



Relatório de Sustentabilidade **CEMAR 2014**

equatorial
ENERGIA

CEMAR



SUMÁRIO

MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA.....9

O RELATÓRIO.....12

PERFIL E GOVERNANÇA.....16

- CEMAR: ENERGIA PARA O MARANHÃO.....16
- CÓDIGO DE ÉTICA.....22
- CEMAR PRIORIZA SUSTENTABILIDADE EM SUA GESTÃO.....23
- TRAJETÓRIA DE DESAFIOS.....31
- CONTROLE DE RISCOS.....37
- GOVERNANÇA CORPORATIVA.....48
- CONQUISTAS QUE SÃO MOTIVO DE ORGULHO - 2014.....50
- RELACIONAMENTO COM INVESTIDORES.....51

DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL COLABORADORES.....60

- JUNTOS PODEMOS MUITO MAIS.....60
- ESTÍMULO COLABORATIVO.....62
- GESTÃO DE GENTE.....63
- CEMAR: ENTRE AS MELHORES PARA TRABALHAR.....65
- COMUNICAÇÃO INTERNA.....66
- PRATA DA CASA.....68
- RECONHECIMENTO AO TRABALHO.....70
- SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO.....73
- DIREITOS TRABALHISTAS E BENEFÍCIOS.....78

DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL CLIENTES.....82

- CLIENTES: RAZÃO DE SER DA CEMAR.....82
- BUSCA CONTÍNUA PELA EXCELÊNCIA.....84
- A PALAVRA É RELACIONAMENTO!.....87
- COMUNICAÇÃO E TRANSPARÊNCIA.....87
- GESTÃO: EM BUSCA DA MELHOR RESPOSTA.....92
- PARA RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES E SUGESTÕES.....92
- DIREITOS DO CLIENTE.....93
- PREVENÇÃO E MANUTENÇÃO.....95
- A CEMAR INVESTE EM TECNOLOGIA.....99

DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL FORNECEDORES.....107

- CEMAR BUSCA RELAÇÕES EM BASE SUSTENTÁVEL COM SEUS FORNECEDORES.....107
- MELHORIA CONTÍNUA DOS PARCEIROS.....108
- CERTIFICAR PARA APRIMORAR.....108

- CEMAR: SEMPRE PERTO DO FORNECEDOR.....109
- SEGUNDOS DE VIDA.....110
- FOCO NA EXCELÊNCIA.....112

DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL GOVERNO.....117

- PARCERIA EM PROL DE TODOS.....117
- PARCERIAS GOVERNAMENTAIS.....119
- DE OLHO NA LEGISLAÇÃO.....119

DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL IMPRENSA.....122

- COMUNICAÇÃO SUSTENTÁVEL.....122
- RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA.....123
- CANAL ABERTO COM A CEMAR.....124

DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL SOCIEDADE.....126

- INCENTIVAR É MOVIMENTAR ENERGIA.....126
- RUMO ÀS OLIMPÍADAS.....129
- PROGRAMA LUZ PARA TODOS: ENERGIA PARA TODOS OS LUGARES.....132
- ESTUDAR E PLANEJAR.....139

DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL MEIO AMBIENTE.....143

- CONSTRUINDO O FUTURO.....143
- PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA.....144
- IMPACTOS SOCIOAMBIENTAIS.....146
- TECNOLOGIA VIRTUAL AUXILIA NA GESTÃO DAS LICENÇAS AMBIENTAIS.....146
- CARAVANA DA ECONOMIA.....147
- ECOCEMAR.....148
- OUTRAS AÇÕES SUSTENTÁVEIS.....150
- GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS.....154
- LICENCIAMENTO AMBIENTAL.....157

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014 CEMAR





Mensagem do Presidente

É com satisfação que apresentamos o Relatório de Sustentabilidade 2014 da Cemar. Mantendo suas relações transparentes com seus públicos de interesse, este relatório segue as novas diretrizes da ANEEL e do G3 da Global Reporting Initiative (GRI). E, quando falamos em 2014, temos grandes motivos para comemorar.

Foi um ano marcante, que nos trouxe muitas conquistas, reconhecimentos e realizações. Completamos 10 anos de nova gestão, um ciclo que nos rendeu muitos frutos e nos projetou como uma empresa sólida e que deu a volta por cima, dentro do setor de energia elétrica. Um ano de resultados expressivos, em que o volume de energia faturada, no período, cresceu 7,9%, em relação a 2013, atingindo 5.703 GWh, e a Receita Operacional Líquida (ROL) cresceu 26,2%, em 2014, totalizando R\$ 2.484 milhões, reflexo do reconhecimento de ativos regulatórios líquidos e crescimento de mercado.

Do ponto de vista financeiro, o EBITDA Societário alcançou R\$ 641 milhões no ano de 2014, aumento de 29,8%, em relação ao ano anterior, principalmente em função do reconhecimento dos ativos regulatórios líquidos. O lucro líquido atingiu R\$ 335 milhões, aumento de 74,1%, se comparado ao valor verificado em 2013. Os investimentos da Cemar (excluindo investimentos diretos relacionados ao Programa Luz para Todos - PLPT) somaram R\$ 316 milhões, 6,9% acima dos investimentos realizados em 2013.

Como consequência dos investimentos e do esforço contínuo de nossa equipe, conseguimos melhorar ainda mais a qualidade técnica do nosso serviço. Os índices de DEC e FEC da Cemar (acumulados dos últimos 12 meses) foram de 170 horas, queda de 10,2%, e 11,0 vezes, aumento de 1,1%, quando comparados aos índices observados ao final do ano anterior. As perdas de energia dos últimos 12 meses encerrados no ano de 2014 representaram 17,6% da energia requerida, com redução de 1,6 p.p., em relação aos 19,2% verificados em 2013.

Sabemos que tudo isso só foi possível graças ao empenho e à dedicação de todos os nossos colaboradores, que fazem parte da história desta Empresa. E foi o nosso diferencial que nos permitiu comemorar mais uma grande conquista. Entramos, pela 3ª vez, na lista do Instituto Great Place to Work das 150 melhores empresas para trabalhar no Brasil. E, pelo segundo ano, nas 100 melhores empresas para trabalhar na VOCÊ S/A.

Ainda há um longo caminho pela frente, com novos desafios, como o sistema de bandeiras tarifárias e a crise hídrica que prejudica a capacidade de geração de energia no país. Mais do que nunca enxergamos nossos clientes como prioridade, trabalhando sem parar para garantir a satisfação das famílias maranhenses.

Precisamos manter o foco e fazer deste desafio uma oportunidade de nos superarmos ainda mais. Pois, já provamos que juntos somos mais fortes.

Augusto Miranda | Presidente

Boa Leitura!



O RELATÓRIO

PRESTAR CONTAS DO ANO DE 2014 É O OBJETIVO DESTA EDIÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DA CEMAR.

De uma forma leve e dinâmica, o documento compartilha com o público as ações sustentáveis da Companhia e dá visibilidade a elas, traduzindo o papel social da empresa no estado. Guiado pelo princípio da transparência, o Relatório transmite informações acerca do desempenho ambiental, social, econômico e de governança da empresa, para que seja possível identificar o vínculo existente entre a organização e os princípios da responsabilidade social/sustentabilidade, no que tange à geração de valor do negócio.

Além disso, a empresa apresenta, neste documento, relato que analisa detalhadamente suas formas de gestão, incluindo resultados, desafios e metas para o próximo período.

A forma de organização do relatório permite o acompanhamento dos resultados alcançados pela Cemar, incluindo os compromissos assumidos nos últimos relatórios e com as principais linhas de orientação propostas pela visão da empresa.

UMA FERRAMENTA DE GESTÃO

A Companhia reconhece a importância deste documento como uma ferramenta de gestão que contribui significativamente para o fortalecimento de um ambiente transparente, do qual os stakeholders possam participar, se expressar e, dessa forma, contribuir diretamente para os bons resultados que vêm sendo obtidos nos projetos e ações em andamento e também para manter este desempenho positivo nas ações que venham a ser implantadas. Para a elaboração deste relatório, foram adotados como referência os modelos propostos pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e pela Global Reporting Initiative (GRI). Além disso, o Relatório de Sustentabilidade Cemar corresponde ao nível C da classificação de aplicação dos indicadores da GRI.

Saiba mais O que é um negócio sustentável e responsável?

É a atividade econômica orientada para a geração de valor econômico-financeiro, ético, social e ambiental, cujos resultados são compartilhados com os públicos afetados. Sua produção e comercialização são organizadas de modo a reduzir continuamente o consumo de bens naturais e de serviços ecossistêmicos, a conferir competitividade e continuidade à própria atividade e a promover e manter o desenvolvimento.







PERFIL E GOVERNANÇA

Cemar: energia para o Maranhão

PRESENTE NOS 217 MUNICÍPIOS DO ESTADO, A CEMAR DISTRIBUI ENERGIA PARA QUASE SETE MILHÕES DE PESSOAS.

A Cemar é uma empresa maranhense que atua no ramo de distribuição de energia, estritamente na área de concessão estabelecida - onde é a única fornecedora - contemplando a expansão, manutenção e operação do sistema para o atendimento do seu mercado. Além de cumprir as regulações da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL - que estabelecem regras e condições gerais para o serviço de distribuição de energia elétrica por meio do contrato de concessão e resoluções específicas, tal como a Resolução 414, que define as condições gerais do serviço prestado pelas distribuidoras -, a Companhia prima por uma gestão comprometida, baseada na qualidade dos serviços prestados e na transparência na relação com clientes e fornecedores.

Norteadas pela visão de tornar-se a melhor e mais rentável empresa de distribuição de energia elétrica do Brasil, a companhia busca pautar seus resultados em bases sustentáveis, primando pelo cuidado com as pessoas e com o meio ambiente.

O modelo de gestão, baseado em meritocracia, metas e indicadores, possibilita o entendimento do papel de cada um no resultado final da empresa, trazendo maior comprometimento com a estratégia organizacional.

O acesso à energia elétrica é um direito fundamental. Este recurso é essencial para atender a diversas necessidades básicas da população e ainda contribuir com a geração de renda. A eletricidade movimenta a sociedade moderna. No Maranhão, a Cemar é a responsável exclusiva pelo fornecimento de energia a milhões de cidadãos, conforme contrato de concessão nº 060, de 11/08/2000, regulado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).

ATUAÇÃO

A Cemar é uma empresa privada, de capital aberto, e a primeira empresa genuinamente maranhense a ter suas ações negociadas na BOVESPA.

Sua atuação abrange uma área de aproximadamente 333 mil km², considerada a sexta maior área de concessão do país. Presente em todos os 217 municípios do estado e em mais de 3,5 mil povoados maranhenses, a organização distribui energia para mais de 2,1 milhões de clientes, totalizando cerca de 6,8 milhões de pessoas beneficiadas. É a segunda maior empresa de distribuição de energia na Região Nordeste em área de concessão.

A Companhia dispõe de 222 agências em todo o Maranhão. Para melhor gestão e qualidade na prestação de serviços de aos clientes, a Empresa dispõe de cinco regionais, Regional Centro (Bacabal), Leste (Timon), Sul (Imperatriz), Norte (Pinheiro) e Norte (São Luís), onde está localizada a sua sede administrativa.

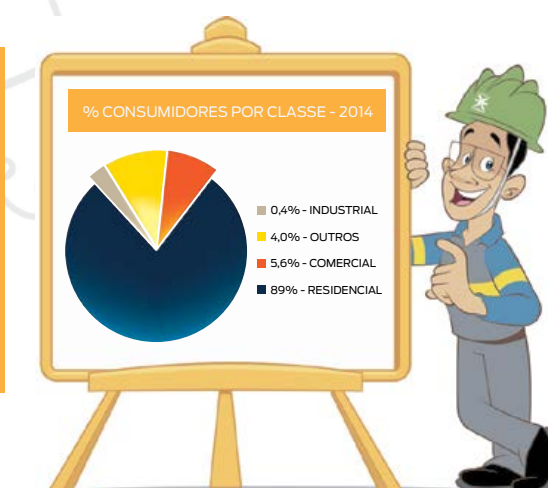
NÚMEROS

1.149
colaboradores

5.074
fornecedores e prestadores de serviço,
atuando tanto na capital quanto no interior

2,1 milhões

de clientes, sendo 89% residenciais (dos quais 57% são classificados como de baixa renda), 6,6% comerciais e 4,4% pertencentes a outras classificações.



EQUATORIAL ENERGIA

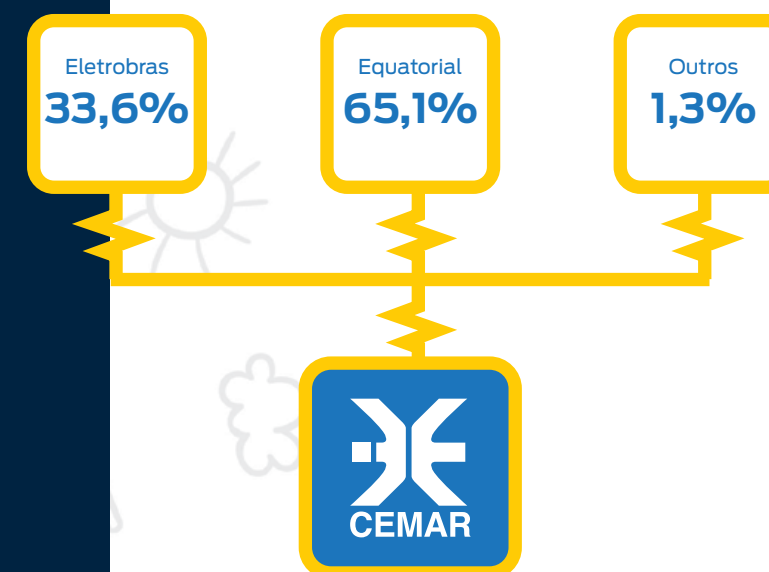
A Equatorial Energia, controladora acionária da Cemar, registrou lucro líquido de R\$ 526 milhões no 4º trimestre de 2014. O Grupo Equatorial atua no setor de energia elétrica desde 2004, quando assumiu o controle acionário da Companhia Energética do Maranhão (Cemar), única distribuidora de energia do Estado. Em 2012, passou a controlar outra distribuidora, as Centrais Elétricas do Pará S.A. (Celpa). Com atuação diversificada no setor energético, o Grupo detém ainda 25% da Geradora de Energia do Maranhão (Geramar), sociedade que controla duas usinas termelétricas no estado cuja operação comercial teve início em 2010.

Em 2011 ampliou sua atuação para o segmento de comercialização de energia, assumindo, indiretamente, por meio da Equatorial Soluções S.A. (outra subsidiária do Grupo Equatorial), 51% de participação na Sol Energias, empresa comercializadora de energia e desenvolvedora de produtos e serviços. Em 2014, o Grupo alcançou a marca de R\$ 526 milhões de lucro líquido no 4º trimestre. No mesmo período, os investimentos consolidados pela Equatorial totalizaram R\$ 487 milhões e foram 86,6% maiores do que os percebidos no 4º trimestre de 2013.



ORGULHO CEMAR

A Equatorial Energia orgulha-se de, a partir da sua experiência em reestruturação operacional e financeira e do seu modelo de gestão participativa, ter transformado a Cemar. O grupo detém hoje 65% das ações da distribuidora de energia maranhense, que já foi o “patinho feio” do setor energético no país, mas que, a partir do controle do Grupo Equatorial obteve crescimento significativo da sua base de clientes, reduziu perdas e melhorou os indicadores de qualidade da distribuição de energia.



SISTEMA DE TRANSMISSÃO

O sistema de transmissão Cemar é composto por cinco regionais:

- Regional Norte, Base São Luís e Base Pinheiro;
- Regionais Sul, Leste e Centro.

As regionais englobam todo o Maranhão, totalizando 7.225km de linhas de distribuição, em três diferentes tensões de energia elétrica: 138 Kv, 69 Kv e 34,5 Kv.

Regional Norte
Base São Luís e Base Pinheiro

Regionais Sul, Leste e Centro

O que inspira e orgulha os colaboradores da Cemar é saber que fazem parte de uma empresa cujo compromisso com a responsabilidade social empresarial inclui a disseminação de valores como ética e respeito para com todos os colaboradores, clientes, comunidade fornecedores e meio ambiente.





As metas de cada setor são acompanhadas constantemente no intuito de alcançar os objetivos almejados pela Organização

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Os valores e princípios da Cemar são alinhados a partir de informações levantadas e disponibilizadas pela Companhia, durante o Planejamento Estratégico (PE), adequando às estratégias definidas e aos interesses das partes interessadas.

A razão de ser da Empresa (missão), que é fornecer energia com qualidade e custo adequado, ressalta a importância de manter e melhorar o bem-estar da população, bem como o desenvolvimento sustentável do Maranhão, possibilitando a expansão e a melhoria do fornecimento de energia a partir da oferta dos recursos necessários.

Missão

Distribuir energia com qualidade para assegurar o desenvolvimento do Maranhão.

Visão

Ser a melhor e mais rentável empresa de distribuição de energia elétrica do Brasil.

Valores

- Foco em Gente
- Ênfase na Meritocracia
- Obstinação pelo Lucro
- Dedicação ao Cliente
- Ética e Integridade
- Transparência
- Segurança



CÓDIGO DE ÉTICA

Ética, integridade e transparência são palavras-chave para definir o relacionamento da Cemar com seus diversos públicos.

Revisado a cada bimestre ou trimestre, o Código de Ética e Conduta é baseado nos princípios e valores da instituição. Ele estabelece normas de conduta claras para propiciar relações saudáveis em todos os ambientes. Lá estão descritos procedimentos relacionados às políticas de gestão, conflito de interesses, corrupção e favorecimento, relacionamento com os clientes e fornecedores, entre outros.

Para denúncias, sugestões, críticas e reclamações de qualquer natureza a Empresa mantém um canal direto: o Conte Comigo para Conversar. Todos os acessos são enviados para uma empresa externa que analisa e filtra as informações. A Auditoria da Companhia acompanha todo o processo.

Código de Ética do Prestador de Serviço

Os prestadores de serviço têm à disposição o Código de Ética do Prestador de Serviço Cemar e o Manual de Relacionamento com Fornecedores de Materiais e Serviços, ambos estabelece o padrão de ética da Companhia para toda sua cadeia de valor.

Comitê de Ética

A Empresa conta ainda com um Comitê de Ética, composto pelo presidente, diretor e por gerentes da Companhia, cuja responsabilidade é garantir a aplicação do Código de ética, analisar os casos registrados ou apurados pela auditoria interna e sugerir melhorias nos processos e controles internos ou sanções disciplinares, de acordo com a gravidade das situações de desvio de conduta identificadas e apuradas.

Essas ferramentas ratificam junto aos stakeholders o compromisso da empresa em atuar de forma ética e transparente e auxiliam no alinhamento das ações de todos os envolvidos.



Ação esportiva na comunidade, através do Programa Energia Voluntária da Companhia, que incentiva seus colaboradores a participarem de iniciativas voluntárias em prol da sociedade



CEMAR PRIORIZA SUSTENTABILIDADE EM SUA GESTÃO

As ações da empresa, em 2014, focaram projetos inovadores e a transparência com os públicos de interesse. A sustentabilidade, conceito que motiva ações conjuntas e transformadoras entre empresas e pessoas em favor das comunidades, na busca de uma sociedade mais justa, é a base que orienta as ações e a gestão da Cemar. Nesse ano, a empresa focou na sustentabilidade no processo de gestão da Companhia, priorizando a transparência com diversos públicos e mantendo investimentos em ações de transformação social e em projetos inovadores e pioneiros para o Maranhão. Os indicadores de responsabilidade social do setor elétrico Ethos/ABRADEE, que medem o grau de satisfação dos clientes no setor elétrico e levantam atributos utilizados no cálculo do Índice Nacional de Satisfação com a Qualidade Percebida, mostraram os resultados desses investimentos.

Cultura, esporte, geração de renda, educação e inclusão de renda foram o foco da Companhia, ao longo desse período, contemplando ações e atividades em todo o Maranhão, fomentando cidadania, desenvolvimento e melhorias.

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE DA CEMAR

A Empresa confirma sua gestão com diretriz em sustentabilidade e assume o desafio de ter um olhar diferenciado sobre o futuro, por meio de uma nova postura no presente. Nesse contexto, a Companhia fortalece seus compromissos com o respeito aos direitos humanos, à responsabilidade socioambiental, à conduta ética, contribuindo com a promoção do desenvolvimento sustentável, por meio de seus serviços, processos e produtos.

Compromissos
norteadores da Empresa:

Meio Ambiente

Compromisso com a gestão preventiva e proativa do Meio Ambiente

Desenvolvimento Comunitário

Trabalhar em sintonia com a comunidade, entendendo as suas necessidades e agindo proativamente.

Ética

Compromisso com uma gestão transparente e honesta com todos os públicos.

Segurança

Compromisso em preservar a vida das pessoas.

Gestão da Cadeia de Valor e Gestão de Pessoas

Estabelecer um relacionamento pautado no código de ética e conduta, promovendo uma relação de diálogo e participação, respeitando o indivíduo e suas diferenças.

Relacionamento com o Cliente:

Compromisso com a satisfação dos clientes e com a qualidade dos serviços ofertados.

Universalização

Compromisso em entregar produto a todos os maranhenses, de forma responsável e sustentável.

Inovação e Eficiência Energética

Desenvolver práticas inovadoras para melhoria do produto, bem como sensibilizar a sociedade em boas práticas de consumo consciente.

COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

Este comitê, composto por gerentes, executivos e analistas de diversas áreas da Companhia, tem por objetivo a análise, avaliação e definição de ações sobre questões e assuntos relativos à responsabilidade social. A sua missão é difundir o conceito da sustentabilidade a todas as partes interessadas, além de estudar, debater e divulgar qualquer matéria relativa às boas práticas nessa área, revisar e recomendar medidas para o desenvolvimento de projetos de responsabilidade social envolvendo a Cemar.

GESTÃO SUSTENTÁVEL

Cemar busca equilíbrio de suas ações nos âmbitos econômico, ambiental e social.

É necessário que a Empresa diminua os impactos do seu processo produtivo e tenha uma relação muito estreita com seus públicos de interesse, para que seja economicamente viável, ambientalmente equilibrada e socialmente justa.

Com esse fim, a Companhia analisa a conjuntura em que ela se insere e o seu ambiente interno, através de avaliações e previsões de cenários do presente, passado e futuro.

As estratégias são estabelecidas com base nas perspectivas de crescimento em diferentes campos, como impactos dos programas sociais, como PLPT e Bolsa-Família; regulamentações vigentes em geral, relacionadas ao setor e às metas de ações, que implicam nas projeções de custos; estudos sobre evolução de tarifas e receitas, a partir de projeções de mercado; análise dos mercados fornecedores e levantamento da necessidade de financiamento para a implementação das ações planejadas.

Pontos fortes e fracos da Cemar, relacionados aos ativos intangíveis e ao ambiente interno, envolvendo as diferentes áreas da Companhia, são levados em conta na elaboração do seu planejamento estratégico, a partir também de uma comparação com a realidade e as operações de outras empresas, além do desenho organizacional da Companhia, visando à compreensão do ambiente de trabalho e sua adequação às estratégias.

Esse olhar é estimulado em todos na Companhia, sendo observados os resultados de desempenho e dos relatórios de avaliação; os aspectos estruturais (hierarquia de objetivos, estrutura da organização, procedimentos e regras), de financiamento para a sustentabilidade do negócio; de marketing (promoção dos serviços prestados) e pessoais (como relações trabalhistas, incentivos e absenteísmo).

Indicadores Operacionais e de Qualidade						
Balanco Energético	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Energia requerida (MWh) com geração própria	4.776.117	5.325.551	5.539.395	6.059.292	6.552.821	6.936.494
Energia vendida (MWh) com consumo próprio e CEPISA	3.572.348	4.151.447	4.378.551	4.804.648	5.296.987	5.713.284
Perdas de energia (MWh)	1.203.769	1.174.104	1.160.844	1.254.644	1.255.834	1.223.209

Perdas de energia	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Perda de energia LTM - total (%)	25,20%	22,05%	20,96%	20,71%	19,16%	17,63%
Comercial (%)	12,22%	9,37%	9,23%	10,05%	9,35%	8,25%
Técnica (%)	12,98%	12,68%	11,73%	10,66%	9,81%	9,39%

Custo médio de aquisição de energia	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Energia comprada (R\$MM)	408,00	481,00	525,17	641,54	625,62	837,96

Energia Vendida	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Energia vendida (MWh) sem consumo próprio	3.566.276	4.144.565	4.370.881	4.796.041	5.287.920	5.703.792
Energia vendida (MWh) com consumo próprio	3.571.711	4.150.809	4.377.908	4.804.022	5.296.492	5.712.777
Residencial	1.641.065	1.916.565	2.041.253	2.257.539	2.563.490	2.785.687
Industrial	381.869	426.418	442.397	479.729	497.447	512.817
Comercial	703.753	817.592	872.763	960.419	1.062.727	1.183.193
Outros sem próprio	839.589	983.990	1.014.468	1.098.354	1.164.727	1.222.095
Rural	131.110	153.593	162.014	176.672	199.236	206.124
Poder Público	225.770	263.207	265.933	296.964	327.401	345.704
Serviço Público	225.833	258.566	260.377	275.872	282.543	378.016
Iluminação Pública	256.976	308.324	326.144	348.846	355.549	292.250
Próprio	5.436	6.245	7.027	7.981	8.572	8.986
Outros com próprio	845.025	990.235	1.024.95	1.106.335	1.173.299	1.231.080
Núm. de Colaboradores Próprios	1.309	1.250	1.178	1.182	1.167	1.172
Núm. de Colaboradores Terceirizados	5.072	5.089	5.727	6.271	5.000	5.343

Dados físicos	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Subestações (em unidades)	98	101	109	114	122	125
Capacidade Instalada (MVA)	1.541	1.664	1.866	1.972	2.326	2.422
Linhas de Transmissão (em Km)	6.209	6.744	7.258	8.182	4.067	4.727
Rede de distribuição (em Km) (BT/MT)	91.306	96.794	106.786	114.708	120.806	123.033
Transformadores de distribuição (em unid.)	64.665	77.572	89.810	98.217	103.043	107.140
Venda de energia por capacidade instalada (MWh/MVA* horas/ano)	0,26	0,28	0,27	0,28	0,26	0,27
Energia vendida por empregado (MWh)*	2.729	3.321	3.716	4.064	4.539	4.874
Número de consumidores por empregado*	1.289	1.458	1.833	1.724	1.822	1.875
Valor adicionado/GWh vendido**	265	254	245	270	215	241
DEC	23,49	21,5	21,4	21,7	18,9	16,99
FEC	15,04	13,97	11,6	11	10,9	11

Energia Contratada (MWh)	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Contratado (MWh)	5.194.941	5.580.979	5.921.960	6.272.271	6.290.766	6.435.374
ELETRONORTE (contratos iniciais)	0	0	0	0	0	0
CEPISA	0	0	0	0	0	0
Bilateral ELETRONORTE	0	0	0	0	0	0
Leilão ELETRONORTE	0	0	0	0	0	0
Leilão Chesf	0	0	0	0	0	0
Produto 2005/2012	2.922.632	2.922.632	2.922.632	2.930.526	0	0
Produto 2006/2013	1.110.517	1.110.517	1.110.517	1.113.521	946.483	0
Produto 2007/2014	405.307	405.307	405.307	406.297	345.385	375.629
Produto 2008/2015	212.463	212.463	212.463	213.046	181.106	169.269
Proinfa	85.915	101.504	101.987	116.365	122.897	127.425
MCSD	91.184	97.814	96.257	108.953	92.619	2.020
MCSD Nov	0	0	0	0	0	0
Leilão de ajuste	0	0	0	0	0	0
Nova 2008/2022/2037	25.534	25.534	25.579	23.214	23.132	22.770
Nova 2009/2023/2038	99.694	99.694	99.694	97.840	97.495	96.062
Nova 2010/2024/2039	0	369.847	369.847	370.032	368.730	369.898
Leilão A-3	225.544	219.473	55.937	222.202	221.594	221.594
Leilão A-1	16.199	16.194	16.194	16.238	0	603.120
Leilão A-3 (2007)				45.589	47.920	312.221
Leilão A-3 (2008)				94.054	92.532	47.920
Leilão A-5 (2006)				130.162	162.596	
Leilão A-5 (2007)				383.328	377.124	162.569
Leilão Santo Antonio				906	93.740	469.658
1º Leilão de Fontes Alternativas					3.199	207.198
2º Leilão de Fontes Alternativas					0	3.199
Estruturante - Jirau					47.463	0
Estruturante - Belo Monte					0	218.150
6º Leilão de Energia Nova					16.104	0
7º Leilão de Energia Nova					181.800	13.285
Quotas EletroNuclear					209.780	139.509
Cotas de Energia					2.658.995	208.651

CONSTRUÇÃO DO PLANO

Novas tecnologias, riscos operacionais, estratégicos, de regulação e financeiros e comportamento de mercado, que fazem parte das áreas do PE, ganham novas diretrizes a partir da nova construção de missão, visão e valores da Cemar. Nesse contexto, são levados em conta os ambientes interno e externo da Companhia, o nível de vulnerabilidade e de impacto de cada um desses itens para o negócio.

A pesquisa de clima, as avaliações dos prêmios ABRADEE e PNQ e a análise crítica das auditorias ISO 9001 servem de base para a elaboração das ambições estratégicas da Organização a partir de objetivos e metas relacionadas aos temas acima.

CONHEÇA AS AMBICÕES ESTRATÉGICAS DA CEMAR:

Desde 2012, a Companhia foca seus resultados em prol do Planejamento Estratégico, através do qual são definidos os temas prioritários, apontados em ambições, e integrados ao sistema de gestão da empresa.


Em 2014, a Cemar realizou uma revisão buscando implementar melhorias identificadas no processo de acompanhamento. Uma das principais melhorias foi a consolidação do BSC* em conjunto com os temas estratégicos. O primeiro ciclo do Planejamento Estratégico é buscar ser referência até 2017 e o 2º ciclo é atingir sua visão.

TEMA ESTRATÉGICO	AMBICÕES ESTRATÉGICAS
Desenvolvimento de Gente e Gestão	• Manter-se no ranking das melhores para se trabalhar da Você S/A até 2017. • Estar entre as 10 melhores do ranking da GPTW até 2017.
Excelência Operacional	• Tornar a CEMAR superavitária na relação entre fator xQ e as compensações operacionais dentro do ciclo tarifário. • ZERAR os acidentes fatais com a força de trabalho própria e fornecedores.
Garantia de Receita	• Atingir 16,4% como índice de perdas globais até 2017. • Atingir 99% como índice de arrecadação do faturamento até 2017.
Gestão Regulatória	• Ampliar a performance real sobre componentes regulatórios de qualidade, custos operacionais e perdas até 2017.
Melhoria da Percepção do Cliente	• Estar entre as 10 melhores empresas de distribuição de energia, segundo ISQP até 2017.
Rentabilidade	• Ser a distribuidora de energia mais rentável do Brasil até 2017.

*BSC: Balanced Scorecard é uma ferramenta de planejamento estratégico.

SOLUÇÕES DE PROBLEMAS

Os temas estratégicos e as diretrizes recebidas do Conselho Administrativo, que partem do Plan-Do-Check_Act (PDCA), servem para nortear o processo de solução de problemas da Empresa. Por meio do PDCA, elaboram-se objetivos, metas e indicadores a serem aplicados em todos os níveis hierárquicos da Companhia. Com o propósito final de gerar



Assim como esta criança se esforça para acender a luz em sua residência, a Cemar tem a missão de levar a energia elétrica, bem essencial por natureza, a todo o Maranhão

informações sobre as estratégias, metas e planos de ação, a Cemar aplica ferramentas de Gerenciamento pelas Diretrizes (GPD) e Gerenciamento da Rotina (GEROT). Esse processo visa à melhoria de seus processos e controles, para resultar em uma maior qualidade na prestação de serviços e na satisfação das partes interessadas. Tornar a informação acessível a todos e alinhar os indicadores utilizados na avaliação do desempenho estratégico. Esse é o objetivo principal das reuniões mensais, realizadas com os colaboradores da Empresa e fornecedores, em todos os seus níveis hierárquicos. Com transparência, para o alcance do monitoramento ideal e tratamento das não conformidades, os encontros também valorizam a opinião do colaborador nas decisões da Organização, resultando no seu maior engajamento no trabalho.

TRAJETÓRIA DE DESAFIOS

Falar em Cemar é discorrer sobre uma trajetória de desafios e avanços diante das dificuldades e necessidades quanto à distribuição de energia no Maranhão. Os últimos 10 anos de sua história foram de fundamental importância para que a Companhia se tornasse referência em modelo de gestão sustentável nas áreas econômica, social e ambiental, melhorando seu desempenho operacional e, conseqüentemente, a satisfação dos clientes e a imagem.

Sua história começa com uma usina térmica a vapor, gerenciada pela ULEM Mannagement Company, companhia de origem norte-americana que fornecia energia elétrica para a população maranhense. Tempos depois, essa atividade foi absorvida pelos Serviços de Água, Esgoto, Luz, Tração e Prensa de Algodão (SAELTPA).

Em 1958, foram criadas as Centrais Elétricas do Maranhão - Cemar, por meio do Decreto Federal nº 46.999, com o objetivo de produzir e distribuir energia elétrica em todo o Estado do Maranhão. Nesse período, o estado contava com pouco mais de três milhões de habitantes, menos da metade de sua população atual, não possuía estradas nem energia e havia um alto índice de analfabetismo.

Em 1984, passou a denominar-se Companhia Energética do Maranhão - Cemar. A privatização aconteceu no ano 2000. Quatro anos mais tarde, o controle acionário da Cemar foi transferido à SVM Participações e Empreendimentos Ltda., companhia controlada por fundos de private equity da GP.

INVESTIMENTOS

Finalmente, em abril de 2006, o controle da Empresa passou para a Equatorial Energia, primeira empresa com ações negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo, com sede em São Luís - MA. A partir de então, a Cemar passou por uma profunda reestruturação administrativa e financeira, que levou a empresa a alcançar, ainda no mesmo ano, o Prêmio ABRADÉE, na categoria Melhor Evolução do Desempenho para as distribuidoras com mais de 400 mil consumidores.

LINHA DO TEMPO

1958

Criação das Centrais Elétricas do Maranhão (Cemar), por meio da Lei Estadual nº 1.609, de 14 de junho de 1958.

1973

Torna-se a única concessionária dos serviços de distribuição de energia elétrica no estado.

1975

Absorve o sistema de subtransmissão da Companhia Hidroelétrica do São Francisco (CHESF)

1984

Passa a denominar-se Companhia Energética do Maranhão (Cemar), pela Lei Estadual nº 4.621, de 17 de dezembro de 1984.

2000

Comprada pelo grupo americano PP&L, a Cemar passa pelo seu primeiro processo de privatização.

2002

PP&L desiste do negócio e a Cemar fica sob intervenção da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).

2004

Implantação do modelo de gestão Cemar. Em abril, o controle acionário da Companhia é transferido à SVM Participações e Empreendimentos Ltda., empresa controlada por fundos da GP Investimentos.

2006

Equatorial Energia assume o controle acionário da Cemar. Nesse ano, a empresa recebeu o Prêmio ABRADEE na categoria Melhor Evolução do Desempenho para as distribuidoras com mais de 400 mil consumidores.

2008

Ingresso da Companhia no Novo Mercado, o mais alto padrão de governança corporativa da BM&F BOVESPA. O Maranhão torna-se o estado com maior evolução nacional no quesito Acesso à Rede Elétrica (Programa Luz Para Todos).

2009

Recebe os prêmios IASC (Maior Crescimento 2008/2009 no índice ANEEL de Satisfação do Consumidor) e APEX (empresa que melhor utilizou tecnologia).

2011

A Cemar é uma das empresas que mais evoluem no setor elétrico e que mais investem no Maranhão. Ocupa a 19ª posição no ranking da pesquisa Great Place to Work de empresas que mais promovem.

2012

A Companhia faz o maior investimento de sua história: R\$ 528 milhões. Programa ECOCEMAR vence o Prêmio FIEMA de Sustentabilidade Ambiental. A empresa elabora pela primeira vez o seu Planejamento Estratégico.

2013

A Cemar tem o mais alto desempenho de sua história, atingindo os melhores resultados em todos os itens de avaliação.

2014

A Cemar comemorou 10 anos de nova gestão e figurou na terceira posição do ranking das melhores concessionárias de distribuição de energia elétrica do país em relação à qualidade do serviço prestado em 2014, pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). No mesmo ano, a Companhia foi reconhecida, pela primeira vez, como destaque no Critério Estratégia e Planos, por meio do Programa Nacional de Qualidade da Fundação Nacional de Qualidade.





NOVOS VENTOS

Nos últimos três anos, a Cemar atingiu índices inéditos de crescimento, tendo feito, em 2012, o maior investimento de sua história: R\$ 528 milhões. Por três anos consecutivos (2012, 2013 e 2014), a Empresa figura entre as três melhores energias no ranking das concessionárias de distribuição de energia elétrica do país em relação à qualidade do serviço prestado em 2014, pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).

O desempenho da empresa em vendas de energia, em 2014, incluindo consumo próprio da Companhia, foi de 5.703.792 MWh, o que representa um crescimento de 7,3% em relação ao ano anterior. O grande responsável por encorpar esses números é o consumo residencial (2.785,687 MWh), seguido do consumo comercial (1.222.095 MWh).

COMUNICAÇÃO É PRIORIDADE

Ser uma empresa de referência nacional é tarefa que requer dedicação, investimento e, principalmente, atenção aos diversos públicos com que se relaciona, desde os usuários do serviço de energia elétrica até os fornecedores e investidores. A Cemar, a cada dia, tem buscado aprimorar os canais de comunicação com cada parte ligada ao negócio. Para assegurar a transparência e o envolvimento dos seus públicos, a Companhia conta com as áreas de Comunicação e de Relações com Investidores, além de instrumentos de divulgação disponibilizados pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), como os comunicados ao mercado, aviso aos acionistas e, quando necessárias, as publicações de fatos relevantes. O relacionamento com a comunidade também é priorizado, pois ela é o “termômetro” que avalia o que é prioritário e necessário. Em 2014, as inovações no ramo da comunicação foram a criação da página da empresa no Facebook, com o propósito de divulgar as ações da Companhia, bem como o monitoramento de citações da marca Cemar nas redes sociais, além de canal de atendimento e de relacionamento.

A Empresa trabalha com um plano integrado de comunicação, que envolve ações contínuas e integradas de divulgação da marca, da ampliação e melhoria dos produtos e serviços, das orientações sobre os cuidados necessários no uso da energia e dos riscos envolvidos nesse processo, tudo em sintonia com as características próprias de cada grupo de clientes.

RESPONSABILIDADE COM PARTES INTERESSADAS

Para a Cemar, ser transparente é tão importante para todos os envolvidos no negócio quanto gerar lucro ou alcançar metas. Sendo assim, a Empresa assume o compromisso com uma abordagem integrada e equilibrada entre os interesses econômicos, sociais e ambientais, visando não somente a perenidade do negócio, mas as necessidades e preocupações de seus diferentes públicos: colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores, sociedade e governo.

STAKEHOLDERS	DETALHAMENTO	PRÁTICAS DE INTERAÇÃO
Acionistas e Investidores	• Acionistas	Existe, na empresa, uma área de relação com investidores responsável pelo repasse aos acionistas de informações padronizadas de mercado, editais de convocação, avisos aos acionistas, atas dos órgãos de administração, comunicados e fatos relevantes.
Clientes	• Residencial • Industrial • Comercial, Serviços e outras atividades • Rural • Poder Público • Iluminação Pública • Serviço Público	• Central de Atendimento 116 • Agência Web • Ouvidoria • Fale com o Presidente • Site Cemar/ Fale conosco • Conselho de Consumidores • Fóruns Comunitários • Quiosques • Totens de autoatendimento • Facebook • Twitter
Fornecedores	Fornecedores de materiais e serviços	• Reuniões • Encontros • Programa Integrar • Programa de Excelência da • Gestão • Contato direto (visitas, e-mail, telefone)
Empregados, colaboradores e parceiros	• Próprios • Estagiários • Menores aprendizes • Terceirizados	• Informativos e comunidades eletrônicas • Contato direto (visitas, e-mail, telefone) • Reuniões de Resultados • Reuniões Participativas • Reuniões para capacitação, treinamento, avaliação, planejamento
Órgãos e programas públicos	• Ministério Público • Poder Judiciário • Executivo – Estadual e Municipal • Organismos de Proteção ao Consumidor	• Contato direto (visitas, e-mail, telefone) • Reuniões
Organizações e comunidades	• Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais • Legião da Boa Vontade • Associação Comercial de Imperatriz • Instituto de Cidadania Empresarial do Maranhão • Secretaria de Estado do Esporte • Líderes Comunitários de todo o Maranhão • Mais de 50 instituições sociais patrocinadas	• Encontros • Reuniões periódicas • Visitas • Programações culturais • Cursos • Patrocínios • Parcerias • Convênios

Algumas das ações desenvolvidas são as campanhas publicitárias. Em 2014, foram realizados patrocínios e apoio a programas sociais; comunicação acerca de investimentos e melhorias, além de desligamento programado, inauguração de obras e agências, benefícios da tarifa social, bem como o Programa de Eficiência Energética, informações internas e eventos; divulgação anual de Relatório de Sustentabilidade e, em destaque, a Campanha Amar o Maranhão, em comemoração aos 10 anos de nova gestão, tendo à frente a Equatorial Energia.

A Campanha Amar o Maranhão destacou o amor pelo estado e apresentou os resultados alcançados pelo seu trabalho, que não para. Ao longo dos 10 anos de Empresa, com a Equatorial Energia à frente de sua gestão, o Maranhão recebeu os seguintes benefícios:

Mais de 320 mil famílias recebem energia no Maranhão
Mais de 3,5 bilhões investidos no estado
Mais de 230 mil pessoas beneficiadas com projetos sociais
Mais de 5 mil toneladas de resíduos reciclados no ECOCEMAR
Mais de 36 mil geladeiras trocadas com o Caravana da Economia

A Empresa comemorou a data no tradicional arraial, que realiza, anualmente, com os diretores, colaboradores, fornecedores e familiares. O evento, que aconteceu em São Luís e também nas Regionais Norte Base São Luís, Norte Base Pinheiro, Sul, Leste e Centro, contou com apresentações da cultura maranhense, de bois e shows de cantores da terra.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Cemar se comunica com seus stakeholders por meio de diferentes canais de comunicação:

- Mídia de massa (TV e Rádio)
- Palestras educativas
- Folheteria nas agências e conta de energia
- Comunicação dirigida (e-mail, marketing e cartas)
- Frota de veículos
- Nova sinalização de agências
- Website (www.CEMAR116.com.br)
- Carros, bicicletas e motos de som
- Espera telefônica
- Programas Conectar (públicos estratégicos)
- “Nossa Energia” (público interno)
- Canal telefônico 0800 (24 horas/dia)
- Canal na Internet
<http://www.canalconfidencial.com.br/CEMAR>
e, internamente, o canal “Conte com a CEMAR para Conversar”, disponível na Intranet



A Cemar comemorou, no tradicional arraial que realiza, anualmente, os 10 anos de gestão da Equatorial à frente da Cemar, como parte da Campanha Amar o Maranhão, com os diretores, colaboradores, fornecedores e familiares, em todas as suas regionais

CONTROLE DE RISCOS

Com o foco em ser a melhor e mais rentável empresa de distribuição de energia elétrica do Brasil até 2020, a Cemar, desde 2004, mantém uma gestão constante dos riscos inerentes ao negócio, de modo a antecipar e prever possíveis impactos de fatores externos ao seu desempenho, tanto em âmbito operacional quanto em âmbito econômico-financeiro.

A Companhia classifica os riscos em estratégicos (aqueles que podem afetar a imagem e os resultados do negócio - incluem os riscos econômico-financeiros) e operacionais (aqueles que podem comprometer a continuidade da operação).

Análise dos riscos, sejam eles estratégicos ou operacionais, é realizada por meio do histórico da Companhia, ferramentas de controle e mitigação de riscos, projeções orçamentárias e instruções de órgãos reguladores. O controle dos processos é realizado pelos gestores, por meio do acompanhamento das atividades, garantindo o cumprimento das normas e padrões de trabalho, além da legislação.

CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO

A observação à legislação do setor elétrico (Resolução ANEEL nº 414/2010) garante a clareza e a autenticidade, bem como o conteúdo das informações que a Cemar transmite aos seus consumidores. A Agência Reguladora estabelece, portanto, as condições gerais de fornecimento e determina as informações que precisam estar disponíveis: dicas de economia e segurança, direitos e deveres e aviso de desligamento programado. Também o Código de Ética da Companhia assegura a adequação desses conteúdos. Além disso, a Empresa trabalha, permanentemente, na divulgação de informações por todos os veículos de comunicação disponíveis.

ATIVOS INTANGÍVEIS

Os principais ativos intangíveis são as pessoas; a cultura de resultados implantada pelo grupo controlador que fez da Cemar uma referência no setor elétrico; e a experiência em *Turn Around* adquirida com a transformação organizacional da Companhia.

O desenvolvimento desses ativos intangíveis é buscado incessantemente nos programas de capacitação e desenvolvimento da liderança, identificação de sucessores e colaboradores estratégicos. Uma das formas de proteger os ativos intangíveis, que vêm sendo adotadas, é a possibilidade de crescimento dos colaboradores dentro do grupo, assumindo desafios maiores e perpetuando a cultura de resultados em outras empresas.

Os critérios utilizados para identificação dos ativos intangíveis consideram:

- impacto na satisfação dos clientes
- operacionalização dos processos;
- qualidade do nível de serviços e imagem da empresa;
- resultado do Desempenho da Gestão por Competências e Pesquisas de Clima.



Como os principais ativos intangíveis na Cemar são as pessoas, a possibilidade de crescimento dos colaboradores dentro do grupo é uma das formas que vem sendo utilizada para sua valorização



CONTEXTO SOCIOECONÔMICO

Desaceleração da atividade econômica, inflação crescente e fatores climáticos desfavoráveis contribuíram para o fraco desempenho econômico do país em 2014. A expectativa de que um período de recessão estivesse a caminho deixou todos em alerta, inclusive o setor energético.

O ano de 2014 terminou como um ano difícil para a economia e o crescimento do país. Nem mesmo a Copa do Mundo trouxe estímulos suficientes para melhorar o seu desempenho. Olhando retrospectivamente, os indicadores econômicos aprontavam o desafio que teríamos pela frente.

PIB

O crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) foi de apenas 0,1%, em 2014, o pior resultado em cinco anos. O dado é do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). A indústria teve desempenho ruim, diminuiu 1,2%. O setor agropecuário cresceu somente 0,4% e o de serviços, 0,7%.

INFLAÇÃO

A inflação também voltou a assustar em 2014. Ficou em 6,41%, conforme o Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE), muito próxima do teto da meta do Banco Central, que era de 6,5% ao ano, mas extrapolou os 4,5% do centro da meta, que seria um patamar mais favorável ao crescimento econômico.

EMPREGO

A geração de postos de trabalho resistiu. De acordo com o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) do Ministério do Trabalho e Emprego, 395 mil novas vagas em 2014. Esse crescimento, contudo, não chegou a 1% e foi bem aquém do esperado.

MOEDA

Houve desvalorização do Real em relação ao Dólar de 11,17% durante o ano. A moeda norte-americana fechou 2014 valendo R\$ 2,6575 e com tendência de alta.

SETOR ENERGÉTICO

Nem mesmo o clima ajudou em 2014. O setor de energia foi afetado por condições climáticas adversas. A seca prolongada, especialmente no Centro, Sudeste e Sul do país, comprometeu a produção de energia a partir de fonte hidrelétrica e exigiu a operação de fontes secundárias e mais onerosas, como as termelétricas. Com a economia estagnada, com o emprego mais escasso e preços subindo, 2014 terminou como um ano ruim para o país e deixou sinais de que mais dificuldades ainda viriam por aí para as pessoas e empresas. O encolhimento da indústria e a perspectiva de redução do consumo das famílias deixaram o país em alerta. O setor energético não ficou imune a esses obstáculos.

ECONOMIA LOCAL

O cenário econômico maranhense, apesar de o estado ter registrado crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) entre os mais elevados do país, também sentiu reflexos das dificuldades que a economia enfrenta em nível nacional. A taxa média de crescimento anual do PIB maranhense desacelerou entre 2012 e 2014. O Boletim de Conjuntura Econômica Maranhense, para os meses de outubro e novembro do ano passado, publicação do Instituto Maranhense de Estudos Socioeconômicos e Cartografia (IMESC), indica crescimento de 3,4% no período, metade da média registrada em análises anteriores. Entre 2004 e 2011, a média de crescimento do período ficou em 6,6% ao ano.

Para o Maranhão, o final de 2014 foi particularmente negativo em relação à oferta de emprego. O CAGED apontou que o estado perdeu 9.858 postos de trabalho nos dois últimos meses de 2014. Apesar do tradicional aumento das contratações temporárias no comércio no fim de ano, somente em dezembro o Maranhão perdeu mais de cinco mil postos de trabalho. Ao todo, de novembro a dezembro, foram 17.225 demissões contra apenas 11.416 contratações. Fatores naturais também foram um obstáculo à economia do estado. No ano passado, no Maranhão, a estiagem foi a justificativa para 12 entre 15 pedidos deferidos pela Defesa Civil Nacional para reconhecimento de Estado de Emergência.

Mas nem tudo foi perdido. Em 2014, ocorreu a consolidação de uma base energética diversificada no Maranhão, com a operação de termelétricas, hidrelétricas e a instalação de um parque de energia eólica. Fator favorável para o crescimento do estado. O início da exploração de gás natural em cidades maranhenses da Bacia do Parnaíba foi outro acontecimento positivo de 2014, tendo em vista a queda de confiança nas hidrelétricas, cuja oferta de energia varia conforme as condições climáticas. Atualmente, a exploração de gás natural no Maranhão se destina ao abastecimento de usinas termelétricas.



A Cemar contribui com o desenvolvimento do Maranhão também pela participação de seus colaboradores em ações voluntárias na comunidade

DESENVOLVIMENTO HUMANO: UM DESAFIO PARA O MARANHÃO

Conforme o Atlas do Desenvolvimento Humano, elaborado pelo Instituto Brasileiro de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) e pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), o Maranhão apresentou uma trajetória crescente do IDHM, saindo do patamar de baixíssimo desenvolvimento, quando teve o IDHM em 0,357 em 1991, para baixo desenvolvimento, com 0,476 em 2000, e atingindo o médio desenvolvimento humano em 2010, com o IDHM de 0,639. No entanto, esta evolução não foi suficiente para tirar o estado da penúltima posição no ranking nacional (apenas Alagoas, que teve o indicador em 0,631 em 2010, é superado).

Além disso, 21 dos 100 piores IDHM do país estão no estado. Fernando Falcão, penúltimo IDHM do país, e Marajá do Sena, pior IDHM Renda, se destacam nesta lista. A capital, São Luís, teve o melhor IDHM do estado, ficando com o indicador em 0,768, o que deixa a capital com indicador elevado, na 249ª posição do ranking nacional. Imperatriz, Paço do Lumiar e São José de Ribamar também ficaram com o IDHM acima de 0,700, no limite. Melhorar os indicadores sociais e econômicos dos municípios maranhenses é um desafio crucial para o futuro do Maranhão. No desenvolvimento dessas cidades, principalmente daquelas que possuem os piores IDHM do estado, está uma saída para que a sua economia ganhe novo fôlego e para que a produção, em setores como comércio, serviços, ou mesmo a indústria, possa crescer. O setor energético, que é indispensável a qualquer expansão econômica, vai junto.



Aluna com livro doado por meio de projeto que recebeu recurso financeiro da Cemar, através da Lei de Incentivo à Cultura, como uma das formas de a Companhia contribuir para melhorar o IDH do Maranhão





GOVERNANÇA CORPORATIVA

A integração, valorização de pessoal e responsabilidade socioambiental são os pilares da Governança da Cemar.

Fornecer energia elétrica para residências, empresas e órgãos governamentais, com qualidade e de forma sustentável, significa ter a grata missão de contribuir para impulsionar o desenvolvimento e melhorar a vida do maranhense.

Ciente do tamanho de sua responsabilidade, a Companhia adotou um modelo de gestão cada vez mais sustentável, ou seja, que alia oportunidades de negócio a processos eficientes, valorização dos colaboradores, transparência e diálogo com os diversos públicos e atuação ativa junto às comunidades.

Essa estratégia tem alcançado resultados relevantes. O ano de 2014, em particular, obteve um desempenho significativo em diversos aspectos, entre eles operacional, financeiro e de clima organizacional, comprovando o acerto nas constantes atualizações do Modelo de Gestão, levando em conta os valores da Cemar.

MODELO DE GESTÃO

O compromisso de ser uma empresa dinâmica e eficaz passa pela necessidade constante de definição e atualização de metas e estratégias mais seguras e arrojadas.

A prática minuciosa do programa de investimento permitiu a conquista de uma posição de destaque no setor elétrico, com o aumento dos níveis de produtividade e da melhoria na prestação de serviços.

Os desafios envolvem melhorias nos processos relacionados aos consumidores, o que requer espírito de equipe e determinação, análises mais aprofundadas, desenho de planos de ação mais ambiciosos e detalhados e, ainda, confiança necessária para assumir riscos calculados, sempre alinhados aos objetivos e valores da empresa.

A gestão praticada pela Cemar inclui práticas baseadas em meritocracia, metas e indicadores que possibilitam o entendimento do papel de cada um no resultado final da Empresa. Isso traz maior comprometimento com a estratégia organizacional. Em 2014, o novo Modelo de Gestão completou 10 anos.

Conquistas que são Motivo de Orgulho - 2014

O ano de 2014 foi repleto de importantes conquistas para a Cemar, fruto de um forte trabalho em equipe, na busca constante pela excelência e por resultados ainda melhores. Seguem os destaques do ano: A Companhia foi escolhida, como destaque no critério “estratégias e planos” pela Fundação Nacional de Qualidade (FNQ) na premiação de 2014; Pelo quarto ano consecutivo a CEMAR ficou no ranking das Melhores Empresas para Trabalhar – Revista Época/GPTW;



A cerimônia de premiação, realizada em São Paulo, da Revista Você S/A – Exame/FIA. - cujo resultado final se baseou em avaliação do Índice de Felicidade no Trabalho – contou com a presença dos principais executivos da Empresa.

- **Eleita a 3ª melhor Distribuidora do País em continuidade de Serviço no ranking da ANEEL;**
- **Prêmio da Fundação Coge 2014, “Segundos de Vida – O valor da imagem da Família na prevenção de acidentes, Categoria – Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho;**
- **Finalista do Prêmio Época ReclameAQUI “As Melhores Empresas para o Consumidor do Brasil”, na categoria Serviços Públicos – Energia Elétrica.**

A cerimônia de premiação, realizada pela Revista Época/GPTW – em São Paulo, contou com a presença dos diretores e colaboradores da Cemar que, pelo quarto ano consecutivo, se faz presente na lista das 130 melhores do país

Pelo terceiro ano consecutivo a Organização ficou no ranking das Melhores Empresas para Trabalhar – Revista Você S/A – Exame/FIA;

CONSELHO ADMINISTRATIVO

Com uma atuação próxima aos gestores e ao presidente, o Conselho de Administração (CA) é o responsável por monitorar o desempenho da Cemar, direcionar metas e guiar as principais ações e estratégias da Companhia. É composto por até nove membros, eleitos para um período de três anos, incluindo um conselheiro independente e um colaborador escolhido pelos outros trabalhadores da Companhia. Esta formatação assegura transparência e equidade na prestação de contas. O CA também indica as diretrizes, convoca assembleias gerais e analisa orçamento e metas do presidente. Além disso, o Conselho participa na construção e aprovação dos parâmetros econômico-financeiros, durante todo o processo de negociação dos objetivos a serem buscados pela Cemar, e também no estabelecimento de metas anuais. O monitoramento dos resultados é feito mensalmente e a sua demonstração é realizada em reunião presencial. Nos termos do estatuto social, a fiscalização e a gestão da diretoria da Organização se realizam com a devida autonomia, uma vez que os cargos de presidente do CA e do presidente da Companhia são ocupados por pessoas distintas. As reuniões do Conselho ocorrem a cada dois meses, podendo ser convocadas extraordinariamente, quando necessário.

CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal, importante órgão de Governança Corporativa, é responsável por fiscalizar os atos dos administradores e verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários, e emitir opiniões sobre as demonstrações financeiras e sobre propostas dos órgãos da administração que serão submetidas à assembleia geral de acionistas. Trata-se de um órgão independente e de caráter não permanente, ou seja, instalado apenas nos exercícios em que for solicitado pelos acionistas e termina na primeira Assembleia Geral Ordinária realizada após sua instalação. O Conselho, composto por até três membros efetivos e suplentes, em igual número, eleitos em Assembleia Geral, delibera sua instalação e fixa os honorários, respeitados os limites legais.

AUDITORIA INDEPENDENTE

De acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com a legislação específica, a auditoria das demonstrações contábeis realiza procedimentos técnicos visando à emissão do Relatório do Auditores Independentes onde expressam sua opinião sobre a adequação com que estas representam, quanto à posição patrimonial e financeira, ao resultado das operações, às mutações do patrimônio líquido e o fluxo de caixa da Cemar.

A partir dos termos da Instrução no 308/99 da CVM, conforme alteração pela Instrução no 509/11 da CVM, o Conselho de Administração da Cemar escolhe a empresa de auditoria independente

RELACIONAMENTO COM INVESTIDORES

Uma área específica da Empresa é responsável pela comunicação direta com os investidores. São comunicadas informações sobre o desempenho da Companhia e publicados fatos relevantes, garantindo a transparência na relação.

Além disso, o grupo divulga, anualmente, as demonstrações financeiras em padrão internacional e, pelo menos uma vez ao ano, realiza reuniões públicas com analistas e investidores, com o objetivo de prestar contas dos atos da direção. Instrumentos de divulgação, como comunicados ao mercado, avisos aos acionistas e fatos relevantes, são outros meios de disponibilizar a informação pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM).



DIRETORIA EXECUTIVA

Os diretores são os representantes legais da Cemar, responsáveis, principalmente, pela administração cotidiana da companhia e pela implementação das políticas e diretrizes gerais estabelecidas pelo Conselho de Administração.

A Diretoria Executiva é composta por até nove integrantes, todos eles executivos com larga experiência profissional, acionistas ou não, sendo um diretor-presidente, um diretor de relações com investidores e os demais sem designação específica, todos eleitos pelo Conselho de Administração e com mandato de três anos, permitida a reeleição. Esses requisitos atendem à Lei das Sociedades por Ações.



DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

EBITDA

Em 2014, o EBITDA (lucros antes de impostos, depreciação e amortizações) atingiu R\$ 641 milhões, 29,8% a mais que os R\$ 494 milhões registrados no ano anterior. A margem EBITDA de 25,8% subiu 0,7 pontos percentuais em relação à apresentada em 2013.

R\$ 641 milhões
29% **a mais**
em 2014
que 2013

Resultado financeiro

Em 2014, o resultado financeiro líquido foi negativo **em R\$ 94 milhões**

Custos e despesas operacionais

Em 2014, o total de custos e despesas gerenciáveis e não gerenciáveis, excluindo depreciação e amortização, e desconsiderando o custo de construção, foi de R\$ 1,461 bilhões, equivalentes a 58,8% da receita líquida, com redução de 0,5 p.p em relação ao percentual verificado em 2013, que era de 59,3%.

Em 2014, redução de
0,5%
em relação a 2013

Receita Líquida

A Receita Líquida total registrada no ano foi de R\$ 2,484 bilhões, 26,2% superior à obtida no ano anterior. O aumento decorre principalmente de: Constituição de R\$ 288,218MM de Ativos e Passivos regulatórios;

R\$ 2,484 bilhões
26,2% **a mais**
que 2013

Custos e despesas operacionais não gerenciáveis

Da mesma forma, analisando a variação anual e desconsiderando o custo de construção, observamos uma elevação de 43,9% no total de custos e despesas operacionais não gerenciáveis, impactados pelos maiores custos de compra de energia.

Em 2014, elevação de
43,9%
em relação a 2013

Lucro líquido

Em 2014, a CEMAR obteve um lucro líquido de R\$ 335 milhões, 74,1% superior ao do ano anterior. O resultado apurado em 2014 equivale a R\$ 2,04 por ação, inferior ao valor de R\$ 1,17 registrado no resultado de 2013.

Em 2014, lucro de
R\$335 milhões
74% a mais que 2013

Imposto de Renda e Contribuição Social

Na CEMAR, a apuração do Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e da Contribuição Social sobre Lucro Líquido (CSLL) a pagar é influenciada positivamente pelos seguintes itens:

a) Incentivo fiscal de redução de 75% do Imposto de Renda, decorrente do benefício da ampliação da capacidade instalada, obtido junto à Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste (SUDENE) em dezembro de 2005, e que em 2007 foi ampliado pelo benefício de modernização de toda a capacidade instalada, válida até 2021;

b) Incentivo fiscal relacionado à depreciação acelerada, obtido junto à SUDENE, que permite que os investimentos na ampliação e modernização da rede de distribuição sejam integralmente considerados como despesa dedutível para fins de apuração do Imposto de Renda, de forma imediata, válido até 2018;

c) Compensação de prejuízos acumulados.

Cabe ressaltar que os itens a e b são aplicáveis apenas ao IRPJ, enquanto que o item c refere-se tanto ao IRPJ quanto à CSLL. Em 2014, a CEMAR apurou o pagamento de R\$ 35 milhões em IRPJ e CSLL, já considerando o uso de créditos e incentivos fiscais, o que representa uma alíquota efetiva de 8,9% sobre o Lucro Antes do Imposto de Renda (LAIR).

Incentivo fiscal de redução de

75%
ampliado até 2021

Em 2014 foram apurados
R\$ 35 milhões
em IRPJ e CSLL já considerando
o uso de créditos e incentivos fiscais

Endividamento

No fechamento de 2014, o endividamento total consolidado da CEMAR, incluindo os encargos, atingiu R\$ 2,125 bilhão, apresentando aumento de 25,6% em relação ao registrado ao final de 2013. No entanto, as dívidas da companhia apresentam um perfil confortável de vencimentos: 12,1% dos compromissos vencem em 2015 e 87,9% vencem a partir de 2015. A dívida líquida, considerando as disponibilidades e os ativos regulatórios líquidos, atingiu o montante de R\$ 726 milhões em dezembro de 2014, representando 1,3 vezes o EBITDA acumulado do exercício.

Custos e despesas operacionais gerenciáveis

O total de custos e despesas gerenciáveis em 2014, representados pelos custos e despesas com Pessoal, Material, Serviços de Terceiros e Outros (PMSO), excluindo-se a Provisão para Devedores Duvidosos (PDD) e as provisões para contingências, atingiu R\$ 346 milhões, com redução de 4,7 p.p em comparação a 2013, em termos de percentual da receita líquida. Neste ano, a PDD e perdas totalizaram R\$ 32 milhões, o que representa 1,1% da receita bruta, desconsiderando a receita de construção. Este nível foi 0,5% inferior ao observado no ano anterior. Já as provisões para contingências totalizaram 16 milhões, representando 0,6% da receita bruta, desconsiderando a receita de construção, queda de 0,3% em relação a 2013.

Em 2014, redução de

4,7%
em relação a 2013

Investimentos

Investimentos próprios

Em 2014, os investimentos da CEMAR, excluindo-se os diretos, relacionados ao PLPT, totalizaram R\$ 316 milhões. Os investimentos foram direcionados principalmente à manutenção e expansão da rede de distribuição de energia.

R\$ 316 milhões
em investimentos em 2014

Investimentos no Programa Luz Para Todos

Ao final de 2014, foi alcançada a marca de 330 mil consumidores ligados à rede de distribuição de energia elétrica da CEMAR por meio do Programa Luz Para Todos, o que beneficia diretamente mais de 1,6 milhão de habitantes. O investimento direto no programa, que inclui gastos com materiais, serviços de terceiros e frete de materiais, foi de R\$ 72 milhões, sendo que o investimento acumulado desde o início do programa totaliza R\$ 1,514 bilhão.

330 mil
atendidos pelo Programa em 2014
R\$75 milhões
de investimento no ano

Demonstração do Valor Adicionado (DVA)

O Valor Adicionado total apresentou aumento de 29,5%, passando de R\$ 1,060 bilhão, em 2013, para R\$ 1,372 bilhão, em 2014. No total da riqueza gerada, uma parcela expressiva foi transferida diretamente para o governo na forma de impostos, taxas, contribuições e encargos setoriais, que corresponderam a 54,9%, redução de 3,9% em relação ao ano anterior.

Aumento de

29,5%
no Valor Adicionado Total

Receitas	31/12/2014	31/12/2013
Vendas de produtos e serviços	R\$2.443.146	R\$2.234.301
Outras despesas/receitas operacionais	R\$1.551	R\$3.745
Os números ao são referentes a quê?	R\$31.900	R\$31.900
Outras despesas / receitas não recorrentes	R\$24.505	R\$34.583
Provisão (reversão) de processos cíveis, fiscais e trabalhistas	R\$16.097	R\$20.482
Insumos adquiridos de terceiros (inclui ICMS e IPI)		
Custos dos produtos e dos serviços vendidos	R\$738.094	R\$736.665
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	R\$252.430	R\$261.009
Despesas comerciais e outras	R\$3.825	R\$4.017
Os números ao são referentes a quê?	R\$994.3491	R\$1.001.69
Valor adicionado (aplicado) bruto	R\$1.374.744	R\$1.134.881
Amortização	121.769	R\$109.714
Valor adicionado líquido gerado (aplicado) pela Companhia	R\$1.252.975	R\$1.025.167
Valor adicionado recebido em transferência		
Receitas financeiras	R\$183.613	R\$117.747
Atualização VNR	R\$19.891	R\$22.426
Outras	R\$69.610	R\$60.957
Os números ao são referentes a quê?	R\$94.112	R\$34.364
Valor adicionado total a distribuir	R\$1.347.087	R\$1.059.531
Distribuição do valor adicionado		
Empregados		
Remuneração direta	R\$88.723	R\$85.963
Benefícios	R\$20.420	R\$18.548
FGTS	R\$6.324	R\$5.559
Outros	R\$18.358	R\$12.082
Os números ao são referentes a quê?	R\$97.109	R\$97.988
Tributos		
Federais	R\$342.816	R\$284.542
Estaduais	R\$382.787	R\$336.285
Municipais	R\$ 1.688	
Os números ao são referentes a quê?	R\$727.291	R\$622.679
Remuneração de capitais de terceiros		
Juros	R\$186.059	R\$142.271
Aluguéis	R\$4.027	R\$4.346
Os números ao são referentes a quê?	R\$190.086	R\$146.617
Remuneração de capitais próprios		
Dividendos		R\$37.384
Lucros retidos do período	R\$332.601	R\$154.863
Os números ao são referentes a quê?	R\$332.601	R\$192.247
Valor adicionado	R\$1.347.087	R\$1.059.531
As notas explicativas financeiras.		



São Luís - MA

Na Cemar, a integração é fundamental para promover um ambiente de trabalho propício ao desenvolvimento das atividades e o crescimento tanto do empregador como do empregado

CEMAR
CENTRO DE
OPERAÇÕES
INTEGRADAS



DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL COLABORADORES

JUNTOS PODEMOS MUITO MAIS

Quando se pensa em crescimento corporativo, normalmente, imagina-se a conquista de mais espaço no mercado ou aumento de percentuais significativos dos lucros. Ainda que isso também faça parte da curva de crescimento, para a Cemar, isto não é o bastante. Investimento nos méritos e bonificação por esforço e serviço prestado são algumas das ferramentas utilizadas pela Companhia, a fim de consolidar, cada vez mais, aquilo que hoje a caracteriza: um empreendimento focado em gente como forma de ação e diferencial no mercado de trabalho.

Acreditar no potencial dos colaboradores é uma prática já incorporada pela cultura da Empresa, a qual sustenta valores como o de promover um ambiente de trabalho favorável para o desenvolvimento das atividades e o crescimento tanto do empregador como do empregado.

A cultura de resultados implantada pelo grupo Equatorial Energia transformou a Cemar em uma referência no setor elétrico e vem sendo replicada em outras concessionárias do mesmo grupo, a exemplo das Celpa (Centrais Elétricas do Pará S.A.).

Com o lema “Juntos podemos muito mais”, a Cemar enfatiza em sua organização, a importância da integração das pessoas, dos processos e das diferentes áreas, visando o aperfeiçoamento de todos. Para isso, ela promove práticas de excelência em educação, desenvolvimento humano e alinhamento cultural, reforçando a sua ideologia em cada ação tomada.

Em 2014, foi criado o Clube dos Juntos, o qual reforça a filosofia da colaboração no ambiente de trabalho.

O desenvolvimento dos contribuintes é incentivado por programas de capacitação e desenvolvimento da liderança, identificação de sucessores e parceiros estratégicos.

Outra forma de investir nos ativos intangíveis é possibilitar a ascendência profissional dentro das empresas do grupo. Atualmente, 94% do quadro de liderança Cemar são compostos por pessoas promovidas internamente.



A maior participação dos colaboradores da Cemar na busca de soluções inovadoras é resultado do investimento da Empresa na satisfação da sua equipe

ESTÍMULO COLABORATIVO

A satisfação dos colaboradores implica diretamente nos níveis de produtividade e na qualidade da prestação de serviços. Ciente dessa “equação”, a Companhia investe no fator humano e estimula a participação de seus colaboradores.

Em 2014, a Cemar alcançou excelentes resultados operacionais, financeiros e de clima organizacional, consequência das constantes atualizações do Modelo de Gestão aplicado e dos investimentos em qualidade de vida e desenvolvimento das pessoas que fazem a empresa.

A estratégia de interação e sustentabilidade, que orienta as ações de gestão, fortaleceu a priorização da transparência com os mais diversos públicos. Assim, a organização passou a investir em ações de transformação social e em projetos inovadores e pioneiros para os colaboradores e, consequentemente, para si e para o Maranhão.

O que inspira quem trabalha na Organização é o orgulho de ser parte de uma empresa comprometida com a responsabilidade social empresarial, com as pessoas; que foca em gente; dissemina valores, como ética e respeito a todos e ao meio ambiente.

Nos últimos 10 anos, a Companhia Energética do Maranhão se transformou em uma das melhores empresas para trabalhar no país.

O objetivo dos projetos e ações de interação é promover benefícios mútuos entre a Organização e seus colaboradores, a partir dos pilares que culminam nos valores da empresa: foco em gente, ênfase em meritocracia, obstinação pelo lucro, dedicação ao cliente, segurança, transparência, ética e integridade.



Na Organização, cada aniversariante do mês recebe uma homenagem especial com direito a balões e a parabéns dos colegas.

INTEGRAÇÃO

Desde a contratação, o colaborador já é convidado a conhecer e “abraçar” o conjunto ‘Missão, Visão e Valores’, por meio do Programa de Integração. As reuniões mensais e semestrais também são momentos para reforçar e garantir o conhecimento das diretrizes e metas da empresa. Através dessas socializações é feito o acompanhamento dos indicadores e status das metas.

GESTÃO DE GENTE

Foco em gente, busca do lucro, orientação ao cliente, ênfase em meritocracia, ética e integridade, segurança e transparência. Esses são os valores que a Companhia preza, visando excelentes resultados. É baseada no seu Sistema de Gestão que a Empresa pratica políticas voltadas à atração, mapeamento e avaliação de competências, além de possibilitar ao colaborador conhecer as principais ferramentas e programas adotados pela Empresa no processo de gestão do clima organizacional.

CEMAR				
ESTRATÉGIA	COMPETÊNCIAS DO NEGÓCIO	MODELO DE GESTÃO		PROCESSOS E SISTEMAS
SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE GENTE BASEADO EM COMPETÊNCIAS				
ATRAIR	MAPEAR / AVALIAR	DESENVOLVER	RETER	
		PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL	POLÍTICAS	REMUNERAÇÃO
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO PROGRAMAS DE ESTÁGIO PROGRAMA JOVEM APRENDIZ PROGRAMA TRAINEE PROGRAMA SOMANDO COM AS DIFERENÇAS	GESTÃO POR COMPETÊNCIAS MAPEAMENTO DE SUCESSORES MAPEAMENTO ESTRATÉGICOS ASSESSMENT AVALIAÇÃO DE POTENCIAL	PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO DNA DO LÍDER - MATRIZ DE FORMAÇÃO TREINAMENTOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS MBA FORMAÇÃO ELETROTÉCNICOS TREINAMENTOS DE SEGURANÇA PROGRAMA "MELHORES PRÁTICAS PARA A EXCELENCIA" BIBLIOTECA CEMAR	RECRUTAMENTO INTERNO FIXA CARGOS E REMUNERAÇÃO VARIÁVEL CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TRANSFERÊNCIA SAÚDE E SEGURANÇA CÓDIGO DE ÉTICA	BENEFÍCIOS CAMPANHAS
CULTURA, VALORES, IDENTIDADE E GESTÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL				

ATRAIR

A Cemar acredita que, para o alcance de resultados, é necessário investir na qualificação de pessoas, após o processo de atração daqueles que farão parte do quadro de novos colaboradores da Empresa.

MAPEAR E AVALIAR

Na Cemar, a partir do escopo do cargo, há determinações das competências necessárias aos colaboradores de todas as hierarquias. Em resumo, o modelo identifica os potenciais da organização, avalia competências, prepara o plano de desenvolvimento individual e define um plano de sucessão. Esse é o chamado Programa de Desenvolvimento Individual (PDI), que aprimora a formação do colaborador da Organização e, por meio do processo de Gestão de Competências, passa a compreender as suas possibilidades de carreira na empresa. No PDI, são indicadas ações, como participar de treinamentos, assistir a filmes, realizar visitas em outras empresas do setor, ler livros, fazer rodízio nas áreas (job rotation), participar de projetos, reunir-se com o gestor, dentre outras.

Em 2014, 97,02% dos colaboradores da Cemar passaram por avaliação por competências e elaboraram o PDI. Dessa forma, eles puderam desenvolver a consciência de seus pontos

fortes, desenvolver e identificar o direcionamento para o crescimento profissional, além de conhecer e disseminar, com transparência, as políticas de gestão de pessoas.

DESENVOLVER

Programas de qualificação e aprimoramento, através de cursos, treinamentos ou capacitações segmentadas, entre outros, são realizados continuamente na Cemar. A Companhia prioriza profissionais competentes e investe no desenvolvimento desses colaboradores, investindo e patrocinando.

RETER

Com foco no potencial de crescimento e realização de cada profissional, o Projeto Desenho Organizacional da Empresa torna possível aos seus colaboradores visualizarem a trajetória de sua carreira de forma vertical ou horizontal, além dos processos, estrutura, cargos e salários praticados em todas as áreas da Organização.

O Sistema Integrado de Gestão de Gente, baseado em competências, propicia também ao colaborador o conhecimento das principais ferramentas e programas adotados pela Empresa. Seguem abaixo:

- **Consultoria Interna:** dissemina a estratégia da Empresa para o envolvimento dos colaboradores com as metas e objetivos. Abrange também a atividade de gestão, prestando apoio e assessoramento aos dirigentes e, dessa forma, contribuindo para qualificar ainda mais o trabalho dos colaboradores.
- **Programa de Reconhecimento e Incentivo:** seu objetivo é estimular o engajamento dos colaboradores e reforçar a prática dos valores Foco em Gente e Ênfase na Meritocracia. Esse modelo estratégico é outro meio que possibilita o envolvimento dos colaboradores e o entendimento do papel de cada um nos resultados da Empresa. Essa estratégia garante o maior comprometimento com a organização.
- **Clube dos Juntos:** jogo virtual realizado na intranet da empresa onde o colaborador pode reconhecer o colega que lhe ajudou. Utiliza uma moeda de valor simbólico batizada de 'help' (ajuda). Quando um funcionário ajuda o outro, ele ganha um 'help' que pode ser trocado por brindes disponíveis no Clube dos Juntos. Os 'helps' também podem ser doados, basta a pessoa selecionar uma categoria referente à sua doação - meta, processo, pessoal, desenvolvimento e aprendizado.
- **“Juntos Podemos Muito Mais”** – este é o slogan interno da companhia. Traduz o valor do trabalho em equipe em todas as atividades realizadas e reforça o sentimento de união e coletividade.
- **Código de Ética e Conduta:** manual que reforça e complementa a importância da integração das pessoas para o alcance dos objetivos.

Cemar: entre as melhores para trabalhar

Os colaboradores têm à disposição, na Cemar, uma área de convivência e integração que conta com sala de TV, jogos, sala de descanso e lan house, com acesso livre a internet e visa proporcionar mais qualidade no ambiente de trabalho

O resultado de tanta dedicação e processos voltados para a valorização e crescimento de seus colaboradores rendeu à Cemar alguns destaques. Pelo quarto ano consecutivo, a Empresa ficou no ranking das Melhores Empresas para Trabalhar, pela Revista Época/GPTW, e pelo terceiro ano consecutivo a Organização figurou no ranking das Melhores Empresas para Trabalhar, pela Revista Você S/A – Exame/FIA.



ESPAÇOS OPINATIVOS

A Cemar realiza uma série de ações para estimular sua equipe a se envolver, sugerir soluções e tomar decisões. Um bom exemplo é o “Se Vira nos 5”, uma campanha de reconhecimento e incentivo, em que os colaboradores têm cinco minutos para apresentar suas sugestões e ideias, que podem ser premiadas. O espaço para apresentação e divulgação é a Reunião de Resultados Semestral da Companhia.

As Reuniões de Resultado Mensais e Reuniões Participativas também são outros momentos em que a equipe se posiciona. Realizadas mensalmente em todas as diretorias e nas Regionais, com a presença do presidente e dos diretores.

Nesses encontros, os diretores ficam por dentro das críticas e/ou sugestões sobre diversos temas. A segunda Reunião de Resultados de 2014, realizada no Centro de Convenções do Sebrae, foi marcada pela comemoração dos dez anos de crescimento e conquistas.

Marcou ainda o início de um novo ciclo evolutivo, mais sinérgico e cooperativo, com fins à multiplicação de resultados.



Comunicação Interna

A Cemar acredita que não basta ter uma equipe de grandes talentos e motivada, se ela não estiver bem informada e comunicar-se adequadamente. Por isso, os colaboradores também são foco da política de comunicação da Empresa.

Para melhorar e consolidar sua imagem, ao longo dos últimos 10 anos de gestão do Grupo Equatorial Energia, foi necessário transformar os colaboradores da Cemar em verdadeiros embaixadores da boa vontade da empresa.

O engajamento deles, em todo o processo organizacional, resultou em uma boa comunicação interpessoal, sentimento de orgulho de “vestir a camisa”, imprescindíveis ao bom andamento da organização.

A cultura do diálogo, abertura à conversação e troca de ideias, opiniões, impressões e sentimentos, aliados aos conhecimentos e informações difundidos por meio de diversas ferramentas de comunicação corporativa: quadros de gestão, intranet, internet, eventos e palestras e nas Reuniões de Gestão Participativa, resultaram em diversas premiações.

Para aprimorar ainda mais os canais de comunicação com a equipe interna, a Cemar promoveu uma verdadeira modernização dos seus meios. Foi aí que surgiram estas ferramentas:

- **Fique Clicado:** boletim eletrônico interno semanal, que mantém atualizadas as informações das diversas áreas da companhia.
- **Notícias em Foco:** murais impressos fixados nas diversas áreas da empresa, informando sobre os últimos acontecimentos. Orienta tanto os colaboradores quanto o público geral.
- **Fique por Dentro:** comunicado interno divulgado diariamente, por e-mail, com notícias do dia. Inclui informações como os aniversariantes do dia.
- **Extra:** veículo eletrônico esporádico para atender a comunicações extraordinárias, quando há urgência em comunicar os colaboradores. É divulgado quando há demanda das áreas.
- **Mensagem da Presidência:** canal exclusivo de comunicação da presidência, em uma linguagem mais aproximativa e com objetivo de motivar, celebrar e compartilhar informações para estabelecer envolvimento e reconhecimento. É enviado sempre que necessário.
- **Palavra da Diretoria:** canal pelo qual o diretor parabeniza, divulga informações relevantes e motiva todos os colaboradores. É usado para dar destaque a situações que não são rotina.
- **DNA do Líder:** canal exclusivo para que os gestores sejam informados sobre treinamentos e tudo o mais que se relacione com o seu papel de liderança.
- **Compartilhe com sua Equipe:** meio de comunicação para tratar com os gestores e orientá-los na condução das equipes. Este canal tem a função de alinhar o discurso na companhia.
- **Quiz:** este é um canal que reforça o conhecimento dos processos de forma lúdica e educativa. Os colaboradores recebem uma pergunta e os primeiros que responderem corretamente ganham brindes.
- **Conheça a Cemar:** é uma newsletter enviada mensalmente, com informações sobre os procedimentos, principais projetos, colaboradores e atividades gerais da companhia.

▪ **Intranet:** em formato de rede social, este é um canal aproximativo, dinâmico, interativo, atrativo e de fácil navegabilidade. Tem o objetivo de estimular a interação e o espírito de colaboração entre a empresa e as equipes. A ferramenta é acionada por meio dos tópicos ‘Minha Cemar’ (informações específicas do colaborador, como o perfil, carreira, saúde, lazer, benefícios, dentre outros) e ‘Nossa Cemar’ (informação corporativa e institucional).

Dentro do sistema existe o item “Falar”, onde tem a página **“Conte com a CEMAR Para Conversar”**, que é na verdade um espaço destinado para críticas, reclamações, sugestões e denúncias. Ou seja, não basta trabalhar no local e ter acesso a todo tipo de capacitação, lucro e participação no crescimento da empresa, é preciso colaborar também com as insatisfações que porventura ocorram. Caso o colaborador queira discrição, existe a opção de confidencialidade.

▪ **Facilitadores de Comunicação:** é uma rede comunicativa formada estrategicamente por membros da companhia nas Regionais, com o intuito de aperfeiçoar o fluxo de informação, de modo que alcance a todos os setores da empresa.

▪ **Diagnóstico de Clima:** anualmente, a Gerência de Gente e Gestão se reúne com os colaboradores, sem a presença dos gestores, e abre espaço para críticas, sugestões e elogios. Este trabalho oferece insumos para a elaboração de um plano de ação feito pelos próprios colaboradores junto com a Gerência e com o posterior envolvimento das lideranças. O objetivo é tornar ainda melhor a convivência no ambiente de trabalho.

▪ **TV Cemar:** transmite indicadores, aniversariantes e notícias do mundo todo. Tornou-se um canal de comunicação no qual são divulgadas as notícias da semana, dicas e entretenimento.

PRATA DA CASA

A Cemar valoriza as pessoas, tanto as de fora como as de dentro, de “casa”, e acredita que o recrutamento interno é um caminho para descobrir e revelar talentos que já existem na Empresa, possibilitando a ascensão profissional daqueles que se destacam, favorecendo assim a empresa e o empregado. Por isso, além de todas as ações de valorização, a Companhia investe na carreira de seus colaboradores.

Para identificar seus talentos e competências, a Cemar adota o modelo de Gestão por Competências, que tem em vista definir competências claras para o cargo ambicionado (diretores, gerentes, executivos/líderes, profissionais de nível superior, administrativos de nível médio e técnicos operacionais), garantindo uma avaliação compatível com o nível de responsabilidade de cada cooperador.

Cada gestor está atento para identificar, entre sua equipe, aqueles que se sobressaem. Quando não há selecionados por esse processo, a vaga é divulgada em toda a empresa. Somente no ano de 2014 houve quinze processos de recrutamentos internos. Se, após isso, a vaga continuar disponível, é aberto processo de seleção externa.



No mercado local, as oportunidades e os desafios são lançados pelos programas Jovem Aprendiz e Estágio. Para o mercado nacional, foram ampliadas as possibilidades de acesso à empresa por meio do Programa de Trainee.

O Programa Trainee teve sua programação alterada para melhor formação e aproveitamento por parte dos profissionais. Os trainees participam de uma integração geral, ficando um período com cada gerente; fazem job rotation em áreas obrigatórias fundamentais para a sua formação e em outras cinco à escolha do participante. Eles conhecem as Regionais, participam de treinamentos técnicos e comportamentais e são acompanhados pela área de Gente. O processo dura seis meses. Em dez anos de programa, mais de oitenta trainees participaram, sendo que, aproximadamente, 40% deles permanecem nos quadros da empresa, inclusive em posições de liderança, como executivo e gerente. Em 2014, seis trainees foram selecionados para o programa.

Em 2014, a empresa desenvolveu o Programa de Estágio, em que recebe e prepara estagiários com destacado potencial para ocupar posições técnicas e/ou de analista. Um sistema de desenvolvimento e acompanhamento propicia, de forma estruturada, o amadurecimento profissional, a integração e compreensão da organização. No ano passado, foram três processos de entrada de estagiários, com aproximadamente 8.311 inscrições. Dos 39 estudantes que fizeram parte deste programa, 14 foram aproveitados como colaboradores, representando, aproximadamente, 39% de aproveitamento.



RECONHECIMENTO AO TRABALHO

Tão importante quanto remunerar adequadamente um funcionário é apoiá-lo a descobrir e desenvolver seus talentos, gerenciar sua carreira, crescer profissionalmente. A Cemar dispõe do Plano de Desenvolvimento, Carreira e Remuneração, que oferece oportunidade de crescimento profissional ao colaborador. Uma cartilha disponível a todos informa todas as possibilidades de trajetória dentro da empresa.

Pelo projeto Gestão por Competências, os colaboradores recebem o feedback do gestor, elaboram o seu PDI (Plano de Desenvolvimento Individual) e se orientam sobre como melhor se desenvolver para alcançar os objetivos de carreira. O mapeamento destas competências é visualizado no projeto Desenho Organizacional, cuja meta é apontar o potencial de crescimento e realização de cada profissional. Cerca de 230 colaboradores já foram mapeados como potenciais sucessores.

Além disso, como forma de incentivo, a companhia oferece premiações semestrais e anuais com valores pré-definidos entre R\$ 200 e R\$ 1,5 mil. Os vencedores de cada campanha individual participam ainda do sorteio de uma moto e um carro.

Quadro de Competências por cargo

Diretor	Gerente	Executivo e Líder	Analista, Advogado, Comprador e Engenheiro	Técnico e Eletricista	Demais Cargos de Nível Médio
Compromisso com os resultados	Compromisso com os resultados	Compromisso com os resultados	Compromisso com os resultados	Compromisso com os resultados	Compromisso com os resultados
Sentimento de Dono do Negócio	Sentimento de Dono do Negócio	Sentimento de Dono do Negócio	Sentimento de Dono do Negócio	Sentimento de Dono do Negócio	Sentimento de Dono do Negócio
Orientação ao Cliente	Orientação ao Cliente	Orientação ao Cliente	Orientação ao Cliente	Orientação ao Cliente	Orientação ao Cliente
Paixão pelo que faz	Paixão pelo que faz	Paixão pelo que faz	Paixão pelo que faz	Paixão pelo que faz	Paixão pelo que faz
Desenvolvimento de Gente	Desenvolvimento de Gente	Desenvolvimento de Gente	Trabalho em Equipe	Trabalho em Equipe	Trabalho em Equipe
Gestão de Mudanças	Gestão de Mudanças	Gestão de Mudanças	Abertura Mental	Abertura Mental	Abertura Mental
Representatividade Institucional	Representatividade Institucional	Representatividade Institucional			
Visão Estratégica	Visão Sistêmica	Visão Sistêmica			

☐ Organizacionais
☐ Comportamentais
☐ Técnicas = definidas na descrição do cargo

Através da meritocracia, ou seja, o compartilhamento de pedaços do bolo ou dos ganhos da Empresa a partir de uma conquista por merecimento, a Cemar garante maior comprometimento dos seus colaboradores com a Companhia.



Há ainda a Participação Gerencial Cemar (PGC), que possibilita ganhos além dos salários mensais, conforme os resultados alcançados. É possível receber até nove salários através de metas corporativas, por diretoria, gerência e metas individuais dos analistas elegíveis. E os bônus por cooperação não param por aí. Aos demais colaboradores da empresa existe o Programa de Participação de Metas por Equipe (PPME), que tem como intuito proporcionar remuneração adicional, conforme sua contribuição no alcance das metas. Neste programa, o colaborador pode receber três salários. Assim, além de valorar o empenho da equipe, é proporcionado também o envolvimento entre todos.

Existe ainda o Programa de Excelência Companhia (PEC), que avalia tanto os processos internos como também o desempenho corporativo das áreas da CEMAR, nas categorias Gestão, Gente, Controladoria, Segurança e Meio Ambiente, Serviços Compartilhados, Distribuição, Comercial, Resultados e Clientes, concedendo a estes um salário nominal. Já foram distribuídos R\$ 534.627,59 para os vencedores entre as Regionais e Gerências Corporativas.

O Programa de Formação Educacional Graduação Cemar garante a formação do colaborador, arcando com 80% dos custos. O objetivo deste programa é ampliar as oportunidades de carreira por meio da graduação em Engenharia Elétrica e, com isso, potencializar o desempenho do colaborador. A escolha dos participantes é feita com base em critérios estabelecidos e analisados pela diretoria de Gente de Gestão e reforça o valor Ênfase na Meritocracia. Estão participando deste programa dez colaboradores.

Além disso, a empresa está custeando a qualificação de dois colaboradores que foram aprovados na seleção para o Mestrado Profissional em Energia e Ambiente (MPEA) que a Universidade Federal do Maranhão – UFMA está oferecendo em seu Programa de Pós-Graduação.

A Biblioteca Cemar é outra iniciativa da Empresa que estimulou mais de 94 colaboradores a fazerem reserva do acervo (entre livros e DVDs), ao longo dos meses de outubro e novembro do ano passado. Todo final de ano, o presidente presenteia a liderança com um livro, cujo tema é compatível com as diretrizes do ano seguinte.

E mais: a Campanha SEMEAR - destinada aos colaboradores que atuam como instrutores internos na empresa - proporciona o reconhecimento dos talentos internos, promove a disseminação do conhecimento e das experiências dos colaboradores e, ao mesmo tempo, estimula o senso de cooperação entre os participantes. Em reconhecimento ao importante papel do instrutor interno, a empresa premia (com valores de R\$ 500 até R\$ 1,5 mil) os três que tiveram melhor avaliação durante o ano.

Por fim, em 2014, a Cemar implantou o TPM (Total Productive Management ou Gestão Produtiva Total), com o objetivo de melhorar os processos e elevar o nível de eficiência de todos os setores da empresa. Para isso, capacitou colaboradores com técnicas e ferramentas para eliminar perdas operacionais.

São trabalhados quatro pilares do TPM: pilar de manutenção autônoma; pilar de manutenção planejada; pilar de melhoria específica e pilar de educação e treinamento; este último, o pilar que suporta todos os outros.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Na Cemar, a Segurança do Trabalho é responsabilidade, direito e obrigação de todos. Os gestores são responsáveis por cumprir e fazer cumprir as Normas Legais e os Procedimentos de Segurança e Saúde vigentes na Companhia. Algumas ações foram fundamentais para a melhoria deste processo, tais como: padronização de procedimentos, reuniões mensais de segurança com os fornecedores, SESMT integrado, estudos contínuos para melhoria nas condições de trabalho, treinamento, inspeções de segurança, dentre outras.

Somente no ano passado foram realizados 1.165 diálogos de segurança em todas as regionais da Companhia pelos técnicos de segurança Cemar e também pelas CIPAs (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) de cada localidade.

Também são feitas visitas não programadas das equipes de prevenção em campo para verificar se os colaboradores estão praticando os princípios da Segurança do Trabalho na execução de suas atividades. Em 2014, foram realizadas 1.635 blitz de segurança nas equipes próprias e de empresas fornecedoras, sendo que o índice de assertividade alcançado foi uma média de 95,57%, mostrando que o trabalho realizado está sendo consistente e que as normas de segurança estão sendo cada vez mais praticadas.

Ainda no ano passado, somando esse contingente de ações externas de segurança, foram realizadas 4.245 inspeções, sendo 1.752 em EPI/EPC e ferramentas, 1.313 em viaturas, 1.180 em instalações (escritórios, alojamentos, almoxarifados, subestações, agências, entre outros).

Integração e qualidade de vida são alguns dos benefícios de investimentos realizados pela Cemar em prol de seu colaborador, como através do Espaço Energizar, no qual este tem a oportunidade de descontrair no ambiente de trabalho





Colaboradores praticam atividade física e ainda aumentam o contato interpessoal em programa incentivado pela Organização

EQUILÍBRIO E BEM-ESTAR

A Cemar também quer incentivar seus colaboradores a manter hábitos saudáveis. Isso passa pelo controle da jornada de trabalho. Pensando nisso, desde 2010, a Companhia adotou o ponto eletrônico, que permite a compensação de horas (Banco de Horas). As horas extras são reguladas por esse sistema, composto por ciclos de quatro meses.

Durante o período do ciclo vigente, o colaborador pode fazer e compensar as horas extras realizadas de segunda a sexta-feira. Ao final do ciclo, as horas não compensadas são pagas no mês seguinte.

Todavia, não basta organizar o horário de trabalho, é preciso também investir na qualidade de vida. Para isso é que foram estruturados três pilares: Cultura e Lazer, Saúde e Esporte e Sociedade e Comunidade.

• **Espaço Energizar:** trata-se de uma área de convivência e integração, que conta com sala de TV, sinuca, pebolim, sala de descanso e lan house com acesso livre à internet e visa proporcionar mais qualidade no ambiente de trabalho.

• **Cemar Saudável:** O programa é uma parceria com o SESI (Serviço Social da Indústria) e foi chamado de Indústria Saudável, o qual visa à realização de um diagnóstico de saúde dos colaboradores, além de oferecer orientações, fornecimento de material informativo e educativo sobre alimentação, palestras sobre temas diversos, check-up e acompanhamento da saúde dos colaboradores, tudo com foco na prevenção das doenças crônicas não transmissíveis e higiene bucal. O patrocínio mensal da Cemar é no valor de R\$ 1.415,50 para as modalidades em que os cooperadores jogam em equipes de número maior que

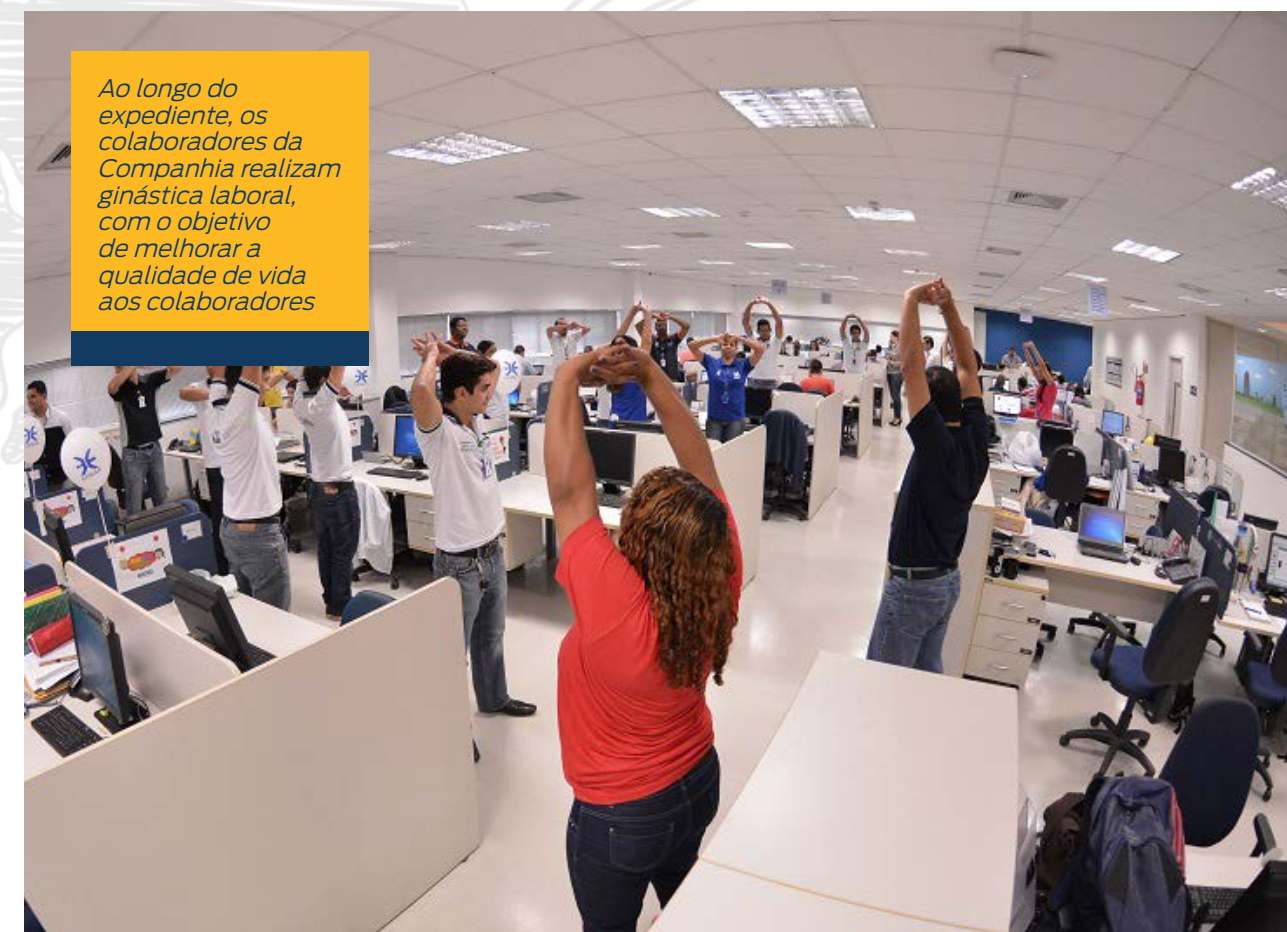
oito participantes, além de suporte financeiro necessário à aquisição da equipagem, para os colaboradores que competem individualmente.

• **Dica de Saúde:** são textos curtos que têm como principal objetivo alertar sobre saúde e qualidade de vida. Duas dicas são comunicadas a cada semana. Elas sempre reportam a um programa ou benefício que a empresa possui.

• **Ginástica Laboral:** viabiliza um melhor padrão de qualidade de vida aos colaboradores, considerando as esferas mental, física e social. Desde junho/2010, a ginástica é ofertada aos colaboradores das seguintes cidades: São Luís (Sede e Centro de Treinamento – 717 colaboradores), Imperatriz (76), Bacabal (63), Timon (63) e Pinheiro (44).

• **Campanha de Vacinação:** Esta iniciativa é anual e obrigatória. Em 2014, foram imunizados 60% dos colaboradores. Este percentual foi menor do que dos anos anteriores, porque reflete campanhas do governo concomitantes de combate à gripe H1N1.

• **Consultório Odontológico:** em março de 2012, a Cemar inaugurou o Consultório Odontológico na Sede, em São Luís, em 2013 inaugurou o de Imperatriz e em 2014, em Bacabal. Esse é mais um benefício para os colaboradores e seus familiares. O Consultório oferece atendimento com hora marcada e pode ser utilizado por colaboradores de todas as localidades, quando estiverem em São Luís.



Ao longo do expediente, os colaboradores da Companhia realizam ginástica laboral, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida aos colaboradores



O programa Cemar Saudável, em parceria com o Serviço Social da Indústria (SESI), possibilita, entre outras modalidades, acesso aos cuidados com a saúde bucal

▪ **Check-up Executivo:** a partir de 2008, a Cemar implementou o Check-up Executivo, objetivando avaliar preventivamente (e em condições especiais) a saúde de grupos de executivos. No ano de 2014 foram avaliados 97 executivos. Após realização dos exames é enviado à Companhia um perfil de saúde dos executivos que realizaram o check-up. Quaisquer alterações apontadas no referido exame têm o tratamento focado (preventivo ou curativo).

▪ **Ciclo de Palestras:** palestras de temas diversos foram realizadas aos colaboradores durante todo o ano de 2014, tanto na capital quanto no interior.

▪ **Programa Viver Mais:** identifica, seleciona e acompanha colaboradores (capital e interior) portadores de doenças crônicas (diabetes, obesidade e hipertensão), visando promover a orientação devida ao controle da doença. Atualmente, 97 colaboradores participam do programa.

▪ **Programa de Atendimento à Gestante:** visa melhorar a qualidade de vida das colaboradoras gestantes da Cemar, através de ações, em sete oficinas, que envolvem a nutrição e atividades físicas da gestante, além de orientações quanto aos cuidados do bebê e esclarecimentos diversos a respeito do período de gestação.

▪ **Jogos do Sesi:** promover a integração dos colaboradores de diversos setores da Companhia, contribuindo para a melhoria de sua qualidade de vida, através do incentivo à prática esportiva. Em 2014, 74 colaboradores participaram dos Jogos Sesi.

▪ **Clube de Descontos:** desde 2007, a Cemar tem firmado parcerias com diversas instituições, proporcionando descontos variados e maior acessibilidade da força de trabalho a produtos e serviços. Dentre as empresas conveniadas destacam-se academias, escolas de idiomas, instituições de ensino superior, seguradoras, farmácias, creches, óticas, postos de gasolina, concessionárias de veículos, entre outras.



Colaboradores da Cemar descansam no Espaço Energizar

ASSISTÊNCIA

A Cemar proporciona aos seus funcionários Assistência Médica Bradesco Saúde, que assiste o colaborador e seus dependentes com cobertura nacional. O percentual de participação do colaborador é de 40% e a empresa se responsabiliza por 60% dos custos, sendo que todos os custos com grandes riscos e internações ficam por conta da empresa. Em 2014 foram investidos R\$ 6.545.328 em plano médico.

É oferecida ainda a assistência odontológica, com valor de R\$ 3,39 por beneficiário. Em 2014, foram investidos R\$ 357.114,36 em plano odontológico. Junto da saúde bucal vem também a qualidade alimentícia, então é oferecido também um auxílio- alimentação, onde mensalmente é creditado um valor de R\$ 744,38.

Além do reembolso de pagamento por serviços de saúde prestados por profissionais autônomos, hospitais/similares e laboratórios não integrantes da rede credenciada do plano, o colaborador da Cemar dispõe ainda de auxílio para aquisição de lentes corretivas, aparelhos ortopédicos, cadeiras de rodas, próteses e marca-passo. O total gasto com reembolsos foi de R\$ 169.036,81, no ano passado. Dentro do programa de atendimento a serviços profissionais existe o auxílio-funeral, benefício em que são assistidos os colaboradores e/ou dependentes legais, mediante apresentação de documento comprobatório (atestado de óbito), desde que sejam obedecidos os critérios estabelecidos.

O vale-transporte é gratuito aos colaboradores que utilizam o ônibus coletivo no percurso residência - trabalho - residência.





A Cemar, atualmente, oferece 180 dias de licença à maternidade e auxílio creche aos pais

DIREITOS TRABALHISTAS E BENEFÍCIOS

Quanto às garantias trabalhistas, a Previdência Privada concedida oferece vantagens na condição de patrocinadora da Fundação de Previdência Complementar (FASCEMAR), que é uma entidade sem fins lucrativos, na qualidade de Entidade Fechada de Previdência Complementar. Atualmente, 94,80% dos colaboradores da empresa pertencem à Fundação.

Outro benefício é o seguro de vida e de acidentes, com base no capital segurado vigente na data da ocorrência do fato gerador, abrangendo todos os acidentes que porventura ocorram ao funcionário dentro ou fora da empresa, resultando em morte natural, acidental e invalidez parcial ou total.

Às servidoras que possuem filhos na faixa etária de zero a seis anos, é oferecido o auxílio-creche mensal. O valor do benefício varia de acordo com o salário da funcionária: quanto menor o salário, maior o benefício. Em 2014, a Cemar investiu R\$ 114.513,33, atendendo cerca de 42 mulheres por mês. Para 2015, o auxílio-creche contemplará tanto homens quanto mulheres.

Indicadores sociais internos			
Empregados/empregabilidade/administradores			
a) Informações gerais			
Número total de empregados	2012	2013	2014
Número de terceirizados (terceirizados, subcontratados, autônomos) por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	1182	1167	1172
Empregados até 30 anos de idade (%)	6.270	5.074	5.343
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	33,84%	32,90%	30,46%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	39,00%	39,93%	42,06%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	14,72%	13,88%	13,48%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	12,44%	13,28%	13,99%
Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	29,36%	29,05%	29,69%
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	13,04%	17,39%	16,00%
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	14,21%	15,34%	15,61%
Empregados(a) negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais %	43,23%	43,19%	43,09%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	41,38%	44,00%	0,45625
Empregados com deficiência	3,98%	4,03%	4,18%
b) Remuneração, benefícios e carreira			
Remuneração	2012	2013	2014
Folha de pagamento bruta	40.772.019,28	43.455.750,29	47.898.430,51
Encargos sociais compulsórios	3.660.182,95	4.068.201,20	4.392.027,67
Benefícios	19.282.389,86	20.601.263,74	21.114.044,21
Educação	13.790.788,36	15.066.242,97	16.998.513,21
Alimentação	0,00	339.925,53	299.974,36
Transporte	8.005.731,47	9.135.216,47	1.026.601,55
Saúde	334.813,73	370.312,79	351.993,06
Fundação	5.107.957,00	5.787.879,79	6.265.971,72
Segurança e medicina do trabalho	2.261.100,05	2.427.610,04	2.732.871,07
Capacitação e desenvolvimento profissional	552.661,73	747.653,71	711.558,81
Creches ou auxílio-creches LA3	57.000,00	64.872,63	0,00
Outros (Especifique)	873.812,43	609.083,93	1.142.748,20
c) Participação nos resultados			
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ Mil)	22.268.626,94	28.022.005,17	26.122.308,26
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	0,47	0,54	0,46
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração paga pela empresa pelo salário mínimo vigente	14,80	12,74	15,38
d) Perfil da remuneração –			
Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$	2012	2013	2014
MÉDIO	3.206,51	3.362,62	3.442,95
SUPERIOR	1.935,28	2.169,58	2.052,24
TÉCNICO	4.467,81	4.993,85	5.347,56
e) Saúde e segurança no trabalho	1.985,05	2.118,42	2.251,87
Média de horas extras por empregado/ano FORNECEDORES	2012	2013	2014
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados FORNECEDORES	2,15	1,70	2,60
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados/contratados FORNECEDORES	2.590,41	2.564,91	3,00
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados FORNECEDORES	4,76	3,83	3,78
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para terceirizados/contratados FORNECEDORES	2.161,30	742,77	678,00
Índice TF (taxa de frequência) da empresa no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros) FORNECEDORES	4,37	3,47	4,81
Índice TG (taxa de gravidade) no período, para a força de trabalho (próprios + terceiros) FORNECEDORES	2.128,22	1.046,32	594,00
Óbitos - próprios	0,00	1,00	0,00
Óbitos - terceirizados	4,00	1,00	1,00
f) Desenvolvimento profissional			
Perfil da escolaridade - discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados - Ensino fundamental	2012	2013	2014
Ensino F. 1% Ensino M. 61% Ensino T.	Ensino F. 1% Ensino M. 60% Ensino T.	Ensino F. 1% Ensino M. 59% Ensino T.	Ensino F. 1% Ensino M. 59% Ensino T.
Ensino médio	18% Ensino S. 38% Pós-Gr. 4%	18% Ensino S. 39% Pós-Gr. 4%	18% Ensino S. 41% Pós-Gr. 5%
Ensino técnico			
Ensino superior			
Pós-Graduação (especialização, mestrado, doutorado)			
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (%)	1.252.513,43	929.615,21	981.235,18
Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.			47,65
g) Comportamento frente a demissões			
Taxa de rotatividade	2012	2013	2014
	10,57	9,81	8,31

Junto com a ajuda de custo e creche, é prestado também um auxílio aquisição de material escolar aos que recebem salário até R\$ 2.068,47, que tenham filhos com até dezesseis e sejam dependentes legais. É importante que o adolescente esteja matriculado e estudando, pois no mês de fevereiro um valor que varia de 20% a 70% do salário nominal do colaborador, por filho, é creditado, a fim de cooperar com os custos de material escolar. Em 2014 foram concedidos R\$ 85.734,21.

As mães servidoras têm direito à licença maternidade de quatro meses, previsto no acordo coletivo 2013/2014. Após o término da licença, a colaboradora pode optar por trabalhar meio expediente durante um mês ou trabalhar somente quinze dias durante o mês seguinte à licença. Em 2014, dezesseis colaboradoras usufruíram deste benefício.

Aos pais é concedido uma licença para acompanhamento de dependente ou cônjuge/companheiro(a). A medida consiste em o colaborador ser liberado no primeiro dia da internação de dependente ou companheiro (a), mediante a apresentação da “Carta de Internação”. A Empresa também estendeu, para dias úteis, os dias que antes considerava como corridos, no caso de Licenças Paternidade, Casamento e Funeral, como prevê a legislação.

Em caso de enfermidades, é oferecida a complementação salarial, que corresponde à diferença entre o benefício previdenciário e a remuneração básica, a partir do 16º dia do afastamento. O auxílio-transferência também está previsto como garantia ao servidor da empresa. Dessa maneira, as despesas com passagens e frete resultantes da mudança do colaborador por motivo de transferência correm por conta da Cemar, além de ajuda de custo, que varia de 2 salários nominais até o teto de R\$ 6.175,06.

E para tornar tudo ainda mais cômodo e prático, desde 2007 está disponível aos colaboradores o Manual de Benefícios, em versão impressa e on-line. O documento tem a intenção de elucidar, de forma clara, todos os benefícios oferecidos pela empresa, bem como a forma de acesso a cada um deles.



A Cemar dispõem de diversos meios para atender o seu cliente de forma mais eficiente, inclusive, diretamente em suas 222 agências de atendimento dispostas pelo Maranhão

AQUI SUA
FESTAÇÃO

DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL CLIENTES

CLIENTES: RAZÃO DE SER DA CEMAR

A Cemar acredita que, quanto mais próximo de seu cliente, melhor orienta sobre o uso adequado de seu produto e compreende suas necessidades, indo além de apenas disponibilizar energia aos maranhenses.

Comprometida com a excelência, a Cemar distribui um bem essencial para a vida em sociedade – a energia. O seu diferencial está na gestão qualificada e eficaz que precede à chegada da eletricidade a cada consumidor e que se reflete na qualidade do serviço prestado.

ATENDIMENTO A CLIENTES

Conforme determina a ANEEL, a Cemar divide seus clientes em dois grandes grupos, determinados a partir da tensão de fornecimento e subdivisão em classes de consumo, que, por sua vez, têm por base as atividades econômicas desenvolvidas nas unidades consumidoras. Essa divisão tem a finalidade de tornar o atendimento mais eficiente, minimizando custos e maximizando resultados.

TIPOS DE CLIENTE:

Clientes em Alta Tensão (Grupo A): incluem-se os segmentos Atendimento Corporativo Master, Clientes Corporativos e o Poder Público (estadual, federal, redes e prefeituras).

Clientes em Baixa Tensão (Grupo B): são agrupados nas categorias Residencial Convencional, Residencial Baixa Renda, Comercial, Industrial e Rural.

ATENDIMENTO CORPORATIVO

Máster (nível de tensão 13,8 / 34,5 / 69 / 230 kV e demanda maior que 700 kW) – Grupo A

Corporativos (nível de tensão 13,8 / 34,5 / 69 kV e demanda menor que 700 kW) – Grupo A

Poder Público Estadual e Federal (não há critério de nível de tensão e demanda) – Grupo A ou B

Redes (não há critério de nível de tensão e demanda) – Grupo A ou B

Prefeituras (não há critério de nível de tensão e demanda) – Grupo A ou B



ATENDIMENTO VAREJO

Residencial Convencional (nível de tensão menor que 2,3 kV e demanda menor que 75 kW) – Grupo B

Residencial Baixa Renda (nível de tensão menor que 220 V e demanda menor que 50 kW) – Grupo B

Comercial (nível de tensão menor que 2,3 kV e demanda menor que 75kW) – Grupo B

Industrial (nível de tensão menor que 2,3 kV e demanda menor que 75kW) – Grupo B Rural
(nível de tensão menor que 2,3 kV e demanda menor que 75kW) – Grupo B



Ao fornecer energia, de forma contínua, com atendimento de qualidade, a Companhia propicia condições para que os empresários locais se desenvolvam e ajudem a impulsionar o desenvolvimento socioeconômico local

BUSCA CONTÍNUA PELA EXCELÊNCIA

Foco em ir além das determinações legais, através do encantamento pela excelência no atendimento. Esse propósito é que leva a Cemar a conquistar tantas certificações que comprovam o seu compromisso contínuo da Companhia com a melhoria de seus serviços e com a gestão dos processos da empresa, alinhada às práticas internacionais de conformidade. A Companhia busca também, através de certificações, aperfeiçoar seus processos de coleta e apuração dos indicadores:

2007 - Certificação ISO 9001/2000 (relacionada aos processos de coleta e apuração dos indicadores de qualidade DEC, FEC, DIC, FIC e DMIC)

2011 - ISO 9001/2008 (tratamento de reclamações de clientes, atendendo aos requisitos da NbR ISO 10002, acreditado pelo Bureau Veritas Certification)

Identificando necessidades

Pesquisas de satisfação, realizadas junto a entidades do Estado, órgãos governamentais e municípios, são um bom meio de monitorar o mercado e a identificar clientes potenciais nos grupos A e B, além dos clientes especiais e os de mercado livre. Esse tipo de levantamento é importante ainda devido à Companhia ser o único prestador de serviços do setor no Estado, atendendo a todos os consumidores de energia elétrica do Maranhão, não existindo a figura de ex-clientes. Órgãos e instituições especializadas para esse fim é que apuram as opiniões dos clientes.

São elas:

• Pesquisa Nacional de Satisfação de Clientes Abradee

O grau de satisfação dos clientes no setor elétrico é medido pela Pesquisa Nacional de Satisfação de Clientes Residenciais, coordenada pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee). A pesquisa ocorre entre os meses de fevereiro e março, anualmente, em relação aos serviços prestados pelas concessionárias de energia. Conta de energia e seu fornecimento, imagem, atendimento, facilidade de acesso a informações e canais de comunicação são alguns dos aspectos levantados para servirem de base no cálculo do Índice Nacional de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP) de cada distribuidora e, depois, da média nacional. O ISQP se orienta pela percepção e opinião dos clientes na avaliação de quesitos relacionados à qualidade dos processos como um todo: fornecimento de energia, atendimento, conta de energia, facilidade de acesso a informações e canais de comunicação, imagem etc.

Em 2014, o ISQP, que está entre as principais ambições estratégicas da Cemar dentro do tema estratégico Melhoria na Percepção dos Clientes, registrou 78,5% — ultrapassando a meta estabelecida pela Empresa, crescendo 1,8 em relação a 2013.

• Pesquisa Intermediária Cemar

Esta avaliação Intermediária de Satisfação de Clientes, que ocorre no segundo semestre do ano e segue a mesma metodologia da Abradee, serve para acompanhar a evolução dos resultados desta citada pesquisa nos demais meses do ano. Além disso, é uma maneira de obter mais informações e estar próximo aos clientes, sendo feita também por esta instituição.

ÍNDICE ANEEL DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

Anualmente, a Aneel realiza uma pesquisa para avaliar o grau de satisfação dos consumidores residenciais com os serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica. Essa avaliação abrange toda a área de concessão das 63 distribuidoras do Brasil e determina o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC) de cada concessionária.

Principal fonte de luz, calor e força utilizada no mundo moderno, a eletricidade se tornou fundamental para o impulso da economia, quer seja nas áreas de produção industrial, comércio, lazer ou entretenimento. Atividades simples e corriqueiras, como abrir a geladeira para pegar água gelada, assistir à televisão ou navegar na internet, são possíveis porque a energia elétrica chega, com qualidade, nas casas, empresas, fábricas, supermercados, shoppings e numa infinidade de outros lugares. Além disso, grande parte dos avanços tecnológicos que alcançamos se deve à energia elétrica.



O IASC da Cemar alcançou, em 2014, o 64,19 pontos — o que representa um empate em relação a 2013. Uma nova estratégia de trabalho da Cemar está possibilitando a Companhia acompanhar a real situação dos 217 municípios do estado e seus bairros, por meio de indicadores técnicos e comerciais, com a finalidade de garantir a qualidade técnica e do atendimento. Isso foi possível a partir das reuniões quinzenais para a reestruturação do Mapa Térmico (que apresenta uma visão geral de como a Companhia está em todo o estado, apontando, inclusive, as regiões com o maior índice de reclamação e baixo desempenho), nas reuniões de Gestão Matricial do Cliente, dos propósitos que movem a Empresa.

Ao longo de 2014, a Cemar buscou continuamente reduzir o volume de ordens e serviços vencidos. A Empresa ainda certificou a forma de coleta de apuração de indicadores comerciais e mudou o processo de apoio comercial de São Luís para a cidade de Imperatriz, na região tocantina. Além de promover visitas de relacionamento, em que um representante da Companhia vai às residências dos consumidores inadimplentes, antes de qualquer ação de corte de energia, a Companhia permite, assim, que os clientes adotem providências para sanar o problema e evitar a interrupção do fornecimento de energia. Também são promovidas reuniões quinzenais do Comitê de Clientes.

Pesquisa de Satisfação de Grandes Clientes de Energia Elétrica

Para Clientes do Grupo A a Cemar utiliza a Pesquisa de Grandes Clientes. Entre os objetivos do trabalho, destacam-se: apuração do nível de satisfação dos grandes clientes com a qualidade do produto e dos serviços prestados pela distribuidora, geração de índices que permitam a comparação dos resultados entre todas as distribuidoras participantes, geração de matriz de apoio à definição de ações de melhoria. Em 2014 alcançamos 77,4 de percepção dos clientes.

sempre o atendimento a seus clientes, a Cemar realiza o Workshop de Marketing para Satisfação dos Clientes, desde 2007, com o objetivo de captar as sugestões e tirar as dúvidas desse público. O evento, que ocorre duas vezes ao ano, reúne desde eletricitistas, agentes de relacionamento até negociadores de consumo não registrado. Tais informações são, posteriormente, repassadas ao Comitê de Clientes e aos gestores da Organização para servir como base nas ações que irão compor o Plano de Melhoria da Satisfação dos Clientes. Em 2014, 521 colaboradores da linha de frente passaram pelo Workshop.



A Cemar é essencial por natureza e está sempre presente no dia a dia do maranhense



A Cemar entende que é fundamental ouvir o cliente. Por isso, mantém o canal aberto de comunicação com o consumidor. Seja por telefone, internet, ouvidoria, formulário, atendimento direto nas agências ou via Comitê, é possível tirar dúvidas, obter informações e resolver questões diversas relacionadas aos serviços prestados.

São 222 agências de atendimento espalhadas por todo o estado, equipadas com sistema de monitoramento e ambiente climatizado. Uma equipe treinada é responsável por receber os clientes com atenção e presteza. Nos pontos de atendimento, os clientes ainda têm contato com peças promocionais — importante meio de comunicação. São cartazes, boletins informativos e folhetos, que orientam, informam serviços e ensinam como ler faturas de energia.

A Empresa oferece serviço gratuito 24 horas, por meio do telefone 116, aos clientes de todo o estado. Em 2014, a equipe, formada por 240 teleatendentes, recebeu 3.492,1232 chamadas, com média de tempo de atendimento de 23 segundos, dois segundos a mais que em 2013.

Comunicação e transparência

O Plano Integrado de Comunicação da Cemar mantém, continuamente, a divulgação das melhorias de seus produtos e serviços e da sua marca, visando informar o seu cliente, da forma mais acessível, principalmente por meio do portal www.cemar116.com. Na página

virtual, pode-se ter acesso a diversos serviços – emissão da 2ª via da fatura, acesso ao histórico de consumo e pagamentos, solicitação de religação, notificação de falta de energia, consulta e emissão de faturas, solicitação de nova ligação e chat de atendimento. Em 2014, foram 33.390.232 acessos ao portal.

Por meio de enquetes e pesquisas rápidas no portal, a Empresa coleta dados para pesquisas que vão ajudar a melhorar o atendimento da Companhia.

Através das redes sociais, o cliente também tem acesso à Empresa. Até o fim do ano, eram 1.153 seguidores no Twitter (@CEMAR_MA) - com maioria composta por formadores de opinião. Além disso, a Companhia conta com um canal no YouTube (youtube.com/TVCEMAR). Nessas interfaces, são disponibilizadas dicas de segurança, de uso racional de energia elétrica e informações sobre ocorrências da rede.

Em 2014, a Empresa lançou sua página no Facebook, com o propósito de divulgar as suas ações da companhia e ser mais um canal de atendimento e de relacionamento. Até o fim do ano, a página já havia conquistado mais de quatro mil curtidas. A implantação de um novo canal de atendimento, via Facebook, trouxe uma grande evolução no tempo de atendimento ao cliente, otimizando o nível de serviço das agências. O tempo, que era de 45 minutos, passou para 15 minutos.

A Cemar conta, ainda, com divulgação permanente de informações por diversos veículos de comunicação do estado. Além disso, o Plano Integrado de Comunicação envolve ações permanentes através dos seguintes canais:

- Espera telefônica
- Frota de veículos
- Nova sinalização de agências
- Comunicação dirigida (e-mail, marketing e cartas)
- Nova sinalização de agências
- Palestras educativas
- Mídias de massa (TV e rádio)
- Folheteria nas agências e conta de energia
- Website HYPERLINK “<http://www.cemar116.com.br>” www.cemar116.com.br
- Carro de som, bicicletas e moto de som



ESCREVA PARA O PRESIDENTE

Nas agências de atendimento, os clientes podem entregar cartas ou mensagens para se comunicarem com o presidente da Cemar, utilizando, se preferirem, formulários disponíveis nesses pontos de atendimento. Caso necessário, a Companhia acompanha a demanda e a resposta é enviada, por correspondência, assinada pelo próprio presidente. Foram recebidas 426 solicitações e 100% foram respondidas.

ATENDIMENTO CORPORATIVO

As necessidades e demandas específicas de clientes corporativos do Grupo A - como indústrias, grandes empresas e órgãos públicos – são acolhidas de modo específico. Além de contar com um canal telefônico exclusivo, o atendimento a esse segmento é feito por meio de visitas realizadas sempre pelo mesmo consultor, a fim de garantir facilidade e confiança no atendimento.

OUIDORIA

Ao considerar que críticas são fundamentais para a elaboração de um atendimento cada vez mais eficaz e de qualidade, a Cemar mantém uma ouvidoria especializada nas operações da Companhia, preparada para acolher denúncias, reclamações, sugestões e elogios. Para oferecer um trabalho com mais rapidez, o órgão está dividido em ouvidorias regionais, controladas por uma Ouvidoria-Geral. Elas se comunicam mediante reuniões realizadas regularmente pela Companhia.

A Ouvidoria Cemar deve ser acionada quando o consumidor não consegue solucionar sua questão pelos outros canais de atendimento. Atualmente, a Ouvidoria conta com uma estrutura física para atendimento presencial, além da Central de Atendimento (0800 286 9803), disponível para todo o estado. Em 2014, sete soluções foram implantadas na Companhia em função do Ouvidor.

VOZES REUNIDAS

Canal que envolve diversas áreas da Companhia, o Comitê de Clientes da Cemar se reúne, quinzenalmente, com o objetivo de apresentar o status atual das ações e identificar melhorias para os processos que impactam a satisfação dos consumidores. Inicialmente realizado em São Luís, o modelo de acompanhamento foi replicado e padronizado também em todas as Regionais.

Ao longo do ano, realizam-se duas reuniões mensais na Sede - com a presença do diretor comercial, donos de indicadores e áreas afins - e outras duas reuniões nas Regionais (Norte, Sul, Leste e Centro).

A Cemar ainda mantém o Conselho de Consumidores formado por membros dos segmentos Residencial, Comercial, Industrial, Rural e Poder Público. É um órgão de defesa do consumidor que, em caráter consultivo, orienta e avalia questões referentes às tarifas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados.



LADO A LADO COM O CLIENTE

As necessidades e expectativas dos clientes da Cemar são constantemente identificadas, analisadas, compreendidas e utilizadas pelas áreas responsáveis da companhia para definição de melhorias dos processos da organização.

Para avaliar o nível de satisfação de cada grupo de clientes, a Cemar utiliza as pesquisas de opinião, bem como workshops que medem e avaliam informações obtidas pelos consultores, estabelecendo ações de melhoria e correção através de planos de ação específicos.

Um exemplo de atenção aos seus consumidores é o projeto Dia do Consumidor, que, desde 2013, promove ações nas 222 agências de atendimento do estado e nas comunidades, com o objetivo de identificar as necessidades dos clientes.



GESTÃO: EM BUSCA DA MELHOR RESPOSTA PARA RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES E SUGESTÕES.

Depois de registradas nos canais de relacionamento, as manifestações dos clientes (reclamações, solicitações e sugestões) são monitoradas pela área de Relacionamento com o Cliente, diariamente e quinzenalmente, através de visões gerenciais nas reuniões da Gestão Matricial do Cliente. As manifestações têm prazo de resposta e tramitam para as áreas operacionais via sistema. Em 2014, 94% das reclamações são referente a interrupções. O apoio comercial é responsável por apresentar alternativas e soluções para as demandas dos clientes e suas respectivas análises para tratamento, além de operacionalizar as reclamações judiciais. O setor ainda dá apoio via chat às agências de atendimento presencial, a respeito dos serviços prestados, com informações e esclarecimento de dúvidas. Verifica-se ainda a qualidade das atividades pelos canais de atendimento telefônico e presencial. A intenção da Cemar é dar suporte sofisticado e estruturado a qualquer solicitação, reclamação e sugestão dos clientes.

COMUNICAÇÃO SEM RUÍDOS

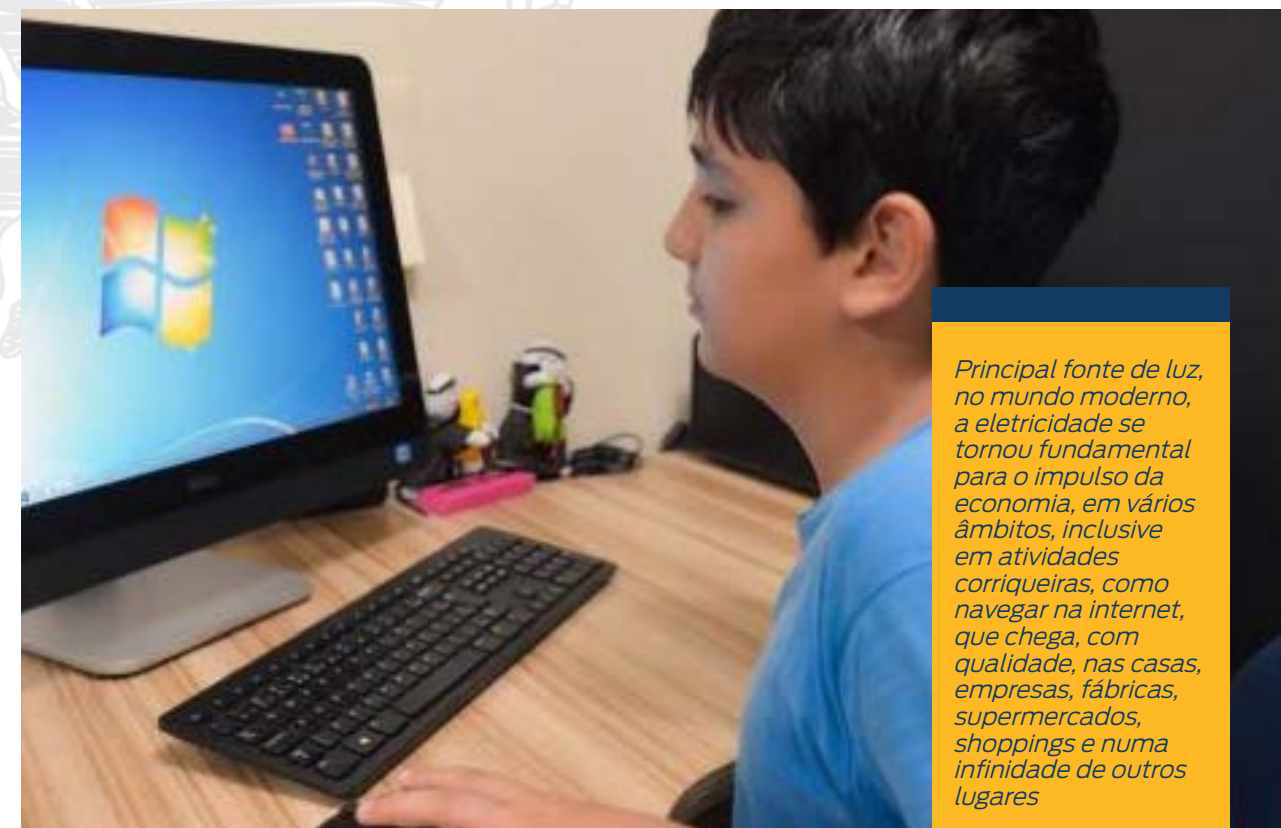
Conforme a sua Política de Comunicação Comercial, a Cemar informa sempre com linguagem adequada os clientes sobre o uso adequado dos serviços e faz as cobranças com mensagens nas próprias contas mensais. O valor da tarifa de energia é cobrado pela Empresa, conforme a determinação da ANEEL. No site da Empresa, os clientes podem encontrar o valor das tarifas de cada tipo de consumidor específico. Também estão disponíveis, na página virtual, o valor dos serviços cobráveis, como religação programada, custo administrativo de inspeção, vistoria da unidade consumidora etc.

A Companhia observa a legislação do setor elétrico (estabelecida pela Resolução ANEEL nº 414/2010), que cobra clareza e autenticidade nas informações repassadas aos consumidores. Os clientes da Cemar são sempre informados, com dicas de economia e segurança, direitos e deveres e aviso de desligamento programado. Esse posicionamento também é previsto no Código de Ética da Companhia.

A divulgação dos trabalhos da Empresa também é feita por meio de TVs, rádios, palestras educativas, folhetos, e-mails, carros de som e boletins informativos. A Companhia se dedica ainda a informar como funciona a suspensão de fornecimento e interrupções por meio de campanhas e material de divulgação, disponíveis nas agências de atendimento. Os direitos e deveres de consumidores podem ser conhecidos no site da Empresa.

DIREITOS DO CLIENTE

- Serviço de atendimento telefônico gratuito 24 horas, através da Central de Atendimento. Basta ligar grátis 116.
- Receber informações e orientações sobre formas de redução do desperdício de energia e aspectos de segurança na sua utilização.
- Escolher a melhor opção entre as oito datas de vencimento da conta de energia oferecidas pela Cemar (1, 06, 11, 16, 21, 24, 26 e 28).
- Ser informado, na própria conta, sobre a existência de débitos anteriores.
- Receber a conta de energia com antecedência mínima de cinco dias úteis da data do seu vencimento.



Principal fonte de luz, no mundo moderno, a eletricidade se tornou fundamental para o impulso da economia, em vários âmbitos, inclusive em atividades corriqueiras, como navegar na internet, que chega, com qualidade, nas casas, empresas, fábricas, supermercados, shoppings e numa infinidade de outros lugares

DEVERES DO CLIENTE

- Garantir o livre acesso dos representantes da Cemar ao local onde estiverem instalados os equipamentos de medição.
- Manter e adequar as instalações internas da sua casa com segurança.
- Manter sob guarda o medidor instalado na sua unidade consumidora e zelar pela integridade dos seus lacres.
- Informar seus dados cadastrais (nome, endereço, CPF etc.), atualizá-los sempre que necessário e responsabilizar-se pela sua veracidade, além de informar corretamente a atividade exercida (comércio, residência, rural e serviços) na unidade consumidora.
- Fazer os pagamentos correspondentes aos serviços prestados pelo fornecimento de energia.



É TUDO CONFIDENCIAL!

Uma das preocupações fundamentais da Cemar é garantir a segurança da informação de seus clientes, colaboradores e parceiros, o que acontece por meio de uma Política de Segurança da Informação, instalada, desde 2008, baseada nas recomendações de melhores práticas NBR ISO/IEC – 27002:2005. As informações são sempre atualizadas em revisões rotineiras da legislação. O mesmo processo ocorre com as normas e os procedimentos. A Companhia garante que os dados de seus clientes são guardados com o maior sigilo possível. Para impedir que os sistemas de informação da empresa sejam invadidos, testes de penetração são preventivamente realizados. Eles permitem a verificação de possíveis falhas, que, se encontradas, são imediatamente corrigidas.

Normas e políticas específicas de segurança, acesso, privilégios e backup asseguram a confidencialidade e integridade das informações. Cada processo é, anualmente, investigado por auditorias internas e externas. Além disso, a Cemar dispõe de um manual que explica facilmente as regras e diretrizes de sua Política de Segurança da Informação.

A atualização das informações é feita por meio de uma revisão anual dos processos da área de Tecnologia da Informação. Os sistemas são modernizados, tecnologicamente, com o fornecimento de novas versões dos softwares, implementação de manutenções para corrigir falhas dos programas, distribuições de processos de correção e melhoria.



PREVENÇÃO E MANUTENÇÃO

Para melhorar mais ainda a cobertura energética e prevenir acidentes, a Cemar busca, constantemente, fazer a manutenção de toda a rede. O Plano de Manutenção Preventiva é revisado, anualmente, e são verificadas as condições de funcionamento das instalações de subestações e linhas de transmissão.

SIMULAÇÕES DE FLUXO DE CARGA

Para estar sempre em evolução, a Cemar investe na renovação de projetos, ampliação da rede e ainda no monitoramento de seu sistema de transmissão. Uma metodologia eficiente orienta os investimentos na área técnica da empresa para melhor solucionar a necessidade de serviços de seus clientes. O planejamento da Empresa, quando o assunto é a evolução da qualidade técnica do serviço, é sempre feito em curto, médio e longo prazo.

São realizados sempre previamente estudos para atendimento a solicitações de clientes especiais, o que demonstra a preocupação da empresa em sempre trabalhar da melhor forma possível. Um software denominado Anarede faz simulações de fluxo de carga. Ele permite efetuar análises e faz projeções das grandezas do sistema, verificando níveis de tensão, por exemplo.

O cliente aprovou a praticidade da fatura imediata da Cemar, possibilitando o cliente acompanhar o processo desde o momento em que a leitura é feita da verificação do medidor até a impressão da sua fatura



A metodologia dos estudos primeiramente diagnostica o desempenho do sistema elétrico atual (condições físicas e operativas), depois analisa as previsões de mercado e verifica os ajustes na base de dados. As simulações dão uma visão global dos prováveis novos problemas e são assim previstas as melhores alternativas técnicas que garantam um trabalho de segurança para os clientes da Empresa.

Os sistemas elétricos devem sempre estar em perfeito funcionamento e, para evitar perdas, a Empresa testa cada mudança de modo extenuante.

Cada nova instalação é antes prevista em um plano de obras elaborado, contemplando a correção das insuficiências do sistema elétrico e para permitir o atendimento às cargas previstas no horizonte do estudo. Para redes de média e baixa tensão, é utilizado o software Inteplan - Sistema de Planejamento Integrado de Redes para o planejamento. O trabalho do suporte técnico tem apoio de uma base de dados georreferenciada do sistema elétrico de distribuição da Cemar.

FATURAMENTO IMEDIATO

A Cemar inovou no processo de leitura e entrega das contas de energia elétrica no Maranhão. Com o Faturamento Imediato surge uma revolução na maneira de ler, faturar e entregar as contas de energia elétrica: as contas são entregues no mesmo momento em que a leitura é feita e o cliente pode acompanhar todo o processo, desde a verificação do medidor até a impressão da sua fatura. Tudo impresso na hora: muito mais prático, rápido e moderno.



O faturamento
imediato atende hoje
72% dos clientes do
estado.

SMART GRID

Com o objetivo de diminuir as fraudes, o aparelho, criado com o Instituto de Tecnologia para o Desenvolvimento (Lactec), permite o registro remoto do consumo mensal, diretamente no transformador. Dessa forma, toda a carga alimentada pelo transformador, incluindo eventuais fraudes, pode ser monitorada em tempo real, por meio da tecnologia bluetooth e, alternativamente, pela comunicação serial por rádio, com alcance superior a 15 metros. Os aparelhos são capazes de transmitir dados sobre registro de interrupções, falhas de comunicação, temperatura interna da caixa metálica, desequilíbrio de fases, tensão secundária, consumo total e médio diário do posto de transformação.

A CEMAR INVESTE EM TECNOLOGIA

Desenvolver a economia do estado e atender às necessidades de seus clientes. É para isso que a Cemar investe em alta tecnologia, como no Centro de Operações Integradas (COI), cujos operadores acompanham integralmente o funcionamento de toda a estrutura de distribuição de energia elétrica da Companhia (postes, transformadores ou subestações). Qualquer problema de carga ou interrupção de fornecimento de energia é sinalizado no COI, pois seu sistema de georreferenciamento avisa, imediatamente, na tela dos computadores. Em tempo real, é possível identificar a exata localização geográfica de cada unidade consumidora e orientar e ajudar as equipes de campo a identificar, em tempo real, o local onde o serviço será executado. Basta solicitar um atendimento nas agências ou na Central 116 e a ordem de serviço é enviada ao COI, que localiza a equipe mais próxima e, de imediato, direciona o serviço de forma eletrônica.

COMBATE ÀS PERDAS

A Cemar atua no Combate às Perdas para minimizar as perdas decorrentes de medições inadequadas e furto de energia na rede de distribuição. As áreas executivas de recuperação de energia nas Regionais Norte, Sul, Leste e Centro são responsáveis, em suas respectivas bases, por inspecionar e regularizar os clientes de baixa tensão, regularizar as ligações clandestinas, blindar as unidades consumidoras de quadros coletivos, reduzir o número de clientes que faturam o mínimo da fase e operacionalizar o projeto de redução das perdas na medição fiscal.





Por meio do Centro de Operações Integradas (COI), a Cemar identifica a exata localização geográfica de cada unidade consumidora e orienta e ajuda as equipes de campo a identificarem, em tempo real, o local onde o serviço será executado

Em 2014, alcançou o índice de 17,6% nas perdas globais que, se comparado a 2013, melhorou 1,6 p.p. Em relação às perdas não-técnicas sobre o mercado de baixa tensão, a Cemar atingiu o percentual de 12,3% em 2014, apresentando melhora de 2,8 p.p se comparado à 2013.

A quantidade de energia elétrica requerida pelo sistema da alcançou o patamar de 6.936 GWh e o faturamento atingiu 5.713 GWh, crescimento de 5,9% e 7,9%, respectivamente, em relação a 2013. As perdas de energia registradas pela Companhia em 2013 totalizaram 1.223 GWh.

AUTOMAÇÃO

Manobras para transferência de grandes cargas de energia de média e alta tensão pelo computador com apenas alguns comandos são possíveis através do COI, que possui um moderno sistema de automação. Essa tecnologia economizou algumas horas em relação à antiga forma de proceder, em que a equipe ia até o local em que houve a queda de energia para acionar as chaves de transferência entre subestações. A Cemar e seus clientes podem contar com a agilidade desse recurso tecnológico.

DEC e FEC

Ao longo dos últimos anos, a Cemar apresentou melhoras significativas na qualidade técnica do seu serviço, reduzindo expressivamente a duração e a frequência de interrupções no fornecimento de energia.Em 2014, o DEC (Duração Equivalente por Consumidor) da Companhia, que mede a duração média das interrupções, em horas por consumidor por período, diminuiu 10,2% em relação ao ano anterior, atingindo 17,0 horas. Em comparação ao índice de 2004, essa melhora foi de 73,2%.

Já o FEC (Frequência Equivalente por Consumidor), que mede a frequência das interrupções, em vezes por consumidor por período, aumentou 1,1% na comparação com o índice de 2013, atingindo 11,0 vezes. Entretanto, se excluirmos o indicador da Supridora, veremos que o FEC da Cemar reduziu-se de 10,2 vezes para 9,9 vezes na comparação de 2013 com 2014. Em relação a 2004, tal queda foi de 72,0%.

Clientes/ Consumidores				
a) Excelência no Atendimento	2011	2012	2013	2014
Perfil de consumidores e clientes (quantidade)	1.938.673	2.037.355	2.125.960	2.197.823
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	4.378.551	4.804.648	5.296.987	5.712.777
Residencial	2.041.253	2.257.539	2.563.490	2.785.687
Comercial	872.763	960.419	1.062.255	1.183.193
Industrial	442.397	479.729	497.447	512.817
Rural	162.014	176.672	199.236	206.124
Iluminação pública	326.144	348.846	355.549	292.250
Serviço público	260.377	275.872	282.543	378.016
Poder público	265.933	296.964	327.401	345.704
Satisfação do cliente				
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	-	54,06	64,04	64,19
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades (ABRADEE, Vox Populi e outras) e/ou pesquisas próprias (especificar)	74,1	73,1	76,7	78,5
Atendimento ao consumidor				
Total de ligações atendidas (Call center)	3.798.969	4.007.857	3593099	3492123
Número de atendimentos nos escritórios regionais	-	1.069.611	941.764	1.118.590
Número de atendimentos por meio da Internet	1.403.479	2.274.546	6.312.263	3.390.232
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	24,24%	12,13%		
Tempo médio de espera até o início de atendimento (min.)	21	23	21	23
Tempo médio de atendimento (min.)	139	130	138	152,75
Número de reclamações de consumidores encaminhadas				
À Empresa	157687	74.594	59.108	55.330
À ANEEL – agências estaduais / regionais	783	1018	1.332	
Ao Procon	1.306	2.114	1831	1468
À Justiça	15162	12.760	11914	8.546
Reclamações – Principais motivos				
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	2%	3%	0,9%	0,9%
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	0%	1%	0,3%	1,0%
Reclamações referentes a interrupções (%)	92%	85%	95,9%	94,2%
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	1%	2%	0,4%	0,4%
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0%	0%	0,1%	0,1%
Reclamações por conta não entregue (%)	2%	3%	0,5%	0,8%
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	0%	1%	0,4%	0,7%
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	0%	0%	0,5%	0,7%
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)	0%	0%	0,1%	0,2%
Outros (especificar) (%)	0%	0%	0,1%	0,0%
292-RECLAMACAO SOBRE TARIFAS	0%	0%	0,0%	0,0%
293-RECLAMACAO SOBRE FATURAS	2%	4%	0,8%	1,0%
297-RECLAMACAO PROBLEMAS INSTALACAO INTERNA DA UC	0%	0%	0,0%	0,0%
299-RECLAMACAO INDISP. AGENCIAS E POSTOS ATENDIMEN	0%	0%	0,0%	0,0%
304-RECLAMACAO SOBRE CUSTO DE DISPONIBILIDADE	0%	0%	0,0%	0,0%
636-RECL - DADOS CADASTRAIS	0%	0%	0,0%	0,0%
Reclamações Solucionadas				
Até 30 dias (%)	68%	66%	90,2%	97,8%
Entre 30 e 60 dias (%)	15%	18%	9,8%	1,0%
Mais que 60 dias (%)	17%	15%	0%	1,2%
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	1%	7%	1,9%	93,4%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	220%	213%	222%	94,0%
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor.	9	13	6	7,00

O esforço contínuo da equipe Cemar, para melhorar ainda mais a qualidade técnica do serviço, teve como consequência ótimos resultados em 2015. Os índices de DEC e FEC comprovam isso



Inversão do Organograma

Para identificar as necessidades dos colaboradores e expectativas de clientes e da comunidade, a Cemar lança mão de uma estratégia bem interessante. Trata-se da Inversão do Organograma, através da qual os diretores vestem o uniforme da Empresa e acompanham os colaboradores da Companhia em suas atividades. Sem que o cliente saiba que se trata, na verdade, de um diretor ou, até mesmo do presidente, que está naquela função para sentir, de perto, a percepção do cliente quanto aos serviços prestados. Dessa forma, identifica o que pode ser melhorado nos processos operacionais.

A ação é realizada a cada Reunião de Gestão Participativa. Colocando-se no lugar de colaboradores e de clientes, o gestor passa pela experiência de campo e poderá identificar ações de melhoria, reforçando os pontos fortes dos processos. Em 2014, por meio dessa medida, foram constatadas oportunidades em vários processos: 27 ações relacionadas ao Corte, 23 à Visita de Relacionamento, 12 ao Atendimento nas Agências, 16 à Inspeção de Segurança, 11 ao Almoxarifado, 10 ao Atendimento Emergencial.



A Cemar dispõe de equipamentos para facilitar o atendimento ao cliente, como o tóten, máquina de autoatendimento



São Luís - MA

DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL FORNECEDORES

CEMAR BUSCA RELAÇÕES EM BASE SUSTENTÁVEL COM SEUS FORNECEDORES

Por meio de ações estratégicas e programas que apontam na direção da segurança e saúde no trabalho, de ações ambientais e educativas e ainda no fortalecimento de negócios locais, a Companhia investe em uma proposta com seus parceiros que tem trazido grandes benefícios para o Maranhão. Uma relação dinâmica e construtiva se estabelece entre a Cemar e seus fornecedores, com o objetivo de alcançar resultados excelentes, por meio de operações sem conflitos. As ações estratégicas de sustentabilidade empregadas pela empresa, em conjunto com seus fornecedores, têm possibilitado a transformação social em todo o estado. Para alinhar seus fornecedores aos valores e princípios da Empresa, a Cemar utiliza, como instrumento, o Código de Ética do Prestador de Serviço. Além disso, visa à sustentabilidade de seus parceiros, trocando conhecimentos quanto aos padrões de gestão em diversas áreas, como segurança do trabalho, ética, meio ambiente e gestão de pessoas.

PARCERIA COMPROMETIDA COM A QUALIDADE

A Cemar dispõe dos principais tipos de materiais, como cabos, isoladores, transformadores de força e de distribuição, postes, chaves de distribuição, para-raios, religadores e medidores, através de seus 4968 fornecedores em sua base de dados, sendo 1603 de Materiais, 2412 de serviços e 953 tanto de matérias como de serviços. A Empresa contrata, em especial, serviços em construção e manutenção de redes elétricas, linha viva, plantão emergencial, central de teleatendimento, combate à fraude, corte e religação do fornecimento para consumidores, leitura, impressão e entrega de contas e ligações novas.

Os princípios da relação de parceiros com a Organização estão definidos no Manual de Relacionamento com Fornecedores de Materiais e Serviços. Este documento atende às normas internas e legislação vigente, mas também supre as condições de atendimento e procedimentos gerais relativos à cadeia de fornecedores e, de forma sistemática, organiza e busca garantir o cumprimento das ações planejadas pela Empresa, de controle e melhoria de qualidade dos serviços e materiais adquiridos.

ENERGIA ELÉTRICA

Leilões para a seleção dos fornecedores são coordenados pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) e pelo Ministério de Minas e Energia (MME), visando à aquisição de energia elétrica.

- Programa de Excelência de Gestão de Parceiros premiou 14 fornecedores
- Programa Integrar registrou a participação de 765 fornecedores

MELHORIA CONTÍNUA DOS PARCEIROS

Para expandir os seus serviços, a Cemar, dentro da área de concessão, em primeiro lugar foca distribuir energia elétrica de qualidade e trabalhar com um processo contínuo que alcance esse resultado final. Para tanto, estão elencados nas cláusulas contratuais de fornecimento de materiais e de serviços todos esses requisitos, de forma a contemplar os anseios da Organização dispostos em sua missão.

PROGRAMAS

Excelência

Disseminar a gestão como instrumento de planejamento e acompanhamento, em busca de melhores resultados. Esse é o objetivo principal do Programa de Excelência em Gestão de Parceiros, que tem a finalidade de difundir uma cultura de gestão nos fornecedores para o planejamento e acompanhamento dos processos em que ele está envolvido com a Cemar. Criado em 2009, tem como base dois conceitos – transferência de tecnologia para a gestão de pessoas e Sistema Integrado de Qualidade. Através dele, ao longo do ano, o nível de excelência dos serviços prestados pelos fornecedores é avaliado pelos gestores de contrato da Companhia, com foco em segurança do trabalho, pessoas, infraestrutura, suprimentos, processos e qualidade, meio ambiente, operação e gestão contábil e tributária. Os fornecedores que obtiveram as melhores pontuações nesse processo recebem o Prêmio Fornecedores do Ano.

Integração

Para alcançar a integração da linha de frente da Empresa, a Cemar realiza o Programa Integrar, que, de maneira descontraída, dissemina conhecimento e a sua ideologia para que o fornecedor entenda a cadeia de processos no atendimento ao cliente e para a satisfação desse público. O treinamento, feito por todas as empresas prestadoras de serviço da Cemar, ocorre através de vídeo-aulas, com temas relevantes ligados às operações e negócios da empresa, como sustentabilidade, segurança, clientes, ética e outros.

CERTIFICAR PARA APRIMORAR

Para o fornecimento de energia elétrica, a Companhia necessita manter o processo de aprendizado e de controle de qualidade de forma permanente de seus fornecedores. Com esta finalidade, a Empresa é uma das mantenedoras do Programa de Desenvolvimento de Fornecedores do Maranhão (PDF), criado pela Secretaria de Estado do Desenvolvimento, Indústria e Comércio (SEDINC) e a Federação das Indústrias do Estado do Maranhão (FIEMA), que visa qualificar as empresas maranhenses para atender à demanda crescente por serviços no Maranhão, inclusive pela Cemar. Por ano, seis empresas podem ser indicadas pela Companhia, a fim de participar do programa.

O Programa de Certificação de Empresas (PROCEM) é outro meio de qualificar o sistema de gestão dos fornecedores, não apenas da Cemar, mas de todo o Maranhão, em vários requisitos: qualidade de vida de seus trabalhadores; melhoria no atendimento; reorganização das atividades contábeis, tributárias e trabalhistas; aplicação de ações preventivas de saúde e segurança; e desenvolvimento tecnológico. De acordo com os requisitos das firmas que mais adquirem produtos e serviços no estado, essa passa a ser uma das estratégias de busca de excelência com prestadores de serviço e para o desenvolvimento socioeconômico do estado.

CEMAR: SEMPRE PERTO DO FORNECEDOR

Para garantir o estímulo contínuo ao desenvolvimento dos fornecedores, a Cemar realiza acompanhamentos mensais que revisam as ações dos parceiros. Trata-se de uma capacitação que garante aos prestadores de serviços a adaptação aos procedimentos e padrões defendidos pela Companhia. Este acompanhamento ocorre da seguinte forma:

- Treinamentos de colaboradores e gestão dos indicadores de capacitações realizadas, ou seja, a Área de Desenvolvimento de Fornecedores consolida, mensalmente, as avaliações de reação e lista de frequência dos treinamentos, certificando, assim, a eficácia e a qualidade dos treinamentos propostos.
- Gestão do Programa “Fortalecimento de Vínculos” com os fornecedores, promovendo a capacitação corporativa contínua, ou seja, possibilitando que o parceiro desenvolva com a Cemar conexão, sinergia e parceria em sua atividade, reforçando, assim, a relação de ganhos mútuos.



SEGUNDOS DE VIDA

Segurança no trabalho é fundamental para o desenvolvimento.

Outra frente de investimento da governança da Cemar é o Programa Segundos de Vida, que incentiva colaboradores e fornecedores a tomarem todas as providências cabíveis, quando o assunto é segurança. Afinal, é necessário que a vida, a integridade física e a saúde dos colaboradores próprios da Empresa e seus fornecedores sejam protegidas e respeitadas.

Na versão 2014 do programa, foram inseridas novas práticas, como o Integrar, iniciativa da Companhia, voltada para todos da linha de frente. Dentre as ações estão a divulgação do manual de conduta segura; envolvimento da família da linha de frente, com o Pacto pela Vida; carteira de habilitação; “raspadinha da segurança”; bem como premiações, reconhecimentos e incentivos.



UMA TEIA DE RELACIONAMENTO

Para estreitar as relações com seus parceiros em ações sustentáveis, a Empresa utiliza o Programa de Relacionamento com Fornecedores (PRF), que, por meio de subsídios, busca um desenvolvimento contínuo e a estabilidade da relação contratual entre as empresas participantes. O programa estabelece um sistema de gerenciamento institucional entre os fornecedores e a Companhia, no intuito de alcançar seus objetivos estratégicos, estabelecidos em processos de aquisição e gestão de contratos.

A transferência de tecnologia é outra ação marcante do programa. Ela auxilia no desenvolvimento da gestão de qualidade entre os fornecedores e ainda apoia e orienta a capacitação de empresas para instaurar um modelo de gestão de pessoas na área de recursos humanos dos parceiros.

A gestão em Saúde e Segurança é outra ação do PRF, que, por meio do Comitê de Qualidade de Vida, incentiva os fornecedores da Cemar a cuidarem do bem-estar de seus colaboradores. E, para conhecimento do nível de satisfação dessas empresas, a Companhia realiza pesquisas de avaliação e monitoramento da relação mantida com ela.

Os fornecedores mapeados no desenvolvimento estratégico são orientados a desenvolver um sistema de gestão de qualidade semelhante. As reuniões realizadas entre gestores da Cemar e seus fornecedores são decisivas, quando se trata de alinhar os profissionais, avaliar contratos e ainda monitorar a relação geral entre os parceiros.

O desenvolvimento e a potencialização dos fornecedores da Companhia são garantidos por uma rota conceitual que tem duas fases. Tudo começa após a entrada do fornecedor na Empresa, com assinatura de contrato).

ROTA CONCEITUAL

São oito etapas subsequentes:

Primeira fase: gerenciamento de suprimentos e logística.

- 1) Pré-cadastro: cadastro de potenciais fornecedores que pleiteiam prestar serviços à Cemar, a partir do qual se cria um banco de dados de fornecedores.
- 2) Concorrência: lançamento de Edital de Tomada de Preço, conforme a necessidade.
- 3) Pré-qualificação: são avaliadas as propostas em resposta à tomada de preço e feita uma pré-classificação do fornecedor.
- 4) Risco: avalia-se o risco do fornecedor. Se for elevado, procura-se outro. Se for baixo, dá-se andamento à contratação.
- 5) Elaboração do contrato.

SEGUNDA FASE: GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE.

6) Desempenho.

7) Parceria.

8) Partilha de ganhos.

Ponto de chegada: sustentabilidade.

FOCO NA EXCELÊNCIA

Planejar, acompanhar e avaliar os resultados para, em seguida, premiar as empresas com melhor desempenho. Assim, a Cemar tem buscado estimular o aprimoramento de seus fornecedores.

Visando à garantia dos bons resultados em sua relação com os parceiros, a Cemar gerencia o Programa de Excelência em Gestão, que tem como objetivo fomentar um equilíbrio administrativo na ação de seus fornecedores.

Em cada um de seus projetos, os fornecedores devem ter, como medida de mensuração e controle, o modelo PDCA: Planejar (definir objetivo, meta e método), Desenvolver (treinar e implantar), Checar e promover Ação Corretiva.

Todos os fornecedores de serviços e materiais que têm contratos vigentes com a Cemar participam desse programa, que se pauta nos seguintes objetivos estratégicos: gestão em Segurança do Trabalho, gestão em Meio Ambiente, gestão de Pessoas, gestão Operacional, gestão da Infraestrutura, gestão de Processos e Qualidade, gestão de Suprimentos e gestão Contábil e Tributária.

A premiação garantida pela Empresa atendeu, em 2014, a oito categorias. Foram elas: âncora técnico, âncora comercial, PLPT (Programa Luz para Todos), serviços jurídicos, fornecimento de materiais, destaque em maior evolução geral, destaque em qualidade de vida, destaque em segurança do trabalho, destaque em responsabilidade social.

UMA CONDUTA ÉTICA

A relação entre Cemar e fornecedores é marcada pela ética e pela transparência. Operações, atividades e ações conjuntas precisam atender ao rigoroso estatuto ético mantido pela Empresa, que não admite atitudes coercitivas, assédio, mão de obra infantil ou situação análoga ao trabalho escravo. A Companhia mantém seus valores descritos em seu Código de Ética do Prestador de Serviço.

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

Um dos valores corporativos da Cemar é a segurança. Para ela, colaboradores e fornecedores precisam viver bem. Por isso, a Companhia padronizou procedimentos, realiza mensalmente reuniões de segurança com os fornecedores, além de promover estudos e inspeções contínuos.

As regras que podem salvaguardar a segurança dos colaboradores e prestadores de serviços, tanto da Cemar como de seus parceiros fornecedores, estão no eixo principal da relação em toda a teia do programa de sustentabilidade da Companhia. A campanha “Regras de Ouro” auxilia na difusão de conhecimento sobre os procedimentos obrigatórios para o desempenho tranquilo das atividades em instalações elétricas. As orientações são repassadas por meio de cartilha e boletins mensais entregues aos colaboradores e fornecedores.

MEIO AMBIENTE

Em 2014, os fornecedores da Cemar participaram do Programa de Compensação e Educação Ambiental. Conforme orientação da NP 12.032, a Organização realiza ações de educação ambiental para colaboradores, fornecedores e comunidade. A meta é simples e eficaz: reduzir os impactos ao meio ambiente.

Ao longo do ano, diversas ações foram desenvolvidas com o propósito de disseminar os conceitos de educação ambiental valorizados pela Companhia. Um exemplo é o Boletim do Meio Ambiente, criado para divulgar resultados mensais de consumo de energia, papel e emissão de gases da Companhia. A Semana de Sustentabilidade (com premiação de ações ambientais realizadas pelas empresas fornecedoras); plantio de mudas em escolas e palestras sobre educação ambiental também são outras iniciativas que atendem as exigências das metas para a área de Meio Ambiente.



FALA, PARCEIRO!

Para reforçar o diálogo com fornecedores e outros parceiros, a empresa mantém o site “Fala, Parceiro”, acessível pelo endereço: [HYPERLINK “http://falaparceiro.cemar116.com.br”](http://falaparceiro.cemar116.com.br) falaparceiro.cemar116.com.br. Trata-se de um portal com notícias de ações envolvendo fornecedores e parcerias, informações educativas e, ainda, instrumentos, como o “tira-dúvidas”, que facilitam o entendimento acerca dos programas desenvolvidos pela Empresa. Por meio do boletim impresso e eletrônico Nossa Energia, de circulação mensal, é possível conferir os assuntos que têm relevância para os principais fornecedores da Cemar. Outro canal de diálogo são as Reuniões de Gestão Participativa (GP), que, mensalmente, promovem o encontro do presidente da companhia com gestores e prestadores de serviço.

AÇÕES AMBIENTAIS

- 59 palestras, em vários locais como: canteiros de obras, escolas, empresas fornecedoras.
- 2.120 pessoas participaram das palestras.
- 322 ações do programa ECOCEMAR foram realizadas em escolas, agências de atendimento, ações nos Postos de Coleta, visita em empresas, ações em comunidades, ações externas (supermercado, igreja, entre outros locais) e ações como troca de lâmpadas, realizadas pela Cemar, com a participação de fornecedores.

DIVIDINDO PROBLEMAS E COMPARTILHANDO BENEFÍCIOS: UM CASO.

Uma das empresas que atuam como fornecedoras da Cemar, a ABF Engenharia tem produzido bons frutos a partir dessa parceria. A aproximação com o mercado e a qualificação de profissionais estão entre os principais ganhos que surgem, a partir do momento em que as empresas atuam juntas, levando informação à população, por meio de palestras, curso de formação e ações sociais. A segurança e o contato direto com os consumidores foram avaliados, pela Companhia, como áreas de atuação mais frequentes na parceria.

O compartilhamento de problemas e a divisão do ônus e do bônus garantiram, segundo os gestores da ABF Engenharia, um funcionamento positivo do Programa de Gestão de Excelência, em parceria com a Empresa.



DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

GOVERNO

PARCERIA EM PROL DE TODOS

A Cemar investe nas relações público-privadas, por acreditar ser fundamental ao desenvolvimento de diversas esferas da sociedade.

Por considerar fundamental contribuir na elaboração de políticas públicas, a Cemar acompanha de perto a condução dos processos desenvolvidos pelos governos, nos âmbitos municipal, estadual e federal.

Com esse propósito, a Empresa estabelece parcerias nos setores público e privado – poderes Judiciário, Executivo e Legislativo, Ministério Público, entidades de classe e da sociedade civil organizada e organizações comerciais e industriais, instituições formadoras de opinião e veículos de comunicação de diferentes suportes (rádio, televisão, mídia impressa e eletrônica), dentre outras instituições.

Cemar: atuante em todas as esferas de poder

O relacionamento da Cemar com o poder público vai além de sua atividade como empresa de energia elétrica. A Companhia tem como compromisso firmar parcerias com as prefeituras e com o Governo do Estado. O objetivo é estimular o desenvolvimento sustentável e melhorar a qualidade de vida da população das áreas de concessão da Cemar. Com elas, a Empresa estabelece convênios e define diretrizes em sua área de atuação – a exemplo



Indicadores do Setor Elétrico						
Recursos aplicados em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico						
R\$ Mil por temas de pesquisa						
	2012		2013		2014	
Por temas de pesquisa (Manual de Pesquisa e Desenvolvimento– ANEEL)	Valor	(%)	Valor	(%)	Valor	(%)
OP - Operação de Sistemas de Energia Elétrica	1.213.566,68	72%	1.332.023,76	50%	1.588.307,46	71%
SC - Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica						
QC - Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica						
MF - Medição, faturamento e combate a perdas comerciais	467.485,89	28%	1.306.980,58	50%	644.308,70	29%
OU – Outro						
Total	1.681.052,57	100%	2.639.004,34	100%	2.232.616,16	100%

Universalização	2012	2013	2014
Metas de atendimento	NA	NA	NA
Atendimentos efetuados (no)	1702	2848	3010
Cumprimento de metas (%)	NA	NA	NA
Total de municípios universalizados *igual para todos os anos por serem dados do IBGE 2010 - considerado universalizado IA (Índice de Atendimento) superior à 95%	0	6	31
Municípios universalizados (%)	0,00%	2,76%	14,29%
Programa Luz Para Todos			
Metas de atendimento	19.570	3.113	6.194
Número de atendimentos efetuados (A)	18.810	3.459	6.239
Cumprimento de metas (%)	96,12%	111,11%	100,73%

OBS: Informações com base no plano de universalização encaminhado a ANEEL em setembro de 2013 em atendimento a Resolução nº 563/2013

PROGRAMA LUZ PARA TODOS				
Origem dos Recursos Investidos (R\$ Mil)		2012	2013	2014
Governo federal	Conta de Desenvolvimento Energético – CDE	118.189.253,55	107.347.040,00	107.562.031,80
	Reserva Global de Reversão – RGR	15.868.231,66	14.312.938,50	14.341.604,07
Governo estadual		R\$ -	R\$ -	
Próprios		23.657.203,27	21.469.407,97	21.512.406,33
Outros		R\$ -	R\$ -	
Total dos recursos aplicados (B)		157.714.688,48	143.129.386,47	143.416.042,20
O&M				
Custo médio por atendimento (B/A)		8.384,62	41.378,83	22.987,02

PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA			
Tipologia de projeto	Unidades atendidas	Energia Economizada (MWh/ano)	Redução de Demanda na Ponta (kW)
2012			
Residencial	10072	10.054,60	0
Residencial Baixa Renda	8040	8.515,99	1.871,73
TOTAL	18112	18.570,59	1.871,73
2013			
Residencial	5255	12.497,60	0
Residencial Baixa Renda	7560	11.235,25	2.252,38
TOTAL	12815	23.732,85	2.252,38
2014			
Residencial	8871	14.746,30	-
Residencial Baixa Renda	5040	5.000,00	1.900,00
TOTAL	13911	19.746,30	1.900,00

dos licenciamentos ambientais junto ao Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e Recursos Naturais Renováveis (IBAMA) ou à Secretaria Estadual do Meio Ambiente (SEMA), com a participação da Promotoria do Meio Ambiente do Ministério Público, bem como a prestação de serviços a comunidades indígenas, com a mediação da Fundação Nacional do Índio (FUNAI).

Na esfera municipal, a Cemar mantém ainda parcerias com as prefeituras, responsáveis pelo serviço de iluminação pública de cada município. Além do relacionamento comercial de fornecimento de energia e aluguel de postes, atua também por meio de convênios com a administração pública municipal. O intuito é implantar ou colaborar com programas sociais, como a instalação de internet nos Centros de Referência e Assistência Social (CRAS) ou a construção e reforma de escolas.

PARCERIAS GOVERNAMENTAIS

LEI DE INCENTIVO À CULTURA E AO ESPORTE

Em instâncias governamentais, a maior parceria com o poder público se concretiza na aplicação das leis de incentivo fiscal para projetos de cunho cultural e esportivo. No Maranhão, a Cemar foi pioneira em direcionar parte das contribuições com o Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) a iniciativas dessa natureza.

LUZ PARA TODOS

Para a execução do Programa Luz para Todos (PLPT), a Companhia mantém um rico banco de dados das comunidades remanescentes de quilombos atendidas. Essas informações identificam tanto a previsão de domicílios a receber o benefício de eletrificação quanto os que já foram efetivamente atendidos. O mesmo acontece com as obras realizadas para a execução do Programa, o qual envolve a interlocução com o Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (Incra).

DE OLHO NA LEGISLAÇÃO

Observar as legislações e normas também demonstra o bom relacionamento cultivado com o poder público. As atividades da Cemar são regidas por diretrizes estabelecidas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), órgão responsável por regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica. Os procedimentos da Companhia estão de acordo com todas as normas que regulam o setor, a exemplo de Decretos, Portarias, Resoluções Normativas, Despachos, entre outras.

Para identificar novas publicações, alterações na legislação ou regulações aplicáveis ao setor elétrico, a Cemar faz monitoramento diário das publicações do Diário Oficial da União e de canais específicos dos órgãos do setor elétrico; participa de consultas e audiências públicas promovidas pela ANEEL e acompanha as reuniões semanais da diretoria da Agência.





DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL IMPRENSA

COMUNICAÇÃO SUSTENTÁVEL

Além de divulgar suas ações, produtos e serviços, a comunicação da Cemar, com base na sustentabilidade, visa também ser uma aliada na transformação da sociedade.

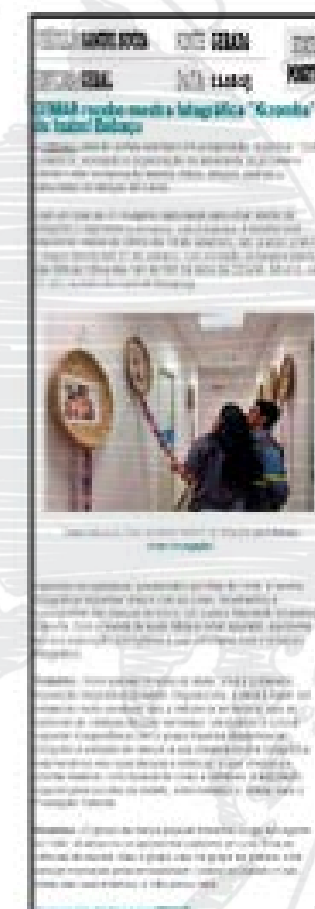
A Cemar, por meio da comunicação, reafirma o seu compromisso com o desenvolvimento sustentável e assume um desafio que ultrapassa suas operações próprias. A Companhia almeja realizar um papel transformador frente aos novos padrões de negócios e alavancar o desenvolvimento social, ambiental e econômico, de forma equilibrada, ética, transparente e responsável.

Nesse contexto, a Assessoria de Imprensa é uma ferramenta fundamental no desenvolvimento da imagem corporativa, pois gera relacionamento com veículos de comunicação, formadores de opinião, entidades de classe e, por extensão, com toda a sociedade.

A Assessoria de Imprensa – que também é responsável pela relação com a mídia, que envolve áreas como publicidade, relações públicas, jornalismo e propaganda – busca

manter, constantemente, um bom relacionamento com esses públicos de interesse e, para isso, realiza divulgação de notícias, atendimento à imprensa, monitoramento, análise e tratamento das notícias. Ações de responsabilidade social da Cemar, veiculadas em sites do Maranhão. A Organização busca manter uma postura proativa no trato com os meios de comunicação de massa, de transparência nos desafios enfrentados pela Companhia e de fomento de discussões que irão contribuir na construção da sua imagem. Com essa finalidade, desde 2012, a Empresa capacita seus porta-vozes através do Programa Media

Clippings site



Training. Em 2014, 30 pessoas foram media treinados.

RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

Faz parte do trabalho da Assessoria de Imprensa divulgar, ainda, temas de interesse geral, relacionados à atuação da Companhia, como programas sociais, uso adequado e seguro da energia elétrica, direitos e deveres do consumidor em toda a área de concessão.

Outra maneira de se comunicar, não apenas com a imprensa, mas também com a sociedade,

é através dos eventos promovidos pela Empresa, que, além de difundir suas ações, promove aproximação dos diversos públicos de interesse, servindo como base a veiculações na imprensa.

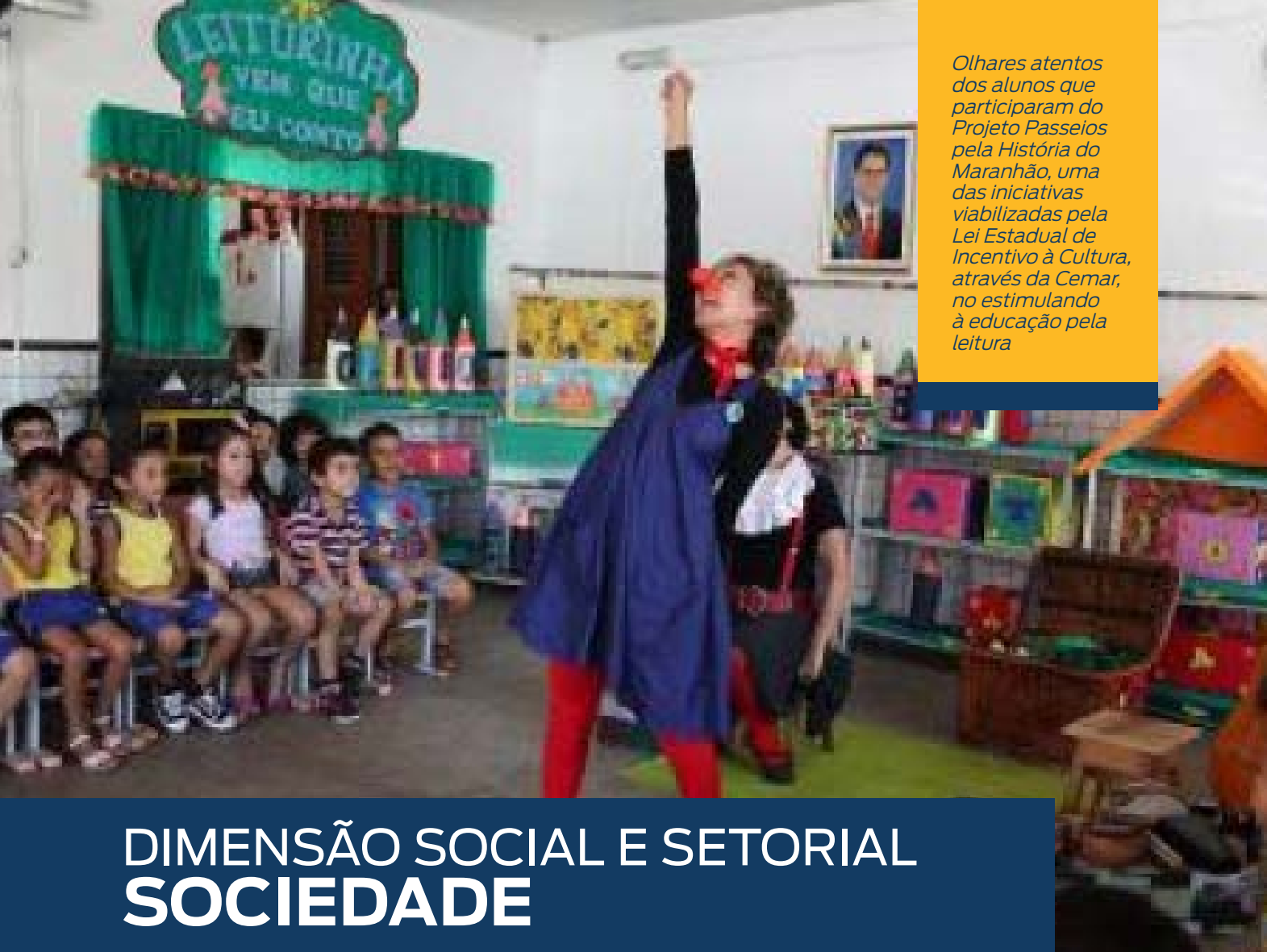
O contato direto da Assessoria de Imprensa com os profissionais dos veículos de comunicação é uma prática da Empresa, realizada ao longo do ano. É, nesse momento, que há interatividade ainda maior entre esses profissionais, troca de informações, inclusive surgimento de oportunidades a novos “ganchos” (informações que servem como base na elaboração de publicações) para notícias e, até mesmo, os “furos” (notícias inéditas e importantes) de reportagem que a Companhia revela naquela ocasião.

CANAL ABERTO COM A CEMAR

O trabalho da Assessoria de Imprensa exige eficiência e rapidez na comunicação com a mídia. Nesse intuito, as mídias têm à disposição – além dos profissionais do setor pelo telefone da Cemar, por e-mail, mídias sociais, pelo site HYPERLINK “<http://www.cemar116.com.br>” www.cemar116.com.br – a Sala de Imprensa, na página da Companhia. Através dela,



São Luís - MA



Olhares atentos dos alunos que participaram do Projeto Passeios pela História do Maranhão, uma das iniciativas viabilizadas pela Lei Estadual de Incentivo à Cultura, através da Cemar, no estimulando à educação pela leitura

DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL SOCIEDADE

o jornalista irá encontrar notícias atualizadas do setor elétrico sobre a própria Organização, dicas da semana, ficar informado sobre os desligamentos programados da Cemar e ainda sugerir, elogiar ou criticar a Companhia, entre outras possibilidades.

INCENTIVAR É MOVIMENTAR ENERGIA

Para a Cemar, as conquistas ganham ainda mais valor quando promovem desenvolvimento social, educação e geração de renda à população maranhense. Trabalhando como agente social, a Cemar busca construir uma cidadania compartilhada, contribuindo para reduzir a desigualdade social e melhorar a qualidade de vida de todas as partes envolvidas.

Apoiar, contribuir, transformar. Este é o tripé que direciona as ações de responsabilidade social da Cemar, uma empresa genuinamente maranhense, que tem compromisso com o desenvolvimento social de seu estado.

A Companhia possui três linhas de atuação em projetos sociais: investimentos via Lei de Incentivo Estadual à Cultura e Esporte, investimento social privado e programas próprios.

Seguindo essa diretriz, a Companhia apoiou, em 2014, 49 projetos esportivos e culturais por meio da Lei de Incentivo, 11 projetos de construção/reforma através do Energia Social, proporcionou a capacitação de 545 pessoas em 26 cursos profissionalizantes pelo Energia Profissional, além de outras ações, totalizando cerca de 600 mil pessoas beneficiadas. Em parceria com o SENAC e o SENAI, a Cemar realizou 26 cursos profissionalizantes nas áreas técnica e administrativa: Eletrotécnica, Auxiliar Administrativo, Atendimento ao Cliente, Operador de Caixa, Excelência em Vendas e Eletricista Instalador Predial. Os currículos dos alunos fazem parte do Banco de Dados das nossas empresas parceiras para absorção no mercado.

As ações de responsabilidade social da Companhia se caracterizam pelo gerenciamento próprio de todos os recursos e obras realizadas pelos projetos assistidos.

Em 2014, foram feitas construções e reformas na estrutura física de sete instituições em seis municípios: São Luís, Balsas, Santa Inês, Açailândia, Codó e São José dos Basílios.

Além disso, a Cemar desenvolve projetos como Capacitação Profissional, Projetos de Eficiência Energética, Arte com Segurança, desenvolvidos anualmente com recursos e capacidade técnica próprios. A Política de Sustentabilidade da Empresa leva em consideração o relacionamento com as comunidades e é revisada anualmente. Além disso, todos os processos para investimento nas comunidades passam a ser feitos a partir de Editais de Seleção de Projetos. O fruto desse trabalho é o crescimento histórico da Companhia no ranking do Prêmio de Responsabilidade Social, promovido pela ABRADÉE. Atualmente, a empresa ocupa a 10ª posição.

MUDANDO A REALIDADE

Conheça as ações realizadas pela Cemar e sua equipe.

Energia Voluntária - É o Programa de Voluntariado da Cemar, que consiste em um conjunto de ações realizadas pela Companhia para incentivar e apoiar o envolvimento dos colaboradores em atividades voluntárias, por meio da realização de palestras educativas e atividades sociais e lúdicas nas comunidades do estado.

A Companhia incentiva os colaboradores por meio de Campanha Interna de Incentivo, premiando aqueles que mais dedicam horas ao trabalho voluntário. Em agosto, outubro e dezembro foram realizadas 13 atividades estimuladas pela Companhia, com o envolvimento de cerca de 80 voluntários. Atualmente, 28% dos colaboradores da Empresa participam do Programa e 88 novos voluntários se cadastraram no Sistema Energia Voluntária, com dedicação de cerca de 400 horas.

Energia na Comunidade - Canal direto de relacionamento com a comunidade, com diversas frentes de atuação. Assim é este Programa, presente em todo o estado por meio dos Agentes da Comunidade, oferecendo atendimento de qualidade, promovendo cultura e lazer, realizando atividades culturais e levando informações sobre economia de energia e segurança com a rede elétrica. As ações sociais incluem palestras, programa de visitas, entrevistas em rádios e TVs, blitzen, troca de lâmpadas, carreatas, cadastro no Programa

Tarifa Social Baixa Renda, entre outras. O Programa realiza oito Fóruns de Liderança Comunitária, com o objetivo de criar um canal de diálogo direto com líderes comunitários.

Programa de Capacitação Profissional - Com foco no desenvolvimento local e impulsionado pela sua Política de Sustentabilidade, a Companhia apoia iniciativas e comunidades que necessitam de parcerias. O Programa tem como objetivo capacitar pessoas de baixa renda com foco no ingresso no mercado de trabalho. São oferecidos 38 cursos profissionalizantes. O Programa Energia Profissional, por exemplo, oferece cursos profissionalizantes em duas etapas. Na primeira, em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC e o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI, a Companhia realizou 26 cursos profissionalizantes, capacitando 545 pessoas. Na segunda etapa, desta vez em parceria com o Serviço Social da Indústria - Sesi (Cozinha Brasil), a Empresa ofereceu 12 cursos de Educação Alimentar para um total de 1.100 pessoas, em 2014.

Em parceria com o Sesi, a Cemar realizou 12 cursos de Educação Alimentar, feitos em parceria com o Sesi, destinados às comunidades. São cursos de curta duração para o ensino prático de uma alimentação nutritiva e saudável, de baixo custo e que respeita as diferenças regionais. Em cada município, o projeto beneficia 100 pessoas.

Tarifa Social - Criado pelo Governo Federal para facilitar o pagamento das contas de energia de famílias de baixa renda, o Programa Tarifa Social de Energia Elétrica dá acesso ao desconto na conta de energia, cujo valor pode ficar até 65% mais barato. Para receber esse benefício, é só cadastrar-se nas Agências de Atendimento da Companhia ou pela Central de Atendimento, ligando para o número 116.

Projetos Culturais e Esportivos - Promover a melhoria da qualidade de vida, cidadania e acesso à cultura, além de incentivar a prática desportiva, como forma de inclusão social, contribui com a melhoria dos indicadores sociais do Maranhão. Com o apoio das leis



de incentivo à cultura e ao esporte, a Cemar investiu mais de 10 milhões em projetos de inclusão sociocultural e esportiva, impactando mais de 200 mil pessoas. Hoje, a Companhia é uma empresa referência em incentivo à cultura e ao esporte no estado. Ao todo, a Cemar patrocinou 49 projetos nas áreas de cultura e esporte.

RUMO ÀS OLIMPÍADAS

Com a conquista que o levou ao pódio nacional, o atleta patrocinado pela Cemar, por meio da Lei de Incentivo ao Esporte, apresenta grandes chances de disputar as próximas Olimpíadas, em 2016, no Rio de Janeiro.

Para Frederico, o patrocínio da Companhia incentivou o aumento no número de federados na natação, além de resultados de nível nacional e internacional. Em 2014, Frederico Castro obteve êxito no Campeonato Carioca de Natação, no Campeonato Maranhense, modalidade 50m costas e 50m borboleta, no Campeonato Brasileiro Absoluto e no Torneio Internacional de Natação, disputado na Alemanha. Vale lembrar que todas essas vitórias foram conquistadas treinando em São Luís.

Frederico Castro começou a carreira aos 8 anos de idade. Não demorou para começar a obter êxito nas competições estaduais e regional, ficando entre os melhores do país na prova dos 100m, nado borboleta. Aos 16 anos, foi campeão brasileiro, sendo convocado para a Seleção Brasileira. Conquistou o terceiro lugar no Mundial Júnior, ganhando também mais experiência, treinando e competindo em São Paulo, Rio de Janeiro, Alemanha e em mais 17 países, como representante do Brasil. Conquistou o terceiro lugar na Copa do Mundo de Dubai, em 2013, treinando sem qualquer tipo de apoio.

Alguns dos principais projetos que recebem investimentos da Cemar no Esporte e na Cultura:

- A Companhia é a patrocinadora da equipe representante do estado na Super Liga de Vôlei, o Maranhão Vôlei/Cemar. O time fez boas partidas durante o ano.
- A Escola de Futebol Esporte é Cidadania contribui para a formação de jovens, integrando-os à sociedade pela prática esportiva, afastando-os das drogas, da violência e promovendo



O Maranhão nunca teve um atleta olímpico treinando no próprio estado, fato histórico a partir do incentivo da Cemar ao esporte, ao atleta Frederico Castro, destaque no Campeonato Brasileiro Absoluto de 2014, no qual conquistou o terceiro lugar na final do troféu José Finkel, na modalidade 200m de natação

a descoberta de novos talentos. São mais de 200 crianças e adolescentes participantes.

- O Projeto Ações Esportivas do Fórum Jaracaty atende cerca de 120 crianças e adolescentes, de 4 a 17 anos, todos os dias. Oferece aulas de judô e tênis de mesa, sempre no período em que não estão na escola.

- A edição 2014, do Projeto BR Musical, patrocinado pela Empresa, aconteceu de 18 a 20 de dezembro, em palcos dispostos no centro histórico de São Luís. Além das bandas selecionadas para o festival, o público pôde participar do Conecta Música, com palestras, workshops, oficinas e rodada de negócios sobre diversos assuntos.

PROGRAMA LUZ PARA TODOS: ENERGIA PARA TODOS OS LUGARES

Ao final de 2014, foi alcançada a marca de 329 mil consumidores ligados à rede de distribuição de energia elétrica da Cemar, por meio do Programa Luz para Todos, o que beneficia diretamente mais de 2,0 milhões de habitantes. O investimento direto no programa, que inclui gastos com materiais, serviços de terceiros e frete de materiais, foi de R\$ 72 milhões, sendo que o investimento acumulado desde o início do programa totaliza R\$ 1.514 milhões.



Indicadores sociais externos

Comunidade

Impactos causados na saúde e segurança	2012	2013	2014
Número total de acidentes sem óbito com a população	4	4	3
Número total de acidentes com óbito com a população	4	0	13
Demandas judiciais decorrentes de acidentes com a população - Base Contencioso Geral	-	-	-
c) Tarifa de baixa renda	2012	2013	2014
Número de domicílios atendidos como "baixa renda".	991,402	1,069,405	1,093,079
Total de domicílios "baixa renda" do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%).	54.72%	56.46%	55.91%
Receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" (R\$ Mil).	24,729	21,880	28,620
Total da receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (%).	34.33%	35.63%	35.78%
Subsídio recebido (ELETROBRAS), relativo aos consumidores "baixa renda" (R\$ Mil).	17,692	15,250	19,655
d) Envolvimento da empresa com ação social	2012	2013	2014
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	247.7	503.8	1,031.0
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	0.0	0.0	0.0
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	3,515.5	1,947.8	6,443.0
Recursos aplicados em esporte (R\$ Mil)	2,008.0	2,393.3	6,587.0
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	6,043.0	1,743.0	1,703.0
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%).	19	23	27
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários.	10	21	60
e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc. (Lei Rouanet)	2012	2013	2014
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	0	0	0
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)*	0	0	0
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%).	0	0	0



APOIO À AGRICULTURA FAMILIAR

A agricultura familiar recebeu atenção especial da Cemar em 2014, sobretudo nos municípios de São Luís, São José dos Basílios e Codó. Na capital maranhense, o projeto Cáritas Brasileira, que presta assessoria a 25 municípios maranhenses, foi contemplado com novos equipamentos (freezers, estufas, computadores, equipamentos audiovisuais, forrageiras para coco-babaçu e um veículo), para consolidar seu funcionamento, que atinge diretamente 2.500 famílias e mais dez mil de forma indireta. Há dez anos, o projeto realiza a capacitação de famílias que atuam no cultivo e na comercialização da mandioca e seus derivados, além de outros produtos como feijão, milho, frutas e legumes.

No município de Codó, as quebradeiras de coco-babaçu receberam R\$ 350 mil em investimentos para a revitalização de um laboratório e a compra de novos equipamentos que facilitam a fabricação, corte e embalagem dos produtos produzidos, como sabão e óleo. Este aporte aumentou a produção, que antes era de 20 kg, para cerca de 300 kg por dia, beneficiando 250 famílias.

A Associação das Quebradeiras de Coco de São José dos Basílios foi mais uma instituição beneficiada. O montante chegou a R\$ 300 mil. A Cemar doou um caminhão para ser usado na comercialização dos produtos, ampliou o espaço físico e o número de equipamentos para produção do sabão/sabonete a partir do coco-babaçu. A Associação beneficia cerca de 350 famílias na região.

CUIDANDO DO FUTURO

Em Caxias, região leste do estado, a Creche São Vicente de Paulo, que estava desativada devido a problemas na estrutura física, foi reformada e equipada com material de informática e de cozinha e voltou a atender cerca de 400 crianças com atividades socioeducativas. O investimento foi de R\$ 400 mil.

A Cemar também revitalizou as sedes do Projeto Casa da Comunidade, no Trizidela Nova, no município de Balsas, beneficiando 300 pessoas; e ampliou o Centro Educacional Eurípedes Barsanulfo, em Santa Inês. As instituições oferecem ensino de artes e ensino básico escolar, respectivamente.

Todos esses projetos foram selecionados e aprovados por meio de Edital de Seleção de Projetos Sociais aberto em 2013.

Na Cemar, os colaboradores atuam como agentes efetivos de melhoria social, através do Programa de Voluntariado da Empresa



DIA DA COMUNIDADE CEMAR

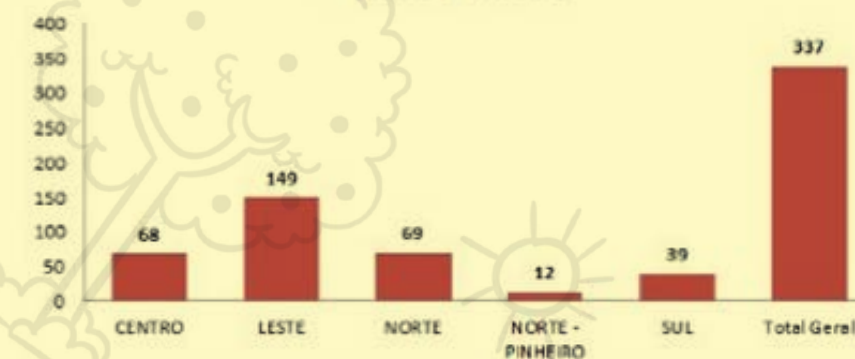
Toda quinta-feira é dia de ação social da Cemar em comunidades

Outra forma de estar próximo das comunidades é fazendo visitas periódicas de relacionamento. Essa estratégia de comunicação é desenvolvida pelo Programa de Visita a Líderes Comunitários.

O QUE VEM POR AÍ

Outro investimento será a revitalização do Centro de Defesa da Vida e dos Direitos Humanos, em Açailândia, que acolhe trabalhadores escravizados em fazendas, protegendo-os e informando-os sobre seus direitos trabalhistas e morais. Além disso, a Companhia divulga, a cada ano, Edital de Seleção de Projetos Sociais.

Visita a líderes



ENERGIA NA COMUNIDADE

O Programa Energia na Comunidade atua, em todo o Estado, como um canal direto de relacionamento com a comunidade. É realizado através dos Agentes da Comunidade e tem como objetivo oferecer um atendimento de qualidade e, ao mesmo tempo, promover atividades culturais e de lazer, como palestras, programas de visitas, entrevistas em rádios e TVs, blitz, troca de lâmpadas, carreatas, cadastro no Programa Tarifa Baixa Renda, dentre outras. Além disso, é uma boa oportunidade para informar sobre economia de energia e medidas de segurança com energia elétrica. Em 2014, o número de ações sociais chegou a 1.978, com impacto direto e indireto sobre 90 mil pessoas. Foram realizados ainda oito Fóruns de Liderança Comunitária, cuja proposta é criar um canal de diálogo direto com os líderes comunitários.

PATROCÍNIOS E DOAÇÕES

Uma das bandeiras levantadas pela Cemar é investir na formação de uma sociedade mais participativa. Para tanto, a empresa realiza diferentes ações de patrocínio e doações, voltadas a apoiar atividades socioculturais da comunidade, tais como iniciativas de incentivo à mulher maranhense, educação, cultura, geração de emprego e renda e inclusão digital.

VALORIZANDO TALENTOS

Através do Projeto Arte com Segurança, pelo qual a grafiteagem é usada pela juventude das comunidades como uma autêntica forma de expressão e manifestação artística, a Empresa valoriza esses talentos ao permitir que os muros das subestações sejam utilizados como meio para que jovens artistas revelem suas habilidades. Adotando a segurança como temática para a criação dos participantes, a iniciativa envolve a parceria de instituições sociais que lidam com esse público. Em 2014, a Cemar, em parceria com a Organização Social Nós na Comunidade, revitalizou o muro de uma de suas subestações em São Luís.

PROGRAMA DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO (P&D)

Através do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento, a Cemar desenvolve diversos projetos inovadores, que alcançaram um patamar de confiabilidade com potencial de mercado, além de ter motivado a geração de patentes e oportunidades de negócio para a Companhia. O objetivo do P&D é munir o setor elétrico de tecnologias e inovações capazes de suportar e atender desafios, buscando ainda a identificação de projetos inovadores passíveis de execução, em função das parcerias com instituições de pesquisa e indústrias.

LEILÃO SOLIDÁRIO

Todos os anos, os brindes dados pelos fornecedores aos colaboradores são entregues à Gerência de Comunicação e Marketing para a realização do Leilão Solidário. Em 2014, foram 29 brindes no valor de R\$5.678,00.

O Maranhão é um dos estados com maior evolução nacional no quesito Acesso à Rede Elétrica, através do Programa Luz Para Todos, com mais de 300 mil famílias atendidas

ESTUDAR E PLANEJAR

Para que a Cemar possa planejar suas atividades sociais, é necessário identificar as necessidades e expectativas das comunidades. Para isso, a Companhia utiliza indicadores, dialoga com as partes interessadas e vai a campo.

Formas de coleta de informações

1. Indicador IDAR (Índice de Desempenho da Área de Qualidade) de Responsabilidade Social - Reflete a atuação social da Cemar. Os indicadores desta pesquisa são acompanhados pela Gerência de Comunicação e Marketing e norteiam as ações a serem desenvolvidas de acordo com as localidades onde apresentam o maior índice de insatisfação.

2. Painel dos Stakeholders - Evento anual que tem por objetivo conhecer a forma como os públicos de interesse percebem a Cemar.

3. Ações dos Agentes de Relacionamento - Os agentes contatam associações e instituições de bairros por meio dos líderes comunitários e buscam informações como principais necessidades, número de famílias do entorno e projetos desenvolvidos. Depois, alimentam o Sistema CRM (Sistema de Tratamento de Reclamações) e desenvolvem ações nessas localidades.

4. Fóruns de Liderança Comunitária - Realizados mensalmente em todas as Regionais. O relacionamento com a comunidade baliza a Cemar para estabelecimento dos assuntos prioritários a serem tratados ou mesmo desenvolvidos. A Política de Sustentabilidade leva em consideração o relacionamento com as comunidades e é



Barreirinhas - MA

DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL MEIO AMBIENTE

CONSTRUINDO O FUTURO

Além de utilizar os recursos naturais de maneira responsável, minimizando os impactos do seu negócio no meio ambiente, a Cemar investe em ações socioeducativas voltadas para os diversos públicos de relacionamento. Dessa forma, contribui para que todos estejam conscientizados da importância de agir em prol das gerações futuras.

O grande desafio deste século é aliar desenvolvimento econômico ao uso consciente dos recursos naturais, evitando o desperdício, inclusive na geração de energia.

A Cemar aceitou o desafio de abraçar o conceito de responsabilidade ambiental para se tornar cada vez mais sustentável por meio de ações estratégicas.

Muito além do fornecimento de energia elétrica, a Companhia tem o compromisso de ter uma gestão aliada à preservação ambiental e ao consumo consciente, buscando engajar todas as partes interessadas, para utilização racional dos recursos naturais.

Por esse motivo, o compromisso com a questão ambiental já faz parte da filosofia da Empresa e se estende aos seus colaboradores, à comunidade, aos fornecedores, às autoridades públicas e aos acionistas com quem se relaciona.

PRINCIPAIS PREOCUPAÇÕES DA CEMAR

Impactos em instalações, construções de subestações, linhas etc

Gerações de resíduos

Podas/corte de árvores

Consumo de recursos naturais

Emissões de carbono

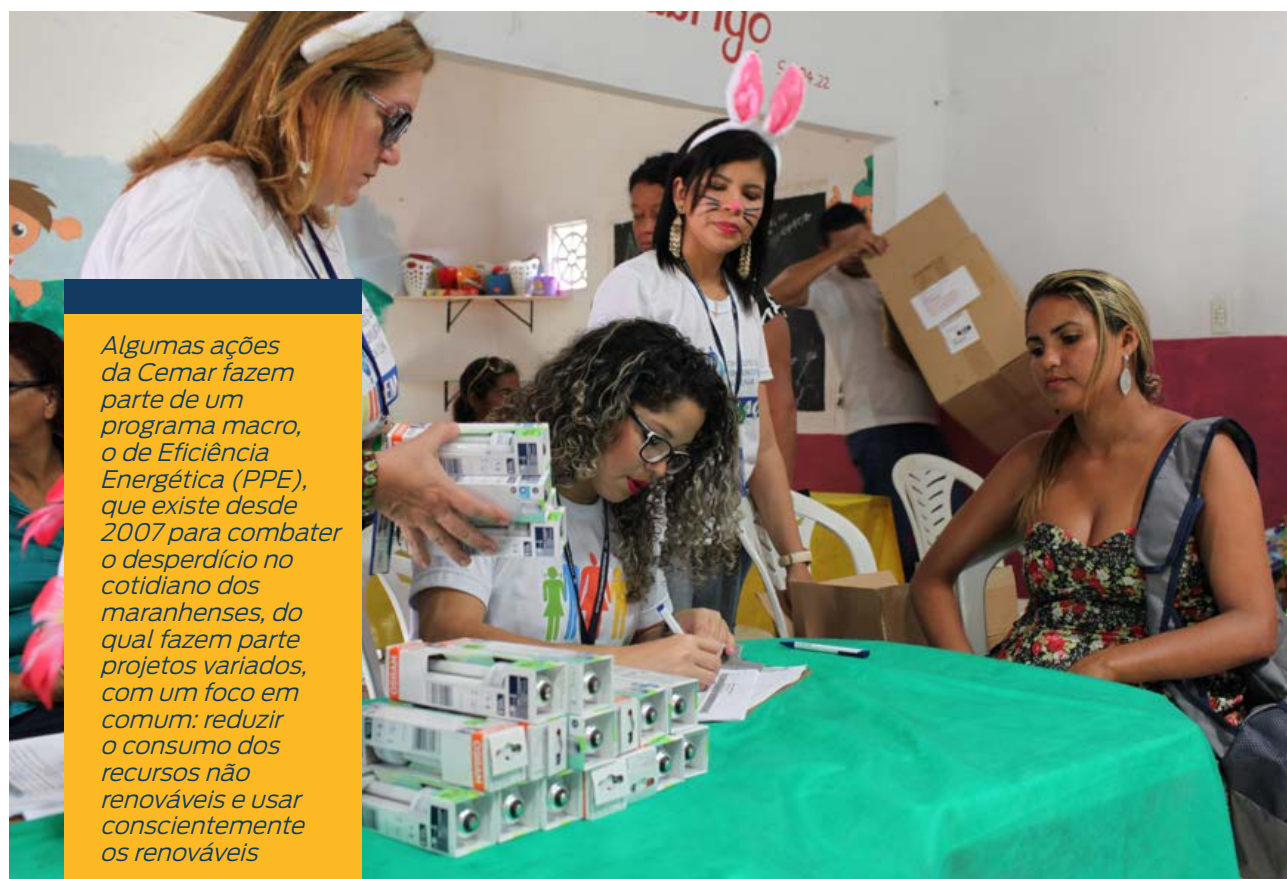
Poluição sonora nas comunidades

PROJETO MEIO AMBIENTE SUSTENTÁVEL

Conscientização tem que começar dentro de casa! O Projeto Meio Ambiente Sustentável opera em várias frentes, sempre focado em prestar um serviço eficiente para minimizar as falhas.

Estimular que seus fornecedores tenham práticas sustentáveis, além de promover campanhas de conscientização quanto ao uso correto e eficiente da energia elétrica e dos recursos naturais, são algumas das ações desenvolvidas pela Companhia, através desse Projeto.

As futuras gerações dependem do uso sustentável dos recursos naturais hoje para que possam satisfazer as suas próprias necessidades



Algumas ações da Cemar fazem parte de um programa macro, o de Eficiência Energética (PPE), que existe desde 2007 para combater o desperdício no cotidiano dos maranhenses, do qual fazem parte projetos variados, com um foco em comum: reduzir o consumo dos recursos não renováveis e usar conscientemente os renováveis.

PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

DE OLHO NA LEGISLAÇÃO

Antes de qualquer coisa, para adotar uma postura sustentável é preciso seguir a legislação brasileira do setor. É necessário, portanto, estar atento a cada novidade para adequar os processos às exigências da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) - responsável por regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia.

Ao longo de 2014, a Cemar intensificou o monitoramento das publicações do Diário Oficial da União e canais específicos dos órgãos do setor e participou das reuniões da ANEEL. Identificadas as novas publicações ou alterações em legislação ou regulações aplicáveis, as normas da Companhia são atualizadas, para se adequarem às exigências estabelecidas.

POLÍTICA AMBIENTAL

A Política Ambiental da Organização foi reformulada, em 2014, englobando em seus preceitos os aspectos sociais e econômicos, sendo intitulada, atualmente, de Política de Sustentabilidade. Com diretrizes, objetivos, instrumentos e responsabilidades bem definidos, ela auxilia no melhor gerenciamento dos impactos socioambientais ligados aos produtos, processos e instalações.

A Política direciona a Companhia a equilibrar oportunidades de negócio e responsabilidade social, ambiental e econômica na sua atuação com a comunidade. A prática dessa Política é incentivada, diariamente, durante todas as atividades, tanto dentro da empresa quanto junto aos fornecedores.

OS PRINCÍPIOS DA POLÍTICA CEMAR SÃO:

Compromisso com o desenvolvimento social

Respeito ao meio ambiente, atuando na prevenção da poluição

Cumprimento da legislação vigente

Crescimento econômico do Maranhão

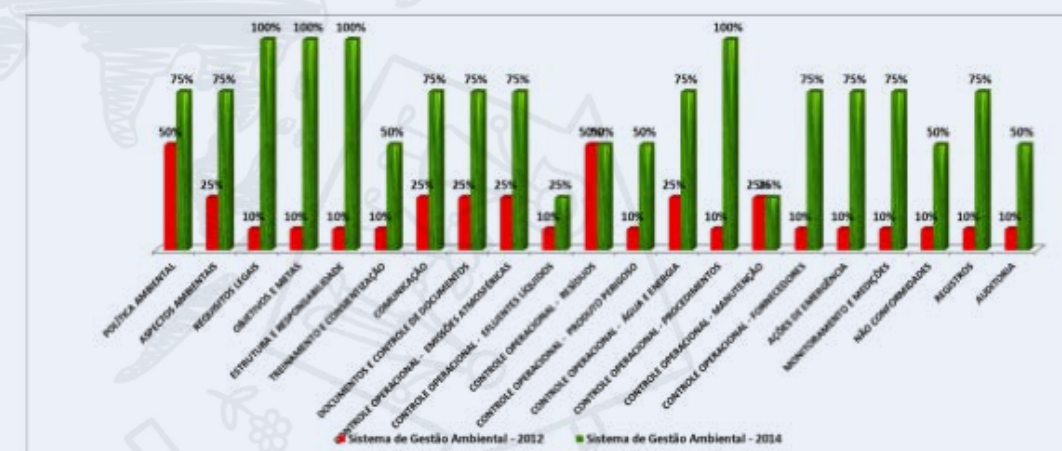
Sustentabilidade dos recursos florestais

Compromisso com a melhoria contínua em seus processos

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

A Companhia investe continuamente na melhoria dos indicadores de qualidade e na ampliação do sistema elétrico sob a ótica do desenvolvimento sustentável, com a utilização de novas tecnologias que reduzem o impacto ao meio ambiente.

A partir da Política de Sustentabilidade, em consonância com a legislação ambiental vigente no Brasil, a Cemar implantou um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), em 2012, aprimorado nos últimos anos. Os parâmetros devem ser seguidos para resolver, mitigar ou prevenir impactos ao meio ambiente e para garantir a eficiência das ações sustentáveis. Com o SGA, a Empresa ganhou mais eficiência no controle dos impactos ambientais de suas atividades em 2014.



DIAGNÓSTICO: DESEMPENHO DOS INDICADORES AMBIENTAIS 2012 – 2014

Mas como saber se os serviços estão atendendo aos critérios ambientais do Sistema de Gestão? E mais: como elevar esses indicadores? Realizando o Diagnóstico de Gestão Ambiental e utilizando o sistema de monitoramento de Gestão da Cemar.

Após uma pesquisa externa especializada, foi feito o levantamento dos aspectos e impactos sociais e ambientais ligados aos produtos, processos e instalações da Cemar. Essas

informações subsidiaram ações estratégicas, como palestras de orientação à comunidade sobre riscos elétricos e economia de energia; ampliação da rede de cabos protegidos e isolados para redução da poda; aquisição de kits de emergência para vazamentos de óleo; entre outras medidas preventivas e corretivas para minimizar os riscos ambientais relacionados às atividades da Companhia. O diagnóstico também ajudou na hora de montar os estudos ambientais com previsão de todos os aspectos e impactos a serem provocados pela obra, e as ferramentas de controle para minimização ou eliminação dos impactos negativos. Desde 2014, é realizado um inventário florestal para todas as novas obras rurais com interferência na vegetação.

ATUAÇÃO CONJUNTA

A Cemar constantemente busca parcerias com outras instituições e com o poder público na perspectiva de promover ou ser parceira em projetos de outros órgãos e instituições. Ações como o Limpa Brasil (2012), Clean up the World (2012 e 2013), Virada Sustentável (2012) e 4ª Conferência Estadual de Resíduos Sólidos (2013) foram apoiadas pela empresa, que também marcou presença nesses eventos de importante repercussão socioambiental.

NÚMEROS

Educação e conscientização ambiental: 385 unidades de ensino fundamental e médio atendidas e 5 de ensino técnico e superior atendidas, com 15.566 alunos participantes.

AÇÕES ALINHADAS COM A POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

A Cemar possui o Plano de Compensação e Educação Ambiental como instrumento normativo, para alinhar a Companhia junto aos órgãos públicos.

O objetivo é contribuir com a conservação e a proteção da biodiversidade, além de combater a exploração ilegal e predatória de florestas. Em conformidade com sua Política de Sustentabilidade, a Organização utiliza insumos madeireiros e florestais em suas instalações de fornecedores com certificados de Forest Stewardship Council (FSC).

IMPACTOS SOCIOAMBIENTAIS

Visando identificar, mensurar e avaliar os processos, produtos e instalações, para que assim possa dispor sempre das medidas necessárias quanto ao controle de possíveis efeitos adversos de seus empreendimentos, a Empresa realiza, com frequência anual, o Levantamento de Aspectos e Impactos Socioambientais.

TECNOLOGIA VIRTUAL AUXILIA NA GESTÃO DAS LICENÇAS AMBIENTAIS

Por meio do programa Google Earth, é possível aumentar a eficiência do processo de gestão das licenças ambientais. Através dele, é possível visualizar imagens do globo terrestre feitas por satélite, permitindo identificar as subestações, que são georreferenciadas e divididas por regionais, propiciando ao usuário verificar o tipo de licença, número do processo e sua validade.



Cemar realiza ação de doação de lâmpadas mais econômicas, fluorescentes, para contribuir na economia de energia da população maranhense

CARAVANA DA ECONOMIA

Equipes da Cemar percorrem capital e interior, substituindo geladeiras e lâmpadas em péssimo estado de conservação por outras mais eficientes. Os benefícios são aferidos pelo Plano de Medição e Verificação dos Resultados. O Projeto é voltado para atender clientes de baixa renda. Após se cadastrar, eles são visitados por um agente do projeto e têm seu refrigerador avaliado. Ao final do processo, é gerado um ranking com as notas das geladeiras mais críticas e são divulgados os nomes dos ganhadores. Só então o cliente está apto a entregar seu refrigerador usado e a receber um novo.

NÚMEROS ALCANÇADOS COM O PROJETO ATÉ AGORA:

- 38 mil geladeiras e 285.000 lâmpadas em 66 municípios;
- 4.770 adequações das instalações elétricas;
- 7.850 toneladas de material reciclável; e
- R\$ 393.680,00 de bônus – 26.964 cadastros.

EM 2014:

- 5.520 geladeiras em 29 municípios;
- economia de 6mil MWh.

Quem se inscreve para participar do projeto ainda recebe uma cartilha com orientações sobre o uso racional de energia elétrica e ações de segurança.



ECOCEMAR

Em 2011, o Projeto ECOCEMAR foi lançado com uma proposta inovadora para o Maranhão: promover o descarte apropriado de materiais recicláveis com direito a abono na conta de luz. A iniciativa é hoje a principal ação de responsabilidade ambiental do estado. O projeto já recebeu diversas premiações, entre elas o prêmio da Fundação COGE (em 2013).

Para participar do programa, o cliente deve entregar o material em qualquer um dos postos de coleta da Cemar e verificar quanto será descontado em sua conta. O material coletado é redirecionado para a indústria de reciclagem. Neste mesmo ano, foram inaugurados cinco novos postos de arrecadação, sendo dois em São Luís, dois em Imperatriz e um em Timon. Em 2014, o programa destinou 3.045 toneladas de material à reciclagem.

É por meio do ECOCEMAR também que são realizadas ações educativas (palestras em escolas), apoio a eventos (feiras, seminários, congressos etc.), apoio a entidades filantrópicas, entre outras. A Campanha do Dia Verde ECOCEMAR, por exemplo, é realizada no Posto-Sede Cemar, todas as sextas-feiras, com distribuição de brindes aos clientes que realizarem doações do bônus para uma entidade filantrópica.

O projeto também criou uma campanha, que acontece anualmente nas cidades de São Luís e Timon: a GINCANA ECOCEMAR, com o intuito de despertar nos jovens o interesse

sobre reciclagem e sustentabilidade. Só em 2014, a campanha coletou aproximadamente 64 toneladas de material reciclável.

ECOCEMAR EM APENAS QUATRO ANOS:

Mais de 7.000 toneladas de resíduos reciclados

Mais de R\$ 395 mil em bônus

16.224 clientes cadastrados

Envolvimento de escolas e conscientização dos alunos através da Gincana ECOCEMAR

Campanha do Dia Verde ECOCEMAR

Participação na Ação Global 2014

Campanha ECOCEMAR na Copa – sorteio de camisas oficiais do Brasil

QUANTIDADE DE TONELADAS ARRECADADAS AO LONGO DOS ÚLTIMOS 4 ANOS

2014 – 3.045 toneladas

2013 – 2.573 toneladas

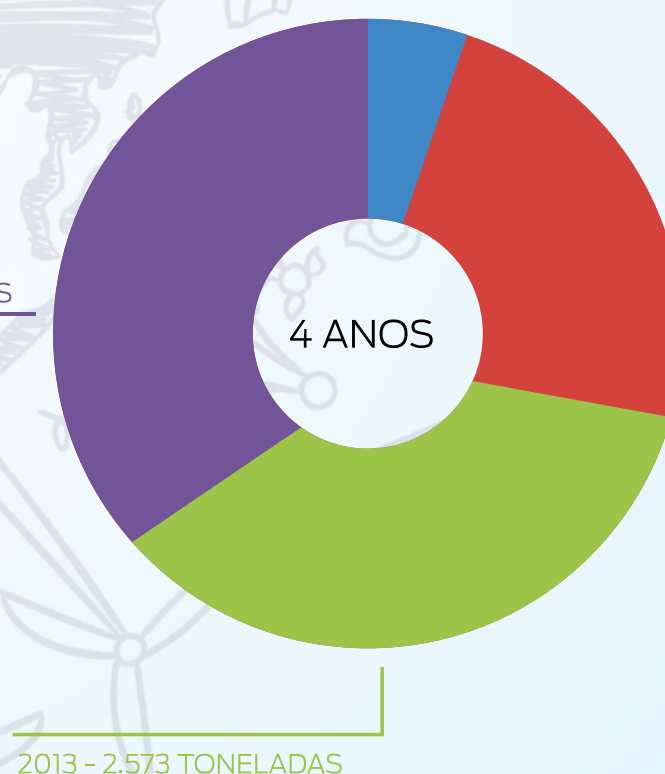
2012 – 2.025 toneladas

2011 – 178 toneladas

2014 - 3.045 TONELADAS

2011 - 178 TONELADAS

2012 - 2.025 TONELADAS





Com a finalidade de reduzir a área de desmatamento, preservando o meio físico, biótico e antrópico, inclusive para as futuras gerações, a Cemar procura minimizar os impactos negativos desde a concepção do projeto para a construção de novas subestações e linhas de transmissão até a distribuição e consumo de energia

PROGRAMA DE COMPENSAÇÃO E EDUCAÇÃO AMBIENTAL

A proposta desse programa é engajar e despertar o sentimento de preservação ambiental nos principais públicos de relacionamento da Cemar (colaboradores próprios, fornecedores e na comunidade em geral). Para tanto, foi elaborada a Norma de Procedimento das partes interessadas ao negócio para orientar quanto à realização de atividades de conscientização ambiental da Empresa.

OUTRAS AÇÕES SUSTENTÁVEIS

Uma das metas do setor de meio ambiente é disseminar conhecimentos sobre responsabilidade ambiental.

INOVAÇÃO

Um dos investimentos que a Cemar está fazendo é a aplicação do cabo isolado, que deixa as redes de baixa e média tensão mais protegidas. Este tipo de produto é uma alternativa que contribui significativamente para a conservação do meio ambiente por diminuir a necessidade de poda na vegetação, ao mesmo tempo em que aumenta a confiabilidade do sistema elétrico. As redes mais antigas também estão sendo substituídas por este tipo de cabo.

Além disso, a Cemar está atenta às possibilidades de energias renováveis e investe, em fase inicial, nos projetos de energia renovável de Ilha Grande (solar) e Ilha dos Lençóis (eólica e solar).

Conscientes do seu papel na preservação do meio ambiente, os colaboradores da Cemar utilizam canecas para beberem água, reduzindo assim consumo de copos descartáveis



REDUÇÃO DO CONSUMO E REUSO

A preocupação em diminuir o desperdício começa em casa. Por isso, a redução do consumo próprio de recursos (energia elétrica, papel, descartáveis, combustíveis) é incentivada em toda a Companhia e monitorada por meio do indicador “Consumo de Recursos”.

Só em 2014, o consumo de energia elétrica, nas sedes, diminuiu em 0,35%; e o de papel, 19,12%. Para que este resultado fosse alcançado, foram desenvolvidas diversas ações como: colocação de senha nas impressoras, instalação de iluminação mais eficiente, campanhas de conscientização e colocação de lembretes nos computadores e impressoras. Também foram usados sensores de presença, de horário de desligamento e que indicassem aumento de temperatura das centrais de ar- condicionado.

Quando o assunto é a água, outro item essencial que está sob os holofotes, desde 2014, a estratégia é aproveitar a que vem pela chuva. O sistema de reuso utilizado pela Cemar permite que a água da chuva, após captada, possa ser utilizada nas descargas dos banheiros e nas torneiras externas.



Na unidade da Cemar de Imperatriz, por exemplo, o reuso também acontece na água que sai do aparelho de ar-condicionado, seguindo para a cisterna que, por sua vez, segue para a caixa-d'água, retornando para as pias e banheiros

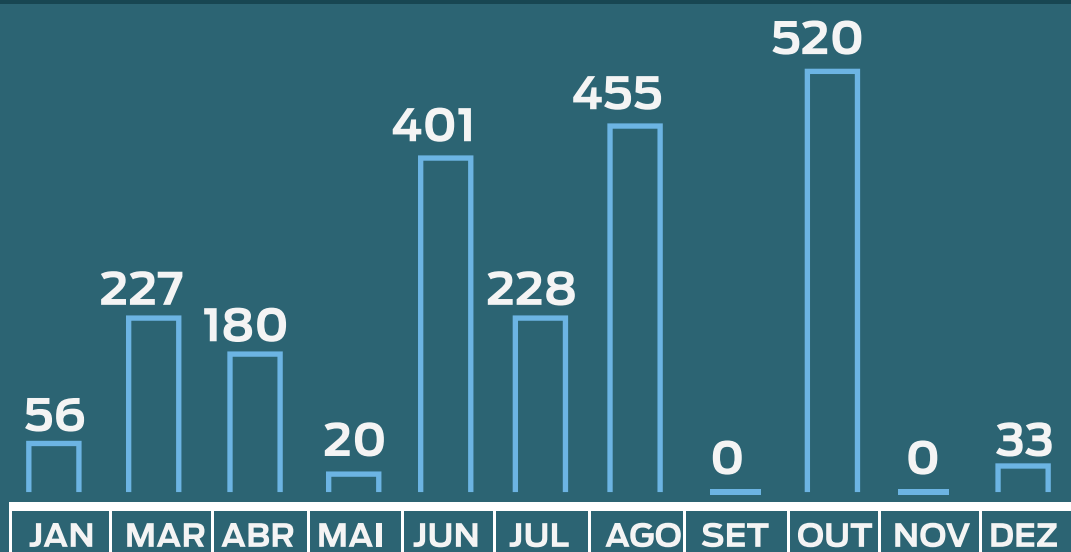
BOLETIM DE MEIO AMBIENTE

Divulgado mensalmente pela intranet da Cemar, o boletim contém os resultados do consumo de energia elétrica e papel nas centrais da Companhia e dicas de como todos podem contribuir para reduzir o desperdício. No informativo também consta o resultado das ações de melhorias implantadas ao longo do ano.

SEMANA DE SUSTENTABILIDADE

Em 2014, o tema “Seja você a mudança que quer para o mundo” mostrou aos colaboradores de todas as regionais a importância de cada um fazer a sua parte. Na ocasião, aconteceu a entrega de bolsas e “lixocar” feitos com malha PET; concursos de paródia e fotografia temáticos; palestras em escolas, apresentações e premiação de ações ambientais realizadas pelas empresas fornecedoras. Também aconteceu o plantio de mudas em escolas e entrega de canecas feitas de fibra de coco para substituir o uso de copos descartáveis de café.

Palestras de Educação Ambiental - Público Alcançado



EDUCAÇÃO AMBIENTAL PARA GARANTIR ENGAJAMENTO

É preciso transmitir conhecimentos e esclarecer os porquês de voltar a atenção para o meio ambiente. As mudanças são rápidas e exigem uma resposta cada vez mais engajada de empresas, governos e população em geral. A Cemar acredita que, para obter uma real melhora, só há um caminho: levar informação aos colaboradores, clientes, fornecedores e comunidade. O ano de 2014 foi muito expressivo quanto ao assunto educação ambiental. O ciclo de palestras e de aprimoramento de pessoal foi extenso e envolveu praticamente todos os projetos da companhia. As palestras chegaram a canteiros de obras, escolas, empresas, também tomaram conta de auditórios e prédios administrativos da Cemar. Ao todo, foram 59 eventos que reuniram mais de 2.120 pessoas. Isso sem contar as ações realizadas pelos agentes de relacionamentos próprios e terceirizados que realizaram palestras todas as quintas-feiras, nas comunidades.

Os temas abordados foram variados, incluindo economia de energia, segurança com eletricidade, preservação, prevenção de acidentes, recursos sustentáveis, reciclagem e relação saudável entre desenvolvimento e meio ambiente.



A Educação Ambiental, nas escolas, é uma das formas de promover consciência quanto à sustentabilidade

CARTILHA DE MEIO AMBIENTE

Além de sensibilizar a cidade sobre a necessidade de tratar a natureza com responsabilidade, a Cemar lançou uma cartilha com assuntos relacionados ao tema. O material orienta o leitor sobre como as atitudes de cada um podem contribuir de forma significativa.

A cartilha agradou especialmente o público infanto-juvenil, já que o conteúdo inclui jogos, exemplos práticos para o cotidiano. A distribuição das cartilhas acontece nas ações da Companhia.

CONSELHOS ESTADUAIS DE RECURSOS HÍDRICOS E MEIO AMBIENTE

Com o objetivo de participar das discussões, planejamentos e execução das diretrizes públicas que visam o crescimento sustentável do Maranhão, a Empresa representou as instituições do estado na eleição de colaboradores que se tornaram membros dos Conselhos de Recursos Hídricos e Meio Ambiente. Esses Conselhos Estaduais integram uma rede de instrumentos cujo objetivo é a gestão ambiental e de recursos naturais do Maranhão.

GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

O Plano de Gerenciamento de Resíduos da Cemar estabelece os melhores métodos para obter um manejo correto dos detritos, tais como óleo mineral, medidores, madeira, cabos e fios. Já quanto aos resíduos perigosos, há mais de 10 anos, a Cemar abandonou o uso de óleo ascarel em seus transformadores.

RESÍDUOS - CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO	
Tipo	Quantidade
Cabos e Fios	261.033,00 kg
Equipamentos	3.095,00 peças
Materiais Ferrosos	145.776,20 kg
Artefatos de Concreto	1.902 peças
Óleo Mineral	24.600 litros
Medidores	50.453,4 kg
Madeira	43.350kg

ÓLEO MINERAL

Um dos principais produtos para o funcionamento das estações elétricas é o óleo mineral, que funciona como isolante térmico dos transformadores. No entanto, esse mesmo óleo, tão necessário para a geração de energia, pode ser nocivo à natureza, caso seu descarte não seja feito corretamente. Esta é uma preocupação da Cemar.

Antes de tudo: prevenir. Na base de suporte dos transformadores de força das subestações, a Companhia providenciou uma caixa de retenção de óleo para os casos de vazamento, evitando a contaminação do ambiente. Além disso, os tambores de estoque são acondicionados em locais cobertos e com piso impermeável, para que, em caso de vazamento, não venham a contaminar o solo e/ou os mananciais de água.

Tomadas as providências necessárias para evitar contaminação, emerge a preocupação com o descarte. Antes, o óleo era retirado do transformador e enviado para a fábrica de refino. Mas, para tornar o descarte do material ainda mais eficiente, em 2014, a Cemar começou a enviar o óleo juntamente com os componentes metálicos. Desta forma, o transformador de distribuição é vendido como um todo, evitando possíveis derramamentos e acúmulos desnecessários de produtos perigosos. Todo material é enviado a uma mesma empresa, o que diminui o risco de haver problemas.

SUCATAS

Os fios, cabos, equipamentos e ferragens do sistema elétrico de modo geral são vendidos para empresas beneficiadoras e recicladoras, que possuem licenciamento ambiental. A Cemar rastreia esses resíduos até o seu destino final, por meio de exigência de Certificado de Destinação Final.

MADEIRA

Outro resíduo gerado pelas atividades Cemar é a madeira, originada dos paletes, embalagens de equipamentos e peças, além de boninas de cabos. Grande parte desse material é reaproveitada, sendo reutilizada como embalagem ou outros fins. Quando a madeira encontra-se inutilizada, é doada para geração de energia térmica em empresa que faz o tratamento de efluentes. Estas precisam possuir, claro, licença ambiental para funcionamento e emitir os certificados de destinação.

LÂMPADAS

Em 2014, com a instalação de empresa de descontaminação de lâmpadas fluorescentes licenciada pelo órgão ambiental competente no Maranhão, foi possível dar uma destinação adequada a 2.200 lâmpadas fluorescentes, com Certificado de Destinação Final.

As lâmpadas incandescentes e geladeiras, provenientes do Programa de Eficiência Energética (PEE), são encaminhadas para reciclagem de seus componentes, conforme legislação ambiental. São também recolhidos e destinados, conforme legislação ambiental, todos os resíduos provenientes das geladeiras recolhidas pelo projeto Caravana da Economia, sendo conferida pela área de meio ambiente a documentação necessária para as empresas operarem.

DESTINO DO “LIXO” QUE NÃO É LIXO

Vai direto para os postos de coleta da ECOCEMAR, sendo que o bônus gerado é doado para instituições filantrópicas dos municípios. Em 2014, o que viraria lixo nos aterros do Maranhão foi destinado para reciclagem pelo programa, num total de 7.382,68 quilos de material, o que rendeu um valor de R\$ 571,73 reais doados para as contas de energia do Lar de José e Ampare, instituições recolhidas para receber o bônus.



GESTÃO DE EMISSÕES ATMOSFÉRICAS

ANO	Volume Total CO2 (equivalente)	% Redução
2010	2,771,63	--
2011	2.428,35	-12%
2012	2.109,19	-13%
2013	2.304,99	+9%
2014	2.191,19	-5%

Segundo o Painel Intergovernamental de Mudanças Climáticas (IPCC), o aumento de temperatura acima de 2°C vai impactar de forma drástica e irreversível a economia e o bem-estar da humanidade, em termos de saúde, segurança alimentar, habitabilidade e meio ambiente. Por isso, reduzir as emissões globais de gases de efeito estufa (GEE) é, hoje, um desafio para empresas, governos e sociedade em geral.

CONTROLE

Desde 2010, a Cemar desenvolve práticas que contribuem para o controle da emissão de GEE, através do Inventário de Emissão de Gases do Efeito Estufa. A Companhia monitora todas as emissões resultantes do consumo de combustíveis pela frota de veículos e geradores de energia. Com isso, é possível detectar a necessidade de manutenção ou mesmo substituição de veículos e geradores de energia, aumentando a eficiência e a qualidade na prestação de serviços.

Em 2014, a Cemar incluiu em seu programa a meta de redução de emissão de gases. Mesmo com o aumento do número de veículos da frota, a emissão foi 1,6% menor que em 2013. O resultado é reflexo de ações como a orientação sobre a importância da direção defensiva, monitoramento da velocidade, manutenções regulares dos veículos e premiações aos motoristas com melhor desempenho.

ESCALA RINGELMANN

Outra solução encontrada pela Cemar, para monitorar as emissões de GEE, é a avaliação colorimétrica da densidade de fumaça, mais conhecida como Escala Ringelmann. Ela é

constituída de seis padrões com variações uniformes de tonalidade entre o branco e o preto e permite às equipes analisar a densidade de teor negro na fumaça emitida pelos veículos e fontes estacionárias a diesel. Tudo isso com base em condições previamente estabelecidas pelo procedimento de medição. Em 2014, todos os veículos da frota passaram por essa medição, os que estavam acima do limite permitido foram encaminhados para manutenção.

LICENCIAMENTO AMBIENTAL

Todos os novos projetos da Cemar têm processo protocolado nos órgãos ambientais competentes, para os empreendimentos obterem licença para instalação, de acordo com o que estabelece a NP 12.025. Para cada projeto, é elaborado um estudo ambiental detalhado dos impactos positivos e negativos das obras, assim como as medidas de controle para minimizar as interferências diretas e indiretas à sociedade e ao meio ambiente.

EMERGÊNCIA E CONTINGÊNCIA AMBIENTAL

A Cemar possui um Plano de Contingência que tem o objetivo de combater a contaminação na água e no solo, no caso de ocorrer vazamento de produtos perigosos. Ações como compra e estocagem de kits emergenciais em todos os empreendimentos e treinamento de brigada de emergências químicas estão previstas no Plano.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Para que o ruído dos transformadores de força não ultrapasse o limite estabelecido na legislação federal e estadual, preservando a qualidade de vida das comunidades do entorno, a Cemar realiza medições sistemáticas do nível de pressão sonora na operação das subestações. Além disso, implantou projeto voltado a substituir a gasolina por álcool.



A Cemar vem, gradativamente, instalando cabos com revestimento em polietileno, que isolam a energia e diminuem a necessidade de poda em árvores próximas à rede elétrica, diminuindo os impactos causados à flora



Dimensão Ambiental				
Indicadores Ambientais				
Recuperação de áreas degradadas	Meta	2014	2013	2012
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição	-	0	0	0
Área preservada / total da área preservada da área de concessão exigida por lei	-	0	0	0
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização urbana	-	0	0	0
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	-	4.024,88	3.390,94	2.379,46
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana	-	26,09%	22,70%	6,49%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ Mil)	-	12.604,87	9.194,97	16.512,800
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental	-	0	0	0
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	-	1	1	1
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ Mil)	-	8,00	7,76	33,82
Geração e tratamento de resíduos	Meta	2014	2013	2012
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 equivalente)	-	2.191,19	2.304,99	2.252,09
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em tonelada de CFC equivalente)	NA	NA	NA	NA
Efuentes				
Volume total de efluentes	-	16.488,22	15.311,80	11.280,05
Volume total de efluentes com tratamento	-	NA	NA	NA
Percentual de efluentes tratados (%)	-	NA	NA	NA
Sólidos				
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho, etc)	-	2.857,93	604,22	797,98
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa	-	100%	100%	100%
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico)	-	0%	0%	0%
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ Mil)	-	0	0	0
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos)	-	0%	0%	0%
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$)	-	2.800,00	0	0
Manejo de resíduos perigosos	Meta	2014	2013	2012
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral sem PCB (Ascarel)	-	100%	100%	100%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa	-	100%	0%	0%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras	-	0%	0%	0%
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento, etc)	-	6.480,00	4.540,00	1.893,95
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização	Meta	2014	2013	2012
Consumo total de energia por fonte				
hidrelétrica (em MWh)	-	5.041,567	4.942,937	5.677,452,00
combustíveis fósseis	-	1.263,183	1.223,399	591,610,00
fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc)	-	130,624	122,784	3.207,00
Consumo total de energia (em MWh)	-	6.435,374	6.289,120	6.272,269
Consumo de energia em MWh distribuído (vendido)	-	0,00138	0,00136	0,00127
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado				

diesel	-	0,113	0,114	0,189
gasolina	-	0,100	0,077	0,152
alcoól	-	0,095	0,178	0,953
gás natural	-	-	-	-
Consumo total de água por fonte (em m³):				
abastecimento (rede pública)	-	18.799,00	18.789,00	15.008
fonte subterrânea (poço)	-	4.755,60	3.085	1.107
captação superficial (cursos d'água)	-	-	-	-
Consumo total de água (em m³)	-	23.554,60	21.874,00	16.115
Consumo de água por empregado (em m³)	-	18,59	18,76	13,62
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ Mil)	-	380	120	0
Origem dos produtos - material de consumo	Meta	2014	2013	2012
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela empresa / total do material adquirido	-	ND	ND	ND
Total do material adquirido com selo Verde ou outros (Procel, Imetro, etc)	-	100%	100%	100%
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflo, FSC e outros)	-	100%	100%	100%
Educação e conscientização ambiental	Meta	2014	2013	2012
Educação Ambiental - Comunidade - Na organização				
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	-	690	481	193
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados	-	54%	41%	16%
Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento	-	0,00113	0,00051	0,00011
Recursos aplicados (R\$)	-	56.350,00	39.004,91	0
Educação Ambiental - Comunidade				
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	-	385	296	23
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão	-	2,466%	1,896%	0,172%
Número de alunos atendidos	-	15.566	22.200	10.132
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão	-	0,741%	1,393%	0,636%
Número de professores capacitados	-	0	0	0
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	-	5	6	3
Recursos aplicados (R\$ Mil)	-	56,83	121,06	50
PEE's destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia	Meta	2014	2013	2012
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa	-	9.920	9240	13.860
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre o total de domicílios do segmento baixa renda	-	ND	ND	ND
Número de equipamentos eficientes doados	-	5.640	5040	59560
Número de domicílios atendidos pela adequação das instalações elétricas da habitação	-	0	0	0
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa	-	???	0	0
PEE's aquecimento solar	-	0	0	0
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	-	0	0	0
PEE's Gestão energética municipal				
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	-	0	0	25
Percentual de municípios atendidos sobre o total de municípios da área de concessão	-	0	0,00%	11,50%
P&D voltados ao Meio Ambiente	Meta	2014	2013	2012
Recursos aplicados (R\$ Mil)	-	0	0	0
Número de patentes registradas no INPI	-	0	0	0
Cultura, Esporte e Turismo	Meta	2014	2013	2012
Recursos aplicados (R\$ Mil)	-	13.030,00	4.340,00	0,00
Saúde	Meta	2014	2013	2012
Recursos aplicados (R\$ Mil)	-	0,00	0,00	0,00

Balanço Social Anual 2014 (não auditado)

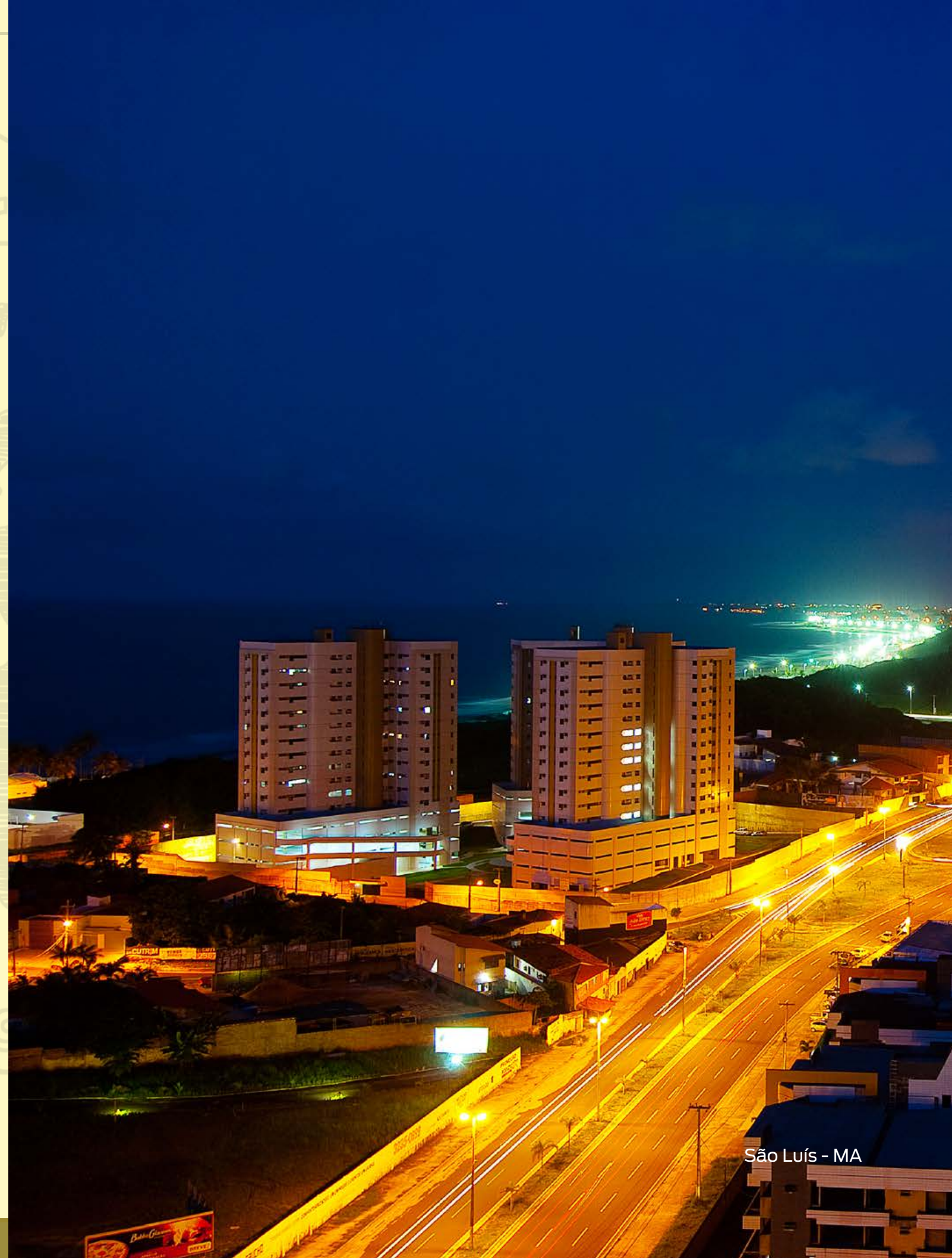
Empresa: CEMAR

1 - Base de Cálculo	2013 Valor (Mil reais)			2014 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	1.968.774			2.484.218		
Resultado operacional (RO)	241.487			400.505		
Folha de pagamento bruta (FPB)	53.124			58.271		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	9.135	17.20%	0.46%	10.266	17.62%	0.41%
Encargos sociais compulsórios	20.601	38.78%	1.05%	21.114	36.23%	0.85%
Previdência privada	2.352	4.43%	0.12%	2.659	4.56%	0.11%
Saúde	5.788	10.89%	0.29%	6.266	10.75%	0.25%
Segurança e saúde no trabalho	748	1.41%	0.04%	712	1.22%	0.03%
Educação	340	0.64%	0.02%	300	0.51%	0.01%
Cultura	64.87	0.12%	0.00%	47.00	0.08%	0.00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	609	1.15%	0.03%	1.143	1.96%	0.05%
Creches ou auxílio-creche	115	0.22%	0.01%	115	0.20%	0.00%
Participação nos lucros ou resultados	19.377	36.48%	0.98%	18.950	32.52%	0.76%
Outros	1.743	3.28%	0.09%	1.703	2.92%	0.07%
Total - indicadores sociais internos	60.873	114.59%	3.09%	63.273	108.58%	2.55%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	503.84	0.21%	0.03%	1.031	0.26%	0.04%
Cultura	1.947.81	0.81%	0.10%	6.443	1.61%	0.26%
Saúde e saneamento	139.00	0.06%	0.01%	142.00	0.04%	0.01%
Esporte	2.393.34	0.99%	0.12%	6.587	1.64%	0.27%
Combate à fome e segurança alimentar	10.35	0.00%	0.00%	5	0.00%	0.00%
Outros	36.259.76	15.02%	1.84%	35.482	8.86%	1.43%
Total das contribuições para a sociedade	41.254.11	17.08%	2.10%	49.690	12.41%	2.00%
Tributos (excluídos encargos sociais)	614.407	254.43%	31.21%	643.219	160.60%	25.89%
Total - indicadores sociais externos	655.661	271.51%	33.30%	692.909	173.01%	27.89%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa*	9.149	3.79%	0.46%	16.373	4.09%	0.66%
Investimentos em programas e/ou projetos externos**	34	0.01%	0.00%	17	0.03%	0.00%
Total dos investimentos em meio ambiente	9.183	3.80%	0.47%	16.390	4.12%	0.66%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa						
<div>() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () não possui metas (x) cumpre de 51 a 75% (x) cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%</div>						
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2013			2014		
Nº de empregados(as) ao final do período	1.167			1.172		
Nº de admissões durante o período	107			100		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	5.074			5.343		
Nº de estagiários(as)	47			39		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	219			215		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	339			348		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	24%			23%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	93			92		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	6%			6%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	27			29		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2013			2014		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	13 vezes			15 vezes		
Número total de acidentes de trabalho	9			6		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)

Balanço Social Anual 2014 (não auditado)

Empresa: CEMAR

1 - Base de Cálculo	2013 Valor (Mil reais)			2014 Valor (Mil reais)		
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	(x) não se envolve	() segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT	(x) não se envolve	() segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados	(x) são sugeridos	() são exigidos	() não são considerados	(x) são sugeridos	() são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	() apóia	(x) organiza e incentiva	() não se envolve	() apóia	(x) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 59.108	no Procon 1.132	na Justiça 11.914	na empresa 55.330	no Procon 1.468	na Justiça 8.546
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 99%	no Procon 100%	na Justiça 51,47%	na empresa 109,05 %	no Procon 100%	na Justiça 44,13%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2013: 1.059.531			Em 2014: 1.372.467		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	59% governo 4%acionistas	9% colaboradores(as) 14% terceiros 15% retido		45% governo 5%acionistas	7% colaboradores(as) 14% terceiros 29% retido	
7 - Outras Informações						



São Luís - MA



São Luís - MA

Relatório de
Sustentabilidade
CEMAR 2014