

**RELATÓRIO ANUAL DE RESPONSABILIDADE  
SÓCIO AMBIENTAL**

**2012**





*POÇO DO MARIMBONDO*

*Visconde de Mauá-Resende/RJ*

**INDICE**

<b>1 – DIMENSÃO GERAL .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 – A EMPRESA – MISSÃO, VISÃO E VALORES .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 RESPONSABILIDADE COM PARTES INTERESSADAS.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 - INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL E DE PRODUTIVIDADE .....</b>	<b>7</b>
<b>2 - DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA .....</b>	<b>8</b>
<b>3 - DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA.....</b>	<b>9</b>
<b>4 – DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL .....</b>	<b>11</b>
<b>4.1 – Indicadores Sociais Internos .....</b>	<b>11</b>
<b>4.2 Indicadores Sociais Externos.....</b>	<b>13</b>
<b>4.3 Indicadores do Setor Elétrico.....</b>	<b>14</b>
<b>5 ANEXOS.....</b>	<b>17</b>

## **1 – DIMENSÃO GERAL**

No final da década de 60, por um grupo de fazendeiros, foi fundada a CERES com o intuito de energizar suas propriedades na área rural do então município de Resende, visto que alguns anos depois determinados distritos emanciparam-se, a exemplo o município de Itatiaia.

No ano de 1974 recebeu permissão do DNAEE, Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica, para distribuição energia elétrica e no ano de 2008 assinou com a União o Contrato de Permissão n.º 10, que por sua vez conferiu a CERES o título de Permissionária do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica, contendo as principais diretrizes para se operar no ambiente do setor elétrico brasileiro. Com a interveniência da ANEEL, Agência Nacional de Energia Elétrica, que emana as principais normas e regulamentações do setor.

### **1.1 - MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO**

Fundada em 30 de agosto de 1968 por um grupo de fazendeiros para levar a energia elétrica a suas propriedades, a CERES tornou-se numa instituição forte e com uma administração ágil. Prestando o serviço de distribuição de energia em seis áreas nos municípios de Resende e Itatiaia e ainda em pequenos trechos dos Estados de Minas Gerais e São Paulo, levando energia e desenvolvimento às áreas onde atua.

É com o espírito de continuidade desse desenvolvimento que completamos o ano de 2012 liderando um grande processo de mudança na Ceres. Primando por uma administração moderna e transparente, seguindo as normas e regulamentações da Aneel, Agência Nacional de Energia Elétrica. Com isso, estamos defendendo os interesses do consumidor, e os resultados já estão aparecendo.

A aplicação dessas modernas técnicas de administração está fazendo surgir uma nova empresa, compromissada com os consumidores, associados, comunidades e sociedade em geral.

**Vander Leite Gomes**  
Presidente

## 1.2 – A EMPRESA – MISSÃO, VISÃO E VALORES

Regida pela Lei 5764/71 e por seu Estatuto social, a CERES se apresenta como uma sociedade cooperativa, e permissionária do serviço público de distribuição de energia elétrica após a assinatura de seu contrato de permissão no ano de 2008.

### MISSÃO, VISÃO E VALORES

#### MISSÃO

Distribuir Energia Elétrica com qualidade e presteza, criando um produto que vai além de sua finalidade básica, respeitando o meio ambiente e valorizando a cultura e o desenvolvimento regional.

#### VISÃO

Ser reconhecida daqui quatro anos como Permissionária do Setor Elétrico que preza a excelência e o compromisso em sua administração.

#### VALORES

- Ética;
- Transparência;
- Efetividade;
- Competência.

#### Organização e Gestão

Durante o ano de 2012 a permissionária se preocupou em cristalizar o processo de adaptação e reestruturação organizacional, iniciado nos anos anteriores, em conformidade com os parâmetros do novo modelo institucional do setor elétrico e os novos cenários da economia brasileira, sem esquecer-se de manter a essência Cooperativista. Medida que atende às exigências da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, que por sua vez, visa assegurar total clareza e transparência nas relações comerciais entre os agentes que atuam nas diferentes etapas do processo de produção e venda de energia elétrica para garantir ao consumidor que as tarifas cobradas espelhem com fidelidade toda a cadeia de custos.

Considerando a volatilidade dos mercados modernos a CERES demonstrou, no ano de 2012, alta adaptabilidade às mudanças no ambiente do setor elétrico e flexibilidade para adequar-se com agilidade ao que se espera de uma permissionária do serviço público de energia elétrica.

### 1.3 -RESPONSABILIDADE COM PARTES INTERESSADAS

No ano de 2012 podemos destacar as ações mais importantes implementadas pela CERES no tocante das relações com os consumidores / cooperados, fornecedores, colaboradores, órgãos reguladores e a comunidade:

- A modernização de nosso Call Center, resultando em mais agilidade e confiabilidade no atendimento ao consumidor/cooperado;
- Treinamento, conscientização e capacitação dos colaboradores envolvidos nos diretamente e indiretamente nos processos da permissionária, brotando duas vertentes, sendo a primeira ligada intimamente à motivação do colaborador, e a segunda ligada à qualidade do serviço prestado.
- Implementação de processo de aquisição mais detalhado, no que diz respeito à seleção e avaliação de fornecedores;
- Levantamento, processamento e registro de todo o patrimônio da permissionária, o que além de atender ao que preconiza o órgão regulador, através da regulamentação do setor elétrico, provê maior transparência e possibilidade de maior planejamento de investimentos e modernizações;
- Início de levantamento do cadastro de todas as unidades consumidoras, para além de conhecer melhor para quem se presa o serviço, cumpre-se papel importante de confiabilidade e consistência frente ao órgão regulador.

Visão geral sobre as partes interessadas e respectivos canais de comunicação

PARTE INTERESSADA	DETALHAMENTO	CANAIS DE COMUNICAÇÃO
<b>Associados</b>	2.864 Associados	Call Center (0800), Telefone Comercial, Atendimento presencial na Sede Administrativa e Correio Eletrônico
<b>Consumidores</b>	Residencial 3.335 Industrial 5 Comercial 502 Rural 267 Outros 24 Total 4.133	Call Center (0800), Telefone Comercial, Atendimento presencial na Sede Administrativa e Agência de Atendimento, e Correio Eletrônico
<b>Fornecedores</b>	Fornecedores Ativos	Reuniões e visitas comerciais
<b>Colaboradores</b>	59 Colaboradores	Reuniões, seminários e treinamentos
<b>Órgão Regulador</b>	ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica	Reuniões, seminários, ofícios e correio eletrônico
<b>Organizações da sociedade civil e comunidade</b>	Associações de Bairro e Comitês Ambientais	Reuniões, seminários, ofícios e correio eletrônico

## 1.4 - INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL E DE PRODUTIVIDADE

A CERES apresenta os resultados oriundos da produtividade obtida no período, através do detalhamento dos indicadores de desempenho operacional e de produtividade:

Nossa administração detalha abaixo os indicadores operacionais e de produtividade de nossa Empresa. Nele Constatamos que, mesmo com obstáculos, nossa Empresa colhe resultados positivos, conforme segue:

### Indicadores Operacionais e de Produtividade

<b>Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Número de consumidores atendidos - Cativos	4133	3980	3782
Número de consumidores atendidos - Livres	0	0	0
Número de localidades atendidas ( Municípios)	5	5	5
Número de empregados próprios	59	48	45
Número de empregados terceirizados	N/A	N/A	N/A
Númro de escritórios comerciais	1	1	1
Energia Gerada (Gwh)	N/A	N/A	N/A
Energia Comprada (Gwh)			
1) Itaipu	N/A	N/A	N/A
2) Contratos Iniciais	15,96	14,62	14,45
3) Contratos Bilaterais	N/A	N/A	N/A
3.1) Com Terceiros	N/A	N/A	N/A
3.2) Com Parte Relacionada	N/A	N/A	N/A
4) Leilão 7	N/A	N/A	N/A
5) Proinfa	0,33	0,45	0,11
6) CCEAR 8	N/A	N/A	N/A
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits - MCSD			
Perdas Elétricas Globais (Gwh)			
Perdas Elétricas - Total (%) sobre o requisito de energia	8,78	0,92	1,53
Perdas Técnicas (%) sobre o requisito de energia	N/A	1,51	1,45
Perdas Não Técnicas (%) sobre o requisito de energia	8,78	-0,59	0,08
Energia Vendida (Gwh)			
Residencial	5,71	5,41	5,15
Industrial	0,22	0,3	0,53
Comercial	5,91	5,59	4,94
Rural	1,79	1,62	1,35
Poder Público Iluminação Pública Serviço Público	1,54	1,49	1,36
Subestações (em unidades)	0	0	0
Capacidade instalada (MVA)	11,78	14,82	14,47
Linhas de Transmissão (em Km)	0	0	0
Rede de Distribuição (em Km)	305	281,12	339,75
Transformadores de distribuição (em unidades)	515	495	472
Venda de energia por capacidade instalada (Gwh/Mva* no horas/ano)	11280,91	8517,65	8075,91
Energia vendida por Empregado (Mwh)	257,15	300,20	296,51
Número de Consumidores por Empregado	74	83	84
Valor Adicionado / Gwh vendido			
DEC	38,78	17,5	0
FEC	16,24	9,18	0

### Notas Explicativas:

**Energia Comprada (GWh)** - Representa toda a energia elétrica suprida a CERES incluindo a Quota do PROINFA (Energia Medida).

**Perdas Não Técnicas** – (%) sobre o requisito de energia - A Empresa CERES considera as perdas não técnicas como zero em virtude do rígido controle sobre o faturamento e fraudes nos padrões de medição.

**Energia Vendida (GWh)** - São informados os valores realmente faturados dos consumidores (Não representa a energia medida).

**Capacidade Instalada (MVA)** - Representa a soma da potência nominal de todos os transformadores da empresa e de particulares conectados a nossa Rede de Distribuição.

**Transformadores de Distribuição** - Representa a soma de todos os transformadores da empresa e de particulares conectados a nossa Rede de Distribuição.

## 2 - DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA

A CERES, cooperativa regida pela Lei 5.764/71 e seu Estatuto Social, e permissionária conforme Contrato de Permissão n.º 10/2008, é fundamentada nos princípios ética, transparência, efetividade e competência, consagrando, por conseguinte, a importância da Governança Corporativa.

Por ser cooperativa, a permissionária é administrada por um Conselho de Administração, composto por Presidente do Conselho, Vice-Presidente do Conselho, Diretor Secretário e demais conselheiros. Este Conselho de Administração é auxiliado e coadjuvado pelo Conselho Fiscal, formado por no mínimo três conselheiros fiscais, com as atribuições e examinar e verificar os demonstrativos econômico-financeiros da cooperativa. Sempre que necessário, ambos os conselhos devem contratar auditorias externas independentes, como é o caso do encerramento do balanço patrimonial anual.

Entretanto é importante salientar que o órgão máximo da administração da cooperativa é a Assembléia Geral Ordinária, que se reúne anualmente, ou seja, a administração e controle da cooperativa estão nas mãos dos cooperados.



### 3 - DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

#### Indicadores Econômico-Financeiros

Com o objetivo de dar maior transparência aos aspectos econômico-financeiros e de produtividade do negócio, a CERES demonstra indicadores econômico-financeiros abaixo

#### Demonstração do Valor Adicionado

(Valores expressos em milhares de reais)

	Legislação societária	
	2012	2011
<b>Receitas</b>	<b>9.123,66</b>	<b>6.454,59</b>
Venda de energia e serviços	9.165,57	6.622,39
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(22,77)	5,97
Provisão para contingências	(19,14)	0,00
Resultado não operacional	0,00	(173,77)
<b>(-) Insumos adquiridos de terceiros</b>	<b>(1.683,62)</b>	<b>(1.932,14)</b>
Insumos consumidos	0,00	0,00
Outros insumos adquiridos	(63,45)	(63,06)
Material e serviços de terceiros	(1.620,17)	(1.869,08)
<b>(=) Valor adicionado bruto</b>	<b>7.440,04</b>	<b>4.522,46</b>
<b>(-) Quotas de reintegração</b>	<b>(272,36)</b>	<b>(431,94)</b>
<b>(=) Valor adicionado líquido</b>	<b>7.167,68</b>	<b>4.090,51</b>
<b>(+) Valor adicionado transferido</b>	<b>(236,06)</b>	<b>(1767,44)</b>
Receitas (Despesas) financeiras	(236,06)	(1767,44)
Resultado da equivalência patrimonial	0,00	0,00
<b>(=) Valor adicionado a distribuir</b>	<b>6.931,62</b>	<b>2.323,07</b>
<b>Distribuição do valor adicionado:</b>		
<b>Pessoal</b>	<b>3.107,91</b>	<b>2.865,02</b>
Remunerações	2313,61	2219,59
Encargos sociais (exceto INSS)	339,37	329,26
Entidade de previdência privada	0,00	0,00
Auxílio alimentação	38,63	0,04
Incentivo à aposentadoria e demissão voluntária	0,00	0,00

Relatório Anual de Responsabilidade Sócio Ambiental

Provisão para gratificação	0,00	0,00
Convênio assistencial e outros benefícios	419,20	339,30
Participação nos resultados	0,00	0,00
Custos imobilizados	(2,90)	(23,16)
Provisão trabalhista	0,00	0,00
<b>Governo</b>	<b>3.061,67</b>	<b>7,71</b>
INSS (sobre folha de pagamento)	467,56	412,25
ICMS	0,00	0,00
Imposto de renda e contribuição social	0,00	0,00
Outros (PIS/ COFINS/ enc.setoriais, outros)	2594,11	(404,54)
<b>Financiadores</b>	<b>53,51</b>	<b>45,86</b>
Juros e variações cambiais	0,00	0,00
Aluguéis	53,51	45,86
<b>Acionistas</b>	<b>708,53</b>	<b>(595,53)</b>
Remuneração do capital próprio	0,00	0,00
Lucros retidos	708,53	(595,53)
<b>Valor adicionado (médio) por empregado</b>	<b>157,54</b>	<b>52,80</b>

## 4 – DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

### 4.1 – Indicadores Sociais Internos

#### 4-Dimensão social e setorial

##### 4.1. Indicadores Sociais Internos

##### a) Informações Gerais.

	2012	2011	2010
Número total de empregados	59	48	45
Empregados até 30 anos (%)	31%	19%	20%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos(%)	42%	42%	44%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos(%)	15%	29%	27%
Empregados com idade superior a 50 anos(%)	12%	10%	9%
Número de mulheres em relação ao total de empregados(%)	32%	31%	31%
Mulheres em cargos gerenciais - em relação ao total de cargos gerenciais(%)	20%	20%	20%
Empregadas Negras (pretas e pardas)- em relação ao total de empregados(%)	7%	8%	4%
Empregados Negros (pretos e pardos)- em relação ao total de empregados(%)	29%	19%	18%

Empregados Negros (pretos e pardos)- em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais(%)

	20%	20%	20%
Estagiários em relação ao total de empregados(%)	5%	8%	9%
Empregados do programa de contratação de aprendizes(%)	0%	0%	0%
Empregados portadores de deficiência	1	1	0

##### b) Remuneração, benefícios e carreira.

##### Remuneração (A) + (B)

	2012 (R\$ Mil)	2011 (R\$ Mil)	2010 (R\$ Mil)
Folha de pagamento bruta (A)	2.429,63	2.104,35	1606,02
Encargos Sociais Compulsórias (B)	1643,26	1416,31	1083,17
<b>Benefícios (C) + (D) + (E) + (F) + (G) + (H) + (I)</b>	<b>786,37</b>	<b>688,03</b>	<b>522,85</b>

##### Benefícios (C) + (D) + (E) + (F) + (G) + (H) + (I)

Educação (C)	410,76	348,83	188,15
Alimentação (D)	18,05	37,54	0,23
Transporte (E)	100,08	69,70	65,58
Saúde (F)	74,37	56,18	45,31
Fundação (G)	190,91	161,47	75,78
Capacitação e Desenvolvimento Profissional (H)	0,00	-	-
Participação dos Resultados (I)	27,35	23,94	125
	-	-	-

##### c) Participação nos resultados

	2012	2011	2010
Ano Base	N/A	N/A	N/A
Investimento total no programa de participação nos resultados da empresa (R\$ Mil)	N/A	N/A	N/A
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta(%)	N/A	N/A	N/A
Ações da empresa em poder de empregados(%)	N/A	N/A	N/A
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	N/A	N/A	N/A
Divisão da maior remuneração pelo salário mínimo vigente(inclui participação nos resultados e bônus)	N/A	N/A	N/A

##### d) Perfil da remuneração - Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de

	48	48	45
Até 1000,00	68	83	78
De 1001 a 2.000,00	2012	2011	2010
De 2.001 a 3.000,00	15%	7%	10%
De 3.001 a 4.000,00	42%	45%	15%
De 4.001 a 5.000,00	8%	17%	12%
Acima de 5.000,00	20%	7%	14%
Por categorias (Salário Médio no ano Corrente) - R\$	2%	6%	11%
Cargos de Diretoria	12%	1%	0%
Cargos Gerenciais	2,37	2,28	2,04
Cargos Administrativos	13%	42%	42%
Cargos de Produção	7%	7%	8%
	43%	22%	23%
	37%	29%	27%

##### e) Saúde e Segurança no trabalho

	2012	2011	2010
Média de Horas Extras por empregado/ano	200,47	290,65	345,49
Número Total de acidentes de trabalho com empregados	3	2	0
Número Total de Acidentes de trabalho com terceirizados	0	0	0
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,05085	0,04167	0,00000
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou prestadores de serviço(%)	3	1	0
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados (%)	0	0	0
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou prestadores de serviço (%)	0	0	0
Índice TF ( taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	37,78	16,05	0
Índice TF ( taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados	0	0	0
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV ( R\$ )	0	0	0
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) ( R\$ )	0	0	0

##### f) Desenvolvimento Profissional

	59	48	45
Perfil da escolaridade - discriminar em percentual, em relação ao total de empregados	2012	2011	2010
Ensino Fundamental	15%	13%	11%
Ensino Médio	63%	63%	62%

**g) Comportamento frente a demissões**

	2012	2011	2010
Número de empregados ao final do período	59	48	45
Número de admissões durante o período	16	7	15
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período(%)	20%	4%	0%
Reclamações trabalhistas	1	2	0
Montante reinvidicado em processos judiciais (R\$ mil)	8.826,55	0	0
Valor provisionado no passivo	8.826,55	0	0
Número de processos existentes	3	2	0
Número de empregados vinculados nos processos.	3	2	0

**h) Preparação para a aposentadoria**

	2012	2011	2010
Investimento em previdência complementar (R\$ Mil)	N/A	N/A	N/A
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	N/A	N/A	N/A
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	N/A	N/A	N/A

**i) Trabalhadores TerceirizadosPreparação para a aposentadoria**

	2012	2011	2010
Número de trabalhadores terceirizados / contratados	N/A	N/A	N/A
Custo total (R\$ Mil)	N/A	N/A	N/A
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	N/A	N/A	N/A
Perfil da remuneração - Identificar a percentagem de empregado sem cada faixa de salários	N/A	N/A	N/A
Faixas (R\$) Até 1.000,00	N/A	N/A	N/A
De 1001,00 a 2000,00	N/A	N/A	N/A
De 2001,00 a 3000,00	N/A	N/A	N/A
Acima de 3000,00	N/A	N/A	N/A
Perfil da escolaridade - em relação ao total de terceirizados - discriminar (em %)	N/A	N/A	N/A
Ensino fundamental	N/A	N/A	N/A
Ensino médio	N/A	N/A	N/A
Ensino superior, pós-graduação	N/A	N/A	N/A

**j) Administradores**

	2012	2011	2010
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ Mil) (A)	283,31	352,49	352,49
Número de Diretores (B)	3	3	3
Remuneração e/ou honorários médios A/B	94,44	117,50	117,50
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ Mil) ( C )	3,72	126,72	61,24
Número Conselheiros de Administração (D)	6	4	4
Honorários médios C/D	0,62	31,68	15,31

**Demonstração do Balança Social - 2010**

	Em unidades	Em unidades	Em unidades
<b>5 - Indicadores do corpo funcional</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Empregados no final do período	59	48	45
<b>Escolaridade dos empregados</b>	-	-	-
Superior e extensão universitária	13	12	12
2º Grau	37	30	28
1º Grau	9	6	5
<b>Faixa etária dos empregados</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Abaixo dos 30 anos	18	9	9
De 30 a 45 anos ( Exclusive)	28	33	31
Acima de 45 anos	13	6	5

## 4.2 Indicadores Sociais Externos

Iluminação Pública	9,3	9,6	9,43
Serviço Público	0,03	0,03	0,03
Poder Público	0,65	0,65	0,7
Consumo Próprio	0,05	0,06	0,06
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC - ANEEL	N/D	N/D	N/D
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades (ABRADEE, Vox Populi e outras) e/ou pesquisas próprias (especificar)	88,43%	61,90%	N/A
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas (Call center)	7184	1203	0
Número de atendimentos nos escritórios regionais	3395	3170	1363
Número de atendimentos por meio de internet	0	0	
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	26,39	2,45	
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	N/A	N/A	N/A
Tempo médio de atendimento (min.)	4,09	N/A	N/A
Número de reclamações de consumidores encaminhadas			
À Empresa	2792	107	14
À ANEEL - agências estaduais/regionais	0	0	0
Ao Procon	0	0	0
À Justiça	2	4	5
Reclamações - principais motivos			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	0,04	0	0
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	0,68	0,07	0,07
*Reclamações referentes a interrupções (%)	88,72	12,01	0
Reclamações referentes à emergência (%)	0,86	0,96	0
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	3,72	1,26	0
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0	0	0
Reclamações por conta não entregue (%)	2,72	0,32	0
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	0	0	0
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	2,33	0,48	0,95
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvi	0	0	0
Outros (Reclamação referente a Iluminação Pública e Serviços de Cor	0,97	0,32	0
Reclamações solucionadas			
Durante o atendimento (%)	91,26	50,08	58,40
Até 30 dias (%)	6,98	48,64	41,16
Entre 30 e 60 dias (%)	0,86	0,85	0,22
Mais que 60 dias (%)	0,9	0,43	0,22
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamaçõ	36,64	34,68	27,78
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações p	100	100	100
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência p			
do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor.	0	0	0

\*O valor informado no ano de 2011 mostrou-se bastante inferior ao de 2012 em função de atualizações no sistema de atendimento comercial, contemplando todos os registros de ocorrências emergenciais.

## b) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados

	2012	2011	2010
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) - Valor apurado	38,78	17,50	N/D
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) - Valor Limite	30,00	30,00	N/D

### Comunidade

A participação da CERES junto às comunidades é constante. No aspecto cultural a cooperativa desenvolve projetos de apoio e incentivo à cultura e identidade cultural local. Todas as oficinas de artesanato promovidas pela cooperativa trabalham temas que remetam à identidade cultural como diferencial para o turismo local e como forma de estreitar o vínculo da comunidade com sua história.

No aspecto educacional, a cooperativa tem proporcionado à comunidade cursos de capacitação e treinamento na área de hotelaria e turismo, o que tem trazido à CERES, o devido e justo reconhecimento de seu importante papel social.

### 4.3 Indicadores do Setor Elétrico

#### UNIVERSALIZAÇÃO

A permissionária já realiza novas ligação, desde que atendam o que preconiza a regulamentação do setor, em quaisquer ônus para o solicitante, visto que a área da atuação encontra-se declarada como universalizada, que significa que boa parte ou todas as solicitações de ligação foram atendidas.

Metas de atendimento	2012	2011	2010
Atendimentos efetuados(no)	N/A	N/A	N/A
Cumprimento de metas(%)	N/A	N/A	N/A
Total de municípios universalizados	N/A	N/A	N/A
Municípios Universalizados(%)	N/A	N/A	N/A
Programa Luz para Todos	N/A	N/A	N/A
Metas de atendimento	N/A	N/A	N/A
Número de atendimentos efetuados (A)	N/A	N/A	N/A
Cumprimento de metas(%)	N/A	N/A	N/A

#### PROGRAMA LUZ PARATODOS

Origem dos Recursos Investidos (R\$ Mil)	2012	2011	2010
	N/A	N/A	N/A
Governo federal	N/A	N/A	N/A
Governo estadual	N/A	N/A	N/A
Próprios	N/A	N/A	N/A
Outros	N/A	N/A	N/A
Total dos recursos aplicados (B)	N/A	N/A	N/A
O&M	N/A	N/A	N/A
Custo médio por atendimento (B/A)	N/A	N/A	N/A

**Indicadores do Setor Elétrico**  
**Programa de Eficiência Energética (PEE)**  
**Origem dos Recursos - Por Classe de Consumidores (R\$ Mil)**

<b>RESIDENCIAL</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	10,87
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos recursos no segmento (C)	0	0	10,87
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	375
Recurso médio por consumidor (C/D)	0	0	0,03
<b>RESIDENCIAL BAIXA RENDA</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	18,12
Com ônus para o consumidor (B)	0	0	0
Total dos investimentos no segmento (C)	0	0	18,12
Total de unidades atendidas no segmento (D)	0	0	625
Investimento médio por consumidor (C/D)	0	0	0,03
População atendida (no habitantes total residencial +baixa renda) (E)	0	0	3008
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	0	0	0,01
<b>COMERCIAL</b>			
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
<b>INDUSTRIAL</b>			
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
<b>RURAL</b>			
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
<b>ILUMINAÇÃO PÚBLICA</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	NA	NA	NA
Com ônus para o consumidor (B)	NA	NA	NA
Total dos investimentos no segmento (C)	NA	NA	NA
Total de kW instalados (F)	NA	NA	NA
Investimento médio por kW instalado (C/F)	NA	NA	NA
<b>SERVIÇO PÚBLICO</b>			
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
<b>PODER PÚBLICO</b>			
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

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

a) Em 2010 a CERES iniciou o Programa de Pesquisa e Desenvolvimento – P&D de forma cooperada com as entidades indicadas abaixo:

Proponente: Cooperativa de Eletrificação de Ibiúna e Região – CETRIL  
Cooperada: Empresa força e Luz de Urussanga Ltda – EFLUL  
Cooperada: Cooperativa de Eletricidade de Gravatal – CERGRAL  
Cooperada: Cooperativa de Eletrificação da Região do Alto Paraíba – CEDRAP  
Cooperada: Cooperativa de Eletrif. e Desenv. Região de Itu Mairinque – CERIM  
Cooperada: Cooperativa de Eletrif. Rural de Itaí-Paranapanema-Avaré – CERIPA  
Cooperada: Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Promissão – CERPRO  
Cooperada: Cooperativa de Eletrificação e Distribuição da Região de Itariri – CEDRI  
Cooperada: Cooperativa de Eletrificação Rural de Arapoti Ltda – CERAL-DIS  
Cooperada: Cooperativa de Eletrificação Rural de Resende – CERES  
Cooperada: Cooper. Eletrif. e Desenv. da Região de S. José do Rio Preto – CERRP  
Cooperada: Cooper. Eletrif. da Região de Itapeçerica da Serra – CERIS  
Cooperada: Cooper. Eletrif. e Desenv. da Região de Mogi das Cruzes – CERMC  
Cooperada: Cooper. Eletrif. e Desenv. Rural Região de Novo Horizonte – CERNHE  
Cooperada: Cooperada: Cooperaliança – ALIANÇA  
Cooperada: Empresa Força e Luz João Cesa Ltda - EFLJC  
Executoras: A Vero Domino Consultoria e Pesquisa / UFRGS / Reason / Faculdade SATC

O programa consiste no desenvolvimento de um sistema híbrido de detecção e localização de faltas permanentes em sistemas de distribuição urbanos e rurais.

b) Em 2012 a CERES iniciou o seu segundo Projeto para o Programa de Pesquisa e Desenvolvimento – P&D, também, de forma cooperada com as entidades indicadas abaixo:

Proponente: CHESP  
Cooperada: Empresa Luz e Força Sata Maria – ELFSM  
Cooperativa de Eletrificação de Ibiúna e Região – CETRIL  
Cooperada: Cooper. Eletrif. e Desenv. Rural Região de Novo Horizonte – CERNHE  
Cooperada: Cooperativa de Eletrif. e Desenv. Região de Itu Mairinque – CERIM  
Cooperada: Cooperativa de Eletrificação e Distribuição da Região de Itariri – CEDRI  
Cooperada: Cooperativa de Eletrif. Rural de Itaí-Paranapanema-Avaré – CERIPA  
Cooperada: Cooper. Eletrif. e Desenv. da Região de Mogi das Cruzes – CERMC  
Cooperada: Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Promissão – CERPRO  
Cooperada: Cooper. Eletrif. e Desenv. da Região de S. José do Rio Preto – CERRP  
Cooperada: Cooper. Eletrif. da Região de Itapeçerica da Serra – CERIS  
Cooperada: Cooperativa de Eletrificação Rural de Arapoti Ltda – CERAL-DIS  
Cooperada: Empresa Força e Luz João Cesa Ltda - EFLJC  
Cooperada: Cooperativa de Eletrificação Rural de Resende – CERES  
Cooperada: Cooperada: Cooperaliança – ALIANÇA  
Cooperada: Cooperativa de Eletrificação da Região do Alto Paraíba – CEDRAP  
Cooperada: Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural Centro Sul de Sergipe – CERCOS  
Executora: NEO DOMINO PESQUISA EM SISTEMAS ELÉTRICOS LTDA

O programa consiste no desenvolvimento de um sistema Integrado para Indicação de Ações Técnicas de Combate às Perdas Elétricas em Redes de Distribuição Urbanas e Rurais de MT e BT Através da Monitoração Online Centralizada de Grandezas Elétricas.



## 5 ANEXOS

**CERES - Cooperativa de Eletrificação Rural de Resende Ltda.**  
**CNPJ no 31.465.487/0001-01**  
**Demonstração do Balanço Social - 2012 e 2011**  
 (Valores expressos em R\$/Mil)

	2012			2011		
	R\$ mil	% sobre		R\$ mil	% sobre	
<b>1 - Base de cálculo</b>						
Receita Líquida (RL)			8.728,99			-
Lucro Operacional (LO)			2.665,51			-
Folha de Pagamento Bruta (FPB)			3.575,46			-
<b>2 - Indicadores sociais internos</b>						
	R\$ mil	FPB	RL	R\$ mil	FPB	RL
Alimentação - Auxílio alimentação e outros	100,08	2,80%	1,15%	57,04	1,60%	0,65%
Encargos sociais compulsórios	786,37	21,99%	9,01%	329,26	9,21%	3,77%
Entidade de previdência privada	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Saúde - Convênio assistencial e outros benefícios	190,91	5,34%	2,19%	339,30	9,49%	3,89%
Segurança no trabalho - CIPA e exames periódicos	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Educação - Auxílio educação	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	27,35	0,76%	0,31%	38,00	1,06%	0,44%
Auxílio creche	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Participação nos resultados	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Incentivo à aposentadoria e demissão voluntária	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Vale-transporte - excedente	74,37	2,08%	0,85%	55,72	1,56%	0,64%
Outros Benefícios	35,45	0,99%	0,41%	35,45	0,99%	0,41%
<b>Total</b>	<b>1214,53</b>	<b>33,97%</b>	<b>13,91%</b>	<b>854,76</b>	<b>23,91%</b>	<b>9,79%</b>
<b>3 - Indicadores sociais externos</b>						
	R\$ mil	LO	RL	R\$ mil	LO	RL
Educação - Programa Luz das Letras	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Cultura	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Saúde e Saneamento - Apoio social aos municípios	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Habitação - Reassentamento de famílias	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Esporte e lazer	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Doações e contribuições	0,00	0,00%	0,00%	1,97	0,07%	0,02%
<b>Total de contribuições para a sociedade</b>	<b>-</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>1,97</b>	<b>0,07%</b>	<b>0,02%</b>
Tributos - excluídos encargos sociais	18,12	0,68%	0,21%	27,31	1,02%	0,31%
<b>Total</b>	<b>18,12</b>	<b>0,68%</b>	<b>0,21%</b>	<b>29,28</b>	<b>1,10%</b>	<b>0,34%</b>
<b>4 - Indicadores ambientais</b>						
	R\$ mil	LO	RL	R\$ mil	LO	RL
Desapropriações de terras	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Estação ecológica - Fauna / Flora	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%

Relacionamento com a operação da empresa

Programa Social de Eletricidade Rural	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Rede Compacta ou Linha Verde	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Programa de Eletrificação para População Carente	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Programa de Desenvolvimento Tecnológico e Industrial	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Museu Ecológico	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Universidade Livre do Meio Ambiente	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Programas especiais / Projetos externos	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
<b>Total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
	em	em
	<b>unidades</b>	<b>unidades</b>
<b>5 - Indicadores do corpo funcional</b>		
<b>Empregados no final do período</b>	59	48
<b>Escolaridade dos empregados</b>		
Superior e extensão universitária	13	12
Ensino médio	37	30
Ensino fundamental	9	6
<b>Faixa etária dos empregados</b>		
Abaixo de 30 anos	18	9
De 30 até 45 anos (exclusive)	28	33
Acima de 45 anos	13	6
<b>Admissões durante o período</b>	16	7
<b>Mulheres que trabalham na empresa</b>	19	16
% de cargos gerenciais ocupados por mulheres em relação ao n <sup>o</sup> total de mulheres	5	6
% de cargos gerenciais ocupados por mulheres em relação ao n <sup>o</sup> total de gerentes	20	20
<b>Negros que trabalham na empresa</b>	17	12
% de cargos gerenciais ocupados por negros em relação ao n <sup>o</sup> total de negros	6	8
% de cargos gerenciais ocupados por negros em relação ao n <sup>o</sup> total de gerentes	20	20
<b>Portadores de deficiência física</b>	1	1
<b>Dependentes</b>	77	69

Relatório Anual de Responsabilidade Sócio Ambiental

---

<b>Estagiários</b>	5	4
<b>6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial</b>		
<b>Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa</b>	<b>7,58</b>	<b>5,38</b>
Maior remuneração	7,58	5,38
Menor remuneração	0,78	0,71
<b>Acidentes de trabalho</b>	3	2