

# Relatório de Sustentabilidade 2010

## I. Principais Indicadores

Dados Gerais	2010	2009	2008	Variação 2010/2009
Número de clientes cativos (em milhares)	4.900.783	4.675.770	4.462.212	4,8%
Número de colaboradores próprios	2.541	2.550	2.646	-0,4%
Número de clientes por colaborador	1.929	1.834	1.686	5,2%
Vendas por colaborador (GWh)	5,74	5,52	4,88	4,0%
Número de subestações	294	291	283	1,0%
Potência instalada (MVA)	4.444	4.235	4.217	4,9%
Linhas de distribuição (km)	223.151	206.881	192.617	7,9%
Linhas de subtransmissão (km)	8.382	8.217	8.214	2,0%
DEC – Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (em horas)	26,59	14,97	14,01	77,65%
FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (em número de interrupções)	11,17	7,47	7,01	49,5%
TMA – Tempo Médio de Atendimento (em minutos)	253	155	139	63,2%

Dados Econômicos-Financeiros – R\$ mil	2010	2009 (a)	2008	Variação 2010/2009
Receita Operacional Bruta	6.239.476	5.577.484	4.655.857	11,9%
Receita Operacional Líquida	4.394.324	3.996.126	3.115.104	10,0%
EBITDA (LAJIDA)	1.337.644	1.270.980	1.217.185	5,2%
Resultado do Serviço – EBITDA	1.133.571	1.094.287	1.032.603	3,6%
Resultado Financeiro – Exceto JSCP	(18.668)	(27.207)	(79.093)	-31,4%
Lucro Líquido	945.719	887.625	814.805	6,5%
Ativo Total	5.466.023	4.757.880	4.235.938	14,9%
Investimento	976.550	804.742	631.019	21,3%
Dívida Bruta	2.082.077	1.468.738	1.603.321	41,8%
Dívida Líquida (b)	1.911.809	1.166.933	1.195.893	63,8%
Patrimônio Líquido	2.376.712	2.120.467	1.631.205	12,1%

### Indicadores Econômicos-Financeiros

Margem EBITDA (c)	30,4%	31,8%	39,1%	-1,4 p.p (e)
Margem EBIT	25,8%	27,4%	33,1%	-1,6 p.p
Margem Líquida	21,5%	22,2%	26,2%	-0,7 p.p
Cobertura de Juros (EBITDA/Resultado Financeiro) – em Vezes	71,65	46,72	15,39	53,4%
Dívida Líquida/EBITDA (d)	1,43	0,92	0,98	55,7%
Índice de Endividamento Líquido	44,6%	35,5%	42,3%	9,1 p.p

### Ações

Valor Patrimonial por Ação (R\$/ação)	12,63	11,27	8,67	12,08%
Lucro Líquido por Ação (R\$/ação)	5,03	4,72	4,33	6,5%
Distribuição de Dividendos e JSCP	779.355	739.377	655.789	5,4%

(a) Os resultados de 2009 foram reclassificados principalmente para fins de melhor apresentação e manutenção da uniformidade na comparabilidade.

(b) Dívida líquida de disponibilidades, aplicações financeiras, títulos e valores mobiliários.

(c) A ROL de 2009 e 2010, utilizada no cálculo da margem EBITDA, está aumentada pela receita de construção de acordo com o CPC 17, tendo esse efeito contribuído para a redução da margem % sem, entretanto, ter efeito no valor do EBITDA.

(d) EBITDA 12 meses.

(e) p.p - Pontos Percentuais.

## II. Sobre este relatório

O Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável, ligado à Presidência da Empresa e à Assessoria de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia facilita o diálogo e a gestão da área de desenvolvimento sustentável e seus processos, que incluem a coordenação do Relatório de Sustentabilidade da Coelba. O processo conta com a participação de colaboradores de todas as superintendências da Empresa que são responsáveis pelo acompanhamento e gestão dos indicadores econômicos, sociais e ambientais.

Este Relatório de Sustentabilidade divulga os principais resultados da Coelba ocorridos durante todo o ano de 2010. A empresa utiliza anualmente, desde 2006, as orientações do Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental da Aneel e as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI – versão G3), incluindo também os indicadores do Suplemento Setorial de Energia Elétrica. A Coelba também segue reconhecidas iniciativas globais propostas pela Organização das Nações Unidas (ONU) como os Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio e o Pacto Global – dez princípios ligados a Direitos Humanos, do Trabalho, do Meio Ambiente e Anticorrupção.

A Coelba acompanhou os fatos importantes durante o ano 2010, que envolveram suas operações e seus diversos públicos de relacionamento. O processo também se utiliza de consultas a pesquisas de satisfação realizadas em conjunto com o órgão regulador – Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) – e a Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee). Entre os atributos avaliados, estão a satisfação dos clientes e os desempenhos econômico-financeiro, operacional e socioambiental. Dessa forma, obteve subsídios para identificar temas relevantes ocorridos no período coberto pelo relatório e que foram incluídos nos questionários utilizados para avaliação e validação em evento presencial junto aos representantes de *Stakeholders* da empresa.

A definição da relevância dos temas e indicadores para a elaboração do Relatório foi realizada por meio de um Painel de *Stakeholders* realizado pela Coelba. Mais de 40 pessoas entre colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e representantes dos poderes públicos, de órgãos ambientais e da sociedade civil foram consultadas de forma individual e em grupo para o desenvolvimento de uma matriz de temas que serão abordados neste relatório. Os principais assuntos foram definidos entre 80 temas analisados.

Os indicadores a serem prioritariamente relatados estão relacionados a:

- Práticas trabalhistas junto a colaboradores, inclusive de funcionários de prestadores de serviços
- Desempenho econômico-financeiro

- Responsabilidade pelos serviços prestados
- Impacto nas comunidades

Entre os temas considerados de média relevância estão os indicadores relacionados a:

- Práticas de governança
- Política e programas ambientais

Essa ação possibilita a apresentação dos resultados de forma transparente e abrangente para os públicos de interesse e demonstra, com maior fidelidade, as iniciativas que atestam e reforçam o compromisso da Coelba com o desenvolvimento sustentável.

O presente relatório é autodeclarado nível A, segundo as Diretrizes para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade da GRI – versão G3. Somente as informações contábeis foram verificadas por auditoria externa.

O último relatório da Empresa, denominado Relatório de Sustentabilidade 2009, e todos os documentos produzidos ficam disponíveis para acesso aos diversos públicos de relacionamento da Empresa através do site [www.coelba.com.br/Energia para Crescer/Relatório de Sustentabilidade](http://www.coelba.com.br/Energia para Crescer/Relatório de Sustentabilidade).

### III. Mensagem do Presidente

Em 2010, a Coelba celebrou 50 anos de história e de comprometimento com os baianos, distribuindo energia elétrica de forma sustentável e contribuindo para o desenvolvimento local. Neste meio século a Empresa participou ativamente da construção da história do Estado, evoluindo e marcando presença em fatos importantes da vida de toda a população. Um exemplo recente é a participação da empresa no Programa Luz para Todos que pode ser considerado um dos principais programas sociais do Estado da Bahia.

Em relação às demonstrações financeiras apresentadas neste relatório, todos os dados estão em conformidade com o novo padrão contábil estabelecido pelo *International Accounting Standards Board* – IASB e com a Instrução CVM nº 457, de 13 de julho de 2007, que determina a aplicação desta nova prática contábil a partir do exercício encerrado em 2010. O ano de 2009 também é reapresentado sob as mesmas práticas contábeis com a finalidade de manter a comparabilidade dos dados.

Para atender a esse compromisso e a 4,9 milhões de contratos ativos, a Companhia investiu R\$ 976,6 milhões, montante 21,3% superior ao ano anterior, na implementação, expansão e melhoria no sistema de distribuição de energia elétrica. Foram realizadas 181.100 ligações urbanas e 75.637 rurais, ampliação de três subestações e construídos 16.270 km de novas redes de distribuição. Somente ao Programa Luz Para Todos, a Coelba e os governos Federal e Estadual destinaram R\$ 546,3 milhões que viabilizaram até o momento 428 mil ligações.

No âmbito operacional, a Coelba encerrou o exercício com 13,2 % de perdas de energia, índice superior ao registrado em 2009, mesmo tendo sido mantidas as ações de combate às perdas comerciais. Este aumento é explicado principalmente em virtude do crescimento do número de clientes e da energia injetada.

O ano de 2010 foi marcado por fortes chuvas, que atingiram praticamente todas as regiões do Estado da Bahia, ocasionando grandes dificuldades à operação do sistema elétrico e afetando negativamente os indicadores anuais de qualidade. Para 2011, a Companhia vai investir 1,3 bilhão e fará ações específicas para intensificar a recuperação desses indicadores.

A responsabilidade social empresarial faz parte de sua estratégia de negócio da Coelba que segue as orientações do Grupo Neoenergia para o tema. Os três pilares da sustentabilidade (econômico, social e ambiental) permeiam todos os seus processos e fortalecem o relacionamento com todos os *stakeholders*.

As informações contidas neste relatório compõem as estratégias da Coelba para a condução dos negócios e atividades com responsabilidade socioambiental. Pelo terceiro ano consecutivo, a Companhia apresenta as ações relacionadas aos Dez princípios do Pacto Global da ONU e demonstra o amadurecimento do processo de informação, transparência e prestação de contas para a sociedade.

A Companhia, por meio do programa Energia para Crescer patrocina e incentiva projetos e ações sociais voltados para a educação, meio ambiente, e cultura. Em 2010, os investimentos sociais da Coelba somaram R\$ 558 milhões.

São por estes e outros resultados apresentados neste relatório que a Coelba, composta por mais de 2,5 mil colaboradores e 11.977 profissionais terceirizados reafirma seu compromisso com o desenvolvimento da Bahia e cumpre o seu papel de agente de transformação da sociedade.

A Coelba agradece a todos os seus acionistas, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, colaboradores e demais públicos com os quais se relaciona pela confiança e apoio na concretização de estratégias e realizações alcançadas neste ano.



Moisés Afonso Sales Filho

Diretor-Presidente

## IV. Sumário

1 Dimensão Geral .....	11
1.1 Perfil.....	11
1.1.1 Setor Elétrico .....	11
1.1.2 Grupo Neoenergia .....	12
1.1.3 A Empresa.....	13
1.1.4 Reconhecimentos .....	14
2 Princípios Empresariais.....	16
2.1 Direcionadores .....	16
2.1.1 Missão, Visão e Valores .....	16
2.1.2 Compromissos com Iniciativas Externas.....	17
2.1.3 Políticas.....	19
2.1.4 Código de Ética .....	20
2.2 Gestão.....	21
2.2.1 Planejamento Estratégico.....	21
2.2.2 Gestão por Processos .....	22
2.2.3 Gestão de Riscos .....	23
2.2.4 Segurança das Informações .....	24
2.2.5 Ativos Intangíveis.....	24
2.3 Governança Corporativa.....	24
2.3.1 Conselho de Administração .....	25
2.3.2 Comitês de Assessoramento ao Conselho.....	25
2.3.3 Conselho Fiscal .....	25
2.3.4 Diretoria.....	26
2.3.5 Auditoria Interna .....	26
2.3.6 Auditoria Externa.....	26
2.3.7 Sustentabilidade .....	26
2.4 Relações com Investidores .....	27
3 Desempenho de Mercado .....	29

3.1	Conjuntura Econômica .....	29
3.2	Ambiente Regulatório.....	29
3.2.1	Reajuste tarifário .....	31
3.3	Participação no Mercado de Energia Elétrica.....	32
3.3.1	Evolução do Mercado de Distribuição de Energia.....	32
3.3.2	Compra de Energia .....	32
3.3.3	Comportamento do Mercado Cativo – Vendas de Energia.....	32
3.3.4	Evolução do Número de Clientes .....	33
3.3.5	Perdas .....	34
4	Desempenho Econômico-Financeiro.....	36
4.1	Gestão Econômico-Financeira .....	36
4.2	Receita da Distribuição de Energia Elétrica.....	36
4.3	Inadimplência .....	37
4.3.1	Arrecadação.....	37
4.4	EBITDA .....	38
4.5	Lucro Líquido .....	39
4.6	Distribuição do Valor Adicionado – DVA .....	40
4.7	Investimentos e Indicadores do Setor Elétrico.....	40
4.7.1	Expansão de Rede.....	41
4.7.2	Modernização .....	41
4.7.3	Universalização e Luz para Todos .....	41
4.7.4	Pesquisa e Desenvolvimento .....	42
4.7.5	Programa de Eficiência Energética .....	42
4.7.6	Tecnologia da Informação .....	42
4.8	Endividamento.....	43
5	Desempenho Social .....	46
5.1	Gestão Social .....	46
5.1.1	Responsabilidade com Públicos de Relacionamento .....	47
5.1.2	Canais de Comunicação e Relacionamento.....	47
5.1.3	Liderança e Influência Social .....	52
5.2	Indicadores Sociais Internos .....	52



5.2.1	Comunicação Interna.....	52
5.2.2	Público Interno .....	53
5.3	Indicadores Sociais Externos .....	58
5.3.1	Clientes e Consumidores .....	58
5.3.2	Fornecedores.....	64
5.3.4	Acionistas.....	69
5.3.5	Governo e Sociedade.....	69
6	Desempenho Ambiental .....	71
6.1	Gestão Ambiental .....	71
6.2	Iniciativas para Reduzir o Impacto das Operações.....	72
6.2.1	Expansão do Sistema Elétrico .....	72
6.2.2	Materiais e Resíduos.....	73
6.2.3	Energia .....	74
6.2.4	Água .....	74
6.2.5	Emissões .....	74
6.3	Programa de Eficiência Energética .....	75
6.3.1	Residencial.....	76
6.3.2	Comercial e Poder Público.....	77
6.4	Educação e Conscientização Ambiental .....	77
7	Anexos .....	81
7.1	Balanço Social Ibase em conjunto com a NBCT-15 .....	81
7.2	Indicadores Quantitativos .....	84
7.3	Coelba – Matriz de Indicadores e Índice Remissivo .....	102
8	Informações Corporativas .....	109
8.1	Créditos.....	111



# **01. Desempenho Geral**

# 1 Dimensão Geral

## 1.1 Perfil

### 1.1.1 Setor Elétrico

Segmento de infraestrutura mais universalizado do País, o setor elétrico brasileiro é regulado pelas Leis federais nº 10.847 e nº 10.848, de 15 de março de 2004, e pelo Decreto nº 5.163, de 30 de julho de 2004. Esse marco regulatório estabelece as regras de funcionamento das atividades de geração, transmissão, distribuição e comercialização, com o objetivo de garantir o atendimento das necessidades de consumo de energia, a modicidade tarifária e a promoção da inserção social por meio de programas de universalização.

O setor elétrico opera sob concessão, autorização ou permissão do Estado. O poder concedente é exercido pelo Ministério de Minas e Energia (MME), órgão do Governo Federal responsável por estabelecer o planejamento do setor energético nacional, monitorar a segurança do suprimento e definir ações preventivas para restauração da segurança de suprimento no caso de desequilíbrios conjunturais entre a oferta e a demanda de energia.

Vinculada ao Ministério de Minas e Energia, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) regulamenta e fiscaliza as atividades do setor elétrico, de forma a assegurar qualidade do serviço, modicidade tarifária, competição entre os agentes e universalização dos serviços.

Do modelo do setor elétrico brasileiro fazem parte também o Operador Nacional do Sistema (ONS), que coordena e controla a operação das instalações de geração e transmissão de energia elétrica no Sistema Interligado Nacional (SIN); a Empresa de Pesquisa Energética (EPE), responsável pelos estudos e pesquisas destinados a subsidiar o planejamento do setor energético em longo prazo; o Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico (CMSE), que avalia a segurança do suprimento de energia elétrica; e a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), responsável por viabilizar a comercialização de energia elétrica no Sistema Interligado Nacional, além de efetuar a contabilização e a liquidação financeira das operações realizadas no mercado de curto prazo.

Para garantir o suprimento de energia, o modelo exige a contratação de totalidade da demanda por parte das distribuidoras e dos consumidores livres. O estímulo à modicidade tarifária é obtido através da exigibilidade de contratação de energia por meio de leilões públicos, que contam com a participação das distribuidoras. Os consumidores cativos recebem automaticamente o repasse de qualquer redução no custo de aquisição da energia praticado nesses leilões.

No Brasil, o fornecimento de energia elétrica é realizado por 99 distribuidoras, sendo 63 concessionárias (estatais e privadas) e 26 cooperativas de eletrificação rural, que fazem a conexão e o atendimento ao consumidor.

Do total de 68,6 milhões de unidades consumidoras, 58,3 milhões (85%) são consumidores residenciais. Os consumidores industriais representam 572,3 mil ligações, enquanto comércio, serviços e demais atividades somam 4,96 milhões de consumidores. Na área rural, as ligações somam 3,91 milhões.

### 1.1.2 Grupo Neoenergia

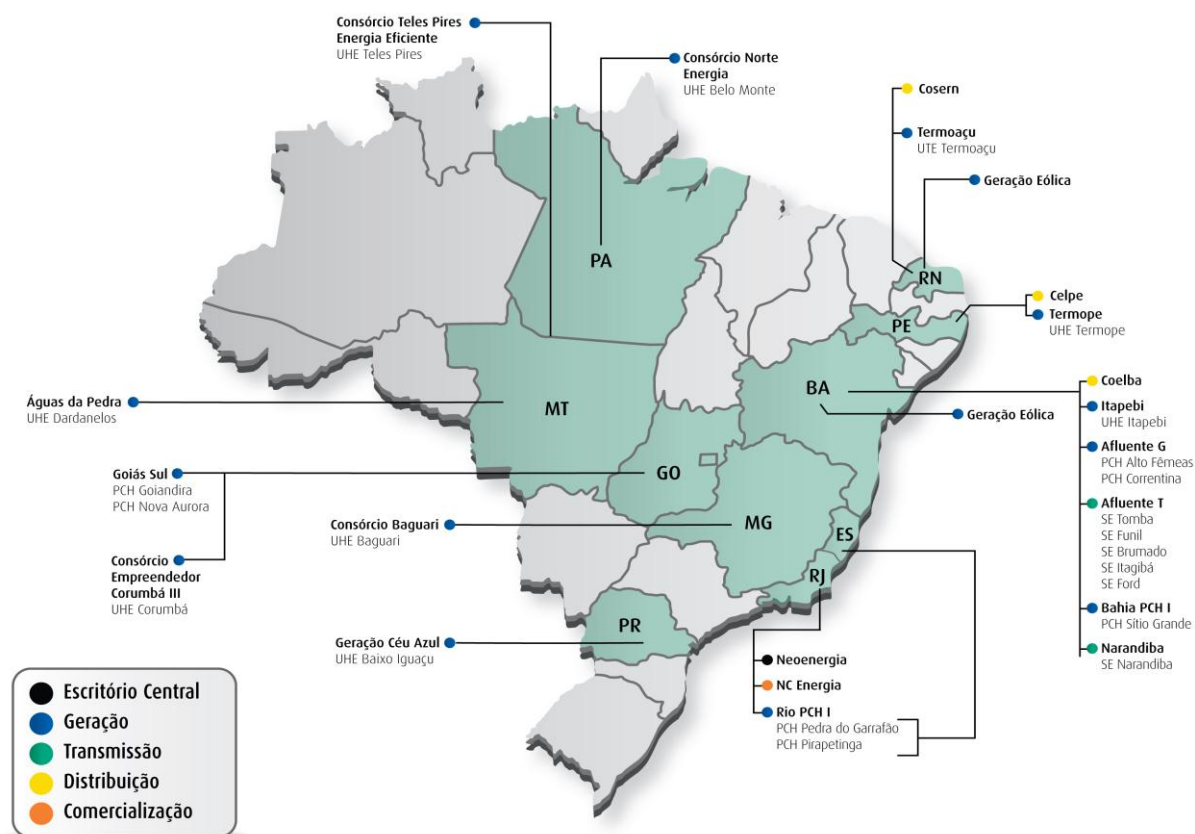
Com 14 anos de atuação no setor elétrico brasileiro e investimentos acumulados da ordem de R\$ 18,3 bilhões, o Grupo Neoenergia é um dos maiores do País, presente em dez estados, com empresas que atuam em toda a cadeia de produção de energia elétrica: geração, transmissão, comercialização e distribuição. A Neoenergia é a primeira *holding* privada do setor elétrico a receber o *investment grade* (grau de investimento), concedido pela agência de avaliação de risco Standard & Poor's.

É líder na distribuição, com maior carteira de clientes do País, atendendo a 9,1 milhões de unidades consumidoras nos estados da Bahia, de Pernambuco e do Rio Grande do Norte, onde suas controladas Coelba, Celpe e Cosern detêm as concessões de fornecimento de energia elétrica.

As distribuidoras realizam o maior programa de investimentos em eletrificação rural do País, no âmbito do Programa Luz para Todos. Desde o lançamento do programa, em 2003, as empresas executaram 596.212 novas ligações de clientes nas áreas rurais em seus Estados.

Na geração, o Grupo investe no aumento da capacidade instalada por meio da construção de novos empreendimentos. Com novos ativos adquiridos em 2010, vai alcançar até 2018 a capacidade instalada de 4.056 MW. São exemplos de novos negócios as participações na Usina Hidrelétrica (UHE) Belo Monte (PA), de 11,2 mil megawatts (MW), Teles Pires (MT), de 1.820 MW, e dez parques eólicos no Nordeste, que serão construídos em parceria com a Iberdrola Renováveis.

Os negócios do Grupo Neoenergia são pautados por uma gestão responsável, com foco no desenvolvimento sustentável das regiões onde suas empresas estão presentes. Orientado pela agenda do Instituto Ethos, o Grupo investe em projetos com foco na educação, na cultura e no meio ambiente. O Grupo Neoenergia é signatário do Pacto Global das Nações Unidas, que defende princípios de direitos humanos, direitos do trabalho, de proteção ambiental e contra a corrupção.



### 1.1.3 A Empresa

A Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia – Coelba é a terceira maior distribuidora de energia elétrica do país em número de clientes e a sétima em volume de energia fornecida. Nestes mesmos termos, ocupa a primeira posição entre as concessionárias do Norte – Nordeste. Presente em 415 dos 417 municípios da Bahia, a Coelba atende a mais de 14 milhões de habitantes em uma área de concessão de 563 mil km<sup>2</sup>. A empresa encerrou o ano de 2010 com mais de 4,9 milhões de clientes.

Para atender a esse mercado a Coelba investiu em 2010, R\$ 976,6 milhões para ampliação da rede e prestação de serviço de qualidade ao povo baiano. A Companhia mantém um sistema elétrico formado por 294 subestações, 223.151 km de linhas de distribuição, 8.382 km de linhas de transmissão, 396 transformadores de força e 178.587 transformadores de distribuição que totalizam 4.444 MVA de potência

instalada. A força de trabalho para gerenciar e operar o sistema soma 2.541 colaboradores diretos e mais de 11.977 profissionais terceirizados capacitados para prestar um serviço de qualidade.

A rede de atendimento comercial reúne 41 agências fixas e três móveis e a Rede Coelba Serviços possui 1054 estabelecimentos credenciados de arrecadação, sendo que 477 associam a arrecadação de faturas com o atendimento comercial. A sede da empresa está localizada no bairro de Narandiba, em Salvador, em uma área remanescente preservada de Mata Atlântica.

Criada em 1960 para alavancar o desenvolvimento da Bahia, a Coelba ficou sob o controle do Governo do Estado da Bahia até 1997, quando foi privatizada e adquirida pelo consórcio Guaraniana S.A.. Atualmente constituída como pessoa jurídica de direito privado, seu capital integralizado é da ordem de R\$ 542,1 milhões, representado por 188,1 milhões de ações. Seu principal acionista é o Grupo Neoenergia que detém 87,8% das ações, seguida pela Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil – Previ com 2,3%, pelo Grupo Iberdrola com 8,5% e pelos demais acionistas com 1,4%.

#### **1.1.4 Reconhecimentos**

Investment Grade - Em 2010, a Coelba recebeu o grau de investimento em escala global da agência de classificação de risco Standard & Poor's. O rating “BBB-“ na Escala Global e “brAAA” na Escala Nacional Brasil é um reconhecimento pelo histórico da Coelba na melhoria da administração financeira e operacional, pelo crescimento do mercado em sua área de concessão e por sua estratégia de investimentos.

## **02. Princípios Empresariais**

## 2 Princípios Empresariais

Os valores empresariais do Grupo Neoenergia e suas práticas de gestão embasam o planejamento consistente e responsável dos negócios da Coelba. O monitoramento do desempenho da Empresa observa os princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, recomendados pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC.

A Empresa considera legítimos os interesses de seus diversos públicos e interlocutores, adota mecanismos de diálogo que buscam expressar seus princípios e valores e, articula redes de parceiros em torno da criação de valor socioambiental.

O alinhamento de estratégias entre as empresas do Grupo Neoenergia possibilita a unificação de processos e a obtenção de ganhos de escala. Esse alinhamento é viabilizado pela gestão matricial, em que diretores executivos e o presidente da *holding* participam respectivamente das Diretorias e dos Conselhos de Administração das empresas controladas.

### 2.1 Direcionadores

Todos os colaboradores da Coelba são orientados a realizar suas atividades com ética, transparência e foco nos resultados, em consonância com os valores, princípios, Código de Ética da empresa e as diretrizes estratégicas do Grupo Neoenergia.

#### 2.1.1 Missão, Visão e Valores

##### Missão

Ser uma empresa de referência na distribuição de energia. Ser a Luz e Energia do Estado da Bahia, contribuindo para o seu desenvolvimento.

##### Visão

Universalizar o fornecimento de energia com qualidade até 2011.

##### Valores

Foco em resultado



Espírito de Equipe

Conhecimento e Comunicação

Iniciativa e Proatividade

## **2.1.2 Compromissos com Iniciativas Externas**

Como empresa do Grupo Neoenergia, a Coelba tem um compromisso com a construção de uma sociedade mais justa, mais inclusiva e sustentável. A Companhia participa de entidades ligadas à sustentabilidade que incentivam a adoção de práticas sustentáveis na gestão das empresas e compõe associações do setor elétrico que proporcionam à Coelba trocar informações na busca de melhores práticas corporativas. Esse compromisso está expresso em diversas iniciativas:

### **Pacto Global e Metas do Milênio**

A Coelba e as demais empresas do Grupo Neoenergia formalizaram em 2007 sua adesão aos 10 princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), referentes aos direitos humanos, direitos do trabalho, defesa do meio ambiente e combate à corrupção. A Empresa desde 2006 tem suas atividades cotidianas alinhadas às Oito Metas do Milênio para alcançar o desenvolvimento social:

- 1) Acabar com a fome e a miséria
- 2) Educação básica de qualidade para todos
- 3) Igualdade entre sexos e valorização da mulher
- 4) Reduzir a mortalidade infantil
- 5) Melhorar a saúde das gestantes
- 6) Combater a Aids, a malária e outras doenças
- 7) Qualidade de vida e respeito ao meio ambiente
- 8) Todo mundo trabalhando pelo desenvolvimento

A Coelba elabora o Relatório Socioambiental, conforme as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI). Em 2010, divulgou seu segundo Comunicado de Progresso à ONU, relatando as ações e práticas de gestão voltadas para o desenvolvimento social, como compromisso assumido em 2007 ao aderir aos 10 princípios do Pacto Global.

## Parceria da Coelba com Entidades de Responsabilidade Social

A Coelba participa e mantém parcerias com entidades voltadas para a promoção da responsabilidade social, por meio de projetos que buscam melhorar a qualidade do ensino, erradicar o trabalho infantil, promover a inclusão social e incentivar a geração de renda.

O compromisso com a sustentabilidade também está expresso na parceria da Coelba com o Instituto Ethos e na participação da Companhia nos seguintes institutos, grupos, conselhos e comitês:

- Conselho de Responsabilidade Social da Federação das Indústrias do Estado da Bahia
- Comitê Gestor Estadual de Universalização
- Conselho Brasileiro de Manejo Florestal – FSC Brasil
- Comitê de Meio Ambiente da Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica
- Conselhos gestores das Áreas de Proteção Ambiental de Caraíva-Trancoso, Dunas, Lagoas do Abaeté, Santo Antônio e Coroa Vermelha
- Fórum Baiano de Mudanças Climáticas
- Fundação Nacional da Qualidade - FNQ
- Grupo de Trabalho Manejo de Vegetação em Sistemas Elétricos do Comitê de Meio Ambiente da Funcoge

## Participação em Associações dos Setores Empresarial e Elétrico

O relacionamento com associações do setor empresarial e elétrico e organismos reguladores contribui para o crescimento dos negócios, a promoção do diálogo, o foco no interesse de todas as partes e na difusão do conhecimento. Entre as instituições com as quais a Coelba mantém esse relacionamento, destacam-se:

- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial - Aberje
- Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - Abih
- Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica - Abradee
- Associação Brasileira de Recursos Humanos - ABRH
- Associação Brasileira de Veículo Elétrico - ABVE
- Associação Comercial da Bahia - ACB
- Associação dos Comerciantes de Materiais de Construção da Bahia - Acomac

- Associação de Dirigentes de Empresas do Mercado Imobiliário da Bahia - Ademi
- Associação dos Dirigentes de Marketing e Vendas da Bahia - ADVB
- Associação Brasileira de Concessionárias de Energia Elétrica - ABCE

### 2.1.3 Políticas

Políticas de gestão, alinhadas com os valores e princípios da Companhia e anualmente avaliadas, orientam a execução das atividades da Coelba. A Companhia também monitora o cumprimento dessas políticas por parte das empresas prestadoras de serviço. Auditorias avaliam a assimilação dessas políticas, bem como dos valores e princípios do Grupo Neoenergia. Entre as políticas de gestão vigentes na Coelba destacam-se:

#### Segurança da Informação

Os colaboradores são orientados sobre a importância da informação como patrimônio do Grupo Neoenergia. Esta política orienta os colaboradores de todas as empresas controladas sobre os cuidados referentes à criação, armazenamento, divulgação e descarte de dados.

#### Saúde e Segurança

A Coelba reconhece a saúde e segurança como pilares estratégicos para conduzir seus negócios e, para isto, mantém suas práticas alinhadas com as políticas do Grupo Neoenergia, buscando preservar a integridade física e mental dos seus empregados e das Empresas Prestadoras de Serviços – EPS. A consolidação da cultura de prevenção tem gerado a cada ano uma melhoria significativa nos resultados obtidos pela Companhia propiciando cada vez mais um alinhamento dos programas implantados: controle de riscos, prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, promoção à saúde e melhoria contínua das condições de trabalho e cumprimento da legislação vigente.

#### Qualidade

O conceito de qualidade da Coelba engloba o respeito à legislação, normas e regulamentos, a melhoria contínua do desempenho empresarial, a comunicação com as partes interessadas, a satisfação dos clientes e a garantia de segurança, saúde ocupacional e preservação do meio ambiente.

## Meio Ambiente

A Coelba respeita e cumpre a legislação, normas e regulamentos referentes ao meio ambiente e apoia projetos e inovações tecnológicas que favoreçam o uso eficiente dos recursos naturais. Os aspectos ambientais fazem parte do planejamento dos negócios.

## Responsabilidade Social e Sustentabilidade

É por intermédio do programa de responsabilidade social Energia para Crescer que a Coelba cumpre o seu papel de agente de transformação da sociedade e fortalece a relação com os seus diversos públicos. O programa Energia para Crescer está fundamentado na agenda de responsabilidade social do Instituto Ethos e reflete sete frentes de atuação: valores, transparência e governança; público interno; meio ambiente; fornecedores; consumidores e clientes; comunidade e governo e sociedade. A empresa adota, em relação às comunidades, quatro focos de atuação para os seus projetos: educação; meio ambiente; cultura e distribuição da energia elétrica.

### 2.1.4 Código de Ética

O Código de Ética da Coelba, inspirado nos valores e princípios do Grupo Neoenergia, é uma referência para a conduta pessoal e profissional dos colaboradores da Companhia nas relações com colegas, clientes, acionistas, fornecedores, prestadores de serviços, mercado, entes públicos e órgãos reguladores. Aprovado pelo Conselho de Administração e revisado pelo Comitê de Ética do Grupo Neoenergia, o Código foi lançado em novembro de 2006.

Todos os colaboradores recebem um exemplar do Código no momento da admissão. O Código de Ética também é abordado em reuniões trimestrais e divulgado nos veículos de comunicação interna da Companhia. O público externo pode acessar o Código no endereço [www.coelba.com.br](http://www.coelba.com.br) e na central de downloads do item Relação com Investidores do Grupo Neoenergia. O documento também é divulgado para os grandes clientes, para o Conselho de Consumidores e empregados das prestadoras de serviços.

A empresa possui um Comitê de Ética, formado por colaboradores de diferentes áreas, que zela pelo cumprimento do Código e recomenda ações para divulgar e internalizar seus princípios éticos e morais. O Comitê realiza reuniões periódicas para discutir situações concretas que lhe sejam apresentadas e garante o sigilo sobre as informações recebidas.

Os colaboradores podem denunciar violações ao Código e sugerir melhorias por meio do endereço eletrônico - [etica@coelba.com.br](mailto:etica@coelba.com.br) e pelo espaço Fale com o Comitê de Ética, disponível na Intranet. A identidade dos colaboradores que utilizam esses canais é preservada.

O público externo pode registrar denúncias, reclamações e sugestões relacionadas ao Código pelo endereço eletrônico - [etica@coelba.com.br](mailto:etica@coelba.com.br).

O Código está disponível no endereço eletrônico [www.coelba.com.br](http://www.coelba.com.br), item Relações com Investidores.

## **2.2 Gestão**

A gestão por processos é o modelo adotado pela Coelba para consolidar uma gestão competente, sustentável e responsável, baseada na melhoria de desempenho e busca de resultados relevantes nas dimensões econômica, social e ambiental.

Esse modelo visa garantir a qualidade do serviço de distribuição de energia elétrica e atender às exigências dos órgãos regulamentadores e às necessidades dos clientes.

### **2.2.1 Planejamento Estratégico**

O Planejamento Estratégico da Coelba é coordenado pela área de planejamento e controle que utiliza a metodologia de avaliação do ambiente organizacional e leva em consideração questões políticas, legais, econômicas, sociais e tecnológicas. O resultado dessa análise é repassado para todas as áreas da Companhia para que possam utilizá-lo nos processos de debate e definição das estratégias de negócios.

A área de regulação avalia suas variáveis, e mantém a Empresa sempre atualizada sobre a legislação do setor e normas regidas pela Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel.

A Companhia também utiliza informações colhidas junto aos Comitês da Associação Brasileira das Empresas Distribuidoras de Energia Elétrica – Abradee, na Pesquisa de Benchmarking realizada pelo Grupo Neoenergia e nas matrizes SWOT's que avaliam forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.



- Administrar os Contatos dos Clientes
- Realizar Novas Ligações
- Administrar Contas a Receber
- Planejar e Desenvolver Ações Comerciais de Marketing e de Venda
- Gerenciar a Compra e Venda de Energia e Gerenciar Perdas Comerciais

Além dos processos principais do negócio, existem aqueles identificados e classificados como de Gestão Estratégica e Serviços de Suporte que apoiam a execução das atividades de relacionamento com os clientes, comercialização e o desempenho e a capacidade da rede.

### **2.2.3 Gestão de Riscos**

A Unidade de Controles Internos da Coelba é responsável pelo controle geral da gestão de riscos, classificados como Estratégicos, Operacionais, Financeiros e Regulamentares.

A Empresa realiza anualmente o processo de identificação e controles de riscos, analisa transações e operações realizadas em não conformidade com os controles, mensura os riscos quanto a seus impactos e vulnerabilidade, analisa os *gaps* de controle, avalia qualitativamente os riscos, eficiência e eficácia dos controles, oportunidades de melhorias e plano de ação.

Os critérios qualificadores dos riscos são: complexidade do processo, volume de transações, materialidade, ocorrências e nível de risco. Aqueles com maior impacto e vulnerabilidade são priorizados.

Relacionados à imagem e rentabilidade da Empresa, os principais riscos corporativos são ocasionados por fraudes, falta de confiabilidade e segurança nas informações, fuga dos clientes livres, falhas no sistema elétrico e agressão ao meio ambiente.

A Coelba também avalia os possíveis riscos relacionados à interrupção no fornecimento de energia elétrica. A Companhia possui um Plano de Contingência para acionamento em eventuais interrupções, acompanha ações e tendências regulatórias, identifica riscos e oportunidades na distribuição de energia e avalia seus impactos. Todo mapeamento de riscos é elaborado conforme as orientações da Lei Sarbanes-Oxley.



## 2.2.4 Segurança das Informações

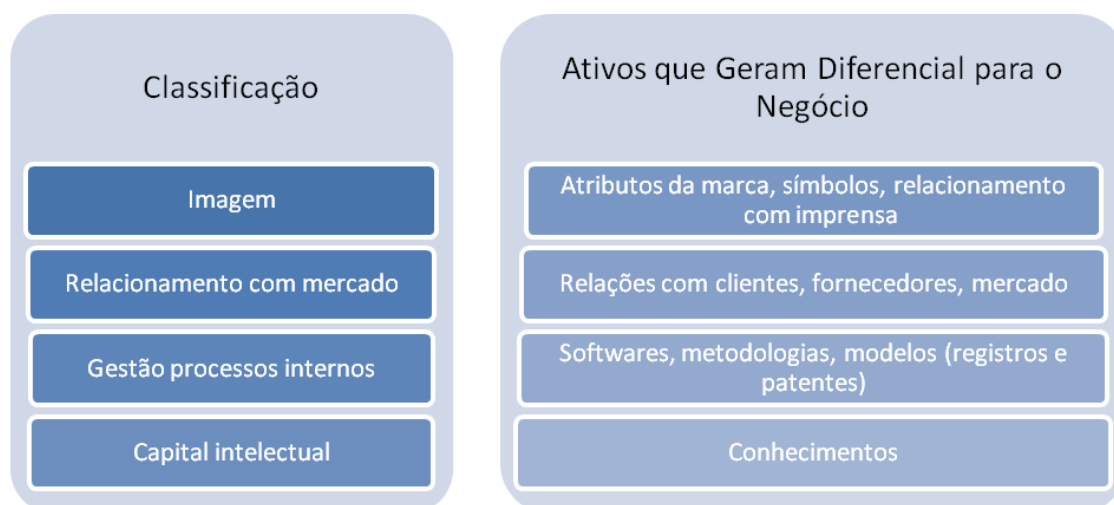
Para preservar a integridade, disponibilidade e confiabilidade das informações, a empresa realiza constantes avaliações nos sistemas. Essas ações determinam regras para redução de riscos como vírus, senhas, acessos inadequados e vazamento de dados.

Todos os colaboradores são orientados sobre uso, controle e proteção da informação. Norma específica dirigida aos especialistas em Tecnologia da Informação estabelece medidas para prevenir perda de informações.

## 2.2.5 Ativos Intangíveis

A Coelba utiliza metodologia específica para identificar seus ativos intangíveis, classificados em Imagem, Relacionamento com Mercado, Gestão de Processos Internos e Capital Intelectual.

### Classificação e priorização dos Ativos Intangíveis



Os ativos intangíveis da Coelba são mensurados a partir dos valores apontados pela área de contabilidade e de indicadores estratégicos como pontuação no Prêmio Nacional da Qualidade - PNQ, Índice de Desenvolvimento das Competências de Liderança, Índice de Satisfação da Qualidade Percebida e Índice de Adequação dos Sistemas Corporativos.

## 2.3 Governança Corporativa

A estrutura de Governança Corporativa é formada pelos Conselhos de Administração e Fiscal e, pelos Comitês de Auditoria, Financeiro, de Remuneração e Fiscal.



### **2.3.1 Conselho de Administração**

O Conselho de Administração estabelece as diretrizes gerais dos negócios da Coelba. Cabe a ele eleger e supervisionar os membros da Diretoria Executiva, aprovar orçamentos anuais de custos e de investimentos. O Conselho é formado por cinco representantes dos acionistas controladores e um dos empregados escolhidos de acordo com o estatuto social, sua remuneração é definida pela Assembleia Geral. Não há conselheiros independentes, todos são representantes dos acionistas.

### **2.3.2 Comitês de Assessoramento ao Conselho**

#### **Comitê de Auditoria**

O Comitê de Auditoria fiscaliza e verifica o processo de auditoria interna. Supervisiona, zela, avalia o grau de cumprimento das ações e propõe ao Conselho de Administração os planos de organização da área; coordena os trabalhos dos auditores externos; revisa informações econômico-financeiras que serão publicadas; avalia as demonstrações contábeis e os pareceres dos auditores externos e fiscaliza as práticas de boa governança corporativa.

#### **Comitê Financeiro**

O Comitê Financeiro tem a função de avaliar o processo de seleção de fornecedores de serviços financeiros com contratos superiores a R\$ 1,5 milhão. Emite pareceres sobre questões econômicas que devam apresentar detalhamento adicional de seus impactos e estudos. O Comitê ainda verifica propostas solicitadas pelo Conselho de Administração e estabelece parâmetros que devem ser adotados na programação financeira da empresa.

#### **Comitê de Remuneração**

O Comitê de Remuneração avalia o desempenho dos profissionais que compõem a Diretoria da Coelba, subsidia o Conselho de Administração na Política de Remuneração dos colaboradores e recomenda ações estratégicas para sucessão dos membros da Diretoria Executiva e superintendentes.

### **2.3.3 Conselho Fiscal**

Compete ao Conselho Fiscal apresentar parecer sobre os negócios e operações sociais, fiscalizar os atos dos administradores e observar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários. É composto por três representantes dos acionistas controladores e um dos acionistas preferencialistas não controladores.

### 2.3.4 Diretoria

A Diretoria Executiva é responsável pela implantação das diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração e pelas atribuições previstas no Estatuto Social.

### 2.3.5 Auditoria Interna

A Auditoria Interna é vinculada ao Conselho de Administração para garantir os princípios de governança corporativa e busca aperfeiçoar as operações da Companhia.

Em 2010, o processo de avaliação dos controles internos foi revisado e alinhado à seção 401 da Lei Sarbanes-Oxley. A implantação do sistema SAP-CCS viabilizou um novo mapeamento dos processos que respaldam os trabalhos da SOX. Essas iniciativas promoveram melhorias nos controles, gerenciamento de riscos e aumento da transparência nas divulgações ao mercado.

### 2.3.6 Auditoria Externa

A Coelba contratou a Ernst & Young Auditores Independentes, em abril de 2009, para realizar a auditoria de suas demonstrações contábeis, bem como a revisão de informativos contábeis, por um período de dois anos. Para preservar a independência da auditoria externa, desde esse momento a contratada não prestou serviços não relacionados à auditoria independente que superassem 5% do valor do contrato.

### 2.3.7 Sustentabilidade

A responsabilidade social empresarial faz parte da estratégia de negócio da empresa que segue as orientações do Grupo Neoenergia para o tema. Para a Coelba, os três pilares da sustentabilidade (econômico, social e ambiental) devem permear todos os seus processos e servir para fortalecer o seu relacionamento com todos os seus *stakeholders*, fazendo com que a comunicação ocorra de forma ética e transparente.

Em todos os seus processos, a Companhia busca imprimir um modelo de gestão socialmente responsável para prestar um serviço de qualidade, buscar resultados financeiros e, ao mesmo tempo, promover o desenvolvimento econômico e social.

A Companhia mantém canais de comunicação com seus diferentes públicos para aperfeiçoamento contínuo de sua *performance* nas dimensões econômica, social e ambiental. Essas ferramentas de diálogo incorporam suas macro diretrizes e viabilizam a expressão dos princípios e valores da Empresa.

No âmbito do programa Energia para Crescer, a Companhia patrocina e incentiva projetos e ações sociais voltados para a educação, meio ambiente, cultura, além dos projetos relacionados à distribuição da energia elétrica. Em 2010, os investimentos sociais da Coelba somaram R\$ 558 milhões.

A gestão dos projetos e das ações de responsabilidade social da Coelba é conduzida pela área de comunicação e desenvolvimento sustentável da empresa que segue as diretrizes e orientações dos Comitês de Responsabilidade Social da Coelba e também do Grupo Neoenergia, bem como da Assessoria de Desenvolvimento Sustentável da *holding*.

## **2.4 Relações com Investidores**

A Coelba busca o reconhecimento do mercado como empresa cidadã, ética, adepta das boas práticas de governança corporativa, comprometida com o retorno aos seus acionistas, com o desenvolvimento do Estado da Bahia e o crescimento do País. Com esse objetivo, a Coelba atende os requisitos de transparência, dinamismo e qualidade na prestação de informações aos seus investidores.

A Companhia adota uma política de comunicação clara e confiável com o mercado de capitais e preza pelo relacionamento com acionistas, analistas de mercado, instituições financeiras, agências de *rating* e instituições reguladoras. Oferece também informações por meio do endereço eletrônico [www.coelba.com.br](http://www.coelba.com.br), pela área de Relações com Investidores ([ri@coelba.com.br](mailto:ri@coelba.com.br)) e em seus informes trimestrais enviados à Bovespa e à Comissão de Valores Mobiliários.

Os canais de comunicação e relacionamento com o mercado são ampliados com a divulgação trimestral de relatório sobre o desempenho do Grupo Neoenergia, realização de *conference call* trimestral para apresentação do relatório e reuniões individuais com as principais instituições de relacionamento, como a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de Capitais - Apimec.

Além disso, utiliza publicações nos jornais de circulação nacional, Diário Oficial do Estado da Bahia e em veículos de comunicação de grande circulação do Estado.

## **03. Desempenho de Mercado**

## **3 Desempenho de Mercado**

### **3.1 Conjuntura Econômica**

A economia brasileira cresceu 7,5% em 2010, a maior alta do Produto Interno Bruto desde 1986, puxada, sobretudo, pela expansão do mercado doméstico. Impulsionado pelo crescimento da renda (valorização do salário mínimo e programas de transferência de renda), do emprego e da oferta de crédito, o consumo das famílias registrou expansão de 7% na comparação com 2009 e respondeu por 60,6% do PIB.

Em 2010, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE apurou a menor taxa de desemprego 6,7% das regiões metropolitanas em oito anos. O índice de formalização do emprego aumentou de 44,7% em 2009 para 46,3%, equivalente a 10,19 milhões de carteiras de trabalho assinadas no País.

O desempenho da economia refletiu-se no consumo de energia elétrica. Segundo a Empresa de Pesquisa Energética - EPE vinculada ao Ministério de Minas e Energia, o consumo do Brasil cresceu 7,8% em 2010, chegando a 419.082 GWh, com destaque para o segmento industrial, cujo consumo cresceu 10,6%. A classe residencial registrou alta de 6,3% e a comercial, 5,9%.

Segundo a Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia – SEI o PIB do Estado da Bahia também foi impulsionado pelo resultado de desempenho dos setores da construção civil, agropecuária, indústria da transformação e serviços. O PIB apresentou expansão de 3,5% no quarto trimestre e registrou acumulado de 7,5%.

Já a inflação manteve níveis preocupantes. O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, inflação oficial medida pelo IBGE, fechou 2010 em 5,91%, resultado 1,60 ponto percentual acima da taxa de 2009, quando o índice ficou em 4,31%. A inflação medida pelo Índice Geral de Preços do Mercado - IGP-M, que reajusta as tarifas públicas, entre elas as do setor elétrico, teve alta de 11,32% em 2010, a maior desde 2004. Nesse contexto, o Comitê de Política Monetária - Copom elevou gradualmente a taxa básica de juros - Selic de 9,05% a.a. em 2009 para 10,75% a.a. em 2010.

### **3.2 Ambiente Regulatório**

A Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel regula e fiscaliza as atividades de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica em todo o País.

Além de conceder, permitir e autorizar instalações e serviços de energia, a Aneel determina o valor das tarifas do setor elétrico, fixadas de modo a garantir o equilíbrio econômico-financeiro das concessionárias de distribuição e estabelecer uma tarifa justa para o consumidor.

A agência também é responsável por zelar pela qualidade do serviço, exigir investimentos e assegurar a universalização dos serviços por meio de programas de investimentos e de subsídios para a população de baixa renda (como o Programa Luz Para Todos) e tarifas adequadas à faixa de consumo.

### Condições de fornecimento

Em 15 de setembro de 2010, a Aneel publicou no Diário Oficial da União a Resolução Normativa nº 414, que atualiza as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica a serem observadas na prestação e utilização do serviço público de energia elétrica.

As mudanças que deverão trazer maiores impactos aos processos operacionais da Coelba são as seguintes:

- Determina a implantação do atendimento presencial em todos os municípios da área de concessão
- Impede a suspensão do fornecimento após o decurso do prazo de 90 dias, contado da data da fatura vencida e não paga, salvo comprovado impedimento da sua execução por determinação judicial ou outro motivo justificável, ficando suspensa a contagem pelo período do impedimento. Além disso, a distribuidora deve emitir nova notificação, caso não efetue a suspensão do fornecimento no prazo máximo de 10 dias úteis
- A distribuidora não poderá condicionar o atendimento de pedidos de religação, de aumento de carga, de contratação de fornecimentos especiais ou de serviços à quitação de débitos referentes a outras unidades consumidoras de titularidade do solicitante
- Os prazos para atendimento de pedidos de ligação e religação, tanto urbana quanto rural foram reduzidos
- Estabelecimento de compensações aos consumidores em função de não cumprimento de prazos no atendimento comercial em geral (como execução de obra, ligação nova, religação etc.)
- As regras de leitura e faturamento ficaram mais flexíveis no sentido de reduzir perdas comerciais
- Critérios para definição de responsabilidade financeira da distribuidora em obras de expansão e/ou reforço do sistema de distribuição
- No caso de procedimentos irregulares, modifica regras para cálculo do consumo a ser recuperado e limita período máximo de cobrança em 36 meses, última inspeção ou 6 meses quando o seu início não for comprovado tecnicamente ou pelo histórico de consumo
- Na concessão do benefício tarifário ao irrigante, o débito em outra Unidade Consumidora de mesma

titularidade não suspende a concessão do benefício

- Estabelece a abertura de contratos para consumidores potencialmente livres

### **Termo aditivo ao Contrato de Concessão**

A Coelba assinou o quarto aditivo ao Contrato de Concessão nº 010/97 conforme proposta da Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel que alterou os procedimentos de cálculo de reajuste tarifário a partir de fevereiro de 2010. O aditivo assinado em 13 de abril de 2010 estabelece a neutralidade dos encargos setoriais em função das variações de mercado.

Os Contratos de Concessão e o regime econômico das concessões de distribuição de energia elétrica alocam para as distribuidoras os riscos da variação do mercado, implicando em possibilidades de ganhos e perdas.

#### **3.2.1 Reajuste tarifário**

No reajuste tarifário são observadas as variações dos custos não gerenciáveis da concessionária – Parcela A (referente à compra de energia, encargos e tributos) e a variação anual do IGP-M, que reajusta os custos gerenciáveis – Parcela B (relacionados aos custos de operação e manutenção, depreciação e remuneração de capital) que compõem a receita da concessionária.

Em 2010, a Agência Nacional de Energia Elétrica fixou em 8,09% o índice de reajuste de tarifas, sendo que 4,82% relativos ao reajuste tarifário anual e 3,26% aos componentes financeiros. O percentual percebido na conta dos consumidores cativos industriais e comerciais de médio e grande porte – atendidos em alta tensão – teve um aumento de 6,07% em média. Já o percentual percebido dos consumidores de baixa tensão foi de 5,26%.

Em relação aos clientes da subclasse residencial baixa renda o aumento foi menor o percentual variou entre 0,85% e 3,86% de acordo com a faixa de consumo, com índice médio de 2,49%. Com a isenção dos encargos da Conta de Consumo de Combustíveis Fósseis dos Sistemas Isolados – CCC e do Programa de Incentivo às Fontes Alternativas de Energia Elétrica – Proinfa, esses consumidores passaram a ter subsídio adicional.

Os clientes residenciais classificados como baixa renda são beneficiados pela Tarifa Social que garante descontos de até 65% sobre o valor da fatura. Esse público corresponde a 56% do total de clientes da Coelba.



### 3.3 Participação no Mercado de Energia Elétrica

#### 3.3.1 Evolução do Mercado de Distribuição de Energia

O mercado de distribuição de energia da Coelba cresceu 7,5% em relação a 2009, somando 15.329 GWh. Em 2010, todas as classes de consumo apresentaram crescimento, com destaque para a industrial com 11,8% e a rural, com 7,9%. O mercado cativo representou 95,2% da energia distribuída, enquanto o mercado livre em 2010 chegou a 4,8%.

##### Evolução do Mercado de Distribuição de Energia

	2010	2009	2008
Cientes Livres	20	13	10
Mercado Livre (GWh)	742	179	770
Energia Distribuída (GWh)	15.329	14.262	13.678
Participação do Mercado Livre (%)	4,8	1,3	5,6

#### 3.3.2 Compra de Energia

A energia contratada em 2010 para atender o mercado da Coelba totalizou 17.733 GWh o que representa um crescimento de 4,7% frente ao ano anterior. Esse montante foi adquirido a um custo médio acumulado de R\$ 104,08/MWh, valor 12,6% acima do realizado em 2009 que foi de R\$ 92,44/MWh. Este custo médio não considera os encargos setoriais e de conexão.

#### 3.3.3 Comportamento do Mercado Cativo – Vendas de Energia

Em 2010, houve um aumento de 3,6% nas vendas de energia elétrica no mercado cativo da Coelba em relação ao ano anterior. Esse desempenho foi influenciado, sobretudo pelas taxas de crescimento das classes comercial, residencial e rural.

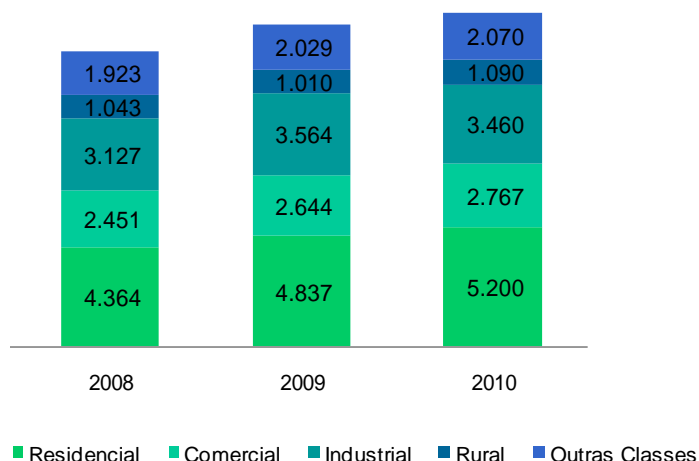
O consumo da classe residencial aumentou 7,5% em função da ampliação da base de consumidores gerada pelos programas sociais do Governo Federal, como o Luz Para Todos e pela melhoria de indicadores socioeconômicos como a taxa de desocupação e renda.

A classe comercial cresceu 4,7% na parcela cativa e 5,3% em relação à classe comercial total (cativa + livre), índice acompanhado pelo desempenho do comércio varejista baiano que expandiu o crédito para financiamentos e prazos de parcelamentos, além do aumento do emprego formal no Estado. A classe rural registrou crescimento de 7,9% devido às variações climáticas já que a parcela do consumo de energia elétrica está ligada ao segmento de irrigação.



Já a classe industrial cativa apresentou queda de 2,9% ante 2009, o que reflete a migração de consumidores cativos para o mercado livre. Porém, quando é considerada a energia industrial total, ou seja, cativa e livre, é registrado um aumento de 11,8%. Esse valor é resultado do efeito do crescimento da produção industrial do Estado da Bahia.

### Evolução de Vendas (GWh)



### 3.3.4 Evolução do Número de Clientes

Em 2010, a Coelba registrou a marca de 4.900.783 contratos ativos, um incremento líquido de 225.013 na sua base de clientes em relação ao ano anterior. Os contratos residenciais representaram 87,9% do total da Empresa, dos quais 57,7% eram baixa renda.

Em Milhares de Contratos	2010	2009	2008	Participação em 2010
Residencial	4.306	4.094	3.892	87,9%
Comercial	307	300	291	6,3%
Industrial	21	21	21	0,4%
Rural	196	194	194	4,0%
Outras Classes	70	67	64	1,4%
<b>Número Total de Clientes Ativos</b>	<b>4.901</b>	<b>4.676</b>	<b>4.462</b>	<b>100,0%</b>

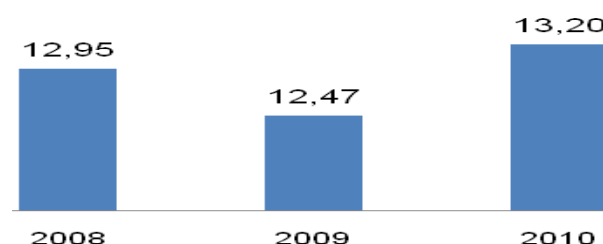
### 3.3.5 Perdas

Foram investidos em 2010, R\$ 28,3 milhões no combate às perdas comerciais, valor que viabilizou as seguintes ações:

- 174.900 inspeções que detectaram 131.000 irregularidades e recuperaram 169 GWh, o que corresponde a R\$ 86,3 milhões
- Regularização de 19.400 ligações clandestinas que contribuíram para redução do número de inadimplentes, cortados, auto-religados e recuperação de créditos
- Operação de blindagem de 88 unidades com consumo relevante e 18.000 unidades consumidoras em áreas populares, minimizando a possibilidade de realização de fraudes
- Inspeção de 34.000 consumidores faturados pelo mínimo e regularização de 27.700 instalações
- Levantamento e atualização do cadastro de iluminação pública de 149 municípios, recuperando e agregando mais de 14 GWh no ano
- Implementação de 2.850 telemedições em consumidores do Grupo A – medição em alta tensão
- Substituição de 2.100 medidores polifásicos obsoletos
- Negociação de 46.600 processos de irregularidade que correspondem a R\$ 33 milhões

Mesmo com todas as metas terem sido cumpridas, houve um aumento de 4,8% no número de consumidores. A energia distribuída cresceu 7,5% contra 8,4% de crescimento da energia injetada. Essa diferença ocasionou o aumento de perda global do período, ficando em 13,20%.

#### Evolução do Índice de Perdas (%)





## **04. Desempenho Econômico-Financeiro**

## 4 Desempenho Econômico-financeiro

### 4.1 Gestão Econômico-Financeira

A Coelba faz sua gestão alinhada ao Grupo Neoenergia. O planejamento direciona as ações e seu acompanhamento permite a realização de ajustes na busca pelos resultados definidos no Mapa de Macroestratégias da empresa. Por atuar em um setor regulado pelo governo federal, existem premissas que devem ser cumpridas em termos de qualidade e continuidade no fornecimento da energia elétrica, adicionalmente o grande desafio das distribuidoras do país é reduzir as perdas técnicas e comerciais. Melhorar a arrecadação e reduzir perdas significa equilibrar a relação entre a energia comprada e a energia vendida resultando em justiça para todos os clientes. A eficiência da gestão se traduz em retorno para todos os *stakeholders*, que se beneficiam de melhores resultados econômico-financeiros.

Os investimentos realizados visam sempre a melhoria nos serviços prestados à população do Estado da Bahia. Os impactos dos resultados da empresa podem ser facilmente percebidos pela análise da Demonstração do Valor Adicionado – DVA, mais da metade é distribuída na forma de impostos ao governo, trazendo diversos benefícios e impactos econômicos indiretos. A presença da Coelba com sua estratégia de gestão, políticas e governança corporativa traz retorno aos colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, clientes e investidores. Ciente disso, a empresa busca atender as legislações regulatórias e trabalhistas vigentes, adota as melhores práticas do mercado em termos de recursos humanos, contratos de compras e avaliação de riscos que incluem aqueles relativos às mudanças climáticas.

Entre os resultados alcançados pela Coelba, destacam-se a receita operacional líquida que cresceu 10%, encerrando o ano em R\$ 4.394,3 milhões. Já a geração operacional de caixa, medida pelo EBITDA, alcançou R\$ 1.337,6 milhão, um aumento de 5,2% em relação ao ano anterior. A margem bruta em 2010 foi de 33,9% e a margem EBITDA, 30,4%. Neste período, a Companhia registrou lucro líquido de R\$ 945,7 milhões, sendo 6,5% maior do que o resultado conquistado em 2009.

Os principais fatores que contribuíram para este desempenho foram o aumento das vendas de energia em 504 GWh, apresentando crescimento de 3,6%, o acréscimo de mais 225 mil novos clientes e o reajuste tarifário de 8,09% em abril de 2010.

### 4.2 Receita da Distribuição de Energia Elétrica

A Coelba registrou em 2010 receita de R\$ 5.003,5 milhões, 11,2% superior ao ano anterior. Esse resultado reflete o desempenho das classes comercial, residencial e rural que registraram um incremento total na receita de 41,6%.

## Receita de Fornecimento de Energia Elétrica

	2010	2009	2008	Participação em 2010
Residencial	2.078.339	1.806.361	1.714.305	41,5%
Comercial	1.235.750	1.109.506	1.106.844	24,7%
Industrial	939.033	910.476	827.976	18,8%
Rural	217.618	189.046	193.588	4,3%
Outras Classes	532.801	485.712	482.773	10,6%
<b>Total</b>	<b>5.003.540</b>	<b>4.501.104</b>	<b>4.325.486</b>	<b>100,0%</b>

### 4.3 Inadimplência

Entre as ações adotadas para recuperação dos créditos destacam-se:

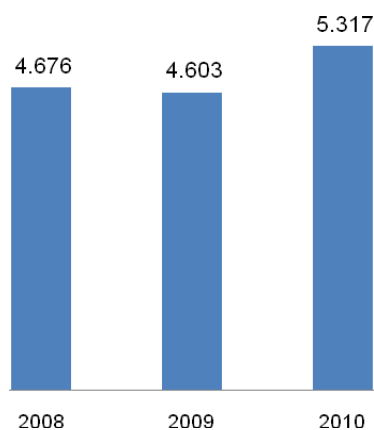
- A marca de clientes inadimplentes inscritos em cadastro de devedores totalizando 1,8 milhão.  
O valor reabilitado atingiu R\$ 144,5 milhões, 25% superior ao registrado em 2009;
- A execução de 785 mil cobranças domiciliares;
- A atuação das empresas de assessoria de cobrança que mantiveram um volume de recuperação no ano de R\$ 8,03 milhões com ênfase nos clientes para os quais as contas de energia já haviam sido inscritas na Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa - PCLD e, com parcelamento inadimplente;
- A realização de 371 mil suspensões de fornecimento;
- A implantação da cobrança por mensagem de voz – URA e,
- O envio de 185 mil mensagens Short Message Service – SMS, contribuindo assim para a redução de custos no processo de cobrança.

#### 4.3.1 Arrecadação

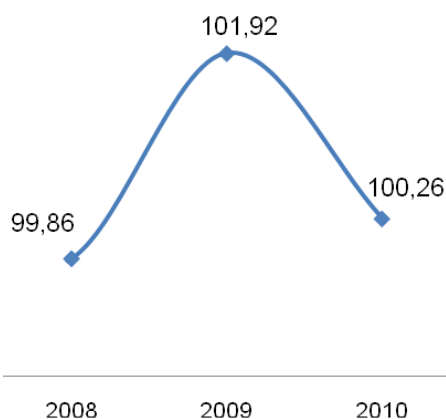
A arrecadação de R\$ 5.317 milhões superou a registrada em 2009 de R\$ 4.603 milhões. Essa quantia reflete as ações adotadas pela Companhia para redução da inadimplência e recuperação de créditos.

O Índice de Arrecadação - IAR, correspondente ao valor total arrecadado com energia e títulos em relação aos valores faturados por fornecimento de energia, chegou a 100,26% em 2010. Em 2009 o índice foi de 101,92%.

### Arrecadação – R\$ Milhões



### Índice de Arrecadação



## 4.4 EBITDA

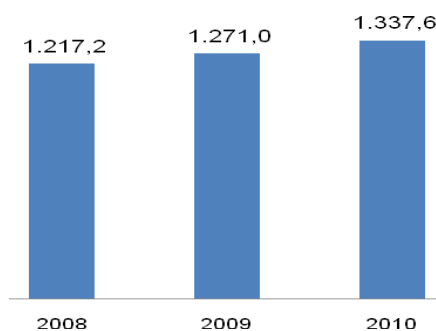
Em 2010, a receita operacional líquida cresceu 10,0% e registrou R\$ 4.394,3 milhões. Já a geração operacional de caixa, medida pelo EBITDA, alcançou R\$ 1.337,6 milhão, valor que representa um aumento de 5,2% em relação a 2009.

A margem bruta neste ano foi de 33,9% e a margem EBITDA 30,4%. Os principais fatores que contribuíram para este desempenho foram o aumento das vendas de energia em 504 GWh, apresentando crescimento de 3,6%, o incremento de 225 mil novos clientes e o reajuste tarifário de 8,09% no mês de abril.

### Conciliação do EBITDA – R\$ Mil

	2010	2009	Varição
<b>Lucro Líquido</b>	<b>945.719</b>	<b>887.625</b>	<b>6,5%</b>
Amortização Ágio e Reversão PMIPL	18.895	20.115	-6,1%
Imposto de Renda e CSLL – Corrente e Diferido	150.289	159.340	-5,7%
Resultado Financeiro	18.668	27.207	-31,4%
Resultado Alienação/Destinação Bens e Direitos	(1.969)	4.176	-147,1%
Depreciação e Amortização	206.042	127.517	19,4%
<b>EBITDA</b>	<b>1.337.644</b>	<b>1.270.980</b>	<b>5,2%</b>

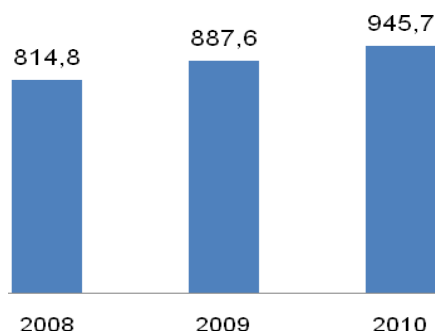
### EBITDA – R\$ Milhões



## 4.5 Lucro Líquido

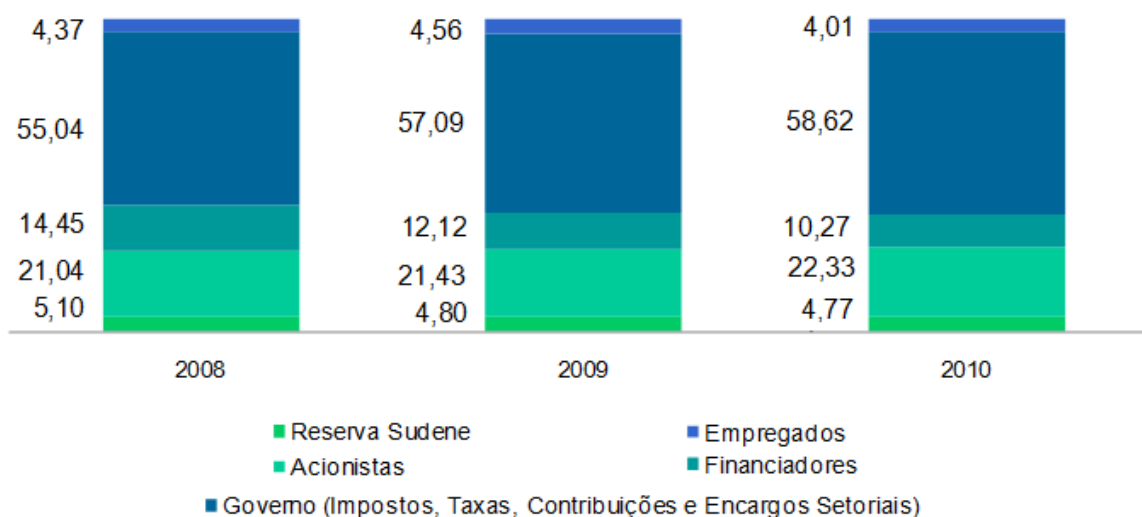
Em 2010, a Coelba registrou lucro líquido de R\$ 945,7 milhões, um aumento de 6,5% frente aos R\$ 887,6 milhões registrados em 2009.

### Lucro Líquido – R\$ Milhões



## 4.6 Distribuição do Valor Adicionado – DVA

Em 2010, a Distribuição do Valor Adicionado somou R\$ 3.489,637 mil, um acréscimo de 10,5% em relação a 2009 que alcançou R\$ 3.158,096 mil. Do valor gerado pela Coelba, a maior parte (R\$ R\$ 2.045,470 mil) foi destinada ao pagamento de impostos, taxas, contribuições e encargos setoriais. Somente para o ICMS foram destinados R\$ 1.037,019 mil. Para o PIS/COFINS, foram R\$ 513.236 mil.



## 4.7 Investimentos e Indicadores do Setor Elétrico

A Coelba investiu R\$ 976,6 milhões na ampliação da eletrificação no Estado da Bahia e na capacidade de fornecimento de energia elétrica aos seus clientes. Esse montante equivale a recursos próprios, de subvenções e captações financeiras junto ao BNDES (R\$ 148,4 milhões), BNB (R\$ 40,6 milhões) e FINEP (R\$ 43,9 milhões).

### Evolução dos Investimentos – R\$ Mil

	2010	2009	2008	Variação
Distribuição	936.782	737.364	565.588	27%
Comercialização	389	435	116	11%
Administração e Outros	39.379	66.942	65.315	41%
<b>Total</b>	<b>976.550</b>	<b>804.742</b>	<b>631.019</b>	<b>21,3%</b>



### 4.7.1 Expansão de Rede

A Empresa investiu R\$ 43,1 milhões na expansão dos sistemas de subtransmissão e distribuição que viabilizaram as ampliações das subestações de Lauro de Freitas, São Felipe, Paratinga, Igaporã, Esplanada e Candeal, a construção das linhas de transmissão LT 138 KV FUNIL – MARAÚ e LT 138 KV Rio do Meio – Rio das Éguas e a construção das subestações de Jacobina, Sykuê-Chaveamento e Anagé.

### Principais Ativos Elétricos

<b>Distribuição de Energia</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>Variação</b>
Linhas de Subtransmissão (km)	8.382	8.217	8.214	2,0%
Subestações (unidades)	294	291	283	1,0%
Transformadores de Força (unidades)	396	386	381	2,6%
Potência Instalada (MVA)	4.444	4.235	4.217	4,9%
Linhas de Distribuição (km)	223.151	206.881	192.617	7,9%
Transformadores de Distribuição (unidades)	178.587	162.558	149.830	9,9%

### 4.7.2 Modernização

Foram investidos R\$ 5 milhões na modernização do Sistema de Automação, quantia que viabilizou a continuidade do projeto de digitalização e automatização do sistema elétrico, permitindo assim, telecomandar e telesupervisionar subestações e pontos estratégicos da rede de distribuição a partir dos Centros de Operação do Sistema - COS.

A Companhia concluiu a substituição do sistema SCADA nos Centros de Operação e em 36 subestações. Atualmente 179 subestações são automatizadas e integradas aos seus respectivos COS, o que representa 85,2% da potência total instalada da Empresa. Também foram automatizados 66 pontos chaves e religadores operados remotamente da rede de distribuição da Coelba.

Outro avanço obtido em 2010 foi a ultrapassagem da marca de 4.500 telemedições em unidades consumidoras do grupo A, número que representa 32% da energia faturada pela Coelba e 72,2% da energia faturada para clientes desse grupo. Dentre os benefícios da telemedição destacam-se obviamente o acesso remoto às informações registradas pelos medidores de energia, o gerenciamento do consumo, correção da programação do medidor, detecção e localização imediata de perdas, fraudes e defeitos, bem como o faturamento automático destes clientes.

### 4.7.3 Universalização e Luz para Todos

Em 2010, a Coelba investiu R\$ 748,9 milhões em novas ligações. Desse total R\$ 546,3 milhões foram destinados ao Programa Luz Para Todos, para a ligação de 75.637 novas unidades consumidoras na área

rural, e R\$ 202,6 milhões foram empregados na ligação de 181.100 novas unidades consumidoras na área urbana.

#### **4.7.4 Pesquisa e Desenvolvimento**

A Companhia aplicou R\$ 7,2 milhões em desenvolvimento de projetos junto a empresas locais e de outros Estados, permitindo assim, o início e a conclusão de projetos relacionados ao desenvolvimento de cruzetas laminadas coladas em madeira de eucalipto para reaproveitamento de resíduos; aos sensores eletroquímicos e à prevenção catódica de estruturas de concreto armado da rede de distribuição; ao sistema de operação remota de subestações auxiliada pelas imagens dos equipamentos; ao sistema de monitoramento em tempo real das descargas atmosféricas no Estado da Bahia e à identificação e cadastro de equipamentos de redes de distribuição.

Em 2011, a Coelba pretende apresentar novos projetos para a Aneel nas áreas de engenharia de manutenção, sustentabilidade, supervisão, controle e proteção de sistemas de energia elétrica, operação de sistemas de energia elétrica e medição, faturamento e combate a perdas comerciais. Cerca de R\$ 11 milhões serão investidos nessa nova carteira de projetos.

#### **4.7.5 Programa de Eficiência Energética**

Em 2010, a Coelba investiu R\$ 56,4 milhões em projetos do Programa de Eficiência Energética destinados à economia de energia elétrica e retirada de demanda de potência na ponta do sistema elétrico e ao estímulo do uso racional de energia. Além de outros projetos os que mais se destacaram foram os de Doação de Geladeiras, Energia Verde, Educação com Energia na Bahia, Eficientização Semafórica e Eficientização de Instalações em Hospitais.

#### **4.7.6 Tecnologia da Informação**

Em 2010, a Coelba concluiu a substituição do antigo sistema comercial pelo SAP/CCS. A troca visa estabelecer novos patamares de produtividade e maximizar o resultado operacional. Entre as melhorias e benefícios que justificaram o projeto estão:

- Modernização da plataforma de TI, consolidando sistemas periféricos num ambiente integrado, redução do custo total de propriedade, do risco de escassez de mão-de-obra e do risco de não conformidades

- Melhoria da gestão dos equipamentos de medição, incluindo remotas de comunicação e roteadores, entre outros, com benefícios no cadastro e controle logístico de suas utilizações
- Redefinição das etapas de consistência dos processos de leitura das contas de energia e consequentemente mitigação de erros para redução dos refaturamentos
- Melhoria do faturamento de obras realizadas a pedido dos clientes e redução no tempo da contabilização da arrecadação, com maior consistência e controle devido à integração do novo sistema ao módulo financeiro/contábil do SAP/R3 pré-existente
- Melhoria do atendimento aos clientes e do processo de cobrança com implementação de módulo de Gestão de Relacionamento com Cliente – CRM
- Melhoria da gestão corporativa com a disponibilização de informações consistentes, integradas e auditáveis também devido à implementação do módulo BW, viabilizando maior agilidade e qualidade no processo de tomada de decisões

## 4.8 Endividamento

Em 2010, a Companhia deu prosseguimento à estratégia adotada nos anos anteriores e manteve aproximadamente 80% do seu endividamento no longo prazo, utilizando recursos de bancos e agências de fomento para financiar seus planos de investimento, visando captar recursos com custos mais baixos e com prazos mais aderentes ao retorno de longo prazo dos investimentos em distribuição.

A Coelba encerrou o ano com uma dívida líquida de R\$ 1.911,8 milhão, 63,8% acima dos R\$ 1.166,9 milhão registrado em 2009. O indicador Dívida Líquida/EBITDA foi de 1,43 frente a 0,92, realizado no ano anterior. A dívida bruta totalizou R\$ 2.082,1 milhões, 41,8% maior do que em 2009.

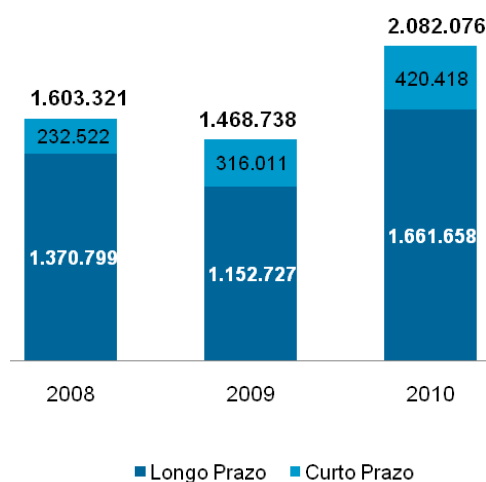
A Companhia recebeu financiamentos de R\$ 148,4 milhões do BNDES, R\$ 40,6 milhões do BNB e R\$ 43,9 milhões da FINEP. Parte dos investimentos realizados no âmbito do Programa Luz Para Todos foram financiados por meio da Reserva Global de Reversão – RGR, liberados pela Eletrobrás, que somaram R\$ 39,6 milhões.

O Banco do Brasil repassou R\$ 490 milhões por meio de Notas de Crédito Comercial – NCC, com o objetivo de financiar o capital de giro da Empresa.

Em dezembro de 2010 a Companhia realizou a 7ª emissão de debêntures no valor de R\$ 80 milhões, utilizando os recursos captados para reforço de seu caixa.

Os títulos externos no valor de US\$ 150 milhões foram renegociados junto a um sindicato de bancos liderado pelo Citibank e Banco do Brasil, prorrogando seu prazo para junho de 2015.

### Evolução do Endividamento Bruto – R\$ Mil



## **5. Desempenho Social e Setorial**

## 5 Desempenho Social

### 5.1 Gestão Social

Em 2010, a Coelba obteve importantes avanços junto com o Grupo Neoenergia e demais distribuidoras no âmbito da estruturação dos processos e implementação das práticas da responsabilidade socioambiental. Por meio da Assessoria de Desenvolvimento Sustentável e do Comitê de Responsabilidade Social da Neoenergia, o grupo buscou consolidar as diretrizes, processos e práticas, bem como obter o engajamento de todas as suas empresas.

A Coelba, por meio do seu programa de responsabilidade social, Energia para Crescer, materializa o compromisso de contribuir para o desenvolvimento sustentável em sua área de atuação, fortalecendo a relação com as suas partes interessadas. O programa segue a Agenda de Responsabilidade Social Empresarial do Instituto Ethos, da qual é associada, que considera sete temas de atuação: Valores, Transparência e Governança; Público Interno; Meio Ambiente; Fornecedores; Consumidores e Clientes; Comunidade; Governo e Sociedade. A educação, o meio ambiente, a cultura e os projetos ligados à distribuição de energia elétrica são focos de atuação junto às comunidades. É por meio do Programa Energia para Crescer que a Empresa cumpre seu papel de agente de transformação e contribui para a sustentabilidade da sociedade. A Coelba é signatária do Pacto Global das Nações Unidas, dissemina e contribui com as Oito Metas do Milênio e também é associada ao Instituto Ethos.

Ao adotar estes princípios voluntários, atender a legislação trabalhista e regulação setorial do Brasil, a Coelba norteia sua gestão para atender os aspectos ligados a seu desempenho em relação a Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente, Direitos Humanos, Sociedade e Responsabilidade pelos Serviços Prestados.

Em 2010, pela primeira vez, os Relatórios de Sustentabilidade das distribuidoras do Grupo, referentes a 2009, tiveram a mesma concepção e conteúdos padronizados. Foram concebidos com base nos modelos propostos pela Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, pela *Global Reporting Initiative* – GRI e pelo Instituto Ethos, já incluindo as exigências para o Comunicado de Progresso – COP do Pacto Global, demonstrando o amadurecimento do processo de informação, transparência e prestação de contas de seus compromissos com a sociedade.

Os comunicados estão publicados no site internacional do Pacto Global (<http://www.unglobalcompact.org/participants/search>) no portal das Nações Unidas na internet e relatam as ações realizadas pelas empresas relacionadas aos dez princípios do Pacto, nos temas Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção.

### 5.1.1 Responsabilidade com Públicos de Relacionamento

A Coelba investe na melhoria do relacionamento com todos os seus *stakeholders*. A Companhia está atenta às especificidades, peculiaridades, necessidades e exigências de cada público e reconhece como legítimos os seus interesses.

A Empresa busca desenvolver novos canais de diálogo com esses públicos e está empenhada na criação de valor sustentável para as partes interessadas.

### 5.1.2 Canais de Comunicação e Relacionamento

A Coelba prioriza as melhores práticas em comunicação empresarial e o melhor atendimento às necessidades dos clientes. A Empresa mantém canais de comunicação com seus públicos com o objetivo de avaliar sua atuação e identificar eventuais necessidades de melhorias em seus processos, facilitando o diálogo e estabelecendo relações contínuas e duradouras.

A Empresa possui normativo que disciplina a gestão da comunicação, define as suas responsabilidades, incluindo as comunicações ambientais com as partes interessadas, orienta quanto aos eventos internos e externos, as ações de relações públicas, bem como estabelece os critérios para o acompanhamento da imagem corporativa da empresa, os patrocínios e as doações.

### Partes Interessadas: Princípios Fundamentais de Relacionamento e Impactos

Partes Interessadas	Princípios de Relacionamento	Impacto Direto	Impacto Indireto
Acionistas e Investidores	Comunicação precisa e transparente de informações íntegras e uma gestão eficaz para atender às expectativas dos acionistas e investidores.	Rentabilidade investimento.	do Geração de emprego e renda.
Comunidade	Investimento em projetos sociais que tenham como focos a educação, meio ambiente, cultura e distribuição de energia elétrica e promovam a inclusão social, alinhados com as Oito Metas do Milênio e as diretrizes do Pacto Global.	Geração de emprego e renda e realização de projetos socioambientais.	Melhoria da qualidade de vida das comunidades.
Concorrentes	Competir em seu mercado de forma leal, evitando qualquer conduta que constitua ou possa construir um conluio, abuso ou restrição ilegal de leal concorrência.	Melhoria da qualidade do produto e do serviço.	Desenvolvimento tecnológico e geração de riqueza.

Consumidores e Clientes	Investimento permanente na melhoria da qualidade e na sustentabilidade dos serviços e produtos e uma comunicação transparente e eficaz, através de seus canais de relacionamento, promovem a excelência no atendimento, o uso eficiente e seguro da energia elétrica e a satisfação de seus consumidores e clientes.	Qualidade do produto e do serviço prestado e geração de riqueza.	Melhoria da qualidade de vida e geração de emprego e renda.
Fornecedores	Baseando-se no conceito de parceria, a Coelba transmite seus Princípios, Valores e Código de Ética e as diretrizes de Responsabilidade Social e Sustentabilidade a toda sua cadeia produtiva.	Geração de riqueza.	Geração de emprego e renda, elevação da qualidade do serviço e da mão de obra.
Governo e Sociedade	Ética e responsabilidade nas relações com os poderes públicos e cumprimento das leis, visando à constante melhoria das condições sociais e políticas do País.	Geração de impostos.	Melhoria da qualidade de vida da sociedade.
Meio Ambiente	Gerenciamento das atividades com atenção aos impactos ambientais, conforme diretrizes estabelecidas em sua Política de Meio Ambiente.	Minimização dos impactos ambientais.	Sensibilização das comunidades e da força de trabalho para as questões ambientais.
Meios de Comunicação	Profissionalismo, agilidade, transparência e ética nos contatos com os veículos de comunicação.	Transparência e ética na comunicação, no relacionamento e na imagem da Empresa.	Fortalecimento do mercado de comunicação.
Público Interno	Gestão participativa, com diálogo e respeito, investimento no desenvolvimento pessoal e profissional e na melhoria da qualidade de vida e das condições de trabalho.	Salários, benefícios e melhoria do clima organizacional.	Qualidade de vida e qualificação profissional.

Canal de Diálogo e Informação	Descrição	Contato	Parte Interessada							
			Acionistas	Clientes	Sociedade / Comunidades	Público Interno	Fornecedores	Poderes Públicos	Meio Ambiente	Meios de Comunicação
Canais de Atendimento										
Agências e Unidades Móveis de Atendimento	Atendimento presencial	41 agências e 3 unidades móveis de atendimento em todo o estado	x	x	x	x	x	x	x	x
Analista de Negócios	Atendimento personalizado a clientes corporativos e poderes públicos	Departamento de Clientes Corporativos 71 3370 5750		x				x		



Ouidoria	Recebe, analisa e encaminha solicitações de informações, sugestões, reclamações e denúncias dos clientes	www.coelba.com.br Unidade de Gestão de Reclamações 71 3370 5779		x	x			x	x
Rede Coelba Serviços	Estabelecimentos comerciais credenciados para arrecadação e atendimento	1.054 pontos no Estado da Bahia	x	x	x	x	x	x	x
Teleatendimento	Atendimento comercial telefônico gratuito aos clientes do grupo B	0800 071 0800	x	x	x	x	x	x	x

#### Comunicação e Relacionamento

Alô Parceiro	Canal de comunicação confidencial para denúncias e sugestões específico para os parceiros das empresas prestadoras de serviços	0800 285 8090						x	
Boletim Ambiental	Publicação trimestral que divulga os projetos ambientais de destaque da Empresa	Unidade de Meio Ambiente 71 3370 5230	x	x	x	x	x	x	x
Campanhas de Comunicação	Instrumento de comunicação e relacionamento da Empresa com as partes interessadas	Unidade de Imagem Corporativa e Marketing 71 3370 5178	x	x	x	x	x	x	x
Canal de Comunicação Confidencial	Recebe comunicações confidenciais sobre o descumprimento do Código de Ética e outras questões	etica@neoenergia.com	x			x			
Canal Parceria	Ambiente de divulgação de informações gerenciais e notícias para as EPs	www.canalparceria.ocm.nom.br					x		
Circuito Aberto	Painel para divulgação de cartazes enviados pela comunidade, cartazes de eventos externos, entre outros	Unidade de Consultoria Interna 71 3370 5465					x		
Circuito Interno	Mural que veicula informações sobre as mais variadas ações, projetos e programas da Empresa e do grupo	Unidade de Consultoria Interna 71 3370 5465					x		
Click	Informativo sobre processos de negociação salarial	Unidade de Consultoria Interna 71 3370 5465					x		
Coelba Informa	Boletim digital com informações do dia-a-dia da Empresa	Unidade de Consultoria Interna 71 3370 5465					x		
Conselho de Consumidores	Órgão consultivo de defesa dos interesses individuais e coletivos dos consumidores de energia	Departamento de Clientes Corporativos Av. Edgar Santos, 300 – Salvador 71 3370 6917		x	x			x	x
Conta de Energia	Instrumento de informações comerciais e institucionais	Departamento de Gestão Comercial 71 3370 5940	x	x	x	x	x	x	x

Canal de Diálogo e Informação	Descrição	Contato	Parte Interessada							Meios de Comunicação
			Acionistas	Clientes	Sociedade / Comunidades	Público Interno	Fornecedores	Poderes Públicos	Meio Ambiente	
Corrente Elétrica	Boletim digital dirigido aos executivos com informações sobre a gestão da Empresa	Unidade de Consultoria Interna 71 3370 5465				x				
Energia Já	Informativo impresso dirigido aos eletricitistas que trabalham em campo	Unidade de Consultoria Interna 71 3370 5465				x	x			
Espaço Interativo	Questionamentos e contribuições dos colaboradores, respostas por meio de posicionamentos do Grupo Neoenergia	Unidade de Consultoria Interna 71 3370 5465				x				



Canal de Diálogo e Informação	Descrição	Contato	Parte Interessada							
			Acionistas	Clientes	Sociedade / Comunidades	Público Interno	Fornecedores	Poderees Públicos	Meio Ambiente	Meios de Comunicação
Comunicação e Relacionamento										
Relatório Técnico de Garantia Ambiental	Publicação anual contendo as principais ações da gestão ambiental da empresa	Unidade de Meio Ambiente 71 3370 5230	x	x	x	x	x	x	x	x
Relatórios e informes financeiros	Publicações trimestrais e anuais enviadas para a Bovespa e CVM	www.coelba.com.br – link Relações com Investidores e-mail: ri@coelba.com.br 71 3370 5114	x		x	x		x		x
Releases e sugestões de pauta	Ferramenta de comunicação utilizada para divulgar ações e informações relevantes	Unidade de Relações com a Imprensa 71 3370 5141								x
Reuniões com o Sindicato	Encontros para tratar de assuntos de interesse dos colaboradores	Departamento de Relações com Pessoas e Remuneração 71 3370 5400				x				
Reuniões com Stakeholders	Encontros presenciais anuais com grupos representativos de partes interessadas	Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável 71 3370 5141	x	x	x	x	x	x	x	
Revista Energia Coelba	Publicação interna com informações gerais, distribuída a todos os colaboradores	Unidade de Consultoria Interna 71 3370 5465				x				
Seminários de Gestão das Unidades Estratégicas de Negócios	Eventos realizados com o objetivo de incentivar as empresas prestadoras de serviços a melhorar o seu desempenho	Departamento de Gestão de Contratos 71 3370 5610				x	x			
Sexta de Soluções	Encontros realizados às sextas-feiras para discutir temas de interesse da Coelba, dos parceiros e das empresas prestadoras de serviços	Departamento de Gestão de Contratos 71 3370 5610				x	x			
Site da Coelba	Canal de atendimento virtual e de relacionamento institucional e comercial	www.coelba.com.br	x	x	x	x	x	x	x	x
Governança Corporativa										
Assembleia Geral (Ordinária e Extraordinária)	Reunião com a participação dos diversos acionistas	Convocação através de jornais, site e CVM	x							
Conselho de Administração	Órgão deliberativo composto por representantes dos acionistas e dos empregados	Reuniões bimensais	x							
Segurança										
30 Minutos de Segurança, Porteiro Amigo, Papo Sério e Monitor de Segurança	Conjunto de ações relativas à segurança	Departamento de Gestão de Contratos 71 3370 5610 Departamento de Saúde e Segurança 71 3370 5403				x	x			
Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA)	Atua em Segurança do Trabalho, promovendo reuniões e seminários regulares	Departamento de Saúde e Segurança 71 3370 5407				x				

### **5.1.3 Liderança e Influência Social**

A Coelba ocupa posição de destaque junto ao público baiano. Essa liderança está relacionada à prestação de um serviço público, à abrangência de suas atividades, inclusive em regiões distantes do Estado, e à participação da Companhia na arrecadação de impostos. Essa posição é reforçada pelo programa de responsabilidade social Energia para Crescer que, por meio de seus projetos e ações reforçam o compromisso da Empresa em participar do desenvolvimento do Estado da Bahia.

## **5.2 Indicadores Sociais Internos**

A Coelba considera os colaboradores da Companhia fundamentais no alcance dos objetivos estratégicos e na busca de soluções que elevem a qualidade do relacionamento com seus diversos públicos. Por essa razão, seu modelo de gestão prioriza a participação ativa do público interno.

Esse modelo é alinhado à política de gestão de pessoas adotada pelo Grupo Neoenergia e permite à Coelba promover junto aos seus colaboradores um desenvolvimento ético e profissional.

### **5.2.1 Comunicação Interna**

Todas as práticas e canais de comunicação adotados pela Coelba priorizam a informação como principal estratégia de aproximação com o colaborador e a geração de conteúdos que reforçam os valores da Companhia. Uma rede de Agentes composta por colaboradores ajuda na disseminação dessas ações dentro de suas áreas corporativas.

Já o Portal Corporativo Intracoelba permite maior integração interna por meio de compartilhamento de informações e serviços. Para a divulgação de palestras, seminários, eventos de cada área e dados sobre benefícios, a Empresa utiliza o e-mail corporativo denominado Coelba Informa.

A Companhia também veicula duas publicações, a Revista Energia Coelba entregue a todos os colaboradores reforça em seu conteúdo a importância desses profissionais na estrutura da Empresa, enquanto que o jornal de parede Circuito Interno divulga informações sobre o Grupo Neoenergia e a Coelba. Os colaboradores da Coelba ainda contam com os impressos Circuito Aberto, para divulgação de anúncios externos, e o Espaço Interativo, para a realização de pesquisas junto a esses profissionais.

## **5.2.2 Público Interno**

### **5.2.2.1 Perfil**

A Coelba possui 2.541 colaboradores. Os homens representam 77,97% e as mulheres, 22,03%. Além dos colaboradores diretos, a Coelba contava no final de 2010 com 11.977 profissionais terceirizados.

Com relação à escolaridade, os colaboradores diretos da Coelba estão assim distribuídos: 9,3% têm ensino fundamental, 52,06% têm o ensino médio e técnico, 31,53% têm formação superior e 7,28% têm pós-graduação.

Do total de colaboradores, 15,86% têm até 30 anos de idade. Na faixa etária que compreende 31 a 40 anos, são 19,44%, dos 41 a 50 anos, são 25,31%, e com mais de 50 anos, são 39,39%.

### **5.2.2.2 Clima Organizacional**

A Coelba está atenta à satisfação e motivação de seus colaboradores e a cada dois anos realiza em conjunto com as demais empresas do Grupo Neoenergia a Pesquisa de Clima Organizacional, com o objetivo de melhorar o ambiente interno, a produtividade e os resultados, além de reter talentos.

A pesquisa é feita em etapas: Diagnóstico do Ambiente Organizacional, Planejamento de Ações de Melhoria e Implementação e Monitoramento de Ações de Melhoria de Clima Organizacional. Nestas etapas quantitativas e qualitativas, mede-se o nível de satisfação e de engajamento do quadro funcional e busca-se aferir o quanto os colaboradores falam bem da empresa, seus desejos de continuarem fazendo parte da organização e suas contribuições para o sucesso do negócio.

### **5.2.2.3 Recrutamento, Comportamento frente Demissões e Respeito à Diversidade**

Critérios claros e transparentes previstos na Norma de Recrutamento e Seleção da Coelba garantem igualdade e justiça nos processos de contratação e promoção dos colaboradores. A contratação ou promoção considera, além das habilidades e competências, as necessidades da área, experiência exigida e o perfil funcional esperado.

O Código de Ética baliza as relações internas e estabelece o respeito à diversidade. A Empresa possui cláusulas no seu acordo que garantem a estabilidade do empregado que está próximo da aposentadoria.

Em 2010, a Coelba implementou o Programa de Preparação para Aposentadoria – Meu Momento, que busca auxiliar seu colaborador no processo de transição para uma nova etapa da vida. Por meio de reflexões, palestras, workshops técnicos e comportamentais a Companhia oferece subsídios que propiciam

ao profissional a possibilidade de construir um projeto de vida que atenda suas demandas e facilite o processo burocrático de obtenção do benefício. O Programa também prepara os líderes desses colaboradores de modo a otimizar a condução deste processo e manter a qualidade do clima organizacional.

Já a estabilidade no emprego pode ser comprovada pelo baixo índice de rotatividade de pessoal. Em 2010, foram desligadas 231 pessoas, grande parte por aposentadoria, e admitidas 234.

Para valorizar o quadro funcional e estimular o desenvolvimento profissional, a Coelba prioriza o recrutamento interno. Desse recrutamento também podem participar colaboradores de outras empresas do Grupo Neoenergia. A Coelba recorre ao mercado quando não é possível encontrar o candidato internamente.

#### **5.2.2.4 Remuneração, Benefícios e Participação nos Resultados**

A Coelba define a remuneração de seus colaboradores baseada nos valores praticados pelo mercado e em cada função do setor. Incentiva a cultura da excelência e o alcance de objetivos por meio da oferta de capacitação, de projetos de P&D e de mecanismos de remuneração variável e do crescimento profissional vinculado ao sistema de avaliação de desempenho.

A gestão da remuneração e carreira da Companhia estabelece critérios para crescimento vertical e horizontal na carreira. O primeiro ocorre quando o colaborador alcança um posto de trabalho ou especialidade superior mediante seu desempenho e disponibilidade de vaga. Já o segundo é o avanço dentro da mesma especialidade ou posto, não depende de vaga e acontece a partir da evolução das competências funcionais.

A Participação nos Resultados distribuída aos colaboradores é calculada com base em um percentual do EBTIDA e resultados alcançados por esses profissionais. Aqueles que trabalharam no mínimo 121 dias têm direito ao benefício. Os executivos da Coelba também recebem a Remuneração Variável baseada no cargo e resultados corporativos e da área.

A Companhia oferece os seguintes benefícios:

- Gratificação de Férias: todo colaborador tem direito há 30 dias consecutivos destinados ao descanso, após um período aquisitivo anual de trabalho. Além do descanso a legislação prevê no inciso XVII do Art. 7º da Constituição Federal, uma gratificação de férias de 1/3 da remuneração. A



Coelba, conforme Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) gratifica o colaborador mais do que determina a legislação

- **Auxílio Dependente:** trata-se da inscrição de dependentes em creche, mãe-guardiã, auxílio-creche e pré-escola paga pela Coelba com base nos valores e faixas etárias definidos no Acordo Coletivo
- **Plano de Saúde:** O Plano de Saúde da Coelba caracteriza-se pelo conjunto de procedimentos ou atividades relacionadas com a assistência à saúde dos colaboradores e dependentes englobando os serviços realizados em instituições hospitalares e similares credenciadas
- **Previdência Privada:** benefício direcionado a todos os colaboradores por intermédio da Faelba, que disponibiliza dois planos previdenciários. O Plano por Benefício Definido e o Plano de Contribuição Definida
- **Vale Refeição e Vale Alimentação:** Aa Coelba fornece refeições subsidiadas no período que o colaborador estiver prestando serviço à Empresa, considerando os critérios estabelecidos no acordo coletivo de trabalho
- **Almoço e Lanche em Serviço Extraordinário:** benefício que a Coelba fornece ao colaborador designado para prestar serviço em horário extraordinário
- **Suplementação Auxílio Doença e Acidentário:** benefício que objetiva complementar o valor recebido através da previdência social pelo empregado que se encontra em gozo de auxílio doença e acidentário. A Empresa paga o salário integral, complementando o do INSS, segundo o acordo coletivo de trabalho
- **Pecúlio Acidente:** pagamento de um valor em espécie para o empregado ou seus dependentes em caso de acidente de trabalho. Sempre que o INSS reconhecer que houve acidente de trabalho
- **Adicional Noturno:** o trabalho noturno, compreendido como o realizado entre as 22h de um dia e 5h do dia seguinte, será pago pela Coelba com acréscimo
- **Serviço de Prótese, Órtese e Educação:** a Coelba, através deste benefício, paga as despesas com os serviços de prótese, órtese, educação e tratamento especializado com os filhos excepcionais dos colaboradores, ou aos próprios

- Vale Transporte: benefício concedido pela empresa aos empregados que utilizam sistema de transporte coletivo para o deslocamento da residência ao trabalho e vice-versa
- Convênios Comerciais: trata-se de convênios que possibilitam oferecer aos empregados, opções de compra de produtos e serviços em condições especiais. Tem direito ao benefício os profissionais, ativos, inativos e os dependentes de ambos. A Coelba oferece opções de compra de produtos e serviços, com descontos que variam de 10% a 45%, nas áreas de educação (escolas, cursos de idiomas), saúde (farmácias, academias de ginástica) e outros ramos de negócios, tanto na capital quanto no interior. Atualmente existem em torno de 350 convênios
- Horário Flexível: a jornada de trabalho da Coelba possui horário flexível, o que permite um maior conforto para o colaborador na realização de outras atividades no início do turno, a exemplo de levar filhos na escola, exercícios físicos, entre outros. Tem direito os colaboradores submetidos ao sistema automatizado de controle de frequência

#### 5.2.2.5 Capacitação e Desenvolvimento

Há oito anos o Projeto de Desenvolvimento de Pessoas da Coelba – PDP mantém um processo contínuo de identificação das necessidades de capacitação e desenvolvimento de seus colaboradores. Subsidiado com informações coletadas pela Pesquisa de Clima Organizacional, o projeto estabelece o Programa Anual de Capacitação e Desenvolvimento.

Entre as ações que potencializam esse programa destacam-se: Programa de Desenvolvimento de Cargos Funcionais – PDCF; Programa de Desenvolvimento de Lideranças – PDL; Programa de Educação Continuada – PEC; Programa de Capacitação de Empregados de Empresas Prestadoras de Serviço e Programa com Foco na Educação para Comunidades.

Em 2010, foram realizados 420 eventos de treinamentos divididos entre seminários, palestras e cursos nas áreas técnica, operacional, administrativa, financeira e gerencial. Neste período, 80,7% dos colaboradores próprios e 19,3% dos prestadores de serviços receberam treinamento. Ao todo, esses eventos proporcionaram 220.978 horas de conhecimento a esses profissionais.

A Companhia busca reter seus talentos e investir na formação dos colaboradores potenciais. Para isso, mantém o Programa de Sucessão por meio dos Comitês de Desenvolvimento de Pessoas – CDP, este por sua vez constituído com o objetivo de consolidar o desenvolvimento funcional e comportamental dos profissionais identificados para posições estratégicas na Coelba.



O processo de evolução na carreira é coordenado a partir de solicitação dos gerentes e normas internas que estabelecem critérios para crescimento vertical e horizontal na carreira. O primeiro ocorre quando o colaborador passa para um posto de trabalho ou especialidade superior. Já o crescimento horizontal é o avanço dentro do mesmo posto de trabalho ou especialidade, ocorrendo a partir da avaliação das competências funcionais.

#### **5.2.2.6 Saúde, Segurança e Qualidade de Vida**

As práticas adotadas pela Coelba atendem a Política de Saúde e Segurança da Empresa por meio do Programa Energia da Vida, que contempla ações nas áreas de segurança, saúde e qualidade de vida, possibilitando assim que a Companhia atue intensamente na melhoria dos procedimentos operacionais para a execução segura das atividades.

O desenvolvimento de novas tecnologias de segurança e a capacitação profissional, nos aspectos técnico e comportamental, propicia maior satisfação dos colaboradores e excelência dos processos, contribuindo significativamente para a redução dos índices de acidentalidade.

Em 2010, foram realizados cinco mutirões de saúde e segurança em unidades regionais, com o objetivo de estreitar o relacionamento, disseminar informações e avaliar as condições de saúde e segurança da área. A meta estabelecida para o ano era a realização de seis eventos. O mutirão não realizado em 2010 ficou para ser feito no início do próximo ano.

Dentre as principais ações desenvolvidas no exercício de 2010, destacam-se: Inspeções de Segurança em turmas próprias e de EPS, Mutirões de Segurança, Eleição e Gestão das CIPAs, Orientações de Segurança, acompanhamento de novas tecnologias, Palestras 30 Minutos de Segurança, VII Seminário de Melhores Práticas para EPS, Formação de Brigadistas, Simulações de Emergência, Rodeios, Programa Energia Segura, Exames Médicos Periódicos, Feiras de Saúde, Ginástica Laboral, Massagem Terapêutica, Programa de Reeducação Alimentar, Clube de Corrida e diversas Campanhas - EPIs, CIPAs, Direção Defensiva, AIDS, Gripe H1N1, Saúde do Homem, Saúde da Mulher e Saúde Mental.

#### **5.2.2.7 Trabalhadores Terceirizados**

Os serviços terceirizados da Coelba são coordenados pela área de Gestão de Contratos da Companhia que mensalmente avalia a qualidade dos serviços prestados, mediante instrumentos de gestão tais como: fiscalizações e auditoria/medição de objetivos focados nos processos realizados. Essa avaliação é registrada nos sistemas de informações da Empresa.

Esses trabalhadores fazem o atendimento a clientes e executam serviços relacionados à entrega/leitura, ligação, manutenção/construção de redes de distribuição e transmissão e ações para prevenir perdas comerciais.

#### **5.2.2.8 Relação com Sindicatos**

A Coelba respeita o direito dos colaboradores à livre associação sindical e mantém um relacionamento ético com o Sindicato dos Eletricitários da Bahia - Sinergia, com o qual negocia anualmente o acordo coletivo de trabalho que inclui itens relativos à saúde e segurança dos colaboradores. A Empresa mantém o sindicato informado sobre ações relacionadas à gestão de pessoas.

### **5.3 Indicadores Sociais Externos**

#### **5.3.1 Clientes e Consumidores**

A satisfação dos clientes inspira a Coelba na realização de investimentos e na melhoria contínua de seus processos para prestar um serviço de qualidade aos consumidores de energia elétrica. Por essa razão, o atendimento e o relacionamento com clientes são considerados prioritários.

Pesquisas de satisfação qualitativas e quantitativas realizadas anualmente auxiliam a Coelba a identificar as necessidades desses clientes e consumidores. Entre esses levantamentos estão a Pesquisa da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica - Abradee e a Pesquisa da Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, além das pesquisas em canais de relacionamento.

Indicadores técnicos e comerciais permitem mensurar a qualidade dos serviços prestados aos clientes. No caso dos clientes corporativos, esse acompanhamento também é favorecido pelo contato direto com este público por meio de consultores, profissionais da Empresa que promovem um atendimento diferenciado e personalizado.

A estrutura de atendimento da Companhia é formada por 41 agências fixas e três móveis e, pela Rede Coelba Serviços, que conta com 1.054 estabelecimentos credenciados. Destes, 477 associam a arrecadação de faturas com ao atendimento comercial. Para o ano de 2010, está prevista a aquisição de mais cinco agências móveis que prestarão atendimento ao público na Região Metropolitana de Salvador e seu entorno e nas regiões Norte, Sul, Extremo Sul e Sudoeste da Bahia.

O Teleatendimento tem 144 posições e recebeu mais de 7 milhões de chamadas com um tempo médio de atendimento de 201 segundos. Em 2010, a Empresa criou uma central de teleatendimento, por meio do canal de comunicação 0800, exclusiva para promover o atendimento às novas regras da tarifa social de energia elétrica. Esse serviço registrou 76 mil chamadas com mais de 5 mil cadastros, garantindo com comodidade e facilidade na continuidade do benefício a estes clientes.

A parceria da Coelba com lojas de materiais de construção que vendem padrões de entrada - Lojas Certificadas - contribui para que mais de 85% das ligações sejam executadas na primeira visita. Por meio desta parceria é divulgado e orientado quanto ao padrão de entrada e atualizados os profissionais que constroem e instalam padrões. Em 2010, o número de Lojas Certificadas foi de 478, que receberam 852 visitas de representantes da Empresa. Foram realizados 14 encontros anuais, com participação de 750 pessoas, entre instaladores de padrão de entrada, lojistas, engenheiros projetistas, empresas que trabalham para a Coelba no serviço de ligação de clientes e estudantes do curso de Eletrotécnica.

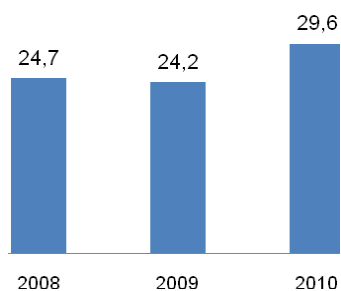
O endereço eletrônico da Coelba - [www.coelba.com.br](http://www.coelba.com.br), registrou mais de 5 milhões de acessos. Uma nova página mais interativa e funcional ajudou a reduzir custos e minimizar o atendimento presencial na região metropolitana.

O atendimento personalizado a clientes corporativos executado por especialistas atendeu cerca de 5 mil clientes que somam 30 mil contratos e representam 46% do consumo e 36% do faturamento total da Coelba.

Em 2010, houve uma elevação no índice de reclamações em função da entrada do novo sistema comercial implantado em março. Após o período de acomodação inerente à mudança do sistema, a Companhia registrou, a partir de novembro, retorno aos índices dos anos anteriores à implantação do sistema, de 2.500 reclamações/mês, número avaliado bom, considerando o perfil e a quantidade de clientes da Coelba.

O novo sistema possibilitará maior qualidade dos dados cadastrais dos clientes, controle dos processos de faturamento, arrecadação e atendimento, permitindo a rastreabilidade de todas as operações realizadas; maior integração e substituição de diversos sistemas da empresa; atualização tecnológica e maior aderência aos requisitos da lei Sarbanes Oxley – SOX.

### Número de Reclamações – Em Mil



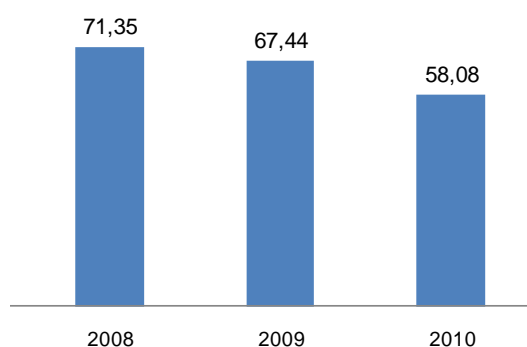
### 5.3.1.1 Satisfação do Consumidor

De acordo com a Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica - Abradee, em 2010, o Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida - ISQP com os serviços prestados pela Coelba alcançou 77,3% dos clientes residenciais em baixa tensão, resultado inferior aos 79,1% registrados em 2009.

Já o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor – IASC, medido pela Agência Nacional de Energia Elétrica, registrou 58,08%, índice abaixo do alcançado em 2009, que foi de 67,44%.

A Coelba também monitora a satisfação dos clientes com a realização de pesquisas em suas agências, Rede Credenciada Coelba Serviços, teleatendimento, autoatendimento e web.

#### Gráfico do IASC Coelba



### 5.3.1.2 Qualidade dos Serviços Prestados

Em 2010, o indicador de Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor – DEC do sistema de distribuição da Coelba registrou 26,59 horas e o de Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor - FEC, 11,17 interrupções. Já o Tempo Médio de Atendimento – TMA, em 2010, foi de 253 minutos.

Os índices refletem o fator climático que marcou o ano no Estado da Bahia. Em 2010, a precipitação pluviométrica na Região Metropolitana de Salvador que compreende os municípios de Camaçari, Candeias, Dias d'Ávila, Itaparica, Lauro de Freitas, Madre de Deus, Mata de São João, Pojuca, São Francisco do Conde, São Sebastião do Passé, Simões Filho e Vera Cruz foi de 1.466 mm, contra 1.008 mm em 2009 e 775 mm em 2008. Associadas às chuvas, as descargas atmosféricas em diversas regiões levaram à decretação de situação de emergência em 61 municípios do Estado. Adicionalmente o Programa Luz Para Todos a cada ano amplia a dispersão territorial de consumidores e crescimento físico do sistema de

distribuição, exigindo maior esforço estratégico para promover o rápido atendimento às ocorrências de falta de energia.

As interrupções no fornecimento de energia elétrica também estão relacionadas às ações de vandalismo e acidentes. Para atender essas ocorrências, as equipes da Coelba executam ao longo do ano um extenso programa de manutenção preventiva em todas as subestações e redes de distribuição, para evitar as interrupções e defeitos em equipamentos. Essas equipes trabalham seguindo normas rígidas de segurança para executar manobras nos equipamentos existentes nas redes. Estas normas visam manter a integridade física das equipes e garantir a continuidade operacional das instalações e, assim, fornecer energia elétrica com qualidade aos clientes.

Nos últimos cinco anos a Coelba apresentou um incremento de 39% em suas linhas de distribuição sua e de 21% no número de consumidores. A esses fatores, somam-se ações decorrentes das restrições ambientais para o manejo da vegetação, gerando desafios para atingir as metas de melhoria dos indicadores de qualidade.

A Coelba vem investindo em um sistema adequado de comunicação com as turmas de operação e no programa de automação de subestações e equipamentos de rede de distribuição, que agregam maior rapidez às manobras e isolamentos de trechos defeituosos da rede de distribuição, bem como a ampliação do número de relés digitais, que possibilitam análises para antecipar a ocorrência de defeitos.

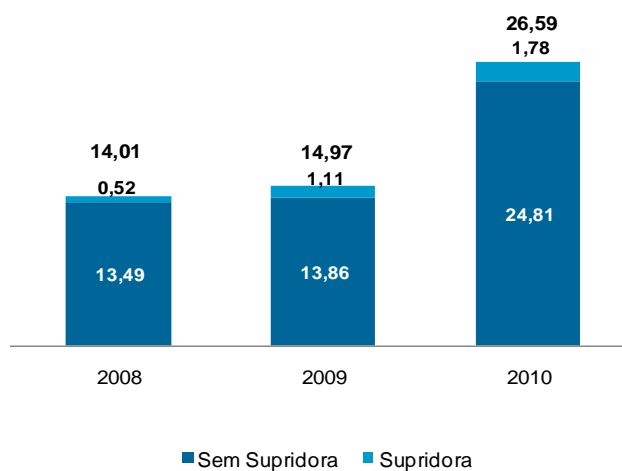
Em 2011, a Coelba irá investir R\$ 1,3 bilhão em ações preventivas e corretivas que associadas permitirão à Companhia retornar ao patamar de excelência de seus indicadores técnicos. Dentre as ações previstas, destacam-se:

- Colocação de dupla alimentação em sedes municipais
- Redução do número de clientes por Alimentador
- Fortalecimento da estrutura da operação, inspeção e manutenção
- Automação / digitalização de 21 subestações
- Criação da 2ª opção de alimentação em nove subestações
- Aumentar a reserva técnica de transformadores
- Despacho automatizado de turmas
- Uso de termovisores em rede de distribuição
- Implantação de novo padrão de redes protegidas/*spacer* na área urbana;

- Substituição de rede nua por cabo protegido em regiões arborizadas;
- Estruturas de emergência em linha de transmissão e postes e cruzetas de fibra em rede de distribuição.

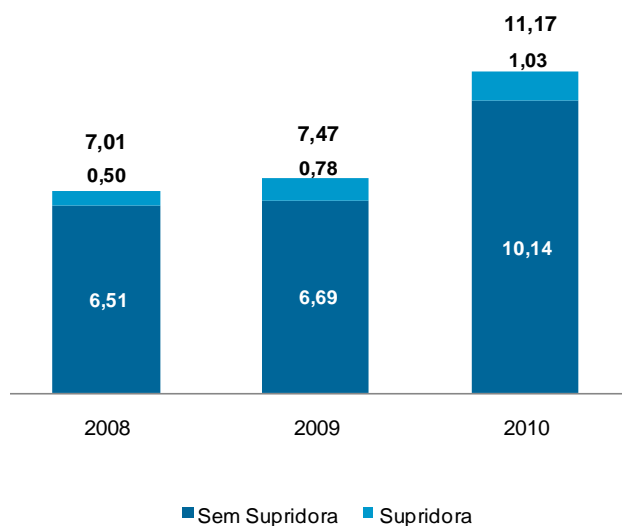
### Duração Equivalente de Interrupção por Cliente (DEC) – Horas

Duração média das interrupções por cliente/ano

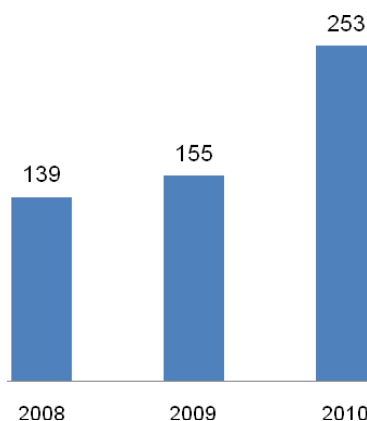


### Frequência Equivalente de Interrupção por Cliente (FEC) – Vezes

Número médio das interrupções por cliente/ano



### Tempo Médio de Atendimento (TMA) - minutos



#### 5.3.1.3 Segurança no Uso Final

A Coelba utiliza tecnologias atualizadas, segue estritamente as normas técnicas brasileiras e adota materiais, equipamentos, instalações e métodos que garantam a segurança de clientes e consumidores diante dos riscos inerentes ao serviço de distribuição de energia elétrica.

A preocupação com a segurança também está presente na expansão da rede. A Companhia instala cabos elétricos protegidos para evitar acidentes por contato com árvores, reduzindo necessidade de poda e melhorando o desempenho e confiabilidade do sistema elétrico.

O Sistema de Gestão Integrada da Fiscalização de Serviços avalia mensalmente o nível de qualidade e segurança das prestadoras de serviços da Coelba. A Empresa também promove campanhas para difundir o uso seguro e eficiente da energia elétrica junto a clientes e consumidores, por meio de palestras e orientações em escolas, associações de moradores, comunidades próximas a subestações e empresas. Essa atividade de conscientização também acontece nos eventos institucionais, feiras de negócios e junto a comunidades rurais beneficiadas com a eletrificação.

## 5.3.2 Fornecedores

### 5.3.2.1 Perfil

A Coelba mantém um relacionamento de parceria com seus 4.834 fornecedores, classificados em três segmentos: fornecedores de energia elétrica, de materiais e de serviços. Os agentes credenciados na Rede Coelba Serviços estão entre os fornecedores de serviços. Na Empresa, não existe qualquer prática diferenciada para a contratação de fornecedores locais. A Companhia considera os aspectos técnicos, comerciais e econômicos. Em 2010, houve a continuidade do monitoramento da *performance* de atendimento desses fornecedores. Foi aplicada avaliação de desempenho com periodicidade quadrimestral, de forma sistematizada (diretamente do ERP SAP). Todos os avaliados foram informados sobre o resultado da qualificação e os que ficaram abaixo da média tiveram que seguir um plano de ação visando a melhoria da qualidade do fornecimento.

As atividades de construção, operação e manutenção são realizadas conforme planejamento de serviços ou demanda gerada por atendimentos emergenciais, podendo ser realizadas todos os dias do ano em sistema de rodízio, inclusive em finais de semana e feriados.

Valores realizados com fornecedores:

Origem dos Fornecedores	2010		2009	
	Quantidade **	Valor Pedidos*** (R\$MIL)	Quantidade	Valor Pago (R\$MIL)
Bahia	1.529	1.495.006,87*	1.394	1.231.827,15
Outros Estados	3.225		2.169	
Outros Países	80	6.381,00	82	379,97
Total	4.834	1.501.387,87	3.645	1.232.207,12

\*Valores por Estado do Brasil reduziria a precisão da informação

\*\* Não estão inclusos 5.724 fornecedores de pequenas compras

\*\*\* Aquisição de materiais e contratação de obras e serviços

### 5.3.2.2 Seleção e Qualificação

A seleção e qualificação dos fornecedores iniciam durante o cadastramento realizado pela Coelba. A Empresa realiza auditorias periódicas para monitorar o cumprimento, pelas prestadoras, das condições contratuais, analisando inclusive o respeito aos direitos humanos, entre eles a proibição do trabalho infantil e do trabalho forçado. Se for constatado algum descumprimento, as empresas auditadas são notificadas e podem ser multadas ou ter o contrato rescindido.



### **5.3.2.3 Desenvolvimento de Fornecedores**

Em 2010, a Coelba investiu R\$ 484 mil no desenvolvimento de seus prestadores de serviço. Mais de 670 profissionais participaram dos treinamentos nos cursos de Montagem de Rede, Eletricista, Operador de Guindauto e Linha Viva.

No mesmo período, a Coelba promoveu a continuidade dos programas direcionados ao público terceirizado como Alô Parceiro, Canal Parceria, Acompanhamento das Inconformidades dos Serviços Prestados, Acompanhamento da Gestão do Fluxo de Caixa e Acompanhamento do Turn Over.

Para incentivar o desempenho das empresas-âncoras prestadoras de serviços, a empresa instituiu o Prêmio de Excelência da Gestão das Unidades Estratégicas de Negócios – Peguc. As empresas são julgadas sob cinco critérios: avaliação pelo cliente, gestão operacional e infraestrutura, gestão econômico-financeira, recursos humanos e responsabilidade social.

O 5º PEGUC - Prêmio de Excelência de Gestão das Unidades Estratégicas de Negócios da Coelba teve como tema central a Sustentabilidade. Na cerimônia de apresentação dos resultados as prestadoras tiveram a oportunidade de participar de palestra de consultor externo sobre “Gestão Socialmente Responsável nas Empresas de Pequeno e Médio Porte: Conhecendo, Atendendo, Aceitando e Internalizando.” Para 2011, está prevista a realização de mais uma edição do PEGUC.

Também em 2010, foram premiadas as parceiras com maior número de horas por empregado voltado a segurança no trabalho. A iniciativa visa minimizar cada vez mais o risco de acidentes com empregados que trabalham expostos a risco.

### **5.3.2.4 Compromisso com os Princípios e Valores da Coelba**

A Coelba estimula seus fornecedores a se alinharem aos valores e compromissos do Grupo Neoenergia, com destaque para a responsabilidade socioambiental, a redução da quantidade e frequência de acidentes e a melhoria de desempenho em relação à qualidade, custos, confiabilidade e cordialidade.

Ainda na fase de cadastro, os fornecedores devem tomar ciência das condições e compromissos éticos da Coelba em relação aos direitos humanos, trabalhistas e ao meio ambiente. No momento da contratação, os fornecedores devem se comprometer formalmente a respeitar e atender esses compromissos.

## **5.3.3 Comunidade**

A Coelba mantém um relacionamento ético e transparente com a comunidade. Suas ações baseadas nos Princípios do Pacto Global, Indicadores Ethos e Diretrizes do GRI contribuem com a sustentabilidade e responsabilidade social empresarial. As diversas interações existentes no relacionamento são inerentes à

prestação de serviço público essencial e resultam em programas e projetos sociais que ajudam no desenvolvimento da Bahia.

Desde 2003, a área de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável coordena as ações socioambientais da Empresa. Promove campanhas mostrando os riscos da energia elétrica, dispõe material no site, a exemplo do projeto Energia Amiga, que apresenta e conscientiza sobre os riscos da energia elétrica de uma forma lúdica.

Em complementação, o Relatório de Sustentabilidade Anual, é amplamente divulgado para os seus diversos *stakeholders*. Ele é um dos principais instrumentos de divulgação de informações junto ao público de relacionamento e à sociedade em geral. Por meio dele, é possível conhecer a visão e iniciativas relacionadas à sustentabilidade promovidas pela Coelba.

### **Energia para Crescer**

Entre as ações da Coelba, destaca-se o programa de responsabilidade social empresarial denominado Energia para Crescer que segue a Política de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia. O programa apoia e desenvolve projetos com ênfase na educação, cultura, meio ambiente e projetos relacionados à energia elétrica. Na sua atuação busca respeitar os costumes e as culturas locais, a inclusão social e o alinhamento às Oito Metas do Milênio e ao Pacto Global da ONU. A iniciativa resulta em um diálogo permanente e de qualidade com seus diversos públicos, agrega valor ao negócio e contribui para uma sociedade mais justa.

A Coelba disponibiliza diversos canais de comunicação para o diálogo com os clientes e a comunidade. São eles: Coelba ao Seu Lado; Agente Coelba; Eletricista na Comunidade; Livro de Manifestação do Cliente; 41 Agências de Atendimento; Consultores de Atendimento a Clientes Corporativos; três Agências Móveis instaladas em vans; Rede Coelba Serviços com 1054450 pontos comerciais, Teleatendimento; Atendimento e Relacionamento às Lideranças Comunitárias; Reunião com Stakeholders; Ouvidoria; Fale Conosco, Terminais de Auto-atendimento e site [www.coelba.com.br](http://www.coelba.com.br). Por meio desses canais de relacionamentos, as principais demandas e expectativas das comunidades são levantadas e analisadas anualmente, o que permite a revisão e a evolução do Programa de Responsabilidade Social e do Planejamento Estratégico que servirá para a implementação de ações futuras.

Para auxiliar na identificação de necessidades exigidas pela sociedade, a Companhia mantém o projeto Agente Coelba, que faz parte do programa de eficiência energética. O agente realiza visitas personalizadas nas unidades consumidoras de bairros populares na Região Metropolitana de Salvador. São profissionais treinados pela Coelba, moradores das próprias comunidades e por isto têm acesso livre para divulgar projetos direcionados para este segmento de cliente como o Projeto Nova Geladeira. Além disso, informa sobre o uso seguro e racional da energia e presta serviços como cadastro de tarifa social e faz negociação

de débito de forma diferenciada. A proposta visa adequar o consumo à capacidade de pagamento do cliente e estreitar o relacionamento com estas comunidades.

O Projeto Energia Amiga, que tem o foco nos temas Segurança e Uso Eficiente da Energia Elétrica para crianças e adolescentes das escolas das redes pública e privada em todo o Estado. O programa Energia Amiga, busca desenvolver uma nova consciência sobre o uso eficiente e seguro da energia elétrica. As ações do programa são adotadas tendo como base uma metodologia que permite que a população possa conhecer os riscos que a energia elétrica oferece quando utilizada de maneira incorreta. A divulgação é feita por meio de palestras com profissionais capacitados, com a distribuição de desenhos animados, tirinhas educativas, revistas em quadrinhos e panfletos informativos. Durante o ano, foram realizadas 66 palestras, beneficiando 5.750 pessoas.

A Coelba também mantém o Projeto Elos que visa estimular o uso produtivo de energia, geração de renda e o desenvolvimento sustentável de comunidades carentes do Estado da Bahia. O projeto é realizado em parceria com instituições privadas e públicas. Ao todo são 26 projetos distribuídos em 19 municípios que beneficiam cerca de 1.700 pessoas.

Projetos adicionais:

Projeto	Descrição	Investimento
Faz Universitário	A Coelba contribui para a formação profissional de alunos egressos da rede pública de ensino, promovendo o acesso a instituições universitárias particulares através de bolsas de estudo. A iniciativa é vinculada ao projeto FazUniversitário, integrante do programa de Educação Tributária do Estado da Bahia.	R\$ 6.181,90
Formação de Eletricista, Operador de Guindauto e Montador de Rede de Distribuição.	Estes cursos foram criados para suprir a carência de eletricistas, montador de rede de distribuição e operador de Guindauto existente no mercado, contribuindo, assim, para a geração de novos empregos.	R\$ 454.507,00
Curso manejo de vegetação – Poda de árvores	Difusão do Guia de Arborização Urbana da Coelba nas prefeituras do estado, e através de cursos gratuitos de Manejo de Vegetação com enfoque na poda de árvores, ministrados para funcionários de prefeituras, colaboradores e prestadores de serviço da concessionária.	R\$ 16.200,00
Instituto Ayrton Senna	O Programa Educação pela Arte, em parceria com o Instituto Ayrton Senna, que beneficia jovens da Associação Pracatum e do Instituto Oyá;	R\$ 225.000,00
Jovem Aprendiz	Iniciado há mais de 14 anos, através de convênio firmado na capital com as voluntárias Sociais e no interior com diversas instituições filantrópicas, este programa foi oferecido aos jovens adolescentes na faixa etária de 14 a 17 anos, pertencentes a famílias de baixa renda, que estivessem freqüentando a 7ª série de escolas públicas reconhecidas pelo MEC. O Programa Jovem Cidadão busca promover o desenvolvimento pessoal e profissional do menor socialmente carente por intermédio de ações que lhe assegurem uma formação técnico-profissional compatível com o seu desenvolvimento físico, moral e psicológico, proporcionando-lhe a oportunidade de adquirir hábitos, experiências e atitudes indispensáveis à formação humana e social, bem como a sua inserção no mercado de trabalho formal. Em 2007, foi estabelecida uma parceria com o Instituto Bom Pastor, que tem como atribuição básica recrutar adolescentes nas comunidades. A Coelba coordena o programa e realiza, juntamente com os parceiros envolvidos, o acompanhamento pedagógico e psicológico permanente dos menores. A empresa promove a capacitação nas áreas de informática e comportamental e oferece benefícios como vale-lanche, seguro de vida, direitos trabalhistas e previdenciários (INSS, FGTS, PIS, férias, acidente de trabalho, 13º salário, aviso-prévio e rescisão do contrato).	R\$ 386.391,99

### **5.3.3.1 Tarifa Social**

Como empresa socialmente responsável, a Coelba dedica especial atenção ao programa de atendimento dos consumidores classificados como baixa renda, que têm direito à tarifa de energia elétrica subsidiada. Em 2010, do total de 4,3 milhões de unidades consumidoras residenciais, sendo 2,5 milhões são classificados como baixa renda.

A Coelba está presente em diversas situações junto à comunidade. Os Eventos Coelba ao Seu Lado são realizados em comunidades populares de todos os municípios baianos para a prestação de serviços de atendimento comercial, palestras educacionais sobre uso seguro e racional da energia elétrica, prestação de informações para que as pessoas conheçam melhor a conta de energia e saibam sobre seus direitos e deveres, além de atividades recreativas.

Outro programa é o Eletricista na Comunidade, onde pessoas das comunidades são treinadas pela Coelba para orientar os clientes sobre os serviços, eles agilizam solicitações de atendimento e informam sobre o uso seguro e racional de energia elétrica.

### **5.3.3.2 Projetos Sociais e Patrocínios Culturais**

Investir em cultura também é um dos focos de atuação da Coelba. Confira abaixo as ações que fizeram parte do programa de patrocínios por meio de leis de incentivo fiscal e recursos próprios, como:

- Projeto Cultural Concertos Populares da Orquestra Sinfônica - Ano V
- Projeto Cultural Paço do Frevo
- Peça teatral - Marlene Dietrich
- Virando o Jogo
- História da Bahia - Da memória impressa ao conteúdo digital
- Arraiá da Capitá
- Livro em comemoração ao Bicentenário da Associação Comercial da Bahia
- Documentário: Filhos de João
- Filme: Meu País
- Filme: O Grande Killapy
- Projeto Cultural Cine Coelba

### 5.3.4 Acionistas

A transparência e a observância das boas práticas de governança corporativa marcam a atuação da Coelba junto ao mercado de capitais e pauta seu relacionamento com acionistas, analistas de mercado, instituições financeiras, agências de *rating* e instituições reguladoras.

Faz parte da rotina desse relacionamento as *webconferences* trimestrais realizadas pelo Grupo Neoenergia e a divulgação dos dados consolidados e individualizados por empresas. O Grupo também promove reuniões *one-to-one* com as principais instituições de relacionamento, além de apresentações nas reuniões da Associação dos Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de Capital - Apimec. As informações são divulgadas por meio do endereço eletrônico [www.coelba.com.br](http://www.coelba.com.br), pela área de Relações com Investidores ([ri@coelba.com.br](mailto:ri@coelba.com.br)) e em seus informes trimestrais enviados à Bovespa e à Comissão de Valores Mobiliários.

### 5.3.5 Governo e Sociedade

A Coelba desenvolve uma relação com os poderes públicos e a sociedade fundamentada na ética e no cumprimento das leis. A Empresa tem compromisso com a melhoria constante das condições sociais e com a formulação de políticas públicas que promovam o desenvolvimento sustentável da sociedade.

## **06. Desempenho Ambiental**

## **6 Desempenho Ambiental**

### **6.1 Gestão Ambiental**

A Coelba mantém seu compromisso com a sustentabilidade desenvolvendo ações que identifiquem e solucionem eventuais impactos de suas atividades sobre o meio ambiente. Sua Política Ambiental é alinhada à do Grupo Neoenergia e seus projetos estimulam a comunidade a praticar o consumo racional de energia elétrica e proteger o meio ambiente.

Esses projetos e planos de ação seguem diretrizes do Sistema de Gestão Ambiental – SGA para extinguir ou minimizar eventuais impactos decorrentes do planejamento de obras, manutenção de subestações, linhas de transmissão e distribuição e processos administrativos.

O SGA é baseado na ISO 14001 e constituído por 28 normas que controlam desde a emissão de gases poluentes por equipamentos e veículos até o consumo interno de água e energia das subestações.

Constantemente a Coelba participa de fóruns, conselhos e grupos de trabalho ambientais, nos âmbitos federal, estadual e municipal, como forma de melhorar as condições ambientais atuais e a prevenção de danos futuros, por meio da troca de experiências.

Entre os princípios adotados pela Coelba na execução de suas práticas ambientalmente sustentáveis destacam-se:

- Redução e controle dos impactos sobre o meio ambiente
- Conservação da biodiversidade e dos recursos naturais
- Respeito às comunidades
- Educação e saúde como elementos de transformação social
- Transparência e diálogo
- Política de Meio Ambiente da Coelba

Além de cumprir as legislações, normas, regulamentos e políticas ambientais, a Coelba assume os compromissos de:

- Incluir no seu planejamento empresarial as diretrizes ambientais
- Aperfeiçoar de forma contínua o desempenho da gestão ambiental
- Comunicar aos fornecedores, colaboradores e prestadores de serviço a política ambiental da Companhia
- Incentivar os fornecedores, colaboradores e seus familiares a adotarem boas práticas e procedimentos ambientais compatíveis com os da Empresa



- Estimular projetos de pesquisa e inovações tecnológicas que resultem no uso eficiente dos recursos naturais
- Estabelecer e manter a comunicação de forma transparente entre as partes interessadas sobre as atividades ambientais exercidas pela Coelba

## **6.2 Iniciativas para Reduzir o Impacto das Operações**

A Companhia desenvolve ações que minimizam a supressão da vegetação nativa e os impactos sobre o patrimônio arqueológico e histórico. Esses impactos ambientais geralmente estão relacionados à instalação de linha, abertura de faixa de servidão e alterações do uso e ocupação do solo.

**Os tópicos a seguir ilustram as ações da Coelba para mitigar os impactos das operações da Empresa.**

### **6.2.1 Expansão do Sistema Elétrico**

Para a expansão do sistema elétrico, a Coelba considera a prevenção ao tratamento dos impactos ambientais, a obtenção de licenciamentos e todos os aspectos antes mesmo de decidir a localização de uma nova subestação ou do traçado de linhas de distribuição.

Além do controle ambiental, a expansão da rede obedece a parâmetros de qualidade, intensidade e localização de serviços realizados. Estudos de solo, clima, vegetação e acessos acompanham os pedidos de autorização quando a supressão vegetal para expansão da rede for inevitável. Esses estudos permitiram que em 2010 a Coelba não registrasse nenhum vazamento de substâncias químicas, óleos e combustíveis que pudesse impactar a flora e fauna baiana.

A Companhia possui uma Norma para Preparação e Resposta a Emergências que estabelece ações em caso de riscos ao meio ambiente, como por exemplo, o vazamento de produtos químicos. Essa Norma engloba desde treinamentos até a execução de um plano de resposta rápido e eficiente realizado por colaboradores que atuam nas atividades do escopo do Sistema de Gestão Ambiental.

Esse plano estabelece procedimentos que são adotados em caso de vazamentos, incêndios, ações de primeiros socorros e simulações de emergência promovidas pela Comissão de Gestão Ambiental.

A Empresa está permanentemente atenta ao cumprimento das exigências legais, o que contribui para manter um bom relacionamento com os órgãos ambientais dos governos Federal, Estadual e Municipal e, constantemente, busca oportunidades de parcerias.



A Coelba não possui unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas em áreas de preservação permanente ou mesmo em regiões de grande biodiversidade que não estejam protegidas.

## Treinamento

A Empresa oferece treinamentos ambientais para seus colaboradores e parceiros com o objetivo de preparar esses profissionais para o desenvolvimento de suas atividades. Entre os treinamentos realizados em 2010, destacam-se:

- Manejo de vegetação como foco em poda de árvores urbanas;
- Cuidados ambientais na elaboração de projetos e construção de redes de eletrificação rural com enfoque na legislação ambiental
- Formação de eletricistas de redes de distribuição
- Curso de educação ambiental na construção de linhas de distribuição de energia elétrica

A Coelba também realiza o acompanhamento de medidas preventivas e corretivas de suas ações por meio dos registros das não conformidades e monitora os indicadores (normas SGA).

## 6.2.2 Materiais e Resíduos

Repensar, reduzir, reaproveitar e reciclar são atitudes adotadas pela Coelba para dar destinação adequada a resíduos gerados em suas atividades e reduzir impactos ambientais.

Em 2010, o Projeto Logisverde da Companhia promoveu o reuso de 25% das 19.947 bobinas de madeira dos condutores e cabos elétricos adquiridos pela Empresa. Os carretéis das bobinas são devolvidos aos fornecedores para reutilização, evitando o descarte inadequado no meio ambiente e a derrubada de árvores para fabricação de novas bobinas (para cada duas bobinas fabricadas, uma árvore é derrubada). A Companhia também ampliou o trabalho de conscientização junto às prestadoras de serviços e seus colaboradores sobre a importância do projeto.

### Projeto Logisverde – Logística Reversa de Carretéis (bobinas) de Madeira

	2010	2009
Quantidade de Bobinas Adquiridas (1)	19.947	16.711
Quantidade de Carretéis Vendidos (2)	5.053	1.740
Percentual	25%	10%

- (1) Bobinas adquiridas referentes aos principais condutores (cabos) utilizados pela Coelba no sistema elétrico  
 (2) Carretéis vendidos aos fornecedores referentes a todos os tipos de condutos (cabos)

A Companhia possui um Guia de Descarte dos Resíduos, produto de P&D sobre Desenvolvimento de Técnicas para Descarte e Reutilização de Resíduos que visa à orientação sobre as etapas de segregação, acondicionamento, coleta, transporte, estocagem temporária, pré-tratamento e disposição final.

Em 2010, fruto do projeto de P&D para Desenvolvimento de Técnicas para Descarte e Reutilização de Resíduos feito em parceria com o Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações – CPqD e a Universidade Federal da Bahia – UFBA, foi criado o Guia de Descarte para Resíduos Perigosos que servirá para orientar determinados processos da empresa..

### **6.2.3 Energia**

A Coelba promove constantemente campanhas direcionadas aos seus colaboradores e parceiros sobre o uso racional de energia elétrica, de recursos naturais e bens materiais. A diminuição de kWh consumido pela Companhia em 2010 reflete essa ação. Neste período, foram registrados 14.338.987 kWh, uma redução de 3,79% em relação ao consumo de 2009, que foi de 14.882.298 kWh. A hidrelétrica foi a principal fonte de consumo em 2010. As fontes alternativas (gás, energia eólica e energia solar) somaram 0,3 kWh.

### **6.2.4 Água**

O consumo de água da Coelba foi de 48.875 m<sup>3</sup>. O volume superou o registrado em 2009, de 43.666 m<sup>3</sup>. O consumo por colaborador foi de 19,3 m<sup>3</sup>/pessoa contra 17,12 no ano anterior.

### **6.2.5 Emissões**

A Coelba leva em consideração as questões climáticas que podem trazer riscos ambientais e econômicos adota atitudes que controlem a redução de emissões, como a utilização de novas tecnologias, produtos e serviços que contribuam para a mitigação do aquecimento global.

As atividades da Companhia não geram emissões diretas significativas de gases de efeito estufa, dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), óxido nitroso (NOx) e óxido de enxofre (SOx). Em relação às emissões indiretas, como as geradas pela frota de veículos, a Coelba utiliza a Escala de Ringelmann para avaliar a densidade dos gases expelidos e compará-la com os índices permitidos pela legislação ambiental. Durante o ano também foi utilizado preferencialmente o etanol como combustível nos veículos da frota.

Entre as ações que contribuem para a redução dos impactos sobre o clima, destacam-se a realização de manutenções preventivas nos equipamentos e veículos da Companhia e de empresas prestadoras de serviço e a instalação de sistemas elétricos fotovoltaicos e painéis solares nos domicílios baianos.

Dentre as iniciativas para redução do impacto ambiental nos últimos anos, destacam-se:

- Renovação da frota com aquisição de 584 veículos, em sua maioria bicomcombustível
- Otimização de 26% da frota própria
- Substituição de 2 veículos do ciclo diesel por elétricos
- Implementação do controle total de frota – CTF/2004, em 80% dos veículos, propiciando redução no consumo de combustível

Em 2010, o volume anual de emissões de gases do efeito estufa foi nulo. O consumo de óleo diesel registrou 731.342 litros frente 591.166 em 2009. O de gasolina foi de 553.900 litros contra 750.563 no ano anterior. Já o álcool combustível foi de 172.334 litros diante dos 12.607 em 2009.

## Poluição Sonora

Em 2010, a Coelba realizou o serviço de mapeamento de ruído ambiental em todas as subestações, com avaliações pontuais nas áreas externas e internas. A metodologia de trabalho seguiu a norma ABNT NBR 10151 e/ou Resolução CEPRAM 1150/1995. Os resultados obtidos das medições em pontos próximos de transformadores, sala de controle, área britada e outros pontos do entorno demonstraram que as subestações estão de acordo com os parâmetros definidos pela NBR 10151:2000 – Avaliação do Ruído em Áreas Habitadas -, que visa promover o conforto da comunidade. As medições foram executadas por profissionais habilitados, seguindo os procedimentos técnicos vigentes e atendendo aos critérios previstos na legislação aplicável. Para a realização deste projeto, a Coelba investiu cerca de R\$ 430 mil.

## Produção Limpa

A Coelba adota técnicas de Produção Limpa desde a etapa de planejamento até a implementação dos seus empreendimentos, para que suas atividades causem o menor impacto possível ao meio ambiente e na construção de redes de distribuição. A Companhia prioriza o traçado das redes e linhas com visão sustentável, evitando a supressão da vegetação nativa. Além disso, a Empresa utiliza cabos protegidos que minimizam os impactos na flora e fauna. Em 2010, 98,3% das obras do Programa Luz para Todos foram realizadas sem supressão vegetal.

## **6.3 Programa de Eficiência Energética**

Anualmente a Coelba aplica por meio do Programa de Eficiência Energética de Distribuição – PEE o montante de, no mínimo, 0,5% de sua receita operacional líquida em ações que tenham por objetivo o combate ao desperdício de energia elétrica. As diretrizes para elaboração do Programa são definidas na Lei nº 9.991, de 24 de julho de 2000, bem como em resoluções específicas da Aneel para eficiência energética. Em 2010, a Coelba realizou um dispêndio de R\$ 56,4 milhões em projetos.

O objetivo desses projetos é demonstrar à sociedade a importância e a viabilidade econômica de ações que promovam melhorias da eficiência de equipamentos, processos e uso final de energia. Para isso, busca-se maximizar os benefícios públicos da energia economizada e da demanda evitada no âmbito desses projetos. Busca-se, enfim, a transformação na forma de utilizar a energia elétrica, estimulando o desenvolvimento de novas tecnologias e a criação de hábitos racionais de consumo.

### **6.3.1 Residencial**

Foi destaque em 2010 o Projeto Nova Geladeira que permitiu a Coelba fazer a doação de 46.930 geladeiras e 230.085 lâmpadas para famílias de baixo poder aquisitivo. Os beneficiados pelo projeto entregaram os seus refrigeradores em precário estado de conservação, permitindo o tratamento e a venda de 33,98 kg de gás CFC-R12 e 1.420,33 toneladas de sucatas. Os recursos foram destinados ao financiamento de projetos de geração de emprego e renda desenvolvidos por comunidades carentes. Associado ao projeto existe o Vale Luz que é mantido com a venda das sucatas de geladeiras antigas dos consumidores contemplados pelos projetos de Eficiência Energética. Ele permite a troca de materiais recicláveis do lixo doméstico por descontos na conta de energia elétrica e promoveu a reciclagem de 21,6 toneladas de lixo em 2010. O lixo é vendido à Cooperativa de Coleta Seletiva, Processamento de Plástico e Proteção Ambiental - Camapet, da comunidade de Novos Alagados, em Salvador

Nesse ano, a Coelba deu continuidade ao projeto Energia Verde, sendo aplicados cerca de R\$ 2,7 milhões. Este projeto visa despertar no consumidor residencial a conscientização ambiental. Ele permite ao consumidor neutralizar suas emissões de CO<sub>2</sub> através de colaborações que ajudam no reflorestamento da Mata Atlântica. Em contrapartida, o consumidor recebe bonificações na conta de energia ou no ato da compra ao trocar seus eletrodomésticos por modelos eficientes com Selo Procel de economia de energia. Em 2010, foram repassados R\$ 214 mil para a organização não governamental IBIO, responsável pelo reflorestamento da Mata Atlântica.

### **6.3.2 Comercial e Poder Público**

A Coelba realizou projetos de efficientização em unidades comerciais e poderes públicos por meio da análise da matriz energética. São identificados potenciais de redução de consumo de energia e retiradas de demanda de potência na ponta. São realizadas substituições de equipamentos do sistema de iluminação, ar-condicionado, refrigeração e outros.

Foram destaques em 2010 os projetos de Efficientização Semafórica de Salvador, Feira de Santana, Ilhéus e Itabuna com investimento total de R\$ 997.193,22. Estes projetos contemplaram a substituição de 5.054 lâmpadas de 100W incandescentes convencionais de baixa eficiência, por conjuntos de alta eficiência luminosa desenvolvidos com a tecnologia dos diodos emissores de luz, denominados LEDs, de potência inferior a 10W. Isso permitiu a redução de cerca de 85% do consumo de energia, por meio da substituição das lâmpadas, mantendo a mesma intensidade de luz nos semáforos.

A Coelba foi responsável pela compra dos equipamentos e pela fiscalização da execução das substituições. Já as prefeituras, por meio do órgão de trânsito, ficaram responsáveis pela instalação e manutenção dos equipamentos. Estes projetos fizeram parte do Programa de Eficiência Energética da Coelba, que visa assegurar a melhor utilização da energia distribuída pela Empresa por meio da promoção da conservação e do uso racional da energia elétrica.

Também foi viabilizado pelo Programa de Eficiência Energética das distribuidoras do Grupo Neoenergia o projeto de energia solar fotovoltaico no Estádio Metropolitano de Pítuaçu, localizado em Salvador, que será o primeiro da América Latina com a geração da energia renovável. São parceiros do Grupo Neoenergia no projeto a Agência Alemã de Cooperação GTZ e o Instituto para o Desenvolvimento de Energias Alternativas da América Latina - Ideal.

## **6.4 Educação e Conscientização Ambiental**

A Coelba promove ações em parceria com a sociedade e instituições que fortificam o compromisso da Companhia com a educação e a conscientização ambiental. Em 2010, a Empresa investiu em projetos socioambientais, tendo como destaques:

- Projeto de Educação Ambiental Ecotrilha, voltado para crianças, jovens e adultos de instituições e escolas públicas e particulares. A Companhia investiu R\$ 45 mil no projeto.

- Projeto Taboarte, que visa o desenvolvimento sustentável do artesanato de taboa em Maracangalha, no município de São Sebastião do Passé realizado em parceria com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Sebrae, com a Prefeitura local e Secretaria de Meio Ambiente do Estado da Bahia. O projeto recebeu investimentos da ordem de R\$ 40 mil.
- Programa de Desenvolvimento Socioambiental, em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Rural que tem como objetivo atender a rede de ensino nas áreas rurais de 50 municípios baianos em cumprimento aos condicionantes ambientais do Licenciamento dos Empreendimentos em Operação – LEO.
- Centro de Eficiência Energética e Eletricidade – CEE ou Museu de Eletricidade da Coelba. Instalado em edifício histórico localizado na Praça da Sé, em Salvador. Em 2010, foi reconhecido como Museu pelo Ministério da Cultura e Sistema Brasileiro de Museus – SBM. Por meio de visita ao memorial da eletricidade e da interação com os experimentos ocorrida durante a visita monitorada por pessoal treinado, o público formado tanto por instituições de cunho educativo e social quanto pela comunidade em geral, tem acesso a informações referentes ao uso eficiente da energia e à preservação do meio ambiente. Em 2010, o CEE recebeu mais de 5 mil visitantes de 71 instituições de ensino, alcançando a meta prevista de doação de 3.700 lâmpadas fluorescentes compactas.
- Educação com energia na Bahia: iniciado em 2010, o projeto busca de forma lúdica e interativa, demonstrar a importância das ações de combate ao desperdício de energia elétrica e as formas de uso eficiente em prol da economia e sustentabilidade socioambiental. Por meio de convênio com a Secretaria Estadual de Educação são selecionadas as escolas que serão o alvo das ações nos municípios contemplados. Para o desenvolvimento do projeto a Coelba, em parceria com o Instituto Efort, customizaram um caminhão que se torna sala de aula, laboratório climatizado e palco. A Unidade Móvel Educativa dispõe também de equipamentos para experiências, recursos para exposição de filmes em 3D, foto frames interativos, iluminação cenográfica com raio laser, raio de sol entre outros. Todos os recursos disponíveis visam facilitar o desenvolvimento de conteúdos de eficiência energética com alunos e professores das escolas visitadas. Em 2010, o Projeto beneficiou 4.245 alunos de 20 escolas dos Municípios de Brumado e Barreiras.
- Ações educativas em comunidades populares no Estado da Bahia, o projeto tem finalidade educativa, disseminando informações a fim estimular a formação de multiplicadores de conteúdos de eficiência energética. Para tal, são desenvolvidas ações que abrangem

consecutivamente professores da rede pública de ensino, alunos e pais de alunos. Em 2010, por meio de convênio firmado com a Secretaria Estadual de Educação, foram beneficiadas 20 unidades de ensino em Salvador através da capacitação formal de 73 educadores distribuição de material didático Procel para ao menos 5.400 alunos e doação de 11 mil lâmpadas fluorescentes compactas. Foram ainda realizadas um total de 30 palestras sobre o Uso Eficiente da Energia Elétrica para um público de 836 pessoas das escolas contempladas ou em atendimento a convite de instituições diversas em Salvador.





## **07. Anexos**



## 7 Anexos

### 7.1 Balanço Social Ibase em conjunto com a NBCT-15

Em milhares de reais, exceto quando especificado.

1 - BASE DE CÁLCULO	2010 (R\$ mil)	2009 (R\$ mil)
Receita Líquida (RL)	4.394.324	3.996.126
Resultado Operacional (RO)	1.114.903	1.067.080
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	192.995	186.036
Valor Adicionado Total (VAT)	3.489.637	3.158.096

2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS (1)		% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT		% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Alimentação	9.039	4,68	0,21	0,26	8.964	4,82	0,22	0,28
Encargos sociais compulsórios	48.907	25,34	1,11	1,40	45.908	24,68	1,15	1,45
Previdência privada	8.567	4,44	0,19	0,25	8.474	4,55	0,21	0,27
Saúde	10.774	5,58	0,25	0,31	10.495	5,64	0,26	0,33
Segurança e saúde no trabalho	1.698	0,88	0,04	0,05	1.873	1,01	0,05	0,06
Educação	495	0,26	0,01	0,01	349	0,19	0,01	0,01
Capacitação e desenvolvimento profissional	2.116	1,10	0,05	0,06	1.931	1,04	0,05	0,06
Creches ou auxílio-creche	692	0,36	0,02	0,02	748	0,40	0,02	0,02
Esporte	-	-	-	-	33	0,02	-	-
Transporte	906	0,47	0,02	0,03	816	0,44	0,02	0,03
Participação nos lucros ou resultados	13.296	6,89	0,30	0,38	33.631	18,08	0,84	1,06
Outros	232	0,12	0,01	0,01	461	0,25	0,01	0,01
Total dos indicadores sociais internos	96.721	50,12	2,2	2,77	113.683	61,11	2,84	3,6

3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS		% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT		% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Educação	1.356	0,12	0,03	0,04	1.390	0,13	0,03	0,04
Cultura	1.680	0,15	0,04	0,05	20.327	1,90	0,51	0,64
Projeto Faz Cultura	212	0,02	0,00	0,01	250	0,02	0,01	0,01
Lei Rouanet	1.153	0,10	0,03	0,03	828	0,08	0,02	0,03
Lei Audiovisual	200	0,02	-	0,01	2.153	0,20	0,05	0,07
Fundo de Cultura	-	-	-	-	17.000	1,59	0,43	0,54
Cine Coelba	115	0,01	-	-	96	0,01	-	-
Saúde e Saneamento	945	0,08	0,02	0,03	188	0,02	-	0,01
Esporte	5	-	-	-	90	0,01	-	-
Desenvolvimento Social	381.039	34,18	8,67	10,92	366.688	34,36	9,18	11,61
Luz para Todos	270.005	24,22	6,14	7,74	262.668	24,62	6,57	8,32
Universalização	111.034	9,96	2,53	3,18	104.020	9,75	2,60	3,29
Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	16.810	1,51	0,38	0,48	26.995	2,53	0,68	0,85
Outros	296	0,03	0,01	0,01	756	0,07	0,02	0,02
Total das contribuições para a sociedade	402.131	36,07	9,15	11,52	416.433	39,03	10,42	13,19
Tributos (Exceto Encargos Sociais)	1.870.401	167,76	42,56	53,60	1.631.893	152,93	40,84	51,67
Total dos indicadores sociais externos	2.272.532	203,83	51,72	65,12	2.018.326	189,14	50,51	63,91

4 - INDICADORES AMBIENTAIS		% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT		% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Investimentos relacionados com a operação da empresa								
Manejo da vegetação	9.906	0,89	0,23	0,28	9.099	0,85	0,23	0,29
Substituição de equipamentos	5.235	0,47	0,12	0,15	5.497	0,52	0,14	0,17
Reciclagem de óleo	158	0,01	0,00	0,00	301	0,03	0,01	0,01
Licenciamento ambiental	2.405	0,22	0,05	0,07	2.953	0,28	0,07	0,09
Rede compacta ou isolada	24.883	2,23	0,57	0,71	21.966	2,06	0,55	0,70
Educação ambiental	124	0,01	-	-	91	0,01	-	-
Energia solar fotovoltaica	20.382	1,83	0,46	0,58	12.175	1,14	0,30	0,39
Sistema de Gestão Ambiental	429	0,04	0,01	0,01	269	0,03	0,01	0,01
Outros projetos ambientais	288	0,15	0,01	0,01	90	0,01	-	-
<b>Subtotal</b>	<b>63.809</b>	<b>5,72</b>	<b>1,45</b>	<b>1,83</b>	<b>52.442</b>	<b>4,91</b>	<b>1,31</b>	<b>1,66</b>
Investimento em programas e/ou projetos externos								
Pesquisa e Desenvolvimento	1.378	0,12	0,03	0,04	471	0,04	0,01	0,01
Eficientização Energética (3)	55.253	4,96	1,26	1,58	11.727	1,10	0,29	0,37
Educação ambiental para comunidade	1.135	0,10	0,03	0,03	590	0,06	0,01	0,02
Outros	98	0,01	0,00	0,00	920	0,09	0,02	0,03
<b>Subtotal</b>	<b>57.864</b>	<b>5,19</b>	<b>1,32</b>	<b>1,66</b>	<b>13.707</b>	<b>1,28</b>	<b>0,34</b>	<b>0,43</b>
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>121.673</b>	<b>10,91</b>	<b>2,77</b>	<b>3,49</b>	<b>66.149</b>	<b>6,20</b>	<b>1,66</b>	<b>2,09</b>
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade		18				0		
Valor das multas e das indenizações relativas a matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente		4.205						
Passivos e contingências ambientais								
Quanto ao estabelecimento de meta anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:		( ) Não possui Metas ( ) Cumpre de 0 a 50%, ( ) Cumpre de 51 a 75% ( x ) Cumpre de 76 a 100%				( ) Não possui Metas ( ) Cumpre de 0 a 50%, ( ) Cumpre de 51 a 75% ( x ) Cumpre de 76 a 100%		

5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2010	2009
Nº de empregados(as) ao final do período	2.541	2.550
Nº de admissões durante o período	234	71
Nº de desligamentos durante o período	231	167
Nº de empregados(as) terceirizados (1)	11.977	9.305
Nº de estagiários(as) (1)	224	120
Nº de empregados acima de 45 anos	1.561	1.578
<b>Nº de empregados por faixa etária:</b>		
de 18 a 35 anos	790	657
de 36 a 60 anos	1.720	1.877
acima de 60 anos	31	16
<b>Nº de empregados por nível de escolaridade:</b>		
com ensino fundamental	232	87
com ensino médio	198	202
com ensino técnico	1.125	1.323
com ensino superior	801	755
pós-graduados	185	183
<b>Nº de empregados por sexo:</b>		
homens	1.981	2.000
mulheres	560	550
<b>% de cargos de chefia por sexo:</b>		
homens	79%	78%
mulheres	21%	22%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	2.080	2.026
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	68%	72%
Nº de empregados portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais (1)	67	71
<b>Remuneração bruta segregada por:</b>		
Empregados	124.094	116.598
Administradores	4.339	3.163
Terceirizados	ND	ND
Autônomos	ND	ND

6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL	2010	2011
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	49	49
Nº total de acidentes de trabalho	27	18
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	( ) direção ( X ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados (as)	( ) direção ( X ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados (as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	( X ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados (as) ( ) todos(as) + Cipa	( X ) direção e gerências ( ) todos(as) empregados (as) ( ) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), empresa:	( ) não se envolve ( X ) segue as normas da OIT ( ) incentiva e segue a OIT	( ) não se envolve ( X ) segue as normas da OIT ( ) incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	( ) direção ( ) direção e gerências ( X ) todos(as) empregados (as)	( ) direção ( ) direção e gerências ( X ) todos(as) empregados (as)
A participação nos lucros ou resultados contempla:	( ) direção ( ) direção e gerências ( X ) todos(as) empregados (as)	( ) direção ( ) direção e gerências ( X ) todos(as) empregados (as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos, responsabilidade social e ambiental são adotados:	( ) não são considerados ( ) são sugeridos ( X ) são exigidos	( ) não são considerados ( ) são sugeridos ( X ) são exigidos
Quanto à participação dos empregados em programas de trabalho voluntário, a empresa:	( ) não se envolve ( ) apóia ( X ) organiza e incentiva	( ) não se envolve ( ) apóia ( X ) organiza e incentiva

Contencioso Cível:	2010	2009
Nº total de reclamações e críticas de consumidores(as):		
na empresa	175.688	71.188
no procon	1.555	286
na justiça	8.861	7.276
% das reclamações e críticas solucionadas:		
na empresa	90%	95%
no procon	90%	95%
na justiça	63%	65%
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça (2)	7.571	6.946

Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações:

- 1 - Contagem do prazo de 15 dias para suspensão do fornecimento pela data da apresentação da fatura e não da emissão da mesma;
- 2 - Alteração nas planilhas dos processos de irregularidade no SAP/CCS;
- 3 - Procedimento para aplicação de sazonalidade para consumidores não industrial;
- 4 - Suspensão de cobrança de diferença de consumo para consumidor regular com derivação do ramal para terceiros;
- 5 - Orientação para classificação correta de Quadra de Esportes do poder público;
- 6 - Contratação de consultoria para diagnosticar e propor melhorias do processo de RDE, Irregularidade e Qualidade do Fornecimento

#### Observações:

- (1) - Os valores que compõem os indicadores sociais internos abrangem os colaboradores e os administradores. Não possuímos os valores de terceirizados e autônomos.
- (2) - O aumento do número de reclamações e críticas de consumidores se deu em função da implantação de um novo sistema comercial - SAP/CCS
- (3) - A diferença no valor dispendido para o Programa de Eficiência Energética da Coelba no ano de 2010 em relação a 2009 foi devido ao incremento no projeto de doação de geladeiras

Contingências e passivos trabalhistas:	2010	2009
Número de processos trabalhistas:		
movidos contra a entidade	1.011	951
julgados procedentes	298	280
julgados improcedentes	78	67
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça	9.554	8.311

Valor adicionado total a distribuir (R\$)	Em 2010: 3.489.637	Em 2009: 3.158.096
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	58,62% governo 4,01% colaboradores(a) 22,33% acionistas 10,27% terceiros 4,77% Reserva SUDENE 0% Retido	56,76% governo 4,42% colaboradores(a) 23,41% acionistas 10,71% terceiros 4,69% Reserva SUDENE 0% Retido

#### 7 - OUTRAS INFORMAÇÕES

CNPJ: 15.139.629/0001-94, setor energético - BA.

Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: André Luiz Margalhão Gondim, tel: (71) 3370-5141, e-mail: agondim@coelba.com.br

Esta empresa não utiliza mão-de-obra infantil ou trabalho escravo, não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual de criança ou adolescente e não está envolvida com corrupção.

Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente

## 7.2 Indicadores Quantitativos

### Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade

Dados Gerais	2010	2009	2008
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	4.900.783	4.675.770	4.462.212
Número de Consumidores Atendidos – Livres	20	13	10
Número de Localidades Atendidas (municípios)	415	415	415
Número de Empregados Próprios	2.541	2.550	2.646
Número de Empregados Terceirizados	12.086	9.305	9.427
Número de Escritórios Comerciais	41	41	41
Energia Gerada (GWh)		0	0
<b>Energia Comprada (GWh)</b>	<b>17.743</b>	<b>16.872</b>	<b>18.290</b>
1) Itaipu	-	-	-
2) Contratos Iniciais	-	-	-
3) Contratos Bilaterais	4.090	4.110	3.146
3.1) Com Terceiros	1.454	-	-
3.2) Com Parte Relacionada	2.636	4.110	3.146
4) Leilão <sup>7</sup>	-	-	141
5) PROINFA	391	339	219
6) CCEAR <sup>8</sup>	12.976	12.137	11.346
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	286	286	292
<b>Perdas Elétricas Globais (GWh)</b>	<b>2.334</b>	<b>2.028</b>	<b>2.034</b>
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	13,20%	12,45%	12,95%
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	9,94%	10,07%	9,73%
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	3,26%	2,38%	3,22%
<b>Energia Vendida (GWh)</b>	<b>15.333</b>	<b>14.262</b>	<b>12.908</b>
Residencial	5.200	4.837	4.364
Industrial	4.167	3.728	3.127
Comercial	2.806	2.658	2.451
Rural	1.090	1.010	1.043
Poder Público	601	573	528
Iluminação Pública	706	700	662
Serviço Público	748	741	718
Consumo próprio	14	15	15
Subestações (em unidades)	294	291	283
Capacidade Instalada (MVA)	4.444	4235	4217
Linhas de Transmissão (em km)	8.382	8217	8214
Rede de Distribuição (em km)	223.151	206881	192617
Transformadores de Distribuição (em unidades)	178.587	162.000	149.830
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*Nº horas/ano)	0,000394	0,000384	0,000348
Energia Vendida por Empregado (MWh)	6.034	5.593	4.878
Número de Consumidores por Empregado	1.942	1.834	1.686
Valor Adicionado <sup>9</sup> / GWh Vendido	227.583	216.334	241.522
DEC	26,59	14,97	14,01
FEC	11,17	7,47	7,01

7 Inclusive Leilão das Geradoras Federais (Ano 2002).

8 Contratos de Compra e Venda de Energia Elétrica no Ambiente Regulado.

9 Obtido da Demonstração de Valor Adicionado – DVA.

## Indicadores Econômico-Financeiros

Indicadores Econômico-Financeiros	2010			2009		2008	
	R\$ Mil	%	Δ%	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
<b>Geração de Riqueza (R\$ Mil)</b>							
RECEITA OPERACIONAL (Receita bruta de vendas de energia e serviços)	6.239.476	-	12	5.577.485		4.655.857	
<b>Fornecimento de Energia</b>	<b>1.757.745</b>	-	8	<b>1.628.167</b>	100	<b>1.712.648</b>	100
Residencial normal	1.632.550	100	16	1.408.723	82	1.349.627	79
Residencial baixa renda	445.789	27	12	397.638	23	364.678	21
Comercial	1.235.749	76	11	1.109.506	65	1.106.844	65
Industrial	939.033	58	3	910.476	53	827.976	48
Rural	217.618	13	15	189.049	11	193.588	11
Iluminação pública	132.161	8	8	122.565	7	120.955	7
Serviço público	160.811	10	(1)	163.157	10	162.523	9
Poder público	239.829	15	20	199.990	12	199.295	12
Suprimento	-	0	-	-	0	3	0
Fornecimento não faturado	14.262	1	2.127	640	0	(17.992)	-1
Transf.p atividade de Distribuição	(3.260.057)	-200	13	(2.873.577)	-168	(2.594.849)	-152
Outras Receitas	4.431.697	-	-	3.936.069	-	2.907.091	-
Energia de Curto Prazo	50.034	-	-	13.249	-	36.118	-
(-) INSUMOS (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(2.851.521)	-	-	(2.526.335)	-	(1.700.239)	-
(-) Resultado Não Operacional	1.969	-	-	(4.177)	-	(5.242)	-
(-) Provisão para Crédito de Liquidação Duvidosa	(30.932)	-	-	(24.297)	-	(16.434)	-
(=) VALOR ADICIONADO BRUTO	3.358.992	-	-	3.022.676	-	2.933.942	-
( - ) QUOTAS DE REINTEGRAÇÃO (depreciação, amortização)	(206.042)	-	-	(172.517)	-	(184.582)	-
(=) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	3.152.950	-	-	2.850.159	-	2.749.360	-
+ VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	336.687	-	-	307.937	-	368.200	-
(=) VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR	3.489.637	-	-	3.158.096	-	3.117.560	-

	2010		2009		2008	
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
<b>Distribuição da Riqueza – Por Partes Interessadas</b>						
EMPREGADOS	139.902	4,01	139.730	4,42	136.241	4,37
GOVERNO (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	2.045.470	58,62	1.792.467	56,76	1.715.864	55,04
FINANCIADORES	358.546	10,27	338.274	10,71	450.650	14,46
ACIONISTAS	945.719	27,10	887.625	28,11	814.805	26,14
(=) VALOR ADICIONADO DISTRIBUIDO (TOTAL)	3.489.637	100	3.158.096	100	3.117.560	100

	2010		2009		2008	
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
<b>Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais</b>						
<b>TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES</b>	<b>1.745.815</b>	<b>97</b>	<b>1.568.917</b>	<b>91</b>	<b>1.498.679</b>	<b>87</b>
ICMS	1.037.019	58	914.781	53	888.765	52
PIS/PASEP	91.523	5	79.938	5	79.486	5
COFINS	421.713	24	368.385	21	361.659	21
ISS	3.493	0	2.816	0	3.116	0
IRPJ e CSSL	169.184	9	179.455	10	133.463	8
INSS sobre folha	22.883	1	23.542	1	32.190	2
<b>ENCARGOS SETORIAIS</b>	<b>299.655</b>	<b>17</b>	<b>223.550</b>	<b>13</b>	<b>217.185</b>	<b>13</b>
RGR	52.373	3	43.259	3	44.286	3
CCC	159.940	9	109.246	6	108.138	6
CDE	29.940	2	26.978	2	23.818	1
CFURH	-	0	-	0	-	0
TFSEE	8.250	0	8.098	0	9.458	1
ESS	-	0	-	0	-	0
P&D	37.280	2	33.941	2	30.972	2
<b>Outros</b>	<b>11.872</b>	<b>1</b>	<b>2.028</b>	<b>0</b>	<b>513</b>	<b>0</b>
<b>VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL)</b>	<b>2.045.470</b>	<b>100</b>	<b>1.792.467</b>	<b>100</b>	<b>1.715.864</b>	<b>100</b>

	2010		2009		2008	
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
<b>Inadimplência Setorial</b>						
<b>ENERGIA COMPRADA (discriminar)</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	
<b>ENCARGOS SETORIAIS</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	
RGR	0		0		0	
CCC	0		0		0	
CDE	0		0		0	
CFURH	0		0		0	
TFSEE	0		0		0	
ESS	0		0		0	
P&D	0		0		0	
<b>Total (A)</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	
<b>Percentual de inadimplência</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	
<b>Total da inadimplência (A)/receita operacional líquida</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	

	2010		2009		2008
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%	R\$ Mil
<b>Investimentos</b>					
Geração	-	-	-	-	-
Transmissão	-	-	-	-	-
Distribuição	936.782	27,04	737.364	30,37	565.588
Comercialização	389	(10,66)	435	275,34	116
Administração	39.379	(41,17)	66.942	2,49	65.315

	2010		2009		2008
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%	R\$ Mil
<b>Outros Indicadores</b>					
Receita Operacional Bruta (R\$ Mil)	6.239.476	11,87	5.577.484	19,80	4.655.857
Deduções da Receita (R\$ Mil)	(1.845.152)	16,68	(1.581.358)	2,64	(1.540.753)
Receita Operacional Líquida (R\$ Mil)	4.394.324	9,96	3.996.126	28,28	3.115.104
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ Mil)	(3.260.753)	12,37	(2.901.839)	39,34	(2.082.501)
Receitas Irrecuperáveis <sup>1</sup> (R\$ Mil)	-	-	-	-	23.279
Resultado do Serviço (R\$ Mil)	1.133.571	3,59	1.094.287	5,97	1.032.603
Resultado Financeiro (R\$ Mil)	(18.668)	(31,39)	(27.207)	(65,60)	(79.093)
IRPJ/ CSSL (R\$ Mil)	(169.184)	(5,72)	(179.455)	56,53	(114.644)
Lucro Líquido (R\$ Mil)	945.719	6,54	887.625	8,94	814.805
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ Mil)	106.832	6,82	100.013	6,55	93.861
Dividendos Distribuídos (R\$ Mil)	281.653	18,88	236.920	(57,84)	561.928
Dividendos a Distribuir (R\$ Mil)	390.870	(2,88)	402.444	NA	NA
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ Mil)	224	8,49	206	27,72	161
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ Mil)	1.241	11,02	1.118	7,57	1.039
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	55,9%	(1,23)	56,6%	(45,44)	67,0%
EBITDA ou LAJIDA (R\$ Mil)	1.337.644	5,25	1.270.980	4,42	1.217.185
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	30,4%	(4,29)	31,8%	(49,60)	39,1%
Liquidez Corrente (AC/PC)	1,2	12,98	1,0	(49,60)	1,2
Liquidez Geral (AC+RLLP)/(PC+ELP)	0,9	(1,77)	0,9	(49,60)	0,8
Margem Bruta (lucro líquido / receita operacional bruta) (%)	15,2%	(4,76)	15,9%	(9,06)	17,5%
Margem Líquida (lucro líquido / receita operacional líquida) (%)	21,5%	(3,11)	22,2%	(15,08)	26,2%
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/ patrimônio líquido) (%)	39,8%	(4,93)	41,8%	(16,27)	50,0%
<b>Estrutura de Capital</b>					
Capital próprio (%)	53,3%	(9,78)	59,1%	17,19	50,4%
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	46,7%	14,13	40,9%	(17,49)	49,6%
Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias / Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses)	3,2%	(16,66)	3,8%	(5,95)	4,1%

<sup>1</sup> De acordo com os valores informados para efeito de Revisão tarifária, nos termos do item I.4.2 da Resolução Normativa no 234, de 7 de novembro de 2006.



## Indicadores Sociais Internos

<b>Empregados/ empregabilidade/administradores</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>a) Informações Gerais</b>			
Número total de empregados	2.541	2.550	2.646
Empregados até 30 anos de idade (%)	15,86	12,16	16,60
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	19,44	16,59	10,63
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	25,31	32,98	47,07
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	39,39	38,27	25,70
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	22,08	21,57	22,34
Mulheres em cargos gerenciais (executivos) - em relação ao total de cargos gerenciais (%)	21,98	22,0	20,69
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	18,1	17,1	17,65
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	62,97	62,4	61,47
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais (executivos) em relação ao total de cargos gerenciais (%)	51,65	72,0	69,54
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	7,5	4,7	5,51
Empregados do programa de contratação de aprendizes	71	70	74
Empregados portadores de deficiência	67	73	77
<b>b) Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)</b>			
<b>Remuneração</b>	168.667	186.036	165.571
Folha de pagamento bruta	39.551	45.908	45.403
Encargos sociais compulsórios			
<b>Benefícios</b>			
Educação	713	349	347
Alimentação	9.863	8.964	8.385
Transporte	213	816	1.029
Saúde	9.707	10.495	9.749
Fundação	7.939	8.474	6.706
PLR	26.585	33.631	29.975
Outros (Especifique)		748	578
<b>c) Participação nos resultados</b>			
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ Mil)	26.585	33.631	29.975
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	18,20%	18,08%	18,10%
Ações da empresa em poder dos empregados (%)		0,06	0,06
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	34	32	33,22
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	1,7	1,8	3,01
<b>d) Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários (R\$)</b>			
Até 1.373,00	9,84	10,0	6,47
De 1.373,01 a 4.119,00	68,83	70,1	75,61
De 4.119,01 a 8.238,00	18,46	17,3	15,16
Acima de 8.238,00	2,87	2,6	2,76
<b>Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$</b>			
Superintendentes	22.864,1	21.748,9	20.592
Gerentes	12.575,6	11.758,4	11.663
Gestores	6.974,1	6.573,6	7.143
Analistas	4.133,9	3.932,4	4.188
Técnicos	2.219,1	2.236,0	2.394
Administrativos	1.761,9	1.683,9	1.869



Operacionais	1.434,7	1.399,6	1.588
--------------	---------	---------	-------

7 Inclusive Leilão das Geradoras Federais (Ano 2002).

<b>Empregados/ empregabilidade/administradores</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>e) Saúde e segurança no trabalho</b>			
Média de horas extras por empregado/ano	17,77	15,45	22,27
Número total de acidentes de trabalho com empregados	42	37	37
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados / contratados	55	79	119
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,016528926	0,014509804	0,009281679
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	79,38	75,00	72,40
Acidentes que resultaram em mutilação ou outros danos à integridade física de empregados e/ou de prestadores de serviço, com afastamento permanente do cargo (incluindo LER) (%)	2,1	1,7	0
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	5,15	5,17	2,56
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	5,83	4,97	5,05
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/ contratados	2,27	3,65	4,26
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ Mil)	0	0	0
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ Mil)	0	0	0
<b>f) Desenvolvimento profissional</b>			
<b>Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados</b>			
Ensino fundamental	2,91	11,3	4,0
Ensino médio	6,22	48,1	37,0
Ensino superior	52,07	33,7	54,0
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	31,32	6,9	5,0
Analfabetos na força de trabalho (%)	7,48	0	0
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (milhão)	783	1.920	2.064
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	51,84	67,91	62,28
<b>g) Comportamento frente a demissões</b>			
Número de empregados ao final do período	2.541	2.555	2.646
Número de admissões durante o período	234	77	92
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	55,4		72
<b>Reclamações trabalhistas</b>			
Montante reinvidicado em processos judiciais (R\$ Mil)	425.237	346.530	153.859
Valor provisionado no passivo	61.973	48.612	33807
Número de processos existentes	2.262	1.946	1980
Número de empregados vinculados nos processos	8	6	5
<b>h) Preparação para a aposentadoria</b>			
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	9.656	8.474	6.706
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	2.515	2.524	2.646
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	60	129	196
<b>i) Trabalhadores Terceirizados</b>			
Número de trabalhadores terceirizados / contratados	12.086	9.305	9.427
Custo total (R\$ Mil)			
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	83	78	77
Perfil da remuneração <sup>2</sup>	ND	ND	ND
<b>Perfil da escolaridade</b>			
Analfabetos	0,1	0,3	0,2
Ensino fundamental	41	42	53,6
Ensino médio	56,4	56,6	44,7

Ensino superior	3	1	1,2
Pós-graduação	0,2	0,1	0,3
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	1.400	224	203
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados / contratados	1.195	2678	1688

<b>Empregados/ empregabilidade/administradores</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>j) Administradores</b>			
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ Mil) (A)	2.647	3.059	2.101
Número de diretores (B)	5	5	6
Remuneração e/ou honorários médios A/B	529,40	611,80	350,17
Honorários de conselheiros de administração (R\$ Mil) ( C )	84	70	167
Número conselheiros de administração (D)	4	4	6
Honorários médios C/D	21,00	17,50	27,83

1 Essa redução deve-se ao agrupamento de ações.

2 A empresa acompanha o piso salarial da categoria e está trabalhando para ampliar o controle da remuneração de todos os parceiros.

## Indicadores Setoriais Externos

<b>Clientes/ Consumidores</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>a) Excelência no Atendimento</b>			
<b>Perfil de consumidores e clientes</b>			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	15.333	14.262	12.908
Residencial	3254 / 21%	3.202 / 22%	2.729 / 21%
Residencial baixa renda	1946 / 13%	1.635 / 12%	1.631 / 13%
Comercial	2806 / 18%	2.658 / 19%	2.451 / 19%
Industrial	4167 / 27%	3.728 / 26%	3.127 / 24%
Rural	1090 / 7%	1.010 / 7%	1.043 / 9%
Iluminação pública	706 / 5%	700 / 5%	662 / 5%
Serviço público	748 / 5%	741 / 5%	718 / 5%
Poder público	601 / 4%	573 / 4%	528 / 4%
<b>Satisfação do cliente</b>			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	58,08%	67,44%	71,35%
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias (ABRADEE, Vox Populi e outras)	79,60%	79,10%	74,60%
<b>Atendimento ao consumidor</b>			
Total de ligações atendidas (Call center)	5.920.520	5.609.520	6.682.506
Número de atendimentos nos escritórios regionais	2.959.577	2.907.028	3.083.407
Número de atendimentos por meio da Internet	5.128.237	3.937.824	2.934.533
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	2,20%	1,45%	ND
Tempo médio de espera até o início de atendimento (seg.)	42	26	36
Tempo médio de atendimento (seg.)	202	182	158
<b>Número de reclamações de consumidores encaminhadas</b>	<b>190.504</b>	<b>81.160</b>	<b>72.461</b>
A Empresa	175.690	71.188	61.638
A ANEEL – agências estaduais / regionais	4.436	2.489	2.803
Ao Procon	1.335	209	238
A Justiça	9.043	7.274	7.782
<b>Reclamações – Principais motivos</b>			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	15,93	13,29	29,58
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	0,80	1,36	3,21
Reclamações referentes a interrupções (%) <sup>1</sup>	1	1,01	0,36
Reclamações referentes à emergência (%) <sup>1</sup>	ND <sup>1</sup>	ND	ND
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%) <sup>3</sup>	38,82	1,35	1,69
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,1	0,49	0,54
Reclamações por conta não entregue (%)	15,76	17,7	21,42
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	ND	ND	ND
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	11,82	17,2	15,44
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%) <sup>2</sup>	0,16	0,14	0,02
Outros (danos materiais, postura, cobrança indevida, religação, etc) (%)	16,62	47,43	27,73

<b>Clientes/ Consumidores</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>a) Excelência no Atendimento</b>			
<b>Reclamações solucionadas</b>			
Durante o atendimento (%)	ND	ND	ND
Até 30 dias (%)	ND	ND	ND
Entre 30 e 60 dias (%)	ND	ND	ND
Mais que 60 dias (%)	ND	ND	ND
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	34,87	35	40
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	100	100	100

Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor. <sup>3</sup>

#### b) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados

Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Valor apurado.	26,59	14,97	14,01
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Limite.	21,53	22,95	25,26
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor apurado.	11,17	7,47	7,01
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite.	15,18	17,14	18,51

#### c) Segurança no Uso Final de Energia do Consumidor

Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária.	7.912	2678	ND
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros.	ND	ND	ND

1. As reclamações referentes à emergência não são registradas no Sistema Comercial e sim no Sistema de Operações do Sistema Elétrico (OPER)

2. Esta causa de reclamação é mais significativa na Justiça e Agência Reguladora

3. Em 2010:

a- Contagem do prazo de 15 dias para suspensão do fornecimento pela data da apresentação da fatura e não da emissão da mesma;

b- Alteração nas planilhas dos processos de irregularidade no SAP/CCS;

c- Procedimento para aplicação de sazonalidade para consumidores não industrial;

d- Suspensão de cobrança de diferença de consumo para consumidor regular com derivação do ramal para terceiros;

e- Orientação para classificação correta de Quadra de Esportes do poder público;

f- Contratação de consultoria para diagnosticar e propor melhorias do processo de RDE, Irregularidade e Qualidade do Fornecimento.

### Fornecedores

2010 2009 2008

Quanto a trabalho infantil, trabalho forçado e condições de saúde e segurança no trabalho etc.

#### a) Seleção e avaliação de fornecedores

Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%) <sup>1</sup>	ND	36%	40%
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%) <sup>1</sup>	ND	ND	ND
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente / total de fornecedores ativos	ND	ND	ND

#### b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores

Número de participação em capacitações		2.131	1.034
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores		112.912	22.912

1. Relação de fornecedores de materiais inspecionados dividido pelo total de fornecedores de materiais

### Comunidade

2010 2009 2008

#### a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno

Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa.		0	0
Número de melhorias implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade.		4	7

#### b) Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros

Montante reivindicado em processos judiciais	390.144	262.388	172.671
Valor provisionado no passivo (R\$ Mil)	40.312	42.752	53.293
Número de processos judiciais existentes	18.146	12.332	12.384
Número de pessoas vinculadas nos processos	6	6	6

#### c) Tarifa de Baixa Renda

Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda.	2.577.670	2.594.190	2.449.294
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	60%	64%	64%

#### d) Envolvimento da empresa com ação social

Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	1.356	1.390	824
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	945	188	120
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	1.680	20.327	23.372
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	270.307	263.513	105.949
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa (%).	274.288	285.418	130.265
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%).	98%	92%	81%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie.	0,10%	0,26%	0,95%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio.	0,07%	0,07%	0,07%
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%).*	1%	2%	2%
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários.	24,33	418	108
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento "baixa renda" (%).	ND	ND	ND
<b>e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc.</b>			
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	1.685	20.373	23.462
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	11	14	13
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)	705	1.000,00	1.200,00

\* Foram considerados a quantidade de colaboradores da região em que o Programa de Voluntariado está sendo desenvolvido

<b>Programa Luz para Todos</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>Origem dos Recursos Investidos (R\$ Mil)</b>			
Governo Federal			
Conta de Desenvolvimento Energético - CDE	1.361.693	1.033.117	903.733
Reserva Global de Reversão - RGR	216.540	177.078	148.626
Governo Estadual	189.975	185.432	169.268
Próprios	665.680	451.978	148.683
Outros	6.012	6.012	6.012
Total de recursos aplicados (B)	2.439.901	1.853.617	1.376.322
O&M			0
Custo médio por atendimento (B/A)	5,76	5,34	4,70
	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>Universalização</b>			
Metas de atendimento	†	ND	775.543
Atendimentos efetuados em todos os municípios (nº)	1.348.673	1.169.339	970.473
Atendimentos efetuados nos municípios não-universalizados (nº)	†	0	640.750
Cumprimento de metas (%)	†	ND	82,62
Total de municípios Universalizados	†	†	†
Municípios Universalizados (%)	†	†	†
<b>Programa Luz para Todos</b>			
Metas de atendimento	517.970	357.970	357.970
Número de atendimentos efetuados (A)	423.362	347.404	292.563

Cumprimento de metas (%)	81,73%	97,05	81,73
--------------------------	--------	-------	-------

1. A definição do número de municípios universalizados é objeto de discussão entre a Aneel e o MME.

Obs: As modificações em relação a números informados em anos anteriores decorreram da alteração de critérios de contabilização instituídos posteriormente pela Aneel.

<b>Tarifa Baixa Renda</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Número de domicílios atendidos como "baixa renda".	2.577.670	2.594.190	2.449.294
Total de domicílios "baixa renda" do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%).	60%	64%	64%
Receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" (R\$ Mil).	317.812	287.530	257.182
Total da receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ Mil).	22%	23%	22%
Subsídio recebido (ELETROBRÁS), relativo aos consumidores "baixa renda" (R\$ Mil).	304.405	295.126	268.440

<b>Gerenciamento do Impacto da Empresa na Comunidade de Entorno</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ Mil)	ND	ND	ND
Número de iniciativas/eventos/campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças, etc)	1	3	5
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ Mil)	ND	ND	ND
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/total de recursos destinados aos investimentos sociais <sup>1</sup>	0,40%	4%	7%

1. São excluídos os valores de tributos do total de investimentos sociais

## Indicadores do Setor Elétrico

<b>Programa de Eficientização Energética (PEE)</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>Origem dos Recursos – Por Classe de Consumidores (R\$ Mil)</b>			
<b>Residencial</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	3.225,7	1.315,6	220,9
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos recursos no segmento (C)	3.225,7	1.315,6	220,9
Total de unidades atendidas no segmento (D)	9.708,0	5.725,0	6.000,0
Recurso médio por consumidor (C/D)	332,3	23,0	3,7
<b>Residencial Baixa Renda</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	47.161,0	3.485,6	3.880,5
Com ônus para o consumidor (B)	454,8	5.374,6	7.800,0
Total dos investimentos no segmento (C)	47.615,8	8.860,2	11.680,5
Total de unidades atendidas no segmento (D)	158.253,0	213.995,0	284.867,0
Investimento médio por consumidor (C/D)	300,9	-	-
População atendida (no habitantes total residencial + baixa renda) (E)	4.306.190,0	886.016,8	1.139.468,0
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	11,1	1,0	1,0
<b>Comercial</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	271,6	333,4	284,7
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	271,6	333,4	284,7
Total de unidades atendidas no segmento (D)	8,0	4,0	1,0
Investimento médio por consumidor (C/D)	33,9	83,3	284,7
<b>Industrial</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	-	-	-
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	-	-	-
Total de unidades atendidas no segmento (D)	-	-	-
Investimento médio por consumidor (C/D)	-	-	-
<b>Rural</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	-	-	-
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	-	-	-
Total de unidades atendidas no segmento (D)	-	-	-
Investimento médio por consumidor (C/D)	-	-	-
<b>Iluminação Pública</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	-	-	-
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	-	-	-
Total de kW instalados (F)	-	-	-
Investimento médio por kW instalado (C/F)	-	-	-
<b>Serviço Público</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	-	-	-
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	-	-	-
Total de unidades atendidas no segmento (D)	-	-	-
Investimento médio por consumidor (C/D)	-	-	-
<b>Poder Público</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	1.752,1	1.027,2	2.013,3
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-



Total dos investimentos no segmento (C)	1.752,1	1.027,2	2.013,3
Total de unidades atendidas no segmento (D)	14,0	14,0	9,0
Investimento médio por consumidor (C/D)	125,2	73,4	223,7

<b>Programa de Eficientização Energética (PEE)</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
--	-------------	-------------	-------------

**Origem dos Recursos – Por Tipo de Projeto (R\$ Mil)**
**Gestão Energética Municipal**

Recursos investidos próprios			
Recursos investidos de terceiros			
Total dos recursos			

**Educação – Conservação e Uso Racional de Energia**

Recursos investidos próprios	643,44		
Recursos investidos de terceiros			
Total dos recursos	643,44		

**Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)**

Recursos investidos próprios	246,85	528,87	567
Recursos investidos de terceiros	-		
Total dos recursos	246,85	528,87	567

**Rural**

Recursos investidos próprios			
Recursos investidos de terceiros			
Total dos recursos			

<b>Programa de Eficientização Energética (PEE)</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
--	-------------	-------------	-------------

**Total dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ Mil)**

Sem ônus para o consumidor	53.300,73	6.690,61	6.966,25
Com ônus para o consumidor	454,79	5.374,58	7.800,00
Total dos recursos	53.755,52	12.065,20	14.766,25

<b>Programa de Eficientização Energética (PEE)</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
--	-------------	-------------	-------------

**Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ Mil)**
**Por classes de consumidores**

Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	6,00%	10,90%	1,50%
Recursos no segmento "Baixa Renda" sobre Total investido no PEE (%)	88,58%	73,44%	79,10%
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	0,51%	2,76%	1,93%
Recursos no segmento Industrial sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Rural sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Serviço Público sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Poder Público sobre Total investido no PEE (%)	3,26%	8,51%	13,63%

**Por tipos de projetos**

Recursos no segmento Gestão Energética sobre Total de recursos no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Educação sobre Total de recursos no PEE (%)	1,20%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	0,46%	4,38%	3,84%



<b>Programa de Eficientização Energética (PEE)</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>Eficientização Energética</b>			
<b>Residencial</b>			
Energia economizada (em MWh) / ano	8.141,34	492,75	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	2,80	189,00	-
Custo evitado com a energia economizada	1.167.665,43	232,59	-
<b>Residencial Baixa Renda</b>			
Energia economizada (em MWh) / ano	48.180,05	2.779,58	13.104,47
Redução na demanda de ponta (em MW)	9.355,61	1.007,87	3.470,23
Custo evitado com a energia economizada	6.909.983	537,23	1.797,67
<b>Comercial</b>			
Energia economizada (em MWh) / ano	339,76	106,21	135,89
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,0964	51,21	44,04
Custo evitado com a energia economizada	45.120,12	14,73	18,84
<b>Industrial</b>			
Energia economizada (em MWh) / ano			
Redução na demanda de ponta (em MW)			
Custo evitado com a energia economizada			
<b>Rural</b>			
Energia economizada (em MWh) / ano			
Redução na demanda de ponta (em MW)			
Custo evitado com a energia economizada			
<b>Iluminação Pública</b>			
Energia economizada (em MWh) / ano			
Redução na demanda de ponta (em MW)			
Custo evitado com a energia economizada			
<b>Serviço Público</b>			
Energia economizada (em MWh) / ano			
Redução na demanda de ponta (em MW)			
Custo evitado com a energia economizada			
<b>Poder Público</b>			
Energia economizada (em MWh) / ano	2.488,92	1.641,15	1.211,92
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,73075	318,31	246,65
Custo evitado com a energia economizada	342.806,41	229,79	168,02
<b>Aquecimento Solar</b>			
Energia economizada (em MWh) / ano	218,67	19,20	135,52
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,236	88,00	177,30
Custo evitado com a energia economizada	29.039,38	2,50	18,79
<b>Eficientização Interna (na empresa)</b>			
Energia economizada (em MWh) / ano			
Redução na demanda de ponta (em MW)			
Custo evitado com a energia economizada			
<b>Total</b>			
Energia economizada (em MWh) / ano	59.368,74	5.038,89	14.587,80
Redução na demanda de ponta (em MW)	9.359,48	1.654,39	3.938,22
Custo evitado com a energia economizada	8.494.614,11	1.016,84	2.003,32

Pesquisa e Desenvolvimento	Meta 2011	2010	2009	2008
<b>Recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico R\$ Mil</b>				
<b>Por temas de pesquisa (Manual de P&amp;D – Aneel)</b>				
Eficiência energética (A)	-	-	-	-
Fonte renovável ou alternativa (B)	-	86	142	154
Meio ambiente (C)	1.255	1.291	329	426
Qualidade e confiabilidade (D)	508	465	859	1.034
Planejamento e operação (E)	4.487	3.728	1.819	1.855
Supervisão, controle e proteção (F)	961	742	-	-
Medição (G)	1.113	129	487	274
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	-	-	93	495
Novos materiais e componentes (I)	254	501	1.373	1.258
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)	-	-	534	451
<b>Total de investimentos em P&amp;D (K)</b>	<b>8.578</b>	<b>6.942</b>	<b>5.635</b>	<b>5.946</b>
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (K) (%)		0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (K) (%)		1,53%	2,39%	2,59%
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (K) (%)		22,92%	5,53%	7,17%
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (K) (%)		8,26%	14,44%	17,38%
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (K) (%)		66,15%	30,60%	31,20%
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (K) (%)		13,17%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Medição (G) sobre Total investido em P&D (K) (%)		2,29%	8,19%	4,61%
Recursos aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) sobre Total investido em P&D (K) (%)		0,00%	1,56%	8,33%
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (K) (%)		8,89%	23,09%	21,16%
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (K) (%)		0,00%	8,99%	7,58%

## Indicadores Ambientais

Indicadores Ambientais	Meta 2011	2010	2009	2008
<b>Recuperação de Áreas Degradadas</b>				
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)		ND	ND	ND
Área preservada / total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%).		ND	ND	ND
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha).		ND	ND	ND
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km).		511,0	317,2	2.194
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana.		59,17%	51,55%	58,99%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas). (R\$ Mil)		16.416.446	7.411.769	8.397.917
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança		ND	ND	ND
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais.		3	2	4
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas		4.205.000	105	119,75
<b>Geração e tratamento de resíduos</b>				
<b>Emissão</b>				
Volume anual de gases do efeito estufa (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> ).		0	0	285
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes).		0	0	
<b>Efluentes</b>				
Volume total de efluentes		NA	NA	NA
Volume total de efluentes com tratamento		NA	NA	NA
Percentual de efluentes tratados (%)		NA	NA	NA
<b>Sólidos</b>				
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.).		1.694	1272,67	1.668,28
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa.	%	ND	ND	261
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico).	%	ND	ND	ND
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ Mil)	NA	0	0	26.310
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos).	%	25%	10%	8%
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos. (R\$ Mil)		9.325	38.347	ND
<b>Manejo de resíduos perigosos</b>				
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel).	NA	0%	0%	0%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa	100%	100%	0%	100%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras.	%	ND	ND	ND
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.) (R\$)	342.500,00	157.565,15	210.451,85	272.138,13

Indicadores Ambientais	Meta 2011	2010	2009	2008
<b>Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização, biotratamento etc.) (R\$)</b>				
<b>Consumo total de energia por fonte:</b>				
Hidrelétrica (em kWh)	-1,25%	14.338.987	14.882.298	15.044.317
Combustíveis fósseis (litros)		0	0	51.900
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (em kWh)	0,3	0,3	0,3	0,3
Consumo total de energia (em kWh)	-1,25%	14.338.987	14.882.298	15.044.317
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,0010	0,0010	0,0011	0,0012
<b>Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado.</b>				
Diesel	NA	731.342	591.166	665.170
Gasolina	NA	553.900	750.563	1.043.557
Alcool	NA	172.334	12.607	NA
Gás natural	NA	NA	NA	NA
<b>Consumo total de água por fonte (em m³):</b>				
Abastecimento (rede pública)	-2,50%	48.875	43.666	58.054
Abastecimento (rede pública)	NA	NA	NA	NA
Captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA	NA
Consumo total de água (em m³)	-2,50%	48.875	43.666	58.054
Consumo de água por empregado (em m³)		19		21,94
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo. (R\$ Mil)	ND	ND	ND	ND
<b>Origem dos Produtos – material de consumo</b>				
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela empresa / total de material adquirido.	%	ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro etc.).	%	ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros).	%	ND	ND	ND
<b>Educação e conscientização ambiental</b>				
<b>Educação ambiental – Na organização</b>				
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental.		179	258	340
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados.	%	7,20%	10,33%	13%
Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento.		1,28%	1,71	0,07
Recursos Aplicados (R\$ Mil)		2,08	10,85	33,84
<b>Educação ambiental – Comunidade</b>				
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas.		111	23	24
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.		0,6%	0,14%	0,02%
Número de alunos atendidos.		15.178	3.298	3.300
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.		0,5%	0,13%	ND
Número de professores capacitados.		215	149	130
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas.		ND	ND	ND
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	%	ND	ND	ND
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.		ND	ND	ND

Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	%	ND	ND	ND
Recursos Aplicados (R\$ Mil)		643,44	695,23	740,49

Indicadores Ambientais	Meta 2011	2010	2009	2008
<b>PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia</b>				
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa.	283.000	46.930	195.496	256.583
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda.	11,30%	1,82%	8,17%	10,26%
Número de equipamentos eficientes doados.	98.300	46.930	75.204	30.197
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação.	2.065	0	1.116	1.763
Número de profissionais eletricitas treinados pelo programa.		0	NA	NA
<b>PEEs Aquecimento solar</b>				
Número de sistemas de aquecimento solar instalados.	5	3	3	4
<b>PEEs Gestão energética municipal</b>				
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal.		0	0	NA
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão.	%	0	0	NA
<b>P&amp;D Voltados ao Meio Ambiente</b>				
Recursos Aplicados (R\$ Mil)		1.377.538,63	471,00	579,80
Número de Patentes registradas no INPI		0	0	3

## 7.3 Coelba - Matriz de Indicadores e Índice Remissivo

O Relatório da Coelba apresenta, abaixo, sua Matriz de Indicadores. Na elaboração do documento, foram utilizados quatro grupos de indicadores, desenvolvidos por entidades nacionais e internacionais, referências no tema: *Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental da Aneel*; *Dez Princípios do Pacto Global*, da Organização das Nações Unidas (ONU); *Oito Objetivos do Milênio* e as *Diretrizes da Terceira Versão (G3)* da Global Reporting Initiative (GRI), incluindo o *Suplemento Setorial de Energia Elétrica*.

A estrutura principal da matriz de indicadores é definida pela Global Reporting Initiative.

ESTRATÉGIA E ANÁLISE						
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
3.1.1	1 a 10	7 e 8	1.1		Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização (como diretor-presidente, presidente do Conselho de Administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.	II. Mensagem do Presidente
3.1.1	1 a 10	7 e 8	1.2		Descrição dos principais impactos, dos riscos e das oportunidades.	2.1.3 até 2.1.4
PERFIL ORGANIZACIONAL						
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
3.1.2			2.1		Nome da organização.	1.2
3.1.2		7 e 8	2.2		Principais marcas, produtos e/ou serviços. A organização relatora deverá indicar a natureza e seu papel na oferta desses produtos e serviços e até que ponto faz uso de terceirização.	1.2, 4.2.2, 4.2.2.1
3.1.2			2.3		Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e <i>joint ventures</i> .	1.2, 1.2.3
3.1.2			2.4		Localização da sede da organização.	1.2
3.1.2			2.5		Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	1.2
3.1.2			2.6		Tipo e natureza jurídica da propriedade.	1.2
3.1.2			2.7		Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).	1.2, 4.2.1
4.1.2, 3.3.1, 3.4.1, 3.2, 3.1.2		8	2.8		Porte da organização, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empregados.</li> <li>• Vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público).</li> <li>• Capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido (para organizações do setor privado).</li> <li>• Quantidade de produtos ou serviços oferecidos.</li> <li>• Ativo total.</li> <li>• Proprietários beneficiários (incluindo a identificação e o percentual de participação dos principais acionistas).</li> </ul>	I. Principais Indicadores, 1.2
3.2			2.9		Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Localização ou mudanças nas operações, inclusive abertura, fechamento e expansão de unidades operacionais.</li> <li>• Mudanças na estrutura do capital social e outra formação de capital, manutenção ou alteração nas operações (para organizações do setor privado).</li> </ul>	2.1.3, 3.2.1, 3.4.6, 3.4.6.1, 3.4.6.2, 3.4.7
3.1.1		8	2.10		Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.	1.2.3.2

**PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO**

ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
2.3			3.1		Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas.	III. Sobre este Relatório
2.3			3.2		Data do relatório anterior mais recente (se houver).	III. Sobre este Relatório
2.3			3.3		Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	III. Sobre este Relatório
3.1.3			3.4		Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	6.5
2.2		7 e 8	3.5		Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: • Determinação da materialidade. • Priorização de temas dentro do relatório. • Identificação de quais <i>stakeholders</i> a organização espera que usem o relatório.	III. Sobre este Relatório
3.1.2			3.6		Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, <i>joint ventures</i> , fornecedores).	III. Sobre este Relatório, 1.2
3.1.2			3.7		Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	III. Sobre este Relatório, 1.2
3.1.2			3.8		Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.	III. Sobre este Relatório, 1.2
			3.9		Técnicas de medição de dados e bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.	Todas as tabelas do 6.3
			3.10		Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, na natureza do negócio, em métodos de medição).	Não existiram
			3.11		Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	Não existiram
			3.12		Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	6.1
			3.13		Política e prática atuais relativas à verificação do relatório.	III. Sobre este Relatório



**GOVERNANÇA, COMPROMISSO E ENGAJAMENTO**

ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
GOVERNANÇA CORPORATIVA						
3.2	1, 2 e 10	8	4.1		Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.	2.2 até 2.2.3
3.2	1, 2 e 10		4.2		Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo (e, se for o caso, suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).	2.2 até 2.2.3
3.2	1, 2 e 10		4.3		Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.	2.2.1
3.2	1, 2 e 10	8	4.4		Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança.	2.3.1.1, 4.2.4
3.2	1, 2 e 10	7 e 8	4.5		Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).	4.1.2.4
3.2	1, 2 e 10	8	4.6		Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	2 até 2.1.2.2
3.2	1, 2 e 10	7 e 8	4.7		Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança a fim de definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.	2, 2.1
3.2	1 a 10	3, 7 e 8	4.8		Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.	2.1.1, 2.1.1.1
3.2	1, 2 e 10	8	4.9		Procedimentos do mais alto grau de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, social e ambiental, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.	2 até 2.2.3
3.2	1 a 10	8	4.10		Processos para a auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, social e ambiental.	2, 4.1.2.4
2, 3.1, 3.4	1 a 10		4.11		Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	2.1.1.3, 2.1.4
3.1.2	1 a 10	8	4.12		Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	2.1.1.2
3.1.2	1 a 10	8	4.13		Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização: • Possui assento em grupos responsáveis pela Governança Corporativa. • Integra projetos ou comitês. • Contribui com recursos de monta, além da taxa básica como organização associada. • Considera estratégica sua atuação como associada.	2.1.1.2
3.1.3	1 a 10	8	4.14		Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	III. Sobre este Relatório, 2.3, 2.3.1, 2.3.1.1
3.1.3	1 a 10		4.15		Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar.	III. Sobre este Relatório, 2.3, 2.3.1, 2.3.1.1
3.1.3	1 a 10	8	4.16		Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i> , incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupos de <i>stakeholders</i> .	III. Sobre este Relatório, 2.3, 2.3.1, 2.3.1.1
3.1.3	1 a 10	8	4.17		Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> e que medidas a organização tem adotado para tratá-los.	III. Sobre este Relatório, 4.1.2.7, 4.1.2.8, 4.2.1.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.3.1, 4.2.4



**INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO**

ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
	1 a 10	8			Informações sobre a forma de gestão.	Capítulo 2
3.3.1, 3.4.1, 3.4.2		1 a 8	EC1		Valor econômico direto, gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	I. Principais Indicadores e todo item 3.4
3.5	7	7	EC2		Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.	2.1.3
3.4.1			EC3		Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	4.1.2.3
3.4.2		8	EC6		Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	4.2.2
3.4.1			EC7		Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	4.1.2.3
3.3.1		8	EC8		Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra estrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades <i>pro Bono</i> .	3.4.6, 4.2.3.1, 4.3.1 4.3.2

**INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL**

ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI		DIRETRIZES DA GRI	ITEM DO SUMÁRIO
			ESSENCIAL	ADICIONAL		
PRATICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE						
1 a 6			Informações sobre a forma de gestão.			Capítulo 2
ASPECTO: EMPREGO						
3.4.1			LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	I. Principais Indicadores, 4.1.2.7	
3.4.1	1 a 6	1 e 3	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	4.1.2.3	
3.4.1	6	1 a 8	LA3	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.	4.1.2.4	
ASPECTO: RELAÇÃO ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA						
	1 a 3	1 a 6	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	4.1.2.8	
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO						
	1	5 e 6	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos de gestores e de trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	4.1.2.6	
3.4.1	1	5 e 6	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.	4.1.2.6, 6.1, 6.3.3	
3.4.1	1	2 a 7	LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.	4.1.2.6	
	1	1 a 7	LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	2.1.1.3, 4.1.2.6	
ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO						
3.4.1	1	2 e 8	LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.	4.1.2.5	
3.4.1	1	8	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.	4.1.2.3, 4.1.2.5, 6.3.3	
3.4.1	1, 2 e 6	8	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	4.1.2.5	
ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES						
3.2	1, 2 e 6	3	LA13	Composição dos grupos responsáveis pela Governança Corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	2.2.1, 2.2.2, 4.1.2.1	
DIREITOS HUMANOS						
1 a 6			Informações sobre a forma de gestão.			Capítulo 2
ASPECTO: PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE PROCESSOS DE COMPRA						
3.2, 3.4.2	1, 2, 4, 5 e 6	1 a 8	HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	4.2.2, 6.1	
3.2, 3.4.2	1, 2, 4, 5 e 6	1 a 8	HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	4.2.2, 6.1	

<b>ASPECTO: TRABALHO INFANTIL</b>					
3.4.2	1, 2 e 5	2, 4 e 8	HR6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	4.2.2, 6.1
<b>ASPECTO: TRABALHO FORÇADO OU ANALOGO AO ESCRAVO</b>					
3.4.2	1, 2 e 4	1 e 2	HR7	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.	4.2.2, 6.1
<b>SOCIEDADE</b>					
1 a 10				Informações sobre a forma de gestão.	Capítulo 2
<b>ASPECTO: COMUNIDADE</b>					
3.4.2	1 e 7	7 e 8	SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo entrada, operação e saída.	4.2.3, 4.2.3.1, 4.3.1, 5.2, 6.1, 6.3.4
<b>ASPECTO: CORRUPÇÃO</b>					
3.4.2	10	8	SO2	Descrição de políticas, procedimentos e mecanismos de concordância para organizações e funcionários voltados a suborno e corrupção.	2.1.2, 2.1.2.1, 2.1.2.2
3.4.2	10	8	SO3	Percentual de empregados treinados em políticas e procedimentos anticorrupção.	2.1.2, 2.1.2.1, 2.1.2.2
<b>ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS</b>					
3.4.2	1 a 10	8	SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	4.2.3, 4.2.3.1, 4.3.1, 4.3.2.1
<b>ASPECTO: CONFORMIDADE</b>					
SO8				Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.	5.1, 6.1, 6.3.4
<b>RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>					
1 e 8				Informações sobre a forma de gestão.	Capítulo 2
<b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>					
3.4.2	1	7 e 8	PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços, em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando a melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.	4.2.1.3
3.4.2	1	7 e 8	PR2	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.	6.1, 6.3.4
<b>ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS</b>					
3.4.2	8		PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	4.2.1.1
<b>ASPECTO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING</b>					
	8		PR6	Programas de adesão às leis, às normas e aos códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	4.2.1
	8		PR7	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo e resultado.	Não existiram
<b>INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL</b>					
<b>GRI</b>					
<b>ANEEL</b>	<b>PACTO GLOBAL</b>	<b>OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO</b>	<b>ESSENCIAL</b>	<b>ADICIONAL</b>	<b>DIRETRIZES DA GRI</b>
	7, 8 e 9	7 e 8			Informações sobre a forma de gestão.
<b>ASPECTO: ENERGIA</b>					
3.5.1	8	7	EN3		Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.
3.5.1	8 e 9	7	EN6		Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia ou que usem energia gerada por recursos renováveis e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas.
<b>ASPECTO: ÁGUA</b>					
3.5.1	8	7	EN8		Total de retirada de água por fonte.
<b>ASPECTO: BIODIVERSIDADE</b>					
3.5.1	7, 8 e 9	7	EN11		Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.
3.5.1	7, 8 e 9	7	EN12		Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.
3.5.1	7, 8 e 9	7	EN13		Habitats protegidos ou restaurados
3.5.1	8	7	EN14		Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.
<b>ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS</b>					
3.5.1	8	7	EN16		Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.
3.5.1	8 e 9	7	EN18		Iniciativas para reduzir as emissões de gases causadores de efeito estufa e reduções obtidas.
3.5.1	8	7	EN22		Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.
3.5.1	7, 8 e 9	7	EN24		Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.
<b>ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS</b>					
	8 e 9	7	EN26		Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.

ASPECTO: CONFORMIDADE					
3.5.1	8	7	EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.	5.1, 6.1, 6.3.6
ECTO: TRANSPORTE					
	8	7	EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.	5.1, 5.2, 5.2.1
ASPECTO: GERAL					
3.5.1	7, 8 e 9	7	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	6.1, 6.3.6
INDICADORES GRI - SUPLEMENTO SETORIAL - ENERGIA ELÉTRICA					
					ITEM DO SUMÁRIO
PERFIL ORGANIZACIONAL					
Informações sobre perfil organizacional específicas ao setor de energia elétrica					
	EU1	Capacidade instalada, discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório.			I. Principais Indicadores, 6.3.1
	EU3	Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais.			3.3.4
	EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório.			I. Principais Indicadores, 6.3.1
SEÇÃO ECONÔMICA					
Informações econômicas sobre a forma de gestão específica ao setor de energia elétrica					
Aspecto: Disponibilidade e Confiabilidade					
	EU6	Forma de gestão para assegurar a disponibilidade e confiabilidade do fornecimento de eletricidade a curto e longo prazo.			2.1.3, 2.1.3.1, 3.4.6, 3.4.6.1
Aspecto: Gerenciamento pelo Lado da Demanda (GLD)					
	EU7	Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial.			3.3.4, 4.2.1
INDICADORES GRI - SUPLEMENTO SETORIAL - ENERGIA ELÉTRICA					
					ITEM DO SUMÁRIO
Aspecto: Pesquisa e Desenvolvimento					
	EU8	Atividades e despesas referentes a pesquisa e desenvolvimento visando a confiabilidade do fornecimento de eletricidade e a promoção do desenvolvimento sustentável.			4.3.3, 6.3.5
Aspecto: Descomissionamento de Usinas					
	EU9	Provisão para descomissionamento de usinas nucleares.			A Coelba não possui usina nuclear
Indicadores de desempenho econômico específicos ao setor de energia elétrica					
Aspecto: Disponibilidade e Confiabilidade					
	EU10	Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de eletricidade a longo prazo, discriminada por fonte de energia e sistema regulatório.			2.1.3, 2.1.3.1, 3.4.6, 3.4.6.1
Aspecto: Eficiência do Sistema					
	EU12	Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia.			3.3.5, 6.3.1
SEÇÃO AMBIENTAL					
Obs.: Ver comentários específicos ao setor de energia elétrica referentes a forma de gestão de aspectos ambientais da G3					
Aspecto: Biodiversidade					
	EU13	Biodiversidade de habitats de substituição em comparação à biodiversidade das áreas afetadas.			5.2
SEÇÃO SOCIAL					
Setor de energia elétrica: informações sobre forma de gestão referente a práticas trabalhistas e trabalho decente					
Aspecto: Emprego					
	EU14	Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão-de-obra qualificada			4.1.2.5, 4.1.2.7, 5.3, 6.1, 6.3.3, 6.3.6
	EU15	Porcentagem de empregados com direito a aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos, discriminada por categoria funcional e região.			4.1.2.3, 6.1
	EU16	Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e sub-contratados.			2.1.1.3, 4.1.2.6, 4.1.2.7
Indicadores específicos ao setor de energia elétrica referentes a práticas trabalhistas e comentários sobre indicadores da G3					
Aspecto: Emprego					
	EU17	Dias trabalhados por trabalhadores terceirizados e sub-contratados envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção.			4.2.2
	EU18	Porcentagem de trabalhadores terceirizados e sub-contratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança.			4.2.2.1
Setor de energia elétrica: informações sobre forma de gestão referentes a sociedade					
Aspecto: Comunidade					
	EU19	Participação de stakeholders em processos decisórios relacionados a planejamento energético de desenvolvimento de infra-estrutura.			4.2.3.1, 4.2.5, 4.3.1
	EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento.			5.2, 5.2.5
Aspecto: Prevenção e Preparação Para Emergência e Desastres					
	EU21	Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programas de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração.			5.1, 5.2
Indicadores específicos ao setor de energia elétrica referentes a sociedade e comentários sobre indicadores da G3					
Aspecto: Comunidade					
	EU22	Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização, discriminados por tipo de projeto.			Não atendido
Setor de energia elétrica: informações sobre forma de gestão referentes a responsabilidade pelo produto					
Aspecto: Acesso					
	EU23	Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor.			1.2.2, 3.4.6, 4.3.1, 6.3.4
Aspecto: Prestação de Informações					
	EU24	Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpõem ao acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro.			II. Mensagem do Presidente, 4.2.1.3, 4.2.3.1
Aspecto: Saúde e Segurança Pública					
	EU25	Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes relativos a doenças.			6.3.3

INDICADORES GRI - SUPLEMENTO SETORIAL - ENERGIA ELÉTRICA			ITEM DO SUMÁRIO
<b>Aspecto: Acesso</b>			
EU26	Percentual da população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados.		1.2, 4.3.1, 6.3.4
EU27	Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento, discriminados por duração do desligamento e por sistema regulatório.		3.4.2
EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia.		I. Principais Indicadores, 4.2.1.2, 6.3.1
EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia.		I. Principais Indicadores, 4.2.1.2, 6.3.1

## **o8. Informações Corporativas**

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Marco Geovanne Tobias da Silva – **Presidente**

Gonzalo Pérez Fernández - **Vice-Presidente**

### **TITULARES:**

José Maurício Pereira Coelho

Marcelo Maia de Azevedo Corrêa

Gonzalo Gómez Alcântara

Marcelo Souza Marinho

### **SUPLENTE:**

Luciana Freitas Rodrigues

Mario José Ruiz-Tagle Larrain

Vinícius Balbino Bouhid

Lara Cristina Ribeiro Piau Marques

Leila Tatiana Prazeres Costa

Dário Jorge Soares da Cunha

## CONSELHO FISCAL

Mônica Romero Monteiro Marinho - **Presidente**

### **TITULARES:**

Fabício Duque Estrada Meyer Chagas

Luiz Carlos Faria Ribeiro

**SUPLENTE:**

Gilberto Lourenço da Aparecida

Francesco Gaudio

Gervásio Andrade Barretto

José Augusto Rios Bastos

**DIRETORIA EXECUTIVA**

Moisés Afonso Sales Filho - **Diretor-Presidente**

Erik da Costa Breyer - **Diretor Financeiro e de Relações com Investidores**

Paulo Roberto Dutra - **Diretor de Planejamento e Controle**

Lady Batista de Moraes - **Diretora de Gestão de Pessoas**

Solange Maria Pinto Ribeiro - **Diretora de Regulação**

**CONTADOR**

Milton Menezes Campos Filho - CRC: BA-016415/O-4

## 8.1 Créditos

### **Coordenação Geral**

André Gondim

*Gerente de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável*

Ana Queiroz

*Gestora da Unidade de Desenvolvimento Sustentável*

### **Coordenação Editorial e Responsáveis pela Apuração dos Indicadores da *Global Reporting Initiative* – GRI**

Valdilene Souza

*Unidade de Desenvolvimento Sustentável*

*vssouza@coelba.com.br*

Wellington Gomes

*Unidade de Desenvolvimento Sustentável*

*wgomes@coelba.com.br*

### **Equipe Editorial**

Sandra Martins

*Superintendência de Gestão de Pessoas*

Cristina Oliveira São Pedro Menezes

*Superintendência Financeira e de Relações com Investidores*



Eduardo Pinheiro de Carvalho

Superintendência de Engenharia

Graciene Melo da Costa

Superintendência Comercial

Luiz Mário de Jesus Filho

Vanessa Ribeiro

Superintendência de Planejamento e Controle

Cícera Lúcia Carvalho

Superintendência de Operações

Rosa Christina Cruz Dias Neves

Superintendência de Regulação

Leandro Tapioca

Departamento de Suprimentos

Lucio Aragão Santos

Departamento Jurídico

## **Redação, Edição e Projeto Gráfico**

TheMediaGroup

## **Agradecimentos**

A todos os colaboradores e parceiros envolvidos na elaboração deste relatório.