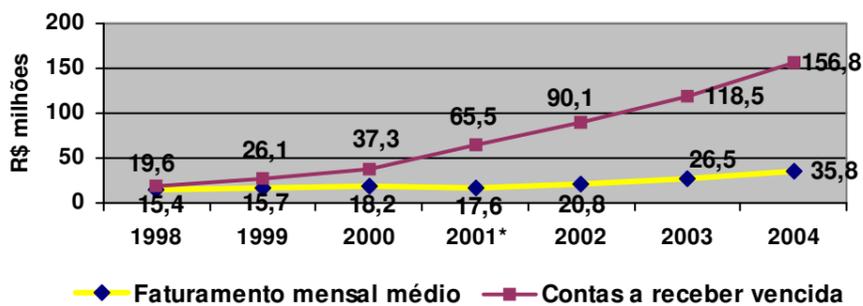


CRÉDITOS VENCIDOS

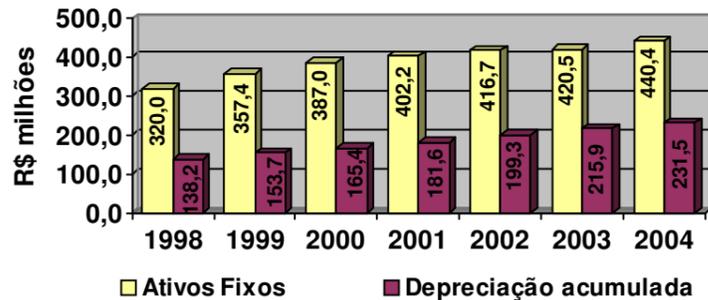
A CEPISA vem desenvolvendo trabalhos no sentido de receber os créditos vencidos, cujo valor em 31 de dezembro de 2004 atingiu o montante de R\$ 156,8 milhões. Entretanto, há que se considerar as dificuldades enfrentadas pela Companhia, em razão de ações judiciais que impedem recebimento, resultando no aumento da relação contas a receber vencidas versus faturamento médio, a qual passou de 1,3 vezes em 1998 para 4,4 em 2004.

Contas a Receber Vencidas x Faturamento Médio

Somente junto à Empresa de Águas e Esgotos do Piauí – AGESPISA, a CEPISA possui créditos com exigibilidade suspensa, na ordem de R\$ 67,5 milhões, sendo que os referidos créditos referem-se ao período de julho de 2000 a dezembro de 2004.

ATIVOS FIXOS X DEPRECIAÇÃO

O gráfico abaixo demonstra a evolução da relação entre investimentos realizados em ativos fixos e as depreciações ocorridas nos últimos 7 anos.

Ativos Fixos X Depreciação**VALOR ADICIONADO**

A contribuição da CEPISA para o crescimento nacional, especialmente para o Estado do Piauí e Região Nordeste, também se expressa pela geração de R\$ 149,8 milhões em valor adicionado.

Esse valor foi devolvido à sociedade em forma de salários e benefícios aos empregados, remuneração a financiadores, decorrente de aquisição de bens e serviços junto a fornecedores, impostos, taxas e contribuições sociais aos Governos Federal, Estadual e Municipal e retenções (prejuízo do exercício).

As informações gerenciais do período 1999-2004 e as Demonstrações Contábeis 2004 estão inseridas no final deste relatório, como anexo.

6. RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR

A última Pesquisa de Satisfação do Cliente Residencial realizada pela ABRADÉE, no ano de 2004, para obtenção do Índice de Satisfação da Qualidade Percebida – ISQP do Consumidor da CEPISA, apontou 52,7%, classificado como regular, enquanto que a média desse indicador foi de 68,7% no Nordeste e de 74,2% no Brasil. Nos anos anteriores, a CEPISA obteve 46% em 2003, 51,93% em 2002, 56,43% em 2001 e 49,24% em 2000.

Em pesquisa recente, realizada pelo IPOP - Instituto Piauiense de Opinião Pública a CEPISA foi considerada a melhor empresa prestadora de serviço público no Estado do Piauí.

Recebeu o prêmio de melhor propaganda institucional de 2004. O Prêmio foi concedido pela TV Clube, afiliada da Globo no Piauí, o VT premiado mostrou, no período veiculado, as realizações da Companhia em benefício da população piauiense.

ATENDIMENTO AO CLIENTE

As Unidades de Atendimento ao Cliente das regionais de Parnaíba, Picos, Floriano, Bom Jesus receberam incremento nas condições de trabalho para atender melhor seus clientes.

Todas as regionais receberam treinamento nos quesitos atendimento ao cliente, relações humanas, dentre outros.

SITE INSTITUCIONAL – www.cepisa.com.br

A Companhia se empenhou muito para modernizar o setor de informática e atender com

mais agilidade as demandas de seus clientes, tendo melhorado consideravelmente o tempo de resposta quanto ao Sistema Comercial existente.

Em breve a home page da CEPISA vai disponibilizar uma gama de serviços on line, como segunda via de contas, alteração cadastral, consulta de débito, avisos de editais de licitação, avisos de desligamentos, e outros assuntos.

OUVIDORIA DA CEPISA

Funciona desde outubro de 2003, subordinada à Presidência, tendo como missão mediar e dirimir eventuais conflitos existentes entre consumidores e a concessionária.

Durante o exercício de 2004, foram respondidos e solucionados 103 casos referentes a reclamações efetuadas por clientes junto à ANEEL, versando sobre diferentes assuntos, tais como: interrupção no fornecimento/falta de energia; flutuação/oscilação de tensão, consumo faturado, deficiência de iluminação pública, indenização por danos elétricos, pedido de extensão de rede, etc. Além das reclamações oriundas da ANEEL, em 2004, cerca de 270 solicitações/reclamações e outras demandas foram dirigidas à Ouvidoria, todas atendidas/respondidas por e-mail ou contato direto com o solicitante ou reclamante.

CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEPISA

Instituído por exigência da Lei n.º 8631, de 04/03/93, com sua formação, funcionamento e operacionalização regulados pela Resolução ANEEL n.º 138, de 10/05/00, tem caráter consultivo, com atribuições voltadas para orientação, análise e avaliação das questões relacionadas ao fornecimento, tarifas e qualidade dos serviços prestados ao consumidor final.

A sede do Conselho, dotada de toda infra-estrutura de apoio necessária ao seu adequado funcionamento, está localizada no complexo administrativo da CEPISA à Av. Maranhão, 759 sul, Edifício Delmiro Golveia, sala 103, CEP: 64001-010, telefone: (86)221-4653, e-mail: cons@cepisa.com.br.

É constituído por sete membros titulares com seus respectivos suplentes, indicados pelas entidades que representam as diversas classes de consumo a saber: Residencial, Comercial, Industrial, Rural, Poder Público, Serviço Público, Procon ou Ministério Público.

7. RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

A CEPISA, no ano de 2004, ciente de sua Responsabilidade Social, seguiu as diretrizes do Programa Fome Zero do Governo Federal, do Instituto ETHOS de Responsabilidade Social, implementando ações materializadas em várias frentes que promoveram o fortalecimento da cidadania e contribuíram para melhoria do aspecto sócio-econômico do Estado do Piauí.

O cenário de instabilidade financeira dificultou o desenvolvimento de ações de grande impacto social, porém em 2004, as ações da Companhia se ampliaram e já começaram a percorrer caminhos para a promoção da cidadania, podendo citar:

- O compromisso social com o público interno, com destaque a valorização da mulher;
- O apoio ao Comitê de Entidades no Combate à Fome e pela Vida - COEP e o Comitê de Ação da Cidadania, em suas campanhas de mobilização social;
- A integração com instituições que desenvolvem ações sociais como o Serviço Social da Indústria - SESI, a Secretaria de Ação Social do Estado - SASC e a CHESF, participando de ações realizadas por esses órgãos;
- Integração na sociedade através do Esporte;
- A participação em eventos na área de Responsabilidade Social, como a EXPO Fome Zero, a Conferência Nacional do Instituto Ethos e o Seminário Energia Promovendo Cidadania;
- Em fase experimental os Projetos Sociais de Educação Alimentar e Apoio à Terceira Idade

RECURSOS HUMANOS

A CEPISA vem resgatando e tentando equacionar orçamento para atender as necessidades das diversas áreas.

Efetivou convênio com várias instituições de ensino para realização de estágio curricular, possui hoje 94 estagiários das mais diversas áreas de formação. Mantém, ainda, 16 menores aprendizes com jornada de trabalho de 20 horas semanais, com registro na carteira de trabalho e garantia de todos os direitos trabalhistas e previdenciários devidos.

Educação e Treinamento - As formas de capacitação e aprimoramento continuado oferecidos pela Companhia a seus colaboradores mostraram o compromisso que ela tem com o desenvolvimento profissional dos mesmos. Essas atividades foram realizadas tanto internamente quanto em outras instituições.

Os convênios firmados para suprir as demandas geradas pela implementação de novas tecnologias e processos, abrangem desde cursos na área técnico-operacional até especializações.

Em 2004 foram treinados 818 colaboradores, totalizando 4.447 horas de treinamento, o que corresponde a 5,44 horas/homem. Foram realizados 118 eventos como palestras, workshops, cursos extensivos e especializações

Número de empregados - reduziu em 1,4%. A CEPISA finalizou o exercício de 2004 com 1.178 empregados, em relação ao efetivo de dezembro de 2003 que foi de 1.195. O número de consumidores por empregado ficou em 590, refletindo um índice de produtividade de 5,5%.