

Responsabilidade Socioambiental

- Relatório 2008 -





ÍNDICE

1. MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE.....	2
2. DIMENSÃO GERAL	3
2.1. Perfil da Companhia	3
2.2. Modelo de Gestão	4
2.3. Relacionamento com as Partes Interessadas	7
2.4. Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade	9
3. DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA	12
3.1. Modelo de Governança Corporativa	12
4. DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA	14
4.1. Indicadores Econômico-Financeiros	14
4.2. Outros Indicadores	19
5. DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL	20
5.1. Indicadores Sociais Internos	20
5.2. Indicadores Sociais Externos	27
5.3. Indicadores do Setor Elétrico	33
6. DIMENSÃO AMBIENTAL	42
6.1. Gerenciando o Impacto Ambiental	42
6.2. Indicadores Ambientais	42
6.3. Indicadores de Desempenho Ambiental	44
ANEXO I – BALANÇO SOCIAL	46

1. MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE

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

Este documento é resultado de um processo que envolve o corpo diretivo e funcional e que perpassa as fases de diagnóstico, planejamento, implementação e avaliação de ações. A gestão empresarial é vista sob a ótica de três dimensões fundamentais: a econômico-financeira, a social e a ambiental, bases para a construção de uma empresa sustentável e competitiva, comprometida com a ética, eficiência, transparência, profissionalismo, respeito e valorização do ser humano e do meio ambiente.

Tendo como clientes mais de 800.000 consumidores, espalhados nos 102 municípios alagoanos, a CEAL passa por um momento de transformação, iniciada em meados de 2008, com sua incorporação ao portfólio de negócios da Centrais Elétricas Brasileiras S.A. – ELETROBRÁS.

A partir de então, com a adoção de um modelo de gestão inovador, a ELETROBRÁS, por meio da Diretoria de Distribuição, estabeleceu ações estratégicas que vem sendo gradualmente desenvolvidas pela CEAL consoante as melhores práticas de gestão, aplicada por empresas tidas como de excelência a nível mundial.

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

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

É de se destacar a existência de dois pontos críticos na dimensão econômico-financeira que são desafiadores: o índice de perdas elevado, caracterizado não só por perdas técnicas, mas principalmente por fraudes e a inadimplência. Neste último aspecto, obteve-se sucesso com a negociação de créditos junto a importantes devedores, fato que contribuiu de modo importante para a geração de lucro no exercício.

Uma grande expectativa é a obtenção, junto ao Poder Judiciário, de maior celeridade e sucesso no julgamento de processos, notadamente daqueles que são impeditivos para recebimento de débitos por energia elétrica fornecida. Um bom deslinde nas ações retro-assinaladas trará melhores condições para investir de modo mais incisivo na otimização do seu parque industrial, tanto em expansão quanto em melhorias sistêmicas, como também em ações ambientais e sociais.

Importa salientar que o perfil de consumidores da Companhia contempla cerca de 60% na classificação “baixa renda”, segmento da população que tem o fornecimento de energia subsidiado.

A CEAL compreende que sendo a energia elétrica um vetor fundamental para o desenvolvimento da sociedade e para a melhoria da qualidade de vida do cidadão, é também um instrumento para praticar a justiça social quando oportuniza o acesso deste insumo aos que estejam à margem deste benefício. Ao atender as políticas públicas e

programas governamentais, a CEAL sente-se recompensada a cada novo acesso à energia elétrica que disponibiliza.

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

2. DIMENSÃO GERAL

2.1. PERFIL DA COMPANHIA

A CEAL, concessionária do serviço público de distribuição de energia elétrica para o Estado de Alagoas, pertenceu a partir de sua fundação, ao Governo do Estado. Federalizada em 1997, seu controle acionário passou a ser exercida pela União, por meio da ELETROBRAS, detentora de 75,17% do seu capital votante. Em 2008, passou a compor o portfólio de negócios da ELETROBRÁS como uma de suas empresas de distribuição.

A CEAL atua por meio de Contrato de Concessão nº. 07/2001, de 12/02/2001, firmado com ANEEL, com vencimento previsto para 2015.

Área de Atuação

A CEAL atende a todos os 102 municípios alagoanos, servindo, numa área total de 27.767 km², 804.964 consumidores num Estado com 3.037.103 habitantes, para os quais forneceu, em 2008, 2.448.652 MWh.

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

A CEAL é uma das maiores arrecadadoras do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação – ICMS, tendo arrecadado em 2008, R\$ 158 milhões.

Dispõe de um sistema elétrico composto por 36 subestações de 69/13,8 kV com potência instalada de cerca de 704,25 MVA, uma malha de linhas de transmissão de 1.648 km em 69 kV e 30.993 km de linhas e redes de distribuição em 13,8 kV. Seu quadro de pessoal próprio é de 1.226 colaboradores e 997 colaboradores terceirizados que, gradativamente, vem sendo substituídos por concursados.

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

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

Avanços Realizados

Em 2008, a CEAL realizou avanços significativos em seu sistema elétrico, a saber:

- No sistema elétrico em 69 kV: ampliação da subestação Arapiraca II de 32,5 MVA para 40 MVA; da subestação Matriz de Camaragibe de 5 MVA para 11,25 MVA; da subestação Benedito Bentes de 20 MVA para 40 MVA; da subestação Cruz das Almas de 57,5 MVA para 65 MVA; da subestação Maragogi de 5/6,25 MVA para 10/12,5 MVA, e as implantações: da linha de 69 kV Seccionamento 69 kV Curralinho/subestação São Brás 34 km; da LT 69 kV Inhapi/Santana do Ipanema 60 km, e o início da construção da LT 69 kV Penedo/Arapiraca C3, 1ª etapa 36 km até Seccionamento 69 kV Curralinho.
- No programa de automação de subestações: automatizadas as unidades de Peri Peri, Coruripe, Pão de Açúcar, Jacaré dos Homens, São Brás e Maribondo, incluindo o retrofit dos relés de proteção. Com tais realizações, 68% das subestações estão automatizadas.
- Atendidos 12.127 novos domicílios rurais e implantados 1.005 km de redes média tensão; 1.004 km de baixa tensão; 1.663 transformadores de distribuição rural, 18 MVA de potência instalada, 28.188 postes, beneficiando cerca de 55 mil pessoas.
- No segmento de eficiência energética foram concluídos projetos¹ em Maceió e em seis municípios do interior de Alagoas, com melhorias nos sistemas de iluminação, climatização de hospitais, postos de saúde, escolas, prédios da administração pública e ruas, reduzindo dispêndios do poder público e evitando gastos com ampliação do sistema elétrico na ordem de R\$ 915 mil. Adicionalmente foram trocadas lâmpadas a vapor de mercúrio ou mista por lâmpadas a vapor de sódio eficientizando 4.461 pontos no segmento iluminação pública e executados 27 projetos, substituindo-se 22.816 itens de iluminação ineficientes por outros mais modernos, sendo 13.230 lâmpadas, 7.296 reatores e 2.290 luminárias, além da troca de 365 aparelhos de ar condicionado por similares que possuem o selo PROCEL de qualidade de energia.
- Publicação da cartilha “Guia de Arborização”, concebida em parceria com a Secretaria Municipal de Proteção ao Meio Ambiente, com a finalidade de contribuir com o processo de arborização planejada nas cidades, oferecendo informações técnicas e opções para uma melhor e mais adequada escolha da espécie arbórea a ser plantada.

Prêmios / Reconhecimentos

Prêmio IEL de Estágio – reconhecimento por melhores práticas de estágio pelo que lhe foi atribuído pelo Instituto Euvaldo Lodi o 1º lugar na modalidade Grande Empresa;

Empresa Cidadã – reconhecimento como Empresa Cidadã pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro por sua atuação na área social;

ISO 9001:2000 – re-certificação do serviço de tele-atendimento face práticas adotadas;

2.2. MODELO DE GESTÃO

O Plano Estratégico 2008-2015, produzido em *workshops* com diretores, superintendentes e gerentes, foi discutido e validado pelos colaboradores que ocupam posições estratégicas na

Empresa, sob orientação de um consultor externo. No processo de planejamento foram analisados os pontos fortes e fracos, as oportunidades e ameaças dos ambientes interno e externo e o cenário de referência, com o que se determinou a Visão e foram estabelecidos objetivos para as perspectivas: financeira, clientes, processos internos e aprendizado e crescimento.

Os objetivos e metas são monitorados por meio de indicadores gerenciais e operacionais. Os esforços para o alcance de tais objetivos são referenciados a metas quantitativas para esses indicadores, por meio dos compromissos de gestão, base da participação dos colaboradores no índice de produtividade, anualmente inserido no Acordo Coletivo de Trabalho Nacional das Empresas de Distribuição da ELETROBRÁS.

O plano empresarial² e o modelo de gestão são respaldados por valores de responsabilidade socioambiental, transparência, integridade e ética, qualidade e eficiência, comprometimento profissional, segurança, bem-estar e valorização dos colaboradores.

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

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

Compromisso com a sustentabilidade

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

▪ **Código de Ética**

Elaborado por uma comissão formada por representantes de diversas áreas, o Código de Ética, formalizado em 2005, representa o compromisso com os valores e princípios seguidos para melhor cumprir a missão empresarial. Os valores e princípios estão publicados em normas e procedimentos distribuídos a todos os colaboradores.

O Código de Ética é composto por quatro partes:

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

O Código de Ética, disponibilizado na site da CEAL www.ceal.com.br compõe o módulo comportamental do treinamento introdutório oferecido aos colaboradores recém admitidos.

² Definido por meio de processo participativo envolvendo a alta administração e o corpo gerencial foi referendado pelo Conselho de Administração.

Para receber denúncias relativas ao Código, analisá-las, propor soluções e, nos casos mais graves, levá-las ao julgamento da Diretoria, foi criada uma Comissão de Ética composta por colaboradores do quadro próprio, sendo disponibilizado um e-mail para contato com a Comissão comissão.etica@ceal.com.br, propiciando mais um canal para tratar de assuntos relacionados ao tema.

▪ **Política Ambiental**

A política ambiental³, consoante diretrizes do Sistema ELETROBRÁS, caracteriza a postura empresarial no trato de questões socioambientais associadas aos empreendimentos de transmissão e de distribuição de energia elétrica e respalda a melhoria da qualidade ambiental na execução de suas atividades, em toda a área de atuação. A CEAL atende a sete princípios que constituem sua declaração de intenções:

Princípio nº 1: Integrar a dimensão socioambiental aos planos, projetos, processos e atividades da CEAL.

Princípio nº 2: Buscar a interação com outros setores e instituições na implementação de planos e ações socioambientais que contribuam para o desenvolvimento sustentável local e regional.

Princípio nº 3: Relacionar-se com os diversos segmentos da sociedade envolvidos nas etapas de planejamento, implantação e operação de empreendimentos de energia elétrica.

Princípio nº 4: Contribuir para que a operação e a expansão da geração da CEAL utilizem recursos energéticos em Alagoas, considerando as potencialidades e especificidades locais, atendendo os princípios do desenvolvimento sustentável e promovendo a utilização do Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL) estabelecido pelo protocolo de Quioto.

Princípio nº 5: Apoiar programas de conservação de energia e de eficiência energética como estratégia para a racionalização do uso dos recursos naturais e redução dos impactos socioambientais.

Princípio nº 6: Apoiar o desenvolvimento científico e tecnológico em questões socioambientais relacionadas à implantação e operação de empreendimentos de energia elétrica.

Princípio nº 7: Incentivar a implementação e o aperfeiçoamento contínuo de sistemas de gestão empresarial.

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

- Executar as atividades de acordo com os princípios estabelecidos pela Política Nacional, Estadual e Municipal de Meio Ambiente, cumprindo a legislação ambiental e complementando-a com normas internas, se necessário;
- Integrar as políticas relativas ao meio ambiente e ao bem estar social aos planos, processos e atividades da Empresa;
- Buscar a integração com outros setores ou instituições, visando implementar planos e ações socioambientais em projetos de energia que contribuam para a sustentabilidade;

- Promover um relacionamento transparente com os diversos segmentos da sociedade envolvidos nas etapas de implementação e operação de empreendimentos, estabelecendo processos eficazes de informação e educação ambiental;
- Apoiar programas de conservação de energia e de eficiência energética como estratégia para reduzir as necessidades de expansão da oferta, racionalizando o uso dos recursos naturais e a redução de impactos socioambientais;
- Assegurar o treinamento necessário para a execução do serviço de podas de árvores cumprindo a legislação ambiental.

A política ambiental está disponível no site www.ceal.com.br

▪ **Política Social**

A atuação social inclui os principais pontos contemplados no Código de Ética e está alinhada ao cumprimento das principais diretrizes referentes aos Direitos Humanos – não faz uso de trabalho infantil e de qualquer forma de discriminação. Seleciona os fornecedores com base em requisitos de qualidade dos serviços prestados.

Busca, junto aos consumidores e à sociedade, soluções para os problemas urbanos que interferem na prestação de serviço; apóia a elaboração de políticas públicas por meio de propostas ou posicionamento formal e não efetua qualquer tipo de financiamento/doação a candidatos a cargos públicos e/ou partidos políticos, prática proibida às concessionárias de energia elétrica. Considera importante manter um bom relacionamento com o sindicato representativo de seus colaboradores, pautado no reconhecimento de sua cooperação para o desenvolvimento da Empresa e de seu pessoal, respeitando o engajamento e assegurando proteção contra qualquer ato de discriminação que atente à liberdade sindical.



▪ **Treinamento/Desenvolvimento e Conscientização**

O Programa de Treinamento e Desenvolvimento engaja os colaboradores, desde o início de sua carreira na Empresa até o seu desligamento. Seus módulos oferecem a oportunidade de colocar os empregados frente a frente com a missão e valores empresariais, conscientizando-os sobre seu papel como pessoa, como profissional e como cidadão, e sobre sua contribuição para o desenvolvimento da Empresa e da sociedade. Ressalta-se o curso Formação de Eletricistas oferecido aos concursados em fase de pré-admissão, formando profissionais para o mercado de trabalho, caso não venham a ser admitidos.

2.3. RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

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

Acionistas/Investidores – tendo o compromisso de propiciar uma avaliação crítica como se fora uma empresa de capital aberto, importa-lhe a exatidão e a transparência das informações prestadas de modo que, além dos compromissos legais, sempre que consultada, disponibiliza por meio da Diretoria Financeira informações financeiras e operacionais relevantes.

Governo – política de relacionamento com os Poderes Executivo e Legislativo compreende a parceria em projetos voltados para o desenvolvimento econômico e social do Estado e municípios de sua área de concessão, com a realização de projetos de eficiência energética

e a manutenção de diálogo com as prefeituras e empresas públicas. Destaca-se a participação efetiva da CEAL no Conselho Estadual de Política Energética – CEPE de Alagoas.

Público Interno – promoção de reuniões periódicas entre os gestores e suas equipes, bem como a disponibilidade de informações corporativas na intranet, representa o exercício permanente de diálogo e comunicação, uma vez que permite que o colaborador seja informado quanto às ações desenvolvidas pela Empresa. Outro meio de comunicação é o “Plantão CEAL”, jornal mensal, que, além de conter informações da Empresa, divulga habilidades dos colaboradores (dança, pintura, artesanato, etc.), bem como os aniversariantes do mês.

No quadro de colaboradores tabela 1 abaixo, destaca-se dentre os terceirizados 40 pessoas portadoras de deficiência física, integrantes de Convênio com a Associação dos Deficientes de Alagoas – ADEFAL.

QUADRO DE COLABORADORES			
	2008	2007	2006
Empregados	1.226	1.065	946
Terceirizados	997	1.102	775
Aprendizes	84	89	0
Estagiários	77	84	89

Tabela 1 – Quadro de colaboradores

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

Clientes Segregados Por Classe de Consumo			
	2008	2007	2006
Residencial	735.337	703.354	667.153
Industrial	2.644	2.666	2.716
Comercial	48.152	47.172	45.563
Rural	9.648	9.369	9.665
Poder Público	8.097	7.874	7.723
Iluminação Pública	102	102	102
Serviço Público	844	688	662
Consumo Próprio	140	139	142

Tabela 2 – Clientes por classe de consumo

Fornecedores – contatos diretos e constantes com os fornecedores por meio da área de suprimentos e dos gestores de contrato, notadamente para a gestão dos fornecimentos. Em 2008 foram contratadas 273 empresas, sendo 127 para o fornecimento de materiais e 146 para o fornecimento de serviços. Nos editais de licitação para execução de projetos de eficiência energética, as questões socioambientais são claramente evidenciadas.

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

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

2.4. INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL E DE PRODUTIVIDADE

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

INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE			
Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2008	2007	2006
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	804.964	771.364	733.726
Número de Consumidores Atendidos – Livres	3	5	5
Número de Localidades Atendidas (municípios)	102	102	102
Número de Empregados Próprios	1.226	1.065	947
Número de Empregados Terceirizados	997	1.102	775
Número de Escritórios Comerciais	103	103	103
Energia Gerada (GWh)	NA	NA	NA
Energia Comprada (GWh)	3.432,17	3.334,24	3.243,18
1) Itaipu	NA	NA	NA
2) Contratos Iniciais	NA	NA	NA
3) Contratos Bilaterais	NA	NA	NA
3.1) Com Terceiros	NA	NA	NA
3.2) Com Parte Relacionada	NA	NA	NA
4) Leilão ¹	0	0	727,08
5) PROINFA	39,07	26,14	9,45
6) CCEAR ²	2.980,1	2.890,60	2.123,13
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	386,93	385,07	328,21
8) CCEE	26,07	9,33	55,31
9) Leilão de Ajuste	NA	23,10	NA
Perdas Elétricas Globais (GWh)	1.049,50	1.030,01	841,79
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	30,00	30,76	28,25
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia ³	12,75	12,10	12,30
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	17,25	18,66	16,95
Energia Vendida (GWh)	2.313	2.237	2.164
Residencial	808	740	694
Industrial	381	374	396
Comercial	465	432	403
Rural	173	163	163
Poder Público	122	118	119
Iluminação Pública	131	126	122
Serviço Público	161	157	152

¹ Inclusive leilão das geradoras federais.

² Contratos de Compra e Venda de Energia Elétrica no ambiente regulado.

INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE			
Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2008	2007	2006
Subestações (em unidades)	36	36	36
Capacidade Instalada (MVA)	704,25	663	615
Linhas de Transmissão (em km)	1.648	1.590	1.558
Rede de Distribuição (em km)	30.993	37.563,68	34.996,99
Transformadores de Distribuição (em unidades)	28.049	19.174,00	17.621,00
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*No horas/ano)	0,000363	0,000364	0,000381
Energia Vendida por Empregado (MWh)	1.886,62	2.100,46	2.285,11
Número de Consumidores por Empregado	657	724	775
Valor Adicionado ³ / GWh Vendido	2.246	2.114	2.054
DEC	19,61	20,99	24,53
FEC	15,31	17,21	18,04

Tabela 3 – Indicadores operacionais e de produtividade da CEAL

MERCADO

O consumo total de energia elétrica na área de concessão da CEAL foi de 2.449 GWh, o que representa um crescimento de 5,6% quando comparado ao ano de 2007. Ao final de 2008, a CEAL contava com 804.967 clientes cadastrados, número 4,4% superior ao registrado ao final de 2007.

O consumo dos clientes cativos foi de 2.246 GWh em 2008, um acréscimo de 6,3% em relação a 2007. Ao longo do ano, o desempenho do mercado de energia foi influenciado pelas classes residencial e comercial, que representam 57% do consumo cativo faturado.

Os clientes livres consumiram 189 GWh, o que representa um decréscimo de 1,24% em relação ao consumo faturado em 2007. Nesse segmento, a classe industrial, que abrangeu 100% do mercado livre, contribuiu com crescimento de 1,92%.

CONSUMO POR CLASSES

O segmento residencial participou com 36% do mercado cativo da CEAL e consumiu 808 GWh, representando um crescimento de 9,15% em relação a 2007. O consumo médio por cliente residencial foi de 91,59 kWh/mês, 4,41% superior ao ano anterior. Em dezembro de 2008, o número de consumidores residenciais totalizou 735.337, representando um crescimento de 4,5%. A classe comercial cativa teve participação de 20,7%, com aumento de 7,7%, ou seja, 33 GWh em relação ao consumo verificado em 2007.

O segmento industrial cativo, com 17% do total do mercado cativo faturado, consumiu 381 GWh, 1,92% superior ao registrado em 2007.

Juntas, as demais classes que representam 26,34% do mercado cativo cresceram 4,26% em relação a 2007. Destacam-se as classes onde são faturados os clientes dos serviços público e rural, com taxas de crescimento de 2,71% e 6,3%, respectivamente.

No mercado livre, o consumo industrial, composto por três clientes, apresentou um crescimento de 8 GWh no ano. Na classe comercial, os dois únicos clientes em 2007,

³ Obtido da Demonstração de Valor Adicionado - DVA

passaram para classe de clientes cativos em 2008. A tabela 4 apresenta a classe de consumo em MWh.

Classe de Consumo	2008 MWh	%	2007 MWh	%	2006 MWh	%
Residencial	808.170	36,0	740.401	35,0	694.191	33,8
Industrial	381.483	17,0	374.289	17,7	395.903	19,3
Comercial	464.755	20,7	431.658	20,4	403.153	19,6
Rural	172.829	7,7	162.590	7,7	163.059	8,0
Poder Público	122.374	5,4	117.802	5,6	119.056	5,8
Iluminação Pública	131.407	5,9	126.093	6,0	121.813	5,9
Serviços Públicos	160.803	7,2	156.553	7,4	152.289	7,4
Consumo Próprio	4.077	0,2	4.284	0,2	4.282	0,2
Fornecimento	2.245.898	100,0	2.113.670	100,0	2.053.746	100,0
Suprimento à Celpe	13.865		13.969		20.792	
TOTAL VENDAS	2.259.763	100,0	2.127.639	100,0	2.074.538	100,0
Consumo Livre	188.889		191.252		151.969	
TOTAL FORNEC.	2.448.652	100,0	2.318.891	100,0	2.226.507	100,0

Tabela 4 – Classe de consumo

Comercialização

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

A energia verificada foi de 3.498.150 MWh, o que significa um acréscimo de 4,46% em relação a 2007. A energia injetada no sistema CEAL pelos Produtores Independentes de Energia Elétrica (PIE's) foi de 192.270 MWh, 5,5% da energia verificada, sendo que essa foi comercializada pelos co-geradores com o PROINFA, através da Eletrobrás, e com a Guaraniana Comércio e Serviços - GCS, do Grupo Iberdrola. Estes PIE's contrataram com a CEAL o Uso e Conexão ao sistema de distribuição.

Perdas

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

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

No ano, diversas ações foram realizadas buscando-se reduzir as perdas, destacando-se:

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

O desenvolvimento dessas ações, com destaque para a Operação Varredura, possibilitou uma redução das perdas de 30,76% para 30,00%, num ganho de energia equivalente a 26.586 MWh, o que representa cerca de R\$ 7.301.047,00 na elevação do faturamento. Entretanto, as ações precisam continuar e, em especial, serem estendidas ao interior do estado, onde os índices de perdas têm aumentado.

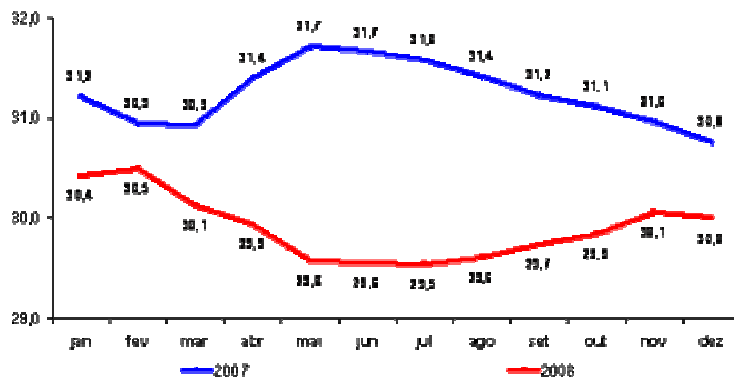


Gráfico 6 - Perdas Elétricas Totais

Inadimplência

Marcado pelo crescimento do impacto na arrecadação, além da recuperação de saldos vencidos e da redefinição dos processos de cobrança, foram definidas diversas ações, em conformidade com as especificidades de cada segmento de clientes, visando à otimização dos recursos e maior velocidade dos processos. As negociações ocorridas reduziram a inadimplência em 9,74%.

A CEAL fechou o exercício com um estoque de inadimplência de R\$ 191 milhões, sendo que deste montante 43,9% (R\$ 84 milhões) são protegidos por liminares da justiça.

3. DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA

3.1. O MODELO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

A CEAL entende que a transparência no relacionamento com acionistas, colaboradores, fornecedores, clientes e comunidade é princípio fundamental para a gestão da empresa. Manter processos sistematizados de prestação de contas com os diferentes públicos significa diferenciação perante o mercado, além de facilitar a tomada de decisões dos seus administradores.

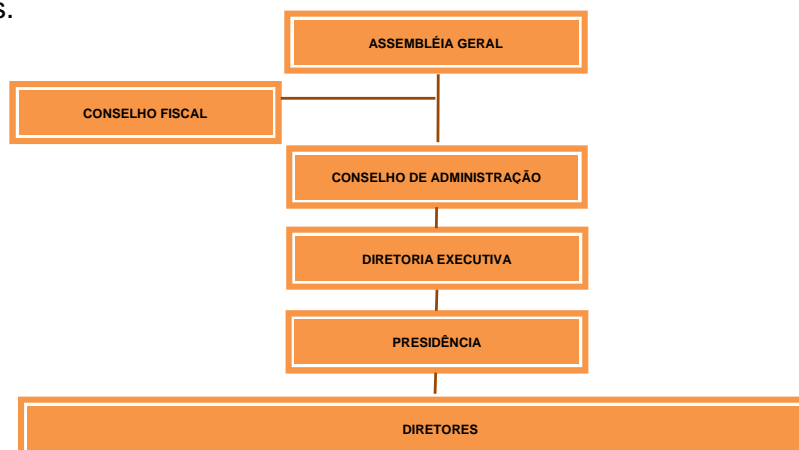


Figura 1 – Estrutura da Governança Corporativa da CEAL

Estrutura Societária

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

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

Tabela 5 – Composição Acionária da CEAL

Relações com Investidores

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

Assembléia Geral

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

Conselho de Administração e Fiscal

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

Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva, órgão deliberativo e executivo que decide por maioria de votos dos membros, é composta por um Diretor-Presidente e por mais seis Diretores eleitos pelo Conselho de Administração, com mandato de três anos. Ao Diretor-Presidente, escolhido entre os membros do Conselho de Administração, cabe, além do voto pessoal, o voto de desempate entre seus pares. Atualmente, a Diretoria Executiva da CEAL tem a seguinte formação:

- Flávio Decat de Moura – Presidente
- Pedro Carlos Hosken Vieira – Diretor Financeiro
- Luis Hiroshi Sakamoto – Diretor de Gestão
- Márcio de Almeida Abreu – Diretor de Operação
- Leonardo Lins de Albuquerque – Diretor de Planejamento
- Uilton Roberto Rocha – Diretor de Assuntos Regulatórios e Projetos Especiais
- Ronaldo Ferreira Braga – Diretor Comercial

Auditoria Interna

Órgão subordinado ao Conselho de Administração, funcionalmente vinculado à Presidência, em conformidade com o Artigo 15, parágrafo 2º do Decreto 3591/2000.

Comprometida com a transparência e confiabilidade das informações, a CEAL mantém um detalhado processo de auditoria interna.

A Auditoria Interna participa de reuniões dos Conselhos de Administração e Fiscal, prestando informações e esclarecimentos sobre o acompanhamento dos Planos de Ações, como também, acompanha as auditorias de fiscalização da Controladoria Regional da União no Estado de Alagoas (CGU-R/AL), Tribunal de Contas da União (TCU) e Agência Nacional de Energia Elétrica.

Para fortalecer ainda mais os controles internos da CEAL, a Auditoria Interna disponibiliza em seu link (PR/APA) no Portal Corporativo (intranet), o Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna - PAINT e o Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna – RAIN. A partir de 2007, além de fazer gestão junto às áreas auditadas no sentido de que todas as recomendações oriundas de auditoria interna sejam equacionadas por ações corretivas para as não conformidades detectadas, é adotada uma nova sistemática de atuação que se baseia na parceria com os responsáveis pelas áreas da Empresa para identificação das fragilidades dos controles internos, definindo calendário de acompanhamento das ações corretivas. Essa atitude levou a redução a quase zero as irregularidades encontradas.

Audidores Independentes

O relacionamento da CEAL com seus auditores independentes é pautado pela preservação da independência desses profissionais. A Companhia possui contrato firmado com a empresa HLB Audilink & CIA para prestação de serviços de auditoria independente, não havendo com a mesma qualquer outro contrato. A contratação é regrada nos termos das Instruções da CVM.

4. DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

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

4.1. INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIRO

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

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

INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA					
Geração de Riqueza (R\$ Mil)	2008			2007	
	R\$ Mil	%	Δ%	R\$ Mil	%
RECEITA OPERACIONAL (Receita bruta de vendas de energia e serviços)	872.678,00		14,1	765.072,00	
Fornecimento de Energia	660.410,00	100	17,6	561.376,00*	100
Residencial	166.998,00	25,3	21,2	137.742,00*	24,5
Residencial baixa renda	113.070,00	17,1	19,7	94.422,00*	16,8
Comercial	170.371,00	25,8	19,1	143.081,00*	24,5
Industrial	79.883,00	12,1	12,2	71.208,00*	12,7
Rural	31.822,00	4,8	14,4	27.827,00*	5,0
Iluminação pública	26.392,00	4,0	16,1	22.732,00*	4,0
Serviço público	31.530,00	4,8	12,5	28.016,00*	5,0
Poder público	40.344,00	6,1	11,0	36.348,00*	6,5
Energia de Curto Prazo	9.128,00		(6,4)	9.752,00	
Tarifa social de consumidores de baixa renda ⁴	53.576,00		21,5	44.108,00	
Receita p/disponibilidade da rede elétrica ⁵	142.656,00		(1,3)	144.579,00*	
Serviços e outras receitas ⁶	6.908,00		31,4	5.257,00	
(-) INSUMOS (adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(351.392,00)		8,1	(324.988,00)	
Resultado Não Operacional	(2.331)		9,1	(2.136,00)	
Prov. p/créditos de liq. duvidosa e contingências⁷	(28.376,00)		-60,1	(71.030,00)	
= VALOR ADICIONADO BRUTO	490.579,00		33,7	366.918,00	
(-) Quotas de reintegração (depreciação, amortização)	(29.107,00)		14,8	(25.346,00)	
= VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	461.472,00		35,1	341.572,00	
+ VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	44.323,00		21,1	36.586,00	
= VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR	505.795,00		33,8	378.158,00	

Tabela 6 – Indicadores econômico-financeiros – detalhamento da DVA

⁴ Refere-se à receita de repasse da tarifa de baixa renda (subvenção econômica art.5º da lei nº. 10.604, de 17/12/2002)

⁵ Refere-se aluguel de uso da rede elétrica

⁶ Incluído outras receitas

⁷ Incluídos despesa com devedores duvidosos e contingências

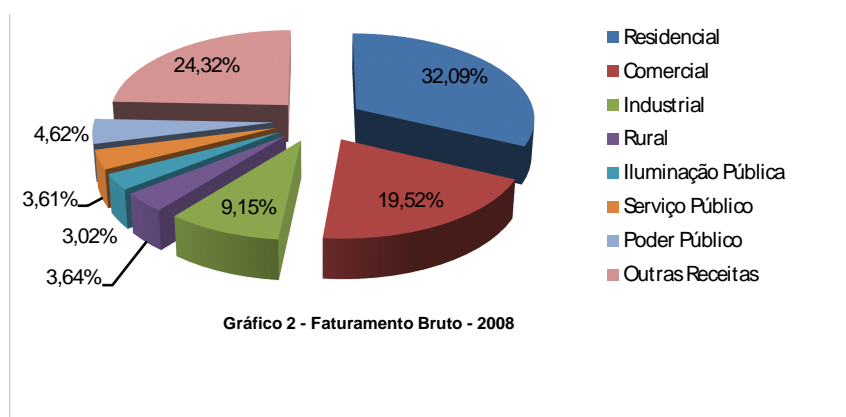
*Difere do apresentado no Relatório Socioambiental 2007 por ter sido reclassificado para o item - Receita p/disponibilidade da rede elétrica.

Importância da Riqueza Criada

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

Geração de Riqueza

O crescimento da riqueza total gerada pela empresa em 2008 foi considerável. Comparando o exercício atual com o exercício anterior, o percentual de evolução foi de 14,1%, com destaque nas classes residencial, comercial e outras receitas que representam a maior parte do faturamento total, conforme mostra o gráfico 2 a seguir:



Insumos - Custo do Produto

Os insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviço de terceiros e outros, que são utilizados para entregar o produto ao consumidor, aumentou 8,1% no ano de 2008, quando comparado com o ano anterior.

Distribuição da Riqueza

Da riqueza gerada no valor de R\$ 505.795 milhões, foram retidos 7,8% para reinvestimento, sendo distribuído o restante para as seguintes categorias:

- **Sociedade e Governo:** 51,2% sob a forma de taxas, impostos, e outras contribuições pagas governos federal, estadual e municipal;
- **Colaboradores:** 21,0% sob a forma de remunerações, encargos sociais, auxílio alimentação, previdência privada, plano de saúde, entre outros.
- **Financiadores:** 20,0% sob a forma de aluguéis, juros e amortização.

O tributo ICMS, destinado ao Estado, representa 66,3 % do valor distribuído de encargos e tributos. Sendo uma das empresas que mais arrecada e paga ICMS, a CEAL, contribui fortemente para o desenvolvimento social do Estado de Alagoas. O gráfico 3 abaixo ilustra o percentual de distribuição dos tributos e encargos setoriais.

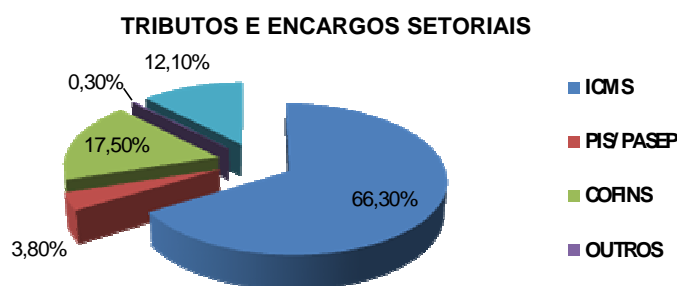


Gráfico 3 - % de valores pagos em tributos e encargos setoriais

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

Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais	2008		2007	
	R\$ Mil	(%)	R\$ Mil	(%)
TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES	208.880,00	87,9	188.849,00	82,1
ICMS	157.523,00	66,3	142.122,00	61,8
PIS/PASEP	9.061,00	3,8	8.487,00	3,7
COFINS	41.549,00	17,5	32.208,00	16,6
ISS e outros	75,00	0,0	32,00	0,0
IRPJ a pagar do exercício	479,00	0,2	0,0	0,0
CSSL a pagar do exercício	193,00	0,08	0,0	0,0
ENCARGOS SETORIAIS	28.709,00	12,1	41.119,00	17,9
RGR	3.204,00	1,3	4.353,00	1,9
CCC	14.008,00	5,9	25.591,00	11,1
CDE	4.518,00	1,9	3.437,00	1,5
CFURH	NA	NA	NA	0,0
TFSEE	1.554,00	0,7	1.600,00	0,7
ESS	0,00	0,0	0,00	0,0
PEE ⁸	3.163,00	1,3	2.280,00	1,0
P&D	2.262,00	1,0	3.858,00	1,7
= VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL)	237.589,00	100	229.968,00	100

Tabela 7 – Valores pagos para o governo e encargos setoriais

⁸ Incluído por fazer parte dos encargos setoriais.

ENCARGOS SETORIAIS

No exercício não existe saldo a pagar no que se refere à Encargos Setoriais:

Inadimplência Setorial	2008		2007	
	R\$ Mil	Δ%	R\$ Mil	Δ%
ENERGIA COMPRADA (discriminar)	0,0	0	0,0	0,0
ENCARGOS SETORIAIS	0,00	0	124,00	100
RGR	0,00	0	0,00	0
CCC	0,00	0	0,00	0
CDE	0,00	0	0,00	0
CFURH	NA	0	NA	0
TFSEE	0,00	0	124,00	0
ESS	0,00	0	0,00	0
P&D	0,00	0	0,00	0
Total (A)	0,00	100	124,00	100
Percentual de inadimplência	%		%	
Total da inadimplência (A)/receita operacional líquida	0,00	100	0,02	0

Tabela 8 – Inadimplência Setorial

INVESTIMENTOS NA CONCESSÃO

Os investimentos efetuados são observados na tabela 9 abaixo:

Investimentos	2008		2007
	R\$ Mil	Δ%	R\$ Mil
Expansão da Distribuição/ Transmissão (expansão reforço)	67.815,00	2,0	66.517,00
Renovação da Distribuição/Transmissão	9.874,00	(13,1)	11.356,00
Subtransmissão	11.699,00	5,2	11.120,00
TOTAL	89.388,00		88.993,00

Tabela 9 – Investimentos da CEAL

4.2. OUTROS INDICADORES

Outros indicadores econômicos financeiros encontram-se discriminados na tabela 10.

Outros Indicadores	2008		2007
	R\$ Mil	Δ%	Valor
Receita Operacional Bruta (R\$)	872.678,00	14,1	765.072,00
Deduções da Receita (R\$ Mil)	(235.363,00)	3,1	(228.368,000)
Receita Operacional Líquida (R\$)	637.315,00	18,7	536.704,00
Custos e Despesas Operacionais	(533.053,00)	4,0	(512.636,00)
Receitas Irrecuperáveis (R\$ Mil)	NA	NA	NA
Resultado dos Serviços (R\$ Mil)	104.262,00	333,2	24.068,00
Resultado Financeiro (R\$ Mil)	(53.947,00)	26,1	(42.782,00)
IRPJ/ CSSL (R\$ Mil)	(8.497,00)	358,3	(1.854,00)
Lucro Líquido (R\$ Mil)	39.487,00	-273,9	(22.704,00)
Juros sobre o Capital Próprio (R\$)	NA	NA	NA
Dividendos Distribuídos (R\$ Mil)	0	0	0
Custos e Despesas Operacionais	230,56	0,43	229,57
Riqueza (valor adicionado líquido)	38,8	2,2	37,9
Riqueza (valor a distribuir) por	505.795,00	33,8	378.158,00
EBITDA ou LAJIDA (R\$ Mil)	133.370,00	169,9	49.412,00 *
Margem do EBITDA ou LAJIDA	20,9	127,3	9,2
Liquidez Corrente	1,3	30,7	1,0
Liquidez Geral	0,75	12,1	0,67
Margem Bruta (lucro líquido /	4,5	-252,5	-3,0
Margem Líquida (lucro líquido /	6,2	-246,5	-4,2
Rentabilidade do Patrimônio	29,8	-213,4	-26,2
Estrutura de Capital	16,3	31,8	12,4
Inadimplência de Clientes (contas)	6,8	-1,6	6,9

Tabela 10 – Outros indicadores econômico-financeiros da CEAL

Nota: (*) Valor alterado devido nova interpretação da fórmula de cálculo

Liquidez Corrente

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

EBITDA

A geração de caixa, em termos de EBITDA (lucro antes de juros, impostos, depreciações e amortizações), foi de R\$ 133.370 milhões, 169,9% maior que o apresentado no exercício de 2007. Esse aumento o EBTIDA foi motivado pela redução na inadimplência em 2008.

Lucro Líquido

O resultado positivo de R\$ 39.487 milhões obtido em 2008 foi considerado relevante. Esse resultado é superior ao anterior em mais de duas vezes e meia. Essa superação está basicamente relacionada com a redução da inadimplência.

5. DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

As diretrizes gerais quanto às boas práticas trabalhistas estão explícitas nas políticas corporativas já apresentadas. Existem ainda políticas específicas quanto à saúde e segurança ocupacional, contratação de pessoas e treinamento. Apresentamos a seguir na tabela 11 as informações numéricas dos três últimos anos.

5.1. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS			
Empregados/ empregabilidade/ administradores			
a) Informações gerais	2008	2007	2006
Número total de empregados	1.226	1.065	947
Empregados até 30 anos de idade (%)	ND	ND	ND
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	ND	ND	ND
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	ND	ND	ND
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	ND	ND	ND
Empregados até 25 anos de idade (%)	7,52	8,45	2,11
Empregados com idade entre 26 e 35 anos (%)	17,63	7,04	2,96
Empregados com idade entre 36 e 45 anos (%)	20,8	27,89	32,31
Empregados com idade superior a 46 anos (%)	54,05	56,62	62,62
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	15,2	13,8	14,68
Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	12,3	12,05	10,84
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	57,31	ND	ND
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	6,43	ND	ND
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	30,61	ND	ND
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	6,43	7,89	9,5
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	7,91	9,11	1,27
Empregados portadores de deficiência	11	8	6
b) Remuneração, benefícios e carreira	2008	2007	2006
Remuneração			
Folha de pagamento bruta	5.8018	7.3218	6.8921
Encargos sociais compulsórios	2.3131	1.9203	1.8422
Benefícios			
Educação	694	594	543
Alimentação	8.228	6.207	5.308
Transporte	462	963	713
Saúde	939	4.258	3.972
Fundação	4.635	5.060	4.698
Outros (seguro de vida/acidente)	1.465	619	397

c) Participação nos resultados	2008	2007	2006
Investimento total em programa de participação nos resultados (R\$ mil)	0	0	0
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	0	0	0
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	NA	NA	NA
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	21,19	23,01	17,05
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	1,63	2,47	2,42

d) Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários	2008	2007	2006
Faixas (R\$)	%	%	%
Até 3	23,39	10,52	1,80
De 3 a 20	79,03	88,17	98,20
De Y+1 a Z	0	0	0
Acima de 20	0	0	0
Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$ mil			
Cargos de diretoria	0 *	15,459,17	14.294,19
Cargos gerenciais	7.518,07	ND	ND
Cargos administrativos	2.357,70	ND	ND
Cargos de produção	2.591,55	ND	ND

* Diretores atendem às 6 empresas de distribuição do Sistema Eletrobrás

e) Saúde e segurança no trabalho	2008	2007	2006
Média de horas extras por empregado/ano	90,95	113,6	126,17
Número total de acidentes de trabalho com empregados	41	18	26
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados / contratados	8	9	0
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,29	0,14	0,23
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	41,5	17	23
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%) ⁹	0	10,5	0
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0	5,55	11,54
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	8,1	35,5	26
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/ contratados	2,8	1,8	0
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ Mil)	0	0	0
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ MIL)	0	0	0

f) Desenvolvimento profissional	2008	2007	2006
Perfil da escolaridade - % em relação ao total dos empregados			
Ensino fundamental	212	175	188
Ensino médio	642	636	503
Ensino superior	243	181	218
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	70	73	38
Analfabetos na força de trabalho (%)	0	0	0
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (%)	2,5	2,1	3,6
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	2,16	29,61	3,86
g) Comportamento frente a demissões			
Número de empregados ao final do período	1197	1065	947
Número de admissões durante o período	200	132	14
Reclamações trabalhistas iniciadas/total de demitidos no período (%)	0	0	0

⁹ Sobre o número de acidentes.

Reclamações trabalhistas	91	280	405
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ Mil)	25.989	24.326	22.439
Valor provisionado no passivo	19.961	18.248	16.111
Número de processos existentes	1.259	1.240	1.131
Número de empregados vinculados nos processos	1.568	1.535	1.426
h) Preparação para a aposentadoria	2008	2007	2006
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	5.105	5.060	4.698
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	1.106	884	851
Número de beneficiados por programa de preparação para aposentadoria	0	0	0

i) Trabalhadores Terceirizados	2008	2007	2006
Número de trabalhadores terceirizados/contratados ¹⁰	617	619	775
Custo total (R\$ Mil)	20.882	ND	ND
Trabalhadores terceirizados / contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	56,3	58,12	81,84
Perfil da remuneração – % de empregados em cada faixa de salários			
Faixas (R\$) Até X	ND	ND	ND
De X+1 a Y	ND	ND	ND
De Y+1 a Z	ND	ND	ND
Acima de Z	ND	ND	ND
Perfil da escolaridade – em relação ao total de terceirizados – em %:			
Ensino fundamental	ND	ND	ND
Ensino médio	ND	ND	ND
Ensino superior, pós-graduação	ND	ND	ND
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	363	505	3.423
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados/contratados	123	4.435	0
j) Administradores			
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)	557	965	923
Número de Diretores (B)	6	5	6
Remuneração e/ou honorários médios A/B	92,83	193	154
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ mil) (C)	145	124	113
Número Conselheiros de Administração (D)	9	6	6
Honorários médios C/D	16,11	20	18
Cargos gerenciais: considerados os gerentes e superintendentes; Cargos administrativos: assistente comercial e auxiliar administrativo; Cargos de produção: auxiliar técnico.			

Tabela 11 – Indicadores Sociais Internos

Gestão de Pessoas

No final de 2008, a CEAL possuía 1.226 empregados, com idade média de 40,6 anos e 15,3 anos de tempo médio de Empresa. Considerando que a educação é fundamental para o sucesso da CEAL, 49,83% do seu quadro possui escolaridade mínima do ensino médio. Além dos empregados, a CEAL conta com 997 terceirizados prestando serviços, todos com contrato de trabalho por prazo indeterminado e horário integral.

A seguir são apresentadas informações detalhadas quanto ao total de colaboradores, por tipo de emprego, quanto ao contrato de trabalho e região, a proporção de salário base entre homens e mulheres e quanto à composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa:

• Quadro Próprio

No mês de março de 2007, o Ministério do Planejamento autorizou o aumento no limite do quadro de pessoal próprio, de 960 colaboradores para 1545, gradativamente, até o ano de 2010. Em dezembro de 2008 a CEAL contava com 1.226 colaboradores em seu quadro próprio.

¹⁰ Os dados se referem a contratações em atividade-fim.

- **Quadro Terceirizado**

O quadro de pessoal terceirizado é de 617 pessoas. Em decorrência de Termo de Ajuste de Conduta firmado com o Ministério Público do Trabalho para a regularização da terceirização em atividades-fim, o quadro de pessoal terceirizado está sendo gradativamente substituído por habilitados no Concurso Público realizado em 2005, ainda em vigor.

- **Aprendizes**

A celebração do Acordo de Cooperação Técnica, em 2006, entre o Ministério do Trabalho e Emprego - MTE, o Ministério de Minas e Energia – MME, as empresas do grupo ELETROBRAS e o Serviço Nacional de Aprendizagem – SENAI, com interveniência do Ministério Público do Trabalho – MPT, permitiu o incremento do número de aprendizes na empresa. Em 2008, a CEAL contava com 84 aprendizes.

- **Estagiários**

Através de Convênios com o Instituto Euvaldo Lodi – IEL e Centro de Integração Empresa Escola – CIEE, o Programa de Estágio disponibilizou vagas para 77 estudantes de cursos de graduação superior nas áreas de administração, arquitetura, contabilidade, direito, economia, engenharia, informática, jornalismo, psicologia e relações públicas; cursos de ensino profissionalizante do nível médio nas áreas eletrônica, eletrotécnica, edificações e secretariado e nível médio.

Em julho de 2008 a CEAL foi reconhecida pelo Instituto Evaldo Lodi como a que mais valoriza os estagiários, no Estado, na modalidade grande empresa.

- **Contratação de Pessoas**

Atendendo a Constituição Federal de 1988, a contratação de colaboradores para o quadro próprio é realizada através de Concurso Público. A contratação de aprendizes é realizada mediante seleção pública, e a de estagiários, mediante a observância dos seguintes procedimentos: entrevista, avaliação psicológica, avaliação médica e comprovação de matrícula em instituição de ensino superior ou ensino profissionalizante de segundo grau, reconhecida pelo Ministério da Educação e Cultura, ou declaração fornecida pela respectiva instituição de ensino, de que o aluno cursa regularmente.

- **Contratação de Pessoas Portadoras de Deficiência - PPD**

Ratificando o comprometimento com as questões sociais, uma das principais ações voltadas para a inclusão social é a contratação de profissionais portadores de deficiência física. Em 2008, foram contratados 40 colaboradores portadores de necessidades especiais, que atuam como apoio administrativo em diversas áreas. Para a captação desses profissionais, a CEAL tem convênio com a ADEFAL – Associação dos Deficientes Físicos de Alagoas, entidade filantrópica sem fins lucrativos.

- **Plano de Cargos e Salários**

O Plano de Cargos e Salários, com implantação iniciada no ano de 2004, constitui-se um dos principais instrumentos de gestão de recursos humanos. Contempla a estrutura ocupacional e salarial e os critérios de movimentação funcional e salarial que regulamentam a evolução dos colaboradores ao longo de sua carreira profissional considerado o desempenho, a experiência e o desenvolvimento profissional. É um instrumento de gestão moderno, eficiente e pautado por critérios claros, objetivos e transparentes, sendo fundamental para garantir a equidade e a transparência nas relações de trabalho.

Devido à integração das empresas de distribuição ao Sistema Eletrobrás, e visando a unificação das políticas de gestão de pessoas, foi formado, em 2008, um grupo de trabalho

com o objetivo de padronizar o plano de cargos e carreiras. Essa padronização será feita levando-se em conta as novas práticas utilizadas no mercado.

- **Avaliação de Desempenho**

A avaliação de desempenho visa medir a performance dos colaboradores no exercício de suas atividades, ao longo de um determinado período de tempo. Implantada em 2005 é um instrumento do Plano de Cargos e Salários que permite o alcance de objetivos como:

- Valorizar o desenvolvimento das competências e habilidades;
- Subsidiar decisões referentes à concessão de promoções, conforme estabelecido no plano de cargos e salários;
- Eliminar fatores que influenciam negativamente o desempenho;
- Identificar medidas que contribuam para melhorar o desempenho dos colaboradores (treinamentos, estágios, visitas técnicas, remanejamentos e mudanças de função).

- **Portal de Recursos Humanos**

O Portal de Recursos Humanos foi construído com o objetivo de promover o acesso mais rápido dos colaboradores às informações sobre os principais projetos de Recursos Humanos da CEAL, como o Plano de Cargos e Salários e a Avaliação de Desempenho.

- **Segurança e Saúde**

As atividades de segurança e medicina do trabalho estão voltadas à prevenção de acidentes, através dos Programas de Prevenção e Controle da Saúde ocupacional dos colaboradores.

No tocante à política de segurança do trabalho, vale ressaltar a existência do Comitê Gestor da Norma Regulamentadora-10, responsável por analisar riscos e criar procedimentos sobre atividades desenvolvidas na área de eletricidade, designar profissionais para serem responsáveis pelos prontuários de instalações elétricas e realizar treinamentos sobre a referida Norma para todos os colaboradores, em especial para aqueles que atuam na área técnico-operacional.

A NR 10 estabelece procedimentos regulamentares relacionados à segurança, saúde e condições gerais para os colaboradores que atuam com energia elétrica em todos os ambientes. Em 2008 foram treinados 127 colaboradores em vários cursos de 40 horas.

A CEAL disponibiliza aos colaboradores e dependentes um Plano de Saúde com cobertura para consultas, exames laboratoriais e complementares, e internamentos. Participa do custo do Plano com os empregados, com um percentual que varia entre 10 % (dez por cento) e 90% (noventa por cento), de acordo com as faixas de remuneração, colocando também à disposição um plano de assistência odontológica.

- **Treinamentos e Desenvolvimento de Pessoal**

A Empresa concede aos seus colaboradores, reembolso de 50% (cinquenta por cento) das mensalidades, em cursos de graduação e pós-graduação, limitadas ao valor teto estipuladas em acordo coletivo de trabalho. Para cursos de graduação, a bolsa de estudo é destinada aos que ainda não possuem nível universitário e para cursos de pós-graduação aos graduados que ainda não possuem cursos de especialização, mestrado ou doutorado.

O programa de elevação de escolaridade, existente desde 2005, atendeu aos colaboradores que não concluíram o ensino fundamental e o ensino médio. Desde o início do programa, 53 colaboradores concluíram o ensino médio, sendo que destes 13 ingressaram em cursos de

graduação em ensino superior. Em 2008, 10 colaboradores concluíram o ensino médio, sendo o programa concluído com o número de 63 colaboradores atendidos. Este programa não teve nenhum ônus para os colaboradores.

- **Previdência Privada**

A Fundação CEAL de Assistência Social e Previdência - FACEAL é uma Entidade Fechada de Previdência Complementar, instituída em 10/10/1975 com personalidade jurídica de direito privado e sem fins lucrativos, tendo como patrocinadora instituidora a CEAL.

Através da FACEAL, a Empresa oferece aos seus colaboradores um plano previdenciário: Plano de Benefício Definido (BD), com o objetivo de suplementar os benefícios da previdência social. A CEAL contribui, de forma mensal e paritária.

A existência da Fundação é muito significativa para os colaboradores, pois é a garantia da manutenção da qualidade de vida nos desligamentos por aposentadoria.

Do quadro de colaboradores da CEAL, 1.106 são participantes da Fundação, representando um significativo percentual 92,65% de adesão.

Em 2008 aconteceram as eleições para direção da Fundação, com três chapas concorrendo. A chapa apoiada pelo Sindicato dos Urbanitários e pela Associação dos Aposentados da CEAL venceu as eleições conquistando 43,44% dos votos válidos.

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

Tabela 12 – Participantes FACEAL

Benefícios

- **Auxílio Alimentação:** Com base no acordo coletivo de trabalho é concedido aos empregados e aprendizes, o auxílio alimentação, utilizável em redes de supermercado. O auxílio alimentação também é concedido por ocasião de férias e licença maternidade, totalizando um desembolso anual de R\$ 8.228.032,00.
- **Auxílio Educação:** O auxílio educação é concedido a empregados com dependentes na faixa etária de 0 a 6 anos e 11 meses, que estejam cursando a pré-escola ao ensino fundamental. Os reembolsos mensais são efetuados até o limite de R\$ 183,49, por dependente.
- **Filhos Especiais:** Benefícios assistenciais são concedidos aos empregados com filhos portadores de seqüelas de doenças neuropsiquiátricas e acidentados. O limite financeiro mensal do auxílio é R\$ 611,67, por filho.
- **Amamentação:** empregadas em período de amamentação podem optar pelo horário de trabalho reduzido até o 12º (décimo segundo) mês, do nascimento do(a) filho(a).
- **Complemento Auxílio-Doença/Acidente:** este benefício objetiva complementar o valor recebido através da Previdência Social, pelo empregado que se encontra em gozo de auxílio-doença/acidente. O valor concedido corresponde à diferença entre a

remuneração normal e o valor recebido da Previdência Social, incluindo auxílio alimentação.

- **Seguro Acidente:** Em caso de acidente fatal no trabalho ou em caso de acidente de trabalho, reconhecidos pela Previdência Social, e que tenha como consequência a incapacidade permanente para o trabalho é pago um seguro no valor de R\$ 12.000,00 ao empregado ou a seus dependentes.
- **Seguro de Vida:** A apólice de seguro de vida em grupo e acidentes pessoais contratada para seus empregados assegura a importância de 30 (trinta) vezes o salário base de cada empregado, limitando-se a R\$ 87.550,00 (oitenta e sete mil quinhentos e cinquenta reais), para caso de morte natural. No caso de morte acidental, a cobertura é em dobro. A Empresa contribui com 50% (cinquenta por cento) do custo da apólice, os outros 50% (cinquenta por cento) são pagos pelos empregados.
- **Auxílio Funeral:** é um benefício no caso de falecimento do empregado, ou dependentes. Consideram-se dependentes: os cônjuges e os dependentes econômicos reconhecidos pela justiça. Valor do benefício: R\$ 2.704,78.
- **Transporte Urbano:** é disponibilizado serviço de transporte, em Maceió para todos os empregados, com roteiros pelos bairros da cidade. Além disso, são distribuídos passes para os que não utilizam o transporte disponibilizado pela Empresa, na cidade de Maceió, e para os colaboradores das cidades do interior que tenham transporte urbano.

Empregados que exercem atividades em regime de turno e horário noturno, e onde não exista transporte regular, também têm assegurado transporte para seu deslocamento. Caso não seja possível oferecer o referido transporte, o empregado é ressarcido das despesas que efetuar com os deslocamentos.

- **Liberação de Dirigentes Sindicais:** o Acordo Coletivo de Trabalho assegura a estabilidade provisória de dirigentes sindicais nos termos da lei e liberação dos serviços, sem prejuízo de remuneração, o que atende a seis empregados, Diretores do Sindicato. Além disso, todos os Diretores e representantes sindicais não liberados em tempo integral têm direito à liberação durante 03 dias por mês, para a realização do trabalho sindical.
- **Coro Reluz:** em apoio ao desenvolvimento cultural, a Empresa estimula a prática da música, para o que contribui com a capacitação técnica e vocal, assistência musical e o aprimoramento do Coral cujos membros são seus colaboradores.
- **Associação Atlética CEAL:** clube recreativo dos empregados da CEAL, que promove durante o decorrer do ano vários eventos de lazer, sociais, culturais e esportivos, objetivando integrar e enriquecer a relação saúde/lazer aos empregados e seus familiares. A Associação possui várias modalidades esportivas sendo reconhecida em todo o Nordeste pelas premiações recebidas nos campeonatos locais e interestaduais. Desde 2007 a Associação possui um programa esportivo com crianças/infanto-juvenil carentes, das comunidades do entorno, visando desenvolver novos hábitos para uma vida saudável.

5.2. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

Clientes/Consumidores

a) Excelência no Atendimento	2008	2007	2006
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	%	%	%
Residencial	35,9	35,07	33,19
Residencial baixa renda	13,54	13,03	12,15
Comercial	20,71	20,47	19,27
Industrial	16,97	17,73	18,94
Rural	7,70	7,73	7,8
Iluminação pública	5,83	5,97	5,83
Serviço público	7,17	7,44	7,27
Poder público	5,43	5,59	5,69
Satisfação do cliente	%	%	%
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL(%)	63,08	56,15	62,24
Índices de satisfação obtidos pela pesquisa ABRADDEE – ISQP (Índice de Satisfação da Qualidade Percebida) (%)	65,80	73	63,40
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas (Call center)	1.129.929	1.094.367	960.143
Número de atendimentos nos escritórios regionais ¹	627.674	631.721	543.224
Número de atendimentos por meio da Internet	73.422	54.979	39.058
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%) ² (Call center)	8,75	9,34	9,60
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.) (Call center)	00:00:17	0:00:14	0:00:40
Tempo médio de atendimento (min.) (Call center)	00:02:06	0:02:09	0:02:42
Número de reclamações de consumidores encaminhadas			
À Empresa	144.056	149.626	132.848
À ANEEL – agências estaduais / regionais	245	373	358
Ao Procon	131	132	169
À Justiça	497	364	358
Reclamações – Principais motivos³			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	0,2	0,01	0,02
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia(%	1,5	1,43	1,22
Reclamações referentes a interrupções e emergência (%)	69,5	61,23	65,9
Reclamações referentes a interrupções (%) ⁴	86	86	87
Reclamações referentes à emergência (%) ⁴	85,6	85,5	88,5
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	10,9	17,09	16,81
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,3	0,37	0,48
Reclamações por conta não entregue (%)	6,2	6,42	8,41
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	10,9	17,09	16
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	0,2	0,12	0,14
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	0,8	1,2	1,2
Outros(%)	11,2	13,33	7,02
Reclamações solucionadas³			
Total de reclamações solucionadas	99.826	117.553	99.312
Durante o atendimento (%)	59,5	64,75	41,82
Até 30 dias (%)	36,14	32,14	51,64
Entre 30 e 60 dias (%)	0	0	0
Mais que 60 dias (%)	0	0	0
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	82	82	83
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	86	95	90
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor.	10	12	9

b) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados	2008	2007	2006
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Valor apurado.	19,62	20,99	24,53
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Limite.	21,39	21,2	21,2
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor apurado.	15,32	17,24	18,04
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite.	20,18	22,16	22,16
Tempo Médio de Atendimento (TMA) – Valor Apurado	113	106	122
Tempo Médio de Atendimento (TMA) – Limite	130	130	130
c) Segurança no uso final de energia do consumidor	2008	2007	2006
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária.	ND	ND	ND
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros.	0	0	0
¹ Número de Ordens de Serviços solicitadas pelo cliente. ² Em 2005 as reclamações são referentes aos meses de Julho à Dezembro, porque o sistema comercial antigo da CEAL não registrava reclamações. ³ Relatório nº. 382 formulado pela da ANEEL. ⁴ A CEAL só dispõe da reclamação referente à emergência em conjunto com a referente à reclamação.			

Tabela 13 – Indicadores Sociais Externos

• CLIENTES/CONSUMIDORES

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

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

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

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

Qualidade no Atendimento

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

Dentro do escopo de aperfeiçoar as relações com os clientes, a CEAL baliza suas iniciativas de acordo com resultados coletados na Pesquisa ANEEL e Pesquisa ABRADDEE. Na primeira, a ANEEL realiza, todos os anos, uma pesquisa para apurar o Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC), na qual os clientes avaliam as distribuidoras sob cinco parâmetros: qualidade do serviço, valor (preço da tarifa), fidelidade, confiança e satisfação. Na mais recente pesquisa IASC, referente a 2008, a CEAL obteve o índice de 63,08%, um crescimento de 12,34% em relação a 2007, sendo considerada uma das três melhores concessionárias da região Nordeste.

A pesquisa ABRADDEE, por sua vez, é realizada pelo Instituto Vox Populi e mede o grau de satisfação dos clientes residenciais com a qualidade do produto e dos serviços prestados pelas distribuidoras. No Índice de Satisfação Geral a CEAL apresentou-se estável nos resultados em relação a 2007, com 72,2%, demonstrando a manutenção do foco na satisfação dos clientes, com precauções para não afetar a qualidade do atendimento.

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

PRINCIPAIS CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE / CONSUMIDOR	
TELEATENDIMENTO (0800 082 0196)	Serviço gratuito, disponível 24 horas por dia para solicitações de serviços, reclamações e informações.
WEBSITE www.ceal.com.br	Facilidade e agilidade de comunicação com a empresa. Os clientes podem solicitar serviços e realizar consultas <i>online</i> através da Agência Virtual e do <i>e-mail</i> sac@ceal.com.br (FALE CONOSCO) além de informações sobre interrupções programadas e dicas de economia e segurança, entre outros serviços.
AGÊNCIAS COMERCIAIS	No final de 2008, eram 92 agências de atendimento, presentes nos 102 municípios da área de concessão da Empresa.
OUVIDORIA	Atender às reclamações e sugestões de clientes, feitas através de: <ul style="list-style-type: none"> • chamadas telefônicas gratuitas através do n.º 0800 082 0196 • e-mail: ouvidoria@ceal.com.br • fale conosco – site: www.ceal.com.br • urnas - distribuídas nos prédios da CEAL • fax n.º 82.21269372 • atendimento pessoal (previamente agendado) • cartas - Endereço: Ouvidoria-APR Av. Fernandes Lima, 3349 1º andar sala 120 – Farol CEP.: 57057-900 Maceió-AL.

Tabela 14 – Principais Canais de Atendimento ao Cliente / Consumidor

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

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

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

Conselho de Consumidores

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

Nas reuniões mensais participam superintendentes e gerentes da Empresa de acordo com a pauta em discussão. A CEAL reconhece a importância do envolvimento do Conselho de Consumidores nos assuntos relativos à melhoria dos serviços prestados à população, tendo atribuído a responsabilidade pela organização e secretaria do Conselho à Gerência de Clientes, órgão subordinado à Superintendência de Gestão Comercial.

Indicadores de Qualidade

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

Feita a análise dos números obtidos em 2008, observa-se que a CEAL teve um desempenho satisfatório nos indicadores de qualidade (DEC e FEC), tanto na meta estabelecida pela ANEEL, quanto nos resultados obtidos em relação ao ano de 2007, conforme quadro abaixo:

	2007	2008	Redução em relação a 2007 - %
DEC Anual	20,99	19,61	6,57
FEC Anual	17,21	15,31	11,04

	ANEEL	2008	Redução em relação à ANEEL - %
DEC Anual	21,20	19,61	7,5
FEC Anual	22,00	15,31	30,41

Merece destaque a evolução dos resultados obtidos de conjuntos elétricos não violados, uma vez que as metas estabelecidas pela ANEEL vêm sendo atingidas, conforme se observa no gráfico 4 a seguir

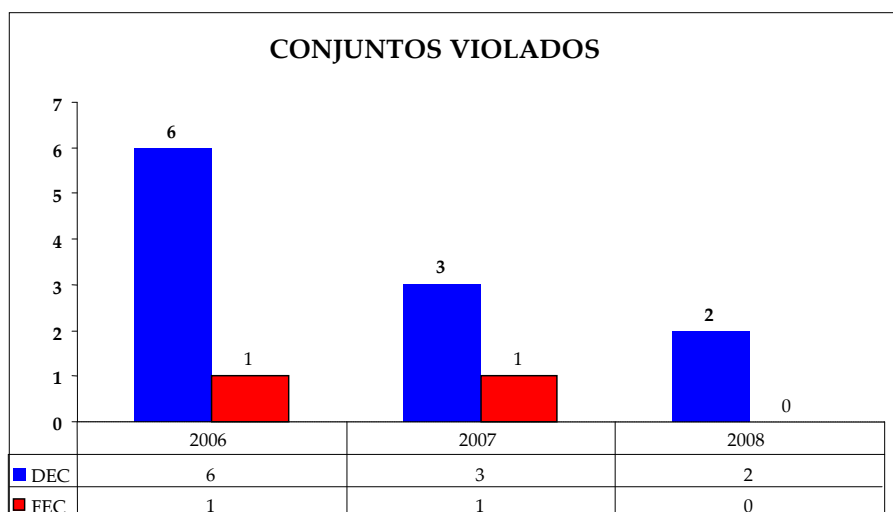


Gráfico 4 – Conjuntos Elétricos não Violados

• FORNECEDORES

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

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

Modalidade	2008	2007	2006
Convite	15	7	15
Tomada de Preço	10	6	8
Concorrência	9	18	14
Coleta de Preços	87	100	117
Dispensa de Licitação	110	110	123
Pregão	122	176	74
Inexigibilidade	2	0	7
Compra Direta	15	39	0
Registro de Preços	12	-	-
Total	382	456	338

Tabela 15 – Histórico dos Contratos

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

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS			
Fornecedores			
Quanto a trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança no trabalho etc.			
a) Seleção e avaliação de fornecedores	2008	2007	2006
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%)	100	100	100
Fornecedores não qualificados (não-conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa) / total de fornecedores (%)	0	0	0
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente/total de fornecedores ativos (%)	NA	NA	NA
b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores			
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	0	0	0
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	0	0	0

Tabela 16 – Indicadores Sociais Externos

- **Governo e Sociedade**

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

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

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS			
Governo e Sociedade			
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2008	2007	2006
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ mil).	0	0	0
Número de iniciativas / eventos / campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças etc.)	0	0	0
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil).	0	0	0
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/total de recursos destinados aos investimentos sociais (%).	0	0	0

Tabela 17 – Indicadores Sociais Externos

- **Comunidade**

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

- Programa Jovem Aprendiz, que assegura uma formação técnico-profissional de jovens da comunidade, com nível de escolaridade fundamental e médio, nos cursos de aprendizagem em eletroeletrônica, pedreiro de edificações, tecnologia da informação e auxiliar administrativo, compatíveis com o desenvolvimento físico, moral e psicológico. Foram selecionados e contratados 89 jovens.
- Programa de Pessoas Portadoras de Deficiência no qual apóia o desenvolvimento da capacidade laborativa de 40 pessoas portadoras de deficiência, inserindo-as no ambiente de trabalho.
- Participa do Comitê Assessor da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Violência nas Escolas – CIPAVE, constituído por representantes da Secretaria Municipal de Educação – SEMED, Secretaria Municipal de Saúde – SMS, Universidade Federal de Alagoas – UFAL, em parceria com órgãos governamental e não governamental. O Comitê Assessor é responsável por implantar programas e estimular o desenvolvimento de ações relacionadas à segurança, saúde e promoção da paz nas escolas.
- Regularização Técnica e Comercial - na busca pela excelência do atendimento e da adequabilidade das ações às características específicas dos clientes de baixo poder aquisitivo, executa a regularização técnica e comercial com o objetivo de reduzir o impacto de perdas comerciais. É feita a instalação de redes de distribuição, a

normalização dos ramais de ligação dos clientes e a doação do padrão de entrada, de maneira a possibilitar a instalação do medidor sem ônus para o cliente.

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

Na tabela 18 estão demonstrados os indicadores sociais externos.

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS			
Comunidade			
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2008	2007	2006
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa.	ND	ND	ND
Número de melhorias implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade.	ND	ND	ND
b) Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros	2008	2007	2006
Montante reivindicado em processos judiciais	5.898	3.665	4.404
Valor provisionado no passivo (R\$ Mil)	10.494	13.561	12.420
Número de processos judiciais existentes	295	295	348
Número de pessoas vinculadas nos processos	295	295	348
c) Tarifa de Baixa Renda	2008	2007	2006
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda.	500.242	449.744	428.737
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	68,03	63,94	64,26
d) Envolvimento da empresa com ação social	2008	2007	2006
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	0	0	0
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	0	0	0
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	15.999,96	19.999,96	62.713,96
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	0	0	12.000,00
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, tributos, benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa (%))	0	0	0
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%).	0	0	0
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie.	0	0	0
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio.	0	0	0
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%).	0	0	0
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários.	0	0	0
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento “baixa renda” (%).	22,21	7,99	7
e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet)	2008	2007	2006
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	0	0	0
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	0	0	0
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)	0	0	0

Tabela 18 – Indicadores Sociais Externos

5.3. INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO

- **Universalização**

Existe uma forte relação entre a taxa de eletrificação urbana e rural com os demais indicadores socioeconômicos. Pesquisas constataam que em localidades com um menor Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), a maioria dos domicílios não possui o fornecimento de energia elétrica, estando excluídas socialmente. Para reverter esta

situação, foi criada a Lei 10.438 de 26/04/2002 com o objetivo de levar energia elétrica a todas as residências brasileiras, independente da condição social.

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

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

Tabela 19 – Universalização

• Programa Luz Para Todos

Com a publicação do Decreto nº. 6442, de 25 de abril de 2008, o Programa Luz para Todos foi estendido até dezembro de 2010. Posteriormente foi definida, através de outro Termo de Compromisso, a eletrificação de mais 30.000 domicílios rurais no Estado de Alagoas.

Em 2008, a CEAL ligou 12.127 domicílios rurais, totalizando 56.443 no quinquênio 2004/2008, ou seja, 106% da meta para Alagoas constante no 1º Termo de Compromisso (53.500 ligações). O Programa já contemplou 100% dos municípios alagoanos. Para garantir o andamento do Programa, vem realizando vários investimentos no sistema de transmissão e distribuição, tendo sido reconduzidos 408 km de linhas de distribuição (reforço de rede), além da instalação de reguladores de tensão e a aquisição de banco de capacitores que está sendo providenciada. As obras de reforço de rede trazem benefícios como a melhoria da qualidade do fornecimento, a confiabilidade e a redução de perdas no Sistema Elétrico.

PROGRAMA LUZ PARA TODOS				
Origem dos Recursos Investidos (R\$ Mil)		2008	2007	2006
Governo Federal	Conta de Desenvolvimento Energético – CDE	37.396	31.192	34.699
	Reserva Global de Reversão – RGR	9.349	7.798	8.675
Governo Estadual		0	0	0
Próprios		8.249	6.880	7.654
Outros		0	0	0
Total dos recursos aplicados (B)		54.995	45.869	51.028
O&M ¹		1.650	1.376	1.531
Custo médio por atendimento (B/A)		5	5	3

¹Valor aproximado, 3% do total de recursos aplicados

Tabela 20 – Programa Luz para Todos

• Tarifa Baixa Renda

O programa Baixa Renda é uma política pública, que tem o objetivo de promover a distribuição de renda e induzir ganhos sociais, como a substituição de combustíveis nocivos

à população, como o uso doméstico da lenha, a redução de acidentes com o uso de lampiões, o maior acesso aos meios de comunicação e o incentivo à leitura nas horas noturnas. Consiste na aplicação de subsídios para reduzir o custo da energia consumida pelos segmentos mais pobres da população.

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

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

Tabela 21 – Tarifa Baixa Renda

O benefício é concedido aos clientes residenciais com circuito monofásico, que consomem até 220 kWh por mês e estejam aptos a receber os benefícios financeiros do Programa Bolsa Família, do Governo Federal. Para os que apresentam um consumo de até 80 kWh o desconto é automático. Em 2008 a CEAL fechou com 500.242 clientes beneficiados, o que corresponde a 68,03% do total de clientes residenciais, conforme tabela 22.

	2008	2007	2006
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”.	500.242	449.744	428.737
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%).	68,03	63,94	64,26
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ mil).	136	115	97
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ mil).	0,48	0,40	0,40
Subsídio recebido (ELETROBRÁS), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ mil).	51	43	38

Tabela 22 – Domicílios Baixa Renda

• Programa de Eficiência Energética - PEE

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

Tal Programa, executado desde 2001, visa primordialmente a conservação de recursos naturais. Apresenta-se à sociedade a relevância e a viabilidade econômica de ações de combate ao desperdício de energia elétrica. Para isso busca-se maximizar os benefícios públicos da energia economizada e da demanda evitada, estimulando o desenvolvimento de novas tecnologias e a criação de hábitos racionais de uso da energia.

Em 2008 foram concluídos projetos de eficiência energética na capital, Maceió, e em 6 (seis) municípios do interior de Alagoas: Mata Grande, Santana do Mundaú, Major Izidoro, São Miguel dos Campos, Palmeira dos Índios e Maragogi. Foram realizadas diversas ações que trouxeram melhorias nos sistemas de iluminação e/ou climatização de hospitais, postos de saúde, escolas, prédios da administração pública e ruas, reduzindo os dispêndios do poder público com energia, além de evitar gastos com ampliação do sistema elétrico. A seguir fazemos o detalhamento dessas relevantes ações implementadas.

No segmento Iluminação Pública foram finalizados 6 (seis) projetos, sendo eficientizados 4.461 (quatro mil, quatrocentos e sessenta e um) pontos com a troca de lâmpadas a vapor de mercúrio ou mista por a vapor de sódio, nos quais 3.433 (três mil, quatrocentos e trinta e três) também tiveram suas luminárias substituídas. Já na classe Poder Público executou-se outros 27 projetos, substituindo 22.816 (vinte e dois mil, oitocentos e dezesseis) itens de iluminação ineficientes por outros mais modernos, sendo 13.230 (treze mil, duzentas e trinta) lâmpadas, 7.296 (sete mil, duzentos e noventa e seis) reatores e 2.290 (duas mil, duzentas e noventa) luminárias, além da troca de 365 (trezentos e sessenta e cinco) aparelhos de ar condicionado por similares que possuem o selo PROCEL de qualidade de energia. Os resultados obtidos com essas ações de eficiência propiciaram uma redução de demanda no horário de ponta de 770,26 kW, uma economia de energia de 3.694,22 MWh, e a postergação de investimentos de expansão do sistema elétrico na ordem de R\$ 915.000,00 (novecentos e quinze mil reais).

Todos os equipamentos de baixa eficiência retirados das unidades consumidoras beneficiadas com o PEE foram descartados criteriosamente, segundo regras estabelecidas pelo Conselho Nacional do Meio Ambiente – CONAMA. O gás CFC dos aparelhos de ar condicionado foi retirado, devidamente acondicionado, e enviado para incineração.

Após o encerramento de todo o processo, a CEAL concluiu seu Ciclo 2004/2005 do Programa de Eficiência Energética encaminhando à Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL o Relatório Final com os resultados alcançados, e atendendo à recomendação da Lei Federal nº 9.991 de 24 de julho de 2000.

Em 2008 a ANEEL aprovou mais 7 (sete) projetos, sendo 5 (cinco) relacionados a prédios públicos, 1(um) no segmento Rural e 1 (um) na empresa de saneamento, os quais prevêm um custo evitado total de R\$ 460.000,00 (quatrocentos e sessenta mil reais) na expansão do sistema elétrico. Além destes, foi elaborado um projeto para unidades consumidoras classificadas como baixa-renda, que focará a conscientização pelo uso racional de energia elétrica e a substituição de lâmpadas e geladeiras ineficientes.

De 2005 à 2008, foram investidos cerca de R\$ 4,2 milhões em eficiência energética em conscientização para o uso racional da energia elétrica, diagnósticos energéticos para beneficiamento com o programa e substituição de equipamentos de uso final. Esses recursos foram distribuídos, anualmente, conforme gráfico 5.

INVESTIMENTOS EM EFICIÊNCIA ENERGÉTICA A PARTIR DE 2005

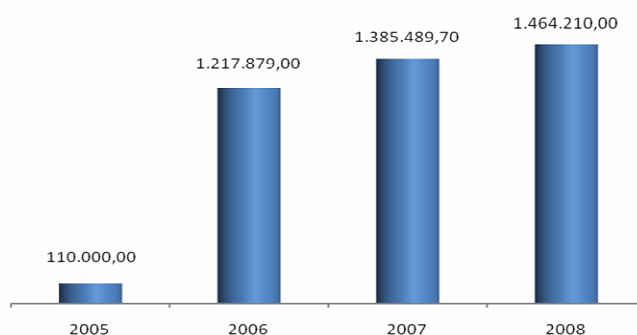


Gráfico 5 – Investimentos em Eficiência Energética

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

Indicadores do Programa de Eficientização Energética			
Origem dos Recursos - Por classe de Consumidores (R\$ Mil)	2008	2007	2006
Residencial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Recurso médio por consumidor (C/D)	0	0	0
Residencial Baixa Renda			
Sem ônus para o consumidor (A)	183	60	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	183	60	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	4.260	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	0	0
População atendida (nº habitantes total residencial = baixa renda) (E)	0	0	0
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	0	0	0
Comercial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	0	0
Industrial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	74	0
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	74	0
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	7	0
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	11	0
Rural			
Sem ônus para o consumidor (A)	192	24	417
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	192	24	417
Total de unidades atendidas no segmento (D)	3	3	2
Investimento médio por consumidor (C/D)	64	8	208
Iluminação Pública			
Sem ônus para o consumidor (A)	677	362	77
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	677	362	77
Total de KW instalados (F)	421	138	0
Investimento médio por KW instalado (C/F)	2	3	0
Serviço Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	83	5	1
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	83	5	1
Total de unidades atendidas no segmento (D)	83	6	1
Investimento médio por consumidor (C/D)	1	1	1
Poder Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	329	648	51
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	329	648	51
Total de unidades atendidas no segmento (D)	131	68	23
Investimento médio por consumidor (C/D)	3	10	2

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

Origem dos Recursos (R\$ mil)			
Tipo de projeto	2008	2007	2006
Gestão Energética Municipal			
Recursos investidos próprios	0	139	179
Recursos investidos de terceiro	0	0	0
Total dos recursos	0	139	179
Educação – conservação e uso racional de energia			
Recursos investidos próprios	0	73	493
Recursos investidos de terceiro	0	NA	NA
Total dos recursos	0	73	493
Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiro	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
Rural			
Recursos investidos próprios	192	24	417
Recursos investidos de terceiro	0	0	0
Total dos recursos	192	24	417

Tabela 24 – Origem dos Recursos

Total dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ Mil)			
	2008	2007	2006
Sem ônus para o consumidor	1.464	1.385	1.218
Com ônus para o consumidor	0	0	0
Total dos recursos	1464	1385	1218

Tabela 25 - Recursos em Projetos de Eficientização Energética

Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ Mil)			
	2008	2007	2006
Por classes de consumidores			
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento “Baixa Renda” sobre Total investido no PEE (%)	13	0	0
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Industrial sobre Total investido no PEE (%)	0	0	0
Recursos no segmento Rural sobre Total investido no PEE (%)	13	2	0
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre total investido no PEE (%)	46	26	6
Recursos no segmento Serviço Público sobre Total investido no PEE (%)	6	0	0
Recursos no segmento Poder Público sobre Total investido no PEE (%)	22	47	0
Por tipos de projetos			
Recursos no segmento Gestão Energética sobre Total de recursos no PEE (%)	0	10	NA
Recursos no segmento Educação sobre Total de recursos no PEE (%)	0	5	40
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	0	0	0

Tabela 26 – Participação Relativa dos Recursos em P&D

Eficientização Energética	2008	2007	2006
Residencial			
Energia economizada (em MWH)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em KW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Residencial Baixa Renda			
Energia economizada (em MWH)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em KW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Comercial			
Energia economizada (em MWH)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em KW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Industrial			
Energia economizada (em MWH)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em KW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Rural			
Energia economizada (em MWH)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em KW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Residencial			
Energia economizada (em MWH)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em KW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Iluminação Pública			
Energia economizada (em MWH)/ano	1.416	446	0
Redução na demanda de ponta (em KW)	323	102	0
Custo evitado com a energia economizada	187.079	58.891	0
Serviço Público			
Energia economizada (em MWH)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em KW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Poder Público			
Energia economizada (em MWH)/ano	1.832	0	0
Redução na demanda de ponta (em KW)	345	0	0
Custo evitado com a energia economizada	242.073	0	0
Aquecimento Solar			
Energia economizada (em MWH)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em KW)	0	0	0
Custo evitado com a energia economizada	0	0	0
Eficientização Interna (na empresa)			
Energia economizada (em MWH)/ano	0	0	0
Redução na demanda de ponta (em KW)	0	0	0

Tabela 27 – Eficientização Energética

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

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

No programa de P&D foram finalizados dois projetos: “Modelagem Ambiental na Bacia do Rio Mundaú para a Implantação de Pequenas Centrais Hidrelétricas - PCH’s” e “Surtos de Manobra e Distorção Harmônica em Sistemas de Distribuição”; concluindo o Ciclo de P&D 2004/2005, ao encaminhar o Relatório Final à ANEEL.

No primeiro projeto foi realizada a avaliação de potencial para implantação de PCH’s na bacia do Rio Mundaú. Os resultados, amplamente divulgados na comunidade científica em seminários e congressos, servirão para elaboração de um Plano de Aproveitamento Energético com informações da capacidade de geração no Estado de Alagoas e avaliações preliminares para instalação de cada PCH, visando dar ampla divulgação, especialmente ao setor produtivo, com o objetivo de atrair investimentos para a sua execução.

O projeto relacionado à distorção harmônica teve seus resultados apresentados ao corpo técnico da área fim da pesquisa, fornecendo, dentre outras coisas, informações relevantes que identificam oportunidades de melhorias na qualidade da tensão fornecida.

O Ciclo 2005/2006 de P&D também foi finalizado em 2008, com o encaminhamento à ANEEL do Relatório Parcial relativo ao 1º (primeiro) ano das seguintes pesquisas de caráter plurianual: “Análise Integrada de Redes de Sub-Transmissão e Distribuição de Energia Elétrica para Programação de Manobras e Planejamento de Reconfiguração”, “Coordenação Ótima da Proteção do Sistema de Distribuição de Energia Elétrica mediante Aplicação de Técnicas de Inteligência Artificial”, “Alternativas de Suprimento às cargas da CEAL durante uma Eventual Restrição Prolongada de Energia Elétrica” e “Universalização da Oferta: Desenvolvimento de Mercado, Eficiência Energética e Responsabilidade Social”.

O projeto “Coordenação Ótima da Proteção” finalizou o estudo da arte e o levantamento da filosofia do sistema de proteção atualmente aplicado nos sistemas de subtransmissão da CEAL, avaliando sua seletividade e coordenação, para propor ações de melhoria utilizando técnicas de inteligência artificial, a serem desenvolvidas nas próximas etapas da pesquisa.

Em “Alternativas de Suprimento às Cargas da CEAL” as duas primeiras etapas foram concluídas: estado da arte e levantamentos das subestações e alimentadores e a localização das cargas críticas, para as quais serão estudadas as opções de fornecimento de energia, numa eventual restrição duradoura.

O projeto da “Universalização da Oferta: Desenvolvimento de Mercado, Eficiência Energética e Responsabilidade Social” cumpriu seu objetivo do 1º (primeiro) ano: foi realizado o levantamento no cadastro comercial, identificando, através de metodologia estatística, comunidades ligadas através do Programa Luz Para Todos que possam ser atendidas com a pesquisa por atenderem aos pré-requisitos nela constante e, posteriormente foi feito o diagnóstico rural participativo nessas comunidades pré-selecionadas, identificando as suas respectivas potencialidades técnicas e econômicas. A partir de agora, está sendo feita a seleção da comunidade que sofrerá a intervenção piloto por meio de um processo fabril que, conseqüentemente, ampliará as possibilidades de geração de emprego e renda para os habitantes que ali residem.

Também em 2008, a ANEEL aprovou o Ciclo 2006/2007 do Programa de P&D, o qual contempla, além da continuidade das pesquisas elencadas no parágrafo anterior*, outros 3 (três) projetos: “Rentabilidade dos Ativos de Distribuição com Manutenção Centrada em Confiabilidade”, “Levantamento Estatístico e Medições de Afundamentos de Tensão no Sistema Elétrico da CEAL” e “Pesquisa de Novas Tecnologias para Repotencialização de Linhas de Sub Transmissão”. O primeiro se propõe a aprimorar o desempenho operacional, com a melhor combinação de tipos de manutenção; já os demais a sugerir alternativas de melhorias na qualidade de energia elétrica e redução de custos na repotencialização das linhas de subtransmissão do sistema elétrico, respectivamente.

De 2005 à 2008, a CEAL investiu cerca de R\$ 1,7 milhão em projetos de P&D voltados para diversos temas como operação, supervisão, qualidade e confiabilidade de sistemas elétricos e fontes alternativas de energia.

INVESTIMENTOS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO A PARTIR DE 2005

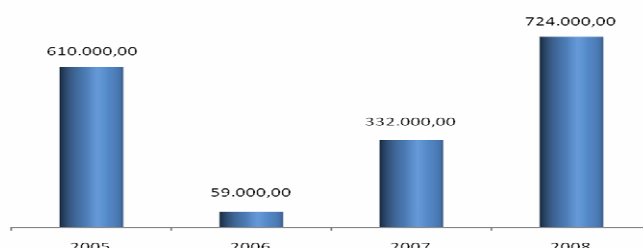


Gráfico 6 – Investimentos em Pesquisa e Desenvolvimento

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

Assim como no Programa de Eficiência Energética foi disponibilizado no site um *link* para apresentação do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento, onde, além de poder verificar quais as pesquisa em andamento e as concluídas, os usuários poderão fazer o *download* do Manual do P&D da CEAL, desenvolvido em 2008, onde são descritas todas as orientações para submissão de projetos à companhia, bem como a metodologia de avaliação para uma eventual execução. A seguir, a tabela 28 contempla os demonstrativos dos recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico.

Indicadores do Setor Elétrico

Recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico R\$ Mil				
Por temas de pesquisa (Manual de P&D – ANEEL)	Meta	2008	2007	2006
Eficiência energética (A)	NP	275	0	0
Fonte renovável ou alternativa (B)	NP	0	0	0
Meio ambiente (C)	NP	41	82	0
Qualidade e confiabilidade (D)	NP	315	112	59
Planejamento e operação (E)	NP	66	138	0
Supervisão, controle e proteção (F)	NP	28	0	0
Medição (G)	NP	0	0	0
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	NP	0	0	0
Novos materiais e componentes (I)	NP	0	0	0
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)	NP	0	0	0
Total de investimentos em P&D (K)	1578	724	332	59
Aplicados em Eficiência Energética (A) s/total investido em P&D (K) (%)	NP	38	0	0
Aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) s/total investido em P&D (K) (%)	NP	0	0	0
Aplicados em Meio Ambiente (C) s/total investido em P&D (K) (%)	NP	6	25	0
Aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) s/total investido em P&D (K) (%)	NP	44	34	100
Aplicados em Planejamento e Operação (E) s/ total investido em P&D (K) (%)	NP	9	0	0
Aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) s/total investido em P&D (K) (%)	NP	4	0	0
Aplicados em Medição (G) s/ Total investido em P&D (K) (%)	NP	0	0	0
Aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) s/total investido em P&D (K) (%)	NP	0	0	0
Aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) s/total investido em P&D (K) (%)	NP	0	0	0
Aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (K) (%)	NP	0	0	0

Tabela 28 – Indicadores do Setor Elétrico

6. DIMENSÃO AMBIENTAL

6.1. GERENCIANDO O IMPACTO AMBIENTAL

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

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

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

6.2. INDICADORES AMBIENTAIS

Dimensão Ambiental

Indicadores Ambientais				
Recuperação de Áreas Degradadas	Meta	2008	2007	2006
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha).	ND	0	0	0
Área preservada / total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%).	ND	ND	ND	ND
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha).	ND	0	0	0
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km).	ND	ND	ND	ND
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana.	ND	ND	ND	ND
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas). (R\$ ml)	ND	ND	71.139	ND
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental.	ND	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais.	ND	0	0	1
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais. (R\$ mil)	ND	0	0	7
Geração e tratamento de resíduos	Meta	2008	2007	2006
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).	NA	NA	NA	NA
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes).	NA	NA	NA	NA
Efluentes				
Volume total de efluentes	NA	NA	NA	NA
Volume total de efluentes com tratamento	NA	NA	NA	NA
Percentual de efluentes tratados (%)	NA	NA	NA	NA

Indicadores Ambientais cont.				
Recuperação de Áreas Degradadas	Meta	2008	2007	2006
Sólidos				
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.).	NA	ND	ND	ND
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa.	NA	NA	NA	NA
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico).	NA	NA	NA	NA
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ Mil)	NA	NA	NA	NA
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos).	NA	ND	ND	ND
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos. (R\$ Mil)	ND	ND	ND	ND
Manejo de resíduos perigosos				
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel).	ND	ND	ND	ND
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa.	ND	0	0	0
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras. (%)	ND	76,68	NA	NA
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.) R\$	ND	15.856,70	NA	NA
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização	Meta	2008	2007	2006
Consumo total de energia por fonte:				
- hidrelétrica (em kWh)	ND	2.245.898	2.109.386	2.091.960
- combustíveis fósseis	NA	NA	NA	NA
- fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.)	NA	NA	NA	NA
Consumo total de energia (em kWh)	ND	2.245.898	2.109.386	2.091.960
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	ND	ND	ND	ND
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado.	Meta	2008	2007	2006
- diesel	ND	ND	ND	ND
- gasolina	ND	ND	ND	ND
- álcool	NA	NA	NA	NA
- gás natural	NA	NA	NA	NA
Consumo total de água por fonte (em m3):	Meta	2008	2007	2006
- abastecimento (rede pública)	ND	ND	ND	ND
- fonte subterrânea (poço)	ND	ND	ND	ND
- captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA	NA
Consumo de água por empregado (em m3)	ND	ND	ND	ND
Consumo total de água (em m3)	ND	ND	ND	ND
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo. (R\$ Mil)	ND	ND	ND	ND
Origem dos Produtos – material de consumo	Meta	2008	2007	2006
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela empresa / total de material adquirido.	ND	ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro etc.).	ND	ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros).	NA	NA	NA	NA
Educação e conscientização ambiental	Meta	2008	2007	2006
Educação ambiental – Comunidade – Na organização				
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental.	ND	0	0	0
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados.	ND	0	0	0
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	ND	0	0	0
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	0	0	0

Indicadores Ambientais cont.				
Educação ambiental – Comunidade				
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	ND	0	0	0
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	ND	0	0	0
Número de alunos atendidos	ND	0	0	0
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	0	0	0
Número de professores capacitados	ND	0	0	0
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	ND	0	0	0
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	ND	0	0	0
Número de alunos atendidos	ND	0	0	0
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	0	0	0
Recursos Aplicados (R\$ mil)	ND	0	0	0
PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia	Meta	2008	2007	2006
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa.	ND	ND	ND	ND
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda.	ND	ND	ND	ND
Número de equipamentos eficientes doados.	ND	0	0	0
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação.	ND	ND	ND	ND
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa. ¹	8.000	0	0	8.368
PEEs Aquecimento solar	ND	0	0	0
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	ND	0	0	0
PEEs Gestão energética municipal	ND	0	0	0
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	11	0	6	5
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão	11	0	6	5
P&D Voltados ao Meio Ambiente	Meta	2008	2007	2006
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	0	120	0
Número de Patentes registradas no INPI	ND	0	0	0
Cultura, Esporte e Turismo	Meta	2008	2007	2006
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	0	0	0
Saúde	Meta	2008	2007	2006
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	ND	0	0	0

¹ Considerou-se todos os alunos treinados pelo Projeto SENAI

Tabela 29 – Indicadores Ambientais

6.3. Indicadores de Desempenho Ambiental

Indicadores de desempenho	Unidades de medida	Objetivo do indicador
Supressão Vegetal	702.250 m ² /trimestre	Medir as áreas, objeto de supressão vegetal, seja para a construção de subestações, seja para abertura de faixas de servidão.
Poda	Não Disponível	Medir o volume de resíduos de poda gerados na manutenção das redes.
Incidências de queimadas	Não Disponível	Medir a eficiência das ações preventivas e corretivas de queimadas.
Vazamento de óleo	Não Disponível	Medir a eficiência das ações preventivas e corretivas do vazamento de óleos de equipamentos.

Indicadores de desempenho	Unidades de medida	Objetivo do indicador
Uso de fontes de energia alternativa em áreas protegidas ambientalmente	Nenhuma	Medir a eficiência de programas que visam mitigar impactos causados pela concessionária em áreas de grande interesse e proteção ambiental.
Ações de P&D que favoreçam a prevenção da poluição.	Nenhum	Medir a eficiência de programas que visam estabelecer ações para a prevenção da poluição.

Tabela 30 – Indicadores de Desempenho Ambiental

Supressão de Vegetação

A CEAL realiza, periodicamente, a supressão de vegetação nas faixas de servidão de sua rede em 69 kV e 13,8 kV. Entende-se como supressão de vegetação qualquer atividade que resulte no corte ou derrubada da cobertura vegetal das faixas de servidão, em que a altura possa atingir as distâncias elétricas de segurança, permanecendo na área todas as espécies vegetais cuja altura não atinja as distâncias elétricas de segurança. A supressão de vegetação é feita por roço manual ou motorizado. Em 2008, totalizou 221 hectares sob a rede em 69 kV, o que corresponde a uma área de 2.221.000 m².

Poda

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

Vazamento de Óleo

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

Prevenção de Queimadas

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

ANEXOS

ANEXO I - Balanço Social Anual/2008

Balanço Social Anual / 2008



Empresa:

1 - Base de Cálculo	2008 Valor (Mil reais)			2007 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	637.315			536.704		
Resultado operacional (RO)	101.931			21.932		
Folha de pagamento bruta (FPB)	84.718			73.218		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	8.288	9,78%	1,30%	6.207	8,48%	1,16%
Encargos sociais compulsórios	23.131	27,30%	3,63%	19.203	26,23%	3,58%
Previdência privada	24.532	28,96%	3,85%	5.060	6,91%	0,94%
Saúde	4.635	5,47%	0,73%	4.258	5,82%	0,79%
Segurança e saúde no trabalho	403	0,48%	0,06%	278	0,38%	0,05%
Educação	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.714	2,02%	0,27%	789	1,08%	0,15%
Creches ou auxílio-creche	694	0,82%	0,11%	594	0,81%	0,11%
Participação nos lucros ou resultados	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	1.778	2,10%	0,28%	1.876	2,56%	0,35%
Total - Indicadores sociais internos	65.175	76,93%	10,23%	38.265	52,26%	7,13%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	755	0,74%	0,12%	550	2,51%	0,10%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Saúde e saneamento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Esporte	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	173	0,17%	0,03%	413	1,88%	0,08%
Total das contribuições para a sociedade	928	0,91%	0,15%	963	4,39%	0,18%
Tributos (excluídos encargos sociais)	229.938	225,58%	36,08%	222.230	1013,27%	41,41%
Total - Indicadores sociais externos	230.866	226,49%	36,22%	223.193	1017,66%	41,59%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	507	0,50%	0,08%	610	2,78%	0,11%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	5.425	5,32%	0,85%	6.138	27,99%	1,14%
Total dos investimentos em meio ambiente	5.932	5,82%	0,93%	6.748	30,77%	1,26%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	(X) não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%		(X) não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%			
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2008			2007		
Nº de empregados(as) ao final do período	1.226			1.065		
Nº de admissões durante o período	200			132		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	997			1.102		
Nº de estagiários(as)	77			84		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	547			620		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	182			147		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	12,30%			15,00%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	763			662		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	30,61%			22,22%		
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	11			10		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2008 Valor (Mil reais)			Metas 2009		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	21,19			21,19		
Número total de acidentes de trabalho	41			33		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	() não se envolve	() segue as normas da OIT	(x) incentiva e segue a OIT	() não se envolverá	() seguirá as normas da OIT	(x) incentivar e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados	() são sugeridos	(x) são exigidos	() não serão considerados	(x) serão sugeridos	() serão exigidos
7 - Outras Informações	0					