 nossos investimentos totalizaram **R\$ 1.980,8 milhões**, o que representa uma redução de 1,1% em relação ao ano passado. Desse total, 89,9% foram aplicados nas distribuidoras, dos quais 77,2% em ativos elétricos.

Nas Unidades, a Ceron realizou investimentos da ordem de R\$ 45,2 milhões, principalmente em expansão de sistemas, com destaque para o Projeto Energia +, Programa Corporativo das Empresas de Distribuição da Eletrobras e de Melhoria da Qualidade dos Serviços e Redução de Perdas Elétricas, no qual a Ceron foi inserida. Além de investimentos para a Ampliação e Manutenção da Rede de Distribuição, que resultou na melhoria do atendimento energético em Rondônia bem como desativou a usina térmica de Triunfo, evitando um custo mensal da ordem de R\$ 1,2 milhão na compra de energia de origem térmica.

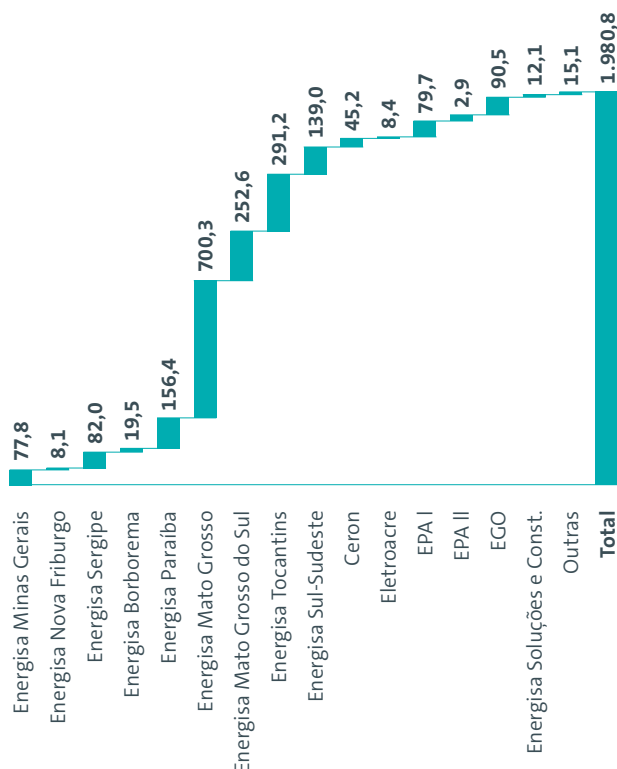
Na Energisa Tocantins, destacamos o investimento de R\$ 291,2 milhões na área de concessão, com ênfase para os projetos de melhorias da qualidade no fornecimento, como a construção de 96 km de rede, que incluem a implantação de novos alimentadores, a inspeção de 13 mil km de redes e pela limpeza de faixa em 10 mil km e a ampliação e adequações

INVESTIMENTOS
(R\$ milhões)



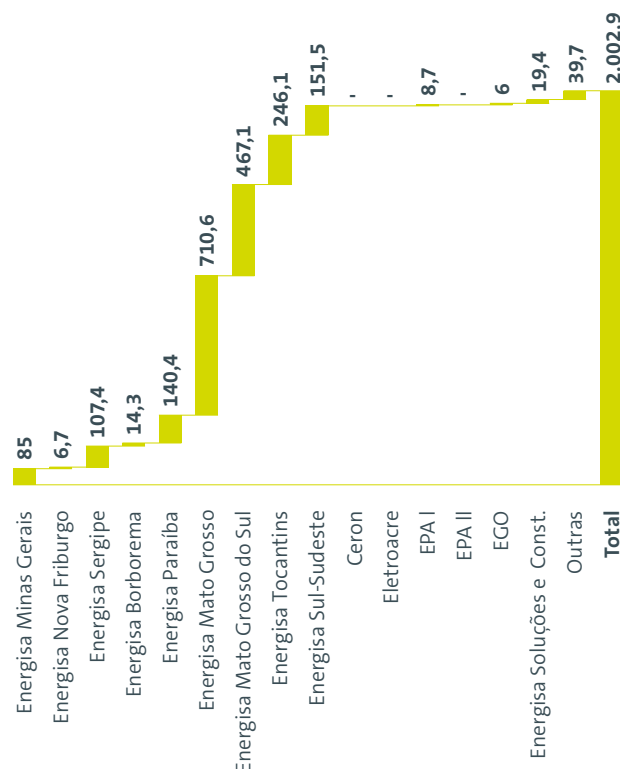
DISTRIBUIÇÃO DOS INVESTIMENTOS EM 2018

(R\$ milhões)



DISTRIBUIÇÃO DOS INVESTIMENTOS EM 2017

(R\$ milhões)



Nota: Os dados de investimentos da Ceron e da Eletroacre refletem o período após aquisição da Energisa, a partir de 30/10/18 e 06/12/2018, respectivamente.

de 14 subestações, sendo as principais: Palmas II, Palmas IV, UHE Peixe, Dueré, Araguaçu e Figueirópolis. Outra prioridade será a ampliação da automação das redes, com destaque para Palmas, onde será feita a instalação de 36 novos religadores para transferências automáticas de cargas e restabelecimento mais rápido no caso de falta de energia. A Energisa Sergipe investiu R\$ 82,0 milhões em ativos no sistema elétrico, focando na expansão da rede de alimentadores e melhoria dos índices de continuidade, e R\$ 14,0 milhões em apoio e infraestrutura de frota, TI, obras civis e outros.

Na Energisa Mato Grosso, investimos em redução de perdas, na qualidade do fornecimento no que se refere a grandes clientes que estão modernizando os seus equipamentos mais sensíveis ao que diz respeito ao fornecimento de energia. Enquanto na Energisa Mato Grosso do Sul investimos na troca de transformadores das subestações por conta do crescimento de carga da região.

Mercado de capitais

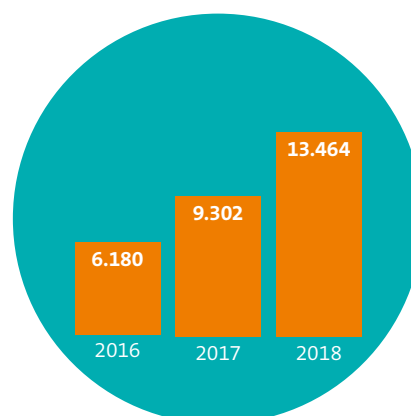
Durante o ano de 2018, o **valor de mercado da Energisa totalizou R\$ 13.464,0 milhões**.

O ativo mais líquido da Energisa, as units ENGI11, encerram o ano cotadas a R\$ 37,10, após valorização de 40%. No mesmo período, o principal índice da bolsa, o Ibovespa, apresentou alta de 15% e o índice setorial de energia (IEE) registrou valorização de 24%. Assim, mantivemos o nosso histórico de valorização das Units em patamar superior ao dos índices nos últimos seis anos.

Em 2018, a Energisa teve o seu *rating* elevado por todas as agências de classificação de risco, com perspectiva estável em todas elas.

A classificação reflete a expectativa de que a alavancagem da Companhia irá melhorar devido ao fluxo robusto de dividendos provenientes de suas controladas operacionais, às garantias prestadas e ao risco dos negócios - baixo a moderado - mitigado pela diversificação por meio de 11 concessões no Brasil. A análise das agências também considera que iremos melhorar consistentemente a geração de caixa operacional, permanecendo com um robusto perfil de liquidez.

VALOR DE MERCADO
(R\$ milhões)



Agência	Classificação Nacional/ Perspectiva	Classificação Global/ Perspectiva	Último relatório
Standard & Poor's	brAAA (estável)	BB- (estável)	Set/2018
Moody's	Aa2.br (estável)	Ba2 (estável)	Set/2018
Fitch Ratings	AAA (bra) (estável)	BB+ (estável)	Fev/2019



< CENÁRIO SOCIAL >

Colaboradores

Um dos principais focos de atenção da nossa gestão são as pessoas. Desenvolver a Nossa Gente é um cuidado diário, e como parte da meta da Energisa de ser um Grupo Líder em 2020, incentivamos 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.

Além do acesso ao desenvolvimento e a oportunidades, procuramos garantir que nosso ambiente de trabalho esteja entre os melhores.

Em 2018, todas as Distribuidoras do Grupo Energisa, além da Energisa Soluções, foram certificadas com o selo GPTW, que seleciona as Melhores Empresas para Trabalhar e representam o reconhecimento dos colaboradores.

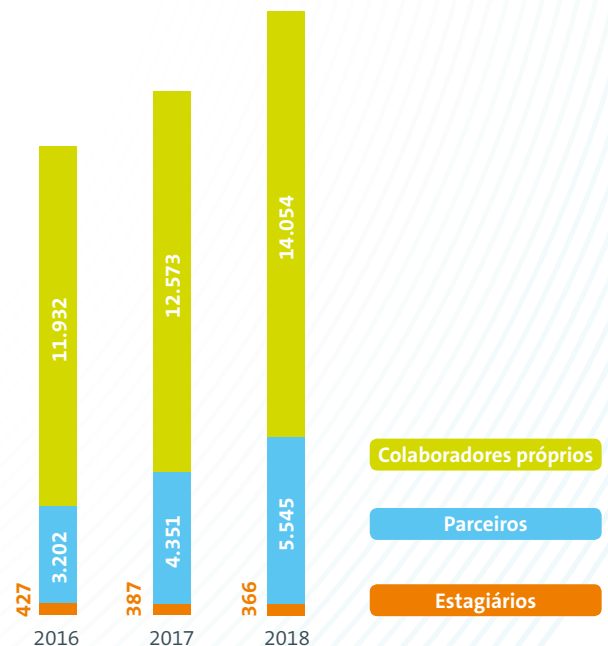
O resultado da Pesquisa de Clima, conduzida pelo Instituto GPTW, apurou uma média de 78% de satisfação em todo o Grupo Energisa. A partir dos pontos de melhoria identificados na pesquisa, elaboramos planos de ação com as lideranças para evolução do clima organizacional.

Estes planos foram personalizados por unidade e acompanhados pelas gerências de Recursos Humanos locais, que foram devidamente capacitadas para orientar a liderança nessa construção, com reporte à Gerência Corporativa de Desenvolvimento Organizacional.

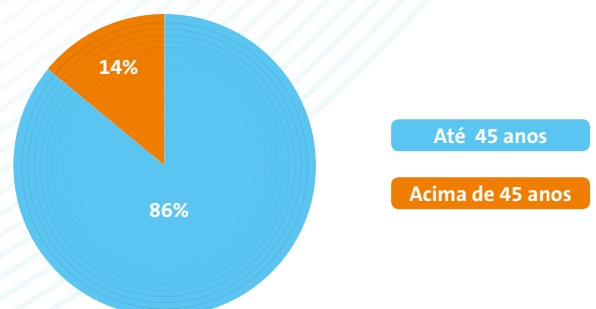
Outra avaliação importante é a nossa pesquisa de clima própria que, em 2018, foi bastante divulgada e contou com 82,7% de participação dos colaboradores. Além disso, introduzimos na Academia de Líderes um módulo sobre Clima para incentivar os gestores a tratarem desse tema junto a suas equipes e reforçar a importância de um bom clima organizacional na conquista dos resultados.

Tudo isso faz dos nossos 14,1 mil colaboradores próprios um time vencedor.

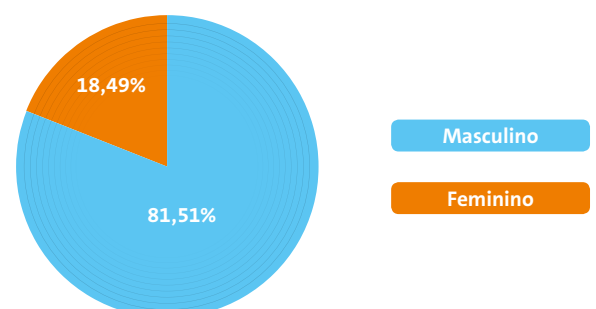
TOTAL DE COLABORADORES – GRUPO ENERGISA



COLABORADORES POR IDADE



COLABORADORES POR GÊNERO





CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM COLABORADORES

Mantemos um diálogo aberto e próximo de nossos colaboradores. Por meio de nossas ações e canais de comunicação interna, buscamos que cada um se perceba como parte de um grande Grupo, do qual conhece as estratégias e se sente responsável por colocá-las em prática.

Desejamos que as nossas ações de engajamento contribuam para que esse time se reconheça como gente de energia, ou seja, pessoas de vigor e protagonistas nos processos de comunicação.

Nosso diálogo interno está pautado nos pilares de reconhecimento, direcionamento e propósito, posicionando os líderes e colaboradores como protagonistas das mudanças que o Grupo Energisa precisa imprimir estrategicamente. Para isso contamos com um *mix* de canais de comunicação interna, voltados para liderança, colaboradores administrativos e operacionais de campo.

Paralelo a isso, em 2018, a Comunicação ajudou a construir os alicerces para o processo de transformação digital do Grupo Energisa, iniciando os direcionamentos para que a empresa inicie a mudança de *mindset* para um mundo mais conectado, ágil e voltado para a experiência do cliente.

O empenho é também direcionado ao público externo, envolvendo clientes e sociedade na percepção do esforço das empresas do Grupo em fornecer a melhor energia do país, com uma atuação sustentável e benefícios para todos os *stakeholders*, contribuindo, consequentemente, para a melhora do índice de satisfação dos clientes. Esta atuação passa pelo envolvimento em projetos com olhar mais direcionado à experiência do cliente e ainda mais presença digital, redefinindo a *persona* do Grupo nas redes sociais, iniciando um novo caminho dentro deste ambiente.

Diversidade

Além do nosso compromisso com a promoção da igualdade de oportunidades para todos os colaboradores, a Energisa também assegura a não discriminação, seja ela de gênero, raça, credo ou outra característica. Em nosso catálogo de cursos abordamos o tema diversidade e sempre reforçamos a conscientização sobre o assunto em ações cotidianas. Também procuramos promover a inclusão de minorias, em todos os níveis da Companhia, desenvolvendo parcerias com instituições como a Funad (Fundação Nacional de Apoio ao Deficiente) e o Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência, por meio dos quais divulgamos vagas para pessoas com deficiência.

Treinamento e capacitação

Acreditamos que a capacitação de nossos colaboradores é essencial ao alcance de nossos objetivos estratégicos e, nesse sentido, investimos continuamente em treinamentos para aprimorar conhecimento e as competências em todos os níveis, desde a liderança, passando por programas que garantem a formação de novos líderes, até o desenvolvimento do time da Energisa em todos os cargos. Esse ciclo é complementado por ações de educação continuada, como o Programa de Bolsas de Estudo e Idiomas, que completam o aperfeiçoamento de nossos talentos tanto nos níveis técnicos como comportamentais.

Nossos gestores participam da Academia de Líderes, programa de formação acelerada que, em 2018, proporcionou cerca de 6,7 mil horas de treinamento. Os demais colaboradores recebem as capacitações levantadas pela Companhia com base nos Planos Individuais de Desenvolvimento gerados nas Avaliações de Desempenho. Tudo focado no desenvolvimento contínuo de nossa gente.

Dentre as ações de 2018, destaca-se o Programa *Multiskill*, aplicado para a formação de nossas equipes na CSE, no qual mesclamos ações educacionais e *on the job*, visando o melhor aproveitamento das equipes envolvidas que passam a estar aptas a desenvolver sinergia entre áreas. Além disso, trouxemos inovação para formação de nossos líderes no nível de entrada com a reformulação de nosso programa de formação de Supervisores que passou a contar com tecnologia de aulas virtuais teletransmitidas. Outra novidade no ano foi a introdução do tema do *Mindset* Digital e

Metodologias Ágeis, disponibilizando uma série de cursos em EAD (Ensino a Distância) sobre os temas.

Para os colaboradores de campo, disponibilizamos cursos presenciais, leituras, visitas técnicas, conteúdos por videoconferência e EAD sobre pilotagem e direção defensiva, NR 10 (Norma Regulamentadora 10), Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade, que é um curso dividido nos módulos básico, complementar e reciclagem, além de outros treinamentos sobre procedimentos operacionais, em todas as modalidades desde os centros de operação até as atividades do eletricitista de campo. Tudo contando com os mais diversos e modernos recursos, com simulações, salas virtuais, laboratórios e aprendizado *on the job* para trazer a melhor experiência de aprendizado.

Outra novidade deste ano foi a parceria com a CNI (Confederação Nacional da Indústria), o Projeto Escola de Energia, para formação de técnicos e eletricitistas. Com recursos do BNDES, investimos no aparelhamento de laboratórios, na capacitação de docentes e na construção de materiais didáticos para incrementar a formação desses profissionais nos Estados de Sergipe, Paraíba, Tocantins e Mato Grosso. Esta parceria se estende também com recursos próprios da Energisa para os Estados do Mato Grosso do Sul e Interior de São Paulo, na área de atuação da Energisa. Com estas iniciativas, em 2018 mais de 300 profissionais foram formados para o mundo do trabalho, aumentando a empregabilidade e geração de renda nas localidades assistidas.

No total, tivemos 848,6 mil homens-hora treinados em 2018, com a média de 77 horas por colaborador.

Desenvolvimento de carreira

Na Energisa, privilegiamos o recrutamento interno de maneira a manter sempre uma oferta atrativa de carreira para nossos colaboradores.

Atuamos com base em um modelo de Gestão por Competências, no qual cada cargo requer competências específicas, além das competências básicas da Energisa, características esperadas dos colaboradores que contribuem para o desenvolvimento dos negócios.

Atualmente temos oito competências básicas levadas em consideração na avaliação de desempenho realizada anualmente com nossos colaboradores.



Conheça a seguir as principais ações de desenvolvimento de carreira:

Programa de Trainee Energisa: em 2018 iniciamos o processo seletivo de *trainees* para 2019, atraindo mais de 8,0 mil participantes para 15 vagas, que visa desenvolver uma nova geração de líderes para o Grupo. Durante o ano de 2018, os 12 *trainees* aprovados no último processo seletivo atuaram em diferentes áreas corporativas, concluindo os desafios lançados no início do programa. Atualmente, 75 participantes de programas anteriores atuam na Energisa, sendo que 45% já ocupam cargo de liderança e 35% estão mapeados como sucessores.

Programa de Sucessão: o programa busca garantir a formação de líderes para processos de sucessão, estabelecendo critérios e procedimentos para identificar e desenvolver colaboradores com potencial ou aptos a ocuparem posições estratégicas. O mapeamento desses colaboradores é realizado após o encerramento do ciclo de avaliação de desempenho e ocorre durante reuniões de calibragem, nas quais os líderes analisam as avaliações e desenvolvem uma matriz 9box, na qual mapeiam futuros sucessores. Os Programas de Desenvolvimento da Academia de Líderes são desenvolvidos a partir desse mapeamento.

Sistema Energisa de Reconhecimento: entendemos que a retenção de talentos e o estímulo ao desenvolvimento estão relacionados ao reconhecimento. Por isso, por meio do SER (Sistema Energisa de Reconhecimento), buscamos criar uma cultura de reconhecimento para valorizar atitudes e comportamentos aderentes à conquista de melhores resultados. O SER conta com uma plataforma física e digital formada por quatro programas: Selo Valeu, Time de Valor, Melhores Práticas e Geração de Valor.

Benefícios e remuneração

Oferecemos benefícios condizentes com o mercado, incluindo 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.

Além da remuneração fixa, faz parte da remuneração de nossos colaboradores efetivos, a remuneração variável obtida por meio da PLR (Participação nos Lucros e Resultados), representando um reconhecimento e um incentivo para uma cultura de excelência. A PLR é calculada com base no desempenho em relação a metas compostas por indicadores da Companhia e da área; e em relação as competências avaliadas de cada colaborador.

PROGRAMAS DO SISTEMA ENERGISA DE RECONHECIMENTO (SER)

Programa	Descrição	Resultados em 2018
Selo Valeu	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.	Por meio da Plataforma Ser online, foram registrados mais de 10 mil selos Valeu. Além do reconhecimento digital, foram trocados milhares no formato impresso, sendo entregues pessoalmente entre líderes, liderados e colegas.
Time de Valor	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.	210 <i>pins</i> do Time de Valor foram registrados na Plataforma Ser online.
Melhores Práticas	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.	Não correu em 2018, ocorrerá em 2019.
Geração de Valor	Programa de reconhecimento de equipes de alto desempenho	Foram realizados três encontros, nos quais os envolvidos foram estimulados a gerar ideias para complexidades enfrentadas no dia a dia da organização. Durante os encontros foram produzidos cronogramas para implementação das soluções ao longo de 2019.

Saúde e segurança

Temos como meta ser uma empresa referência em Saúde e Segurança Ocupacional em nosso setor até 2020, tomando como parâmetro os critérios da Medalha Eloy Chaves, que premia as empresas do setor de energia elétrica pelas melhores práticas de prevenção a acidentes de trabalho e pelo registro dos melhores indicadores de acidentes.

Para isso, revisamos o mapeamento de nossos processos mais críticos para prevenção e tratamento de riscos, identificando fragilidades estruturais e comportamentais que podem afetar o desempenho da Companhia. Os processos mais críticos são aqueles que possuem maior impacto nos aspectos de saúde e segurança.

A partir desse diagnóstico elaboramos um plano de mitigação e controle dos indicadores de saúde e segurança e, em 2018, reestruturamos a gestão da rotina dos processos de saúde e segurança revisados, com acompanhamento de indicadores junto a diretores, gerentes e toda liderança da empresa, com foco em eliminar riscos e desenvolver uma cultura de prevenção em segurança.

Nosso Plano de Segurança do Trabalho visa a segurança de colaboradores, clientes e comunidade em primeiro lugar e tem foco na prevenção de acidentes nas atividades de rotina.

PLANO DE SEGURANÇA DO TRABALHO



Possuímos também um Comitê Executivo de Saúde e Segurança que reforça ainda mais a relevância do tema, garantindo uma agenda específica entre diretores e líderes para tratar temas estratégicos de saúde e segurança no Grupo. Este modelo de Governança promove uma discussão padronizada do tema em toda a Companhia, garantindo sinergia entre as Unidades nas ações preventivas, no desdobramento rápido das lições aprendidas e na rapidez no trânsito das informações até os níveis de tomada de decisão Executiva.

Indicadores

Definimos e monitoramos nossos indicadores de Saúde e Segurança a fim de avaliar e acompanhar a implementação das ações de segurança.

Os indicadores levam em consideração a frequência, a gravidade e o tempo de afastamento decorrentes dos acidentes de trabalho. Também possuímos indicadores relacionados a nossos prestadores de serviço, consideramos por exemplo, as taxas de frequência e gravidade.

Em 2018, obtivemos uma redução de 40% nos acidentes com afastamento de funcionários próprios e de 48% na taxa de gravidade. No ano foi registrado um óbito.

Iniciativas

Garantimos que 100% de nosso quadro que atua em áreas de risco sejam capacitados em temas de segurança do trabalhador.

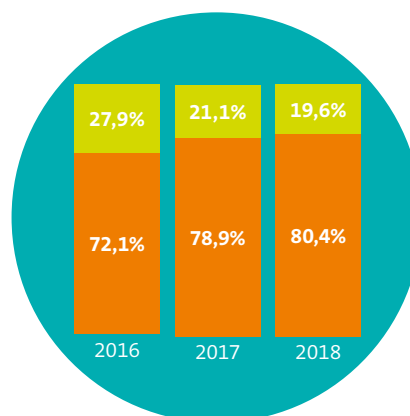
Ao longo do ano, buscamos por parcerias com diversos atores tais como CNI (Confederação Nacional da Indústria), FIRJAN (Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro) e o Sindicato SINDENERGIA, com o objetivo de desenvolvermos tecnologias inovadoras no sentido da prevenção e tratamento de não conformidades e de disponibilizar treinamento e capacitação de colaboradores em temas críticos de segurança e saúde.

Dentre as ações de 2018, destacam-se:

- A instituição da gestão de consequências, com Regras de Ouro que devem ser seguidas por todos visando garantir uma operação segura. A aderência ao modelo é regularmente acompanhada pela liderança, por meio dos comitês de Regras de Ouro, que se reúnem semanalmente;

- O Programa Operar Seguro, desenvolvido em parceria com outra empresa líder mundial em Segurança, que tem o objetivo de mapear nosso momento atual na Cultura de Segurança para desenvolvermos um processo de mudança que garanta crescimento contínuo desta cultura e, assim, atingirmos a excelência no tema segurança de processos;
- A padronização dos Programas de Controle Médico e Saúde Ocupacional, garantindo adequação legal, padronização da grade de exames ocupacionais em todo o Grupo, gestão integrada das rotinas de saúde e ações preventivas conjuntas;
- A capacitação das equipes de segurança em operações nos SEP (Sistemas Elétricos de Potência), garantindo maior sinergia entre áreas de apoio e operações em ações preventivas, identificação de riscos e tratamento de não conformidades;
- A criação da agenda de saúde e segurança em todos os níveis da Companhia, garantindo que os temas sejam expostos e tratados de forma metodológica e sistêmica na operação;
- O lançamento do Programa Colaborador Segurança na EMT com o propósito de reconhecer os colaboradores que são exemplos de comportamento; e
- O programa Nas Ondas do Rádio, que tem ajudado muito a divulgação dos procedimentos de segurança na EPB e EMT, através do COI (Centro de Operações Integradas com a divulgação de mensagens de saúde e segurança através do rádio operacional.

TIPO DE TREINAMENTO



Segurança obrigatórios

Segurança complementar

Clientes e consumidores

Parte central da nossa estratégia para ser um Grupo Líder na próxima década é melhorar, ainda mais, a qualidade do serviço para nossos clientes e consumidores. Temos uma cultura muito forte de servir e nos comprometemos a prestar serviços com segurança, qualidade, eficiência, empatia, respeito e integridade.

Nossos clientes são divididos em clientes de média e alta tensão, composto por fábricas e grandes empreendimentos; clientes residenciais, rurais e pequenos comércios em geral; e Poder Público, composto pelas Prefeitura e órgãos do Estado e Governo Federal.

Para conhecer cada vez mais as especificidades de cada cliente e superar suas expectativas, em 2018 criamos a Diretoria de Relacionamento com Clientes, dedicada à gestão, inovação e implementação de programas orientados ao aprimoramento da experiência do cliente. Conheça a seguir nosso trabalho para aprimorar a jornada do cliente em 2018.

Atendimento

O serviço de atendimento aos clientes é realizado por uma única empresa de *call center*, a Multi Energisa Serviços S.A., permitindo sinergia, maior padronização, otimização do tempo e, consequentemente, maior eficiência no atendimento ao cliente.

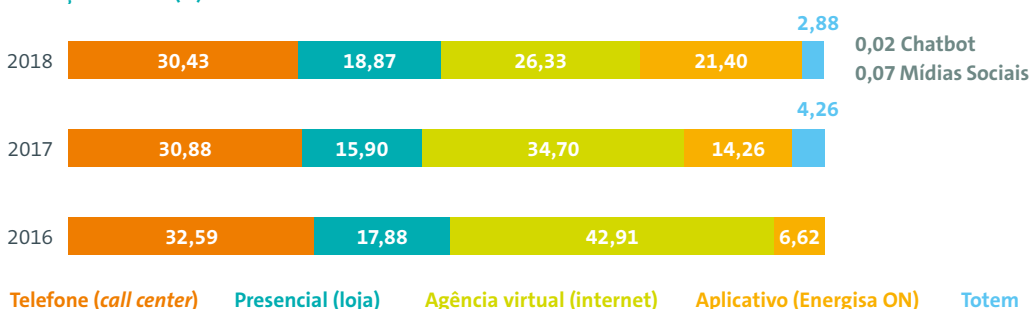


CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

- Central de atendimento telefônico;
- Site dedicado ao atendimento dos consumidores (Agência Virtual);
- Atendimento presencial (agências, caminhões);
- Impressos (informações nas contas de luz, *flyers*);
- Mídias sociais (Facebook, Twitter e Youtube); e
- Aplicativos para celular Energisa ON (esclarecimento de dúvidas, informações, novidades, soluções, etc.) e Vistoria Virtual.

Em 2018, concluímos o processo de integração dos processos de atendimento na Energisa Mato Grosso do Sul, o que permitiu a unificação dos sistemas para clientes, facilitando a padronização e capacitação dos atendentes e, por conseguinte, melhorando a interação com os clientes dentro dos canais humanos e digitais.

AVANÇO DIGITAL (%)





Para complementar nosso serviço de atendimento, concluímos a implantação do CCV (*Call Center Virtual*) no segundo semestre do ano de 2018 com a instalação do CCV nos postos de atendimento presencial na EMS. O *Call Center* virtual atende com a mesma eficácia os clientes de menor porte, e foi responsável por 24,2% dos atendimentos realizados via ligações gratuitas, no período de janeiro a fevereiro de 2019 e 29,7% no ano de 2018.

Adicionalmente, temos acompanhado a transformação nas relações causadas pelos avanços tecnológicos, criando novas maneiras de interagir com os clientes e modernizando nosso atendimento digital desde 2012, aplicando novas tecnologias que permitam uma melhor experiência dos clientes de maneira descomplicada e multicanais para que ele tenha diferentes opções de escolha, de uma forma mais próxima e personalizada.

Atualmente, o aplicativo Energisa ON é a principal vertente de nosso atendimento digital e permite ao usuário solicitar serviços, esclarecer dúvidas, informar problemas, verificar datas de leitura, ver histórico de consumo, obter segunda via da fatura, além de disponibilizar a realização de pagamento das faturas de energia para clientes dos bancos Itaú, Bradesco e Banco do Brasil e permitir o recebimento de lembretes sobre o prazo de vencimento das faturas e outras mensagens sobre o status de solicitações, denúncias ou reclamações.

Em 2019, traremos mais atualizações para o aplicativo para que ele fique mais simples, mais leve e forneça novos serviços de valor para o cliente, como o parcelamento de contas, por exemplo. Também iremos desenvolver um novo canal de atendimento através do Whatsapp e iniciar um programa interno chamado Voz do Cliente para trabalhar a gestão da governança da qualidade de serviço.

Outra ferramenta de destaque da Energisa é o Ligo Já, que permite que o cliente informe seu número de telefone pelo site da Agência Virtual, pelo aplicativo Energisa ON ou pela central telefônica, e aguarde o retorno da Companhia, evitando longos tempos de espera na linha para ser atendido.

Considerando as mudanças nas formas de relacionamento entre empresas e clientes, percebemos que o avanço digital nos meios de comunicação se dá de forma natural e trabalhamos estimulando a adesão aos canais de autoatendimento junto aos públicos menos digitalizados, com o intuito de padronizar e ganhar agilidade no atendimento.



Satisfação

Monitoramos a satisfação dos Clientes por meio de dois índices do setor de energia do País:

- O ISQP (índice de Satisfação da Qualidade Percebida), apurado anualmente entre as empresas do setor, avalia cinco atributos: fornecimento, informação e comunicação, conta de luz, atendimento e imagem.
- O IASC (Índice Aneel de Satisfação do Cliente), realizado anualmente a partir de um questionário abordando cinco categorias: Qualidade Percebida, Confiança, Fidelidade, Valor e Satisfação.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Empresa	ISQP (Abradee)			Iasc (Aneel)		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Energisa Minas Gerais	84,00	81,20	86,7	58,86	71,18	70,52
Energisa Nova Friburgo	73,40	83,51	82,00	73,12	57,97	70,14
Energisa Borborema	85,50	83,31	82,00	78,70	65,85	73,1
Energisa Paraíba	76,70	83,84	81,20	76,75	67,62	67,81
Energisa Sergipe	82,90	85,56	80,88	68,48	63,64	70,12
Energisa Mato Grosso	78,90	77,66	75,60	52,87	55,67	63,90
Energisa Mato Grosso do Sul	72,10	82,64	78,50	66,85	64,44	66,83
Energisa Tocantins	84,20	76,58	76,00	59,18	45,15	62,98
Energisa Sul-Sudeste ¹	-	81,47	86,00	-	68,98	70,72
Bragantina	76,30	76,51	-	68,60	-	-
Caiuá	75,30	75,88	-	71,34	-	-
Força e Luz do Oeste	85,00	90,12	-	78,15	-	-
Nacional	79,10	81,39	-	72,08	-	-
Vale Paranapanema	85,20	90,56	-	72,40	-	-
Centrais Elétricas de Rondônia	66,10	69,20	66,10	61,00	53,00	62,48
Companhia de Eletricidade do Acre	59,30	60,10	51,70	56,49	50,91	55,3

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

Conheça as premiações recebidas em razão da satisfação do cliente na página 13.



Fornecedores

Qualidade

Somos uma Companhia apaixonada pelo cliente e incansável na busca de soluções, produtos e serviços que possam satisfazê-los e trazer mais conforto para suas vidas. Admiramos, acreditamos e desejamos que nossos parceiros fornecedores também tenham o mesmo espírito. Prezamos pela qualidade de nossos serviços e estamos atentos a nossa cadeia de fornecimento, garantindo um relacionamento sustentável e a aquisição de produtos e serviços de qualidade.

O padrão de qualidade esperado na seleção e monitoramento dos fornecedores é descrito formalmente no Manual de Gestão da Qualidade de Fornecedores do Grupo Energisa, embasado na última versão da ISO 9001:2015, que define os requisitos para garantir padrões de qualidade que tragam a satisfação dos clientes e uma melhoria contínua de desempenho.

O Manual inclui diretrizes socioambientais, a exigência da extensão do sistema de gestão para subfornecedores e um padrão de etiquetagem. Além disso, prevemos uma cláusula anticorrupção em nossos contratos com fornecedores e em 2018 o documento foi atualizado, incluindo diretrizes sobre materiais recicláveis.

Em 2018 lançamos uma listagem para compras com Qualidade Assegurada, que consiste em um checklist aprofundado em avaliação de todo o sistema de produção dos fornecedores, passando inclusive por seus subfornecedores.

Para isso, avaliamos os procedimentos adotados pelo fornecedor com seus subfornecedores, estes procedimentos podem ser: avaliações de segunda parte, avaliações financeiras de risco periódicas, sistema de pontuação, *ranking*, entre outros. Também verificamos se o fornecedor mantém um time multidisciplinar para avaliação de subfornecedores com base nas demandas de compra de matéria-prima ou componentes.

Para nossos fornecedores estratégicos, ou seja, para os fornecedores dos materiais mais relevantes para o negócio, como medidores, transformadores, postes, cabos, ferragens e isoladores (cujos contratos representam 20% do gasto da área), também aplicamos o Manual de Qualidade Assegurada, que estabelece requisitos mínimos de qualidade.

Além disto, certificamos os fornecedores que garantem maior agilidade dos processos, melhores preços, prazo de entrega e segurança e que promovem a melhoria contínua. Os certificados são válidos de 6 a 12 meses, de acordo com a nota do fornecedor. Para notas entre 60% a 80% o certificado tem validade de 6 meses, e para notas acima de 80%, de 12 meses. Durante este período o fornecedor fica isentos de novas inspeções. Porém, para garantir a qualidade dos materiais, algumas inspeções de recebimento periódicas são aplicadas nos fornecedores mais críticos.

A principal premissa da iniciativa é certificar os processos produtivos de fornecedores estratégicos e com contrato vigente, atestando que todos os riscos na fabricação do produto foram analisados e mitigados, trazendo otimização de processos internos, custos e lead time. A alavancagem e a aceleração deste programa é importante por trazer celeridade ao processo de disponibilização de materiais, não sendo necessária a realização de inspeções pré-embarque, ou mesmo do trâmite administrativo de agendamento e dispensa antes de cada entrega.

É importante destacar que a sistemática estabelecida pelo programa tem como premissa que os fornecedores elegíveis tenham contrato de longo prazo vigente, nota média acima de 8,0 e nenhum registro de Não Conformidade nos últimos 12 meses. Os fornecedores que atendem a estas premissas passam por uma auditoria de homologação. Se a nota da auditoria for menor que 60%, o certificado não é concedido.

Em 2017 e 2018 certificamos 10 fornecedores e para 2019 temos o objetivo de ampliar o programa,



priorizando os principais fornecedores estratégicos elegíveis a cada ano do ciclo 2019-2021, além de renovar as certificações existentes, com o alvo de chegar a, pelo menos, 50% dos gastos com materiais e equipamentos inserido no programa.

Desenvolvimento

Com o objetivo de desenvolver nossos fornecedores, o Grupo Energisa criou para 2019, o Sinergisa, um programa que tem como premissa a melhoria da gestão dos fornecedores por meio de quatro pilares:

- **Capacitação:** produtividade e qualidade, segurança no trabalho, meio ambiente, gestão trabalhista, gestão financeira e gestão previdenciária;
- **Orientação/Mentoria:** relacionamento através de ambiente para compartilhamento de aprendizados com fornecedores inclusos no programa;
- **Monitoramento dos SLA:** acompanhamento dos planos de ação e os SLAs atuais e novos em tempo real, no qual poderá ser avaliada a implantação dos planos de ação para eliminar as lacunas e/ou fortalecer/manter os pontos fortes²;
- **Avaliação Final:** a partir da avaliação inicial, para medir o grau de maturidade da gestão, assim como identificar os pontos fortes e oportunidades de melhoria, é realizada avaliação final no ciclo de seis a sete meses para medir a evolução e a aderência ao programa.

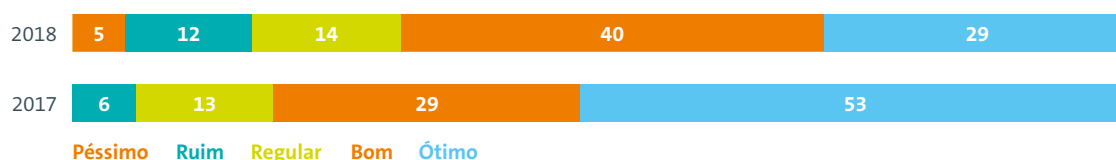
O programa está sendo iniciado em parceria com a FNQ (Fundação Nacional da Qualidade) e foi desenvolvido com apoio da Hollus, consultoria que atua desde 2008 no mercado nacional e internacional, em atividades estruturadas nos macropilares do Modelo de Excelência de Gestão da Fundação Nacional da Qualidade: Geração de Valor para as Partes Interessadas; Desenvolvimento Humano e Desenvolvimento Sustentável.

Monitoramento

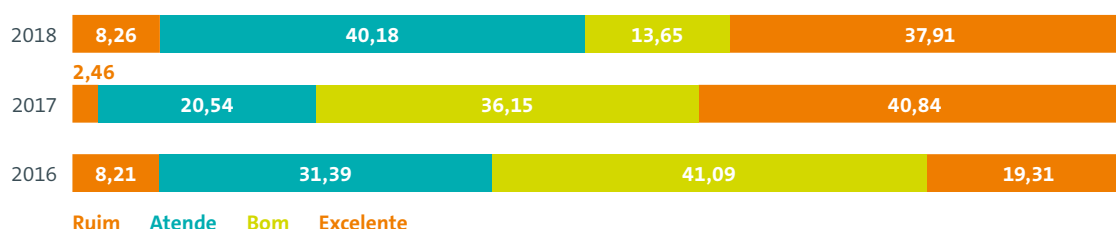
Tão importante quanto estabelecer os requisitos aceitáveis e necessários, é verificar o cumprimento destes. Diante disso, realizamos o monitoramento de nossos fornecedores por meio de uma auditoria denominada ARPF (Auditoria de Risco Potencial de Fornecimento), que avalia aspectos operacionais, como qualidade das instalações, controle e estrutura de laboratórios; e de qualidade socioambiental, com a avaliação de projetos, gestão de impactos e práticas dos fornecedores.

Adicionalmente, monitoramos um indicador da qualidade de fornecimento de materiais e equipamentos e, desde 2017, definimos metas de avanço do indicador. Esse monitoramento nos permite acompanhar formalmente as ocorrências de não conformidades, as análises de causa, os estudos de ações para mitigação, a implantação e a resolução do problema.

DESEMPENHO DOS FORNECEDORES DE SERVIÇO (%)



DESEMPENHO DOS FORNECEDORES DE MATERIAIS (%)



² A Energisa poderá acompanhar por meio das metas e/ou indicadores.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O FORNECEDOR

- Canal comercial (plataforma Mercado Eletrônico);
- Canais formais, cartas, documentos relevantes (site), Código de Ética;
- Manual de Qualidade (impressos); e
- Canais informais: e-mail, telefone

A análise de desempenho é realizada semestralmente por meio de um monitoramento que avalia a saúde financeira, o sistema de gestão da qualidade, o cumprimento das condições contratuais, a qualidade do produto e o atendimento a padrões de saúde e segurança e de meio ambiente.

A partir desta análise, os fornecedores que não apresentam os requisitos mínimos de atendimento são direcionados para o programa Escalada, dedicado a recuperação de fornecedores a partir de planos de ação montados em conjunto, que são acompanhados pela Energisa. O programa pode contar com no máximo dez fornecedores, que são escolhidos estrategicamente. Em 2018, nove fornecedores passaram pela Escalada, sendo que apenas dois tiveram alguma redução ou bloqueio de compras, os demais melhoraram seu desempenho com a aplicação do programa.

Com o advento da CSE foi possível realizar pela primeira vez a avaliação dos prestadores de serviços em 2017. Esta avaliação foi realizada considerando as naturezas Administrativas, Almoxarifado, Segurança do Trabalho, Técnicas, Financeiras e Jurídicas em fornecedores com contratos vigentes com valor global igual ou superior a R\$ 1 milhão e prazo igual ou superior a 12 meses de cada distribuidora e que pertenciam a classes de serviços que envolvem risco de segurança (elétrico, altura, espaço confinado, etc) ou serviços que envolvem mais de 50 colaboradores nas dependências da Energisa.

Reconhecimento

Também procuramos incentivar a qualidade de fornecimento por meio de ações de reconhecimento de fornecedores, como o Prêmio Parceiro Energisa 2018, que prestigiou nossos melhores fornecedores pela excelência nos serviços prestados e qualidade dos materiais entregues, bem como pelo cumprimento de prazos e outros critérios analisados na avaliação de desempenho de 2018.

Comunidades

Somos uma Companhia de grande porte com abrangência nacional e grande potencial de impacto positivo para a sociedade, principalmente em temas relacionados ao nosso negócio. A política de investimentos sociais do Grupo Energisa foca na promoção da cultura e da educação, além de incentivar a geração de renda, o empreendedorismo, o desenvolvimento econômico e social e a conservação do meio ambiente nas comunidades em que atuamos.

Ano após ano investimos cada vez mais em projetos sociais, conforme é possível observar na Tabela de Investimentos a seguir. Em 2018, investimos R\$18,1 milhões, o que representa uma quantia 56,3% maior do que o montante investido em 2017.

INVESTIMENTO EM PROJETOS SOCIAIS (R\$ mil)

	2016	2017	2018
CULTURA	6.825,7	5.801,5	10.086,0
Lei Federal (Rouanet, Audiovisual)	1.560,1	2.000,0	3.108,0
Lei Estadual de Incentivo à Cultura – MG	3.529,0	1.811,0	6.227,0
Lei Estadual de Incentivo à Cultura – RJ	0,0	775,0	0,0
Lei Estadual de Incentivo à Cultura – SP	1.736,6	1.215,5	751,0
ESPORTE	3.473,2	4.730,7	4.964,0
Lei Federal de Incentivo ao Esporte	471,0	521,7	776,0
Lei Estadual PB (Gol de Placa) ¹	3.002,2	4.209,00	3.561,0
Lei Estadual – SP	0,0	0	627,0
SOCIAL	572,0	1.065,0	3.081,0
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)	191,0	499,0	776,0
Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD)	89,4	0	776,0
Fundo Especial para Infância e Adolescência (FIA)	158,8	314,0	753,0
Fundo do Idoso	132,8	252,0	776,0
Total	10.870,9	11.597,2	18.131,0

Ajuste no valor da Lei Estadual PB (Gol de Placa), referente ao ano 2017, cuja apuração estava incorreta.

MAPA DE INSTALAÇÕES DA FUNDAÇÃO



A Fundação Ormeo Junqueira Botelho é uma entidade cultural mantida pelo Grupo Energisa criada em 1987 e sediada em Cataguases (MG). A Fundação atua na análise técnica e cultural dos projetos patrocinados e é responsável pela gestão dos espaços culturais mantidos pela Energisa. Além disso, a Fundação atua na produção de eventos culturais, como festivais, exposições didáticas e com a recuperação de sítios históricos, museus e obras de arte.

O apoio à Fundação confirma o compromisso da Energisa com o desenvolvimento humano e social. Conheça a seguir os principais projetos desenvolvidos pela Fundação. Para mais informações sobre os projetos e espaços culturais, acesse o nosso site.

Instalações voltadas às comunidades

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 2018, a Usina Cultural de João Pessoa

comemorou 15 anos de atuação. Ao longo do ano as duas usinas promoveram 470 eventos e receberam quase 76 mil visitantes.

Museu Energisa

Situado em Cataguases (MG), é um espaço destinado a exibir de forma didática e interativa o panorama do histórico de evolução da Energisa e da economia regional por ela gerada, em paralelo à história da própria eletricidade desde a grande explosão que deu origem ao universo até as modernas hidrelétricas. No ano de 2018, o Museu Energisa promoveu diversas ações socioeducativas com as comunidades escolares de Cataguases e região, atingindo um total de aproximadamente mil alunos.

Tais ações levaram o espaço a receber o Prêmio Mario Bhering de Preservação de Memória, na categoria Institucional, que reconhece iniciativas que registrem e compartilhem a história do setor de energia elétrica.

Anfiteatro Ivan Muller Botelho

Localizado em Cataguases (MG), em um anexo ao Museu



Energisa, possui 300 lugares e é dedicado à realização de espetáculos teatrais e musicais. Em 2018, o espaço passou por algumas obras. Dessa forma, só foi possível realizar uma apresentação musical que recebeu 150 visitantes.

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 2018 foram mais de 56 eventos realizados em suas dependências, que também abrigam o Memorial Humberto Mauro, atingindo um público variado de adultos, crianças e jovens, totalizando 8,2 mil pessoas.

Casa de Leitura Lya Botelho

Localizada em Leopoldina (MG), é um espaço de realização de eventos culturais que visam atender aos interesses do seu público, especialmente o estudantil. Suas exposições, dedicadas a temas relacionados à história

do Brasil, atraem um grande número de visitantes de toda a região e também de outros estados e do exterior. Atingiu, em 2018, a marca dos 24,3 mil visitantes e um dos eventos de destaque foi a exposição “Asas, o Sonho de Voar”, traçando o desenvolvimento da aviação desde a mitologia até a conquista espacial, com destaque à figura do inventor brasileiro Alberto Santos Dumont, no qual tivemos 16,4 mil visitantes.

Projetos culturais

Polo Audiovisual da Zona da Mata

Patrocinado pela Energisa, o Polo Audiovisual da Zona da Mata cria oportunidades de qualificação profissional, trabalho e renda, ao promover produções audiovisuais, formação técnica, festivais e eventos, impactando positivamente a economia da região mineira. Em 2018, o Polo conquistou recursos por meio de uma parceria público-privada inédita no Brasil liderado pela Fundação Cultural Ormeo Junqueira Botelho, o Instituto Fábrica do Futuro e a Energisa, em parceria com o Governo do Estado de Minas Gerais, por meio do ICMS (Lei de Incentivo à Cultura) e a Prefeitura Municipal de

Cataguases, contando ainda com reforço de recursos provenientes do FSA (Fundo Setorial do Audiovisual) gerido pela ANCINE (Agência Nacional de Cinema).

Tal conquista levou à aprovação da proposta de Coinvestimentos Regionais para 2019, o que representa R\$ 10,8 milhões a mais no próximo ano para produção audiovisual em Cataguases e região. Deste total, R\$ 9,0 milhões virão da ANCINE, e R\$ 1,8 milhão serão provenientes de incentivos fiscais estaduais a serem aportados pela Energisa, como contrapartida local. Com esse acordo, a Energisa se torna pioneira no país a participar de uma parceria pública de estruturação para um arranjo regional do setor audiovisual. Como esta nova parceria com ANCINE, entre 2019 e 2020, além das seis longas metragens já previstos para rodarem na região, serão viabilizados: cinco produções de longas de ficção, uma produção de longa de animação, dois projetos de jogos eletrônicos, quatro projetos de comercialização de filmes inéditos, seja projetos de desenvolvimento de série para TV, de três novos roteiros e a produção cinco curtas-metragens de talentos locais.

Serra Ação – Polo Audiovisual da Região de Nova Friburgo

Com o patrocínio da Energisa e do Governo do Rio de Janeiro, o Serra Ação é o Polo Audiovisual de Nova Friburgo e Região que está desenhando um novo cenário para a agenda econômica e criativa do interior do estado do Rio de Janeiro a partir de uma cadeia de ações estruturantes para o desenvolvimento do ambiente de oportunidade para a produção audiovisual como catalisador de oportunidades de negócios e mercados.

Festival Ver e Fazer Filmes

Realizado em Cataguases (MG), tem como proposta sensibilizar crianças e jovens para a apreciação da linguagem audiovisual. O festival contempla o patrocínio de filmes curta-metragem de jovens diretores da região da Zona da Mata de Minas Gerais. Em uma primeira etapa é lançado um edital local no qual nos comprometemos a apoiar a realização de cinco curtas-metragens na região. Na segunda etapa, oferecemos recursos e tutorias que vão desde consultoria de roteirista até de editor. Essas ações vêm trazendo melhora significativa nessas produções, que têm estado presentes em festivais de curtas-metragens. Durante o festival também há uma etapa voltada para educação, na qual recebemos grupos de jovens de cidades vizinhas para participar de atividades de difusão de cinema.

Fest Aruanda do Audiovisual Brasileiro

O Fest Aruanda do Audiovisual Brasileiro é o maior evento de audiovisual paraibano. Em 2018 tivemos a 13ª edição do evento, que ocorreu entre os dias 6 e 12 de dezembro. Somos Patrocinadores Master do evento, que contou com uma programação vasta, com mais de 30 filmes, todos gratuitos, incluindo uma etapa de cinema infantil, além de diversos diálogos e oficinas.

Festival de Inverno de Bonito

O Festival de Inverno de Bonito é o festival de arte e cultura mais tradicional do Mato Grosso do Sul. Em 2018 o evento realizou sua 19ª edição entre os dias 26 e 29 de julho. Fomos patrocinadores desta edição do evento, que contou com 106 atrações artísticas e com uma programação diária gratuita. O evento promoveu palestras, mostras de filmes, dança e teatro, além de outras manifestações artísticas e atraiu cerca de 50 mil expectadores (em 2017, foram 38 mil). O patrocínio representou não só o apoio a um projeto cultural, como também uma ação para promoção do comércio local.

Festival Comida de Boteco de Extrema

O Festival Comida de Boteco de Extrema surgiu em 2009, em busca de valorizar a cozinha tradicional mineira e os bares e restaurantes. Em 2018 patrocinamos a sua 9ª edição através da Lei Estadual de Incentivo à Cultura. O evento consistiu em um circuito gastronômico de 30 dias em bares e restaurantes de Extrema, atuando na promoção da cultura e do incentivo do comércio local, contribuindo para o turismo e valorizando a gastronomia local.

Arte na Empresa

Desde 2002, o hall de entrada da sede da Empresa em Aracaju (SE) é utilizado para aproximar a arte e a cultura dos colaboradores e visitantes, promovendo exposições de artistas locais ou radicados no estado. Nesses 16 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, incluindo os próprios colaboradores.

Orquestra Jovem de Sergipe

Somos patrocinadores da orquestra, que atua há quatro anos na formação de crianças e jovens em música clássica, com foco na inclusão social, proporcionando o contato com o gênero clássico e a possibilidade de formação na área para jovens de famílias em situação de extrema pobreza em Sergipe. Realizado pelo Ministério



da Cultura, Instituto Banese e Governo de Sergipe, através da Secult (Secretarias de Estado da Cultura) e da Seed (Secretaria da Educação), o projeto oferece a aproximadamente 120 jovens, aulas de violino, violoncelo, viola, contrabaixo, percussão, canto coral e teoria musical, com aulas individuais e em grupo no Colégio Vitória de Santa Maria, no bairro Santa Maria. Antes do projeto, nenhum aluno da escola havia passado em provas de vestibulares (Enem). Após o projeto, a escola passou a ter aprovados, todos participantes da Orquestra Jovem.

Centro de Convenções Arquiteto Rubens Gil de Camilo

A Energisa Mato Grosso do Sul atuou como parceiro da reforma do sistema de refrigeração do Centro de Convenções Arquiteto Rubens Gil de Camilo, um espaço localizado em Campo Grande (MS) e administrado pela

Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul que tem como principal finalidade a locação para realização de eventos. O Centro Rubens Gil de Camilo é considerado um dos mais modernos e bem equipados espaços para eventos de toda América do Sul.

Aniversário de 200 Anos De Nova Friburgo

Por meio do Projeto Iluminarte - Música, integramos as comemorações dos 200 anos de Nova Friburgo (RJ). O projeto apresentou facetas interessantes da música brasileira oriundas de dois estados de atuação da Energisa: Minas Gerais e Paraíba. O bicentenário é comemorado oficialmente no dia 16 de maio, mas o projeto ocorreu entre os dias 18 e 20 de maio. O projeto Iluminarte contou com o apoio institucional da Prefeitura Municipal de Nova Friburgo e produção da Desenrola Produções. As atividades realizadas foram gratuitas para o público.

Projetos educacionais

Projeto Voluntariado

Acreditando e investindo no poder transformador da educação, tivemos em 2018 a 10ª edição do Projeto Voluntariado na Energisa Minas Gerais e na CSE em parceria com a Junior Achievement, empresa sem fins lucrativos que forma jovens empreendedores. A edição de 2018 ocorreu em novembro e contou com a participação de 51 voluntários e 612 alunos de três escolas de Cataguases. O Projeto possibilitou aos jovens uma reflexão sobre o futuro por meio de dois cursos: o “Conectado com o Amanhã”, desenvolvido para possibilitar aos alunos uma preparação para o mercado de trabalho e o “Introdução ao Mundo dos Negócios”, abrangendo informações práticas sobre a organização e operação de negócios. Para nossos colaboradores o projeto se divide em duas etapas: primeiro os voluntários se inscreveram e assistiram a uma palestra e depois passaram por um treinamento aplicado por uma representante da Junior Achievement para que pudessem ministrar as aulas.

O Que Queremos para o Mundo

O projeto desenvolve tecnologias audiovisuais com o propósito de facilitar a interação entre professores e alunos em escolas públicas de ensino. As atividades do projeto buscam 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. A edição de 2018 foi realizada em São Gonçalo do Rio das Pedras (MG) e Cuiabá (MT) e contou com 443 pessoas atendidas.

Projeto Girarte

Projeto itinerante de arte e 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 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 2018, o projeto se apresentou em 11 localidades diferentes com atividades diversas, tais como oficinas de dança e teatro, apresentações cênicas, *workshops* de capacitação, palestras culturais e intercâmbio de artistas. Ao final do ano, o projeto realizou 45 atividades.

Programa Zé Da Luz Na Escola

Programa direcionado a educar crianças e jovens, com o 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, além de orientar sobre os cuidados que devem ser tomados contra a dengue e os perigos do uso de drogas.

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.

Projeto Ilumina

Parceria com a prefeitura de Cataguases e Muriaé (MG) que visa acelerar e ampliar o conhecimento de matemática de 8ª e 9ª série através de uma didática mais lúdica e atrativa. A experiência com o projeto implantado em outros locais mostra que o rendimento dos alunos aumenta em até 30%.

Espaço Energia

Com uma unidade no Estado de Mato Grosso do Sul e da Paraíba, o Espaço Energia é um espaço de visitação para alunos do ensino médio e fundamental da rede pública e privada voltados à orientação sobre o uso eficiente e seguro de energia elétrica para população, oferecendo aos visitantes a oportunidade de se familiarizar, de forma irreverente, com os princípios da física e com a história da eletricidade, seu uso racional e eficiente. O projeto criado pela equipe de Eficiência Energética da concessionária, conta com protótipos, maquetes, sala de vídeo, sala de recreação, exposição de obras de artistas locais e um espaço que faz o contraponto de uma residência antiga e outra atual, para efeitos comparativos de consumo e de tecnologia.

Projetos especiais

Natal Luz

Em diversas localidades, somos parceira do poder público local na iluminação de Natal. Em Palmas (TO) o evento foi utilizado como divulgação do turismo na região, contando com iluminação de norte a sul da cidade e com apresentações de corais.

Desenvolvimento local

Tarifa Social

A Tarifa Social de Energia Elétrica é um desconto na conta de energia proveniente de subsídio do Governo Federal para famílias de baixa renda, com descontos que variam de 10% a 65% na conta de energia. Ao final de 2018 atendíamos 1,2 milhão de clientes enquadrados no perfil baixa renda, o que representa 15,6% do total das unidades consumidoras do mercado. Em nossas distribuidoras realizamos diversas iniciativas para identificar consumidores que teriam direito ao benefício, como, por exemplo, através da utilização de uma ferramenta analítica identificamos nas bases de dados da prefeitura, clientes que se enquadravam na tarifa social, mas que não estavam usufruindo desse benefício.

Luz para todos

O Programa Luz para Todos é um conjunto de medidas públicas do Brasil que tem o intuito de levar eletrificação a áreas remotas e com tarifas subsidiadas pelo Governo Federal, Estadual e distribuidoras. Em 2018 a Energisa Mato Grosso, Sul Sudeste, Tocantins, Eletroacre e Ceron promoveram 36.378 atendimentos dentro do escopo do programa.

Nº DE CLIENTES BAIXA RENDA (MIL)

Empresa	2016	2017	2018	
Energisa Minas Gerais	56,0	56,3	56,8	
Energisa Nova Friburgo	5,1	5,1	6,0	
Energisa Borborema	42,5	39,6	39,0	
Energisa Paraíba	344,4	353,6	346,4	
Energisa Sergipe	173,9	204,0	202,6	
Energisa Mato Grosso	128,5	141,4	129,6	
Energisa Mato Grosso do Sul	104,2	116,0	121,1	
Energisa Tocantins	109,6	116,6	123,1	
Energisa Sul-Sudeste	56,9	61,0	72,1	
Centrais Elétricas de Rondônia	48,4	46,2	41,5	
Companhia de Eletricidade do Acre	39,9	30,1	31,6	
Total	1109,4	1.169,9	1.169,8	

Eficiência energética

Nossos projetos em eficiência energética são realizados no âmbito do PEE (Programa de Eficiência Energética) e em conformidade com a legislação estabelecida pela Aneel.

Em 2018, foram investidos mais de R\$ 44,7 milhões em projetos para promover a eficiência energética em clientes que se enquadram nas tipologias residenciais baixas rendas, comércio e serviço, poder público e industriais, beneficiando 318,4 mil unidades consumidoras e possibilitaram uma economia de energia de 56,2 mil MWh/ano. Energia suficiente para abastecer 30,6 mil residências, durante 12 meses, com consumo médio de 152 KWh/mês.

Os resultados dos projetos são apurados de acordo com o PROPEE (Procedimentos do Programa de Eficiência Energética), da Aneel, bem como com o PIMVP (Protocolo Internacional de Medição & Verificação).

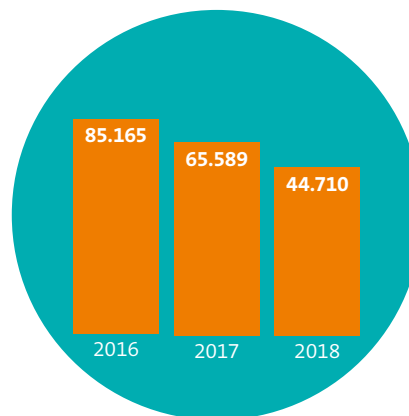
Conheça a seguir os principais projetos de eficiência energética desenvolvidos em 2018:

■ Todas as distribuidoras (exceto EletroAcre e Ceron) -

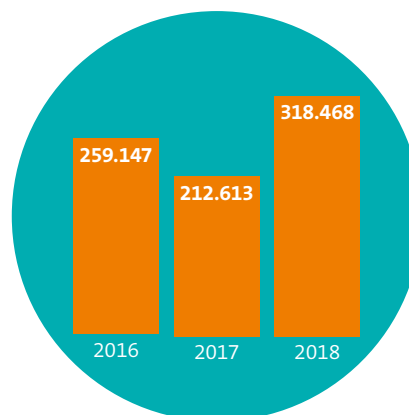
Nossa Energia: projeto que promove o uso racional e eficiente da energia elétrica junto às comunidades de baixo poder aquisitivo por meio de ações educacionais direcionadas à consciência de combate ao desperdício e à mudança de hábitos, estimulando o consumo consciente e fortalecendo os laços entre a Energisa e seus clientes. Adicionalmente, todos os consumidores dessas comunidades 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, que têm a infraestrutura necessária para proporcionar aos alunos das escolas públicas e particulares um aprendizado lúdico e digital fora da sala de aula.

- **Centrais Elétricas de Rondônia:** foram concluídos projetos que estavam em andamento, um deles é o Projeto de Eficiência Energética no Hospital de Base Dr. Ary Pinheiro, ao todo foi investido mais de R\$ 3,0 milhões, na substituição de 3,6 mil lâmpadas e instalação de sistema de automação, bem como a substituição de 52 aparelhos de ar condicionado. A expectativa é de que as ações proporcionem uma economia média de R\$ 700 mil por ano e ainda melhorem a vida de todos os clientes que trabalham ou precisam do hospital.

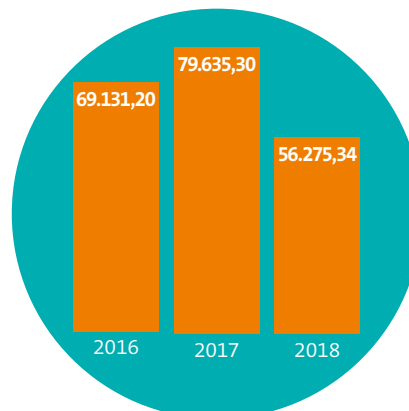
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA
(investimento – R\$ mil)



UNIDADES ATENDIDAS
(número)



ENERGIA ECONOMIZADA
(MWh/ano)





▪ **Companhia de Eletricidade do Acre e Centrais Elétricas de Rondônia:** estamos iniciando estudos para implementar projetos de eficiência energética a partir do levantamento das necessidades da população, que podem ser a eficiência de iluminação pública ou projetos educativos para levar o tema em escolas.

▪ **Energisa Sergipe:** avançamos em comunicação e conscientização em comunidades de baixa renda, melhorando o relacionamento e a adimplência com o poder público municipal e trocamos as lâmpadas de 397 pontos de iluminação e implantamos um sistema de geração fotovoltaico de 135 KWh no Hospital Cirurgia, um dos hospitais mais importantes da capital.

▪ **Energisa Mato Grosso do Sul:** em parceria com diversas instituições, a Energisa investiu na Comunidade Quilombola de Furnas do Dionísio, iniciativa que modernizou os usos finais de energia e os processos, aumentando o potencial produtivo da comunidade, gerando renda e inclusão social, além de garantir a economia de energia para as famílias em suas residências e espaços coletivos, através da eficiência energética.

▪ **Energisa Sul-Sudeste:** a Empresa investiu nos últimos três anos cerca de R\$ 5 milhões em 19 hospitais e entidades filantrópicas que cuidam de pessoas. Esse investimento proporcionou uma economia de energia de 146,8 mil kWh/mês, e por consequência, economia

nas contas de energia, possibilitando a reversão desse recurso para atender mais e com maior qualidade os pacientes que necessitaram de atendimento.

▪ **Energisa Tocantins:** para contribuir com o desenvolvimento econômico e social do Tocantins, a Energisa investiu em projetos de eficiência energética no Hospital Dom Orione em Araguaína (TO) e na Faculdade ULBRA em Palmas. A iniciativa sensibiliza para o uso racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, visando à redução do consumo de energia e consequentemente das despesas financeiras com a conta de luz. Além disso, a ação proporcionou a modernização tecnológica e melhoria do conforto dos usuários com a eficiência energética dessas unidades consumidoras. Os investimentos foram de aproximadamente R\$ 1,7 milhão, aplicados na substituição de 6,9 mil lâmpadas, uma usina geradora de gás oxigênio, 11 bebedouros, um Sistema de Mini Geração Fotovoltaica, uma economia de energia esperada de 1,4 mil MWh/ano.

Qualificação

Em 2018, em parceria com o SENAI (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial), lançamos o projeto Escola de Energia, que capacita alunos em cursos de Eletrotécnica e Eletricistas de Rede e Predial em Mato Grosso, Tocantins, Paraíba e Sergipe.

Segurança

A gestão e cuidado com a segurança vão além de nossos colaboradores e parceiros. Estamos atentos aos riscos de segurança para as comunidades onde operamos e promovemos um rigoroso monitoramento de indicadores, que medem a quantidade de acidentes nas áreas de atuação das Empresas, 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, referências nas métricas do setor.

Com o objetivo de prevenir, 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 prevenir, o mais rápido possível, todo e qualquer impacto, assegurando uma atuação eficaz e preventiva.

Além do monitoramento adotamos uma conduta proativa, realizando, regularmente, palestras de orientação à população sobre o uso seguro da energia, como o Energisa Ensina, programas de rádio com orientações à população, o Minuto Segurança, e diversas ações de conscientização, como o Caminhão da Eficiência Energética para explicar os procedimentos de segurança e os riscos de se aproximar de cabos partidos ou outras situações de risco. Contamos também com o procedimento para remoção de rede em condição de risco para minimizar a exposição aos riscos. Como resultado dessas ações, tivemos uma redução expressiva de 62% nos acidentes graves com comunidades em 2018, em comparação ao ano anterior.







< CENÁRIO AMBIENTAL >

Gestão do meio ambiente

Faz parte da nossa visão a preocupação com o legado que deixaremos para o futuro, por isso, trabalhamos de forma a manter o uso adequado dos recursos naturais e uma convivência harmoniosa com o meio ambiente do entorno de nossas operações.

Firmamos este compromisso e orientamos os princípios a serem observados na gestão por meio da nossa Política de Meio Ambiente, Saúde e Segurança, escrita com base nos princípios de melhoria contínua, que visa melhorar progressivamente a qualidade dos nossos produtos e serviços, observando sua viabilidade econômica, a conservação dos recursos naturais e o cuidado com a saúde e a segurança dos colaboradores.





PRÉDIOS SUSTENTÁVEIS

Os novos prédios da Energisa foram projetados e construídos com base em conceitos de sustentabilidade, que reduzem o consumo de água e luz, bem como preveem o descarte adequado de resíduos. O prédio que abriga nosso CSE e o novo prédio da sede da Energisa Minas Gerais, inaugurado em 2018 em comemoração aos 113 anos do Grupo, foram construídos segundo premissas mais sustentáveis. Para o projeto dos novos prédios foram considerados aspectos ambientais como a temperatura, a incidência de ventos e de luz solar, a umidade relativa do ar e a precipitação pluviométrica. Além disso, as construções foram feitas em torno de uma árvore de mais de cem anos, que se tornou um símbolo da empresa.

Nessas novas construções, os banheiros e cozinhas contam com equipamentos de alta eficiência em economia de água, com temporizador nos chuveiros e torneiras e a lavagem dos pisos, bem como a limpeza das janelas e a irrigação de jardins, são realizadas com água proveniente da captação da água da chuva e da água de retorno do sistema de ar condicionado, medidas que levaram a um ganho de eficiência hídrica de cerca de 23%.

Dentre as medidas para economia de energia destacam-se a instalação de ar condicionado central com automação, a utilização de vidros com películas e chapas metálicas perfuradas (brises) para melhor aproveitamento da luz natural, o uso de lâmpadas LED que consomem menos energia e a pintura da maioria das paredes e tetos em tons claros, para refletir a luminosidade.

Em 2018, investimos R\$ 177,4 milhões em iniciativas de gestão ambiental, 99% a mais que em 2017 em iniciativas de gestão ambiental.

Conheça a seguir nossos compromissos, forma de gestão e desempenho frente aos principais aspectos ambientais da operação.

Gestão

O Grupo Energisa está presente em todas as regiões do país, atuamos em 11 Estados, com legislações diferentes e com uma diversidade de órgãos intervenientes e particularidades que muitas vezes oferecem dificuldades na padronização de procedimentos. Para minimizar estes efeitos da nossa dimensão geográfica, todas as Empresas do Grupo Energisa contam com uma Área de Meio Ambiente.

Estas áreas atuam em sinergia, ao mesmo tempo que respeitam a diversidade e o conhecimento técnico de cada uma. Nossos processos são padronizados pelo SGMASS (Sistema de Gestão em Meio Ambiente, Aspectos Sociais, Saúde e Segurança do Trabalho), fundamentado pelas normas ISO 14001 e OSHAS 18001 e pelas legislações pertinentes.

O sistema considera os princípios de melhoria contínua do PDCA (da sigla em inglês Planejar, Fazer, Checar e Agir) e nos fornece subsídios para o monitoramento de aspectos socioambientais, de saúde e segurança. O cumprimento dos requisitos do SGMASS é verificado em auditorias realizadas pela Assessoria de Gestão de Riscos.

Um destaque na evolução da gestão ambiental em 2018 foi a ação da Gerência Técnica Corporativa da Distribuição na padronização de procedimentos operacionais, instruções técnicas e normas de distribuição e transmissão, englobando todas as atividades e mantendo a consonância com o SGMASS. Ao longo do ano a Gerência contou com o apoio das áreas de meio ambiente das Empresas para a unificação dos processos e documentos.

Além do sistema de gestão, compõe nosso calendário de ações de meio ambiente, a realização anual do *Workshop* de Gestão Ambiental, realizado em Cataguases (MG) em sua segunda versão em 2018, que conta com a participação de todas as Unidades do Grupo e tem o objetivo de promover a troca de experiências para a proposição de melhorias em nossa gestão ambiental.

Biodiversidade

Nosso principal impacto à biodiversidade está relacionado à construção de linhas de distribuição de alta tensão e redes de distribuição. Por conta disso, atuamos junto ao poder público Municipal e Estadual e treinamos constantemente nosso corpo técnico, próprio e terceirizado de todas as unidades, para compatibilizar a arborização e o planejamento de obras e para garantir procedimentos adequados para poda.

Realizamos as construções das linhas de distribuição de alta tensão e subestações de acordo com a legislação de cada Estado, além da elaboração os RAS (Relatório Ambiental Simplificado). Quando necessário, são também elaborados estudos de arqueologia preventiva, supervisionado pelo IPHAN (Instituto do Patrimônio Histórico Arqueológico Nacional). Tais estudos indicam a possibilidade de ocorrência de vestígios arqueológicos, que quando encontrados, são insumo para uma avaliação dos possíveis impactos sobre o patrimônio histórico cultural.

Para as extensões de redes e linhas que passem em regiões de mata ou APP (Área de Preservação Permanente), a Companhia estuda alternativas locais para desvio e apresenta aos órgãos ambientais os estudos necessários ao licenciamento ou autorizações, além das eventuais medidas mitigadoras compensatórias a serem implementadas para auxiliar na obtenção de um diagnóstico favorável à sua execução.

A fim de evitar o impacto na vegetação, instalamos redes isoladas onde a arborização poderia ser mais afetada pelo contato com a baixa tensão energizada e dimensionamos os vãos – distâncias entre uma estrutura e outra das linhas de distribuição – dentro do possível para preservar o equilíbrio ecológico. Responsabilizamos-nos também pelo controle e monitoramento dos processos erosivos nas áreas administrativas da empresa e nas faixas de servidão e de segurança das linhas e redes de distribuição.

Para impactos mínimos necessários, são realizadas as devidas compensações, sempre promovendo plantio, recuperação de nascentes e cercamento de áreas para a promoção de regeneração natural.

O Grupo Energisa investe em tecnologias para promover o equilíbrio entre a arborização e a rede elétrica, investindo em alteamento de torres nos novos projetos diminuindo a interferência nas áreas

com vegetação arbórea, implantando redes compactas, isoladas e protegidas e utilizando Drones nas inspeções e verificação de invasão de faixa de servidão, identificação de danos nos equipamento, estruturas e cabos.

Conheça a seguir os principais projetos de preservação da biodiversidade desenvolvidos nas unidades:

- No Nordeste, a Energisa Paraíba e a Energisa Borborema têm parceria com o ICMbio (Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade), para a substituição de redes abertas por rede isolada/ protegida dentro da Unidade de Conservação da Mata do Amém, localizada no município de Cabedelo (PB);
- Na Energisa Sergipe temos como destaque o Projeto Vera, que fornece solução para controle inteligente da vegetação, por meio da análise de dados presentes e históricos, indicando os locais que necessitam de controle preventivo ou corretivo da vegetação. O projeto envolve um diagnóstico a partir da análise e cruzamento de dados de religadores, GIS (Geographic Information System – sistema que utiliza mapas interativos para descrever relações geográficas), imagens de satélites, sensores, câmeras e informações de equipes de campo e clientes; o mapeamento dos riscos; o planejamento de ações de acordo com o risco e, por fim, a definição de ações operacionais padronizadas. No estado do Sergipe também apoiamos o Parque dos Falcões, que tem o objetivo de proteger as espécies de aves de rapina que habitam o céu brasileiro;
- Na Energisa Mato Grosso do Sul, fomentamos um projeto de plantio de espécies polinizadoras embaixo das linhas de transmissão. Essa ação beneficia a flora, a fauna e contribui efetivamente para a evolução da biota existente abaixo das linhas de transmissão;
- Na Energisa Mato Grosso, promovemos a adaptação da cruzeta – dispositivo que segura as linhas no alto do poste para que não entrem em contato uma com a outra – com dimensão maior que o convencional, para que as fases estejam com distância segura para que aves de grande porte não se choquem, preservando sua vida;
- Na Energisa Tocantins e Mato Grosso, o controle do processo de vegetação dos alimentadores se dá por meio do uso de tecnologia georreferenciada e ferramenta computacional, com monitoramento semafórico que identifica a necessidade de poda e limpeza, garantindo melhor direcionamento e produtividade das equipes de limpeza de faixa e interferindo de maneira planejada no meio ambiente;

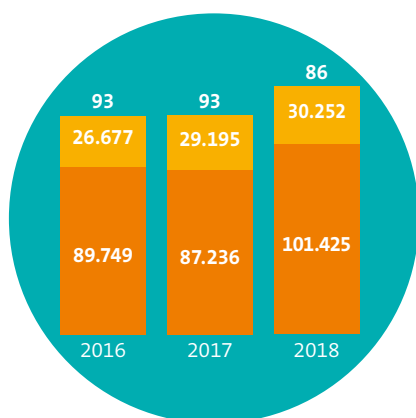
- Nas Centrais Elétricas de Rondônia, compomos o conselho gestor da Reserva Extrativista Lago do Cuniã (RO). O Conselho, coordenado ICMBio, tem como objetivo e missão, proteger o patrimônio natural, promover o desenvolvimento socioambiental, zelando pela conservação da diversidade biológica da unidade; e
- Na Energisa Minas Gerais e na Energisa Nova Friburgo, em parceria com proprietários e prefeituras dos municípios das áreas de concessão, foram feitas a recomposição de APPs (Áreas de Proteção Permanente) de nascente e córrego e a recomposição de área degradada, por meio do plantio e manutenção periódica de espécies nativas da Mata Atlântica.

Água

Mantemos campanhas ativas de redução de consumo de água, envolvendo colaboradores e o público externo, nas quais trabalhamos a educação para o consumo consciente. Internamente, realizamos a divulgação do tema pela intranet, por meio de adesivos e cartazes fixados pela empresa e por mensagens nos protetores de tela dos computadores. Nas comunidades, distribuímos cartilhas e realizamos palestras nas escolas em datas comemorativas como o Dia da Água e a Semana do Meio Ambiente.

Além disso, promovemos a instalação de equipamentos para o controle de gastos e redução do consumo de água.

CONSUMO DE ÁGUA POR FONTE
(Em m³)



Abastecimento (rede pública)

Fonte subterrânea (poço)

Captação superficial (cursos d'água)

Efluentes e Resíduos

Buscamos minimizar a geração de resíduos e promover a sua correta destinação e descarte. Internamente, promovemos campanhas de redução da geração de resíduos, tanto na área administrativa como em nossas operações, promovendo a divulgação do tema e incentivando a utilização de documentos digitais, por exemplo. Além disso, incentivamos que nossos clientes utilizem a fatura digital e o débito automático, reduzindo a impressão de documentos e realizamos campanhas de educação com base nos 3Rs (Reduzir, Reutilizar e Reciclar), com distribuição de cartilhas e ministrando palestras em escolas.

Com relação ao descarte, possuímos resíduos não perigosos e perigosos. Os resíduos não perigosos, como papel, embalagens e sucata, são coletados pela coleta seletiva. Parte desses resíduos é vendida para a reciclagem, minimizando o impacto ambiental, gerando renda e fortalecendo a cadeia de reciclagem.

Os resíduos perigosos incluem lâmpadas e óleos, que são coletados e armazenados de maneira diferenciada, de acordo com a legislação pertinente, e descartados por empresas licenciadas para garantir os corretos manuseios, transporte e destinação final. No caso da Energisa Tocantins, o óleo isolante de transformador é regenerado e aproveitado. O descarte de lâmpadas de vapor de sódio, vapor de mercúrio e fluorescentes existentes em nossas instalações próprias é realizado de forma controlada. O óleo isolante, por sua vez, sofre um processo de regeneração, enquanto o óleo lubrificante também passa por um processo de recuperação, garantindo a reutilização desse material e evitando a poluição do meio ambiente.

Realizamos ainda a logística reversa de materiais, contribuindo com um fluxograma de Produção Mais Limpa e sustentável integrada com o nosso negócio. Além disso, tratamos o esgoto sanitário das nossas sedes, possuímos caixas separadoras de água e óleo nas subestações e kits de emergência para vazamento de óleo e produtos químicos nas Unidades. Na Energisa Sergipe é realizada também a regeneração da bauxita.

Na Energisa Paraíba e na Energisa Borborema, a empresa responsável pelo contrato de recolhimento de resíduos perigosos é condicionada a entregar as rosca das lâmpadas para contribuir com a Fábrica-Escola

de Lâmpadas LED em Aparecida (PB). O projeto foi proposto pelo Instituto Frei Beda de Desenvolvimento Social e parceiros como o SINTRAF (Sindicato de Agricultura Familiar do município de Aparecida) e CERSA (Comitê de Energias Renováveis do Semiárido), sendo financiado pelo INEC (Instituto Nordeste e Cidadania), com apoio da Energisa e da empresa Engeselt.

Outro resíduo relevante em nossas operações é o resíduo de poda. A fim de diminuir a necessidade de poda e minimizar a interferência no meio ambiente e a geração de resíduos, nas redes de média-tensão que têm proximidade com arborização, usamos cabos protegidos para evitar podas indesejáveis. Com relação à destinação destes resíduos, as unidades possuem caminhão triturador de resíduos de poda e, em alguns Estados, desenvolvemos parcerias com o poder público para doação dos resíduos para serem usados em processo de compostagem. Adquirimos em 2018 equipamentos trituradores de resíduos para serem utilizados também nas atividades de poda e de manutenção das faixas de segurança e de servidão.

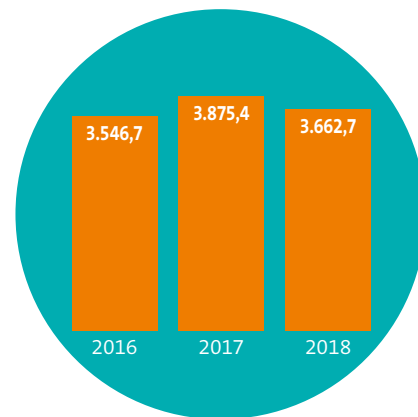
Energia

Para a minimização do consumo de energia, realizamos campanhas internas e externas, por meio do Programa de Eficiência Energética, com o Nossa Energia, que promove atividades de educação para o consumo consciente, com distribuição de cartilhas e realização de palestras em escolas, em datas como a Semana do Meio Ambiente, e com a divulgação interna de materiais referentes ao tema.

Nosso programa também prevê ações como a instalação de equipamentos de controle de gastos e redução do consumo e a substituição de lâmpadas comuns por lâmpadas LED, que trazem uma maior economia no consumo de energia.

Além disso, nossos novos prédios têm sido concebidos com base em princípios sustentáveis, que incluem o aproveitamento da iluminação natural, como apresentado na página 68.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA
(Em GJ)



Emissões

Nosso foco na mitigação das emissões de gases de efeito estufa se dá na gestão de nossa frota, favorecendo o uso de biocombustíveis e optando preferencialmente pelo uso de etanol. Para os veículos a diesel, utilizamos o diesel S10, que reduz a fumaça branca e protege o motor do desgaste e da formação de depósito.

Além disso, realizamos revisões preventivas periódicas em todos os veículos, de acordo com as premissas da legislação ambiental vigente, para garantir uma menor emissão de poluentes na atmosfera. Possuímos também uma política de renovação de frota, na qual todas as unidades monitoram sua frota, substituindo os veículos sempre que necessário.

Vale ainda destacar o incentivo ao transporte solidário, monitorado por meio do controle de viagens e a regra de velocidade máxima nos veículos. Nossos veículos possuem sistema de controle de velocidade em um microcomputador de bordo, que além auxiliar no controle e eficiência do consumo de combustível, contribui para a diminuição da emissão de CO₂eq. Outro impacto positivo que o equipamento proporciona é o resultado da diminuição das ocorrências de acidentes de trânsito.

Na Energisa Mato Grosso também é realizada a compensação das emissões através da aquisição de créditos de reposição florestal. Na Energisa Paraíba e na Energisa Borborema realizamos relatórios de GEE (Gás Efeito Estufa), ação que pretendemos estender para todo o Grupo Energisa.

Balanço social IBASE

Energisa Consolidado

1 – Base de cálculo	2018 Valor (mil reais)			2017 Valor (mil reais)		
Receita líquida (RL)	15.787.581			13.637.154		
Resultado operacional (RO)	1.917.385			606.890		
Folha de pagamento bruta (FPB)	969.324			905.435		
2 – Indicadores sociais internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	138.630	14,30%	0,88%	126.485	13,97%	0,93%
Encargos sociais compulsórios	217.684	22,46%	1,38%	204.194	22,55%	1,50%
Previdência privada	74.636	7,70%	0,47%	107.508	11,87%	0,79%
Saúde	82.631	8,52%	0,52%	66.176	7,31%	0,49%
Segurança e saúde no trabalho	31.926	3,29%	0,20%	22.091	2,44%	0,16%
Educação	3.120	0,32%	0,02%	1.149	0,13%	0,01%
Cultura	-	-	-	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	9.707	1,00%	0,06%	6.187	0,68%	0,05%
Creches ou auxílio-creche	3.144	0,32%	0,02%	5.052	0,56%	0,04%
Participação nos lucros ou resultados	101.441	10,47%	0,64%	59.701	6,59%	0,44%
Outros	16.163	1,67%	0,10%	16.245	1,79%	0,12%
Total – Indicadores sociais internos	679.082	70,05%	4,29%	614.788	67,90%	4,51%
3 – Indicadores sociais externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	6.346	0,33%	0,04%	4.621	0,76%	0,03%
Cultura	8.592	0,45%	0,05%	9.400	1,55%	0,07%
Saúde e saneamento	-	-	-	31	0,01%	-
Esporte	776	0,04%	-	522	0,09%	-
Combate à fome e segurança alimentar	-	-	-	-	-	-
Outros	3.664	0,19%	0,02%	2.420	0,40%	0,02%
Total das contribuições para a sociedade	19.378	1,01%	0,11%	16.994	2,80%	0,12%
Tributos (excluídos encargos sociais)	6.102.431	318,27%	38,65%	4.919.561	810,62%	36,07%
Total – Indicadores sociais externos	6.121.809	319,28%	38,76%	4.936.555	813,42%	36,20%
4 – Indicadores ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	174.519	9,10%	1,11%	89.110	14,68%	0,65%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	2.922	0,15%	0,02%	55	0,01%	-
Total dos investimentos em meio ambiente	177.441	9,25%	1,13%	89.165	14,69%	0,65%
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% ☒ cumpre de 76% a 100%			☐ não possui metas ☐ cumpre de 0 a 50% ☐ cumpre de 51% a 75% ☒ cumpre de 76% a 100%		

5 – Indicadores do corpo funcional	2018	2017
Nº de empregados (as) ao final do período	14.054	12.573
Nº de admissões durante o período	1.812	2.275
Nº de empregados (as) terceirizados(as)	5.545	4.351
Nº de estagiários (as)	366	387
Nº de empregados (as) acima de 45 anos	2.037	1.524
Nº de mulheres que trabalham na empresa	2.598	2.383
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	14,26%	23,99%
Nº de negros (as) que trabalham na empresa	6.492	5.911
% de cargos de chefia ocupados por negros (as)	21,55%	13,62%
Nº de portadores (as) de deficiência	421	387
6 – Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2018	Meta 2019
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	19,6	17,8
Número total de acidentes de trabalho	148	127
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 envolve (x) segue as normas da OIT () incentiva e segue 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 são considerados () são sugeridos (x) são exigidos
Quanto à participação de empregados (as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve () apoia (x) organiza e incentiva	() não se envolve () apoia (x) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores (as):	na Empresa: 2.254.270 no Procon: 17.685 na Justiça: 25.162	na Empresa: 2.140.270 no Procon: 16.300 na Justiça: 24.416
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na Empresa: 100% no Procon: 96% na Justiça: 62%	na Empresa: 100% no Procon: 96% na Justiça: 87%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2018: 11.572.710	Em 2017: 9.290.675
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	75% governo 10% colaboradores (as) 1% acionistas 14% terceiros 0% retido	68% governo 11% colaboradores (as) 3% acionistas 15% terceiros 3% retido
7 – Outras informações	2018 (mil reais)	2017 (mil reais)
7. Investimentos sociais		
7.1 – Programa Luz para Todos		
7.1.1 – Investimento da União	1.133	-
7.1.2 – Investimento do Estado	-	-
7.1.3 – Investimento do Município	-	-
7.1.4 – Investimento da Concessionária	124.566	6.468
Total – Programa Luz para Todos (7.1.1 a 7.1.4)	125.699	6.468
7.2 – Programa de eficiência Energética	57.395	69.981
7.3 – Programa de Pesquisa e Desenvolvimento	28.684	34.937
Total dos investimentos sociais	211.778	111.386

Indicadores Aneel

ENERGISA MINAS GERAIS

Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2018	2017	2016
Número de consumidores atendidos – Cativos	455.359	445.557	438.869
Número de consumidores atendidos – Livres	54	51	46
Número de localidades atendidas (municípios)	66	66	66
Número de empregados próprios ¹	811	806	613
Número de empregados terceirizados	234	134	171
Número de escritórios comerciais	66	66	66
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
Energia comprada (GWh)	1.511,20	1.498,32	1.538,65
1) Itaipu	255,44	281,51	286,07
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002)	1.255,76	1.216,81	1.252,58
3) Suprimento da Concessionária	-	-	-
Perdas elétricas globais (GWh)	179,2	175,3	170,6
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia	10,12%	10,43%	10,1%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	10,22%	10,19%	9,41%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	-0,09%	0,24%	0,69%
Energia vendida (GWh)*	1.220,64	1.201,00	1.197,47
Residencial	516,83	503,53	492,98
Industrial	127,68	130,91	142,26
Comercial	224,51	226,88	236,88
Rural	190,13	183,63	174,56
Poder público	33,29	33,07	32,96
Iluminação pública	89,05	83,47	79,28
Serviço público	39,15	39,50	38,54
Subestações (em Unidades)	47	47	46
Capacidade instalada (MVA)	1.012	1.012	987
Linhas de transmissão (em km) ²	1.095	1.090	1.085
Linhas de distribuição (em km)	27.227	26.691	26.459
Transformadores de distribuição (em Unidades)	63.922	62.769	61.184
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,000138	0,000135	0,000138
Energia vendida por empregado (MWh)	1.505	1.490	1.953
Número de consumidores por empregado	562	553	716
Valor Adicionado/GWh vendido	443,09	414,20	388,18
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	9,43	8,44	10,35
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite	11,45	11,52	11,57
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	5,33	5,05	7,16
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	8,91	9,36	9,44

¹ 2017: Aumento do número de empregados em decorrência de transferências intercompanhia.

² Alteração dos valores nos anos 2016/2017:

A ANEEL, através do Despacho 1400, de 6/5/2015, homologou a transferência de 4,94 km de linha 69 kV da ENF - LDAT CPO-UXA - para a EMG.

Nos ciclos anteriores esta transferência não estava sendo contemplada nesta tabela.

* Referente apenas ao mercado cativo.

Governança corporativa

Administradores	2018				2017				2016			
	CA	DE	CF ¹	Total	CA	DE	CF ¹	Total	CA	DE	CF ¹	Total
Nº de membros	6	7	-	13	6	6	-	12	6	6	-	12
Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)	623	1.873	-	2.496	715	2.574	-	3.289	727	1.533	-	2.260
Salário ou pró-labore	379	991	-	1.370	449	900	-	1.349	520	886	-	1.406
Benefícios diretos ou indiretos	122	427	-	550	90	435	-	525	79	429	-	508
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	122	455	-	577	176	1.239	-	1.415	129	219	-	348
Descrição de outras remunerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Remuneração Variável (R\$ mil)	302	1.064	-	1.366	252	907	-	1.159	658	992	-	1.650
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	302	1.064	-	1.366	252	907	-	1.159	658	992	-	1.650
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descrição de outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

Dados de 2013 e 2014 não disponíveis

¹ Não há Conselhos de Administração e Fiscal instalados

Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado	2018	2017
(Em milhares de reais)		
1- Receitas	1.119.965	1.054.649
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	1.072.727	975.131
1.2) Outras receitas	3.289	2.418
1.3) Receitas relativas à construção de ativos próprios	46.274	78.111
1.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão / (Constituição)	- 2.325	- 1.011
2- Insumos adquiridos de terceiros (incluem os valores de impostos - ICMS, IPI, PIS e Confins)	566.246	559.632
2.1) Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	449.815	410.152
2.2) Materiais, energia, serviço de terceiros e outros	57.571	57.257
2.3) Perda/Recuperação de valores ativos		
2.4) Outras	58.860	92.223
3- Valor adicionado bruto (1-2)	553.719	495.017
4- Depreciação, amortização e exaustão	34.967	33.240
5- Valor adicionado líquido produzido pela entidade (3-4)	518.752	461.777
6- Valor adicionado recebido em transferência	22.100	35.681
6.1) Resultado de equivalência patrimonial		
6.2) Receitas financeiras	22.100	35.681
6.3) Outras		
7- Valor adicionado total a distribuir (5+6)	540.852	497.458
8- Distribuição do valor adicionado	540.852	497.458
8.1) Pessoal	44.571	46.468
8.1.1) Remuneração direta	31.346	33.274
8.1.2) Benefícios	10.450	10.501
8.1.3) F.G.T.S	2.775	2.693
8.2) Impostos, taxas e contribuições	416.872	369.080
8.2.1) Federais	184.911	155.625
8.2.2) Estaduais	231.649	213.181
8.2.3) Municipais	312	274
8.3) Remuneração de capitais de terceiros	43.181	52.683
8.3.1) Juros	42.368	51.816
8.3.2) Aluguéis	813	867
8.3.3) Outras		
8.4) Remuneração de capitais próprios	36.228	29.227
8.4.1) Juros sobre o capital próprio		
8.4.2) Dividendos	34.417	27.766
8.4.3) Lucros retidos / Prejuízo do exercício	1.811	1.461
8.4.4) Participação dos não-controladores nos lucros retidos (só para consolidação)		

Investimentos	2018		2017
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	12.802	57%	7.284
Renovação da distribuição/transmissão	64.917	120%	77.701
Subtransmissão	-	-	-
Total	77.719	-8,5%	84.985

Indicadores sociais internos

Empregados/ Empregabilidade/ Administradores

Informações gerais	2018	2017	2016
Número total de empregados	811	806	613
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	234	134	171
Empregados até 30 anos de idade (%)	27,50%	34,12%	34,91%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	45,38%	41,69%	39,15%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	18,37%	16,38%	17,62%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	8,75%	7,82%	8,32%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	19,98%	20,84%	18,43%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	35,56%	30,43%	33,33%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	0,99%	1,24%	1,47%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	14,18%	13,40%	14,03%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	11,11%	13,04%	12,12%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	3,82%	2,85%	3,43%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	1,85%	1,86%	2,12%
Empregados portadores de deficiência	16	15	9
Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2018	2017	2016
Folha de pagamento bruta	49.758	47.981	37.628
Encargos sociais compulsórios	12.047	11.186	8.511
Educação	90	69	46
Alimentação	7.692	7.368	6.039
Transporte	-	-	292
Saúde	1.872	1.850	1.789
Fundação	798	808	611
Segurança e medicina do trabalho	1.579	259	397
Cultura	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	630	403	272
Creches ou auxílio-creches	359	484	220
Outros (Seguros)	609	1.621	1.391
Participação nos resultados	2018	2017	2016
Investimento total em programa de participação nos resultados da Empresa (R\$ mil)	5.609	4.315	3.463
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	14,61%	8,99%	9,20%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela Empresa	60,18	59,88	58,81
Divisão da menor remuneração da Empresa pelo salário mínimo vigente	1,08	1,06	1,10
Perfil da remuneração por categoria - salário médio no ano corrente (R\$)	2018	2017	2016
Cargos de direção	33.184,83	39.824,88	42.050,04
Cargos gerenciais	12.972,83	12.688,59	13.573,38
Cargos administrativos	3.782,98	3.482,04	3.111,82
Cargos operacionais	1.546,89	1.438,89	1.296,37

Saúde e segurança no trabalho	2018	2017	2016
Média de horas extras por empregado/ano	52,58	49,16	57,53
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	2,49	3,33	8,99
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	17	6	104
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	4,48	10,68	14,91
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	134	321	9.173
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	3,3	5,0	11,2
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios +terceiros)	65	51	3.516
Óbitos – próprios	-	-	-
Óbitos – terceirizados	-	-	1
Desenvolvimento profissional	2018	2017	2016
Perfil da escolaridade - discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	2,96%	2,98%	4,57%
Ensino Médio	52,53%	51,24%	57,91%
Ensino Técnico	14,80%	15,51%	13,38%
Ensino Superior	22,69%	22,46%	17,78%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	7,03%	7,82%	6,36%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$)	452.223	481.978	318.252
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	14,4	14,7	-
Cargos gerenciais	7,63	27,76	-
Cargos administrativos	45,4	39,98	-
Cargos operacionais	43,2	89,98	-
Comportamento frente a demissões	2018	2017	2016
Taxa de rotatividade	7,21%	5,39%	6,18%
Reclamações Trabalhistas (empregados próprios e terceiros)	2018	2017	2016
Valor provisionado no período (R\$ mil)	1.465,35	2.147,25	2.328,74
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	22	35	38
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	4	59	44
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	9	12	18
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil)	3.737,44	1.696,03	710,01
Preparação para a aposentadoria	2018	2017	2016
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	798	808	611
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	144	62	56

Indicadores sociais externos

Consumidores

Excelência no atendimento	2018	2017	2016
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100%	100%	100%
Residencial	35,50%	34,99%	34,25%
Residencial baixa renda	6,84%	6,93%	6,92%
Comercial	10,46%	10,90%	11,88%
Industrial	18,39%	18,89%	19,78%
Rural	15,58%	15,29%	14,58%
Iluminação pública	2,73%	2,75%	2,75%
Serviço público	7,30%	6,95%	6,62%
Poder Público	3,21%	3,29%	3,22%
Satisfação do cliente	2018	2017	2016
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	70,52	71,18	58,86
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee	87	81	84
Atendimento ao consumidor	2018	2017	2016
Call Center			
Chamadas recebidas (unid.)	769.908	679.282	691.315
Número médio de atendentes (unid.)	52	57	65
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	90,65%	90,41%	92,84%
IAB – Índice de abandono (%)	1,02%	1,25%	0,81%
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	-	-	0,2%
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	187	182	174
Indenização por danos elétricos	2018	2017	2016
Volume de Solicitações (unid.)	1.529	1.229	1.743
Procedentes (unid.) ¹	220	262	440
Indicadores de reclamações	2018	2017	2016
Reclamações Procedentes (unid.) ²	124.844	98.993	109.916
DER (horas)	101,19	109,25	156
FER (unid.)	4,93	2,55	2,96
Violação de prazos de serviços comerciais	2018	2017	2016
Atendimentos realizados (unid.)	167.202	161.573	155.545
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	6.570	4.326	3.879
Eficiência de atendimento (%)	96,07%	97,32%	97,51%
Número de reclamações de consumidores encaminhadas	2018	2017	2016
À empresa ²	154.485	126.387	131.486
À Aneel – agências estaduais/regionais	440	437	421
Ao Procon	121	134	181
À Justiça	509	1.018	2.583

¹ Existem 211 solicitações de 2018 em aberto, ou seja, o quantitativo de procedentes pode ser alterado após a conclusão desses processos. Pelo mesmo motivo, os valores de 2017 foram alterados.

² Os dados de Dezembro/2018 foram encaminhados prévias, sendo possível alterar os dados quando ocorrer o fechamento oficial. Pelo mesmo motivo, os valores de 2017 foram alterados.

Alterando o número de reclamações Procedentes, o indicador DER e FER também sofrem alteração.

Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2018	2017	2016
Número total de acidentes sem óbito com a população	7	4	6
Número total de acidentes com óbito com a população	3	2	2
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população - Base Contencioso Geral	5	3	4
Tarifa de baixa renda	2018	2017	2016
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	56.805	56.287	55.979
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/ consumidores residenciais) (%)	17%	17%	17%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil) ¹	53.227	47.909	41.270
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	13%	12%	11%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	16.837	17.125	13.357
Envolvimento da empresa com ação social	2018	2017	2016
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	570	494	478
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	-	-	-
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	1.102	1.158	1.111
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	22	29	31
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	252	156	359
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à Empresa/total de empregados (%)	2,1%	0,6%	0,3%
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela Empresa para trabalho voluntário de funcionários	8	38	-
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)	2018	2017	2016
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	6.114	2.014	3.791
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	700	500	700
Nome do projeto	Fábrica do Futuro – Estúdio Escola	Filme Maria do Caritó	Projeto Estúdio Escola
Proponente	Instituto Fábrica do Futuro	Versão Final Produção e Comunicação Ltda.	Instituto Fábrica do Futuro

¹ Receita de faturamento: em 2017 foi informada a receita líquida ao invés da receita bruta, fato que motivou a correção dos dados.

Indicadores do setor elétrico

Universalização

	2018	2017	2016
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	2018					2017					2016				
	Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	109	6%	109	-	-	509	24%	509	-	-	-	-	-	-	-
Poder Público	730	39%	730	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	-	-	514	24%	514	-	-	929	48%	929	-	-
Residencial Baixa Renda	1.027	55%	1.027	-	-	1.119	52%	1.119	-	-	1.006	52%	1.006	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1.865	100%	1.865	-	-	2.142	100%	2.142	-	-	1.935	100%	1.935	-	-

¹ Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Tipologia do Projeto	2018			2017			2016		
	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	33	19	3	357	47	-	-	-
Poder Público	1	89	20	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	3.626	997	8	3.574	3.125	-
Residencial Baixa Renda	39.978	1.246	378	7.476	2.775	707	12.510	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	39.981	1.368	417	11.105	4.128	762	16.084	3.125	-

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil ¹

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

	2018		2017		2016	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
FA – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	-	-	-	-	-	-
GT – Geração Termelétrica	-	-	-	-	-	-
GB – Gestão de Bacias e Reservatórios	-	-	-	-	-	-
MA – Meio Ambiente	0,9	0,2%	-	-	-	-
SE – Segurança	-	-	-	-	-	-
EF – Eficiência Energética	-	-	-	-	-	-
PL – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	3,4	0,6%	-	-	40,3	15,6%
OP – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	226,6	40,1%	47,8	61,3%	68,5	26,6%
SC – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	0,8	0,1%	6,3	8,1%	0,8	0,3%
QC – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	325,8	57,6%	18,6	23,9%	134,3	52,0%
MF – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	-	-	-	-	-	-
OU – Outro	8,2	1,4%	5,3	6,8%	14,1	5,5%
TOTAL	565,6	100%	78,1	100%	258,0	100%

¹ Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2018	2017	2016
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	1.872	1.252	1.720
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	44,7%	42,7%	40,6%
Geração e tratamento de resíduos	2018	2017	2016
Emissão			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	ND	ND	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	ND	ND	ND
Efluentes			
Descarte total de água, por qualidade e destinação ¹	ND	ND	ND
Sólidos			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	539	306	354
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	2018	2017	2016
Consumo total de energia por fonte			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,000438	0,000390	0,000391
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	534.466	468.417	468.698
Diesel	387.617	365.938	364.259
Gasolina	65.908	102.479	104.439
Etanol	61.899	-	-
Gás natural	-	-	-
Outros (Especificar) Diesel S10	19.042	-	-
Consumo total de água por fonte (em m³)			
Abastecimento (rede pública)	6.621	6.523	7.320
Fonte subterrânea (poço)	-	-	-
Captação superficial (cursos d'água)	-	-	-
Consumo total de água (em m³)	6.621	6.523	7.320
Consumo de água por empregado (em m³) ²	13	15	12
Educação e conscientização ambiental	2018	2017	2016
Na Organização			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	40	59	59
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	8,9%	14,4%	9,7%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	ND	ND	ND
Na Comunidade			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas ³	-	23	32
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio ³	-	2.706	7.870
Número de professores capacitados	-	-	-
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	4	2	-
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	250	110	-

¹ Os descartes de água são sanitários e pouco significativos.

² Em 2017 considera apenas os empregados lotados na cidade de Cataguases.

³ Inseridos dados de 2016 e 2015 que não haviam sido anteriormente informados.

Indicadores de desempenho	2018	2017	2016
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)	2018	2017	2016
Número de consumidores atendidos – Cativos	108.287	105.555	104.116
Número de consumidores atendidos – Livres	9	8	4
Número de localidades atendidas (municípios)	1	1	1
Número de empregados próprios	125	128	127
Número de empregados terceirizados	26	24	25
Número de escritórios comerciais	1	1	1
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
Energia comprada (GWh) ¹	312,36	323,75	336,86
1) Itaipu	-	-	-
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002)	7,84	8,11	8,40
3) Suprimento da Concessionária	304,52	315,64	328,46
Perdas elétricas globais (GWh)	15	16	17
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia	3,94%	4,28%	4,6%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	4,61%	5,02%	5,15%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	-0,66%	-0,75%	-0,55%
Energia vendida (GWh)*	295,83	307,36	320,66
Residencial	162,68	161,14	159,40
Industrial	28,59	39,65	47,07
Comercial	64,44	65,30	69,70
Rural	5,10	5,56	5,35
Poder público	7,10	7,32	7,79
Iluminação pública	19,92	20,83	20,85
Serviço público	8,00	7,58	10,50
Subestações (em Unidades)	5	5	5
Capacidade instalada (MVA)	119	119	119
Linhas de transmissão (em km) ²	19	24	19
Linhas de distribuição (em km)	1.988	1.977	1.963
Transformadores de distribuição (em Unidades)	3.626	3.618	3.553
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,000284	0,000295	0,000308
Energia vendida por empregado (MWh) ³	2.366,65	2.401,27	2.524,86
Número de consumidores por empregado	866	825	820
Valor Adicionado/GWh vendido	450,62	396,33	347,08
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	6,66	5,78	7,25
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite	10,24	11,12	11,39
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	3,90	3,82	7,4
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	9,48	9,8	10,3

¹ Energia comprada - Foi utilizado no fechamento 2017 um valor preliminar do faturamento de dez/17, este número foi ajustado posteriormente. Além disso, a classificação da energia comprada de 2017 estava errada. Pelo PRORET, submodulo 11, a Energisa Nova Friburgo é classificada como agente de distribuição com mercado próprio inferior a 500 GWh/ano. Neste caso, a ENF optou pela aquisição integral de energia elétrica do atual agente supridor. Este contrato é classificado como CCE500SUP e sua contratação e repasse, às tarifas dos consumidores finais, do custo da aquisição de energia elétrica serão homologados pela ANEEL.

² Alteração dos valores nos anos 2016/2017.

A ANEEL, através do Despacho 1400, de 6/5/2015, homologou a transferência de 4,94 km de linha 69 kV da ENF - LDAT CPO-UXA - para a EMG. Nos ciclos anteriores esta transferência não estava sendo contemplada nesta tabela.

³ Corrigidos valores de 2016 e 2017, pois estavam em GWh.

* Referente apenas ao mercado cativo.

Governança corporativa

Administradores	2018				2017				2016			
	CA ¹	DE	CF ¹	Total	CA ¹	DE	CF ¹	Total	CA ¹	DE	CF ¹	Total
Nº de membros	-	7	-	7	-	6	-	6	-	6	-	6
Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)	-	709	-	709	-	1.439	-	1.439	-	876	-	876
Salário ou pró-labore	-	473	-	473	-	708	-	708	-	666	-	666
Benefícios diretos ou indiretos	-	15	-	15	-	38	-	38	-	26	-	26
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	-	221	-	221	-	693	-	693	-	184	-	184
Descrição de outras remunerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Remuneração Variável (R\$ mil)	-	263	-	263	-	659	-	659	-	564	-	564
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	-	263	-	263	-	659	-	659	-	564	-	564
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descrição de outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

Dados de 2013 e 2014 não disponíveis

¹ Não há Conselhos de Administração e Fiscal instalados

Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado	2018	2017
(Em milhares de reais)		
1- Receitas		
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	256.839	234.733
1.2) Outras receitas	525	704
1.3) Receitas relativas à construção de ativos próprios	6.877	6.394
1.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão / (Constituição)	- 473	- 462
2- Insumos adquiridos de terceiros (incluem os valores de impostos - ICMS, IPI, PIS e Confins)		
2.1) Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	106.825	98.068
2.2) Materiais, energia, serviço de terceiros e outros	11.305	11.817
2.3) Perda/Recuperação de valores ativos		
2.4) Outras	10.113	10.893
3- Valor adicionado bruto (1-2)	135.525	120.591
4- Depreciação, amortização e exaustão	8.039	7.674
5- Valor adicionado líquido produzido pela entidade (3-4)	127.486	112.917
6- Valor adicionado recebido em transferência		
6.1) Resultado de equivalência patrimonial		
6.2) Receitas financeiras	5.820	8.898
6.3) Outras		
7- Valor adicionado total a distribuir (5+6)	133.306	121.815
8- Distribuição do valor adicionado	133.306	121.815
8.1) Pessoal	9.293	8.466
8.1.1) Remuneração direta	6.429	5.132
8.1.2) Benefícios	2.361	2.501
8.1.3) F.G.T.S	503	833
8.2) Impostos, taxas e contribuições	104.528	96.183
8.2.1) Federais	40.771	37.073
8.2.2) Estaduais	63.532	58.896
8.2.3) Municipais	225	214
8.3) Remuneração de capitais de terceiros	10.134	11.739
8.3.1) Juros	10.078	11.485
8.3.2) Aluguéis	56	254
8.3.3) Outras		
8.4) Remuneração de capitais próprios	9.351	5.427
8.4.1) Juros sobre o capital próprio		
8.4.2) Dividendos	8.883	5.156
8.4.3) Lucros retidos / Prejuízo do exercício	468	271
8.4.4) Participação dos não-controladores nos lucros retidos (só para consolidação)		

Investimentos	2018		2017
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	714	149%	965
Renovação da distribuição/transmissão	7.464	77%	5.742
Subtransmissão	-	-	-
Total	8.178	20,1%	6.707

Indicadores sociais internos

Empregados/ Empregabilidade/ Administradores

Informações gerais	2018	2017	2016
Número total de empregados	125	128	127
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	26	17	25
Empregados até 30 anos de idade (%)	27%	37%	38%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	34%	30%	33%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	28%	24%	20%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	10%	9%	9%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	15,2%	17,2%	18,9%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	50%	33%	50%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	0,00%	0,00%	0,79%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	16,8%	14,8%	11,8%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	1,6%	0,8%	1,6%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	5,6%	4,7%	4,7%
Empregados portadores de deficiência	3	3	3
Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2018	2017	2016
Folha de pagamento bruta	8.246	9.063	8.166
Encargos sociais compulsórios	2.086	2.554	1.773
Educação	23	20	27
Alimentação	1.395	1.377	1.276
Transporte	-	-	-
Saúde	586	581	672
Fundação	-	-	-
Segurança e medicina do trabalho	397	227	101
Cultura	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	92	33	75
Creches ou auxílio-creches	45	52	38
Outros (Seguros)	336	237	495
Participação nos resultados	2018	2017	2016
Investimento total em programa de participação nos resultados da Empresa (R\$ mil)	448	1.043	1.270
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	8,10%	11,51%	15,60%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela Empresa	54,89	55,69	53,33
Divisão da menor remuneração da Empresa pelo salário mínimo vigente	1,18	1,14	1,22
Perfil da remuneração por categoria - salário médio no ano corrente (R\$)	2018	2017	2016
Cargos de direção	47.871,8	44.394,8	42.050,0
Cargos gerenciais	12.572,0	16.811,5	15.827,8
Cargos administrativos	2.799,6	2.356,7	2.599,1
Cargos operacionais	1.501,1	1.435,8	1.486,3

Saúde e segurança no trabalho	2018	2017	2016
Média de horas extras por empregado/ano	42,80	39,61	46,98
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	4,13	-	11,96
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	248	-	132
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	-	19,23	30,61
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	-	577	5.714
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	2,7	5,4	17,2
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios +terceiros)	165	43	1.700
Óbitos – próprios	-	-	-
Óbitos – terceirizados	-	-	-
Desenvolvimento profissional	2018	2017	2016
Perfil da escolaridade - discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	4,8%	6,3%	8,7%
Ensino Médio	61,6%	58,6%	57,5%
Ensino Técnico	21,6%	22,7%	19,7%
Ensino Superior	8,0%	7,8%	11,8%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	4,0%	4,7%	2,4%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$)	66.934	63.434	72.778
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	-	-	-
Cargos gerenciais	12,0	24,9	-
Cargos administrativos	68,3	30,8	-
Cargos operacionais	46,9	72,1	-
Comportamento frente a demissões	2018	2017	2016
Taxa de rotatividade	7,6%	7,0%	6,9%
Reclamações Trabalhistas (empregados próprios e terceiros)	2018	2017	2016
Valor provisionado no período (R\$ mil)	-	-	-
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	3	4	1
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	-	-	4
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	-	-	2
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil)	46,3	-	3,7
Preparação para a aposentadoria	2018	2017	2016
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	75	107	128
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	13	7	5

Indicadores sociais externos

Consumidores

Perfil de consumidores e clientes	2018	2017	2016
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100%	100%	100%
Residencial	51,38%	49,43%	46,84%
Residencial baixa renda	3,61%	2,99%	2,87%
Comercial	9,66%	12,90%	14,68%
Industrial	21,78%	21,24%	21,74%
Rural	1,72%	1,81%	1,67%
Iluminação pública	2,40%	2,38%	2,43%
Serviço público	6,73%	6,78%	6,50%
Poder Público	2,70%	2,47%	3,27%
Satisfação do cliente	2018	2017	2016
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	70,14	57,97	73,12
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee	82	84	73
Atendimento ao consumidor	2018	2017	2016
Call Center			
Chamadas recebidas (unid.)	172.727	162.004	179.410
Número médio de atendentes (unid.)	53	47	65
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	91,82%	92,57%	94,01%
IAB – Índice de abandono (%)	0,83%	0,71%	0,57%
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0,00%	0,00%	0,02%
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	195	190	180
Indenização por danos elétricos	2018	2017	2016
Volume de Solicitações (unid.)	883	985	1.310
Procedentes (unid.) ¹	181	268	435
Indicadores de reclamações	2018	2017	2016
Reclamações Procedentes (unid.) ²	20.420	17.250	23.371
DER (horas)	106,69	104,27	128,85
FER (unid.)	4,39	2,74	3,61
Violação de prazos de serviços comerciais			
Atendimentos realizados (unid.)	30.963	33.745	32.093
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	1.157	866	708
Eficiência de atendimento (%)	96,3%	96,26%	97,43%
Número de reclamações de consumidores encaminhadas	2018	2017	2016
À empresa ²	28.091	24.638	29.411
À Aneel – agências estaduais/regionais	104	111	98
Ao Procon	38	75	83
À Justiça	101	105	107

¹ Danos Elétricos: existem 51 solicitações de 2018 em aberto, ou seja, o quantitativo de procedentes pode ser alterado após a conclusão desses processos. Pelo mesmo motivo, os valores de 2017 foram alterados.

² Reclamações: os dados de Dezembro/2018 foram encaminhados prévias, sendo possível alterar os dados quando ocorrer o fechamento oficial. Pelo mesmo motivo, os valores de 2017 foram alterados.

Alterando o número de reclamações Procedentes, o indicador DER e FER também sofrem alteração.

Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2018	2017	2016
Número total de acidentes sem óbito com a população	1	1	-
Número total de acidentes com óbito com a população	-	-	-
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população - Base Contencioso Geral	-	-	1
Tarifa de baixa renda	2018	2017	2016
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	6.043	5.124	5.062
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	6,3%	5,5%	5,5%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil) ¹	6.048	5.451	4.976
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	4,46%	4,28%	4,3%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	1.678	1.721	1.374
Envolvimento da empresa com ação social	2018	2017	2016
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	153	123	68
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	-	-	-
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	142	185	158
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	-	-	-
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	92	117	57
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à Empresa/total de empregados (%)	-	-	-
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela Empresa para trabalho voluntário de funcionários	-	-	-
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)	2018	2017	2016
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	-	-	-
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	-	-	-
Nome do projeto	-	-	-
Proponente	-	-	-

¹ Receita de faturamento: em 2017 foi informada a receita líquida ao invés da receita bruta, fato que motivou a correção dos dados.

Indicadores do setor elétrico

Universalização

Universalização	2018	2017	2016
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	2018					2017					2016				
	Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		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%	143	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	-	-	148	29%	148	-	-	271	51%	271	-	-
Residencial Baixa Renda	357	100%	357	-	-	216	43%	216	-	-	292	55%	292	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	357	100%	357	-	-	507	100%	507	-	-	563	100%	563	-	-

¹ Exclui recursos usados na gestão dos projetos.

Tipologia do Projeto	2018			2017			2016		
	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	20	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	1.693	624	-	1.288	1.736	-
Residencial Baixa Renda	8.558	350	106	617	289	74	2.488	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	8.558	350	106	2.311	1.045	94	3.776	1.736	-

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil ¹

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

	2018		2017		2016	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
FA – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	-	-	-	-	-	-
GT – Geração Termelétrica	-	-	-	-	-	-
GB – Gestão de Bacias e Reservatórios	-	-	-	-	-	-
MA – Meio Ambiente	-	-	-	-	-	-
SE – Segurança	-	-	-	-	-	-
EF – Eficiência Energética	-	-	-	-	-	-
PL – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	-	-	-	-	6,4	24,1%
OP – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	-	-	3,9	56,3%	11,6	43,2%
SC – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	-	-	-	-	-	-
QC – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	-	-	3,0	43,7%	8,8	32,7%
MF – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	-	-	-	-	-	-
OU – Outro	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	6,9	100%	26,8	100%

¹ Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2018	2017	2016
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	629	636	614
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	56%	55%	54%
Geração e tratamento de resíduos	2018	2017	2016
Emissão			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	ND	ND	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	ND	ND	ND
Efluentes			
Descarte total de água, por qualidade e destinação	ND	ND	ND
Sólidos			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	239	176	401
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	2018	2017	2016
Consumo total de energia por fonte			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,00030	0,00027	0,00028
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	87.997	84.213	90.091
Diesel	64.014	65.113	67.643
Gasolina	11.824	19.100	22.448
Etanol	12.159	-	-
Gás natural	-	-	-
Outros (Especificar)	-	-	-
Consumo total de água por fonte (em m³)			
Abastecimento (rede pública)	2.460	1.949	1.511
Fonte subterrânea (poço)	-	-	-
Captação superficial (cursos d'água)	-	-	-
Consumo total de água (em m³)	2.460	1.949	1.511
Consumo de água por empregado (em m³)	15	14	13
Educação e conscientização ambiental	2018	2017	2016
Na Organização			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	7	11	11
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	7,3%	12,7%	8,7%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	ND	ND	ND
Na Comunidade			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	-	4	13
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	-	263	1.324
Número de professores capacitados	-	-	-
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	2	-	-
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	100	-	-

¹ Os descartes de água são sanitários e pouco significativos.

² Inseridos dados de 2016 e 2015 que não haviam sido anteriormente informados.

Indicadores de desempenho	2018	2017	2016
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 BORBOREMA

Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2018	2017	2016
Número de consumidores atendidos – Cativos	212.744	209.981	208.592
Número de consumidores atendidos – Livres	14	12	7
Número de localidades atendidas (municípios)	6	6	6
Número de empregados próprios	206	233	236
Número de empregados terceirizados ¹	37	26	30
Número de escritórios comerciais	6	6	6
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
Energia comprada (GWh)	657,85	734,45	812,65
1) Itaipu	-	-	-
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002)	657,85	734,45	812,65
3) Suprimento da Concessionária	-	-	-
Perdas elétricas globais (GWh)	42,9	41,6	48,5
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia	5,85%	5,86%	6,9%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	6,65%	7,64%	7,5%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	-0,79%	-1,78%	-0,6%
Energia vendida (GWh)* ²	559,34	549,03	601,73
Residencial	244,68	240,37	235,71
Industrial ³	69,29	64,82	122,46
Comercial	139,49	140,29	146,79
Rural	23,80	23,79	23,79
Poder público	33,21	32,42	32,69
Iluminação pública	37,61	39,24	33,41
Serviço público	11,25	8,11	6,88
Subestações (em Unidades)	8	8	8
Capacidade instalada (MVA)	185	185	185
Linhas de transmissão (em km)	45	45	45
Linhas de distribuição (em km) ³	5.648	5.527	5.271
Transformadores de distribuição (em unidades) ²	4.591	4.433	4.328
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,000345	0,000342	0,000371
Energia vendida por empregado (MWh)	2.715,24	2.356,20	2.549,60
Número de consumidores por empregado	1.033	901	884
Valor Adicionado/GWh vendido	393,16	376,18	301,34
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	6,18	4,03	4,94
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora, geral da empresa – Limite	13,16	13,13	13,91
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	3,18	2,46	3,22
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	9,84	9,91	10,56

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.

* Referente apenas ao mercado cativo.

Governança corporativa

Administradores	2018				2017				2016			
	CA	DE	CF ¹	Total	CA	DE	CF ¹	Total	CA	DE	CF ¹	Total
Nº de membros	7	7	-	14	7	6	-	13	7	6	-	13
Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)	571	826	-	1.397	631	1.761	-	2.392	536	922	-	1.457
Salário ou pró-labore	433	602	-	1.035	437	719	-	1.156	413	683	-	1.096
Benefícios diretos ou indiretos	9	52	-	61	12	80	-	92	18	66	-	84
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	128	172	-	300	182	962	-	1.144	105	173	-	277
Descrição de outras remunerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Remuneração Variável (R\$ mil)	302	556	-	858	515	639	-	1.154	391	703	-	1.093
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	302	556	-	858	515	639	-	1.154	391	703	-	1.093
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descrição de outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

Dados de 2013 e 2014 não disponíveis

¹ Não há Conselhos de Administração e Fiscal instalados

Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado	2018	2017
(Em milhares de reais)		
1- Receitas		
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	415.688	387.419
1.2) Outras receitas	991	461
1.3) Receitas relativas à construção de ativos próprios	12.431	12.606
1.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão / (Constituição)	- 1.196	- 904
2- Insumos adquiridos de terceiros (incluem os valores de impostos - ICMS, IPI, PIS e Confins)		
2.1) Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	181.119	171.249
2.2) Materiais, energia, serviço de terceiros e outros	17.981	15.971
2.3) Perda/Recuperação de valores ativos		
2.4) Outras	16.845	14.862
3- Valor adicionado bruto (1-2)	211.969	197.500
4- Depreciação, amortização e exaustão	7.029	4.755
5- Valor adicionado líquido produzido pela entidade (3-4)	204.940	192.745
6- Valor adicionado recebido em transferência		
6.1) Resultado de equivalência patrimonial		
6.2) Receitas financeiras	14.972	13.788
6.3) Outras		
7- Valor adicionado total a distribuir (5+6)	219.912	206.533
8- Distribuição do valor adicionado	219.912	206.533
8.1) Pessoal	15.502	17.591
8.1.1) Remuneração direta	10.178	12.088
8.1.2) Benefícios	4.232	4.348
8.1.3) F.G.T.S	1.092	1.155
8.2) Impostos, taxas e contribuições	158.329	144.049
8.2.1) Federais	64.233	65.533
8.2.2) Estaduais	93.949	78.373
8.2.3) Municipais	147	143
8.3) Remuneração de capitais de terceiros	15.123	14.154
8.3.1) Juros	14.961	13.882
8.3.2) Aluguéis	162	272
8.3.3) Outras		
8.4) Remuneração de capitais próprios	30.958	30.739
8.4.1) Juros sobre o capital próprio		
8.4.2) Dividendos	25.117	26.366
8.4.3) Lucros retidos / Prejuízo do exercício	5.841	4.373
8.4.4) Participação dos não-controladores nos lucros retidos (só para consolidação)		

Investimentos	2018		2017
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	5.382	97,6%	5.251
Renovação da distribuição/transmissão	13.967	65,0%	9.074
Subtransmissão	-	-	-
Total	19.349	35,07%	14.325

Indicadores sociais internos**Empregados/ Empregabilidade/ Administradores**

Informações gerais	2018	2017	2016
Número total de empregados	206	207	236
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região ¹	37	26	30
Empregados até 30 anos de idade (%)	16,5%	16,9%	21,2%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	48,1%	48,8%	47,5%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	23,8%	24,2%	21,6%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	11,7%	10,1%	9,8%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	12,1%	11,6%	15,3%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	33,3%	33,3%	33,3%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	4,9%	3,4%	5,5%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	36,4%	40,1%	37,3%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	33,3%	66,7%	66,7%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	2,9%	5,3%	5,1%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	3,9%	3,9%	3,4%
Empregados portadores de deficiência	6	9	8
Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2018	2017	2016
Folha de pagamento bruta	14.646	15.205	14.918
Encargos sociais compulsórios	3.488	4.068	3.720
Educação	19	10	65
Alimentação	2.261	2.274	2.192
Transporte	-	-	-
Saúde	1.068	1.089	1.086
Fundação	-	-	-
Segurança e medicina do trabalho	628	412	-
Cultura	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	76	24	9
Creches ou auxílio-creches	382	403	329
Outros (auxílio-funeral, excepcional, prêmio aposentadoria)	525	87	490
Participação nos resultados	2018	2017	2016
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	1.640	1.531	1.895
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	11,20%	10,07%	12,70%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa	59,6	49,4	47,4
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente	1,0	1,1	1,1
Perfil da remuneração por categoria – salário médio no ano corrente (R\$)	2018	2017	2016
Cargos de direção	51.674	44.282	41.776
Cargos gerenciais	8.602	12.640	11.264
Cargos administrativos	2.661	2.397	2.352
Cargos operacionais	1.422	1.486	1.480

Saúde e segurança no trabalho	2018	2017	2016
Média de horas extras por empregado/ano	44,6	45,7	52,6
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	2,5	4,7	6,2
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	12,5	23,3	20,7
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	-	5,3	-
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	-	157,9	-
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	3,6	4,8	4,7
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	62,7	64,5	15,5
Óbitos – próprios	-	-	-
Óbitos – terceirizados	-	-	-
Desenvolvimento profissional	2018	2017	2016
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	2,43%	3,86%	4,24%
Ensino Médio	81,55%	78,26%	76,69%
Ensino Técnico	3,88%	3,86%	4,24%
Ensino Superior	11,65%	13,53%	13,98%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	0,49%	0,48%	0,85%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	16.324	23.748	17.472
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	-	8	-
Cargos gerenciais	12	126	-
Cargos administrativos	11	23	-
Cargos operacionais	72	58	-
Comportamento frente a demissões	2018	2017	2016
Taxa de rotatividade	12,38%	5,28%	2,85%
Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)	2018	2017	2016
Valor provisionado no período (R\$ mil)	1.162,56	1.300,08	3.750,06
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	28	43	21
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	34	23	25
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	32	6	6
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil)	283,28	3.183,23	225,45
Preparação para a aposentadoria	2018	2017	2016
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	197	187	153
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	30	38	49

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

Indicadores sociais externos

Consumidores

Excelência no atendimento	2018	2017	2016
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100%	100%	100%
Residencial	36,10%	35,83%	31,25%
Residencial baixa renda	7,64%	7,95%	7,92%
Comercial	12,39%	11,81%	20,35%
Industrial ¹	24,94%	25,55%	24,39%
Rural	4,25%	4,33%	3,95%
Iluminação pública ¹	5,94%	5,90%	5,43%
Serviço público	6,72%	7,15%	5,55%
Poder Público	2,01%	1,48%	1,14%
Satisfação do cliente	2018	2017	2016
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	73,1	65,9	78,7
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee	82	83	86
Atendimento ao consumidor	2018	2017	2016
Call Center			
Chamadas recebidas (unid.)	292.910	283.651	263.453
Número médio de atendentes (unid.)	55	39	26
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	91,48%	92,69%	94,67%
IAB – Índice de abandono (%)	0,71%	0,73%	0,52%
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	-	-	0,1%
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	189	181	176
Indenização por danos elétricos	2018	2017	2016
Volume de Solicitações (unid.)	545	507	876
Procedentes (unid.)	124	61	122
Indicadores de reclamações	2018	2017	2016
Reclamações Procedentes (unid.)	21.713	19.368	40.414
DER (horas)	175,78	279,57	402,67
FER (unid.)	5,42	5,75	5,35
Violação de prazos de serviços comerciais	2018	2017	2016
Atendimentos realizados (unid.)	82.376	65.053	58.288
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	3.964	2.700	2.171
Eficiência de atendimento (%)	95,19%	95,85%	96,28%
Número de reclamações de consumidores encaminhadas	2018	2017	2016
À empresa ²	32.706	31.637	58.783
À Aneel – agências estaduais/regionais	93	149	432
Ao Procon	58	10	9
À Justiça	450	772	386

¹ Revisados dados publicados em 2016² 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	2018	2017	2016
Número total de acidentes sem óbito com a população	-	1	-
Número total de acidentes com óbito com a população	1	3	-
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população - Base Contencioso Geral	-	1	-
Tarifa de baixa renda	2018	2017	2016
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	39.018	39.637	42.450
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/ consumidores residenciais) (%)	21,62%	22,29%	24,06%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil) ¹	26.614	22.936	24.466
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	15,87%	16,25%	15,24%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil) ¹	9.269	8.325	8.848
Envolvimento da empresa com ação social	2018	2017	2016
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	154	119	-
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	-	-	30
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	337	269	96
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	10	20	15
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	48	6	75
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à Empresa/total de empregados (%)	-	-	-
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela Empresa para trabalho voluntário de funcionários	-	-	-
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)	2018	2017	2016
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	92	121	170
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	42	33	50
Nome do projeto	Ocupação Usina de Artes Visuais	Orquestra Jovem	Usina Cultural Energisa – Ocupação de Artes Visuais
Proponente	Dyogenes Chaves Gomes	Instituto Banese	Dyogenes Chaves Atelier Ltda.

¹ Revisados dados publicados em 2016

Indicadores do setor elétrico

Universalização

	2018	2017	2016
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	2018					2017					2016				
	Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		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	-	-	-	-	-	154	24,0%	154	-	-	315	45,1%	315	-	-
Residencial Baixa Renda	1.083	100%	1.083	-	-	489	76,0%	489	-	-	383	54,9%	383	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1.083	100%	1.083	-	-	643	100%	643	-	-	698	100%	698	-	-

¹ Exclui recursos usados na gestão dos projetos.

Tipologia do Projeto	2018			2017			2016		
	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	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	1.418	738	103	3.700	2.040	538
Residencial Baixa Renda	10.200	609	255	257	159	82	525	605	351
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	10.200	609	255	1.675	897	186	4.225	2.645	889

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil ¹

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

	2018		2017		2016	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
FA – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	-	-	-	-	-	-
GT – Geração Termelétrica	-	-	-	-	-	-
GB – Gestão de Bacias e Reservatórios	-	-	-	-	-	-
MA – Meio Ambiente	-	-	-	-	-	-
SE – Segurança	-	-	-	-	-	-
EF – Eficiência Energética	-	-	-	-	-	-
PL – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	-	-	-	-	46,2	63,5%
OP – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	-	-	-	-	-	-
SC – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	-	-	4,0	5,7%	-	-
QC – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	-	-	66,5	94,3%	26,5	36,5%
MF – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	-	-	-	-	-	-
OU – Outro	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	70,5	100%	72,7	100%

¹ Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2018	2017	2016
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	782	749	735
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	44%	43%	43%
Geração e tratamento de resíduos	2018	2017	2016
Emissão			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	356	285	343
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	ND	-	ND
Efluentes			
Descarte total de água, por qualidade e destinação ¹	-	-	-
Sólidos			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	1,8	2,3	2,5
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	2018	2017	2016
Consumo total de energia por fonte			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido) ²	0,00010	0,00012	0,00012
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	5.560	6.426	6.948
Diesel	2.795	3.497	3.747
Gasolina	2.765	2.929	3.201
Etanol	-	-	-
Gás natural	-	-	-
Outros	-	-	-
Consumo total de água por fonte (em m³)			
Abastecimento (rede pública)	1.100	1.200	1.350
Fonte subterrânea (poço)	ND	ND	ND
Captação superficial (cursos d'água)	86,1	86,1	86,1
Consumo total de água (em m ³)	1.100	1.200	1.436
Consumo de água por empregado (em m ³)	5,2	5,3	6,1
Educação e conscientização ambiental	2018	2017	2016
Na Organização			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	57	6	15
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	23%	3%	6%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	0,05	0,01	0,02
Na Comunidade			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas ³	5	20	6
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	330	600	126
Número de professores capacitados	-	-	62
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	1	2	-
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	35	30	-

¹ Os descartes de água são sanitários e pouco significativos.

² Revisado dado publicado em 2016

³ Inseridos dados de 2016 e 2015 que não haviam sido anteriormente informados

Indicadores de desempenho	2018	2017	2016
Supressão vegetal (hectares de área suprimida por trimestre)	-	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 PARAÍBA

Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2018	2017	2016
Número de consumidores atendidos – Cativos ¹	1.424.082	1.404.298	1.378.693
Número de consumidores atendidos – Livres	51	45	34
Número de localidades atendidas (municípios)	216	216	216
Número de empregados próprios	1.768	1.807	1.941
Número de empregados terceirizados ²	494	342	360
Número de escritórios comerciais	217	217	217
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
Energia comprada (GWh)	4.781,2	4.686,7	5.107,5
1) Itaipu	-	-	-
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002)	4.781,2	4.686,7	5.107,5
3) Suprimento da Concessionária	-	-	-
Perdas elétricas globais (GWh)	651,83	640,5	663,29
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia 1	12,64%	12,80%	13,51%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	9,35%	10,23%	10,26%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	3,29%	2,56%	3,26%
Energia vendida (GWh)*	3.718,41	3.640,89	3.689,02
Residencial	1.698,23	1.662,52	1.633,57
Industrial	312,53	335,62	437,72
Comercial	699,35	695,74	704,05
Rural	288,49	266,90	266,26
Poder público	249,84	234,96	228,91
Iluminação pública	267,49	258,61	239,99
Serviço público	202,49	186,54	178,50
Subestações (em Unidades)	63	63	63
Capacidade instalada (MVA)	1.268	1.255	1.230
Linhas de transmissão (em km)	2.290	2.290	2.378
Linhas de distribuição (em km) ¹	75.031	74.374	70.371
Transformadores de distribuição (em Unidades) ¹	61.427	60.332	59.166
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,000335	0,000352	0,000342
Energia vendida por empregado (MWh)	2.103,17	1.879,70	1.900,60
Número de consumidores por empregado ¹	806	777	710
Valor Adicionado/GWh vendido	394,20	339,66	333,88
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	14,80	14,60	16,44
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite	17,12	17,62	19,31
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	5,90	6,30	6,8
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	10,64	11,16	12,44

¹ Revisados dados publicados em 2016

* Referente apenas ao mercado cativo.

Governança corporativa

Administradores	2018				2017				2016			
	CA	DE	CF ¹	Total	CA	DE	CF ¹	Total	CA	DE	CF ¹	Total
Nº de membros	7	7	-	14	7	6	-	13	7	6	-	13
Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)	843	2.478	-	3.321	1.388	6.149	-	7.537	2.143	1.818	-	3.960
Salário ou pró-labore	578	1.327	-	1.905	959	1.097	-	2.056	1.679	1.131	-	2.810
Benefícios diretos ou indiretos	16	544	-	560	39	426	-	465	81	430	-	510
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	250	607	-	856	390	2.567	-	2.957	383	257	-	640
Descrição de outras numerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Remuneração Variável (R\$ mil)	503	1.969	-	2.472	310	789	-	1.099	2.039	1.357	-	3.396
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	503	1.969	-	2.472	310	789	-	1.099	2.039	1.357	-	3.396
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descrição de outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

Dados de 2013 e 2014 não disponíveis

¹ Não há Conselhos de Administração e Fiscal instalados

Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado	2018	2017
(Em milhares de reais)		
1- Receitas		
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	2.878.873	2.386.728
1.2) Outras receitas	9.029	14.565
1.3) Receitas relativas à construção de ativos próprios	126.619	123.228
1.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão / (Constituição)	- 23.697	- 12.485
2- Insumos adquiridos de terceiros (incluem os valores de impostos - ICMS, IPI, PIS e Confins)		
2.1) Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	1.253.561	1.005.966
2.2) Materiais, energia, serviço de terceiros e outros	131.018	117.306
2.3) Perda/Recuperação de valores ativos		
2.4) Outras	147.495	151.755
3- Valor adicionado bruto (1-2)	1.458.750	1.237.009
4- Depreciação, amortização e exaustão	71.337	75.323
5- Valor adicionado líquido produzido pela entidade (3-4)	1.387.413	1.161.686
6- Valor adicionado recebido em transferência		
6.1) Resultado de equivalência patrimonial		
6.2) Receitas financeiras	78.380	74.969
6.3) Outras		
7- Valor adicionado total a distribuir (5+6)	1.465.793	1.236.655
8- Distribuição do valor adicionado	1.465.793	1.236.655
8.1) Pessoal	117.057	127.589
8.1.1) Remuneração direta	84.747	94.847
8.1.2) Benefícios	26.501	26.373
8.1.3) F.G.T.S	5.809	6.369
8.2) Impostos, taxas e contribuições	998.025	794.677
8.2.1) Federais	399.453	278.426
8.2.2) Estaduais	597.962	515.551
8.2.3) Municipais	610	700
8.3) Remuneração de capitais de terceiros	112.496	81.819
8.3.1) Juros	110.634	79.788
8.3.2) Aluguéis	1.862	2.031
8.3.3) Outras		
8.4) Remuneração de capitais próprios	238.215	232.570
8.4.1) Juros sobre o capital próprio		
8.4.2) Dividendos	182.777	187.696
8.4.3) Lucros retidos / Prejuízo do exercício	55.438	44.874
8.4.4) Participação dos não-controladores nos lucros retidos (só para consolidação)		

Investimentos	2018		2017
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	34.258	116,6%	39.938
Renovação da distribuição/transmissão	122.006	82,3%	100.427
Subtransmissão	-	-	-
Total	156.264	11,3%	140.364

Indicadores sociais internos**Empregados/ Empregabilidade/ Administradores**

Informações gerais	2018	2017	2016
Número total de empregados	1.768	1.807	1.941
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região ¹	494	342	360
Empregados até 30 anos de idade (%)	20%	26%	30%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	51%	51%	49%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	21%	16%	14%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	8%	7%	7%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	14%	14%	16%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	28%	30%	27%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	4,9%	5,3%	6,2%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	43,3%	43,9%	44,4%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	26,9%	25,7%	26,5%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	4,64%	5,20%	5,56%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	4%	4%	3%
Empregados portadores de deficiência	91	102	83
Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2018	2017	2016
Folha de pagamento bruta	98.503	91.476	103.785
Encargos sociais compulsórios	21.802	25.173	26.175
Educação	123	126	395
Alimentação	17.492	18.297	18.215
Transporte	-	-	-
Saúde	6.477	5.616	4.718
Fundação	-	-	-
Segurança e medicina do trabalho	3.072	2.670	111
Cultura	-	-	6
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.466	1.552	739
Creches ou auxílio-creches	191	223	225
Outros (auxílio-funeral, excepcional, prêmio aposentadoria)	2.433	2.456	2.443
Participação nos resultados	2018	2017	2016
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	15.136	6.938	9.356
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	15,37%	7,58%	9,00%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa	59,65	49,36	47,41
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente	1,0	1,1	1,1
Perfil da remuneração por categoria – salário médio no ano corrente (R\$)	2018	2017	2016
Cargos de direção	33.641	36.835	33.956
Cargos gerenciais	13.434	12.132	10.959
Cargos administrativos	2.972	2.636	2.419
Cargos operacionais	1.361	1.325	1.321

Saúde e segurança no trabalho	2018	2017	2016
Média de horas extras por empregado/ano	60,58	80,71	56,98
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	2,93	6,72	8,43
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	227	1.748	100
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	1,81	2,41	1,25
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	54,30	3.664,26	37,55
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	2,59	5,35	6,26
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	165,92	2.356,54	81,41
Óbitos – próprios	-	1	-
Óbitos – terceirizados	-	1	-
Desenvolvimento profissional	2018	2017	2016
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	1,9%	2,1%	2,4%
Ensino Médio	77,2%	77,3%	76,2%
Ensino Técnico	3,3%	3,1%	3,0%
Ensino Superior	15,33%	15,38%	16,02%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	2,3%	2,1%	2,3%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	622.784	797.717	878.520
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	16	38	-
Cargos gerenciais	12	40	-
Cargos administrativos	34	35	-
Cargos operacionais	60	71	-
Comportamento frente a demissões	2018	2017	2016
Taxa de rotatividade	7,15%	8,36%	8,69%
Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)	2018	2017	2016
Valor provisionado no período (R\$ mil)	5.035,23	9.048,17	18.165,22
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	104	181	121
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	204	94	118
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	64	46	63
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil)	2.529,48	18.972,66	2.341,12
Preparação para a aposentadoria	2018	2017	2016
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	10.408	22.767	23.115
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	455	408	444

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

Indicadores sociais externos

Consumidores

Excelência no atendimento	2018	2017	2016
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100%	100%	100%
Residencial	34,70%	34,14%	33,16%
Residencial baixa renda	10,97%	11,52%	11,12%
Comercial	8,40%	9,22%	11,87%
Industrial	18,81%	19,11%	19,09%
Rural	7,76%	7,33%	7,22%
Iluminação pública	6,72%	6,45%	6,21%
Serviço público	7,19%	7,10%	6,51%
Poder Público	5,45%	5,12%	4,84%
Satisfação do Cliente	2018	2017	2016
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	67,81	67,62	76,75
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee	81,2	83,8	76,7
Atendimento ao Consumidor	2018	2017	2016
Call Center			
Chamadas recebidas (unid.)	1.945.110	1.872.124	1.841.831
Número médio de atendentes (unid.)	55	42	25
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	89,77%	90,28%	92,19%
IAB – Índice de abandono (%)	1,21%	1,74%	1,07%
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0,00%	0,00%	0,11%
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	187	171	170
Indenização por danos elétricos	2018	2017	2016
Volume de Solicitações (unid.)	3.219	2.959	3.313
Procedentes (unid.)	564	325	348
Indicadores de reclamações	2018	2017	2016
Reclamações Procedentes (unid.) ¹	296.539	286.591	305.749
DER (horas)	254,11	742,59	898,87
FER (unid.)	12,39	5,66	5,68
Violação de prazos de serviços comerciais	2018	2017	2016
Atendimentos realizados (unid.)	377.326	308.269	312.515
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	43.918	15.996	26.209
Eficiência de atendimento (%)	88,36%	94,81%	91,61%
Número de reclamações de consumidores encaminhadas	2018	2017	2016
À empresa	365.069	379.436	400.536
À Aneel – agências estaduais/regionais	1.509	1.831	5.144
Ao Procon	584	378	377
À Justiça	2.798	3.536	2.601

¹ 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	2018	2017	2016
Número total de acidentes sem óbito com a população	2	7	13
Número total de acidentes com óbito com a população	6	6	9
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população - Base Contencioso Geral	14	12	1
Tarifa de baixa renda	2018	2017	2016
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	346.446	353.633	344.371
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/ consumidores residenciais) (%)	29,51%	30,56%	30,34%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	264.071	222.426	203.692
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	24,32%	23,87%	19,93%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil) ¹	88.655	77.631	70.920
Envolvimento da empresa com ação social	2018	2017	2016
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	1.066	805	469
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	-	-	-
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	1.088	1.344	528
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	189	125	66
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	306	531	1.954
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à Empresa/total de empregados (%)	-	1%	-
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela Empresa para trabalho voluntário de funcionários	-	124	-
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)	2018	2017	2016
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	1.297	812	435
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	227	402	66
Nome do projeto	13ª Fest Aruanda do Audiovisual Brasileiro	Iluminarte Teatral	Projeto Vela Jovem
Proponente	Andrea Gonçalves Pereira Villar	Carolina Paiva Neves Frade da Cruz	Confederação Brasileira de Vela

¹ Revisado dado publicado em 2016

Indicadores do setor elétrico

Universalização

	2018	2017	2016
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	2018					2017					2016				
	Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	27	-	27	-	-	402	7%	402	-	-	-	-	-	-	-
Poder Público	1	-	1	-	-	329	6%	329	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	6	-	6	-	-	893	16%	893	-	-	1.877	28%	1.379	-	498
Residencial Baixa Renda	3.338	51%	3.338	-	-	2.621	48%	2.621	-	-	2.910	44%	2.910	-	-
Iluminação Pública	2.045	31%	2.045	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	1.097	17%	863	234	-	1.226	22%	1.226	-	-	1.832	28%	1.832	-	-
TOTAL	6.514	100%	6.280	234	-	5.471	100%	5.471	-	-	6.619	100%	6.121	-	498

Tipologia do Projeto	2018			2017			2016		
	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	14.460	54	17.001	14.460	54	-	-	-
Poder Público	1	167	175	1	167	175	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	1	34	7,7	2.559	2.860	353	22.615	62.09	17.17
Residencial Baixa Renda	30.000	2.030	849	2.092	812	421	6.456	18.16	10.53
Iluminação Pública	6	1.255	287	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	26.900	-	-	22.816	-	-	22.939	-	-
TOTAL	73.909	17.946	1.372	44.469	18.299	1.003	52.010	80.24	2.770

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil ¹

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

	2018		2017		2016	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
FA – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	-	-	-	-	-	-
GT – Geração Termelétrica	-	-	-	-	-	-
GB – Gestão de Bacias e Reservatórios	-	-	-	-	-	-
MA – Meio Ambiente	-	-	-	-	-	-
SE – Segurança	-	-	-	-	-	-
EF – Eficiência Energética	-	-	-	-	-	-
PL – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	45,2	3%	4	-	662,4	24%
OP – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	4,8	-	339,5	18%	557,3	20%
SC – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	-	-	265,6	14%	259,6	9%
QC – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	1,9	-	152,6	8%	500,6	18%
MF – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	-	-	-	-	0,7	-
OU – Outro	1.671,7	97%	1.119,4	60%	807,0	29%
TOTAL	1.723,6	100%	1.881,2	100%	2.787,7	100%

¹ Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2018	2017	2016
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	5.085	4.668	4.544
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	40%	37%	37%
Geração e tratamento de resíduos	2018	2017	2016
Emissão			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	3.035	2.280	2.447
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes) ¹	ND	108,8	ND
Efluentes			
Descarte total de água, por qualidade e destinação ²	195	224	302
Sólidos			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	26,9	47,0	30,1
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	2018	2017	2016
Consumo total de energia por fonte			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,000013	0,000016	0,000016
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	48.224	57.823	59.249
Diesel	29.480	37.105	37.561
Gasolina	18.744	20.718	21.688
Etanol	-	-	-
Gás natural	-	-	-
Outros	-	-	-
Consumo total de água por fonte (em m³)			
Abastecimento (rede pública)	3.970	4.646	5.500
Fonte subterrânea (poço)	ND	ND	ND
Captação superficial (cursos d'água)	ND	ND	ND
Consumo total de água (em m³)	3.970	4.646	5.535
Consumo de água por empregado (em m³)	2,2	2,5	3,8
Educação e conscientização ambiental	2018	2017	2016
Na Organização			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	294	140	125
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	17%	7%	6%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	0,03	0,02	0,01
Na Comunidade			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	455	384	271
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	21.676	32.357	24.324
Número de professores capacitados	1.901	61	1.342
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	49	4	18
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	2.310	225	1.233

¹ Revisados dados informados em 2016² Revisados dados informados em 2015 e 2016

Indicadores de desempenho	2018	2017	2016
Supressão vegetal (hectares de área suprimida por trimestre)	-	-	-
Poda (volume de resíduos gerados por mês, em kg)	4.700	ND	4.200
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês) ¹	16	22	21

¹ Revisados dados informados em 2016

ENERGISA SERGIPE

Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2018	2017	2016
Número de consumidores atendidos – Cativos	776.347	761.924	748.538
Número de consumidores atendidos – Livres	52	42	36
Número de localidades atendidas (municípios)	63	63	63
Número de empregados próprios	819	825	900
Número de empregados terceirizados ^{1,3}	163	97	75
Número de escritórios comerciais	63	63	63
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
Energia comprada (GWh)	3.470	3.808	3.740
1) Itaipu	-	-	-
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002)	3.470	3.417	3.300
3) Suprimento da Concessionária	-	391	439
Perdas elétricas globais (GWh) ²	342,9	333,9	349,6
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia ³	9,63%	8,78%	9,02%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	7,11%	6,85%	6,9%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	2,53%	1,93%	2,12%
Energia vendida (GWh)* ⁴	2.433,68	2.354,53	2.409,24
Residencial	1.046,25	1.010,94	1.018,70
Industrial	200,75	213,80	240,39
Comercial	508,51	489,72	513,00
Rural	122,31	108,81	117,31
Poder público	137,52	134,19	137,96
Iluminação pública	198,37	184,59	177,78
Serviço público	219,95	212,48	204,10
Subestações (em Unidades) ⁵	33	33	32
Capacidade instalada (MVA) ⁵	738	741	701
Linhas de transmissão (em km) ⁵	1.378	1.334	1.288
Linhas de distribuição (em km) ²	26.697	26.488	26.034
Transformadores de distribuição (em Unidades)	46.079	45.447	41.308
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA/Nº Horas/Ano)	0,000376	0,000364	0,000392
Energia vendida por empregado (MWh)	2.971,52	2.853,98	2.676,94
Número de consumidores por empregado	948	924	832
Valor Adicionado/GWh vendido	348,54	368,46	318,59
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	11,17	12,09	12,27
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite	12,39	12,8	13,6
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	6,55	6,99	7,21
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite ³	8,88	9,3	10,2

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.

* Referente apenas ao mercado cativo.

Governança corporativa

Administradores	2018				2017				2016			
	CA	DE	CF ¹	Total	CA	DE	CF ¹	Total	CA	DE	CF ¹	Total
Nº de membros	7	7	-	14	7	6	-	13	7	6	-	13
Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)	774	2.270	-	3.044	916	5.016	-	5.932	982	2.107	-	3.089
Salário ou pró-labore	578	1.471	-	2.048	643	1.676	-	2.319	754	1.465	-	2.219
Benefícios diretos ou indiretos	16	355	-	370	22	316	-	338	34	266	-	300
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	181	444	-	625	251	2.108	-	2.359	194	376	-	570
Descrição de outras numerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Remuneração Variável (R\$ mil)	503	949	-	1.453	363	940	-	1.303	918	1.515	-	2.433
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	503	949	-	1.453	363	940	-	1.303	918	1.515	-	2.433
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descrição de outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

Dados de 2013 e 2014 não disponíveis

¹ Não há Conselhos de Administração e Fiscal instalados

Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado	2018	2017
(Em milhares de reais)		
1- Receitas		
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	1.835.350	1.593.671
1.2) Outras receitas	5.996	14.445
1.3) Receitas relativas à construção de ativos próprios	62.277	96.059
1.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão / (Constituição)	- 9.445	4.476
2- Insumos adquiridos de terceiros (incluem os valores de impostos - ICMS, IPI, PIS e Confins)		
2.1) Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	885.094	724.751
2.2) Materiais, energia, serviço de terceiros e outros	70.961	75.066
2.3) Perda/Recuperação de valores ativos		
2.4) Outras	83.994	115.146
3- Valor adicionado bruto (1-2)	854.129	793.688
4- Depreciação, amortização e exaustão	66.148	65.587
5- Valor adicionado líquido produzido pela entidade (3-4)	787.981	728.101
6- Valor adicionado recebido em transferência		
6.1) Resultado de equivalência patrimonial		
6.2) Receitas financeiras	60.248	139.448
6.3) Outras		
7- Valor adicionado total a distribuir (5+6)	848.229	867.549
8- Distribuição do valor adicionado	848.229	867.549
8.1) Pessoal	93.236	108.902
8.1.1) Remuneração direta	72.232	88.147
8.1.2) Benefícios	16.368	14.609
8.1.3) F.G.T.S	4.636	6.146
8.2) Impostos, taxas e contribuições	574.005	512.688
8.2.1) Federais	251.624	231.985
8.2.2) Estaduais	321.459	279.827
8.2.3) Municipais	922	876
8.3) Remuneração de capitais de terceiros	88.454	106.962
8.3.1) Juros	87.289	105.522
8.3.2) Aluguéis	1.165	1.440
8.3.3) Outras		
8.4) Remuneração de capitais próprios	92.534	138.997
8.4.1) Juros sobre o capital próprio		
8.4.2) Dividendos	76.657	115.295
8.4.3) Lucros retidos / Prejuízo do exercício	15.877	23.702
8.4.4) Participação dos não-controladores nos lucros retidos (só para consolidação)		

Investimentos	2018		2017
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	14.644	-43,66%	26.192
Renovação da distribuição/transmissão	67.440	-16,97%	81.227
Subtransmissão	NA	-	NA
Total	82.084	-23,4%	107.419

Indicadores sociais internos

Empregados/ Empregabilidade/ Administradores

Informações gerais	2018	2017	2016
Número total de empregados	819	825	900
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	163	97	75
Empregados até 30 anos de idade (%)	30%	38%	38%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	47%	42%	40%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	16%	14%	15%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	7%	6%	7%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	11,72%	12,24%	14,44%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	10%	22%	15%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	8,79%	9,21%	10,78%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	70,94%	71,15%	71,33%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	25%	22%	38%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	4,15%	5,82%	5,89%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	1,22%	4,24%	1,11%
Empregados portadores de deficiência	37	40	41
Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2018	2017	2016
Folha de pagamento bruta	63.189	64.286	64.874
Encargos sociais compulsórios	15.693	17.893	15.771
Educação	141	107	92
Alimentação	8.787	8.514	8.550
Transporte	-	-	-
Saúde	6.701	4.673	5.061
Fundação	22.060	46.834	17.533
Segurança e medicina do trabalho	1.313	959	1.080
Cultura	-	197	9
Capacitação e desenvolvimento profissional	479	297	284
Creches ou auxílio-creches	372	509	535
Outros (Seguros)	732	931	585
Participação nos resultados	2018	2017	2016
Investimento total em programa de participação nos resultados da Empresa (R\$ mil)	3.870,42	3.685	5.108
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	9,30%	6,1%	7,9%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela Empresa	53,56	57,11	55,69
Divisão da menor remuneração da Empresa pelo salário mínimo vigente	1,08	1,05	1,10
Perfil da remuneração por categoria - salário médio no ano corrente (R\$)	2018	2017	2016
Cargos de direção	45.653,16	45.474,95	44.898,58
Cargos gerenciais	11.723,53	12.493,65	11.849,09
Cargos administrativos	2.753,87	2.968,91	2.941,48
Cargos operacionais	1.821,36	1.691,90	1.742,26

Saúde e segurança no trabalho	2018	2017	2016
Média de horas extras por empregado/ano	55,90	57,65	58,88
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	8	14	5
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	62	64	48
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	2	2	3
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	67	3.969	133
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	6	9	4
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios +terceiros)	64	429	60
Óbitos – próprios	-	-	-
Óbitos – terceirizados	-	-	-
Desenvolvimento profissional	2018	2017	2016
Perfil da escolaridade - discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	1%	2%	2%
Ensino Médio	79%	78%	75%
Ensino Técnico	7%	6%	7%
Ensino Superior	9%	10%	13%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	4%	4%	4%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$)	202.666	297.093	298.857
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	16	40	-
Cargos gerenciais	11,43	56,10	-
Cargos administrativos	60,7	80,8	-
Cargos operacionais	96,2	106,8	-
Comportamento frente a demissões	2018	2017	2016
Taxa de rotatividade	5,68%	9,58%	7,87%
Reclamações Trabalhistas (empregados próprios e terceiros)	2018	2017	2016
Valor provisionado no período (R\$ mil)	23.072,65	21.091,63	19.804,46
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	55	58	61
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	37	51	52
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	9	20	15
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil)	4.093,38	4.895,98	8.975,14
Preparação para a aposentadoria	2018	2017	2016
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	3.243	23.595	17.533
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	407	575	450

Indicadores sociais externos

Consumidores

Excelência no atendimento	2018	2017	2016
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100%	100%	100%
Residencial	33,52%	33,00%	33,96%
Residencial baixa renda	9,47%	9,94%	8,32%
Comercial	8,25%	9,08%	9,98%
Industrial	20,89%	20,80%	21,29%
Rural	5,03%	4,62%	4,87%
Iluminação pública	5,65%	5,70%	5,73%
Serviço público	8,15%	7,84%	7,38%
Poder Público	9,04%	9,02%	8,47%
Satisfação do Cliente	2018	2017	2016
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	70,12	63,64	68,48
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee	80,9	85,6	82,9
Atendimento ao Consumidor	2018	2017	2016
Call Center			
Chamadas recebidas (unid.)	812.119	872.092	812.647
Número médio de atendentes (unid.)	51	52	44
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	90,6%	90,7%	92,3%
IAB – Índice de abandono (%)	0,63%	1,02%	0,95%
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0,00%	0,00%	0,03%
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	192	183	174
Indenização por danos elétricos	2018	2017	2016
Volume de Solicitações (unid.)	3.360	4.162	3.164
Procedentes (unid.)	680	827	471
Indicadores de reclamações	2018	2017	2016
Reclamações Procedentes (unid.)	102.755	119.630	104.128
DER (horas)	162,76	151,34	370,53
FER (unid.)	5,1	3,0	2,7
Violação de prazos de serviços comerciais	2018	2017	2016
Atendimentos realizados (unid.) ¹	217.797	216.960	210.123
Atendimento realizados fora do prazo (unid.) ¹	20.415	16.189	9.136
Eficiência de atendimento (%)	90,63%	92,54%	95,65%
Número de reclamações de consumidores encaminhadas	2018	2017	2016
À empresa	141.235	161.237	132.824
À Aneel – agências estaduais/regionais	532	600	469
Ao Procon	121	122	60
À Justiça	1.159	1.362	1.110

¹ Revisados dados publicados em 2016

Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2018	2017	2016
Número total de acidentes sem óbito com a população	6	2	5
Número total de acidentes com óbito com a população	3	2	3
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população - Base Contencioso Geral	10	13	2
Tarifa de baixa renda	2018	2017	2016
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	202.599	204.098	173.923
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	28,9%	42,2%	33,5%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	109.554	87.900	76.789
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	18,3%	16,5%	15,1%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	47.563	40.917	35.704
Envolvimento da empresa com ação social	2018	2017	2016
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	218	123	70
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	-	-	-
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	611	198	62
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil) ¹	89	85	114
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	275	109	604
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à Empresa/total de empregados (%)	1,0%	0,7%	1,1%
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela Empresa para trabalho voluntário de funcionários	ND	ND	116
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)	2018	2017	2016
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	401,5	666,0	-
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	166	300	-
Nome do projeto	Barulho da Noite	Filme Arigó	-
Proponente	D G Mazaroni Eireli ME	Write Produções Artísticas Ltda.	-

¹ Revisado dado publicado em 2016

Indicadores do setor elétrico

Universalização

	2018	2017	2016
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	2018					2017					2016				
	Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	1.029	36%	1.029	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Poder Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	-	-	1.951	40,7%	1.951	-	-	2.003	40,7%	2.003	-	-
Residencial Baixa Renda	1.857	64%	1.857	-	-	2.843	59,3%	2.843	-	-	2.923	59,3%	2.923	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	2.886	100%	2.886	-	-	4.794	100%	4.794	-	-	4.926	100%	4.926	-	-

¹ Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Tipologia do Projeto	2018			2017			2016		
	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	1	236	5	-	-	-	-	-	-
Poder Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	12.205	8.563	1.416	6.328	4.698	651
Residencial Baixa Renda	50.165	1.248	777	96.302	6.750	1.575	69.162	3.984	2.079
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	50.166	1.484	782	108.507	15.313	2.991	75.490	8.682	2.730

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil ¹

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

	2018		2017		2016	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
FA – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	-	-	-	-	-	-
GT – Geração Termelétrica	-	-	-	-	-	-
GB – Gestão de Bacias e Reservatórios	-	-	-	-	-	-
MA – Meio Ambiente	303,3	36,9%	-	-	-	-
SE – Segurança	-	-	-	-	-	-
EF – Eficiência Energética	-	-	-	-	-	-
PL – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	-	-	-	-	140,2	21,7%
OP – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	156,5	19,1%	288,2	73,6%	189,1	29,3%
SC – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	-	-	8,8	2,3%	10,9	1,7%
QC – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	-	-	94,7	24,2%	178,5	27,7%
MF – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	-	-	-	-	-	-
OU – Outro	361,1	44,0	-	-	126,0	19,6%
TOTAL	820,9	100%	391,7	100%	644,7	100%

¹ Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2018	2017	2016
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	149,6	144,1	131,4
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	6,8%	7,1%	6,6%
Geração e tratamento de resíduos	2018	2017	2016
Emissão			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	ND	ND	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	ND	ND	ND
Efluentes			
Descarte total de água, por qualidade e destinação	6.198	4.909	3.806
Sólidos			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	112	640	318
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (ascarel) destinados	-	-	-
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais	2018	2017	2016
Consumo total de energia por fonte			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,001220	0,00135	0,00186
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	26.461,4	26.875,5	27.075,2
Diesel	18.110,8	18.044,7	17.355,8
Gasolina	8.350,7	8.830,8	9.719,4
Etanol	-	-	-
Gás natural	-	-	-
Outros	-	-	-
Consumo total de água por fonte (em m³)			
Abastecimento (rede pública)	13.734	14.877	11.532
Fonte subterrânea (poço)	-	528	528
Captação superficial (cursos d'água)	-	7	7
Consumo total de água (em m³)	13.734	14.884	12.067
Consumo de água por empregado (em m³)	16,8	16,2	13,2
Educação e conscientização ambiental	2018	2017	2016
Na Organização			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	354	128	72
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	43%	16%	8%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	0,049	0,024	0,013
Na Comunidade			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	50	50	50
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	10.600	10.584	9.600
Número de professores capacitados	-	-	-
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	2	2	2
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	12	12	24
Indicadores de desempenho	2018	2017	2016
Supressão vegetal (hectares de área suprimida por trimestre)	-	-	10
Poda (volume de resíduos gerados por mês, em kg)	187.616	179.537	158.080
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês)	-	-	-

ENERGISA MATO GROSSO

Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2018	2017	2016
Número de consumidores atendidos – Cativos	1.403.355	1.365.659	1.327.938
Número de consumidores atendidos – Livres	210	200	168
Número de localidades atendidas (municípios)	141	141	141
Número de empregados próprios ¹	2.433	2.423	2.302
Número de empregados terceirizados ^{1,2}	785	1.389	827
Número de escritórios comerciais	142	144	144
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
Energia comprada (GWh)	9.045,1	8.897,3	8.771,4
1) Itaipu	1.283,4	1.310,7	1.329,3
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002)	7.761,7	7.586,6	7.442,1
3) Suprimento da Concessionária	ND	ND	ND
Perdas elétricas globais (GWh)	1.430,9	1.448,4	1.446,2
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia	14,01%	14,48%	15,44%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	9,42%	9,51%	9,82%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	4,59%	4,97%	5,62%
Energia vendida (GWh)*³	7.156,82	7.017,17	6.744,81
Residencial	2.833,83	2.771,58	2.593,86
Industrial	641,89	656,02	735,20
Comercial	1.542,42	1.524,16	1.508,46
Rural	1.192,28	1.130,81	1.032,08
Poder público	367,70	379,52	362,57
Iluminação pública	379,31	363,33	322,60
Serviço público	199,39	191,75	190,05
Subestações (em Unidades)	160	159	157
Capacidade instalada (MVA)	3.861	3.841	3.679
Linhas de transmissão (em km)	6.302	6.302	5.916
Linhas de distribuição (em km)	184.624	176.044	157.457
Transformadores de distribuição (em Unidades)	194.311	182.079	150.919
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,000211	0,000209	0,000209
Energia vendida por empregado (MWh)	3.485	3.321	3.267
Número de consumidores por empregado	577	564	577
Valor Adicionado/GWh vendido	447,63	359,59	382,99
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	20,84	25,35	23,6
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite	23,19	23,94	24,85
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	9,13	12,49	14,27
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	19,05	19,9	20,9

¹ Revisado dado de 2015

² Em 2016, exclui terceirizados ativos em outras empresas do Grupo.

³ Exclui consumo próprio.

* Referente apenas ao mercado cativo.

Governança corporativa

Administradores	2018				2017				2016			
	CA	DE	CF	Total	CA	DE	CF ¹	Total	CA	DE	CF ¹	Total
Nº de membros	5	7	6	18	6	7	-	13	6	9	10	-
Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)	495	4.744	95	5.333	685	2.548	-	3.233	269	2.801	158	-
Salário ou pró-labore	354	3.037	66	3.457	370	1.297	-	1.667	198	1.817	112	-
Benefícios diretos ou indiretos	-	293	-	293	-	229	-	229	-	418	-	-
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	141	1.414	29	1.583	315	1.022	-	1.337	71	565	46	-
Descrição de outras numerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Remuneração Variável (R\$ mil)	472	4.953	-	5.425	293	1.107	-	1.400	116	2.652	-	-
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	472	4.953	-	5.425	293	1.107	-	1.400	116	2.652	2.768	-
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descrição de outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

Dados de 2013 e 2014 não disponíveis

¹ Não há Conselhos de Administração e Fiscal instalados

Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado	2018	2017
(Em milhares de reais)		
1- Receitas	6.749.519	5.935.707
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	6.338.552	5.453.889
1.2) Outras receitas	36.630	54.477
1.3) Receitas relativas à construção de ativos próprios	421.467	497.954
1.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão / (Constituição)	- 47.130	- 70.613
2- Insumos adquiridos de terceiros (incluem os valores de impostos - ICMS, IPI, PIS e Confins)	3.474.712	3.364.412
2.1) Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	2.605.234	2.453.535
2.2) Materiais, energia, serviço de terceiros e outros	322.167	277.873
2.3) Perda/Recuperação de valores ativos	-	-
2.4) Outras	547.311	633.004
3- Valor adicionado bruto (1-2)	3.274.807	2.571.295
4- Depreciação, amortização e exaustão	208.816	194.377
5- Valor adicionado líquido produzido pela entidade (3-4)	3.065.991	2.376.918
6- Valor adicionado recebido em transferência	137.649	146.384
6.1) Resultado de equivalência patrimonial		
6.2) Receitas financeiras	137.649	146.384
6.3) Outras		
7- Valor adicionado total a distribuir (5+6)	3.203.640	2.523.302
8- Distribuição do valor adicionado	3.203.640	2.523.302
8.1) Pessoal	173.821	149.454
8.1.1) Remuneração direta	115.540	108.005
8.1.2) Benefícios	46.714	29.913
8.1.3) F.G.T.S	11.567	11.536
8.2) Impostos, taxas e contribuições	2.298.745	1.958.961
8.2.1) Federais	990.933	766.464
8.2.2) Estaduais	1.306.460	1.191.364
8.2.3) Municipais	1.352	1.133
8.3) Remuneração de capitais de terceiros	304.106	410.115
8.3.1) Juros	301.136	407.451
8.3.2) Aluguéis	2.970	2.664
8.3.3) Outras		
8.4) Remuneração de capitais próprios	426.968	4.772
8.4.1) Juros sobre o capital próprio		
8.4.2) Dividendos	255.850	13.809
8.4.3) Lucros retidos / Prejuízo do exercício	171.118	(9.037)
8.4.4) Participação dos não-controladores nos lucros retidos (só para consolidação)		

Investimentos	2018		2017
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	22.219	289,3%	64.284,00
Renovação da distribuição/transmissão	677.999	95,3%	646.302,00
Subtransmissão	-	-	-
Total	700.218	98,6%	710.586

Indicadores sociais internos

Empregados/ Empregabilidade/ Administradores

Informações gerais	2018	2017	2016
Número total de empregados ¹	2.433	2.423	2.302
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região ^{1,2}	785	1.389	827
Empregados até 30 anos de idade (%)	29%	38%	38%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	50%	45%	45%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	16%	13%	13%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	4%	4%	4%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	13,32%	13,58%	15,33%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	16%	19%	20%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	8,10%	8,13%	9,08%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	63,38%	65,41%	64,16%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	35%	42%	45%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	0,4%	2,1%	3,0%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	3,33%	2,52%	2,65%
Empregados portadores de deficiência	83	97	119
Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2018	2017	2016
Folha de pagamento bruta	206.084	171.032	284.290
Encargos sociais compulsórios	47.002	44.621	60.719
Educação	98	90	109
Alimentação	29.852	28.081	26.740
Transporte	-	104	-
Saúde	15.589	13.202	12.702
Fundação	6.787	20.750	4.363
Segurança e medicina do trabalho	6.845	6.553	4.007
Cultura	-	-	ND
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.597	881	314
Creches ou auxílio-creches	298	277	297
Outros (auxílio-funeral, excepcional, prêmio aposentadoria)	1.507	1.419	1.956
Participação nos resultados	2018	2017	2016
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	19.407	11.325	2.109
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%) ²	9,42%	6,62%	0,70%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa	44,19	44,87	42,97
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente	1,40	1,37	1,45
Perfil da remuneração por categoria – salário médio no ano corrente (R\$)	2018	2017	2016
Cargos de direção	51.117	49.588	42.644
Cargos gerenciais	12.716	10.527	10.223
Cargos administrativos	2.841	2.854	2.990
Cargos operacionais	2.048	1.937	1.920

Saúde e segurança no trabalho	2018	2017	2016
Média de horas extras por empregado/ano	113,27	124,74	154,61
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	1,43	5,79	7,65
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	38,67	1.381,64	1.383,69
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	4,41	8,18	13,46
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	286,0	369,2	1.813,6
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	3,12	13,97	21,11
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	177,71	1.750,84	3.197
Óbitos – próprios	-	1	1
Óbitos – terceirizados	-	-	1
Desenvolvimento profissional	2018	2017	2016
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	1,36%	1,28%	1,22%
Ensino Médio	82,49%	82,83%	81,02%
Ensino Técnico	0,00%	0,00%	0,00%
Ensino Superior	13,81%	14,16%	15,77%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	2,34%	1,73%	2,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	718.860	880.039	753.161
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	16	-	-
Cargos gerenciais	9	36	-
Cargos administrativos	36	34	-
Cargos operacionais	68	93	-
Comportamento frente a demissões	2018	2017	2016
Taxa de rotatividade	9,25%	14,80%	13,17%
Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)	2018	2017	2016
Valor provisionado no período (R\$ mil)	4.415,3	5.431,7	3.972,7
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	113	246	234
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	50	80	163
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	51	110	61
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil)	2.786,6	1.955,4	1.704,6
Preparação para a aposentadoria	2018	2017	2016
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	4.480	5.799	4.363
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	2.433	-	ND
¹ Revisados dados publicados em 2015.			
² Em 2016, exclui terceirizados que são ativos em outras empresas do Grupo.			

Indicadores sociais externos

Consumidores

Excelência no atendimento	2018	2017	2016
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100%	100%	100%
Residencial	36,02%	35,58%	34,81%
Residencial baixa renda	3,58%	3,91%	3,65%
Comercial	8,97%	9,35%	10,90%
Industrial	21,55%	21,72%	22,36%
Rural	16,66%	16,11%	15,30%
Iluminação pública	5,14%	5,41%	5,38%
Serviço público	5,30%	5,18%	4,78%
Poder Público	2,79%	2,73%	2,82%
Satisfação do Cliente	2018	2017	2016
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	63,9	55,67	52,87
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee	75,6	77,7	78,9
Atendimento ao Consumidor	2018	2017	2016
Call Center			
Chamadas recebidas (unid.)	2.772.757	3.011.475	2.589.328
Número médio de atendentes (unid.)	69	73	37
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	89,77%	86,45%	92,97%
IAB – Índice de abandono (%)	1,35%	1,82%	1,39%
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0,00%	0,00%	0,16%
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	189	186	199
Indenização por danos elétricos	2018	2017	2016
Volume de Solicitações (unid.)	7.897	8.814	7.953
Procedentes (unid.)	1.974	1.742	1.396
Indicadores de reclamações	2018	2017	2016
Reclamações Procedentes (unid.)	443.505	374.528	10.341
DER (horas)	161,25	199,32	157,52
FER (unid.)	9,97	8,67	7,78
Violação de prazos de serviços comerciais	2018	2017	2016
Atendimentos realizados (unid.)	762.291	710.420	582.618
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	32.086	36.329	31.474
Eficiência de atendimento (%)	95,79%	94,89%	94,60%
Número de reclamações de consumidores encaminhadas	2018	2017	2016
À empresa	665.376	648.038	679.371
À Aneel – agências estaduais/regionais	2.210	2.887	2.356
Ao Procon	8.815	7.462	5.708
À Justiça	12.894	11.354	13.795

Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2018	2017	2016
Número total de acidentes sem óbito com a população	4	4	8
Número total de acidentes com óbito com a população	9	13	7
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população - Base Contencioso Geral	38	23	24
Tarifa de baixa renda ¹	2018	2017	2016
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	129.563	141.445	128.508
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/ consumidores residenciais) (%)	11,9%	13,3%	12,4%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	151.500	130.860	132.929
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	6,9%	6,7%	7,5%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	43.306	38.361	41.956
Envolvimento da empresa com ação social	2018	2017	2016
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	-	220	-
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	-	-	78
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	545	205	313
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	69	18	82
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	14	104	43
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)	2018	2017	2016
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	2.198	20	469
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	400	20	117
Nome do projeto	Cuiabá 300 Anos	Vela Jovem II	50 Anos do Grupo Acaba
Proponente	Associação Cultural Cena Onze	Confederação Brasileira de Vela	Render Brasil Produções Eireli EPP

Indicadores do setor elétrico

Universalização

	2018	2017	2016
Metas de atendimento	8.874	11.626	8.457
Atendimentos efetuados (nº)	10.602	4.453	3.006
Cumprimento de metas (%)	119,47%	38,30%	35,54%
Total de municípios universalizados	108	80	53
Municípios universalizados (%) ¹	76,6%	56,7%	37,6%

¹ Revisados dados publicados em 2016

Programa de Eficiência Energética (PEE)

Tipologia do Projeto	2018					2017					2016				
	Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	874	7%	874	-	-	900	4%	900	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	465	4%	465	-	-	4.017	17%	4.017	-	-	-	-	-	-	-
Poder Público	3.860	29%	3.860	-	-	6.018	25%	6.018	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	2.565	19%	2.565	-	-	3.685	15%	3.685	-	-	2.850	7%	2.850	-	-
Rural	377	3%	377	-	-	2.432	10%	2.432	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	-	-	820	3%	820	-	-	27.594	65%	16.350	-	11.245
Residencial Baixa Renda	5.093	38%	5.093	-	-	5.608	23%	5.608	-	-	8.389	20%	8.389	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	862	4%	862	-	-	3.454	8%	3.454	-	-
TOTAL	13.234	100%	13.234	-	-	25.084	100%	24.341	-	-	42.288	100%	31.043	-	11.245

Tipologia do Projeto	2018			2017			2016		
	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	241	1	1.269	242	-	-	-
Comércio e Serviço	6	1.350	285	8	1.988	352	-	-	-
Poder Público	14	5.275	1.017	13	4.680	1.045	-	-	-
Serviço Público	4	3.569	330	4	3.569	330	2	1.391	343
Rural	4	2.068	727	4	2.068	727	-	-	-
Residencial	-	-	-	-	-	-	17.172	9.356	1.857
Residencial Baixa Renda	61.140	8.095	5.175	3.138	8.095	5.175	21.000	2.387	697
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	61.169	21.627	7.777	3.168	21.669	7.871	38.174	13.134	2.897

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil 1

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

	2018		2017		2016	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
FA – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	455	6%	573	7%	34	0,4%
GT – Geração Termelétrica	-	-	-	-	-	-
GB – Gestão de Bacias e Reservatórios	-	-	-	-	-	-
MA – Meio Ambiente	-	-	-	-	-	-
SE – Segurança	-	-	-	-	-	-
EF – Eficiência Energética	403	5%	20	-	-	-
PL – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	1.843	24%	911	10%	383	4,5%
OP – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	28	-	1.703	19%	3.069	36,3%
SC – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	3.086	40%	2.825	32%	3.823	45,1%
QC – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	428	5%	560	6%	577	6,8%
MF – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	332	4%	-	-	-	-
OU – Outro	1.204	15%	2.194	25%	586	6,9%
TOTAL	7.779	100%	8.785	100%	8.471	100%

¹ Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2018	2017	2016
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	10.306	8.848	8.222
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	44,2%	40,8%	40,6%
Geração e tratamento de resíduos	2018	2017	2016
Emissão			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	3.446	3.966	-
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	-	-	-
Efluentes			
Descarte total de água, por qualidade e destinação ¹	NA	NA	NA
Sólidos			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	121,5	100,7	-
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (ascarel) destinados	100%	99,7%	99,7%
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais	2018	2017	2016
Consumo total de energia por fonte			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,000028	0,000029	0,000011
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	196.685	201.829	75.912
Diesel	123.532	125.221	56.761
Gasolina	24.004	25.450	10.379
Etanol	49.149	51.158	8.772
Gás natural	NA	NA	NA
Outros	NA	NA	NA
Consumo total de água por fonte (em m³)			
Abastecimento (rede pública)	23.940	9.333	8.574
Fonte subterrânea (poço)	-	175	175
Captação superficial (cursos d'água)	-	-	-
Consumo total de água (em m³)	23.940	9.508	8.749
Consumo de água por empregado (em m³)	9,84	3,92	3,80
Educação e conscientização ambiental	2018	2017	2016
Na Organização			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	593	ND	164
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	23,6%	ND	7,1%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	0,062	ND	0,067
Na Comunidade			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	3.073	ND	204
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	46.684	ND	76.147
Número de professores capacitados	ND	ND	2.990
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	ND	ND	ND
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	ND	ND	ND

¹ Os descartes de água são sanitários e pouco significativos.

Indicadores de desempenho	2018	2017	2016
Supressão vegetal (hectares de área suprimida por trimestre) ¹	238	59	130
Poda (volume de resíduos gerados por mês, em kg)	ND	ND	ND
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês)	ND	ND	ND

¹ 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)	2018	2017	2016
Número de consumidores atendidos – Cativos	1.018.108	1.015.526	990.556
Número de consumidores atendidos – Livres	162	139	90
Número de localidades atendidas (municípios)	74	74	74
Número de empregados próprios	1.334	1.345	1.389
Número de empregados terceirizados ¹	1.054	823	776
Número de escritórios comerciais	78	79	79
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
Energia comprada (GWh)	5.643,1	5.350,6	6.021,7
1) Itaipu	881,2	906,8	862,1
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002)	4.761,9	4.443,8	5.159,6
3) Suprimento da Concessionária	-	-	-
Perdas elétricas globais (GWh)	779,34	805	781
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia	12,66%	13,44%	13,72%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	9,11%	10%	9,83%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	3,55%	3,44%	3,89%
Energia vendida (GWh)* ²	4.354,57	4.313,36	4.309,86
Residencial	1.845,08	1.792,57	1.693,27
Industrial	304,36	324,23	452,18
Comercial	1.031,00	1.040,88	1.037,71
Rural	548,25	530,02	487,49
Poder público	245,00	247,98	221,72
Iluminação pública	230,39	231,98	232,70
Serviço público	150,48	145,71	184,79
Subestações (em Unidades)	101	101	100
Capacidade instalada (MVA)	2.476	2.466	2.357
Linhas de transmissão (em km)	3.880	3.869	3.803
Linhas de distribuição (em km)	84.195	83.901	73.987
Transformadores de distribuição (em Unidades)	83.599	82.533	65.308
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,00020	0,00020	0,00021
Energia vendida por empregado (MWh)	3.264	3.019	2.970
Número de consumidores por empregado	763	755	713
Valor Adicionado/GWh vendido	387,77	364,39	364,92
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	10,92	11,92	11,81
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite	11,89	12,3	12,8
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	4,73	5,72	5,93
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	8,62	9,22	9,76

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

² Exclui consumo próprio.

* Referente apenas ao mercado cativo.

Governança corporativa

Administradores	2018				2017				2016			
	CA	DE	CF ¹	Total	CA	DE	CF ¹	Total	CA	DE	CF ¹	Total
Nº de membros	5	7	-	12	5	7	-	12	5	7	-	12
Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)	539	2.703	-	3.242	439	2.853	-	3.292	279	3.217	-	3.496
Salário ou pró-labore	384	1.867	-	2.251	322	1.920	-	2.242	253	2.079	-	2.332
Benefícios diretos ou indiretos	57	290	-	347	13	314	-	327	-	682	-	682
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	98	546	-	644	104	619	-	723	26	455	-	481
Descrição de outras numerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Remuneração Variável (R\$ mil)	503	2.893	-	3.396	221	879	-	1.100	191	3.659	-	3.850
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	503	2.893	-	3.396	221	879	-	1.100	191	3.659	-	3.850
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descrição de outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

¹ Não há Conselho Fiscal instalado

Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado	2018	2017
(Em milhares de reais)		
1- Receitas	3.742.276	3.298.790
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	3.539.514	3.055.187
1.2) Outras receitas	10.346	20.528
1.3) Receitas relativas à construção de ativos próprios	216.592	223.455
1.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão / (Constituição)	- 24.176	- 380
2- Insumos adquiridos de terceiros (incluem os valores de impostos - ICMS, IPI, PIS e Confins)	2.035.950	1.743.980
2.1) Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	1.587.984	1.265.734
2.2) Materiais, energia, serviço de terceiros e outros	202.197	193.754
2.3) Perda/Recuperação de valores ativos	-	-
2.4) Outras	245.769	284.492
3- Valor adicionado bruto (1-2)	1.706.326	1.554.810
4- Depreciação, amortização e exaustão	91.586	97.552
5- Valor adicionado líquido produzido pela entidade (3-4)	1.614.740	1.457.258
6- Valor adicionado recebido em transferência	73.837	114.504
6.1) Resultado de equivalência patrimonial	-	-
6.2) Receitas financeiras	73.837	114.504
6.3) Outras	-	-
7- Valor adicionado total a distribuir (5+6)	1.688.577	1.571.762
8- Distribuição do valor adicionado	1.688.577	1.571.762
8.1) Pessoal	216.005	175.698
8.1.1) Remuneração direta	170.333	93.755
8.1.2) Benefícios	42.589	70.030
8.1.3) F.G.T.S	3.083	11.913
8.2) Impostos, taxas e contribuições	1.157.924	1.155.303
8.2.1) Federais	599.730	638.924
8.2.2) Estaduais	557.038	515.679
8.2.3) Municipais	1.156	700
8.3) Remuneração de capitais de terceiros	144.033	153.724
8.3.1) Juros	142.210	112.230
8.3.2) Aluguéis	1.823	1.881
8.3.3) Outras	-	39.613
8.4) Remuneração de capitais próprios	170.615	87.037
8.4.1) Juros sobre o capital próprio	-	-
8.4.2) Dividendos	162.084	98.923
8.4.3) Lucros retidos / Prejuízo do exercício	8.531	(- 11.886)
8.4.4) Participação dos não-controladores nos lucros retidos (só para consolidação)	-	-

Investimentos	2018		2017
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	141.722	156,2%	221.931
Renovação da distribuição/transmissão	110.905	221,9%	246.151
Subtransmissão	-	-	-
Total	252.626	-46,0%	467.082

Indicadores sociais internos

Empregados/ Empregabilidade/ Administradores

Informações gerais	2018	2017	2016
Número total de empregados	1.334	1.345	1.389
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	1.054	823	776
Empregados até 30 anos de idade (%)	32%	41%	42%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	48%	44%	39%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	14%	9%	11%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	6%	5%	8%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	13,19%	13,68%	13,82%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	12,5%	17,8%	15,4%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	2,62%	2,68%	3,17%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	34,71%	38,81%	39,02%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	10%	11%	15%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	3,37%	3,64%	3,96%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	2,47%	1,71%	1,15%
Empregados portadores de deficiência	39	41	41
Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2018	2017	2016
Folha de pagamento bruta	128.587	192.134	196.145
Encargos sociais compulsórios	31.158	35.562	37.365
Educação	186	169	121
Alimentação	22.216	21.848	19.908
Transporte	-	-	2.243
Saúde	15.746	17.448	14.914
Fundação	6.618	4.390	4.205
Segurança e medicina do trabalho	7.336	4.404	-
Cultura	-	-	285
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.088	576	329
Creches ou auxílio-creches	293	260	183
Outros (auxílio-funeral, excepcional, prêmio aposentadoria)	3.583	3.110	593
Participação nos resultados	2018	2017	2016
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	15.782	6.821	4.774
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	12,27%	3,55%	2,40%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa	35,94	35,93	49,26
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente	1,49	1,46	1,55
Perfil da remuneração por categoria – salário médio no ano corrente (R\$)	2018	2017	2016
Cargos de direção	42.097	39.000	52.865
Cargos gerenciais	12.378,67	11.792,57	11.827,65
Cargos administrativos	4.042,42	3.834,66	3.983,98
Cargos operacionais	2.032,86	1.896,10	2.023,36

Saúde e segurança no trabalho	2018	2017	2016
Média de horas extras por empregado/ano	155,74	201,59	214,40
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	6,77	8,23	7,73
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	4.638,59	2.244,41	114,94
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	8,14	8,99	12,52
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	2.527,63	2.058,12	161,42
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	9,09	17,22	20,25
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	3.551,66	4.302,53	276,36
Óbitos – próprios	1	1	-
Óbitos – terceirizados	1	1	-
Desenvolvimento profissional	2018	2017	2016
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	0,60%	0,59%	1,01%
Ensino Médio	83,06%	65,65%	65,15%
Ensino Técnico	0,00%	17,10%	15,26%
Ensino Superior	16,04%	16,58%	18,57%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	0,30%	0,07%	0,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	604.474	576.325	506.947
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	16	-	-
Cargos gerenciais	12	63	-
Cargos administrativos	81	71	-
Cargos operacionais	108	96	-
Comportamento frente a demissões	2018	2017	2016
Taxa de rotatividade	11,0%	12,0%	16,9%
Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)	2018	2017	2016
Valor provisionado no período (R\$ mil)	115.317,07	139.350,07	137.835,49
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	159	505	344
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	289	106	156
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	83	88	97
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil)	10.929	37.688	59.558
Preparação para a aposentadoria	2018	2017	2016
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	4.077	4.323	4.205
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	1.209	1.262	1.275

Indicadores sociais externos

Consumidores

Excelência no atendimento	2018	2017	2016
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100%	100%	100%
Residencial	37,58%	37,14%	35,33%
Residencial baixa renda	4,79%	4,42%	3,96%
Comercial	6,99%	7,52%	10,49%
Industrial	23,68%	24,13%	24,08%
Rural	12,59%	12,29%	11,31%
Iluminação pública	5,63%	5,75%	5,14%
Serviço público	5,29%	5,38%	5,40%
Poder Público	3,46%	3,38%	4,29%
Satisfação do Cliente	2018	2017	2016
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	66,83	64,44	66,85
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee	78,5	82,6	72,1
Atendimento ao Consumidor	2018	2017	2016
Call Center			
Chamadas recebidas (unid.)	1.868.493	1.673.738	1.584.790
Número médio de atendentes (unid.)	35	20	55
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	89,8%	90,3%	94,8%
IAB – Índice de abandono (%)	0,82%	0,85%	0,59%
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0,00%	0,00%	0,23%
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	178	167	177
Indenização por danos elétricos			
Volume de Solicitações (unid.)	2.925	3.638	4.498
Procedentes (unid.)	406	593	874
Indicadores de reclamações	2018	2017	2016
Reclamações Procedentes (unid.)	262.066	337.055	412.929
DER (horas)	130,03	105,72	124,84
FER (unid.)	13,17	8,69	15,17
Violação de prazos de serviços comerciais			
Atendimentos realizados (unid.)	514.857	469.325	475.733
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	41.145	12.540	33.159
Eficiência de atendimento (%)	92,01%	97,33%	93,03%
Número de reclamações de consumidores encaminhadas	2018	2017	2016
À empresa	314.475	386.446	507.527
À Aneel – agências estaduais/regionais	1.639	700	609
Ao Procon	4.707	1.898	1.648
À Justiça	3.008	2.483	2.294

Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2018	2017	2016
Número total de acidentes sem óbito com a população	5	4	3
Número total de acidentes com óbito com a população	5	4	4
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população - Base Contencioso Geral	48	39	37
Tarifa de baixa renda ¹	2018	2017	2016
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	121.068	115.974	104.173
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	15%	11%	13%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	128.797	101.501	58.725
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	9,4%	3,2%	7,2%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	36.340	31.609	30.211
Envolvimento da empresa com ação social	2018	2017	2016
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	409	406	-
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	-	31	35
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	539	337	285
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	139	84	76
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	539	18	70
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)	2018	2017	2016
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	950	673	425
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	160	300	278
Nome do projeto	19º Festival de Inverno de Bonito	Mitos Indígenas em Travessia	Lampz
Proponente	Fundação de Cultura de MS	Zureta Serviços e Produções Artísticas Ltda. – ME	Tem Dendê Produções Ltda. – ME

Indicadores do setor elétrico

Universalização

	2018	2017	2016
Metas de atendimento ¹	-	-	3.051
Atendimentos efetuados (nº)	-	-	1.253
Cumprimento de metas (%)	NA	NA	41%
Total de municípios universalizados	74	74	74
Municípios universalizados (%) ¹	100%	100%	100%

¹ 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	2018					2017					2016				
	Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	732	9,8%	732	-	-	1.177	11,4%	1.177	-	-	1.277	9,9%	1.277	-	-
Poder Público	2.569	34,4%	2.569	-	-	1.011	9,8%	1.011	-	-	816	6,3%	816	-	-
Serviço Público				-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	19	0,3%	19	-	-	164	1,6%	164	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	-	-	1.317	12,7%	1.317	-	-	2.503	19,5%	2.503	-	-
Residencial Baixa Renda	3.365	45,1%	3.365	-	-	5.480	52,9%	5.480	-	-	7.193	56,0%	7.193	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	776	10,4%	776	-	-	1.215	11,7%	1.215	-	-	1.061	8,3%	1.061	-	-
TOTAL	7.462	100%	7.462	-	-	10.364	100%	10.364	-	-	12.851	100%	12.850	-	-

¹ Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Tipologia do Projeto	2018			2017			2016		
	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	4	335,6	145,6	7	640,1	216,7	2	451,9	140,9
Poder Público	3	241,8	95,7	7	647,3	264,2	5	865,5	289,2
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	1	107,3	25,5	1	107,3	25,5	-	-	-
Residencial	-	-	-	2.739	10.757,0	2.874,9	5.776	11.415,3	3.209,7
Residencial Baixa Renda	25.524	2.463,8	1.575,0	21.840	2.463,8	1.575,0	38.872	6.823,5	1.810,2
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	4.064	-	-	8.660	-	-	11.788	-	-
TOTAL	29.596	3.148,4	1.841,8	33.254	14.615,5	4.956,3	56.443	19.556,2	5.450,0

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil ¹

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

	2018		2017		2016	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
FA – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	-	-	464,2	11,7%	5.724,5	78,7%
GT – Geração Termelétrica	-	-	-	-	-	-
GB – Gestão de Bacias e Reservatórios	-	-	-	-	-	-
MA – Meio Ambiente	-	-	-	-	-	-
SE – Segurança	-	-	-	-	-	-
EF – Eficiência Energética	-	-	-	-	-	-
PL – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	52,4	0,7%	450,6	11,3%	-	-
OP – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	5,8	0,1%	-	-	19,1	0,3%
SC – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	0,2	-	6,4	0,2%	-	-
QC – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	-	-	-	-	-	-
MF – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	2.837,7	38,1%	977,0	24,5%	411,5	5,7%
OU – Outro	4.553,5	61,1%	2.083,1	52,3%	1.119,3	15,4%
TOTAL	7.449,5	100%	3.981,4	100%	7.274,4	100%

¹ Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2018	2017	2016
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	1.009,9	930,1	704,8
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	19%	18%	14%
Geração e tratamento de resíduos	2018	2017	2016
Emissão			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	623	798	717
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	-	-	-
Efluentes			
Descarte total de água, por qualidade e destinação ¹	20.253	21.085	22.222
Sólidos			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	485	363	169
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (ascarel) destinados	1	100%	100%
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais	2018	2017	2016
Consumo total de energia por fonte			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,001588	0,001599	0,000015
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	54.445	62.226	64.959
Diesel	45.408	52.624	55.652
Gasolina	8.998	9.602	9.303
Etanol	49	ND	4
Gás natural	ND	ND	ND
Outros	ND	ND	ND
Consumo total de água por fonte (em m³)			
Abastecimento (rede pública)	9.146	8.705	15.035
Fonte subterrânea (poço)	23.503	21.005	16.711
Captação superficial (cursos d'água)	ND	ND	ND
Consumo total de água (em m³)	33.503	17.409	31.746
Consumo de água por empregado (em m³)	25,1	12,2	21,9
Educação e conscientização ambiental	2018	2017	2016
Na Organização			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	384	286	372
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	27,23%	20%	26%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	2,07%	2%	6%
Na Comunidade			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	32	82	-
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	4.064	15.385	-
Número de professores capacitados	46	215	-
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	-	-	-
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	-	-	-

¹ Os descartes de água são sanitários e pouco significativos.

Indicadores de desempenho	2018	2017	2016
Supressão vegetal (hectares de área suprimida por trimestre)	50	4,38	51,50
Poda (volume de resíduos gerados por mês, em kg)	1.254.240	86.456	45.845
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês)	ND	ND	ND

¹ Indivíduos suprimidos: 86 para faixa de servidão (Eletrosul-CGII), 62 para a faixa de servidão Eletrosul-Cuiabá, 17 para a construção da SD Tamandaré.

ENERGISA TOCANTINS

Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2018	2017	2016
Número de consumidores atendidos – Cativos	586.458	573.855	566.124
Número de consumidores atendidos – Livres	34	21	15
Número de localidades atendidas (municípios)	139	139	139
Número de empregados próprios	1.240	1.174	1.223
Número de empregados terceirizados ¹	718	714	585
Número de escritórios comerciais	140	139	139
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
Energia comprada (GWh)	2.685,32	2.561,31	3.063,25
1) Itaipu	-	-	ND
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002)	2.685,32	2.561,31	3.063,25
3) Suprimento da Concessionária	-	-	ND
Perdas elétricas globais (GWh)	355,8	334,5	377,5
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia	13,24%	12,98%	14,71%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	11,47%	11,41%	11,52%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia ²	1,78%	1,57%	3,19%
Energia vendida (GWh)* ³	2.100,24	2.089,25	2.119,41
Residencial	973,84	949,32	918,19
Industrial	163,16	173,13	253,07
Comercial	395,25	402,56	410,76
Rural	221,94	221,32	204,75
Poder público	162,91	161,75	158,61
Iluminação pública	122,17	121,34	114,73
Serviço público	60,97	59,82	59,30
Subestações (em Unidades)	101	101	101
Capacidade instalada (MVA)	1.469	1.454	1.381
Linhas de transmissão (em km)	2.735	2.735	2.637
Linhas de distribuição (em km)	95.165	92.327	85.936
Transformadores de distribuição (em Unidades)	79.857	76.974	76.452
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,000163	0,000164	0,000175
Energia vendida por empregado (MWh)	1.693,75	1.779,60	1.732,62
Número de consumidores por empregado	473	489	463
Valor Adicionado/GWh vendido ⁴	412,27	392,99	332,92
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	24,45	27,98	32,24
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite ⁴	25,92	27,19	28,48
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado ⁴	10,31	12,72	14,47
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite ⁴	18,01	19,33	20,49

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.

* Referente apenas ao mercado cativo.

Governança corporativa

Administradores	2018				2017				2016			
	CA	DE	CF ¹	Total	CA	DE	CF ¹	Total	CA	DE	CF ¹	Total
Nº de membros	5	8	-	13	5	8	-	13	5	8	-	13
Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)	277	3.328	-	3.605	290	2.003	-	2.293	124	1.645	-	1.769
Salário ou pró-labore	199	2.023	-	2.223	189	1.136	-	1.325	95	1.163	-	1.259
Benefícios diretos ou indiretos	-	320	-	320	-	244	-	244	-	130	-	130
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	77	985	-	1.063	101	623	-	724	29	352	-	381
Descrição de outras remunerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Remuneração Variável (R\$ mil)	302	3.134	-	3.436	94	406	-	500	117	1.774	-	1.891
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	302	3.134	-	3.436	94	406	-	500	117	1.774	-	1.891
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descrição de outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

Dados de 2013 e 2014 não disponíveis

¹ Não há Conselhos de Administração e Fiscal instalados

Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado	2018	2017
(Em milhares de reais)		
1- Receitas	2.130.596	1.824.971
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	1.836.336	1.630.741
1.2) Outras receitas	10.892	8.553
1.3) Receitas relativas à construção de ativos próprios	291.092	191.565
1.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão / (Constituição)	- 7.724	- 5.888
2- Insumos adquiridos de terceiros (incluem os valores de impostos - ICMS, IPI, PIS e Confins)	1.257.336	1.028.483
2.1) Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	800.826	661.063
2.2) Materiais, energia, serviço de terceiros e outros	140.249	123.980
2.3) Perda/Recuperação de valores ativos		
2.4) Outras	316.261	243.440
3- Valor adicionado bruto (1-2)	873.260	796.488
4- Depreciação, amortização e exaustão	64.843	52.575
5- Valor adicionado líquido produzido pela entidade (3-4)	808.417	743.913
6- Valor adicionado recebido em transferência	57.456	77.137
6.1) Resultado de equivalência patrimonial		
6.2) Receitas financeiras	57.456	77.137
6.3) Outras		
7- Valor adicionado total a distribuir (5+6)	865.873	821.050
8- Distribuição do valor adicionado	865.873	821.050
8.1) Pessoal	96.969	88.205
8.1.1) Remuneração direta	64.953	59.157
8.1.2) Benefícios	26.014	22.958
8.1.3) F.G.T.S	6.002	6.090
8.2) Impostos, taxas e contribuições	565.142	526.881
8.2.1) Federais	235.305	217.687
8.2.2) Estaduais	328.477	307.968
8.2.3) Municipais	1.360	1.226
8.3) Remuneração de capitais de terceiros	104.885	98.091
8.3.1) Juros	102.456	95.685
8.3.2) Aluguéis	2.429	2.406
8.3.3) Outras	-	-
8.4) Remuneração de capitais próprios	98.877	107.873
8.4.1) Juros sobre o capital próprio		
8.4.2) Dividendos	82.619	93.456
8.4.3) Lucros retidos / Prejuízo do exercício	16.258	14.417
8.4.4) Participação dos não-controladores nos lucros retidos (só para consolidação)		

Investimentos	2018		2017
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	22.690	221,4%	50.240
Renovação da distribuição/transmissão	268.467	73,0%	195.888
Subtransmissão	-	-	-
Total	291.157	18,3%	246.128

Indicadores sociais internos

Empregados/ Empregabilidade/ Administradores

Informações gerais	2018	2017	2016
Número total de empregados	1.240	1.174	1.223
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região ¹	718	714	585
Empregados até 30 anos de idade (%)	31%	37%	39%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	48%	46%	44%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	18%	14%	13%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	3%	3%	4%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	9,9%	10,9%	12,7%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	17%	20%	30%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	5,2%	5,7%	6,3%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	68,87%	71,21%	69,99%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	30%	28%	35%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	0,73%	1,19%	1,23%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	3,31%	3,15%	2,37%
Empregados portadores de deficiência	51	49	49
Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2018	2017	2016
Folha de pagamento bruta ²	94.594	85.457	97.108
Encargos sociais compulsórios	21.396	20.425	20.313
Educação	114	92	61
Alimentação	14.516	13.067	11.192
Transporte	-	143	-
Saúde	10.136	8.577	7.800
Fundação	3.078	3.749	1.904
Segurança e medicina do trabalho	4.584	2.501	1.956
Cultura	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional ²	724	726	235
Creches ou auxílio-creches	186	211	183
Outros (auxílio-funeral, excepcional, prêmio aposentadoria)	1.503	1.038	302
Participação nos resultados	2018	2017	2016
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	10.521	5.496	6.718
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%) ²	11,12%	6,4%	6,90%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa	41,14	40,21	39,57
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente	1,28	1,28	1,31
Perfil da remuneração por categoria – salário médio no ano corrente (R\$)	2018	2017	2016
Cargos de direção ³	46.176	36.795	33.524
Cargos gerenciais	11.037	10.563	9.951
Cargos administrativos	2.993	3.101	2.815
Cargos operacionais	1.694	1.646	1.586

Saúde e segurança no trabalho	2018	2017	2016
Média de horas extras por empregado/ano	99,84	137,95	111,32
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	8,6	8,6	6,7
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	157	136	62
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	6,41	6,12	4,41
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	1.781	2.618	2.114
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	7,96	7,21	5,39
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	1.288	1.349	1.127
Óbitos – próprios	-	-	-
Óbitos – terceirizados	1	1	2
Desenvolvimento profissional	2018	2017	2016
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	1,21%	1,87%	2,04%
Ensino Médio	84,35%	83,48%	83,16%
Ensino Técnico	0,00%	0,00%	0,00%
Ensino Superior	12,18%	12,27%	12,92%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	2,26%	2,39%	1,88%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	295.400	499.088	410.514
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	16	15	-
Cargos gerenciais	13	44	-
Cargos administrativos	59	54	-
Cargos operacionais	65	75	-
Comportamento frente a demissões	2018	2017	2016
Taxa de rotatividade ²	12,62%	10,82%	9,09%
Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)	2018	2017	2016
Valor provisionado no período (R\$ mil)	18.394,56	27.358,55	19.994,28
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	223	815	357
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	97	280	187
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	88	127	105
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil) ⁴	10.624	11.471	8.784
Preparação para a aposentadoria	2018	2017	2016
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	2.359	2.402	1.904
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	1.240	1.199	1.253

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	2018	2017	2016
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100%	100%	100%
Residencial	37,5%	37,1%	35,8%
Residencial baixa renda	8,8%	8,4%	7,6%
Comercial	7,8%	8,3%	11,9%
Industrial	18,8%	19,3%	19,4%
Rural	10,6%	10,6%	9,7%
Iluminação pública	7,8%	7,7%	7,5%
Serviço público	5,8%	5,8%	5,4%
Poder Público	2,9%	2,9%	2,8%
Satisfação do Cliente	2018	2017	2016
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	62,98	45,15	59,18
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee	76	77	84
Atendimento ao Consumidor	2018	2017	2016
Call Center			
Chamadas recebidas (unid.)	1.690.377	1.762.517	1.561.365
Número médio de atendentes (unid.)	63	57	55
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	91,08%	90,20%	93,81%
IAB – Índice de abandono (%)	0,92%	1,11%	1,45%
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0,00%	0,00%	0,05%
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	178	173	179
Indenização por danos elétricos	2018	2017	2016
Volume de Solicitações (unid.)	2.928	2.800	1.627
Procedentes (unid.)	705	671	295
Indicadores de reclamações	2018	2017	2016
Reclamações Procedentes (unid.)	233.068	259.355	237.399
DER (horas)	129,6	198,2	156,5
FER (unid.)	8,11	9,22	8,28
Violação de prazos de serviços comerciais ¹	2018	2017	2016
Atendimentos realizados (unid.)	358.132	318.899	319.978
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	13.641	20.384	17.506
Eficiência de atendimento (%)	96,19%	93,61%	94,53%
Número de reclamações de consumidores encaminhadas	2018	2017	2016
À empresa	301.968	348.914	310.297
À Aneel – agências estaduais/regionais	727	1.183	955
Ao Procon	339	466	320
À Justiça	1.393	1.016	915

¹ Revisados dados publicados em 2015.

Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2018	2017	2016
Número total de acidentes sem óbito com a população	7	12	7
Número total de acidentes com óbito com a população	3	4	4
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população - Base Contencioso Geral	21	22	24
Tarifa de baixa renda ¹	2018	2017	2016
Número de domicílios atendidos como “baixa renda” ¹	123.127	116.612	109.552
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/ consumidores residenciais) (%)	25,4%	24,8%	23,8%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	75.142	76.405	54.681
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	12,7%	11,6%	11,3%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	36.797	32.434	28.649
Envolvimento da empresa com ação social	2018	2017	2016
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	-	71	8
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	176	126	128
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	64	400	280
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	88	6	98
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	178	46	14
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à Empresa/ total de empregados (%)	-	-	-
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela Empresa para trabalho voluntário de funcionários	-	-	-
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)	2018	2017	2016
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	792	655	528
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	200	400	280
Nome do projeto	Natal na Usina	O que queremos para o mundo?	O que queremos para o mundo?
Proponente	Dina Lucia Filipe Faria Azeiteiro	Cocriativa Conteúdos Audiovisuais Ltda.	Cocriativa Conteúdos Audiovisuais Ltda.

¹ Dados de 2015 e 2016 revisados

Indicadores do setor elétrico

Universalização

Universalização	2018	2017	2016
Metas de atendimento	6.416	3.795	5.277
Atendimentos efetuados (nº)	2.676	1.378	5.954
Cumprimento de metas (%)	41,71%	36,31%	112,83%
Total de municípios universalizados	36	39	30
Municípios universalizados (%) ¹	26%	28%	22%

Programa de Eficiência Energética (PEE)

Tipologia do Projeto	2018					2017					2016				
	Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio e Serviço	1.717	37,8%	1.717	-	-	1.307	26,2%	1.307	-	-	-	-	-	-	-
Poder Público	1.360	30,0%	1.360	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.529	45,8%	1.931	-	1.598
Residencial Baixa Renda	1.464	32,2%	1.464	-	-	3.672	73,8%	3.672	-	-	4.196	54,2%	4.197	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	4.541	100%	4.541	-	-	4.979	100%	4.979	-	-	7.725	100%	6.128	-	1.598

¹ Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Tipologia do Projeto	2018			2017			2016		
	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	1.565	281	2	252	61	-	-	-
Poder Público	1	744	127	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	-	-	-	1.553	2.084	1.883
Residencial Baixa Renda	17.188	1.552	992	5.923	1.196	656	2.688	644	353
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	17.191	3.861	1.400	5.925	1.447	716	4.241	2.728	2.236

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil ¹

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

	2018		2017		2016	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
FA – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	-	-	-	-	-	-
GT – Geração Termelétrica	-	-	-	-	-	-
GB – Gestão de Bacias e Reservatórios	-	-	-	-	-	-
MA – Meio Ambiente	-	-	-	-	-	-
SE – Segurança	-	-	-	-	-	-
EF – Eficiência Energética	-	-	-	-	-	-
PL – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	1.398	58%	52	2%	1.114	32%
OP – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	1.015	42%	2.522	98%	2.172	62%
SC – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	-	-	-	-	-	-
QC – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	-	-	1	-	-	-
MF – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	-	-	-	-	-	-
OU – Outro	-	-	-	-	221	6%
TOTAL	2.413	100%	2.575	100%	3.507	100%

¹ Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2018	2017	2016
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	4.339	3.858	3.661
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	40,7%	37,6%	36,9%
Geração e tratamento de resíduos	2018	2017	2016
Emissão			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	172.318	208.325	178.527
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	ND	ND	ND
Efluentes			
Descarte total de água, por qualidade e destinação (m ³)	10.277	12.116	9.430
Sólidos			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	47	8	46
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	2018	2017	2016
Consumo total de energia por fonte			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,00221	0,00182	0,00175
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	47.688	47.294	41.802
Diesel	29.925	28.225	24.841
Gasolina	17.763	19.049	16.938
Etanol	79	20	24
Gás natural	NA	NA	NA
Outros	NA	NA	NA
Consumo total de água por fonte (em m³)			
Abastecimento (rede pública)	12.846	15.145	11.788
Fonte subterrânea (poço)	ND	ND	ND
Captação superficial (cursos d'água)	-	-	-
Consumo total de água (em m ³)	12.846	15.145	11.788
Consumo de água por empregado (em m ³)	10,53	12,58	9,05
Educação e conscientização ambiental	2018	2017	2016
Na Organização			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	234	148	19
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	18,0%	12,3%	1,5%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	0,004	0,009	0,003
Na Comunidade			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	181	2	3
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	16.888	349	323
Número de professores capacitados	684	-	-
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	2	-	-
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	84	-	-
Indicadores de desempenho	2018	2017	2016
Supressão vegetal (hectares de área suprimida por trimestre)	ND	ND	ND
Poda (volume de resíduos gerados por mês, em kg)	191.000	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)	2018	2017	2016
Número de consumidores atendidos – Cativos	784.064	767.611	756.139
Número de consumidores atendidos – Livres	152	130	76
Número de localidades atendidas (municípios)	82	82	82
Número de empregados próprios	1.041	1.064	1.142
Número de empregados terceirizados ¹	239	194	260
Número de escritórios comerciais	83	83	83
Energia gerada (GWh)	NA	NA	NA
Energia comprada (GWh)	4.761	4.281	4.350
1) Itaipu	778	746	760
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002)	3.948	3.502	3.321
3) Suprimento da Concessionária	36	32	270
Perdas elétricas globais (GWh)	297,8	283,4	292,7
Perdas elétricas – (%) total sobre o requisito de energia	6,39%	6,32%	6,74%
Perdas técnicas – (%) sobre o requisito de energia	6,17%	6,53%	6,25%
Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia	0,22%	-0,21%	0,5%
Energia vendida (GWh)* ²	3.284,56	3.260,30	3.357,69
Residencial	1.430,13	1.383,47	1.339,36
Industrial	348,66	383,27	537,13
Comercial	721,79	727,47	737,78
Rural	315,20	295,06	280,53
Poder público	117,72	117,05	115,47
Iluminação pública	192,58	190,46	186,78
Serviço público	158,49	163,52	160,64
Subestações (em Unidades)	93	92	90
Capacidade instalada (MVA)	2.361	2.217	2.290
Linhas de transmissão (em km)	416	415	415
Linhas de distribuição (em km)	32.084	31.614	31.234
Transformadores de distribuição (em Unidades)	52.081	51.054	50.104
Venda de energia por capacidade instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,000159	0,000168	0,000167
Energia vendida por empregado (MWh)	3.155,20	3.064,19	2.940,18
Número de consumidores por empregado	753	722	662
Valor Adicionado/GWh vendido	353,25	243,20	81,71
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Valor apurado	6,06	6,60	7,9
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa – Limite	8,13	8,6	8,7
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor apurado	4,60	4,97	6,5
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	8,27	8,77	9,22

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

² Exclui consumo próprio.

* Referente apenas ao mercado cativo.

Governança corporativa

Administradores	2018				2017				2016			
	CA ¹	DE	CF ¹	Total	CA ¹	DE	CF ¹	Total	CA	DE	CF ¹	Total
Nº de membros	-	6	-	6	-	7	-	7	-	7	7	-
Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)	-	2.859	-	2.859	-	2.956	-	2.956	-	2.167	2.167	-
Salário ou pró-labore	-	1.784	-	1.784	-	1.702	-	1.702	-	1.673	1.673	-
Benefícios diretos ou indiretos	-	120	-	120	-	65	-	65	-	109	109	-
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros (encargos)	-	956	-	956	-	1.189	-	1.189	-	385	385	-
Descrição de outras remunerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Remuneração Variável (R\$ mil)	-	3.042	-	3.042	-	-94	-	-94	-	2.496	2.496	-
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	-	3.042	-	3.042	-	-94	-	-	-	2.496	2.496	-
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descrição de outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

Dados de 2013 e 2014 não disponíveis

¹ Não há Conselhos de Administração e Fiscal instalados

Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado	2018	2017
(Em milhares de reais)		
1- Receitas		
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	2.454.854	1.630.015
1.2) Outras receitas	12.020	6.071
1.3) Receitas relativas à construção de ativos próprios	114.305	106.857
1.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão / (Constituição)	- 131	- 761
2- Insumos adquiridos de terceiros (incluem os valores de impostos - ICMS, IPI, PIS e Confins)	- 1.423.768	- 994.739
2.1) Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	- 1.183.661	- 798.999
2.2) Materiais, energia, serviço de terceiros e outros	- 103.738	- 79.344
2.3) Perda/Recuperação de valores ativos		
2.4) Outras	- 136.369	- 116.396
3- Valor adicionado bruto (1-2)	1.157.280	747.443
4- Depreciação, amortização e exaustão	- 45.929	- 31.744
5- Valor adicionado líquido produzido pela entidade (3-4)	1.111.351	715.699
6- Valor adicionado recebido em transferência		
6.1) Resultado de equivalência patrimonial		
6.2) Receitas financeiras	48.930	77.209
6.3) Outras		
7- Valor adicionado total a distribuir (5+6)	1.160.281	792.908
8- Distribuição do valor adicionado	1.160.281	792.908
8.1) Pessoal	83.949	65.204
8.1.1) Remuneração direta	55.840	48.168
8.1.2) Benefícios	19.439	13.778
8.1.3) F.G.T.S	8.670	3.258
8.2) Impostos, taxas e contribuições	904.690	578.821
8.2.1) Federais	469.931	301.103
8.2.2) Estaduais	434.448	277.583
8.2.3) Municipais	311	135
8.3) Remuneração de capitais de terceiros	60.486	81.000
8.3.1) Juros	58.672	79.246
8.3.2) Aluguéis	1.814	1.754
8.3.3) Outras		
8.4) Remuneração de capitais próprios	111.156	67.883
8.4.1) Juros sobre o capital próprio		
8.4.2) Dividendos	105.598	60.253
8.4.3) Lucros retidos / Prejuízo do exercício	5.558	7.630
8.4.4) Participação dos não-controladores nos lucros retidos (só para consolidação)		

Investimentos	2018		2017
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	13.748	71,8%	9.872
Renovação da distribuição/transmissão	125.248	113,1%	141.648
Subtransmissão	-	-	-
Total	138.996	-8,3%	151.520

Indicadores sociais internos

Empregados/ Empregabilidade/ Administradores

Informações gerais	2018	2017	2016
Número total de empregados	1.041	1.064	1.142
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região ¹	239	194	260
Empregados até 30 anos de idade (%)	30,07%	32,89%	33,45%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	42,65%	39,10%	38,35%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	22,00%	18,05%	18,39%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	5,28%	9,96%	9,81%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	12,87%	13,91%	16,99%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	0,00%	0,00%	8,11%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	1,54%	1,60%	2,10%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	15,47%	13,16%	12,70%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	13,33%	11,11%	13,51%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	2,79%	3,95%	4,29%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	3,17%	4,42%	2,71%
Empregados portadores de deficiência	34	23	31
Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2018	2017	2016
Folha de pagamento bruta	88.070	50.076	30.453
Encargos sociais compulsórios	21.991	14.185	5.721
Educação	194	294	-
Alimentação	11.333	8.412	3.851
Transporte	-	-	-
Saúde	7.268	6.648	2.432
Fundação	-	-	-
Segurança e medicina do trabalho	2.066	1.136	422
Cultura	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	850	389	124
Creches ou auxílio-creches	98	291	46
Outros (auxílio-funeral, excepcional, prêmio aposentadoria)	827	1.425	67
Participação nos resultados	2018	2017	2016
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	6.426	6.889	3.696
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	11,36%	6,44%	3,00%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa	89,23	85,69	86,65
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente	0,79	0,81	0,81
Perfil da remuneração por categoria – salário médio no ano corrente (R\$)	2018	2017	2016
Cargos de direção	67.475,52	53.410,18	50.846,85
Cargos gerenciais	11.015,92	10.631,69	9.711,56
Cargos administrativos	2.933,30	2.877,74	2.838,53
Cargos operacionais	1.916,49	1.892,53	1.807,10

Saúde e segurança no trabalho	2018	2017	2016
Média de horas extras por empregado/ano	70,68	78,51	81,92
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	5,6	3,2	6,9
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	67	66	132
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	8,04	4,89	11,84
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	585	147	356
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	7,09	3,76	8,42
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros)	291	92	200
Óbitos – próprios	-	-	-
Óbitos – terceirizados	-	-	-
Desenvolvimento profissional	2018	2017	2016
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	3,65%	4,89%	5,34%
Ensino Médio	78,29%	76,60%	72,50%
Ensino Técnico	0,00%	0,00%	0,00%
Ensino Superior	15,56%	15,23%	17,69%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	2,50%	3,29%	4,47%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	500.230	393.805	457.463
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	16	16	-
Cargos gerenciais	13	72	-
Cargos administrativos	49	88	-
Cargos operacionais	69	105	-
Comportamento frente a demissões	2018	2017	2016
Taxa de rotatividade	18,11%	11,04%	21,43%
Reclamações trabalhistas (empregados próprios e terceiros)	2018	2017	2016
Valor provisionado no período (R\$ mil)	6.750,59	4.774,78	4.717,18
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	82	228	83
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	27	75	104
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	3	193	40
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça no período (R\$ mil)	2.752,18	1.319,94	1.208,32
Preparação para a aposentadoria	2018	2017	2016
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	1.913	1.998	2.716
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	1.143	1.117	1.201

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

Indicadores sociais externos

Consumidores

Excelência no atendimento	2018	2017	2016
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100%	100%	100%
Residencial	39,59%	39,10%	36,94%
Residencial baixa renda	3,95%	3,34%	2,95%
Comercial	10,62%	11,76%	16,00%
Industrial	21,98%	22,31%	21,97%
Rural	9,60%	9,05%	8,35%
Iluminação pública	3,58%	3,59%	3,44%
Serviço público	5,86%	5,84%	5,56%
Poder Público	4,83%	5,02%	4,78%
Satisfação do cliente	2018	2017	2016
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	70,72	69	-
Bragantina	-	-	69
Caiuá	-	-	71
Força e Luz do Oeste	-	-	78
Nacional	-	-	72
Vale Paranapanema	-	-	72
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias – Pesquisa Abradee	86	81	-
Bragantina	-	77	76
Caiuá	-	76	75
Força e Luz do Oeste	-	90	85
Nacional	-	81	79
Vale Paranapanema	-	91	85
Atendimento ao consumidor	2018	2017	2016
Call Center			
Chamadas recebidas (unid.)	1.002.177	1.018.922	1.075.798
Número médio de atendentes (unid.)	40	27	17
INS – Índice de Nível de Serviço (%)	92,26%	90,85%	94,81%
IAB – Índice de abandono (%)	0,44%	0,81%	0,65%
ICO – Índice de Chamadas Ocupadas (%)	-	-	0,07%
TMA – Tempo médio de atendimento (s)	199	193	192
Indenização por danos elétricos	2018	2017	2016
Volume de Solicitações (unid.)	4.553	5.461	4.057
Procedentes (unid.)	603	1.446	1.568
Indicadores de reclamações	2018	2017	2016
Reclamações Procedentes (unid.)	3.882	139.007	ND
DER (horas)	123,94	159,19	ND
FER (unid.)	4,35	3,84	ND
Violação de prazos de serviços comerciais	2018	2017	2016
Atendimentos realizados (unid.)	265.298	272.883	311.508
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	7.417	7.123	8.067
Eficiência de atendimento (%)	97,20%	97,39%	97,41%
Número de reclamações de consumidores encaminhadas	2018	2017	2016
À empresa	11.295	11.531	ND
À Aneel – agências estaduais/regionais	223	258	216
Ao Procon	252	312	271
À Justiça	428	527	700

Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2018	2017	2016
Número total de acidentes sem óbito com a população	2	1	4
Número total de acidentes com óbito com a população	1	1	5
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população - Base Contencioso Geral	2	9	7
Tarifa de baixa renda ¹	2018	2017	2016
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	72.074	60.956	56.872
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/ consumidores residenciais) (%)	12,18%	10,39%	9,82%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil)	57.102	41.073	39.939
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	6,7%	5,2%	5,1%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil)	18.707	14.679	15.960
Envolvimento da empresa com ação social	2018	2017	2016
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	248	161	-
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	-	-	-
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	789	536	-
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	37	60	-
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	402	172	-
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)	2018	2017	2016
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	1.713	1.630	2.657
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	400	304	344
Nome do projeto	Festival Comida de Boteco de Extrema (MG)	Entrando em Cena	Festival de Arte Serrinha-Plano Anual-2016
Proponente	Sergio Manfrini	Instituto Entrando em Cena	Espaço Edith Cultura

Indicadores do setor elétrico

Universalização

	2018	2017	2016
Metas de atendimento	NA	NA	NA
Atendimentos efetuados (nº)	20.435	17.023	18.627
Cumprimento de metas (%)	100%	100%	100%
Total de municípios universalizados	82	82	82
Municípios universalizados (%) ¹	100%	100%	100%

Programa de Eficiência Energética (PEE)

Tipologia do Projeto	2018					2017					2016				
	Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)			Investimentos (R\$ mil) ¹		Fontes de recursos (R\$ mil)		
	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente	Total	(%)	Próprio	Terceiros	Cliente
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	718	11,1%	718	-	-
Comércio e Serviço	1.631	26,2%	1.631	-	-	3.662	31,6%	3.662	-	-	-	-	-	-	-
Poder Público	2.098	33,7%	2.098	-	-	686	5,9%	686	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	-	-	515	4,4%	515	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	-	-	676	5,8%	676	-	-	1.959	30,3%	1.959	-	-
Residencial Baixa Renda	1.321	21,2%	1.321	-	-	2.403	20,7%	2.403	-	-	3.721	57,5%	3.721	-	-
Iluminação Pública	1.168	18,8%	1.168	-	-	3.663	31,6%	3.663	-	-	71	1,1%	71	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	6.219	100%	6.219	-	-	11.605	100%	11.605	-	-	6.469	100%	6.469	-	-

¹ Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Tipologia do Projeto	2018			2017			2016		
	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	-	-	-	-	-	-	2	1.096,00	29,00
Comércio e Serviço	8	640,43	92,18	16	665,00	175,00	-	-	-
Poder Público	6	924,04	190,02	2	318,00	86,00	-	-	-
Serviço Público	-	-	-	1	228,00	85,00	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	406	83,00	19,00	4.394	5.995,00	279,80
Residencial Baixa Renda	27.658	3.099,82	939,23	1.761	160,00	48,00	3.989	1.076,00	295,00
Iluminação Pública	7	754,59	172,29	13	769,00	176,00	6	1.334,00	307,80
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	27.679	5.418,88	1.393,72	2.199	2.222,00	589,00	8.391	9.501,00	912,00

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil 1

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

	2018		2017		2016	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
FA – Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	2.634,6	43,6%	1.043	15,9%	-	-
GT – Geração Termelétrica	-	-	-	-	-	-
GB – Gestão de Bacias e Reservatórios	-	-	-	-	-	-
MA – Meio Ambiente	1.092,5	18,1%	-	-	-	-
SE – Segurança	-	-	-	-	-	-
EF – Eficiência Energética	431,7	7,1%	1.111	16,9%	-	-
PL – Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	3,0	-	1.100	16,8%	781	12,2%
OP – Operação de Sistemas de Energia Elétrica	1.349,6	22,3%	2.892	44,1%	3.431	53,6%
SC – Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	503,2	8,3%	418	6,4%	592	9,2%
QC – Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	-	-	-	-	-	-
MF – Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	4,8	0,1%	-	-	1.600	25,0%
OU – Outro	29,7	0,5%	0,4	-	-	-
TOTAL	6.049,1	100%	6.565	100%	6.403,3	100%

¹ Exclui recursos usados na gestão dos projetos

Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2018	2017	2016
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	2.777	2.420	2.068
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	25%	22%	20%
Geração e tratamento de resíduos	2018	2017	2016
Emissão			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	4.525	2.522	2.633
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	-	-	-
Efluentes			
Descarte total de água, por qualidade e destinação	7.958	8.058	7.346
Sólidos			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	16	7	317
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	2018	2017	2016
Consumo total de energia por fonte			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,0000109	0,0000095	0,0000097
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	35.794,58	30.968	32.520
Diesel	24.057,26	22.833	23.736
Gasolina	4.178,36	3.416	2.985
Etanol	7.558,96	4.719	5.799
Gás natural	-	-	-
Outros	-	-	-
Consumo total de água por fonte (em m³)			
Abastecimento (rede pública)	11.140	10.073	9.183
Fonte subterrânea (poço)	6.749	7.487	9.263
Captação superficial (cursos d'água)	-	-	-
Consumo total de água (em m³)	17.889	17.560	18.446
Consumo de água por empregado (em m³)	16,10	15,75	15,27
Educação e conscientização ambiental	2018	2017	2016
Na Organização			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	611	349	709
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	53,0%	31,3%	58,7%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	0,032	0,006	ND
Na Comunidade			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	-	5	7
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	-	1.910	1.370
Número de professores capacitados	-	11	50
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	-	-	4
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	-	-	900
Indicadores de desempenho	2018	2017	2016
Supressão vegetal (hectares de área suprimida por trimestre)	0,03	ND	ND
Poda (volume de resíduos gerados por mês, em kg)	ND	ND	ND
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês)	-	ND	ND

CENTRAIS ELÉTRICAS DE RONDÔNIA

Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2018	2017	2016
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	641.995	632.945	609.080
Número de Consumidores Atendidos – Livres	37	30	18
Número de Localidades Atendidas (Municípios)	52	52	52
Número de Empregados Próprios	937	717	694
Número de Empregados Terceirizados	1.232	1.216	1.573
Número de Escritórios Comerciais	59	58	58
Energia Gerada (GWh)	-	-	-
Energia comprada (GWh)	4.276,75	4.553,88	4.446,09
1) Itaipu	-	-	-
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002)	1.075,79	640,62	645,98
3) Suprimento da Concessionária	-	-	-
Perdas elétricas globais (GWh)	1.206	1.207	1.242
Perdas Elétricas – (%) Total Sobre o Requisito de Energia	27,7%	28,3%	29,7%
Perdas Técnicas – (%) Sobre o Requisito de Energia	11,2%	11,2%	11,2%
Perdas Não Técnicas – (%) Sobre o Requisito de Energia	16,6%	17,1%	18,6%
Energia vendida (GWh)*	2.957,97	2.914,92	2.883,55
Residencial	1.248,98	1.225,45	1.151,50
Industrial	310,90	320,77	388,94
Comercial	633,77	629,83	627,58
Rural	333,84	325,76	311,15
Poder Público	221,65	225,07	220,11
Iluminação Pública	156,82	135,69	133,66
Serviço Público	52,02	52,35	50,60
Subestações (em Unidades)	62	60	60
Capacidade Instalada (MVA)	1.293	1.281	1.337
Linhas de Transmissão (em km)	907	907	844
Linhas de Distribuição (em km)	61.761	61,761	57.206
Transformadores de Distribuição (em Unidades)	110.134	101.423	104.314
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,000253	0,000249	0,000246
Energia Vendida por Empregado (MWh)	3.163	4.073	3.974
Número de Consumidores por Empregado	685	883	878
Valor Adicionado ¹ /GWh Vendido	265,23	227,54	273,5
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa - Valor Apurado	35,47	32,32	32,18
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa - Limite	27,61	20,5	22,7
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor Apurado	16,69	19,21	21,59
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	18,94	17,57	18,34

¹ Obtido da Demonstração de Valor Adicionado (DVA).

* Referente apenas ao mercado cativo.

Governança corporativa

Administradores	2018				2017				2016			
	CA	DE	CF	Total	CA	DE	CF	Total	CA	DE	CF	Total
Nº de membros	5	5	3	13	5	4	3	12	5	2	3	10
Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)	121	1.060	78	1.259	156	1.292	91	1.539	139	367	91	596
Salário ou pró-labore	121	944	78	1.143	156	1.162	91	1.409	139	319	91	549
Benefícios diretos ou indiretos	-	117	-	117	-	131	-	131	-	47	-	47
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descrição de outras remunerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Remuneração Variável (R\$ mil)	10	194	6	210	12	-	7	19	13	-	7	20
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	10	194	6	210	12	-	7	19	13	-	7	20
Descrição de outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado	2018	2017
(Em milhares de reais)		
1- Receitas	2.531.552	1.953.522
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	2.710.245	1.954.377
1.2) Outras receitas	- 70.701	36
1.3) Receitas relativas à construção de ativos próprios	-	-
1.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão / (Constituição)	- 107.992	- 891
2- Insumos adquiridos de terceiros (incluem os valores de impostos - ICMS, IPI, PIS e Confins)	- 2.014.583	- 1.576.359
2.1) Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	- 1.118.341	- 1.156.996
2.2) Materiais, energia, serviço de terceiros e outros	- 151.255	- 148.221
2.3) Perda/Recuperação de valores ativos		-
2.4) Outras	- 744.987	- 271.142
3- Valor adicionado bruto (1-2)	516.969	377.163
4- Depreciação, amortização e exaustão	- 157.279	- 80.621
5- Valor adicionado líquido produzido pela entidade (3-4)	359.690	296.542
6- Valor adicionado recebido em transferência	339.126	423.387
6.1) Resultado de equivalência patrimonial	-	-
6.2) Receitas financeiras	339.126	423.387
6.3) Outras	-	-
7- Valor adicionado total a distribuir (5+6)	698.816	719.929
8- Distribuição do valor adicionado	698.816	719.929
8.1) Pessoal	- 254.214	- 148.264
8.1.1) Remuneração direta	- 178.021	- 103.244
8.1.2) Benefícios	- 68.017	- 37.337
8.1.3) F.G.T.S	- 8.176	- 7.683
8.2) Impostos, taxas e contribuições	- 793.653	- 553.147
8.2.1) Federais	- 487.225	- 282.066
8.2.2) Estaduais	- 306.428	- 271.081
8.2.3) Municipais	-	-
8.3) Remuneração de capitais de terceiros	- 709.845	- 890.902
8.3.1) Juros	- 705.096	- 885.986
8.3.2) Aluguéis	- 4.749	- 4.916
8.3.3) Outras		
8.4) Remuneração de capitais próprios	- 1.058.896	- 872.384
8.4.1) Juros sobre o capital próprio		
8.4.2) Dividendos		
8.4.3) Lucros retidos / Prejuízo do exercício	- 1.058.896	- 872.384
8.4.4) Participação dos não-controladores nos lucros retidos (só para consolidação)		

Investimentos	2018		2017
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	46.993	-67,9%	146.209
Renovação da distribuição/transmissão	84.542	79,8%	47.009
Subtransmissão	39.866	110,5%	18.937
Total	171.401	-19,2%	212.155

Indicadores sociais internos**Empregados/ Empregabilidade/ Administradores**

Informações gerais	2018	2017	2016
Número total de empregados	937	717	694
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	1.232	1.216	1.573
Empregados até 30 anos de idade (%)	14%	8%	10%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	30%	27%	27%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	17%	20%	21%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	39%	46%	43%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	18,89%	20,08%	20,32%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	27,78%	29,23%	26,31%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	10,25%	9,62%	9,65%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	54,64%	50,48%	47,84%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	50%	46%	50%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	5%	7%	7%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	3%	4%	4%
Empregados portadores de deficiência	19	12	9
Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2018	2017	2016
Remuneração			
Folha de pagamento bruta	254.214	147.141	134.166
Encargos sociais compulsórios	31.875	29.058	25.536
Benefícios			
Educação	1.323	1.333	1.246
Alimentação	12.302	10.678	10.128
Transporte	23	22	22
Saúde	16.472	16.236	14.435
Fundação	-	-	-
Segurança e medicina do trabalho	619	349	362
Cultura	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	643	336	282
Creches ou auxílio-creches	632	691	640
Outros (Especifique)	886	981	889
Participação nos resultados	2018	2017	2016
Investimento total em programa de participação nos resultados da Empresa (R\$ mil)	4.600	3.348	1.148
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	3,51%	2,34%	0,84%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela Empresa	19,63	18,99	10,75
Divisão da menor remuneração da Empresa pelo salário mínimo vigente	1,54	1,51	2,82
Perfil da remuneração por categoria - salário médio no ano corrente (R\$)	2018	2017	2016
Cargos de direção	33.721	25.201	25.201
Cargos gerenciais	15.289	17.512	15.652
Cargos administrativos	4.918	6.671	4.957
Cargos operacionais	4.287	4.994	5.332

Saúde e segurança no trabalho	2018	2017	2016
Média de horas extras por empregado/ano	45,31	5,17	76,24
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	6,02	3,58	0,75
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	2.873	1	1
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	6,76	5,72	9,37
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	2.032	5.641	2.116
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	6,09	5,09	6,94
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios +terceiros)	2.284	3.972	1.520
Óbitos – próprios	-	-	-
Óbitos – terceirizados	1	3	1
Desenvolvimento profissional	2018	2017	2016
Perfil da escolaridade - discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino Fundamental	4,96%	6,14%	1,44%
Ensino Médio	44,20%	42,30%	48,10%
Ensino Técnico	9,11%	4,74%	9,65%
Ensino Superior	30,20%	33,10%	27,50%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	11,53%	13,81%	13,26%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$)	74,38	262,36	373,79
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	36,6	ND	ND
Cargos gerenciais	21,5	ND	ND
Cargos administrativos	24,8	ND	ND
Cargos operacionais	42,7	ND	ND
Comportamento frente a demissões	2018	2017	2016
Taxa de rotatividade	0,2	0,2	0,5
Reclamações Trabalhistas (empregados próprios e terceiros)	2018	2017	2016
Valor provisionado no período	6.044,00	6.290,00	6.008,00
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	754	313	64
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	670	21	12
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	12	39	6
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça no período	1.112,00	482,00	722,00
Preparação para a aposentadoria	2018	2017	2016
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	7.043,8	6.803,6	5.816,3
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	580	584	546

Indicadores sociais externos

Consumidores

Perfil de Consumidores e Clientes	2018	2017	2016
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100%	100%	100%
Residencial	39,35%	38,82%	36,63%
Residencial baixa renda	2,87%	3,22%	3,30%
Comercial	10,51%	11,00%	13,49%
Industrial	21,43%	21,61%	21,76%
Rural	11,29%	11,18%	10,79%
Iluminação pública	7,49%	7,72%	7,63%
Serviço público	5,30%	4,65%	4,64%
Poder Público	1,76%	1,80%	1,75%
Satisfação do Cliente	2018	2017	2016
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	62,48	53	61
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias (Pesquisa Abradee, Vox Populi e Outras) e/ou Pesquisa Próprias (Especificar)	66,1	69,2	66,1
Atendimento ao Consumidor	2018	2017	2016
Call Center			
Chamadas recebidas (unid.)	631.947	650.920	644.135
Número médio de atendentes (unid.)	50	14	14
INS - Índice de Nível de Serviço (%)	94,76%	92,72%	93,44%
IAB - Índice de abandono (%)	1,12%	2,10%	1,80%
ICO - Índice de Chamadas Ocupadas (%)	0,00%	0,00%	0,00%
TMA - Tempo médio de atendimento (s)	148	154	165
Indenização por Danos Elétricos	2018	2017	2016
Volume de Solicitações (unid.)	1.461	1.166	1.800
Procedentes (unid.)	277	196	339
Indicadores de Reclamações	2018	2017	2016
Reclamações Procedentes (unid.)	3.840	3.436	3.525
DER (horas)	130	173	179
FER (unid.)	6,02	3,81	5,24
Violação de Prazos de Serviços Comerciais	2018	2017	2016
Atendimentos realizados (unid.)	259.237	278.631	220.511
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	11.451	367.720	8.722
Eficiência de atendimento (%)	96%	73%	96%
Número de Reclamações de Consumidores Encaminhadas	2018	2017	2016
À empresa	9.252	7.661	4.702
À ANEEL - agências estaduais / regionais	172	250	395
Ao PROCON	1.263	956	727
À Justiça	85	119	ND

Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2018	2017	2016
Número total de acidentes sem óbito com a população	5	3	4
Número total de acidentes com óbito com a população	5	1	4
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população - Base Contencioso Geral	14	161	141
Tarifa de baixa renda	2018	2017	2016
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	41.476,0	46.228,0	48.390
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes / consumidores residenciais) (%)	9%	10%	11%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ Mil)	30.870	27.855	36.427
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	5,2%	5,2%	6,90%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ Mil)	14.367	14.143	15.767
Envolvimento da empresa com ação social	2018	2017	2016
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	-	-	15,78
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	-	-	-
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	-	-	-
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	-	-	-
Outros recursos aplicados em ações sociais - Projeto LER: Um Bom Começo (R\$ Mil)	14,1	283,8	37,9
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à Empresa/total de empregados (%)	0,32	-	-
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela Empresa para trabalho voluntário de funcionários	-	-	-
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)	2018	2017	2016
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	-	-	-
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil) ¹	-	-	-
Nome do projeto	-	-	-
Proponente	-	-	-

Notas: ¹detalhar a relação ao maior projeto: título do projeto, beneficiário (patrocinado: pessoa física ou jurídica)

Indicadores do setor elétrico

Universalização

	2018	2017	2016
Metas de atendimento	9.675	3.324	6.033
Atendimentos efetuados (nº)	869	2.709	2.709
Cumprimento de metas (%)	8,98%	1,33%	44,90%
Total de municípios universalizados	7	7	7
Municípios universalizados (%)	3%	3%	3%

Programa de Eficiência Energética (PEE)

Tipologia do Projeto	2018					2017					2016				
	Investimentos (R\$ mil)		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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	569	100%	569	-	-	1.950,35	84,21%	1.950,35	-	-	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial Baixa Renda	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	-	-	-	-	365,81	15,79%	365,81	-	-	1.090,59	100%	1.090,59	-	-
TOTAL	569	100%	569	-	-	2.316,16	100%	2.316,16	-	-	1.090,59	100%	1.090,59	-	-

Tipologia do Projeto	2018			2017			2016		
	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	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço Público	1,00	427,26	83,70	1,00	1.516,60	267,70	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial Baixa Renda	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iluminação Pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestão Energética Municipal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educacional	-	NA	NA	313,00	NA	NA	313,00	NA	NA
TOTAL	1,00	427,26	83,70	314,00	1.516,60	267,70	313,00	-	-

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil ¹

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

	2018		2017		2016	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
FA - Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	243,74	25,15%	1.228,72	39,44%	535,61	18,90%
GT - Geração Termelétrica	-	-	-	-	-	-
GB - Gestão de Bacias e Reservatórios	-	-	-	-	-	-
MA - Meio Ambiente	-	-	-	-	-	-
SE – Segurança	-	-	719,99	23,11%	762,68	26,91%
EF - Eficiência Energética	-	-	-	-	-	-
PL - Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	-	-	61,06	1,96%	653,39	23,06%
OP - Operação de Sistemas de Energia Elétrica	470,99	48,61%	851,30	27,33%	822,35	29,02%
SC - Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	-	-	-	-	-	-
QC - Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	136,66	14,10%	136,66	4,39%	-	-
MF - Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	-	-	-	-	-	-
OU – Outro	117,59	12,14%	117,59	3,77%	59,73	2,11%
TOTAL	968,98	100%	3.115,32	100%	2.833,76	100%

Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2018	2017	2016
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	2.177	1.783	1.561
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	22%	20%	18%
Geração e tratamento de resíduos	2018	2017	2016
Emissão			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	341.165	472.508	109.900
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	0,036069	0,004996	0,011619
Efluentes			
Descarte total de água, por qualidade e destinação.	-	-	-
Sólidos			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	1,3	0,9	9,8
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel) destinados	-	-	-
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais	2018	2017	2016
Consumo total de energia por fonte:			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,00013	0,00021	0,00015
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	386.365	617.351	422.354
Diesel	211.952	455.160	288.553
Gasolina	174.379	162.125	133.801
Etanol	34	66	-
Gás natural	-	-	-
Outros (Especificar)	-	-	-
Consumo total de água por fonte (em m³)			
Abastecimento (rede pública)	9.671	11.405	13.860
Fonte subterrânea (poço)	ND	ND	ND
Captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA
Consumo total de água (em m³)	9.671	11.405	13.860
Consumo de água por empregado (em m³)	22,7	15,9	20,0
Educação e conscientização ambiental	2018	2017	2016
Na Organização			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	247	663	350
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	26%	92%	50%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	741	691	30
Na Comunidade			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	-	24	149
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	-	4.284	48.332
Número de professores capacitados	-	-	1.634
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	-	-	4
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	-	-	1.099
Indicadores de desempenho	2018	2017	2016
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

COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ACRE

Indicadores operacionais e de produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2018	2017	2016
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	263.729	259.451	251.826
Número de Consumidores Atendidos – Livres	19	18	16
Número de Localidades Atendidas (Municípios)	22	22	22
Número de Empregados Próprios	339	301	258
Número de Empregados Terceirizados	1.263	1.149	402
Número de Escritórios Comerciais	24	24	24
Energia Gerada (GWh)	ND	ND	ND
Energia comprada (GWh)	1.924,50	1.655,40	1.728,85
1) Itaipu	ND	ND	ND
2) Leilão (inclusive leilão das geradoras federais (ano 2002)	1.916,38	1.645,51	1.717,01
3) Suprimento da Concessionária	8,12	9,89	11,84
Perdas elétricas globais (GWh)	260,75	289,62	318,97
Perdas Elétricas – (%) Total Sobre o Requisito de Energia	20,03%	21,80%	24,29%
Perdas Técnicas – (%) Sobre o Requisito de Energia	9,85%	9,85%	9,85%
Perdas Não Técnicas – (%) Sobre o Requisito de Energia	11,5%	12,4%	12,0%
Energia vendida (GWh)*	998,55	992,38	961,60
Residencial	465,42	466,16	447,64
Industrial	39,96	38,42	39,56
Comercial	203,76	201,43	206,99
Rural	50,64	49,52	46,72
Poder Público	125,23	129,77	124,14
Iluminação Pública	61,47	53,19	48,18
Serviço Público	52,07	53,90	48,38
Subestações (em Unidades)	14	14	14
Capacidade Instalada (MVA)	312	312	312
Linhas de Transmissão (em km)	-	-	-
Linhas de Distribuição (em km)	442	442	442
Transformadores de Distribuição (em Unidades)	35.380	34.659	33.405
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*Nº Horas/Ano)	0,000365	0,000363	0,000352
Energia Vendida por Empregado (MWh)	3.046,47	3.418,24	3.807,80
Número de Consumidores por Empregado	778	862	976
Valor Adicionado ¹ /GWh Vendido	459,20	293,79	354,72
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa - Valor Apurado	43,81	47,89	58,93
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, geral da empresa - Limite	44,06	27,5	30,5
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Valor Apurado	31,12	35,55	43,53
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da empresa – Limite	35,23	23,33	25,47

¹ Obtido da Demonstração de Valor Adicionado (DVA).

* Referente apenas ao mercado cativo.

Governança corporativa

Administradores	2018				2017				2016			
	CA	DE	CF	Total	CA	DE	CF	Total	CA	DE	CF	Total
Nº de membros	6	5	3	14	6	5	3	14	6	6	3	15
Remuneração Fixa Anual (R\$ mil)	14,88	124,01	7,44	146,34	14,88	124,01	7,44	146,34	14,88	148,82	7,44	171,14
Salário ou pró-labore	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Benefícios diretos ou indiretos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participações em comitês	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descrição de outras remunerações fixas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Remuneração Variável (R\$ mil)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bônus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação de resultados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participação em reuniões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Descrição de outras remunerações variáveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

Indicadores econômico-financeiros

Demonstração de valor adicionado	2018	2017
(Em milhares de reais)		
1- Receitas	916.914	792.419
1.1) Vendas de mercadorias, produtos e serviços	830.144	749.460
1.2) Outras receitas	34.618	28.460
1.3) Receitas relativas à construção de ativos próprios	42.529	21.736
1.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão / (Constituição)	9.623	- 7.237
2- Insumos adquiridos de terceiros (incluem os valores de impostos - ICMS, IPI, PIS e Confins)	488.307	509.835
2.1) Custos dos produtos, das mercadorias e dos serviços vendidos	322.329	321.342
2.2) Materiais, energia, serviço de terceiros e outros	69.325	67.825
2.3) Perda/Recuperação de valores ativos	-	-
2.4) Outras	96.653	120.668
3- Valor adicionado bruto (1-2)	428.607	282.584
4- Depreciação, amortização e exaustão	29.845	32.292
5- Valor adicionado líquido produzido pela entidade (3-4)	398.762	250.292
6- Valor adicionado recebido em transferência	62.532	41.263
6.1) Resultado de equivalência patrimonial	-	-
6.2) Receitas financeiras	62.532	41.263
6.3) Outras	-	-
7- Valor adicionado total a distribuir (5+6)	461.294	291.555
8- Distribuição do valor adicionado	461.294	291.555
8.1) Pessoal	53.164	44.797
8.1.1) Remuneração direta	38.186	32.720
8.1.2) Benefícios	12.622	10.084
8.1.3) F.G.T.S	2.356	1.993
8.2) Impostos, taxas e contribuições	278.333	250.276
8.2.1) Federais	144.741	118.766
8.2.2) Estaduais	133.592	131.510
8.2.3) Municipais	-	-
8.3) Remuneração de capitais de terceiros	74.571	219.056
8.3.1) Juros	73.402	217.733
8.3.2) Aluguéis	1.169	1.323
8.3.3) Outras	-	-
8.4) Remuneração de capitais próprios	55.226	- 222.574
8.4.1) Juros sobre o capital próprio	-	-
8.4.2) Dividendos	-	-
8.4.3) Lucros retidos / Prejuízo do exercício	55.226	- 222.574
8.4.4) Participação dos não-controladores nos lucros retidos (só para consolidação)	-	-

Investimentos	2018		2017
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Expansão da distribuição/ transmissão (expansão reforço)	59.657	65%	36.066
Renovação da distribuição/transmissão	7.406	-51%	15.170
Subtransmissão	ND	ND	ND

Indicadores sociais internos

Empregados/ Empregabilidade/ Administradores

Informações gerais	2018	2017	2016
Número total de empregados	339	301	258
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	1.263	1.149	402
Empregados até 30 anos de idade (%)	10,62%	10,96%	9,69%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	43,36%	41,20%	37,98%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	19,76%	19,93%	22,87%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	26,25%	27,57%	29,46%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	17,11%	17,94%	18,99%
Mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	19,67%	18,18%	20,78%
Empregadas negras (pretas e pardas) em relação ao total de empregados (%)	12,09%	12,62%	13,18%
Empregados negros (pretos e pardos) em relação ao total de empregados (%)	61,06%	61,13%	59,69%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	49,18%	53,03%	79,22%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	8,55%	12,29%	14,73%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	2,95%	6,64%	7,75%
Empregados portadores de deficiência	12	12	12
Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)	2018	2017	2016
Folha de pagamento bruta	29.724	24.315	26.307
Encargos sociais compulsórios	10.917	10.537	8.833
Educação	437	369	348
Alimentação	4.916	4.325	4.166
Transporte	162	142	112
Saúde	ND	ND	ND
Fundação	ND	ND	ND
Segurança e medicina do trabalho	ND	ND	ND
Cultura	ND	ND	ND
Capacitação e desenvolvimento profissional	273	229	210
Creches ou auxílio-creches	330	355	155
Outros (Especifique)	172	296	201
Participação nos resultados	2018	2017	2016
Investimento total em programa de participação nos resultados da Empresa (R\$ mil)	1.372	370	534
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	69%	20%	20%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela Empresa	29,2	28,9	25,8
Divisão da menor remuneração da Empresa pelo salário mínimo vigente	1,5	1,4	1,6
Perfil da remuneração por categoria - salário médio no ano corrente (R\$)	2018	2017	2016
Cargos de direção	24.803	24.803	24.803
Cargos gerenciais	10.232	9.943	9.285
Cargos administrativos	5.761	5.985	5.780
Cargos operacionais	5.014	5.321	6.395

Saúde e segurança no trabalho	2018	2017	2016
Média de horas extras por empregado/ano	91	73	57
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	13,88	18,5	17,71
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para empregados	7.035,12	129,49	155,46
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	4,93	16,72	6,43
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados e contratados	2.793,8	3.263,3	193,0
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período para a força de trabalho (próprios + terceiros)	6,81	17,06	8,45
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios +terceiros)	2.598,96	2.754,18	419,01
Óbitos – próprios	-	-	-
Óbitos – terceirizados	1	1	-
Desenvolvimento profissional	2018	2017	2016
Ensino Fundamental	27,1%	26,2%	24,3%
Ensino Médio	31,7%	30,9%	29,3%
Ensino Técnico	24,7%	24,3%	20,5%
Ensino Superior	16,5%	18,3%	25,5%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	-	0,3%	0,4%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$)	ND	100.125	162.173
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional			
Cargos de direção	ND	ND	ND
Cargos gerenciais	ND	16,96	50,21
Cargos administrativos	ND	22	26
Cargos operacionais	ND	22	26
Comportamento frente a demissões	2018	2017	2016
Taxa de rotatividade	2,36	2,33	1,94
Reclamações Trabalhistas (empregados próprios e terceiros)	2018	2017	2016
Valor provisionado no período	9.301	3.782	ND
Número de processos trabalhistas movidos contra a empresa no período	248	55	182
Número de processos trabalhistas julgados procedentes no período	160	35	57
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes no período	59	3	38
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça no período	506	122	2.417
Preparação para a aposentadoria	2018	2017	2016
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	1.304	972	907
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	258	237	236

Indicadores sociais externos

Consumidores

Excelência no atendimento	2018	2017	2016
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100%	100%	100%
Residencial	41,17%	41,93%	39,42%
Residencial baixa renda	5,43%	5,04%	7,14%
Comercial	4,00%	3,87%	4,11%
Industrial	20,41%	20,30%	21,53%
Rural	5,07%	4,99%	4,86%
Iluminação pública	12,54%	13,08%	12,91%
Serviço público	6,16%	5,36%	5,01%
Poder Público	5,21%	5,43%	5,03%
Satisfação do Cliente	2018	2017	2016
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	55,3	50,91	56,49
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias (Pesquisa Abradee, Vox Populi e Outras) e/ou Pesquisa Próprias (Especificar)	51,7	60,1	59,3
Atendimento ao Consumidor	2018	2017	2016
Call Center			
Chamadas recebidas (unid.)	387.470	472.520	454.113
Número médio de atendentes (unid.)	9	11	10
INS - Índice de Nível de Serviço (%)	96,11	93,03	94,09
IAB - Índice de abandono (%)	0,6	1,7	1,5
ICO - Índice de Chamadas Ocupadas (%)	-	-	-
TMA - Tempo médio de atendimento (s)	133	136	132
Indenização por Danos Elétricos	2018	2017	2016
Volume de Solicitações (unid.)	500	618	652
Procedentes (unid.)	79	87	161
Indicadores de Reclamações	2018	2017	2016
Reclamações Procedentes (unid.)	3.060	4.887	3.858
DER (horas)	175,58	86,58	139,42
FER (unid.)	11,6	18,8	13,7
Violação de Prazos de Serviços Comerciais	2018	2017	2016
Atendimentos realizados (unid.)	144.840	143.568	117.240
Atendimento realizados fora do prazo (unid.)	3.812	11.865	9.089
Eficiência de atendimento (%)	97,36	91,73	92,24
Número de Reclamações de Consumidores Encaminhadas	2018	2017	2016
À empresa	56.187	64.785	55.978
À ANEEL - agências estaduais / regionais	243	329	122
Ao PROCON	313	327	319
À Justiça	1.680	1.880	2.087

Comunidade

Impactos Causados na Saúde e Segurança	2018	2017	2016
Número total de acidentes sem óbito com a população	4	11	6
Número total de acidentes com óbito com a população	2	1	1
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população - Base Contencioso Geral	2	10	8
Tarifa de baixa renda	2018	2017	2016
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	31.564	30.079	39.914
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes / consumidores residenciais) (%)	13,14%	12,78%	16,68%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ Mil)	17.137	15.765	21.020
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%)	7,42%	7,06%	10,62%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ Mil)	9.406,14	9.117,74	9.374,33
Envolvimento da empresa com ação social	2018	2017	2016
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	-	-	-
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	-	-	-
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	-	-	-
Recursos aplicados em esportes (R\$ mil)	-	-	-
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	-	-	-
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à Empresa/total de empregados (%)	-	-	-
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela Empresa para trabalho voluntário de funcionários	-	-	-
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)	2018	2017	2016
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	-	-	-
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil) ¹	-	-	-

Notas: ¹detalhar a relação ao maior projeto: título do projeto, beneficiário (patrocinado: pessoa física ou jurídica)

Indicadores do setor elétrico

Universalização

	2018	2017	2016
Metas de atendimento	1.880	2.630	2.700
Atendimentos efetuados (nº)	1.796	1.348	2.320
Cumprimento de metas (%)	95,53%	51,25%	85,93%
Total de municípios universalizados	-	-	-
Municípios universalizados (%)	-	-	-

Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico R\$ mil ¹

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

	2018		2017		2016	
	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
FA - Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica	-	-	-	-	-	-
GT - Geração Termelétrica	-	-	-	-	-	-
GB - Gestão de Bacias e Reservatórios	-	-	-	-	-	-
MA - Meio Ambiente	-	-	-	-	-	-
SE - Segurança	-	-	-	-	-	-
EF - Eficiência Energética	-	-	-	-	-	-
PL - Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	-	-	-	-	-	-
OP - Operação de Sistemas de Energia Elétrica	-	-	-	-	-	-
SC - Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	-	-	-	-	-	-
QC - Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	1.066	100%	1.110	100%	219	100%
MF - Medição, Faturamento e Combate a Perdas Comerciais	-	-	-	-	-	-
OU - Outro	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1.066	100%	1.110	100%	219	100%

Indicadores ambientais

Recuperação de áreas degradadas	2018	2017	2016
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	1.480	768,73	528,19
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana (%)	42	31,54	41,61
Geração e tratamento de resíduos	2018	2017	2016
Emissão			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	ND	ND	ND
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	ND	ND	ND
Efluentes			
Descarte total de água, por qualidade e destinação.	NA	NA	NA
Sólidos			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc.)	ND	ND	ND
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel) destinados	-	-	-
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais	2018	2017	2016
Consumo total de energia por fonte:			
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,00224	0,00229	0,00235
Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária, em GJ	2.238.892	2.271.955	2.257.079
Diesel	2.238.892	2.271.955	2.257.079
Gasolina	-	-	-
Etanol	-	-	-
Gás natural	-	-	-
Outros (Especificar)	-	-	-
Consumo Total de Água por Fonte (em m³)			
Abastecimento (rede pública)	6.797	3.380	4.096
Fonte subterrânea (poço)	-	-	-
Captação superficial (cursos d'água)	-	-	-
Consumo total de água (em m³)	6.797	3.380	4.096
Consumo de água por empregado (em m³)	20,11	13,35	15,82
Educação e conscientização ambiental	2018	2017	2016
Na Organização			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	-	-	-
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	-	-	-
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	-	-	-
Na Comunidade			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	-	-	-
Número de alunos atendidos de ensino fundamental e médio	-	-	-
Número de professores capacitados	-	-	-
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	-	-	-
Número de alunos atendidos de ensino técnico e superior	-	-	-
Indicadores de desempenho	2018	2017	2016
Supressão vegetal	18.020	24.798	-
Poda	ND	ND	ND
Vazamento de óleo	-	-	-

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

André La Saigne de Botton

Marcelo Silveira da Rocha

Luciana de Oliveira Cezar Coelho

Leonardo Prado Damião

Diretoria-Executiva

Ricardo Perez Botelho – DIRETOR-PRESIDENTE

Maurício Perez Botelho – DIRETOR FINANCEIRO E DE RELAÇÕES COM INVESTIDORES

José Marcos Chaves de Melo – 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 – 5º e 6º andares, Botafogo, Rio de Janeiro/RJ – CEP 22290-240

CRÉDITOS

Coordenação geral e de conteúdo

Renato Deladea Testi

Paula Christina Ribeiro Laranjeira da Silva

Redação e edição

RICCA Sustentabilidade

Projeto gráfico e diagramação

Multi Design

Fotos

Acervo Energisa e Adobe Stock

