

**RELATÓRIO ANUAL DE RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL**

DA

**COMPANHIA HIDROELÉTRICA SÃO PATRÍCIO –
CHESP**

2018

Índice

1 Dimensão Geral.....	3
1.1 Mensagem da Administração.....	3
1.2 Missão, Visão, Princípios e Valores.....	4
1.3 A Empresa – Histórico, Perfil Corporativo.....	5
1.3.1 Histórico.....	5
1.3.2 Constituição Jurídica.....	5
1.3.3 Área de Concessão.....	6
1.3.4 Participação em outras empresas.....	6
1.3.5 Perfil Corporativo.....	6
1.4 Organização e Gestão.....	7
1.5 Responsabilidade com Partes Interessadas.....	7
1.5.1 Colaboradores.....	7
1.5.2 Clientes/Consumidores.....	8
1.5.3 Fornecedores.....	9
1.5.4 Comunidade.....	9
1.5.5 Governo e Sociedade.....	9
1.6 Comunicação entre as partes interessadas.....	10
1.7. Principais mudanças no período coberto pelo relatório.....	10
1.8 Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade.....	11
2 Dimensão Governança Corporativa.....	12
3 Dimensão Econômico-Financeira.....	12
3.1 Indicadores Econômico-Financeiros.....	12
3.2 Investimentos na Concessão.....	12
4 Dimensão Social e Setorial.....	14
4.1 Indicadores Sociais Internos.....	14
4.1.1 Perfil dos Colaboradores.....	14
4.1.2 Saúde e Segurança no Ambiente de Trabalho.....	15
4.1.3 Remuneração, Benefícios e Carreira.....	16
4.1.4 Capacitação e Desenvolvimento.....	16
4.2 Indicadores Sociais Externos.....	20
4.2.1 Clientes/Consumidores.....	20
4.2.2 Fornecedores.....	23
4.2.3 Comunidade.....	23
4.2.4 Governo e Sociedade.....	25
4.3 Indicadores do Setor Elétrico.....	25
4.3.1 Universalização.....	25
4.3.2 Tarifa de Baixa Renda.....	26
4.3.3 Programa de Eficiência Energética – PEE.....	26
4.3.4 Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico - P&D.....	30
5 Indicadores Ambientais.....	32
5.1 Indicadores Ambientais.....	32
6 Anexo – Balanço Social.....	35

1 - Dimensão Geral

1.1. Mensagem da Administração

Senhoras e Senhores Acionistas, Consumidores e Colaboradores,

Muito nos honra submeter à apreciação de Vossas Senhorias, o Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018, assim como destacar fatos que marcaram e tiveram efeitos em nossa Companhia neste ano.

Desempenho Operacional Mercado Consumidor:

Consumidores	2018	2017	2016	2015	2014
Residencial	28.336	27.949	27.532	26.935	26.182
Comercial	3.104	3.047	3.026	2.974	2.983
Industrial	82	84	89	92	93
Rural	4.709	4.611	4.500	4.426	4.304
Poderes Públicos	447	451	421	421	437
Iluminação Pública	33	31	31	31	31
Serviço Público	69	66	66	62	64
Consumo próprio	11	11	11	16	15
Total	36.791	36.250	35.676	34.957	34.109
Variação	1,49%	1,61%	2,06%	2,48%	2,40%

Mercado atendido	2018	2017	2016	2015	2014
Fornecimento - MWh	120.824	116.906	115.441	114.343	114.080
Residencial	46.220	45.078	43.324	42.083	41.217
Comercial	22.060	21.289	20.447	20.655	20.051
Industrial	16.212	14.183	13.440	14.349	15.728
Rural	18.171	16.820	18.208	17.627	17.514
Poderes públicos	5.892	5.851	5.618	5.537	5.543
Iluminação pública	7.499	8.895	9.518	9.371	9.256
Serviço público	4.578	4.583	4.662	4.498	4.565
Consumo próprio	192	207	224	223	206
Total	120.824	116.906	115.441	114.343	114.080
Variação	3,35%	1,27%	0,96%	0,23%	6,01%

Balço Energético – Energia requerida - MWh	2018	2017	2016	2015	2014
Venda de energia	120.824	116.906	115.441	114.343	114.080
Fornecimento	120.824	116.906	115.441	114.343	114.080
Mercado atendido	120.824	116.906	115.441	114.343	114.080
Perdas na distribuição	14.677	18.029	14.954	14.322	13.824
Perdas técnicas	13.121	15.385	13.948	13.404	12.678
Perdas não técnicas-PNT	1.556	2.644	1.006	918	1.146
PNT/Energia requerida - %	1,15%	1,96%	0,77%	0,71%	0,90%
Perdas totais - PT	14.677	18.029	14.954	14.322	13.824
PT/Energia requerida %	10,83%	13,36%	11,47%	11,13%	10,81%
Total	135.501	134.936	130.395	128.666	127.904

O índice de perdas foi de 10,83%, resultado expressivo quando comparado com os 13,36% realizados em 2017.

O Índice de Duração Equivalente por Consumidor – DEC foi de 11,91 horas e o Índice de Frequência Equivalente por Consumidor – FEC foi 10,90 vezes, resultados ligeiramente superiores aos realizados em 2017, mas com a construção do segundo circuito de 69KV ligando o sistema à SE/Itapaci da CELG G&T a melhora será significativa.

Em 2018 os investimentos foram na ordem de R\$ 3,77 milhões em expansão do sistema elétrico, melhoramento de redes e outros.

Os processos de coleta de dados e apuração dos indicadores de continuidade individuais e coletivos da distribuição de energia elétrica, de tratamento de reclamações de consumidores de energia elétrica, de coleta de dados e apuração dos padrões de atendimento comercial e de aferição de medidores e avaliação técnica dos equipamentos de medição continuaram certificados conforme a norma da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization) ISO 9001, versão 2015.

A CHESP e seu Contador titular, pelo segundo ano consecutivo, foram contemplados pela ABRAACONEE com o “Prêmio Qualidade da Transparência Contábil 2018, ano-base 2017”, metodologia aplicada na avaliação e seleção das empresas participantes e premiadas pelo Departamento de Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ.

A CHESP apoiou por meio da Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet) e Lei que instituiu o Programa Nacional de à Cultura (Pronac), os Projetos: “**Invenções Dramatúrgicas II - Núcleo de Dramaturgia Novo Ato**”, projeto de pesquisa e criação dramatúrgica de um livro com dois monólogos, uma minissérie , um roteiro de cinema dividido em três partes e uma peça de teatro; e “**Dodance – Mostra Cultural de Dança**”; projeto com o objetivo de produzir trabalhos de arte utilizando a dança como sua fonte de referência.; e, por meio da Lei Estadual de Incentivo ao Esporte – PROESPORTE, o projeto esportivo **CESUR – Centro Esportivo de Uruana**, escola de futebol de salão para crianças.

Ceres, 31 de dezembro de 2018.

Ricardo de Pina Martin

Diretor Presidente

1.2. Missão, Visão, Princípios e Valores

1.2.1. Missão

Com liberdade na direção dos negócios, prestar o serviço de distribuição de energia elétrica com a aplicação de tecnologias adequadas, o emprego de materiais, equipamentos, métodos operativos que atendam as normas técnicas brasileiras e garantam níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia no atendimento e modicidade das tarifas ao consumidor.

Acatar e cumprir as diretrizes vigentes e as estabelecidas no futuro pela regulação.

Gerar valores para os acionistas e para os colaboradores, sempre com segurança no trabalho e respeito ao meio ambiente.

1.2.2. Visão

Ser reconhecida na Região do Vale de São Patrício e no Estado de Goiás como organização de excelência na distribuição de energia elétrica pela qualidade do serviço prestado, pela tecnologia empregada e pela qualificação dos colaboradores.

1.2.3. Princípios e Valores

A CHESP valoriza:

- A satisfação do consumidor;
- A satisfação do acionista;
- Colaboradores mais dedicados e que alcancem os resultados propostos;
- A meritocracia;
- A ética e a integridade;
- A iniciativa e a criatividade;
- A transparência;
- A segurança dos colaboradores e da população;
- O cuidado com o meio ambiente.

1.3. A Empresa – Histórico, Perfil Corporativo

1.3.1. Histórico

Tudo começou em 1941 com a chegada dos primeiros homens para implantação da Colônia Agrícola Nacional de Goiás – CANG, desbravadores que tinham como objetivo primordial implantar uma agricultura moderna e fixar o homem no campo. Vieram sob a direção de Bernardo Sayão, o grande colonizador, homem destemido, ousado e como disse Juscelino Kubitschek, "o bandeirante do século XX". Era a Marcha para o Oeste, o sonho de Getúlio Vargas ganhando concretude e impulsionando a migração de mineiros, baianos, outros goianos e paulistas.

Em 1945, embora não fosse objetivo da ação colonizadora construir uma cidade, a chegada dos "loteiros" forçou o surgimento de um núcleo urbano a partir da sede da CANG, isto porque os lotes eram poucos e as famílias eram muitas. A previsão inicial era doar um quinhão de 26 a 32 hectares para cada família, mas cada quinhão passou a abrigar duas e até três famílias. Os benefícios da CANG: a assistência odonto-médico-hospitalar; o comércio de suprimentos; a compra dos produtos agrícolas produzidos pelos colonos (arroz, feijão, milho e depois o café); mais a chegada de refugiados da II Guerra Mundial (sírios e japoneses) deram origem à cidade de Ceres, no Centro-Norte goiano.

A partir de 1948, mesmo havendo um progresso crescente na CANG, faltava o elementar: energia elétrica farta e permanente. Então houve uma grande mobilização popular sob a liderança do engenheiro Roland Von Ockel Martin para construção de uma usina hidroelétrica com recursos privados. A obra se realizou, sendo denominada na época como "uma obra monumental nascida do mais puro espírito de pioneirismo". Na época da construção da Companhia Hidroelétrica São Patrício, vários pioneiros advindos das cidades de Ceres, Uruana, Anápolis, Rialma e Castrinópolis se tornaram acionistas da Companhia.

A Companhia Hidroelétrica São Patrício - CHESP é uma empresa de capital fechado constituída em julho de 1.949 e autorizada a funcionar como empresa de energia elétrica pelo Decreto Federal n.º 27.091 de 25.08.1949. Movidos pelo surto desenvolvimentista iniciado com a implantação da Colônia Agrícola Nacional de Goiás - CANG, pioneiros da região do Vale do São Patrício, inspirados pelo ideal desbravador do Engº Bernardo Sayão e liderados pelo Engº Roland Martin, iniciaram a construção da UHE Cachoeira do Lavrinha (PCH São Patrício) cujas obras terminaram em 1.955. Hoje a CHESP transferiu a concessão de geração para outra empresa, também controlada pelo mesmo grupo familiar.

Considerando os termos da Lei nº12.783, de 11 de janeiro de 2013, do Decreto nº 7.805, de 14 de setembro de 2012, do Decreto nº 8.461, de 2 de junho de 2015, foi assinado, em 9 de dezembro de 2015, o QUATRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 44/1999, que formalizou a prorrogação da Concessão do Serviço Pública de Distribuição de Energia Elétrica, à Companhia até 7 de julho de 2045, de acordo com Despacho do Ministro de Estado de Minas e Energia, EDUARDO BRAGA.

1.3.2. Constituição Jurídica

Companhia Fechada, com sede na Av. Presidente Vargas, 618 em Ceres, Estado de Goiás, onde tem seu foro, inscrita no CNPJ sob Nº 01.377.555/0001-10, Inscrição Estadual Nº 10.191476.8 e NIRE atual Nº 5230000410-1.

1.3.3. Área de Concessão

Atualmente a Companhia tem a concessão para distribuição de energia elétrica para os municípios de Carmo do Rio Verde, Ceres, Ipiranga de Goiás, região povoado de Monte Castelo no Município de Jaraguá, Nova Glória, Rialma, Rianápolis, Santa Isabel, Uruana e São Patrício, perfazendo uma área de 3.394 km², situada no médio norte goiano, região denominada Vale do São Patrício, e que conta com uma população de cerca de 80 mil habitantes.



1.3.4. Participações em outras empresas:

Com o advento da Lei nº 10.878/2003, as concessionárias de distribuição de energia elétrica ficaram obrigadas a segregarem suas atividades. Ficou excluída a possibilidade de qualquer participação societária em outras empresas. A CHESP teve de segregar suas atividades empresariais mediante uma redução de capital na proporção das participações. O processo foi homologado pela ANEEL em sua plenitude e, portanto, hoje, a CHESP não tem nenhuma participação societária em outras empresas.

1.3.5. Perfil Corporativo

Em 31 de dezembro de 2018, o Capital Social da CHESP é de R\$ 23.381 mil, composto por 3.260.982 ações.

1.4. Estrutura Organizacional da CHESP

A estrutura organizacional da CHESP está estabelecida da seguinte forma:

- Conselho de Administração: órgão colegiado de administração superior, com poderes para exercer a administração da sociedade, tomando as decisões de caráter político.
- Diretorias: órgãos encarregados de tomar as decisões de caráter executivo da sociedade.
- Departamentos: órgãos de administração setorial, departamentalizados pelo critério de propósito dominante, sendo subordinados diretamente às diretorias, de natureza normativa, que executam funções de administração de atividades específicas e auxiliares da CHESP.
- Setores: órgãos de administração funcional, correspondendo à departamentalização dos órgãos de administração setorial.
- Regionais: órgãos de administração de supervisão descentralizada localizados nas cidades Carmo do Rio Verde, Ceres, Nova Glória, Rianópolis e Uruana.

Para dar suporte à estrutura formal representada acima, a CHESP possui assessoria nas áreas jurídica, contábil, de tecnologia da informação e técnica.

1.5. Responsabilidade com Partes Interessadas

A CHESP entende que seu desenvolvimento econômico somente é sustentável se acompanhado pelo respeito com todos os seus públicos de relacionamento e com o meio ambiente. Assim, nas suas decisões estratégicas considera os legítimos interesses desses públicos e atua com ética e transparência. Seus principais públicos de relacionamento são:

1.5.1. Colaboradores, Prestadores de Serviços, Estagiários e Jovens Aprendizizes

Em dezembro de 2018, a força de trabalho da CHESP contava com 118 colaboradores, 48 prestadores de serviços e 5 Jovens Aprendizizes. O perfil desta força de trabalho está demonstrado na Dimensão Social e Setorial – Indicadores Sociais Internos.

A CHESP, por meio de um criterioso processo de recrutamento e seleção, escolhe colaboradores que tenham perfil adequado ao cargo, que queiram crescer profissionalmente na empresa e contribuir para o desenvolvimento da sociedade onde atuam.

Em função da dificuldade de encontrar pessoas com a qualificação profissional necessária para as atividades da empresa, a CHESP investe em cursos e treinamentos para todos os colaboradores de todos os níveis hierárquicos.

A CHESP possui um Sistema de Gestão de Carreiras baseado em competências pessoais (conhecimento, habilidade e atitude). A evolução profissional dos colaboradores depende do nível de entrega dos conhecimentos adquiridos, do desenvolvimento das habilidades requeridas e de atitudes pró-ativas alinhadas com as diretrizes da empresa.

O desempenho dos colaboradores é avaliado periodicamente e os resultados das avaliações servem para o alinhamento das estratégias de desenvolvimento profissional da empresa.

Para manter a satisfação de seus colaboradores, a CHESP possui uma política de remuneração compatível com o mercado local, programa de participação nos resultados, além de diversos benefícios que são, inclusive, extensivos à família.

A CHESP oferece oportunidades de trabalho e crescimento profissional aos estudantes da região, por meio de programas de estágio remunerado, nas áreas administrativa, técnica e de segurança do trabalho.

O Programa Jovem Aprendiz foi implantado em 2010 e tem o objetivo de oferecer a primeira oportunidade de trabalho aos jovens aprendizes que estão em fase escolar.

A CHESP prioriza a segurança no trabalho, tanto que possui um Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho eficaz. A gestão da segurança e saúde no trabalho é realizada por meio de definição de procedimentos operacionais padronizados, instruções de trabalho, treinamento diário e constante com seus colaboradores e prestadores de serviços, disponibilização de Equipamentos de Proteção Individuais e Coletivos com qualidade garantida, campanhas de conscientização com palestras, fiscalização intensa do Serviço de Segurança no Trabalho e dos membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA.

A CHESP apoia a participação de seus colaboradores em associações de classes profissionais como: sindicato, associação dos engenheiros, dos administradores, dos contadores, inclusive fornecendo infraestrutura dentro de sua sede para reuniões e eventos.

1.5.2. Clientes / Consumidores de Energia Elétrica

A CHESP possui uma estrutura de atendimento ao consumidor que abrange toda a área de concessão e todos os segmentos de consumidores. As agências de atendimento estão localizadas em pontos centrais das cidades e possuem estrutura acessível e confortável para proporcionar um rápido e eficaz atendimento. O detalhamento dos consumidores da CHESP está demonstrado na Dimensão Social e Setorial – Indicadores Sociais Externos.

A CHESP também possui convênios com Agentes Arrecadadores das faturas de energia elétrica localizados em diversas cidades e povoados de sua área de concessão.

A CHESP possui um software de gestão de relacionamento com o consumidor – CRM (*Customer Relationship Management*). Os Atendentes são treinados para atender os consumidores de energia elétrica de forma cortês e eficaz.

A CHESP possui dois processos relacionados aos consumidores certificados pela Norma ISO 9001: 2015: de tratamento de reclamações dos consumidores de energia elétrica e de coleta de dados e apuração dos padrões de atendimento comerciais.

A CHESP emite as faturas de energia elétrica de forma instantânea, prática bastante atual em diversas regiões do país que permite o faturamento e a impressão da fatura de energia elétrica no dia da leitura e no local da unidade consumidora.

A Agência Virtual permite que os consumidores solicitem serviços ou registrem reclamações por meio da internet.

O sistema COD-RT (Centro de Operação da Distribuição em Tempo Real) faz a gestão dos serviços comerciais em tempo real, que dispensa preenchimento de papéis na execução dos serviços e agiliza o lançamento no sistema.

Uma outra forma de comunicação com os consumidores é o envio mensagens via SMS para informar atrasos de faturas, evitando assim transtornos com a suspensão de fornecimento.

As campanhas institucionais da CHESP são voltadas para a conscientização dos consumidores quando ao uso racional da energia elétrica, prevenção de acidentes domésticos e

direitos e deveres dos consumidores. Para a divulgação destas informações, são feitas inserções nas rádios locais, distribuição de material explicativo e publicações nos jornais locais.

A CHESP está nas redes sociais Facebook e Instagram desenvolvendo conteúdo digital relacionado ao consumo racional de energia elétrica.

A Ouvidoria da CHESP possui canal de comunicação exclusivo e gratuito para receber as reclamações dos consumidores insatisfeitos com o atendimento prestado pela empresa.

O Conselho Consultivo de Consumidores da CHESP, que foi criado há 22 anos em atendimento à legislação do Setor Público de Energia Elétrica, atua, de maneira inovadora, por meio de reuniões públicas em toda a área de concessão da CHESP e com a participação intensiva da população local. Nas reuniões, os consumidores são estimulados a expor suas opiniões, fazer reclamações e solicitar informações e a CHESP, por meio de sua equipe técnica, formaliza tais depoimentos e, quando possível, presta informações ou resolve reclamações durante o andamento da reunião. Quando não é possível atender imediatamente, as manifestações são formalizadas e os consumidores recebem, dentro do prazo legal, a resposta da empresa. As ações do Conselho Consultivo de Consumidores são divulgadas periodicamente nos jornais locais.

1.5.3. Fornecedores

A CHESP, ao selecionar seus fornecedores, se assegura que os mesmos possuam valores e princípios semelhantes aos seus como, por exemplo, não utilizar mão-de-obra infantil na fabricação de seus produtos. No processo de seleção, os fornecedores são solicitados a apresentarem todos os documentos constituintes e certidões negativas, como forma de minimizar os riscos de inadimplência. Periodicamente, a CHESP avalia o desempenho dos fornecedores.

1.5.4. Comunidade

A CHESP se preocupa em minimizar o impacto de suas atividades no ambiente onde está inserida, realizando ações periódicas como doação de equipamentos elétricos eficientes, efficientização da iluminação pública nos municípios de sua área de concessão, incentivo ao esporte e cultura, arrecadação de valores para entidades beneficentes, etc. Estas ações estão detalhadas na Dimensão Social e Setorial.

1.5.5 Governo e Sociedade

Para garantir um relacionamento transparente com o governo e com a sociedade, a CHESP vem aprimorando seu sistema de gestão corporativa e os controles necessários para assegurar que as ações da direção estejam de acordo com as normas e políticas da empresa.

A CHESP tem o dever primordial de fornecer energia elétrica atendendo aos requisitos estabelecidos no Contrato de Concessão quanto aos critérios econômico, financeiros, de qualidade e continuidade do fornecimento e promover a expansão de seu sistema de distribuição, dever que vem sendo cumprido e aperfeiçoado com o desenvolvimento de ações regulamentadas pelo Poder Concedente como a Universalização do Atendimento, Tarifa Social de Energia Elétrica, Programas de Eficiência Energética.

Todas essas ações estão apresentadas na Dimensão Social e Setorial – Indicadores Sociais Externos.

1.6. Comunicação com as Partes Interessadas

Para se comunicar com as partes interessadas, a CHESP se utiliza dos meios de comunicação mencionados abaixo:

PARTES INTERESSADAS	DETALHAMENTO	MEIOS DE COMUNICAÇÃO
Acionistas	Participação acionária detalhada no Balanço Societário.	Jornais de circulação local e regional; Reuniões do Conselho de Administração; Página Eletrônica da CHESP na Internet.
Colaboradores e Prestadores de Serviços	<u>Composição:</u> Colaboradores: 118 Prestadores de Serviços: 44 Jovens Aprendizizes: 5	Quadro de avisos; Correspondências internas; Mensagens eletrônicas; Intranet; Reuniões; Palestras.
Fornecedores	<u>Quantidade por tipo:</u> Materiais: 1.322 Serviços: 407	Correspondências; Telefone; Mensagens eletrônicas.
Consumidores	<u>Segmentação por classe:</u> Residencial: 28.336 Comercial: 3.104 Industrial: 82 Rural: 4.709 Outros: 560	Rádio; Jornais de circulação local; Comunicados entregues junto com as faturas de energia elétrica; mensagens eletrônicas; teletendimento; Página Eletrônica da CHESP na Internet; SMS.
Órgãos Públicos, Comunidade, Organizações Sociais e Ambientais	Prefeituras Agências Reguladoras Associações de moradores Associação da indústria e comércio Conselhos Comunitários Universidades	Correspondências; Cartazes; Página Eletrônica da CHESP na Internet.

1.7. Principais mudanças no período coberto pelo relatório.

Os processos de Coleta de Dados e Apuração dos Indicadores de Continuidade Individuais e Coletivos do Fornecimento de Energia Elétrica, de Coleta de Dados e Apuração dos Padrões de Atendimento Comercial, de Tratamento de Reclamações dos Consumidores e de Aferição de Medidores e Avaliação Técnica dos Equipamentos de Medição mantiveram a certificação pela Norma Brasileira ISO 9001, versão 2015 – Gestão da Qualidade – Requisitos.

1.8 Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade

Abaixo estão detalhados os indicadores operacionais e de produtividade da Empresa.

Indicadores Operacionais e de Produtividade			
Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2018	2017	2016
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	36.791	36.250	35.688
Número de Consumidores Atendidos – Livres	0	0	0
Número de Localidades Atendidas (municípios)	9	9	9
Número de Empregados Próprios (ao final do período)	123	128	125
Número de Empregados Terceirizados (ao final do período)	48	41	41
Número de Escritórios Comerciais	9	8	8
Energia Gerada (GWh) (Obs: A PCH passou para o regime de cotas e gerou para o SIN)	0,00	0,00	0,00
Energia Comprada (GWh)	139,43	135,31	130,40
1) Itaipu	21,03	9,07	0,00
2) Contratos Iniciais	0,00	0,00	0,00
3) Contratos Bilaterais	78,52	106,85	127,5
3.1) Com Terceiros	0,00	0,00	0,00
3.2) Com Parte Relacionada	0,00	0,00	0,00
4) Leilão 7	0,00	0,00	0,00
5) PROINFA	2,91	2,94	2,87
6) CCEAR 8	36,97	16,45	0,00
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	-0,75	-0,33	0,00
Perdas Elétricas Globais (GWh)	14,68	18,08	14,95
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	10,83	12,63%	11,47%
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	9,68	9,68%	10,70%
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	1,15	2,95%	0,77%
Energia Vendida (GWh) Residencial Industrial	62,43	59,26	56,76
Comercial	22,06	21,29	20,45
Rural	18,17	16,82	18,21
Poder Público Iluminação Pública Serviço Público	17,97	19,55	20,02
Subestações (em unidades)	8	8	8
Capacidade Instalada (MVA)	89,50	86,50	85,80
Linhas de Transmissão (em km)	0,00	0,00	0,00
Rede de Distribuição (em km)	3.415,48	3.382,42	3.359,12
Transformadores de Distribuição (em unidades)	4.140	4.067	4.032
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*No horas/ano)	1,54E-04	1,52E-04	1,53E-04
Energia Vendida por Empregado (MWh)	982	912	924
Número de Consumidores por Empregado	299	283	286
Valor Adicionado / GWh Vendido	461,51	428,72	456,45
DEC	11,91	8,18	12,58
FEC	10,90	9,94	18,89

2 - Dimensão Governança Corporativa

A CHESP tem focado sua administração em investimentos nos seus colaboradores, bem como firmando parcerias com consultorias especializadas no Setor, de forma a, mesmo sendo uma Empresa familiar, ter profissionalismo e qualidade de gestão. Esses são os primeiros passos na "Governança Corporativa".

3 - Dimensão Econômico-Financeira

3.1 Indicadores Econômico-Financeiros

A CHESP foca seu planejamento na obtenção do equilíbrio econômico-financeiro, definindo parâmetros destinados ao gerenciamento dos aspectos que impactam a sustentabilidade do negócio. Para isso, analisa as necessidades de todas as partes interessadas e os cenários externos onde a empresa atua.

O gerenciamento destes aspectos está fundamentado nos processos de gestão orçamentária, gestão de custos e fluxo de caixa.

A transferência de recursos destinada aos Governos com a arrecadação de impostos, tributos, encargos e taxas, alcançou a soma de R\$ 44,29 milhões.

3.2 Investimentos na Concessão

Os investimentos no sistema de distribuição de energia elétrica da CHESP representaram em 2018 a aplicação de R\$ 3,77 milhões. Os critérios analisados para priorizar os investimentos consideram as obras que contribuirão para a expansão do sistema e melhoria da qualidade do serviço.

Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA					
Geração de Riqueza (R\$ Mil)	2018			2017	
	R\$ Mil	%	Δ%	R\$ Mil	%
RECEITA OPERACIONAL (Receita bruta de vendas de energia e serviços)					
Fornecimento de Energia	91.500	100,00%	9,38%	83.655	100,00%
Residencial	38.460	42,03%	6,89%	35.981	43,01%
Residencial baixa renda	2.222	2,43%	15,87%	1.918	2,29%
Comercial	19.221	21,01%	9,06%	17.624	21,07%
Industrial	10.776	11,78%	26,95%	8.488	10,15%
Rural	9.435	10,31%	13,02%	8.348	9,98%
Iluminação pública	3.743	4,09%	(9,39%)	4.131	4,94%
Serviço público	2.875	3,14%	6,70%	2.694	3,22%
Poder público	4.767	5,21%	6,63%	4.471	5,34%
Energia de Curto Prazo	0		-	0	
Serviços	9.670		86,01%	5.198	
(-) INSUMOS (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(42.722)		12,95%	(37.823)	
Resultado Não Operacional	(180)		428,05%	(34)	
= VALOR ADICIONADO BRUTO	58.267		14,26%	50.996	
(-) QUOTAS DE REINTEGRAÇÃO (depreciação, amortização)	(2.362)		(3,53%)	(2.449)	
= VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	55.905		15,15%	48.548	
+ VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	2.079		31,76%	1.578	
= VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR	57.984		15,68%	50.126	

Distribuição da Riqueza – Por Partes Interessadas	2018		2017	
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
EMPREGADOS	7.875	13,58%	7.819	15,60%
GOVERNO (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	45.691	78,80%	38.961	77,73%
FINANCIADORES	1.205	2,08%	731	1,46%
ACIONISTAS	3.213	5,54%	2.614	5,21%
= VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO (TOTAL)	57.984	100,00%	50.126	100,00%

Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais	2018		2017	
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES	33.225	75,02%	28.745	76,74%
ICMS	24.946	56,33%	21.789	58,17%
PIS/PASEP	1.100	2,48%	963	2,57%
COFINS	5.309	11,99%	4.445	11,87%
ISS	12	0,03%	12	0,03%
IRPJ a pagar do exercício	1.358	3,07%	1.123	3,00%
CSSL a pagar do exercício	500	1,13%	413	1,10%
ENCARGOS SETORIAIS	11.062	24,98%	8.711	23,26%
RGR	0	0%	0	0,00%
CCC	0	0%	0	0,00%
CDE	7.472	16,87%	5.799	15,48%
CFURH	0	0%	0	0,00%
TFSEE	93	0,21%	91	0,24%
ESS – BANDEIRA TARIFÁRIA	2.936	6,63%	2.339	6,24%
P&D	561	1,27%	482	1,29%
= VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL)	44.287	100,00%	37.456	100,00%

Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA			
Inadimplência Setorial	2018		2017
	R\$ Mil	%	R\$ Mil
ENERGIA COMPRADA (discriminar)	0	0,00%	0
ENCARGOS SETORIAIS	0	0,00%	0
RGR	0	0,00%	0
CCC	0	0,00%	0
CDE	0	0,00%	0
CFURH	0	0,00%	0
TFSEE	0	0,00%	0
ESS	0	0,00%	0
P&D	0	0,00%	0
Total (A)	0	0,00%	0
Percentual de inadimplência	%	%	%
Total da inadimplência (A) / receita operacional líquida	0,00%	0,00%	0,00%

Investimentos	2018		2017
	R\$ Mil	%	R\$ Mil
Expansão da Distribuição/ Transmissão (expansão reforço)	2.783	0,39	2.772
Renovação da Distribuição/Transmissão	557	16,0	480
Subtransmissão	0,00	0,00	0,00

Outros Indicadores	2018		2017
	Valor	%	Valor
Receita Operacional Bruta (R\$)	101.169	13,86%	88.854
Deduções da Receita (R\$ Mil)	(42.429)	18,12%	(35.920)
Receita Operacional Líquida (R\$ Mil)	58.740	10,97%	52.934
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ Mil)	(54.216)	9,53%	(49.499)
Receitas Irrecuperáveis 18 (R\$ Mil)	0	0%	0
Resultado do Serviço (R\$ Mil)	4.524	31,70%	3.435
Resultado Financeiro (R\$ Mil)	896	1,04%	887
IRPJ/ CSSL (R\$ Mil)	(1.858)	20,96%	(1.536)
Lucro Líquido (R\$ Mil)	3.562	27,86%	2.786
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ Mil)	0	0	0
Dividendos Distribuídos (R\$ Mil)	(1.470)	7,55%	(1.367)
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ Mil)	0,45	5,98%	0,42
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ Mil)	471,41	20,38%	391,61
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	57,31%	1,59%	56,41%
EBITDA ou LAJIDA (R\$ Mil)	4.285	-25,10%	5.721
Margem do EBITDA ou LAJIDA/Receita Líquida (%)	7,29%	-32,51%	10,81%
Liquidez Corrente	1,59	15,61%	1,38
Liquidez Geral	6,58	-23,64%	2,62
Margem Bruta (lucro líquido / receita operacional bruta) (%)	3,52%	12,29%	3,14%
Margem Líquida (lucro líquido / receita operacional líquida) (%)	6,06%	15,22%	5,26%
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/ patrimônio líquido) (%)	8,61%	17,30%	7,34%
Estrutura de Capital	100,00%	170,25%	100,00%
Capital próprio (%)	93,64%	-4,14%	97,68%
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	6,36%	174,39%	2,32%
Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias / Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses)	3,70%	-12,82%	4,25%

4 - Dimensão Social e Setorial

4.1. Indicadores Sociais Internos

4.1.1. Perfil do Colaboradores

A CHESP encerrou o exercício de 2018 com 5 Jovens Aprendizes e 118 colaboradores exercendo cargos de nível superior, técnico e operacional, totalizando 123. A composição do quadro funcional, bem como o perfil quanto à escolaridade e nível gerencial estão demonstrados no Quadro Indicadores Sociais Internos.

Para as atividades de construção e manutenção de linhas e redes, leitura de medidores localizados na zona rural, vigilância, limpeza e conservação, a CHESP contrata prestadores de serviços. Em 2018, os prestadores de serviços totalizaram 48 trabalhadores que complementam a força de trabalho da empresa.

A CHESP não contrata e não permite que seus prestadores de serviços utilizem mão-de-obra infantil. Para os terceirizados são exigidos tratamentos semelhantes ao dos colaboradores próprios.

4.1.2. Saúde e Segurança no ambiente de trabalho

A CHESP implantou em 2004 o Sistema de Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho que tem como política:

1. Preservar a vida e a saúde de seus colaboradores e contratados dentro e fora do seu ambiente de trabalho.
2. Subordinar a execução das tarefas ao atendimento dos requisitos básicos de Segurança e Saúde.
3. Nunca expor a si mesmo ou qualquer membro da equipe ao risco sem a adequada prevenção.
4. A responsabilidade pela prática de segurança é dos homens de linha.
5. Implantar o programa de segurança, gerenciando-o e demonstrando, com medidas práticas, seu real cumprimento.

O Sistema de Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho visa o cumprimento das Normas Regulamentadoras expedidas pelo Ministério do Trabalho, por meio da Lei 3.214 de 8 de junho de 1978. Dentre as diversas ações contempladas pelo Sistema de Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho, estão as seguintes:

- Treinamento admissional que objetiva transmitir aos novos colaboradores, informações sobre as normas internas, regulamentos e, principalmente, os procedimentos de segurança do trabalho utilizados pela empresa;
- Diálogo Diário de Segurança – DDS que é uma reunião diária realizada nas frentes de serviço, antes do início das atividades, para transmitir a todos os colaboradores o que eles irão executar durante a jornada de trabalho, quais os riscos a que eles estarão expostos e quais métodos e/ou equipamentos de segurança que deverão utilizar para não sofrer acidentes;
- Análise Preventiva da Tarefa – APT que é a análise das etapas básicas de uma tarefa, visando determinar possíveis riscos, sugerindo meios para eliminá-los ou controlá-los, por meio de medidas preventivas, possibilitando um desempenho seguro no trabalho a ser executado;
- Reunião Mensal de Segurança na qual são apresentados temas relativos à segurança no trabalho, também são realizadas palestras sobre saúde no trabalho;
- Inspeções diárias e periódicas realizadas pelo Técnico de Segurança no Trabalho nos locais onde as equipes estão executando o serviço, para verificar o cumprimento nas normas de segurança;
- Procedimentos Operacionais Padrão – POPs que detalham o passo-a-passo de todas as tarefas executadas por eletricitistas em redes de distribuição de energia elétrica;
- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA que visa identificar os riscos associados ao ambiente de trabalho e propor medidas mitigadoras, também prevê treinamentos como prevenção e combate a incêndios, primeiros socorros, manutenção e conservação dos equipamentos de proteção individual e coletiva;
- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO que é um programa educativo e preventivo tendo como uma de suas finalidades diagnosticar precocemente os agravos da saúde do colaborador relacionados ao trabalho e encaminhar o colaborador doente ou acidentado a um tratamento eficiente.

O atendimento às normas regulamentadoras de segurança e saúde no trabalho é fiscalizado de forma permanente pela Delegacia Regional do Trabalho – DRT e pela ANEEL por meio da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR.

- Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho – SIPAT – Semana reservada para palestras e ações educativas e conscientizadoras voltadas à prevenção de acidentes no trabalho. Além disso, ao longo do ano, diversas campanhas são desenvolvidas pela CHESP com colaboração da CIPA, do Médico do Trabalho, dos órgãos públicos locais voltados para a saúde da população tais como: Campanhas de Vacinação contra tétano, febre amarela e hepatite B, Campanhas para doação de sangue, Prevenção da AIDS/DST, Alcoolismo, Tabagismo, Doenças da Próstata, ginástica laboral e outros temas.

4.1.3. Remuneração, benefícios e carreira

A CHESP busca constantemente propiciar aos seus colaboradores um ambiente de trabalho que gere satisfação e motivação, trazendo resultados positivos para toda a empresa. Para isso, têm sido tomadas ações de valorização de seus colaboradores, tais como:

- Sistema de Gestão de Carreiras fundamentado em reconhecimento de competências pessoais, que objetiva reconhecer a capacitação profissional e o desempenho de seus colaboradores. O desenvolvimento técnico-profissional dos colaboradores e sua contribuição efetiva para os resultados da empresa são os indicadores utilizados para esse reconhecimento;
- Os salários e pacote de benefícios competitivos com a realidade local:

Benefícios	Colabo- radores	Terceiri- -zados	Estagiá- -rios	Características
Programa de Participação nos Resultados – PPR	X			Programa de metas que distribui até 1,85 salários-base entre os colaboradores conforme os resultados apurados.
Plano de Saúde	X	X		Plano de saúde Unimed com abrangência regional gerido pela CHESP e pelas empresas terceirizadas, com ampla rede de recursos credenciados.
Plano Odontológico	X			Plano de gestão própria, com abrangência local e recursos limitados.
Vale-alimentação	X	X	X	Benefício oferecido a todos os colaboradores. Os terceirizados recebem o benefício pela empresa contratante.
Seguro de Vida	X	X	X	Benefício concedido a todos os colaboradores, estagiários e terceirizados, automaticamente na admissão.
Complemento Auxílio Doença	X			Complemento concedido pela CHESP da diferença entre o salário base e o valor do auxílio doença.
Abono de aniversário	X			Os colaboradores escolhem entre receber o valor correspondente a um dia de trabalho ou folgar no dia do aniversário.
Gratificação de férias	X			Benefício que corresponde a um salário mínimo e meio pago no retorno do colaborador de seu período de férias.
Empréstimo	X	X		Benefício que corresponde a um salário-base pago em dez parcelas mensais sem juros, concedido no retorno do período de férias.
Empréstimo consignado em folha.	X			Empréstimo oferecido pelos Bancos com taxa de juros reduzidas em relação ao mercado.

4.1.4 Capacitação e desenvolvimento

Anualmente, a CHESP realiza um levantamento das necessidades de treinamento, analisa as necessidades específicas das áreas operacionais, bem como as qualificações de colaboradores e as competências necessárias para o desenvolvimento dos processos para definir o programa de capacitação e desenvolvimento. Também são incluídos os treinamentos necessários para conduzirem à melhoria contínua dos processos.

Para os prestadores de serviços, a necessidade de qualificação exigida para a execução das atividades é de responsabilidade dos gestores das empresas prestadoras de serviços, com acompanhamento da CHESP. Em alguns casos, a CHESP se responsabiliza pela realização de treinamentos que incluem a equipe própria e os terceirizados.

Indicadores Sociais Internos			
Empregados/ empregabilidade/administradores			
a) Informações gerais	2018	2017	2016
Número total de empregados ao final do período	123	128	125
Empregados até 30 anos de idade (%)	21,13%	21,09%	18,40%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	34,95%	35,16%	38,40%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	31,70%	30,47%	28,00%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	12,19%	13,28%	15,20%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	14,63%	17,19%	18,40%
Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	12,50%	17,65%	17,65%
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	8,13%	8,59%	8,00%
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	43,90%	53,91%	52,80%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	62,50%	52,94%	58,82%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	0,08%	0,07%	0,00%
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	4,06%	4,69%	4,80%
Empregados portadores de deficiência	2	2	2
b) Remuneração, benefícios e carreira	2018 (R\$ Mil)	2017 (R\$ Mil)	2016 (R\$ Mil)
Remuneração	7.554	7.653	7.388
Folha de pagamento bruta	5.612	5.645	5.425
Encargos sociais compulsórios	1.942	2.008	1.963
Benefícios	1.777	1.449	1.710
Educação	41	42	38
Alimentação	1.008	1.014	1.002
Transporte	0	0	0
Saúde	144	111	181
Participação nos Lucros ou Resultados	313	314	213
Outros (Seguro Vida, Gratificação Férias, Progr. Seg.Med.Trabalho e Outros)	271	282	276
c) Participação nos resultados	2018	2017	2016
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ Mil)	313	314	213
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	5,58%	5,56%	3,93%
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	21,23	19,83	16,07
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	6,03	4,09	1,31
d) Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários Faixas (R\$)	2018	2017	2016
Até 1.000,00	4,06%	11,72%	8,00%
De 1.000,01 a 2.000,00	52,85%	45,31%	52,00%
De 2.000,01 a 3.000,00	23,58%	22,66%	20,00%

Acima de 3.000,01	19,51%	20,31%	20,00%
Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$			
Cargos de diretoria	1,00	1,00	5,41
Cargos gerenciais	5,75	5,73	4,81
Cargos administrativos	1,89	1,66	1,70
Cargos de produção	1,68	1,67	1,57
e) Saúde e segurança no trabalho	2018	2017	2016
Média de horas extras por empregado/ano	41	50	58
Número total de acidentes de trabalho com empregados	0	0	0
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados / contratados	0	1	3
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,00	0,00	0,00
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou prestadores de serviço (%)	0,00	100,00%	100,00%
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) (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Acidentes sem afastamento temporário de empregados e/ou prestadores de serviço (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	0,00%	0,00%	0,00%
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	0,00	0,00	0,00
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ Mil)	0,00	0,00	0,00
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ MIL)	0,00	0,00	0,00
f) Desenvolvimento profissional	2018	2017	2016
Perfil da escolaridade — discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados	100%	100%	100%
Ensino fundamental	8,13%	7,03%	12,00%
Ensino médio	64,23%	64,84%	59,20%
Ensino superior	25,20%	25,00%	25,60%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	2,44%	3,13%	3,20%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação / Valor investido em Remuneração (%)	0,73%	0,74%	0,73%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$MIL)	41,00	42,00	38,00
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	73,62	77,25	48,66
g) Comportamento frente a demissões	2018	2017	2016
Número de empregados ao final do período	123	128	125
Número de admissões durante o período	10	16	8
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	0,00%	0,78%	0,00%
Reclamações trabalhistas			
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ Mil)	0,00	50,00	0
Valor provisionado no passivo	1,00	0	0
Número de processos existentes	0	1	0

Número de empregados vinculados nos processos	1	1	0
h) Preparação para a aposentadoria	2018	2017	2016
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	0	0	0
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	0	0	0
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	0	0	0
i) Trabalhadores Terceirizados	2018	2017	2016
Número de trabalhadores terceirizados / contratados (média anual)	48	41	41
Custo total (R\$ Mil)	2.503	2.454	1.958
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	28,07%	24,26%	24,70%
Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários Faixas (R\$) Até 1.000,00	31,82%	32,50%	29,26%
De 1.000,01 a 2.000,00	59,09%	62,50%	70,74%
De 2.000,01 a 3.000,00	6,82%	2,50%	0,00%
Acima de 3.000,01	2,27%	2,50%	0,00%
Perfil da escolaridade – em relação ao total de terceirizados – discriminar (em %):	100,00%	100,00%	100,00%
Ensino fundamental	62,26%	65,0%	65,85%
Ensino médio	32,08%	30,0%	34,15%
Ensino superior, pós-graduação	5,66%	5,0%	0,00%
Índice TF (taxa de frequência) no período para terceirizados	0,00	11,43	34,72
Índice TG (taxa de gravidade) no período para terceirizados	0,00	651,54	3.298,00
j) Administradores	2018	2017	2016
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ Mil) (A)	36,00	36,00	194,60
Número de Diretores (B)	3	3	3
Remuneração e/ou honorários médios A/B	12,00	12,00	64,87
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ Mil) (C)	0,0	0,0	15,60
Número de Conselheiros de Administração (D)	0	0	1
Honorários médios C/D	0,00	0,00	15,60

4.2. Indicadores Sociais Externos

4.2.1. Clientes/Consumidores

A CHESP preocupa-se com seus consumidores e procura, no acatamento dos comandos regulatórios, proporcionar um serviço que garanta níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia no atendimento e modicidade das tarifas.

Para o atendimento aos consumidores, a CHESP disponibiliza uma estrutura que respeita as orientações estabelecidas pela ANEEL. Os principais canais de relacionamento que os consumidores da CHESP possuem estão relacionados abaixo:

- Plantão da CHESP, atendimento telefônico que opera 24 horas por dia, todos os dias na semana e recebe ligações gratuitas originadas de telefones fixos e celulares de qualquer local na área de concessão da CHESP;
- Escritórios de Atendimento que funcionam de segunda a sexta-feira nas cidades de Carmo do Rio Verde, Ceres, Nova Glória, Rianápolis e Uruana;
- Atendimento itinerante às segundas-feiras em horário comercial nas cidades Ipiranga de Goiás, Santa Isabel e São Patrício;
- Ouvidoria que recebe solicitações de consumidores pessoalmente, por telefone, por correspondência e por mensagem eletrônica.

Para as localidades com menos de 1.000 unidades consumidoras, a CHESP contrata estabelecimentos comerciais, denominados agentes arrecadadores, habilitados para receber o pagamento das faturas de energia elétrica. Nas outras localidades, os agentes arrecadadores também são contratados para que os consumidores sempre tenham uma opção perto de onde residam para pagar suas faturas de energia elétrica.

Além dos Agentes Arrecadadores, os consumidores podem pagar suas faturas nos estabelecimentos comerciais conveniados. Também podem optar por cadastrar o pagamento na modalidade de débito automático nos bancos conveniados com a CHESP.

Para os consumidores atendidos em alta tensão a CHESP disponibiliza o contato direto com o Departamento Comercial, que recebe e registra todas as necessidades explicitadas por tais consumidores.

Em todas as manifestações dos consumidores – solicitações de serviços, reclamações, informações e sugestões - seja via telefone, pessoal ou Agência Virtual, o Sistema E2CRM gera o número de protocolo do atendimento para que o consumidor possa acompanhar o andamento de sua manifestação. Os serviços com prazos estabelecidos são monitorados pelas áreas responsáveis pela execução dos serviços.

Os consumidores da CHESP estão representados pelo Conselho Consultivo de Consumidores que possui 10 membros, órgão sem personalidade jurídica, de caráter consultivo, formado por representantes das principais classes das unidades consumidoras, além dos representantes do Órgão Regulador e do Ministério Público que são membros natos. No caso do Órgão Regulador, a representação é feita pela Agência Goiana de Regulação, Fiscalização de Serviços Públicos - AGR. O Conselho é composto obrigatoriamente por um representante titular e um suplente das classes com a incumbência de opinar assuntos relacionados à prestação do serviço público de energia elétrica. O Conselho se reúne bimestralmente em diversas cidades da área de

concessão da CHESP para receber as manifestações dos consumidores e encaminhar tais manifestações para as áreas específicas da empresa. O resultado são reuniões com grande número de consumidores que se manifestam e recebem respostas prontamente.

Para avaliar a satisfação de seus consumidores, a CHESP dispõe da pesquisa realizada pela ANEEL desde o ano 2000 que leva em consideração as seguintes variáveis: qualidade percebida, valor percebido, satisfação global, confiança no fornecedor e fidelidade do cliente.

Indicadores Sociais Externos			
Cientes/ Consumidores			
a) Excelência no Atendimento	2018	2017	2016
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	100,00%	100,00%	100,00%
Residencial	35,74%	36,15%	34,98%
Residencial baixa renda	2,57%	2,48%	2,54%
Comercial	18,29%	18,24%	17,91%
Industrial	13,44%	12,15%	11,64%
Rural	15,06%	14,41%	15,77%
Iluminação pública	6,22%	7,62%	8,24%
Serviço público	3,80%	3,93%	4,04%
Poder público	4,88%	5,01%	4,87%
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	71,07	71,90	61,85
Índices de satisfação obtidos por pesquisas próprias nos Escritórios de Atendimento presencial e nos atendimentos itinerantes.	98,65%	99,50%	98,10%
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas (Call center)	51.601	51.228	60.576
Número de atendimentos nos escritórios regionais	91.516	97.553	95.976
Número de atendimentos por meio da Internet	85.186	120.441	5.862
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	16,30%	17,65%	14,47%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	-	-	-
Tempo médio de atendimento (min.)	-	-	-
Número de reclamações de consumidores encaminhadas			
À Empresa	8.388	9.016	8.741
À ANEEL – agências estaduais / regionais	16	17	13
Ao Procon	0	0	0
À Justiça	6	8	11
Reclamações – Principais motivos			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Reclamações referentes à tensão do fornecimento (%)	0,07%	0,03%	0,08%
Reclamações referentes a alteração cadastral (%)	0,02%	0,00%	0,00%

Reclamações referentes às interrupções emergenciais (%)	94,26%	95,24%	93,11%
Reclamações referentes ao consumo (%)	0,84%	0,74%	1,35%
Reclamações referentes a erro de leitura (%)	0,77%	0,51%	0,89%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,01%	0,01%	0,05%
Reclamações por faturas (%)	0,12%	0,07%	0,15%
Reclamações por apresentação/entrega de conta (%)	0,07%	0,10%	0,11%
Reclamações por valores mínimos faturáveis (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Reclamações referentes ao atendimento (%)	0,07%	0,07%	0,13%
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	3,17%	2,82%	3,49%
Reclamações referentes à cobrança por irregularidades na medição (%)	0,12%	0,17%	0,16%
Reclamações referentes a tarifas (%)	0,00%	0,00%	0,01%
Reclamações referentes a problemas de instalação interna na unidade consumidora (%)	0,01%	0,00%	0,01%
Outros (especificar) (%)	0,45%	0,24%	0,19%
Reclamações solucionadas			
Durante o atendimento (%)	0,36%	0,12%	0,38%
Até 30 dias (%)	99,64%	99,88%	99,62%
Entre 30 e 60 dias (%)	0,04%	0,00%	0,00%
Mais que 60 dias (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	86,05%	94,52%	93,19%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	100,00%	100,00%	100,00%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor.	0	0	0
b) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados	2018	2017	2016
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa – Valor apurado.	11,91	8,18	12,58
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa – Limite.	14,16	14,17	14,19
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor apurado.	10,90	9,94	18,88
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite.	17,02	17,02	31,38
c) Segurança no uso final de energia do consumidor	2018	2017	2016
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede da concessionária.	0	0	0
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros.	0	0	0

4.2.2. Fornecedores

A CHESP sempre primou pela seleção de seus fornecedores nos atributos Qualidade e Preço. Contudo, a consciência socioambiental leva a empresa a implantar novas metodologias, selecionando fornecedores que primem por esses conceitos. Por estar essa metodologia em estudos para implantação, justificamos a falta de informações na tabela abaixo:

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	2018	2017	2016
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%)	0,00%	0,00%	0,64%
Fornecedores não qualificados (não-conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa) / total de fornecedores (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente / total de fornecedores ativos (%)	0,10%	0,10%	0,10%
b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores	2018	2017	2016
Número de capacitações oferecidas aos fornecedores	0	0	0
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	0	0	0

4.2.3. Comunidade

4.2.3.1. Relacionamento com a comunidade

A CHESP se relaciona com a comunidade por meio da participação em eventos regionais como feiras da indústria e comércio, eventos esportivos, seminários, encontros culturais e estudantis em todos os níveis. Nesses eventos são levadas informações com o objetivo desenvolver a consciência de crianças e adultos no uso racional da energia elétrica e na prevenção de acidentes com energia, por meio de palestras e entrega de folders educativos.

4.2.3.2. Responsabilidade social

Em 2018, a CHESP patrocinou:

Projeto Cultural: Invenções Dramatúrgicas II – “Núcleo de Dramaturgia Novo Ato” projeto de pesquisa e criação dramatúrgica de um livro com dois monólogos, uma minissérie, um roteiro de cinema dividido em três parte e um peça de teatro;

Projeto Cultural: Dodance – “Mostra Cultural de Dança” com objetivo de produzir trabalhos de arte utilizando a dança como sua fonte de referência;

Projeto Esportivo: Aqui Nascem os Craques - CESUR – Centro Esportivo de Uruana – Modalidade Futebol de Salão projeto de prática de iniciação esportiva na modalidade de Futsal em várias categorias, atinge 250 crianças e jovens da população carente da cidade de Uruana.

Indicadores Sociais Externos			
Comunidade			
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2018	2017	2016
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa.	0	0	0
Número de melhorias implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade	0	0	0
b Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros	2018	2017	2016
Montante reivindicado em processos judiciais	0	0	0
Valor provisionado no passivo (R\$ Mil)	0	0	0
Número de processos judiciais existentes	0	0	0
Número de pessoas vinculadas nos processos	0	0	0
c) Tarifa de Baixa Renda	2018	2017	2016
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda.	2.083	1.854	2.130
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	7,35%	7,10%	7,73%
d) Envolvimento da empresa com ação social	2018	2017	2016
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)	0	0	0
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	0	0	0
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa (%)).	0,00%	0,00%	0,00%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%).	0,00%	0,00%	0,00%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie.	0,00%	0,00%	0,00%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio.	0,00%	0,00%	0,00%
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%).	0,00%	0,00%	0,00%
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários.	0,00%	0,00%	0,00%
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento “baixa renda” (%).	100,00%	100,00%	100,00%
e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet)	2018	2017	2016
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	43	158	20
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	3	4	2
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)	20	100	12

4.2.4. Governo e Sociedade

Como concessionária do serviço público de distribuição de energia elétrica, a CHESP adota uma postura ética e responsável, cumprindo os requisitos legais e regulamentares. Existem algumas condutas que são inaceitáveis pela CHESP e que são amplamente divulgadas aos seus colaboradores e órgãos públicos, tais como:

- exercer política partidária dentro das dependências da CHESP ou fora dela quando o colaborador está vestido com o uniforme da empresa;
- usar do cargo ou informações sobre os negócios da empresa ou de seus consumidores, para influenciar atitudes que favoreçam a interesses próprios ou de terceiros;
- usar indevidamente os canais de relacionamento da empresa para divulgação de materiais com propósito político, pornografia, boatos ou propaganda;
- utilizar investimentos da empresa para apoiar partidos políticos ou campanhas;
- aceitar ou oferecer presentes ou favores que possam facilitar negócios, beneficiar a si próprio ou a terceiros.

Indicadores Sociais Externos			
Governo e Sociedade			
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2018	2017	2016
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ Mil).	43	158	20
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 (%).	29,59%	60,23%	40,90%

4.3. Indicadores do Setor Elétrico

4.3.1. Universalização

Todos os municípios na área de concessão da CHESP estão universalizados. No ano de 2018, a CHESP atendeu gratuitamente utilizando recursos próprios 79 propriedades rurais. Além destas foram atendidas gratuitamente 4 unidades consumidoras urbanas.

Universalização	2018	2017	2016
Metas de atendimento	0	0	0
Atendimentos efetuados (n.º) - Rural	79	41	15
Atendimentos efetuados (n.º) - Urbano	4	94	38
Cumprimento de metas (%)	100%	100%	100%
Total de municípios universalizados	9	9	9
Municípios universalizados (%)	100%	100%	100%
Programa Luz Para Todos	2018	2017	2016
Metas de atendimento	0	0	0
Número de atendimentos efetuados (A)	0	0	0
Cumprimento de metas (%)	-	-	-

Programa Luz para Todos				
Origem dos Recursos Investidos (R\$ Mil)		2018	2017	2016
Governo federal	Conta de Desenvolvimento Energético – CDE	0	0	0
	Reserva Global de Reversão – RGR	0	0	0
Governo estadual		0	0	0
Próprios		0	0	0
Outros		0	0	0
Total dos recursos aplicados (B)		0	0	0
O&M		0	0	0
Custo médio por atendimento (B/A)		0	0	0

Nota: Em 2018 não foram executadas obras do Programa Luz para todos.

4.3.2. Tarifa de Baixa Renda

O quadro abaixo contempla todos os consumidores com domicílios atendidos como Baixa Renda.

	2018	2017	2016
Número de domicílios atendidos como "baixa renda".	2.083	2.012	2.130
Total de domicílios "baixa renda" do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%).	7,35%	6,52%	7,73%
Receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" (R\$ Mil).	1.051	897	1.042
Total da receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ Mil).	4,12%	3,92%	4,26%
Subsídio recebido (ELETROBRÁS), relativo aos consumidores "baixa renda" (R\$ Mil).	706	608	658

4.3.3. Programa de Eficiência Energética – PEE

Conforme dispõe a Lei nº 9.991, de 24 de julho de 2000, as concessionárias ou permissionárias de distribuição de energia elétrica, devem aplicar um percentual mínimo da receita operacional líquida em Programas de Eficiência Energética – PEE, segundo regulamentos da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

O objetivo desses programas é demonstrar à sociedade a importância e a viabilidade econômica de ações de combate ao desperdício de energia elétrica e de melhoria da eficiência energética de equipamentos, processos e usos finais de energia. Busca-se, enfim, a transformação do mercado de energia elétrica, estimulando o desenvolvimento de novas tecnologias e a criação de hábitos racionais de uso da energia elétrica.

Em 2018, a CHESP fez um projeto de eficiência energética que economizou 2.695,00 MWh/ano e reduziu 622,00 kW de demanda em horário de ponta. Este projeto substituiu 8.631 lâmpadas de vapor de mercúrio e de sódio por lâmpadas de LED de 40W; nesse mesmo projeto foram substituídas mais 102 lâmpadas de vapor de sódio de 150W por luminárias de LED de 80W no sistema de iluminação pública dos municípios de Ceres, Rialma, Rianápolis, Ipiranga de Goiás, Carmo do Rio Verde, Nova Glória e Uruana.

Indicadores do Setor Elétrico			
Programa de Eficientização Energética (PEE)			
Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R\$ Mil)			
	2018	2017	2016
Residencial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	24.410	21.948	23.391
Total dos recursos no segmento (C)	24.410	21.948	23.391
Total de unidades atendidas no segmento (D)	26.253	26.095	25.402
Recurso médio por consumidor (C/D)	0,92	0,84	0,92
Residencial Baixa Renda			
Sem ônus para o consumidor (A)	706	608	658
Com ônus para o consumidor (B)	1.051	897	1.042
Total dos investimentos no segmento (C)	1.757	1.505	1.700
Total de unidades atendidas no segmento (D)	2.159	2.012	2.130
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,81	0,75	0,80
População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)	79.745	80.522	79.218
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	0,32	0,29	0,31
Comercial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	11.427	10.179	11.093
Total dos investimentos no segmento (C)	11.427	10.179	11.093
Total de unidades atendidas no segmento (D)	3.104	3.047	3.026
Investimento médio por consumidor (C/D)	3,68	3,34	3,66
Industrial			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	4.995	4.155	4.961
Total dos investimentos no segmento (C)	4.995	4.155	4.961
Total de unidades atendidas no segmento (D)	82	84	89
Investimento médio por consumidor (C/D)	60,91	49,46	55,74
Rural			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	6.398	5.487	6.346
Total dos investimentos no segmento (C)	6.398	5.487	6.346
Total de unidades atendidas no segmento (D)	4.709	4.611	4.500
Investimento médio por consumidor (C/D)	1,35	1,19	1,41
Iluminação Pública			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	2.334	2.475	2.821
Total dos investimentos no segmento (C)	2.334	2.475	2.821

Total de kW instalados (F)	1.246	1.830	2.265
Investimento médio por kW instalado (C/F)	1,87	1,35	1,24
Serviço Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	1.406	1.358	1.763
Total dos investimentos no segmento (C)	1.406	1.358	1.763
Total de unidades atendidas no segmento (D)	69	66	66
Investimento médio por consumidor (C/D)	20,37	20,57	26,70
Poder Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	0	0	0
Com ônus para o consumidor (B)	3.096	2.806	3.071
Total dos investimentos no segmento (C)	3.096	2.806	3.071
Total de unidades atendidas no segmento (D)	447	451	434
Investimento médio por consumidor (C/D)	6,92	6,22	7,07
Origem dos Recursos (R\$ Mil)			
Tipo de projeto	2018	2017	2016
Gestão Energética Municipal			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
Educação – conservação e uso racional de energia			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
Rural			
Recursos investidos próprios	0	0	0
Recursos investidos de terceiros	0	0	0
Total dos recursos	0	0	0
Total dos Recursos em Projetos de Eficiência Energética (R\$ Mil)			
	2018	2017	2016
Sem ônus para o consumidor	790	287	117
Com ônus para o consumidor	0	0	0
Total dos recursos	790	287	117
Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficiência Energética (R\$ Mil)			
	2018	2017	2016
Por classes de consumidores			
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento “Baixa Renda” sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	100,00%
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%

Recursos no segmento Industrial sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Rural sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre total investido no PEE (%)	100,00%	100,00%	0,00%
Recursos no segmento Serviço Público sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Poder Público sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Por tipos de projetos			
Recursos no segmento Gestão Energética sobre Total de recursos no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre Total de recursos no PEE (%)	100,00%	100,00%	0,00%
Recursos no segmento Educação sobre Total de recursos no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Substituição de Lâmpadas e Geladeiras sobre Total de recursos do PEE (%)	0,00%	0,00%	100,00%

Eficientização Energética	2018	2017	2016
Residencial			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	0,00
Residencial baixa renda			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	99,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	27,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	R\$ 47.914,26
Comercial			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	0,00
Industrial			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	0,00
Rural			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	0,00
Iluminação pública			
Energia economizada (em MWh) / ano	2.695,00	1.529,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	622,00	363,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	R\$ 1.201.478,66	R\$ 742.905,92	0,00
Serviço público			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	0,00
Poder público			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	0,00

Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	0,00
Aquecimento solar			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	0,00
Eficientização interna (na empresa)			
Energia economizada (em MWh) / ano	0,00	0,00	0,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,00	0,00	0,00
Custo evitado com a energia economizada	0,00	0,00	0,00

4.3.4. Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico (P&D)

Em conformidade com a Lei nº 9.991, de 24 de julho de 2000, o art. 24 da Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, o art. 12 da Lei nº 10.848, de 15 de março de 2004, e o art. 1º da Lei nº 11.465, de 28 de março de 2007, as concessionárias de serviços públicos de distribuição, transmissão ou geração de energia elétrica devem aplicar, anualmente, um percentual mínimo de sua receita operacional líquida em projetos de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico do Setor de Energia Elétrica – P&D, segundo regulamentos estabelecidos pela ANEEL.

Em 1º de maio de 2018, a CHESP começou a desenvolver um Sistema Integrado para Monitoração de Perdas Elétricas e Modelagem de Carga em Redes de Distribuição Rurais, esse sistema tem um finalidade de Aperfeiçoamento, inserção de melhorias e integração da metodologia e do sistema computacional desenvolvidos anteriormente visando a detecção, identificação, segregação e localização de perdas elétricas, técnicas e comerciais, em redes de distribuição rurais de Média Tensão, considerando-se adicionalmente os efeitos da agregação de consumidores em um único ponto de medição e a monitoração/caracterização das suas cargas (tanto a global na Média Tensão como a individual na Baixa Tensão). Esse projeto tem previsão de duração de 30 meses.

Os principais impactos socioambientais deste projeto são:

- Possibilidade de Impactos Ambientais (Água, Ar ou Solo)

Postergação de investimentos: Com a redução das perdas comerciais, evita-se a necessidade de implantação de novos sistemas de geração e, conseqüentemente, de impactos ambientais.

- Possibilidade de Impactos na Segurança e na Qualidade de Vida da Comunidade

i. Insegurança: As ligações clandestinas são realizadas sem rigor técnico e as conseqüências disso são acidentes graves, redução do nível de tensão local e aumento das interrupções no fornecimento de energia para clientes normais que compartilham a mesma rede;

ii. Concorrência desleal: O furto de energia permite reduzir ilicitamente os custos de atividades comerciais ou industriais, gerando uma concorrência desleal em relação às empresas honestas;

iii. Aumento tarifário: As concessionárias de energia elétrica são concessões de serviço público regidas por política tarifária. Para determinar o percentual de reajuste, a ANEEL considera a variação de custos que as distribuidoras tiveram nos últimos doze meses. Na conta de consumo de energia elétrica de cada cliente, há uma parcela referente às perdas comerciais, que é medida em valores monetários e não em número de clientes fraudulentos. Nessa perspectiva, o consumidor honesto irá pagar pelo consumo fraudado por meio da elevação da tarifa, o que representa uma grande injustiça social;

iv. Desperdício de energia: Consumidores fraudadores ou ligados clandestinamente não pagam a energia elétrica que consomem e, por isso, não têm hábitos de racionalização, o que ocasiona grande desperdício de energia. É comum, nesses casos, lâmpadas acesas durante todo o dia ou aparelhos de ar condicionado ligados ininterruptamente;

v. Proliferação do roubo de energia elétrica: A impunidade leva à proliferação de pessoas desonestas que oferecem uma forma ilícita de economia através da redução ou mesmo da anulação da tarifa de energia; e

vi. Não arrecadação de impostos: A arrecadação de vários impostos é reduzida por fraudes e ligações clandestinas. Dentre esses, destaca-se o ICMS que é proporcional à venda de energia elétrica. Tais recursos não arrecadados pelo Estado deixam de ser aplicados em benefício da própria sociedade.

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	2018	2017	2016
Eficiência energética (A)	-	0	0	0
Fonte renovável ou alternativa (B)	-	0	0	0
Meio ambiente (C)	-	0	0	0
Qualidade e confiabilidade (D)	-	0	0	0
Planejamento e operação (E)	-	0	0	0
Supervisão, controle e proteção (F)	-	0	0	0
Medição (G)	-	0	0	0
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	-	0	0	0
Novos materiais e componentes (I)	-	0	0	0
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)	-	216	0	0
Total de investimentos em P&D (K)	Meta	2018	2017	2016
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Medição (G) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (K) (%)	-	100,00%	0,00%	100,00%

5 - Dimensão Ambiental

5.1. Indicadores Ambientais

No que tange às obras de maior impacto ambiental, a CHESP, primeiro elabora, por meio de consultorias especializadas, todos os estudos exigidos pela legislação ambiental, onde obtém as respectivas Licenças de Instalação e Operação. A CHESP possui as seguintes licenças:

- Licença de Funcionamento LT 69 kV Rialma/Itapaci;
- Licença Ambiental Simplificada LT 69 kV Rialma/Carmo do Rio Verde – Vencimento em 12/08/2021;
- DISPENSA DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL - Rialma - A Portaria 17/2002-N, da antiga Agência Goiana de Meio Ambiente, dispensou linhas de transmissão com tensão igual e inferior a 34,5kV do licenciamento Ambiental, o que prevalece até hoje.

A CHESP construirá em 2018/2019 o segundo circuito da linha de distribuição 69 kV ITAPACI/RIALMA. O licenciamento ambiental e a Declaração de Utilidade Pública estão sendo providenciados.

A CHESP possui áreas de reservas ambientais suficientes para compensar sua emissão anual de carbono, contribuindo com o esforço internacional para impedir o aquecimento global e, ao mesmo tempo, está proporcionando uma série de benefícios ambientais para esta e para as futuras gerações, como a melhora da qualidade e da quantidade da água.

3.5 Dimensão Ambiental				
3.5.1. Indicadores Ambientais				
Recuperação de Áreas Degradadas	Meta	2018	2017	2016
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha).	-	88,40	88,40	88,40
Área preservada / total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%).	-	209,79%	209,79%	209,79%
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha).	-	-	-	-
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km).	-	0,00	0,00	0,00
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana.	-	0,00%	0,00%	0,00%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas). (R\$ Mil)	-	-	-	-
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental.	-	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais.	-	0	0	0
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ Mil)	-	0,00	0,00	0,00
Geração e tratamento de resíduos	Meta	2018	2017	2016
Emissão	-	-	-	-
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes).	-	1.316,00	133,02	-
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes).	-	-	-	-
Efluentes				
Volume total de efluentes	-	685,00	851,20	-
Volume total de efluentes com tratamento (m ³)	-	548,00	600,8	675,00

Percentual de efluentes tratados (%)	-	80,00%	70,58%	-
Sólidos				
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.).	-	-	-	-
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa.	-	-	-	-
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico).	-	-	-	-
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ Mil)	-	18,00	-	-
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos).	-	12%	-	-
	-	337	-	-
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos. (R\$ Mil)	-	-	-	-
Manejo de resíduos perigosos	Meta	2018	2017	2016
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel).	-	0,00%	0,00%	0,00%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa.	-	0,00%	0,00%	0,00%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras.	-	0,00%	0,00%	0,00%
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.).	-	0,00	0,00	0,00
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização	Meta	2018	2017	2016
Consumo total de energia por fonte:				
- hidrelétrica (em kWh)	-	191.746	207.690	223.749
- combustíveis fósseis (em litros)	-	79.549,29	77.391,12	82.203,96
- fontes alternativas (A61 energia eólica, energia solar etc.)	-	0	0	0
Consumo total de energia (em kWh)	-	191.746	207.690	223.749
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	-	0,0016	0,0017	0,0019
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado:				
- diesel	-	0,165	0,204	0,166
- gasolina	-	0,105	0,106	0,104
- álcool	-	0,153	0,139	0,142
- gás natural	-	0,00	0,00	0,00
Consumo total de água por fonte (em m3):				
- abastecimento (rede pública)	-	1.132	1.064	1.078
- fonte subterrânea (poço)	-	0	0	0
- captação superficial (cursos d'água)	-	0	0	0
Consumo total de água (em m3)	-	1.132	1.064	1.078
Consumo de água por empregado (em m3)	-	9,05	8,51	8,62
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ MIL)	-	0,00	0,00	0,00
Origem dos Produtos – material de consumo	Meta	2018	2017	2016
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela empresa / total de material adquirido.	-	-	-	-
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro etc.).	-	-	-	-
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros).	-	-	-	-

Educação e conscientização ambiental	Meta	2018	2017	2016
Educação ambiental – Comunidade – Na organização				
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental.	-	0	0	0
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados.	-	0,00%	0,00%	0,00%
Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento.	-	0	0	0
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	0,00	0,00	0,00
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas.	-	0	0	0
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	-	0,00%	0,00%	0,00%
Número de alunos atendidos.	-	0	0	0
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	-	0,00%	0,00%	0,00%
Número de professores capacitados.	-	0	0	0
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas.	-	0	0	0
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	-	0,00%	0,00%	0,00%
Número de alunos atendidos.	-	0	0	0
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	-	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	0,00	0,00	0,00
PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia	Meta	2018	2017	2016
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa.	-	0	0	286
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda.	-	0,00%	0,00%	52,76%
Número de equipamentos eficientes doados.	-	0	0	1.090
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação.	-	0	0	0
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa.	-	0	0	0
PEEs Aquecimento solar	-	0	0	0
Número de sistemas de aquecimento solar instalados.	-	0	0	0
PEEs Gestão energética municipal	-	0	0	0
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal.	-	7	3	3
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão.	-	77,78%	33,33%	33,33%
P&D Voltados ao Meio Ambiente	Meta	2018	2017	2016
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	0	0	0
Número de Patentes registradas no INPI	-	0	0	0
Cultura, Esporte e Turismo	Meta	2018	2017	2016
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	0	0	0
Saúde	Meta	2018	2018	2016
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	-	0	0	0

6. Anexo – Balanço Social

Companhia Hidroelétrica São Patrício – CHESP

CNPJ Nº 01.377.555/0001-10

Demonstração do Balanço Social – 2018 e 2017

(Valores expressos em milhares de reais)

1 - Base de cálculo		2018		2017		
		R\$ mil		R\$ mil		
1.1-Receita Líquida (RL)		58.740		52.934		
1.2-Resultado Operacional (RO)		5.240		4.288		
1.3-Folha de Pagamento Bruta (FPB)		5.612		5.645		
2 - Indicadores sociais internos	R\$ mil	% sobre		R\$ mil	% sobre	
		FPB	RL		FPB	RL
2.1-Alimentação	1.008	17,96%	1,72%	1.014	17,96%	1,92%
2.2-Saúde - Convênio assistencial e outros benefícios	144	2,56%	0,24%	111	1,97%	0,21%
2.3-Educação	41	0,74%	0,07%	42	0,74%	0,08%
2.4-Participação dos trabalhadores nos lucros	313	5,58%	0,53%	314	5,56%	0,59%
2.5-Gratificação de férias	165	2,93%	0,28%	163	2,89%	0,31%
2.6-Outros Benefícios	106	1,89%	0,18%	119	2,11%	0,22%
Total	1.777	31,66%	3,02%	1.763	31,23%	3,33%
3 - Indicadores sociais externos	R\$ mil	% sobre		R\$ mil	% sobre	
		RO	RL		RO	RL
3.1-Tributos	31.368	598,62%	53,40%	27.209	634,54%	51,40%
Total	31.368	598,62%	53,40%	27.209	634,54%	51,40%
4 - Corpo funcional		2018		2017		
4.1-Nº de empregados no final do exercício		123		128		
4.2-Escolaridade dos empregados						
Superior com extensão universitária		34		36		
Ensino Médio		79		83		
Ensino Fundamental		5		4		
Outros		5		5		
4.3-Faixa etária dos empregados						
Abaixo de 30 anos		25		25		
De 30 até 45 anos		64		68		
Acima de 45 anos		34		35		
4.4-Nº de admissões durante o exercício		10		16		
4.5-Nº de mulheres que trabalham na empresa		21		22		
% de cargos gerenciais ocupados por mulheres em relação ao nº total de mulheres		9,5%		13,0%		
% de cargos gerenciais ocupados por mulheres em relação ao nº total de gerentes		12,5%		18,0%		
4.6-Nº de negros que trabalham na empresa		4		4		
4.7-Aposentadoria no período		1		2		
4.8-Portadores de deficiência física		2		2		
4.9-Dependentes dos empregados		194		159		

4.10-Estagiários							1		1
4.11-Relação entre a maior e a menor remuneração							12,54		12,52
4.12-Nº de acidentes de trabalho sem afastamento							0		0
4.13-Nº de acidentes de trabalho com afastamento							0		0
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências	() todos (as) empregados (as)	(X) todos + CIPA	() direção e gerências	() todos (as) empregados (as)	(X) todos + CIPA			
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	() não se envolve	(X) segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT	() não se envolve	(X) segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT			
A participação nos lucros ou resultados contempla:	(X) direção	(X) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	(X) direção	(X) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)			
Valor adicionado total a distribuir (em reais mil):	57.984			50.126					
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	78,80% governo	13,58% colaboradores	3,01% acionistas	77,73% governo	15,60% colaboradores	2,72% acionistas			
	2,08% terceiros		2,53% retidos	1,46% terceiros		2,49% retidos			

CAROLINA DE PODESTÁ MARTIN SANTANA

Diretora Econômico-Financeira

VANDERLEI DA COSTA

Contabilista

CRC – GO 007250/O-2