



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

VERSÃO 2018

Texto em vigor aprovado pela Resolução nº 288 da 666ª Reunião Ordinária da Diretoria Colegiada da CEB Distribuição S.A., em 10.10.2018.



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2017

CEB DISTRIBUIÇÃO S.A. – CEB-DIS

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O exercício social de 2017 foi um período de desafios e, também, de oportunidades. A CEB Distribuição S/A é uma organização em plena dinâmica de transformação; passando por um processo de depuração e renovação inevitável, mas construtivo.

Os principais desafios do exercício de 2017 na CEB Distribuição S/A estiveram relacionados com:

- I. A redução dos custos e despesas operacionais;*
- II. A busca da neutralização da sobrecontratação do suprimento de energia;*
- III. A manutenção do atendimento aos limites regulatórios da qualidade e continuidade dos serviços.*

Além desses desafios, a Administração busca preparar a empresa para as inexoráveis transformações tecnológicas e de modelo setorial já iniciadas, tendo como um dos exemplos a geração distribuída, assim como para as seguidas e crescentes mudanças no arcabouço legal e regulatório, como é o caso da Consulta Pública nº 033 do MME para o Aprimoramento do Marco Legal do Setor Elétrico, que resultou na proposta do Projeto de Lei de Modernização e Expansão do Mercado Livre de Energia Elétrica.

Por outro lado, foi utilizado, como um importante instrumento de gestão, o Plano de Negócios da CEB Distribuição S/A, elaborado no final do ano de 2016, em atenção à Lei nº 13.303 (Lei das Estatais), para o período de 2017 a 2021, com enfoque no primeiro ano do planejamento de médio prazo.



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

Neste contexto, a CEB Distribuição S/A conseguiu, ainda, identificar, explorar e capturar melhorias importantes, sobretudo na qualidade do serviço de fornecimento de energia, no relacionamento com o seu consumidor e na situação econômico-financeira.

A meta para a qualidade do fornecimento do serviço de energia elétrica é estabelecida e monitorada pela ANEEL, por meio de dois principais indicadores: o DEC – Duração Equivalente de Interrupção por Unidades Consumidoras; e o FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por Unidades Consumidoras. O primeiro, indica o número de horas que um consumidor fica sem energia elétrica e, o segundo, quantas vezes houve interrupção de energia elétrica para a unidade consumidora.

Nestes dois importantes indicadores, concluímos o ano de 2017 já dentro dos limites estabelecidos pelo Órgão Regulador, atingindo os melhores resultados desde suas criações, em 2001. Trata-se de um feito extremamente relevante para a CEB Distribuição S/A.

O foco no relacionamento com o cliente continuou sendo, no exercício, um dos principais pilares que direcionaram as ações transformadoras da CEB Distribuição S/A. Nesse sentido, a Empresa investiu na otimização do atendimento prestado pelos empregados que lidam diretamente com o consumidor. Palestras de sensibilização, treinamentos específicos e provas de conhecimento foram realizados com os atendentes do Call Center, visando à eliminação de imperfeições no atendimento por meio de telefone, tornando o processo mais ágil, cortês e eficiente.

Essas melhorias foram percebidas pelos nossos consumidores e provocaram uma redução substancial do volume de reclamações encaminhadas aos vários níveis de atendimentos disponibilizados pela Distribuidora e, inclusive, na Ouvidoria do Órgão Regulador a ANEEL, onde, durante 7 (sete) meses do ano, não foram registradas quaisquer reclamações procedentes.

É um indicador que mostra o grau de confiabilidade, de segurança e de maturidade do nosso atendimento ao consumidor. Essa nova percepção de qualidade pode ser constatada tanto na pesquisa feita pela ANEEL quanto na pesquisa da ABRADÉE. Na pesquisa ANEEL, a empresa conseguiu o primeiro lugar na região Centro-



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

Oeste em 2015, o segundo lugar em 2016 e o primeiro lugar em 2017. Na pesquisa da ABRADÉE, a nota recebida no Índice de Aprovação do Consumidor está evoluindo constantemente: em 2016, obteve-se 72,9% e, em 2017, conquistou-se 77,0%, representando uma melhora de 4,1 p.p.

Como se pode observar, não obstante as dificuldades decorrentes do contexto macroeconômico, a Administração não mediu esforços para obter o melhor desempenho na CEB Distribuição S/A.

No que diz respeito aos aspectos econômico-financeiros, houve bons desempenhos: para o EBITDA projetado de R\$ 86,8 milhões foi alcançado o valor de R\$ 154,0 milhões; e para o Lucro Líquido esperado de R\$ 7,6 milhões apurou-se o montante de R\$ 48,4 milhões.

Concluimos o exercício social de 2017 com a convicção de que fizemos o melhor para contornar o contexto desfavorável.

Os resultados obtidos e consignados pela CEB Distribuição S/A, em 2017, mostram o quanto progredimos na árdua tarefa de retomar uma trajetória virtuosa para a companhia. Para o ano de 2018, as expectativas são positivas, principalmente pelas seguintes razões:

- I. Progresso no objetivo de eliminação do “déficit fiscal” da Distribuidora, uma vez que os custos operacionais tendem para uma trajetória de alinhamento com o reconhecido na tarifa: receitas compatíveis com os custos e despesas operacionais deverão acontecer ao longo de 2018;*
- II. Injeção de capital por parte da CEB; capital este a ser obtido com a venda de participações societárias em empresas de geração de energia elétrica, conforme autorizado na Lei Distrital nº 5.577/2015, com consequente redução do serviço da dívida, que ainda se encontra em patamar elevado;*
- III. Cumprimento dos compromissos e obrigações do Quarto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 066/1999 – ANEEL, prorrogado em*



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

dezembro de 2015, em função da criação de condições para o atendimento das metas de DEC e FEC, bem como as de sustentabilidade econômico-financeira; e

- IV. Realização de investimentos no volume necessário para atendimento ao mercado e formação da base de remuneração compatível a sua concessão e ampliar a aplicação na questão tecnológica, na segurança da rede elétrica e em sistemas de suporte ao negócio e às suas operações.*

A CEB Distribuição S/A agradece aos seus consumidores, fornecedores, colaboradores e à população do Distrito Federal pela confiança depositada em sua gestão, reafirmando seu compromisso de continuar prestando o serviço de distribuição de energia elétrica com inovação tecnológica, qualidade, confiabilidade, tarifas justas, ética e transparência.

*Mauricio Alvares da Silva Velloso Ferreira
Diretor-Geral da CEB Distribuição S/A*

*Lener Silva Jayme
Presidente da Companhia Energética de Brasília*



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

1. A EMPRESA

1.1. PERFIL

A CEB-DIS é uma subsidiária integral da Companhia Energética de Brasília (CEB)¹ e tem por objeto a distribuição e comercialização de energia elétrica no Distrito Federal, nos termos do Contrato de Concessão nº 66/1999 – ANEEL. Seu Quarto Termo Aditivo foi assinado em dezembro de 2015, obtendo a prorrogação de sua concessão até 7 de julho de 2045.

A Empresa é regida pela Lei das Sociedades Anônimas e segue as normas, instruções, regulação ou determinações de caráter geral, aplicáveis às prestadoras de serviço público de distribuição de energia elétrica, expedidas pelo Poder Concedente, por intermédio do MME ou pela ANEEL, órgão fiscalizador da sua concessão.

Seus ativos são resultantes da versão de parte do patrimônio da CEB, por meio das Resoluções nº 167/2001, nº 593/2002, nº 22/2003 e da Resolução Autorizativa nº 318/2005, da ANEEL.

A área de concessão da CEB-DIS abrange o Distrito Federal, com área de 5.802 km² e uma população estimada em 3.039.444 habitantes², contemplando as suas 31 Regiões Administrativas.

Seu atual Estatuto social, em seu Capítulo II, do Capital Social e das Ações, Art. 5º estabelece:

¹ Criada pela Lei Distrital nº 2.710, de 24 de maio de 2001, foi constituída por intermédio de escritura pública de 20 de junho de 2005.



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

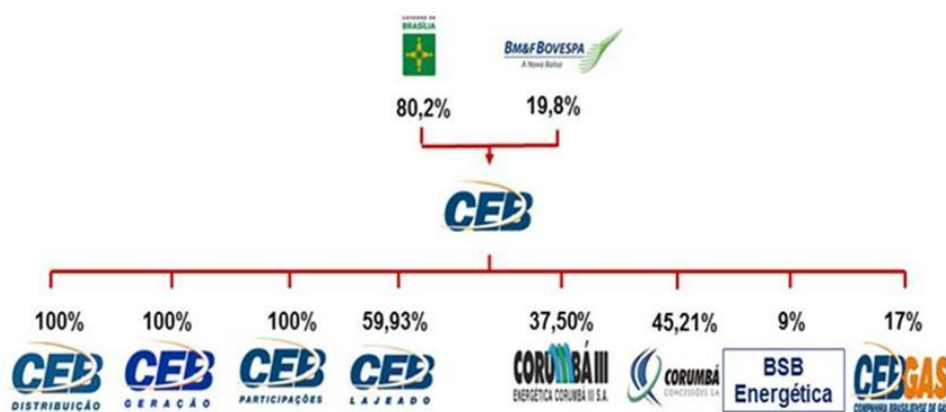
O capital social da CEB Distribuição S/A. é de R\$ 763.181.602,30 (setecentos e sessenta e três milhões, cento e oitenta e um mil, seiscentos e dois reais e trinta centavos), divididos em 763.181.602 (setecentas e sessenta e três milhões, cento e oitenta e uma mil e seiscentas e duas) ações ordinárias nominativas, sem valor nominal.

§ 1º A totalidade das ações representativas do capital social é de propriedade da CEB, "acionista único".

§ 2º Os aumentos de capital da CEB Distribuição S.A. serão realizados mediante subscrição particular e incorporação de reservas, capitalizando-se os recursos através das modalidades previstas em lei.

§ 3º As ações a serem emitidas, por subscrição particular, deverão ser integralizadas em moeda corrente, com créditos ou em bens, dentro do prazo máximo de 30 dias, a contar da data de deliberação sobre o aumento de capital.

§ 4º Caso não se verifique a integralização no prazo referido, ficará o acionista obrigado ao pagamento de atualização monetária sobre o valor a integralizar, de acordo com o disposto no § 2º do art. 106 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976.



1.2. GOVERNANÇA CORPORATIVA

Os ajustes em curso buscaram atender à legislação societária e fiscal e adequação às melhores práticas do mercado, mediante revisão contínua e adequação dos processos internos para a prática da sustentabilidade, envolvendo vários níveis da organização e considerando requisitos básicos como ações ecologicamente corretas, economicamente viáveis, socialmente justas e culturalmente aceitas.

Foram realizados ajustes e melhorias no modelo de governança da CEB - DIS, com previsão final de adoção previsto para meados de junho de 2018, com o intuito de estabelecer melhores práticas alinhadas ao Plano de Negócios e em conformidade com



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

as exigências da Lei nº 13.303/2016, do Decreto Distrital nº 37.967/2017 e da Resolução ANEEL 787/2017. As principais melhorias no modelo são apresentadas a seguir:

Implantação do Conselho de Administração: o Conselho de Administração, a ser criado em 2018, será o órgão colegiado encarregado pelo processo de decisão que define os rumos estratégicos do negócio, conforme o melhor interesse da organização, monitorando a diretoria e atuando como elo entre esta e os sócios;

Implantação do Comitê de Elegibilidade: o Comitê de Elegibilidade, previsto para 2018, verificará a conformidade do processo de indicação e de avaliação de membros para o Conselho de Administração e Conselho Fiscal, com competência para auxiliar o acionista controlador na indicação desses membros;

Implantação do Comitê de Auditoria Estatutário: o Comitê de Auditoria Estatutário, cuja instalação está prevista para 2018, irá supervisionar as atividades dos auditores independentes, opinar sobre a contratação/destituição do auditor independente, além de supervisionar as atividades desenvolvidas nas áreas de controle interno, da auditoria interna e a elaboração das demonstrações financeiras da Companhia;

Adaptação da Diretoria Financeira e Gestão de Riscos: a área responsável por gestão de riscos e controles internos será criada em 2018 e terá a responsabilidade pela verificação de *compliance* e de gestão de riscos e deverá ser vinculada ao Diretor Geral e liderada por ele próprio ou por outro Diretor;

Revisão do Estatuto Social: será aprovada pela Assembleia Geral a nova redação do Estatuto Social da CEB – DIS, em decorrência da Lei nº 13.303/2016;

Criação da Política de Transações com Partes Relacionadas: reforçará os princípios de conduta ética, comutatividade, equidade e transparência nas operações com partes relacionadas. Considera-se transação com parte relacionada a transferência de recursos, serviços ou obrigações entre a CEB - DIS e uma parte relacionada;

Revisão da Política de Distribuição de Dividendos: buscará garantir a perenidade e a sustentabilidade financeira de curto, médio e longo prazos da Companhia, tendo como premissas a flexibilidade e solidez financeira para a manutenção de seus negócios;



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

Criação da Política de Gestão de Riscos: explicitará os princípios, diretrizes, papéis e responsabilidades que devem nortear as iniciativas associadas à gestão de riscos. A gestão integrada e proativa de riscos é fundamental para a entrega de resultados de maneira segura e sustentável;

Criação da Política de Divulgação de Informações: regulamentará os procedimentos adotados para que a Companhia alcance elevado padrão de transparência, de modo a evidenciar, tanto aos acionistas minoritários como aos munícipes, a observância de sua missão legal e a persecução do princípio da publicidade;

Adaptação do Relatório de Sustentabilidade: serão adequadas as informações referentes à gestão e governança corporativa constantes no relatório da CEB-DIS.

O Diretor-Geral poderá delegar suas respectivas atribuições, no todo ou em parte, reservando-se iguais poderes, a um dos membros da Diretoria, que será o seu substituto. Atualmente a Diretoria está composta da seguinte forma:

- **Diretor-Geral:** Mauricio Álvares da Silva Velloso Ferreira
- **Diretor Comercial:** Wagner Oliveira Gomes
- **Diretor de Distribuição:** Mauro Martinelli Pereira
- **Diretor de Gestão:** Raphael Ehlers dos Santos
- **Diretor Financeiro:** Flazico Pereira de Castro
- **Diretor de Regulação:** Hamilton Carlos Naves

A Diretoria reúne-se, ordinariamente, uma vez por semana e, extraordinariamente, sempre que convocada pelo Diretor-Geral, deliberando com a presença de pelo menos três de seus membros, sendo um, necessariamente, o Diretor-Geral ou seu substituto. As competências de cada uma das diretorias estão previstas no estatuto social da Companhia.

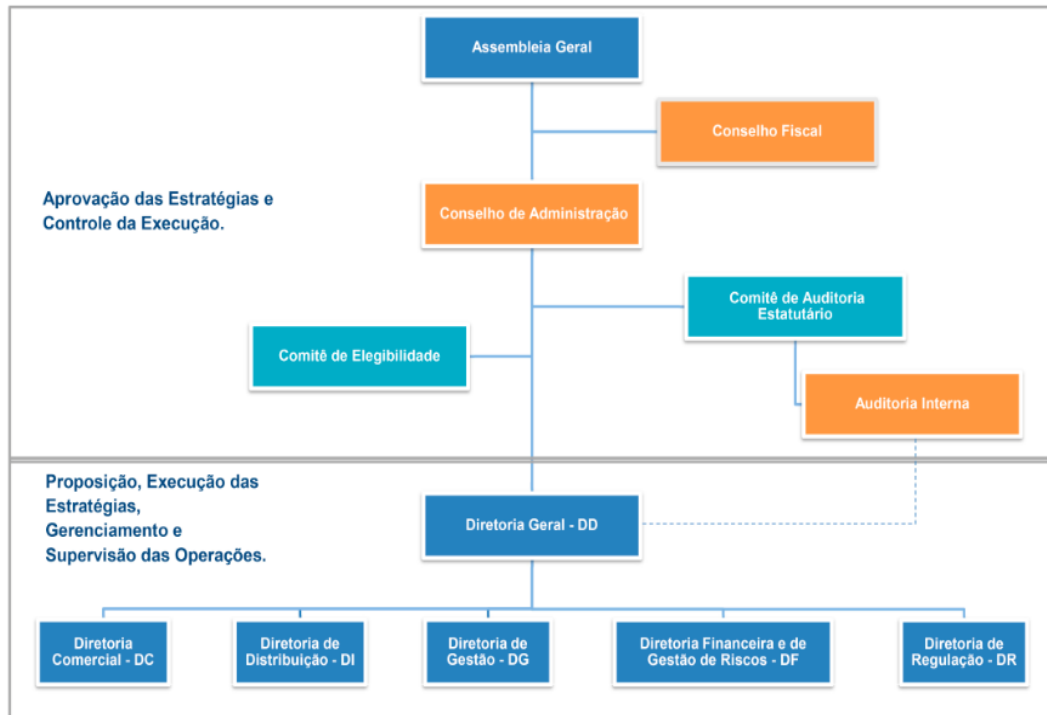
Objetivando a melhoria dos ajustes mencionados, a CEB-DIS adotará, em 2018, como estratégia da organização, a seguinte estrutura:



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA CEB DISTRIBUIÇÃO S/A



1.2.1 CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal compõe-se de membros efetivos e respectivos suplentes, residentes no País, acionistas ou não, eleitos por Assembleia Geral Ordinária – AGO para mandato de um ano (compreendido entre as AGOs), podendo ser reeleitos, observando-se os requisitos e impedimentos fixados pela legislação vigente, tendo sua composição, funcionamento e competências estabelecidas nos artigos 161 a 165 da Lei nº 6.404/76 e nos artigos 28 e 29 do Estatuto Social.

Os membros efetivos do Conselho Fiscal da CEB Distribuição S/A são:

- Edmond Fernando Santiago (Engenheiro Eletricista)
- Luiz Reis de Mello (Militar)
- Sérgio Assenço Tavares dos Santos (Engenheiro Eletricista)



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

1.2.2 AUDITORIA INTERNA

O objetivo geral da Auditoria é prestar assistência à Alta Administração, por meio do conjunto de procedimentos técnicos que avaliam a integridade, adequação das informações físicas, sistêmicas, contábeis, financeiras, administrativas, comercial e operacional. Proporciona, ainda, análises, recomendações e comentários objetivos acerca das atividades examinadas, bem como atende às demandas do Conselho Fiscal, do Tribunal de Contas do Distrito Federal e da Controladoria Geral do Distrito Federal.

A Auditoria Interna da concessionária estará vinculada ao Comitê de Auditoria Estatutário, conforme orientação da Lei nº 13.303/2016.

A Auditoria Interna executa seus trabalhos em conformidade com o Plano Anual de Atividade de Auditoria Interna – PAAAI, que é submetido e aprovado pela Controladoria Geral do Distrito Federal – CGDF, conforme é estabelecido pelo Decreto nº 32.840/2011.

A Auditoria Interna é composta por três membros: 1 Consultor Executivo da Auditoria; e 2 Auditores.

1.2.3 AUDITORIA EXTERNA

A Auditoria Externa (independente) é uma atividade que, utilizando-se de procedimentos técnicos específicos, tem a finalidade de atestar a adequação de um ato ou fato com o fim de imprimir-lhe características de confiabilidade.

A Auditoria Externa (independente) das demonstrações contábeis constitui o conjunto de procedimentos técnicos que tem por objetivo a emissão de parecer sobre a adequação com que estas representam a posição patrimonial, financeira, o resultado das operações, as mutações do patrimônio líquido e as origens e aplicações de recursos da entidade auditada. Tem como referências as Normas Brasileiras de Contabilidade, harmonizadas às Normas Internacionais de Contabilidade, e à legislação específica no



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

que for pertinente. A Auditoria Externa é contratada de acordo com os critérios de licitação previstos na Lei nº 8.666/1993.

1.3 MISSÃO

Prestar serviços de energia elétrica que atendam o padrão de qualidade e confiabilidade exigido pela população, promovendo o desenvolvimento socioeconômico do Distrito Federal e assegurando a justa remuneração do capital investido.

1.4 VISÃO

Ser uma das melhores concessionárias dos serviços de energia elétrica do Brasil, reconhecida pelos seus consumidores, órgão regulador e outros concessionários.

1.5 PRINCÍPIOS E VALORES

- I. **Empatia** – Capacidade de colocar-se no lugar do outro, compreender na perspectiva do outro sem perder o seu ponto de vista;
- II. **Comprometimento** – Envolver-se na busca dos resultados organizacionais, na solução dos problemas e no atendimento ao cliente;
- III. **Eficiência** – Fazer bem feito, de forma correta e em tempo hábil;
- IV. **Ética** – Agir orientado por valores, prescrições sociais e as normas organizacionais;
- V. **Transparência** – Garantir o acesso a informações corretas e pelos meios adequados, e;
- VI. **Riqueza** – Gerar bens e serviços para o bem-estar e para a prosperidade de clientes, acionistas, empregados, fornecedores e sociedade.

1.6 ESTRATÉGIA, PLANO DE NEGÓCIOS E PLANO DE RESULTADOS

Como desdobramento de suas diretrizes estratégicas, a CEB-DIS definiu sete grandes objetivos a serem perseguidos de maneira contínua, que são:



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

- I. Orientar a Empresa para as demandas dos seus consumidores atuais e potenciais;
- II. Obter lucro suficiente para promover, sempre, a justa remuneração do capital investido;
- III. Assegurar a racionalidade nas operações da Empresa;
- IV. Garantir a qualidade e confiabilidade na prestação dos serviços;
- V. Evoluir continuamente nos níveis de governança;
- VI. Assegurar a responsabilidade socioambiental, e;
- VII. Ter um relacionamento com a força de trabalho que privilegie a competência e a produtividade.

Com base nos programas estratégicos, foi possível definir projetos e ações que visaram a correção de rumos e a busca permanente do equilíbrio operacional e econômico-financeiro da empresa. Tais ações manifestaram de forma clara e objetiva as transformações necessárias na empresa, para garantir a sua sustentabilidade e perpetuidade sempre com o foco na prestação de um serviço de excelência à sociedade do Distrito Federal.

1.6.1 CONTROLES DE RISCOS

Ainda nesse contexto, foi iniciada, no exercício, a adequação às exigências legais (Lei 13.303 e Res. ANEEL 787) quanto aos Controles Internos e à Análise de Riscos em nexos com o modelo de Governança - em processo de implantação - cujo objetivo é o de criar um conjunto eficiente de mecanismos, tanto de incentivos quanto de monitoramento, a fim de assegurar que o comportamento dos administradores esteja, sempre, alinhado com o melhor interesse da Empresa.

Esses ajustes inserem-se em um novo cenário onde a informação passa a ter um valor manifesto e de difícil mensurabilidade; impõe, ainda, uma realidade na qual a necessidade de se possuir novas competências essenciais, que forneçam a capacidade de se entender os desafios da Organização, é ponto fulcral.



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

Os desafios das novas áreas perseguem o entendimento da missão da Companhia, a compreensão de sua proposta de valor e, sobretudo, o desenvolvimento da capacidade de inovar em soluções capazes de diminuir o grau de vulnerabilidade em seus processos, por meio do emprego de tecnologia e capital intelectual adequados, e adoção de Política de Gestão de Riscos ajustada às necessidades do negócio, levando-se em conta a cultura organizacional; e todo esse processo orquestrado por uma capacidade de governança sólida e de natureza transformadora.

1.6.2 PLANO DE RESULTADO ANEEL

Em abril de 2017, a CEB-DIS encaminhou à ANEEL o 7º Relatório de Monitoramento da Evolução do Plano de Resultados referente ao período de janeiro a março de 2017.

Esse Plano objetivou a melhoria do serviço público de distribuição de energia elétrica na sua área de concessão, contemplando quatro dimensões:

- I. Indicadores de Continuidade – DEC e FEC;
- II. Reclamações e Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC;
- III. Segurança do Trabalho e da População, e;
- IV. Situação Econômico-Financeira.

O conceito do Plano resumiu-se em um conjunto de ações propostas pela CEB-DIS, contendo diagnóstico, ações corretivas e cronogramas e trajetórias de melhoria de indicadores, com foco no acompanhamento da gestão, com vistas à melhoria dos resultados e ao cumprimento dos limites regulatórios, no curto prazo.

A análise do conjunto das informações apresentadas pela CEB-DIS, relativas ao período de abril de 2015 a março de 2017, envolvendo as quatro dimensões do Plano de



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

Resultados, revela bons desempenhos quanto à execução das ações, bem como com relação aos indicadores.

Face às afirmativas apresentadas pela CEB-DIS e evidenciadas no Relatório, a ANEEL concluiu que o Plano evoluiu satisfatoriamente quanto às ações e obras para melhoria dos Indicadores de Continuidade DEC-FEC, bem como nas dimensões: Reclamações e IASC e Segurança do Trabalho e da População. A agência sinalizou, ainda, que a CEB-DIS já apresentava os indicadores de DEC e FEC que tendem a cumprir os limites anuais de 2017, mantendo a melhora verificada durante o processo de avaliação.

1.7 PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Em 2017, foi finalizada a implementação dos projetos selecionados na chamada pública de PEE de 2015. O escopo dos projetos previa as seguintes ações:

- I. Eficientização das Instalações do Garvey Park Hotel, no valor de R\$ 860.889,96, que compreendia as seguintes ações:
 - a) Substituição de toda a iluminação das áreas comuns do hotel por Lâmpadas LED;
 - b) Instalação de um sistema de aquecimento solar da água de banho, com 36 placas com 60 tubos de vácuo cada, e;
 - c) Instalação de 30,6 kWp de geração fotovoltaica.

- II. Eficientização das Instalações do UNICEUB Campus Asa Norte, no valor de R\$ 1.010.305,41, que compreendia as seguintes ações:
 - a) Substituição de toda a iluminação do campus por Lâmpadas LED;
 - b) Substituição de 10 chuveiros elétricos existentes por um sistema de aquecimento solar, com duas placas com 60 tubos de vácuo cada, e;
 - c) Instalação de 40,8 kWp de geração fotovoltaica.



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

Em ambos os projetos, no ano de 2017, foram realizadas as substituições dos equipamentos de iluminação, que correspondia a última ação de eficiência energética prevista. Os projetos foram finalizados e todas as ações previstas foram implementadas. Os valores efetivamente investidos ficaram abaixo do valor previsto devido à redução dos preços de alguns itens e aumento da contrapartida dos clientes contemplados.

O valor efetivamente investido com recursos do PEE, no projeto do Garvey Park Hotel, foi de R\$ 814.314,48 e a contrapartida do consumidor foi de R\$ 52.715,60. Já o valor efetivamente investido com recursos do PEE, no projeto do UniCEUB, foi de R\$ 893.934,08 e a contrapartida do consumidor foi de R\$ 161.767,28.

Em 2016 foram publicadas as licitações para contratação do projeto de efficientização do edifício da ANEEL. Este projeto será o primeiro projeto de efficientização na tipologia Poder Público realizado por Contrato de Desempenho, ou seja, os recursos investidos pela CEB-DIS serão devolvidos pela ANEEL ao final do projeto, no prazo limitado pela vida útil das ações de eficiência.

A licitação para a substituição da iluminação e ar condicionado terminou fracassada e, após modificações no projeto, a nova licitação será realizada em 2018, somente para substituição do ar condicionado, já que a substituição da iluminação será contratada pela ANEEL. A licitação referente a instalação da usina solar fotovoltaica foi realizada com sucesso e o contrato foi firmado com valor de R\$ 1.879.000,00. A execução foi iniciada em 2017 os desembolsos estão previstos para 2018.

Finalizamos a implementação do "Projeto Agente CEB 3" para atendimento a comunidades de baixa renda. O Projeto sofreu um aditivo e o investimento total foi de R\$ 20.616.337,62, para a execução das seguintes ações:

- I. 37.500 visitas técnicas contemplando cadastramento dos consumidores, orientações para redução de consumo de energia e identificações de lâmpadas e refrigeradores passíveis de substituição;
- II. 62 palestras socioeducativas;



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

- III. Substituição de 8.750 refrigeradores;
- IV. Substituição de 100.000 lâmpadas incandescentes e fluorescentes compactas por lâmpadas tipo LED, e;
- V. Instalação de 2.600 aquecedores solares.

Durante o ano de 2017, foram realizadas 34.500 visitas e foram substituídas 96.000 lâmpadas, 7.973 refrigeradores e instalados 2.600 aquecedores solares, além de 62 palestras em escolas, capacitando cerca de 1.750 participantes sobre o uso consciente de energia elétrica, tanto em casa quanto no trabalho, proporcionando economia de energia nas edificações. Foram disponibilizadas três maquetes energizadas de simulação do consumo de energia elétrica, em residências típicas, para os centros de ensino e a comunidade em geral.

Houve, ainda, a seleção de 8 (oito) Projetos de Eficiência Energética decorrentes da Chamada Pública de PEE 001-2016, cujas execuções estão previstas para 2018, conforme especificado na tabela seguinte:

Descrição	Valor
<i>PEE SECONCI DF</i>	342.297,90
<i>PEE Condomínio Victória Office</i>	564.544,94
<i>PEE Condomínio Lake Side</i>	1.001.770,77
<i>PEE Casa Thomas Jefferson Asa Sul</i>	993.442,51
<i>PEE Condomínio Parque Cidade</i>	757.356,22
<i>PEE Advocacia Geral da União</i>	1.250.171,81
<i>PEE Casa Thomas Jefferson Asa Norte</i>	807.355,39
<i>PEE Condomínio Metropolitan Flat</i>	350.736,00
Total	6.067.675,54

Foi iniciado, em 2017, o processo de seleção de projetos de eficiência energética por meio da Chamada Pública de EE 2017, que têm o objetivo de aportar R\$ 10 milhões em projetos de eficiência energética voltados a todas as classes de clientes da CEB-DIS.

1.8 PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E CIENTÍFICO

A Chamada Pública (CP) é uma ferramenta para seleção de projetos de P&D. A execução e seleção destes projetos são definidas no Programa de Pesquisa e



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

Desenvolvimento da ANEEL, que é executado anualmente pela CEB-DIS, em conformidade com a Resolução Normativa ANEEL nº 754/2016, que dispõe sobre Procedimentos de Pesquisa e Desenvolvimento – PROP&D. A publicação da Chamada Pública foi autorizada pela Resolução de Diretoria da CEB-DIS nº. 114, de 25 de maio de 2016, objetivando selecionar propostas de projetos para o Programa de P&D a serem implementadas pela CEB-DIS, referente ao ano de 2016, com valor previsto de R\$ 17.000.000,00.

Foram recebidas 57 propostas de diversas Instituições Científicas e Tecnológicas - ICTs – de todo Brasil. Destas, 7 foram selecionadas totalizando R\$ 17.544.518,90 (dezesete milhões, quinhentos e quarenta e quatro mil, quinhentos e dezoito reais e noventa centavos). Encontram-se em execução 3 projetos e os demais estão em fase de finalização do processo de contratação.

Projeto Prioritário de Eficiência Energética e Estratégico de P&D: “Eficiência Energética e Mini geração em Instituições Públicas de Educação Superior”: A CEB-DIS, após realização de uma Chamada Pública, selecionou a Universidade de Brasília (UnB), a qual apresentou a proposta “Geração Distribuída no Campus da Universidade de Brasília Integrada a Rede de Distribuição da CEB” a fim de concorrer para ser selecionada pela ANEEL em Avaliação Inicial. A proposta, inicialmente, foi rejeitada e a CEB-DIS entrou com recurso para rever a decisão.

Em 24 de novembro de 2017, a ANEEL apresentou a Nota Técnica nº 0397/2017-SPE/ANEEL em que acatou o recurso interposto pela CEB-DIS o que possibilitou iniciar o processo de contratação do projeto, que tem previsão de 24 (vinte e quatro) meses de execução e valor da proposta de P&D equivalente à R\$ 2.523.832,00 (dois milhões, quinhentos e vinte e três mil e oitocentos e trinta e dois reais), e de PEE de R\$ 2.263.252,57 (dois milhões duzentos e sessenta e três mil duzentos e cinquenta e dois reais e cinquenta e sete centavos).

A CEB-DIS está participando do projeto cooperado liderado pelo iABRADEE (SIASE - Sistema de Inteligência Analítica do Setor Elétrico - Etapa II), com o objetivo de desenvolver o sistema centralizado que integra grandes bases de dados e informações



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

sobre o setor, acessível em portal web para toda a sociedade, com funcionalidades que auxiliam agentes públicos e privados no planejamento e desenvolvimento setorial e do PEE, bem como na inteligibilidade dos processos tarifários. O projeto tem previsão de desembolso da CEB-DIS de R\$ 186.984,29 (cento e oitenta e seis mil, novecentos e oitenta e quatro reais e vinte e nove centavos).

2 CLIENTES E CONSUMIDORES

2.1 RESPONSABILIDADE COM PARTES INTERESSADAS

A CEB-DIS dispõe de diversos canais de comunicação com o ambiente externo, em especial com os seus clientes, que contam com as seguintes facilidades para atendimento: telefônico, por meio do *Call Center*, serviços disponíveis na internet, no site www.ceb.com.br; Unidade de Resposta Audível (URA); atendimento eletrônico via *Short Message Service* (SMS); Pessoal Virtual na *Web* (APV); e via *web* e Aplicativo Móvel, alinhados com as atuais tendências tecnológicas e canais de relacionamento via redes sociais, *chat* e e-mail.

A CEB-DIS atua diretamente nas seguintes mídias sociais, com o monitoramento e postagens informativas: *Facebook*, *Twitter* e *Instagram*. As postagens são diversas e especialmente relacionadas aos cuidados que o consumidor deve ter com o uso da energia elétrica, sobre os direitos e deveres do consumidor, uso racional de energia elétrica e divulgação dos canais de atendimento.

Também são repassadas outras informações importantes, como o Desligamento Programado. A CEB-DIS passou a monitorar os comentários dos usuários no *Google My Business*, que pode ser verificado nas pesquisas realizadas no *Google*. Além disso, efetua o monitoramento do *Reclame Aqui*, por meio do *Call Center*, com o objetivo de compreender o comportamento do público e acompanhar os canais e postagens em que a CEB-DIS é citada, e no ambiente interno, a *intranet*.

Além disso, a CEB-DIS oferece canais presenciais como a Ouvidoria; 15 (quinze) agências de atendimento, sendo que 6 (seis) delas são postos do Na Hora, (local único



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
 Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
 CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
 Internet: <http://www.ceb.com.br>

com representações de órgãos públicos federais e distritais para a prestação de serviços públicos aos cidadãos); a Gerência de Atendimento e a Gerência de Grandes Clientes.

O quadro a seguir demonstra como a CEB-DIS se relaciona com suas partes interessadas: Acionistas, clientes, fornecedores, órgãos públicos e colaboradores.

Partes Interessadas	Canais de Comunicação
<i>Acionista e Investidores</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Website da CEB Distribuição S/A (www.ceb.com.br); - Reunião do Conselho Fiscal; e - Relatório Anual.
<i>Clientes</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Website da CEB Distribuição S/A (www.ceb.com.br); - Perfil no Face book, Twitter e Instagram; - Faturas de energia, Carta de Desligamento Programado, folders, cartilhas e vídeos educativos; - Aplicativo Móvel, Agência on-line, Call Center, Agências de Atendimento e postos do "Na Hora", Ouvidoria, Conselho de Consumidores e Audiências públicas; - Pesquisa Índice ANEEL; - Campanhas na mídia; - Pesquisas da ABRADDEE; - Painéis de gestão à vista, em agências de atendimento e no interior da sede da empresa, com apresentação dos indicadores de resultados para os objetivos da política da qualidade; e - Normas técnicas disponibilizadas no site da CEB Distribuição S/A.
<i>Fornecedores</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Portal de compras da CEB Distribuição S/A: compras.ceb.com.br
<i>Colaboradores, Estagiários, Parceiros.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Website da CEB Distribuição S/A (www.ceb.com.br); - Intranet; - Informativo CEB; Grupo fechado no Face book "CEB em Ação"; - WhatsApp "CEB em Ação"; - Murais e-mail se agenda de reuniões; - Colegiado Executivo – COEX; - Informativos, memorandos e contracheques; e - Sindicato, Fundação de Previdência dos Empregados da CEB (FACEB) e Associação dos Empregados da CEB (ASCEB).
<i>Órgãos e Programas públicos.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Diário Oficial do Distrito Federal – DODF; - Jornal de comunicação local; - Relatórios Anuais; - Correspondências; e - Reuniões nos órgãos.
<i>Organizações Sociais, Ambientais e Comunidades.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Relatório Anual; - Participação no Conselho Diretor da ABRADDEE e em diversos Comitês e Grupos de Trabalho; - Eventos; - Correspondências;



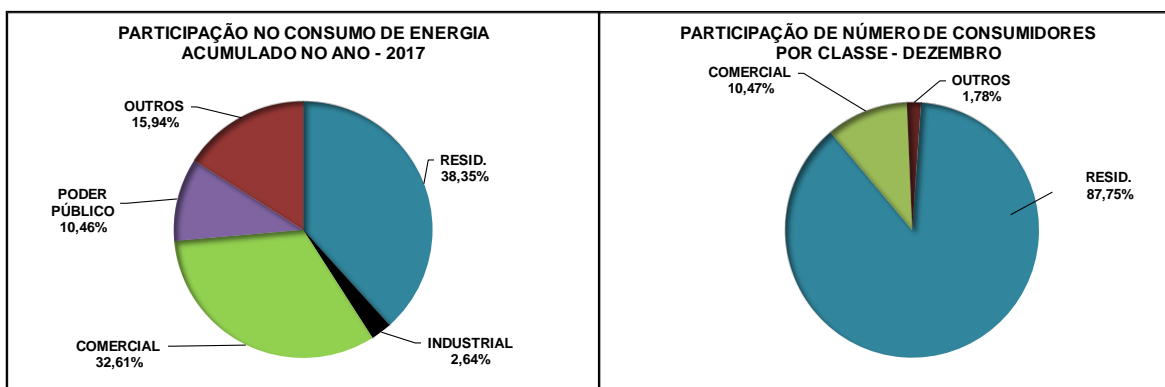
CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
 Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
 CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
 Internet: <http://www.ceb.com.br>

- Chamadas Públicas por meio dos Programas de Eficiência Energética e Pesquisa e Desenvolvimento; e
- Publicações de licenças no DODF e em Jornal de Grande Circulação.

2.2 CONSUMIDORES

Em 2017, o número de unidades consumidoras atendidas pela CEB-DIS foi de 1.056.773. Os gráficos seguintes apresentam a participação da quantidade de consumidores e do consumo por classe.



A seguir, quantitativamente, os indicadores sociais externos que representam o desempenho social da CEB-DIS e refletem a política e ações relacionadas ao público beneficiado ou afetado pela atividade no ambiente externo da Concessionária:

Excelência no atendimento	2017	2016
Perfil de consumidores e clientes %	100,00	100,00
<i>Residencial</i>	38,35	37,24
<i>Residencial baixa renda</i>	0,78	1,06
<i>Comercial</i>	32,61	33,73
<i>Industrial</i>	2,64	2,94
<i>Rural</i>	2,52	2,47
<i>Iluminação pública</i>	8,03	7,34
<i>Serviço público</i>	5,37	5,84

No quesito consumidor e clientes os perfis com maior representatividade são o Residencial e o Comercial como pode ser observado em 2016 e 2017.



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
 Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
 CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
 Internet: <http://www.ceb.com.br>

Satisfação do cliente %	2017	2016
<i>Índices de satisfação obtidos pela pesquisa "IASC" – ANEEL</i>	66,64	63,21
<i>Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades (ABRADEE, Vox Populi e outras) e/ou pesquisas próprias (especificar).</i>	77,0	72,9

O resultado apresentado na segunda linha da tabela acima foi obtido por meio do índice ISQP - Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida.

Atendimento ao cliente	2017	2016
<i>Chamadas Recebidas no Call Center (unid.).</i>	931.155	922.090
<i>Número Médio de Atendentes (unid.).</i>	133	127
<i>INS - Índice de Nível de Serviço (%)</i>	93,12	93,23
<i>IAb - Índice de Abandono (%)</i>	0,67	0,80
<i>ICO - Índice de Chamadas Ocupadas (%)</i>	0,13	0,05
<i>TMA - Tempo Médio de Atendimento (s)</i>	209	213

O número de chamadas recebidas no Call Center em 2016 e 2017 teve um crescimento compatível com o crescimento do número de consumidores.

Indenização por Danos Elétricos	2017	2016
<i>Volume de Solicitações (unid.).</i>	2.828	2.936
<i>Procedentes (unid.).</i>	721	951

De acordo com os dados observados acima é possível fazer uma comparação entre a quantidade de solicitações e as que são procedentes. Assim apesar de o número de reclamações serem registrados em suas totalidades menos de um terço são definidas como dano elétrico.

Indicadores de Reclamações	2017	2016
<i>Reclamações Procedentes (unid.).</i>	170.088	182.615
<i>DER (horas)</i>	111,44	121,58
<i>FER (unid.)</i>	0,32	0,59

Os indicadores de reclamações procedentes de forma geral tiveram queda de 2016 para 2017.

Violação de prazos de serviços comerciais	2017	2016
<i>Atendimentos realizados (unid.).</i>	169.893	205.153
<i>Atendimentos realizados fora do prazo (unid.).</i>	8.921	5.449
<i>Eficiência do Atendimento (%)</i>	94,75	97,34



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

Apesar de a eficiência no atendimento ter sofrido uma pequena queda, em termos percentuais isso significou menos de 3% quando comparamos 2016 e 2017.

Número de reclamações de consumidores encaminhadas	2017	2016
À Empresa	221.972	250.112
À ANEEL - agências estaduais / regionais	1321	1115
Ao PROCON	82	92
À Justiça	403	353

A tabela acima convalida os dados apresentados anteriormente, demonstrado com a CEB-DIS teve o seu desempenho melhorado entre os dois anos analisados.

Os indicadores abaixo, medidos pelas pesquisas da ABRADÉE, demonstram a monitoração constante da satisfação do consumidor, a fim de corrigir eventuais procedimentos que estejam causando insatisfação.

Resultado das pesquisas	2017	2016
ISQP - Índice de Satisfação da Qualidade Percebida.	77,0	72,9
ISCP - Índice de Satisfação do Cliente com o Preço Percebido.	11,0	4,9
ISG - Índice de Satisfação Geral.	71,5	57,8
IESC - Índice de Excelência da Satisfação do Cliente.	23,1	16,5

A queda acentuada do indicador ISCP, nos últimos anos, é reflexo da insatisfação do consumidor com a variação dos preços nas contas de energia elétrica, inclusive influenciando os demais índices. Especificamente no ano de 2016, foi um reflexo dos acontecimentos de 2015, tais como: acionamento da bandeira vermelha ao longo de todo o ano e reajuste de aproximadamente 50% nas tarifas de energia elétrica por meio da revisão extraordinária e do reajuste anual. A média nacional do ISCP foi de 13,6, o que representou uma queda de 42,1% em relação a 2015.

2.3 CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR

A CEB-DIS está comprometida com a busca incessante pela qualidade no atendimento e com a satisfação do consumidor. Para garantir esse compromisso, é oferecido canais de atendimento ágeis e confiáveis, assegurando aos clientes facilidade no acesso e comodidade.



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

Desta forma, é adotada uma estrutura de atendimento diversificada e adequada às necessidades dos clientes. Essa disposição abrange serviços de atendimento, conforme o modelo 7 x 24 horas - por telefone - em Central de Tele atendimento, agências de atendimento e agência virtual com acesso pelo site, atendimento eletrônico por URA – Unidade de Resposta Audível, SMS – *Short Message Service* e Aplicativo Móvel.

Responsável por 62% dos atendimentos, à Central de tele atendimento compete disponibilizar informações, esclarecimentos e orientações aos consumidores, bem como registrar serviços comerciais, emergenciais e reclamações alusivas à prestação dos serviços de energia elétrica. Para tanto, disponibiliza aos seus clientes um atendimento altamente qualificado e que se segmenta em frentes de trabalho compostas por equipes do 1º e 2º nível de atendimento.

O 1º nível de atendimento constitui, em geral, o primeiro contato do cliente. Por outro lado, com o objetivo de garantir a qualidade dos serviços e satisfação dos clientes, o 2º nível de atendimento, a Ouvidoria age nos casos em que a demanda do cliente não foi plenamente solucionada no primeiro atendimento.

A principal função dessa segunda equipe é realizar o controle de qualidade do 1º atendimento, visando aos aprimoramentos, bem como a gestão de reclamações oriundas dos consumidores, da ANEEL, do PROCON-DF e da Ouvidoria- Geral do Distrito Federal. A seguir, são apresentados os quantitativos de reclamações por tipologia em 2017 e 2016:

Reclamações dos Consumidores	2017	%	2016	%
Principais Tipos de Atendimentos				
Total	221.972	100	250.112	100
<i>Interrupção do Fornecimento de Energia</i>	204.723	92,23	217.751	87,06
<i>Tensão do Fornecimento</i>	159	0,07	1.512	0,60
<i>Danos Elétricos</i>	2.797	1,26	2.981	1,19
<i>Tarifas</i>	70	0,03	1.286	0,51
<i>Faturas</i>	3.110	1,40	2.199	0,88
<i>Apresentação/Entrega de Faturas</i>	756	0,34	1.889	0,76
<i>Erro de leitura</i>	1.641	0,74	2.081	0,83



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

<i>Custo de disponibilidade</i>	47	0,02	1.267	0,51
<i>Variação de Consumo</i>	4.562	2,06	6.123	2,45
<i>Cobrança por Irregularidade na Unidade Consumidora</i>	487	0,22	1.414	0,57
<i>Prazos</i>	942	0,42	1.745	0,70
<i>Suspensão Indevida</i>	117	0,05	1.344	0,54
<i>Indisponibilidade de agências de atendimento</i>	424	0,19	1.722	0,69
<i>Atendimento</i>	1.463	0,66	2.499	1,00
<i>Alteração Cadastral</i>	135	0,06	1.334	0,53
<i>Problemas de Instalação interna na Unidade Consumidora</i>	2	0,00	1.259	0,50
<i>Cobrança Indevida por Atividade Acessória</i>	0	0,00	128	0,05
<i>Outros (qualquer outro tipo de reclamação que não está relacionada)</i>	537	0,24	1.578	0,63

Como é possível perceber os consumidores procuram o atendimento por motivos diversos, contudo o motivo com a maior expressividade é a interrupção do fornecimento, dessa forma, com o objetivo de melhor atender seus consumidores, a CEB-DIS mantém as seguintes unidades de atendimento:

- I. Nove agências de Atendimento (Brasília, Brazlândia, Guará, Núcleo Bandeirante, Samambaia, Santa Maria, Planaltina Paranoá e São Sebastião);
- II. Seis participações no Na Hora (Ceilândia, Taguatinga, Gama, Riacho Fundo, Rodoviária e Sobradinho);
- III. Call Center que realiza cerca de 60% dos atendimentos;
- IV. Atendimento pelo site da CEB-DIS;
- V. Unidade de Resposta Audível (URA);
- VI. Atendimento eletrônico via Short Message Service – SMS;
- VII. Atendimento Pessoal Virtual na Web – APV Web, e;
- VIII. Atendimento eletrônico via Aplicativo Móvel.



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

Outras ações importantes realizadas que impactaram em melhorias para o atendimento:

- I. Revitalização da Agência Online no Portal da CEB Distribuição S.A. com oito serviços implantados: atualizar cadastro, alterar data de vencimento, falta de energia, religação normal, religação urgente, solicitar 2ª via, andamento de solicitação e histórico de consumo;
- II. Criação do canal de atendimento abarcado no dispositivo móvel com nove serviços: informar falta de energia, solicitar religação, 2ª via de conta de luz, histórico de consumo, acompanhar serviços, alterar data de vencimento e fale com a CEB-DIS;
- III. Inclusão nos aplicativos de informações de segurança e uso racional de energia, e;
- IV. Certificação do processo de coleta e geração dos dados para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico estabelecidos de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization) ISO 9000.

Além dessas ações, estão a formação de atendentes comerciais e do Call Center, que receberam curso básico para serviços comerciais e emergenciais, bem como de excelência no atendimento.

2.4 POLÍTICA DE QUALIDADE

É um compromisso da CEB-DIS melhorar continuamente a satisfação dos seus consumidores e clientes, buscando permanentemente:

- I. Melhorar os seus Sistemas de Gestão;
- II. Manter a continuidade e a disponibilidade do fornecimento de energia, com a qualidade requerida;



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

- III. Cumprir padrões de saúde e de segurança, e;
- IV. Tratar reclamações sobre aspectos operacionais, organizacionais e legais.

Para isto, a CEB-DIS possui certificação ISO9001:2008 para **cinco** de seus processos, a saber:

- I. Processo de Coleta e Apuração de Indicadores Individuais e Coletivos de continuidade do fornecimento de energia elétrica;
- II. Processo de Tratamento de Reclamações (também com certificado ISO10.002);
- III. Prestação de serviços de avaliação técnica e aferição de medidores de energia elétrica em laboratório;
- IV. Processo de Atendimento Comercial;
- V. Processo de Ouvidoria.

Em julho de 2018, será feita a migração de nosso certificado de qualidade para a versão ISO9001: 2015.

Para dar mais robustez ao compromisso de melhoria contínua, o processo de tratamento de reclamações também está adequado à ISO10.002, buscando tratar essas reclamações com eficiência e propiciar a satisfação do cliente.

2.4.1 ISO 9001:2008 – SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

Em janeiro de 2017, ocorreu o segundo processo de recertificação, com a Fundação Vanzolini, ganhadora do certame licitatório, fazendo com que a CEB-DIS entre em seu terceiro ciclo de auditorias ISO.

Ao longo do ano de 2017, a área da Gestão da Qualidade e Normatização da Diretoria Comercial - GEQ/DC atualizou seus documentos técnicos, sempre com foco no



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

consumidor e na prestação do serviço adequado, determinado pelo contrato de concessão e acompanhado pelo órgão regulador do setor elétrico, a ANEEL.

Essa documentação técnica foi elaborada seguindo procedimentos técnicos pré-estabelecidos, e aquelas de interesse público divulgadas em jornais de grande circulação, assim como disponibilizadas na página eletrônica da CEB-DIS, como determina a REN nº 414/2010-ANEEL.

As Normas internas também são atualizadas quando há publicação de uma nova regulamentação que exija tais mudanças.

As atividades desenvolvidas, no âmbito da gerência, requerem uma série de ações multidisciplinares, dentre elas as relacionadas à análise e desenvolvimento de novas normas técnicas com prazos determinados.

2.5 CONSELHO DE CONSUMIDORES

O Conselho de Consumidores é um órgão instituído pela Lei 8631/93 e é regulamentado pela Resolução Normativa 451/2011, da ANEEL, alterada pela Resolução Normativa 715/2016. O Conselho de Consumidores da CEB-DIS é formado por representantes indicados por entidades com notória representação junto à sociedade do Distrito Federal, por meio de audiência pública realizada a cada quatro anos.

Essas entidades representam os diversos segmentos de consumidores de energia elétrica no Distrito Federal: Comercial, representado pela Federação do Comércio do Distrito Federal-FECOMÉRCIO; Industrial, representado pela Federação das Indústrias do Distrito Federal-FIBRA-DF; Rural, representado pela Federação da Agricultura e Pecuária do Distrito Federal - FAPE-DF e Associação Apícola do Distrito Federal-APIDF; Residencial, representado pela Associação de Moradores e Amigos de Águas Claras-AMAAC e Conselho Comunitário da Asa Sul – CCAS; e Poder Público, representado pela Câmara dos Deputados e Ministério do Planejamento.



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

A principal atribuição do Conselho é realizar propostas de melhorias à prestação de serviços da concessionária. Trata-se de um conselho "consultivo", não possuindo poder de obrigar a CEB-DIS a cumprir qualquer das suas propostas, devendo a concessionária ter o comprometimento em responder às demandas.

Em 2017, o Conselho de Consumidores realizou/participou dos seguintes eventos:

- I. VI Encontro Nacional de Secretários Executivos dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica, em Brasília-DF;
- II. Workshop Questões Atuais do Setor Elétrico, em Brasília-DF;
- III. Capacitação sobre Ressarcimento de Danos Elétricos, em Brasília-DF;
- IV. XIX Encontro de Conselhos de Consumidores da Região Norte, em Boa vista – RR;
- V. Capacitação sobre o Sistema Operacional de Serviços da CEB-DIS e visita ao centro operacional da CEB-DIS, em Brasília-DF;
- VI. Palestra sobre regulação - Contrato de Concessão, em Brasília-DF;
- VII. Apresentação do Conselho de Consumidores na Agência do Paranoá, em Brasília-DF;
- VIII. Apresentação do Conselho de Consumidores na Agência de Samambaia, em Brasília-DF;
- IX. Palestra sobre regulação - Processo Administrativo no âmbito da ANEEL, em Brasília-DF;
- X. Seminário Internacional sobre Recarga de Veículos Elétricos, em Brasília-DF;



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

- XI. Reunião de Nivelamento de Assuntos Estratégicos com os Conselhos de Consumidores, em Brasília-DF;
- XII. 29º Feira Internacional Da Indústria Elétrica, Eletrônica, Energia e Automação, em São Paulo;
- XIII. Congresso de Inovação Tecnológica em Energia Elétrica – CITENEL e Seminário de Eficiência Energética no Setor Elétrico – SEENEL, em João Pessoa/JPA;
- XIV. VIII Encontro Dos Conselhos De Energia Elétrica Da Região Sudeste, em São Paulo;
- XV. II Seminário de Conselho de Consumidores da CEB Distribuição, em Brasília-DF;
- XVI. XIX Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores de 2017, em Fortaleza, e;
- XVII. 10ª edição do Fórum Latino-Americano De Smart Grid/2017, em São Paulo.

2.6 OUVIDORIA

A Ouvidoria da CEB-DIS é responsável por receber, apurar, solucionar e responder as manifestações relativas à prestação do serviço e aos direitos do consumidor que não forem solucionadas pelos demais canais de atendimento disponibilizados pela Distribuidora, bem como por propor melhorias no processo interno e prevenir potenciais conflitos.

O Relatório Executivo da Ouvidoria, relativo ao exercício de 2017, apresenta os seguintes levantamentos de atendimentos/reclamações:



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

Canais de entrada ouvidoria	2017
<i>Telefone</i>	768
<i>Pessoalmente</i>	78
<i>E-mail</i>	86
<i>Carta Cliente</i>	24
<i>Defensoria</i>	6
<i>PROCON - SINDEC</i>	26
<i>Ouvidoria SIGO – 2º nível</i>	7

Os dados acima demonstram as variadas formas que os consumidores possuem para abrir uma reclamação junto a concessionária. Em 2017 o canal mais utilizado foi o telefone.

Total de reclamações ouvidoria	2017
<i>Abertas</i>	995
<i>Procedentes</i>	257
<i>Improcedentes</i>	738
<i>Concluídas no prazo</i>	995
<i>Concluídas fora do prazo</i>	0

A partir da tabela que demonstra o número de reclamações abertas na ouvidoria em 2017 pode-se perceber que todas foram concluídas dentro do prazo.

Canal de entrada ANEEL	2017
<i>ANEEL 3º NÍVEL</i>	205
<i>Procedentes</i>	13
<i>Improcedentes</i>	192

Do total de mais de duzentas reclamações abertas junto a ANEEL em 2017 apenas treze foram procedentes.

Registro de entrada ouvidoria	2017
<i>Informações</i>	19.536
<i>Elogio</i>	96
<i>Sugestão</i>	41
<i>Denúncias</i>	0

O número de chamadas recebidas pela ouvidoria foi expressivamente maior no quesito informações e nenhuma denúncia foi registrada.



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

3 EVOLUÇÃO DO MERCADO

O número de consumidores, em 2017, foi de 1.056.773, apresentando um aumento de 2,00% em relação a dezembro de 2016. Esta variação foi menor do que a verificada em 2016, quando o crescimento foi de 2,40%, mantendo-se abaixo do crescimento histórico (2006-2016) de cerca de 3,30%.

Em números absolutos, a concessionária aumentou o número de clientes em 20.825, em 2017. Destaca-se que, destes novos clientes, 18.646 são residenciais (89,54%), 1.715 comerciais (8,24%) e 388 compõem a classe poder público (1,86%). A variação do número de consumidores da classe comercial foi a mais significativa em 2017 do que em 2016, quando a participação foi de somente 0,98%. No entanto, a entrada de novos consumidores não foi acompanhada pelo crescimento no consumo da classe comercial.

Em 2017, a CEB Distribuição S/A forneceu 5.702,596 GWh a seus clientes. O consumo de energia elétrica em 2017 retraiu 5,69%, como reflexo não somente das condições de renda no Distrito Federal, mas também devido às alterações no comportamento dos consumidores e no aumento da migração dos consumidores cativos para o Ambiente de Contratação Livre. O consumo da classe residencial reduziu em 2,90% e a classe comercial registrou queda de 8,80%.

O consumo da classe serviço público retraiu 13,20%, impactadas pelas condições conjunturais de racionamento de água, enquanto a classe iluminação pública aumentou 3,20% em relação a 2016. A classe industrial apresentou decréscimo de 15,30%, em relação a 2016, representando a redução mais significativa e mantendo a tendência de queda observada nos dois últimos anos.

As perdas totais de energia sobre a energia requerida em 2017 foram de 892 GWh, enquanto que em 2016 somaram 836 GWh. O percentual de perdas totais sobre a energia requerida, calculada pela média móvel dos últimos doze meses, passou de 11,75% em 2016 para 12,56% em 2017.



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
 Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
 CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
 Internet: <http://www.ceb.com.br>

As próximas tabelas mostram a evolução da CEB Distribuição em dados técnicos relativos a clientes, compras, vendas e perdas:

Cientes em Números	2017	2016
<i>Número de consumidores atendidos – Cativos</i>	1.056.773	1.035.948
<i>Número de consumidores atendidos – Livres</i>	72	15
<i>Número de localidades atendidas (Regiões Administrativas)</i>	19	19
<i>Número de Empregados Próprios</i>	908	982
<i>Número de Escritórios Comerciais</i>	15	17

O Distrito Federal contava, em 2017, com 31 Regiões Administrativas. Entretanto o Sistema Comercial da CEB trabalha somente com 19 Regiões Administrativas, englobando todo o Distrito Federal.

Energia Comprada (GWh)	2017	2016
<i>Itaipu</i>	1.406	1.378
<i>Leilão de Compra no Ambiente Regulado – ACR</i>	3.074	3.020
<i>Contratos de Cotas, Bilaterais, Angra e Proinfa</i>	4.039	4.012

Os contratos de energia no Ambiente de Contratação Regulado costumam não ter variações expressivas.

Perdas	2017	2016
<i>Perdas Elétricas Internas (GWh)</i>	892	836
<i>Perdas Elétricas – Totais (%) sobre o requisito de energia</i>	12,56	11,38
<i>Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia</i>	7,69	6,87
<i>Perdas não técnicas – (%) sobre o requisito de energia</i>	4,87	4,51

Os números da CEB-DIS no que tange ao assunto perdas se mantiveram estáveis entre os anos de 2016 e 2017.

Energia Vendida (GWh)	2017	2016
<i>Residencial</i>	2.186,72	2.251,61
<i>Industrial</i>	150,48	177,57
<i>Comercial</i>	1.859,90	2.039,25
<i>Rural</i>	143,72	149,56
<i>Poder Público</i>	596,37	630,45
<i>Iluminação Pública</i>	457,75	443,59
<i>Serviço Público</i>	306,34	353,02



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

A energia vendida para os segmentos residencial e comercial tem as maiores representatividades entre os números da CEB-DIS.

Capacidade Instalada	2017	2016
<i>Subestações (unidades)</i>	41	41
<i>Capacidade Instalada (MVA)</i>	2.788	27.741,25
<i>Linhas de Transmissão (km)</i>	1.078	1.078
<i>Rede de Distribuição (km)</i>	22.615	19.887,18
<i>Transformadores de Distribuição (unidades)</i>	23.983	23.546
<i>Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*Nº horas/ano)</i>	0,000233	0,000252
<i>Energia Vendida por Empregado (MWh)</i>	6.280,39	6.157,17

A quantidade de subestações instaladas está dividida da seguinte forma:

- I. SE'S 34,5KV/13,8KV – QUANTIDADE: 14
- II. SE'S 69KV/13,8KV – QUANTIDADE: 5
- III. SE'S transmissão 138KV/69KV – QUANTIDADE: 1
- IV. SE'S 138KV/69KV/34,5KV – QUANTIDADE: 1
- V. SE'S transmissão 138KV/34,5KV – QUANTIDADE: 1
- VI. SE'S 138KV/34,5/13,8KV – QUANTIDADE: 3
- VII. SE'S 138KV/34,5/13,8KV (Móvel) – QUANTIDADE: 1
- VIII. VIII. SE'S 138KV/13,8KV – QUANTIDADE: 15

Com relação ao Trecho Aéreo: 14.837,06 km; Trecho Subterrâneo: 1.714,50 km.

O número de consumidores, em 2017, foi de 1.056.773, apresentando um aumento de 2,00% em relação a dezembro de 2016. Esta variação foi menor do que a verificada em 2016, quando o crescimento foi de 2,40%, mantendo-se abaixo do crescimento histórico (2006-2016) de cerca de 3,30%.



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

Em números absolutos, a concessionária aumentou o número de clientes em 20.825, em 2017. Destaca-se que, destes novos clientes, 18.646 são residenciais (89,54%), 1.715 comerciais (8,24%) e 388 compõem a classe poder público (1,86%). A variação do número de consumidores da classe comercial foi a mais significativa em 2017 do que em 2016, quando a participação foi de somente 0,98%. No entanto, a entrada de novos consumidores não foi acompanhada pelo crescimento no consumo da classe comercial.

Em 2017, a CEB-DIS forneceu 5.702,596 GWh a seus clientes. O consumo de energia elétrica em 2017 retraiu 5,69%, como reflexo não somente das condições de renda no Distrito Federal, mas também devido às alterações no comportamento dos consumidores e no aumento da migração dos consumidores cativos para o Ambiente de Contratação Livre. O consumo da classe residencial reduziu em 2,90% e a classe comercial registrou queda de 8,80%.

O consumo da classe serviço público retraiu 13,20%, impactadas pelas condições conjunturais de racionamento de água, enquanto a classe iluminação pública aumentou 3,20% em relação a 2016. A classe industrial apresentou decréscimo de 15,30%, em relação a 2016, representando a redução mais significativa e mantendo a tendência de queda observada nos dois últimos anos.

As perdas totais de energia sobre a energia requerida em 2017 foram de 892GWh, enquanto que em 2016 somaram 836 GWh. O percentual de perdas totais sobre a energia requerida, calculada pela média móvel dos últimos doze meses, passou de 11,75% em 2016 para 12,56% em 2017.

Semelhante ao observado nos anos anteriores, grande parte do suprimento de energia elétrica à CEB-DIS foi oriunda de aquisições realizadas no Ambiente de Contratação Regulado – ACR. A geradora Itaipu Binacional ainda é a maior supridora de energia elétrica, sendo responsável por 16,51% das compras realizadas.

As fontes de suprimento de distribuição de energia elétrica no Distrito Federal, no ano de 2017, foram as seguintes:



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
 Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
 CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
 Internet: <http://www.ceb.com.br>

Fornecedor	GWh	%
<i>Eletrobrás – ITAIPU</i>	1.406	16,5
<i>Eletrobrás – PROINFA</i>	151	1,8
<i>ANGRA</i>	243	2,9
<i>CCEAR</i>	3.074	36,1
<i>Corumbá Concessões S.A.</i>	666	7,8
<i>Energética Corumbá III S.A.</i>	178	2,1
<i>Geração C III S.A.</i>	268	3,1
<i>CEB Lajeado S.A.</i>	824	9,7
<i>Cotas (MP nº 579/2012)</i>	1.710	20,1
TOTAL	8.518	100,00

Os contratos CCEAR têm a maior a maior relevância convalidando as contratações realizadas em leilões.

4 INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

Os indicadores de desempenho DEC e FEC são entendidos como indicadores de Qualidade do Serviço e são tratados na seção 8.2 do Módulo 8 do PRODIST - Procedimentos de Distribuição – ANEEL.

Abaixo estão representados os números que demonstram a evolução dos indicadores da CEB Distribuição:

Dados Técnicos	2017	2016
<i>Número de Consumidores por Empregado</i>	1.163,85	1.054,94
<i>Valor Adicionado / GWh Vendido</i>	0,33717	0,30857
<i>Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, Geral da Empresa – Valor Apurado.</i>	8,43	9,68
<i>Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “DEC”, Geral da empresa – Limite.</i>	9,46	9,97
<i>Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, geral da Empresa – Valor Apurado.</i>	7,10	8,04
<i>Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora “FEC”, Geral da Empresa – Limite.</i>	7,91	8,47

O resultado acima indica uma significativa melhora no desempenho do sistema, no que se refere à duração, acima da taxa de melhoria esperada pelo poder concedente.



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

A ANEEL estabelece limites máximos de duração (DEC) e de frequência (FEC) para os diversos conjuntos elétricos do Sistema de Distribuição. Esses valores são compostos, ponderados por número de consumidores de cada conjunto e resultam no número apresentado na tabela de 'Indicadores operacionais e de produtividade, nas linhas que trazem os valores de duração e frequência de interrupção por unidade consumidora (da tabela acima), para o Sistema CEB de Distribuição como um todo.

A Duração Equivalente de Interrupção por consumidor (DEC) indica o número de horas que, em média, um consumidor equivalente do sistema CEB-DIS ficou com o fornecimento interrompido no ano de referência. Nota-se que, no período de 2015 a 2017, o DEC da CEB-DIS foi reduzido em 7,06 horas, enquanto o limite imposto pela ANEEL foi reduzido em 1,05 horas.

O resultado acima indica uma significativa melhora no desempenho do sistema, no que se refere à duração, acima da taxa de melhoria esperada pelo poder concedente.

Para o ano de 2018 o limite do indicador global de DEC será de 9,24 horas e, embora com uma taxa de redução menos acentuada do que no ano de 2017, a tendência atual é de contínua redução no valor do DEC do sistema CEB-DIS, mantendo a adequação com os limites estabelecidos pela ANEEL, até o ano de 2021, tanto do valor regulatório quanto do valor definido para a manutenção do Contrato de Concessão.

De forma idêntica, temos a melhora no desempenho do indicador de Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor (FEC), que saiu de 11,66 interrupções em 2015 para 7,10 em 2017, com redução absoluta de 4,56 no prazo de 2 (dois) anos.

Esses resultados positivos são consequência das ações vinculadas aos planos de melhoria do desempenho implementados na companhia e, ainda hoje, com nova versão revisada, representa prioridade absoluta para as áreas operacionais da companhia.

Existe vínculo obrigatório entre a melhoria dos indicadores de desempenho e o investimento no Sistema de Distribuição, tanto no que se refere à modernização dos padrões de rede utilizados quanto na implantação de novas subestações e linhas de



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

transmissão para o sistema. Há que considerar, ainda, o aprimoramento das práticas de operação e manutenção do parque instalado, bem como no atendimento comercial ao cliente.

Dessa forma, vê-se a melhoria registrada pelos indicadores de 'Qualidade do Serviço' é resultado ligado ao esforço conjunto e coordenado de todas as áreas operacionais da companhia, capitaneados por determinações estratégicas do mais alto nível hierárquico, sem as quais não seriam criadas as condições técnicas e financeiras imprescindíveis.

5 RESULTADO FINANCEIRO

As informações a seguir foram obtidas a partir das demonstrações financeiras da CEB-DIS, elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, as quais abrangem a legislação societária brasileira, os pronunciamentos, as orientações e interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC e normas emitidas pela Comissão de Valores Mobiliários – CVM que estão alinhadas às Normas Internacionais de Relatórios Financeiros (IFRS) emitidas pelo *International Accounting Standards Board* – IASB.

A Demonstração do Valor Adicionado (DVA) evidencia, de forma sintética, os valores correspondentes à geração de riqueza pela Empresa. O Valor Adicionado Total a distribuir aumentou 3,06% de 2016 para 2017.

A DVA pode ser utilizada como uma demonstração que permite avaliar o desempenho social à medida que demonstra, na distribuição da riqueza gerada, a participação dos Empregados, do Governo, dos Agentes Financiadores e dos Acionistas.

Demonstração do valor adicionado – exercícios findos em 31 de dezembro de 2017 e 2016 (em milhares de reais)		
	2017	2016
Receitas	4.109.451	3.566.254
<i>Vendas e Serviços</i>	3.984.253	3.388.457
<i>Perda Estimada com Créditos de Liquidação Duvidosa</i>	(6.640)	(42.990)
<i>Receita de Construção - Concessão</i>	83.471	53.899
<i>Outros Resultados Operacionais</i>	48.367	166.888



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
 Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
 CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
 Internet: <http://www.ceb.com.br>

(-) Insumos Adquiridos de Terceiros	2.269.571	1.802.290
<i>Custo de Energia Elétrica</i>	1.969.083	1.593.909
<i>Custo de Construção – Concessão</i>	83.471	53.889
<i>Material</i>	2.858	3.298
<i>Serviço de Terceiros</i>	131.068	137.509
<i>Provisões/Reversões (Exceto PECLD)</i>	(18.468)	(16.250)
<i>Outros</i>	101.559	29.935
(=) Valor Adicionado Bruto	1.839.880	1.763.964
(+) Valor Adicionado Recebido em Transferência	140.206	147.999
<i>Receitas Financeiras</i>	140.206	147.999
(=) Valor Adicionado Total a Distribuir	1.922.757	1.865.741
Distribuição do Valor Adicionado	1.922.757	1.865.741
Pessoal, Administradores e Encargos	204.506	200.626
<i>Remunerações</i>	105.440	102.876
<i>Encargos Sociais (Exceto INSS)</i>	27.833	17.680
<i>Entidade de Previdência Privada</i>	8.756	8.238
<i>Participação no Resultado</i>	9.988	10.054
<i>Convênio Assistencial</i>	19.393	41.651
<i>Outros Benefícios</i>	33.096	20.127
Impostos e Contribuições	1.156.568	1.029.272
<i>Federal</i>	490.500	349.399
<i>Estadual e Municipal</i>	666.068	679.873
Obrigações Intrasetoriais	422.576	392.543
Remunerações de Capitais de Terceiros	90.698	193.030
<i>Despesas Financeiras</i>	90.698	193.030
Remunerações de Capitais Próprios	48.409	50.270
<i>Lucro (prejuízo) Líquido do Período</i>	48.409	50.270

A Companhia apurou um lucro líquido de R\$ 48.408 (R\$ 50.270 em 31 de dezembro de 2016). O lucro básico por ação é calculado mediante a divisão do lucro atribuível aos acionistas da Companhia, disponível aos portadores de ações ordinárias e preferenciais, pela quantidade média ponderada de ações ordinárias e preferenciais em circulação durante o exercício. Abaixo, segue a demonstração dos resultados para os exercícios findos em 2016 e 2017.

Demonstrações dos resultados dos exercícios findos em 2017 e 2016 (em milhares de reais)		
	2017	2016
Receita Operacional Líquida	2.655.893	2.052.795
Custo do Serviço de Energia Elétrica	(2.245.784)	(1.833.016)
<i>Custo com Energia Elétrica</i>	(1.969.083)	(1.593.909)
<i>Custo de Operação</i>	(276.701)	(239.107)
Custo dos Serviços Prestados	(5.818)	(1.256)



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
 Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
 CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
 Internet: <http://www.ceb.com.br>

Lucro Bruto	404.291	218.523
Despesas Operacionais	(307.607)	(139.146)
<i>Despesas com Vendas</i>	(137.349)	(112.030)
<i>Despesas Gerais e Administrativas</i>	(200.629)	(168.591)
<i>Outras Receitas (Despesas) operacionais</i>	30.371	141.475
Resultado do Serviço	96.684	79.377
Resultado Financeiro	46.817	(45.031)
<i>Receitas Financeiras</i>	137.515	147.999
<i>Despesas Financeiras</i>	(90.698)	(193.030)
Lucro Líquido Antes dos Tributos	143.501	34.346
<i>Imposto de Renda e Contribuição Social</i>	(95.092)	15.924
<i>Imposto de Renda e Contribuição Social – Corrente</i>	-	(63.733)
<i>Imposto de Renda e Contribuição Social – Diferido</i>	(95.092)	79.657
Lucro Líquido do Período	48.409	50.270
Lucro por ações básico	0,0634	0,0866

5.1 INVESTIMENTO NA CONCESSÃO

Em atendimento à Resolução nº 395/2009 da ANEEL, em abril/2016, foi encaminhado pela CEB-DIS o Plano de Desenvolvimento da Distribuição (PDD), contendo o plano de obras para o horizonte de 10 anos (2017-2026) do sistema de distribuição de alta tensão; subestações de distribuição; e os montantes de investimentos previstos para o horizonte de 5 anos (2017-2021) no sistema de distribuição de média e baixa tensão.

O PDD é revisto, anualmente, para adequação ao cenário atual e prevê medidas para expansão da rede elétrica (atendimento a novos consumidores e o crescimento vegetativo), renovação dos ativos de distribuição e melhoria na qualidade dos sistemas elétricos de alta, média e baixa tensão com investimentos de R\$ 68 milhões em 2017 contra 58,7 milhões em 2016.

Investimentos	2017		2016
	R\$ Mil	Δ%	R\$ Mil
Expansão da Distribuição/Transmissão (expansão reforço)	68.993	18	58.695
Renovação da Distribuição/Transmissão	60.295	22	49.658
Subtransmissão	8.698	-4	9.037



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

6 GESTÃO DE PESSOAS

Como forma de atrair e reter os seus talentos, além da remuneração justa, a CEB-DIS oferece diversos benefícios aos seus empregados e dependentes, o que, além de melhorar a qualidade de vida, promove a satisfação e motivação do empregado, criando um clima organizacional saudável. Dentre esses benefícios cabe destacar:

- I. Previdência complementar dos empregados e reembolso de medicamentos;
- II. Auxílio Creche ou Auxílio Babá;
- III. Vale alimentação;
- IV. Auxílio Escolar;
- V. Incentivo Educacional, e;
- VI. Vale Transporte.

6.1. PROGRAMA DE PREPARAÇÃO PARA APOSENTADORIA

Foi promovido, em 2017, o Programa de Preparação para Aposentadoria (PPA) com o objetivo de proporcionar aos empregados, cujas datas da aposentadoria estão próximas, momentos de reflexão e de preparação para um desligamento gradativo da empresa, para que o processo da aposentadoria seja o mais saudável possível. A turma contou com o total de 54 empregados participantes.

Demonstram-se abaixo, quantitativamente, os indicadores sociais internos da empresa que representam a estratificação social da CEB-DIS e refletem a política e ações relacionadas ao público afetado pela atividade no ambiente interno da empresa.

Empregados	2017	2016
<i>Número total de empregados</i>	908	982
<i>Empregados até 30 anos de idade (%)</i>	13,77	12,73
<i>Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)</i>	38,11	35,23
<i>Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)</i>	29,19	26,99
<i>Empregados com idade superior a 50 anos (%)</i>	27,09	25,05
<i>Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)</i>	17,73	16,40



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
 Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
 CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
 Internet: <http://www.ceb.com.br>

Mulheres em cargos gerenciais – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	41,56	40,74
Empregadas negras– em relação ao total de empregados (%)	0,003045	0,2
Empregados negros– em relação ao total de empregados (%)	0,058	5,5
Empregados (a) negros em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais (%)	0	1,25
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	4,07	3,56
Empregados do programa de contratação de aprendizes (%)	4,19	3,56
Empregados com deficiência	19	21

O número total de empregados teve uma pequena queda entre 2016 e 2017 em virtude do programa de preparação para aposentadoria.

Remuneração, benefícios e carreira (R\$ Mil).	2017	2016
Remuneração	222.597	223.335
Folha de pagamento bruta	233.142	231.778
Encargos sociais compulsórios	54.575	47.390

A tabela confirma a coerência com as informações relativas ao número de empregados.

Benefícios (R\$ Mil)	2017	2016
Educação	81	131
Alimentação	18.079	15.600
Transporte	28	22
Saúde	31.328	41.666
Fundação	9.744	8.238
Segurança e medicina do trabalho	177	177
Capacitação e desenvolvimento profissional	360	178
Creches ou auxílio-creches	480	417
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação	440	568

Os valores acima representam desembolsos da concessionária com os principais benefícios concedidos aos seus empregados, com destaque para o item saúde demonstrando os gastos com o plano de saúde.

Participação nos resultados	2017	2016
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ Mil)	10.220	10.054
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	4,26	4,34



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

<i>Divisão da maior remuneração pela menor remuneração paga pela outorgada</i>	21,95	16,76
<i>Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente.</i>	2,23	3,31

Os empregados da CEB-DIS têm tido um bom desempenho econômico financeiro como mostram os resultados dos anos 2016 e 2017 proporcionando aos seus empregados participação nos resultados na empresa.

Perfil da remuneração (R\$ Mil)	2017	2016
<i>Cargos de diretoria</i>	26,9	23
<i>Cargos gerenciais</i>	16,1	15,75
<i>Cargos administrativos</i>	10,1	9,75
<i>Cargos de produção</i>	9,1	8,75

O perfil de remuneração é compatível com a linha hierárquica de cargos da Concessionária.

Preparação para a aposentadoria	2017	2016
<i>Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)</i>	9.744	8.535
<i>Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar</i>	1.148	1.229

O Plano de Benefícios CEBPREV é constituído na modalidade de Contribuição Definida – CD, cujas contribuições básicas são fixadas previamente pelo participante, sendo equivalentes à aplicação de um percentual (5%, 6%, 7%, 8%, 9% ou 10%) sobre o seu Salário de Participação. As contribuições básicas vertidas pelo participante têm a contrapartida de mesmo valor da patrocinadora, e, esse é um dos fatores que contribuíram para a evolução dos valores em 2017.

6.2. SEGURANÇA DO TRABALHO

O cumprimento da legislação quanto à prevenção de acidentes é tema prioritário no ambiente de trabalho da CEB Distribuição S/A. O trabalho de conscientização quanto aos aspectos de prevenção envolve: palestras para os empregados; acompanhamento em campo da aplicação das normas de segurança e fiscalização quanto à utilização adequada dos equipamentos de proteção (EPIs e EPCs); além das exigências quanto ao



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

fiel cumprimento dos procedimentos de trabalho, tanto para os empregados próprios quanto para os prestadores de serviços.

A adoção de diversas medidas de prevenção para controle, minimização e/ou eliminação dos riscos é adotada pelas gerências envolvidas, sendo que a SRH acompanha o cumprimento da legislação trabalhista.

A Gerência de Desenvolvimento, Segurança e Saúde (GRDS) está vinculada à Superintendência de Recursos Humanos, que integra a Diretoria de Gestão da CEB Distribuição S/A. Esta área tem a responsabilidade, dentre outras, de tratar as questões envolvendo a segurança do trabalho e de saúde ocupacional dos empregados próprios e das prestadoras de serviços da empresa, juntamente com os Gerentes das áreas e Gestores de contratos, conforme Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego. Além disto, faz o registro de acidentes de pessoas do público, quando ocorridos em instalações de propriedade da CEB-DIS.

Todos os Gerentes e Gestores de contratos da empresa, especialmente daqueles das áreas técnicas, são responsáveis pela segurança do trabalho de empregados próprios, de prestadores de serviços e de pessoas da população, inclusive constando esta prerrogativa em Normas Internas.

Buscando aprimorar as ações de prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, foram realizadas atividades com as participações de profissionais de diversas áreas, envolvendo membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA; Serviço Especializado em Segurança de Medicina do Trabalho – SESMT; gerentes; instrutores técnicos; e, ainda, com a colaboração de agentes externos reconhecidos nacionalmente na gestão em segurança do trabalho, todos os envolvidos na organização tiveram o intuito de disseminar essas ações a todos os empregados da companhia.

Em todo o ano de 2017, continuamos o modelo, implementado no ano anterior, de acompanhamento, em campo, dos principais serviços executados pela concessionária, priorizando aqueles que envolvem os maiores riscos aos empregados.



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

Após análise dos dados, foram promovidas ações nas áreas onde as atividades apresentaram maior probabilidade de perigo ocupacional e, mediante inspeções de segurança em campo, seguindo o cronograma estabelecido, foram aferidos o cumprimento das normas de segurança do trabalho e realizadas ações de orientações técnicas, pelos técnicos da Gerência de Desenvolvimento, Segurança e Saúde – GRDS.

7 RELACIONAMENTO COMUNIDADE

A Assessoria de Comunicação e Eventos (COE) promoveu três campanhas, palestras e participou de eventos sociais promovidos pelo governo e por entidades associativas. A Primeira e principal campanha teve o tema “Manutenção e Segurança” cujos objetivos foram informar sobre desligamentos programados para manutenção da rede elétrica e sobre os riscos e perigos das redes energizadas. Foram produzidos dois filmes de trinta segundos, veiculados nas principais emissoras de TV do Distrito Federal e spots de rádio, também veiculados nas principais emissoras radiofônicas da Capital.

A Segunda campanha, com o tema “Economizar Energia Faz Bem para Todo Mundo”, foi sobre uso racional de energia elétrica. Além da produção de folders, distribuídos em escolas e disponíveis nas agências de atendimento da CEB-DIS, a campanha foi impulsionada nas mídias sociais e publicada em jornais comunitários.

A Terceira campanha visou promover o aplicativo para celulares “APP CEB Distribuição”. O rádio foi a principal estratégia para esta ação, com spot veiculado nas principais emissoras de rádio do DF; houve, ainda, investimentos em mídias sociais, mídia programática e jornais comunitários.

Manteve-se, ainda, a continuidade da campanha, iniciada em 2016, “Energia elétrica não é brincadeira”. Nesse ano, foram produzidos mil kits com “*sacochila*”, *squeezer*, camiseta, caneta, lápis, régua e folders educativos sobre os riscos da energia e uso racional. O material foi entregue para estudantes do ensino fundamental de escolas públicas do DF, durante a realização de palestras sobre o tema. Mil alunos de seis cidades satélites (Estrutural, Santa Maria, Planaltina, Gama, Samambaia e Paranoá)



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

participaram das palestras educativas. Importante destacar que essa ação ganhou ampla cobertura pela mídia.

A CEB-DIS participou do 89º Encontro Nacional da Indústria da Construção (ENIC), realizado em Brasília no qual a COE montou um *stand* e produziu *folders* com o objetivo de orientar construtores, engenheiros e arquitetos sobre os procedimentos adotados pela CEB-DIS para a entrada de projetos de ligação para o fornecimento de energia elétrica. Também houve participação da CEB-DIS nos eventos do Mutirão de Cidadania, promovido pelo Governo de Brasília, com a distribuição de materiais educativos sobre economia e riscos da energia elétrica.

8 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Foram realizadas 30 palestras em órgãos públicos, escolas e clientes particulares, capacitando cerca de 1.160 (um mil e cento e sessenta) participantes sobre o uso racional da energia elétrica em casa e também no trabalho, com o intuito de conscientizar as pessoas quanto à economia de energia nas edificações.

Em decorrência da Lei 5.610/2016, que dispõe sobre a responsabilidade dos grandes geradores de resíduos sólidos, a CEB-DIS foi enquadrada como grande gerador, com um consumo acima de 120 litros de resíduo orgânico e indiferenciado por dia. Diante disto, foi criada Comissão para elaborar o Plano de Gerenciamento de Resíduos – PGRS, por meio da Portaria 147/2017-DD.

Em abril/2017, 37 (trinta e sete) servidores da limpeza passaram por treinamento, tomando conhecimento das novas legislações sobre gestão de resíduos no Distrito Federal e as implicações da legislação na mudança de hábitos da sociedade brasileira.

Para a fase de implantação do PGRS, foi constituída a Portaria n. 0428/2017-DD. O Serviço de Limpeza Urbana – SLU, a partir de 02/01/2018, não irá recolher os resíduos dos grandes geradores. Desta forma, os grandes geradores passaram a arcar com os custos da coleta e destinação dos resíduos até o Aterro Sanitário de Samambaia, inaugurado em 2017.



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

Os resíduos oriundos da atividade de ressarcimento de danos foram encaminhados a empresa "Zero Impacto e-reciclagem", conforme Certificado de Destinação, foram destinados 813 kg de eletroeletrônicos.

O "Projeto Coleta de Lâmpadas" para o segmento, lançado em março de 2013, tem como objetivo recolher e dar a destinação correta às lâmpadas com vida útil expirada. O projeto atende somente aos clientes do segmento residencial, visto que esse segmento não dispõe das mesmas facilidades que os demais (comercial, industrial serviços e poder público) para contratar empresas especializadas para a destinação adequada dos seus resíduos e também implantar a gestão ambiental.

Em 2016 foi concedida a Autorização Ambiental n.º 006/2016, autorizando a implantação da coleta de lâmpadas em todas as agências de atendimento da CEB-DIS.

Foram adquiridas 4 (quatro) caixas coletoras de lâmpadas, destinadas as Agências Núcleo Bandeirante, Guará, Santa Maria e Paranoá. Desta forma, teremos a partir de 2018, o total de 06 (seis) pontos de coleta.

Os indicadores são apresentados como instrumentos de gerenciamento para a medição de desempenho ambiental das atividades produtivas de distribuição. Os indicadores de desempenho são apresentados a seguir:

Recuperação de áreas degradadas	2017	2016
<i>Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km).</i>	4.938,12	4.882,34
<i>Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana (%).</i>	41,92	41,02

O item recuperação de áreas degradadas teve um leve crescimento entre os anos de 2016 e 2017 como demonstrado na tabela acima.

Geração e tratamento de resíduos	2017	2016
<i>Descarte total de água, por qualidade e destinação (m³).</i>	29.418	46.289
<i>Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.).</i>	757	360



CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.

SEDE: Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, Área de Serviços Públicos, lote "C"
Brasília/DF - CEP: 71.215-100 Telefones (61) 3465-9200
CNPJ: 07.522.669/0001-92 – Inscrição Estadual: 07.468.935/001-97
Internet: <http://www.ceb.com.br>

O descarte de água equivale ao volume (m³) de água consumida e teoricamente descartada na rede de coleta e tratamento de esgoto do DF. Quanto aos resíduos enviados para aterro controlado do DF foram 36 mil litros de papel branco, 0,5 container de papelão, 40 mil litros de plástico, 400 quilos de madeira e 11 mil litros de orgânicos. A quantidade informada se refere somente ao resíduo indiferenciado (resíduo de banheiro).

Educação e conscientização ambiental	2017	2016
<i>Número de terceirizados treinados nos programas de educação ambiental.</i>	37	0
<i>Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento.</i>	1	0

Em 2016 não houve treinamento de terceirizados em educação e conscientização ambiental, isso tem sido trabalhado atingindo o número de 37 em 2017.

Educação Ambiental – Comunidade	2017	2016
<i>Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas.</i>	34	0
<i>Número de alunos atendidos.</i>	3.360	0
<i>Número de professores capacitados.</i>	0	0
<i>Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas.</i>	1	0
<i>Número de alunos atendidos.</i>	60	0

Dezenove escolas foram atendidas pela Gerencia Socioambiental e P&D, e 15 escolas atendidas pelo Agente CEB 3. Foram atendidos 1610 alunos pela Gerencia Socioambiental e P&D e 1750 alunos atendidos pelo Agente CEB 3.