

# Relatório de Sustentabilidade

## 2011



# Sumário

Sobre o relatório .....	03
Mensagem do presidente .....	04
A Empresa e o contexto do setor elétrico .....	06
Ética e governança .....	10
Desempenho operacional .....	14
Resultados econômico-financeiros .....	18
O mercado de energia .....	23
Relacionamento com o cliente .....	25
Inovação e eficiência energética .....	27
Meio ambiente .....	30
Colaboradores e parceiros .....	34
Compromisso social .....	37
Conteúdo GRI e Pacto Global .....	40
Anexos .....	46
Informações corporativas .....	85
Créditos .....	86

# Sobre o relatório

## GRI 3.1 e 3.3 ◀

O Relatório de Sustentabilidade da Coelba de 2011 dá sequência à política de transparência e ética que tem pautado as ações da distribuidora nas dimensões econômica, social e ambiental. Com periodicidade anual, este relatório abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011. As informações contidas neste documento seguem a orientação do Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), incluindo os Indicadores do Suplemento Setorial de Energia Elétrica. .

## GRI 3.5, 3.7 e 3.8 ◀

A coordenação dos trabalhos que resultaram neste documento esteve a cargo do Departamento de Comunicação e Sustentabilidade da Coelba, área ligada à Presidência da empresa e vinculada à Gerência de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade, encarregada de desenvolver e alinhar estratégias neste campo para todas as empresas do Grupo. As informações sobre as operações da distribuidora junto a seus diferentes públicos de relacionamento, inclusas neste Relatório, foram organizadas pelo Comitê de Responsabilidade Social, composto por colaboradores de todas as superintendências da Coelba.

O Relatório de Sustentabilidade da Coelba reflete o esforço da empresa em ajustar-se, cada vez mais, aos princípios universais de sustentabilidade que regem as empresas modernas. As informações deste relatório compõem as estratégias da Coelba para a condução dos negócios e atividades com responsabilidade socioambiental em seu mercado de atuação, em 415 municípios do estado da Bahia.

A responsabilidade social empresarial faz parte da 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*.

Produzido anualmente, desde 2006, o Relatório de Sustentabilidade é autodeclarado nível A, segundo as Diretrizes para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade da GRI versão G3. Do conteúdo também fazem parte as pesquisas realizadas pela Coelba em conjunto com a Aneel e a Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee). As informações econômico-financeiras foram verificadas por auditoria externa.

Os dados e documentos nos quais se baseou este relatório estão disponíveis no [site www.coelba.com.br](http://www.coelba.com.br)

# Mensagem do presidente

Para o Grupo Neoenergia, sustentabilidade é o compromisso em atender às demandas de um país em crescimento por meio da oferta de energia eficiente, responsável e rentável. Ciente de seus impactos, investe em ações para a busca do equilíbrio social, ambiental e econômico – ações estas que se traduzem no relacionamento com a comunidade, os clientes e os fornecedores, na priorização de fontes renováveis e em iniciativas para adequar o consumo, especialmente dos clientes de baixa renda, à capacidade de pagamento.

Os bons resultados do trabalho desenvolvido nos últimos anos confirmam que a Coelba está na direção certa, alcançando o posto de maior distribuidora do Norte e do Nordeste em número de clientes – 5,08 milhões de unidades consumidoras, sendo 4,5 milhões residenciais e, desse total, 1,5 milhão de baixa renda.

Para atender a essa demanda, a Coelba adquiriu um volume de energia 4,3% superior ao registrado em 2010. Em 2011, foram distribuídos 15.745 GWh, o que representou alta de 2,7% no volume de energia fornecida.

O lucro líquido foi de R\$ 750,5 milhões, resultado que ficou 20,6% abaixo do verificado em 2010. A receita operacional bruta cresceu 12,9%, passando para 7.046,1 milhões. Já a receita operacional líquida chegou a R\$ 4.967,4 milhões, com aumento de 13%. O crescimento de 458 GWh em vendas de energia, o acréscimo de 181 mil novos clientes e o reajuste tarifário de 13,12% contribuíram para o resultado.

Em decorrência dessas iniciativas, o número de subestações deu um salto de 294 para 312, com evolução de 6,1%, e a potência instalada em MVA saiu de 4.444 para 4.628, num crescimento de

4,1%. A Coelba também investiu na automação de seis subestações – chegando a um total de 184 subestações automatizadas – e 256 pontos da rede de distribuição, além de implantar 1.562 telemedições.

GRI 1.1 e 1.2 ◀

A maior parte dos investimentos – R\$ 651,5 milhões – foi destinada ao Programa Nacional de Universalização de Acesso e Uso de Energia Elétrica, programa de cunho social que busca levar energia elétrica para toda a população do estado. Dentro dessa iniciativa, foram realizadas 258.778 novas ligações, das quais 39.888 de novos consumidores da área rural, como parte do Programa Luz para Todos – que registrou o maior volume de investimentos, com R\$ 376,3 milhões. Em sete anos de programa, a Coelba já realizou 468 mil ligações em sua área de concessão.

Os investimentos na infraestrutura de distribuição também trouxeram bons resultados operacionais. Os indicadores anuais de qualidade registrados – de 22,5 horas para o DEC (duração equivalente de interrupção por cliente), 10,0 vezes para o FEC (frequência equivalente de interrupção por cliente) e 226 minutos para o TMA (tempo médio de atendimento) – tiveram significativa melhora em relação aos resultados obtidos em 2010.

O desempenho em todos os indicadores só não foi melhor em função das condições climáticas desfavoráveis verificadas no estado da Bahia e na Região Metropolitana de Salvador, além da falta de investimentos em estradas, o que dificultou a chegada da distribuidora às regiões mais distantes num curto período de tempo.

Visando combater as perdas comerciais de energia, foi empreendido um conjunto de ações que somou investimentos de R\$ 26 milhões, destacando-

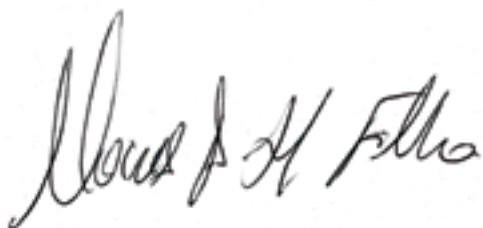
se inspeções em unidades consumidoras, regularização de ligações clandestinas e instalação de telemedições. Um exemplo disso é que, em decorrência das 138 mil inspeções realizadas, foram recuperados 109 GWh, o equivalente a R\$ 30 milhões. Outro bom resultado foi a regularização de 9 mil ligações clandestinas. Apesar dos esforços, o índice de perdas de energia ficou em 13,6%, maior que o verificado em 2010, principalmente em virtude do crescimento do número de clientes (3,7%) e da energia injetada (3,2%).

A continuidade do Programa de Eficiência Energética nas comunidades de baixa renda foi uma das marcas da Coelba na área de responsabilidade social. A iniciativa contabilizou a doação de cerca de 25 mil geladeiras e 166.356 lâmpadas fluorescentes compactas.

Outras ações relevantes estão relacionadas ao desenvolvimento de programas como o Energia Verde, que busca despertar a consciência ambiental do consumidor, e o Energia para Crescer, fundamentado na agenda de responsabilidade social do Instituto Ethos e que reflete sete frentes de atuação: valores, transparência e governança; público interno; meio ambiente; fornecedores; consumidores e clientes; comunidade; e governo e sociedade. Também se deu sequência às ações relacionadas a educação e cultura, com parcerias e patrocínio a uma série de atividades.

Com esses investimentos e os resultados conquistados em 2011, a Coelba reafirma seu compromisso com o desenvolvimento da Bahia e do país, ao mesmo tempo em que agradece a contribuição de todos os seus colaboradores, diretos e indiretos, dos acionistas, dos conselhos de Administração e Fiscal, dos clientes, dos fornecedores e dos governos municipais, estadual e federal.

O Relatório de Sustentabilidade que segue é a expressão da nossa visão e prática de governança. Por meio de ações concretas, apresentadas na publicação, reafirmamos nosso compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas e seus dez princípios universais relacionados a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Os índices que a compõem refletem o esforço de todos os nossos colaboradores, fornecedores, parceiros e de demais stakeholders envolvidos na construção de um negócio que é sustentável nas dimensões econômica, social e ambiental.



**Moisés Afonso Sales Filho**  
**Diretor-presidente da Coelba**

## A Empresa e o contexto do setor elétrico

Com um sólido programa de investimentos nos últimos anos, a Coelba garante energia para mover a economia da Bahia. Em 2011, superou a marca de 5 milhões de clientes ativos

### GRI 2.1 e 2.2 ◀

A história da Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia (Coelba) está diretamente associada ao desenvolvimento local. A Empresa foi criada em março de 1960 com a missão de fornecer energia elétrica para incrementar o crescimento da economia baiana, atendendo 21 localidades.

### GRI 2.7 ◀

Passados 52 anos, ela está presente em 415 dos 417 municípios do estado, alcançando uma população de mais de 14,5 milhões de pessoas e uma área de concessão de 563 mil quilômetros quadrados. Em 2011, a marca de 5 milhões de consumidores ativos foi superada, sendo a maioria (88,1%) pertencentes à classe residencial, dos quais 33% são de baixa renda.

### GRI 2.6 ◀

Controlada inicialmente pelo governo do estado, em julho de 1997 ocorreu a privatização, passando para o controle acionário do consórcio Guarani S.A., formado por Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ), Banco do Brasil Investimentos e Iberdrola. A concessão foi adquirida pelo valor de R\$ 1,73 bilhão, tornando-a a primeira empresa comprada pela Neoenergia, nome assumido pela *holding* em 2004.

Atualmente, ela é a terceira maior distribuidora de energia elétrica do país, a sétima em volume de energia distribuída regionalmente e a primeira entre as concessionárias do Norte-Nordeste. Em 2011, forneceu 15.745 GWh para atender ao crescimento do mercado onde atua.

Localizada numa área remanescente preservada de Mata Atlântica no bairro de Narandiba, em Salvador, a Coelba vem implementando um sólido programa de investimentos ao longo dos últimos anos para reforçar seu sistema elétrico e melhorar a qualidade do atendimento. A Empresa tem uma rede composta por 8.463 quilômetros de linhas

de subtransmissão, 312 subestações, 232.497 quilômetros de linhas de distribuição e 4.628 MVA de capacidade de transformação de energia.

► GRI 2.3

O controle acionário é da Neoenergia, que detém participação de 87,8%, seguida por Iberdrola, com 8,5%, Previ, com 2,3%, e outros acionistas não controladores, com 1,4%. O capital social integralizado, de R\$ 542,1 milhões, é representado por 188,1 milhões de ações, sendo 109,3 milhões ordinárias (ON), 19,5 milhões preferenciais do tipo A (PNA) e 59,3 milhões preferenciais do tipo B.

► GRI 2.8

### O GRUPO NEOENERGIA

Presente em 12 estados e com investimentos superiores a R\$ 20 bilhões, o Grupo Neoenergia é um dos maiores do país, atuando há 15 anos em toda a cadeia do setor elétrico: geração, transmissão, comercialização e distribuição. A participação acionária é de 49% do Previ, 39% do grupo espanhol Iberdrola e 12% do Banco do Brasil Investimentos. Em 2011, o faturamento foi de R\$ 14 bilhões, 9,2% superior ao registrado em 2010, e o lucro líquido foi de R\$ 1,55 bilhão, decréscimo de 12,7%.

► GRI 2.8

As distribuidoras do Grupo são responsáveis pelo maior investimento em eletrificação rural realizado no país, no âmbito do Programa Luz para Todos – desde o seu lançamento, em 2003, as empresas executaram 636 mil novas ligações de clientes nessas áreas. Para 2012, há previsão de investimentos da ordem de R\$ 3,8 bilhões em projetos de geração, transmissão e distribuição.

Com a participação em novos projetos de geração, como as hidrelétricas de Belo Monte (10%) e Teles Pires (50,1%) e os dez parques eólicos que serão construídos em parceria com a Iberdrola Renováveis, até 2019 será atingida a marca de mais de 4 mil MW em capacidade instalada.



Os negócios são pautados pelo desenvolvimento sustentável das regiões onde atua. Orientada pela agenda do Instituto Ethos, a *holding*, por meio de suas concessionárias, investe em projetos nas áreas de educação, cultura e meio ambiente, além de ser signatária do Pacto Global das Nações Unidas, que defende princípios de direitos humanos, do trabalho, de proteção ambiental e contra a corrupção.

### O SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO

Desde o início do processo de privatização, em 1995, o setor elétrico brasileiro vem passando por grandes mudanças e expandindo a capacidade instalada, com a entrada de novas empresas no mercado.

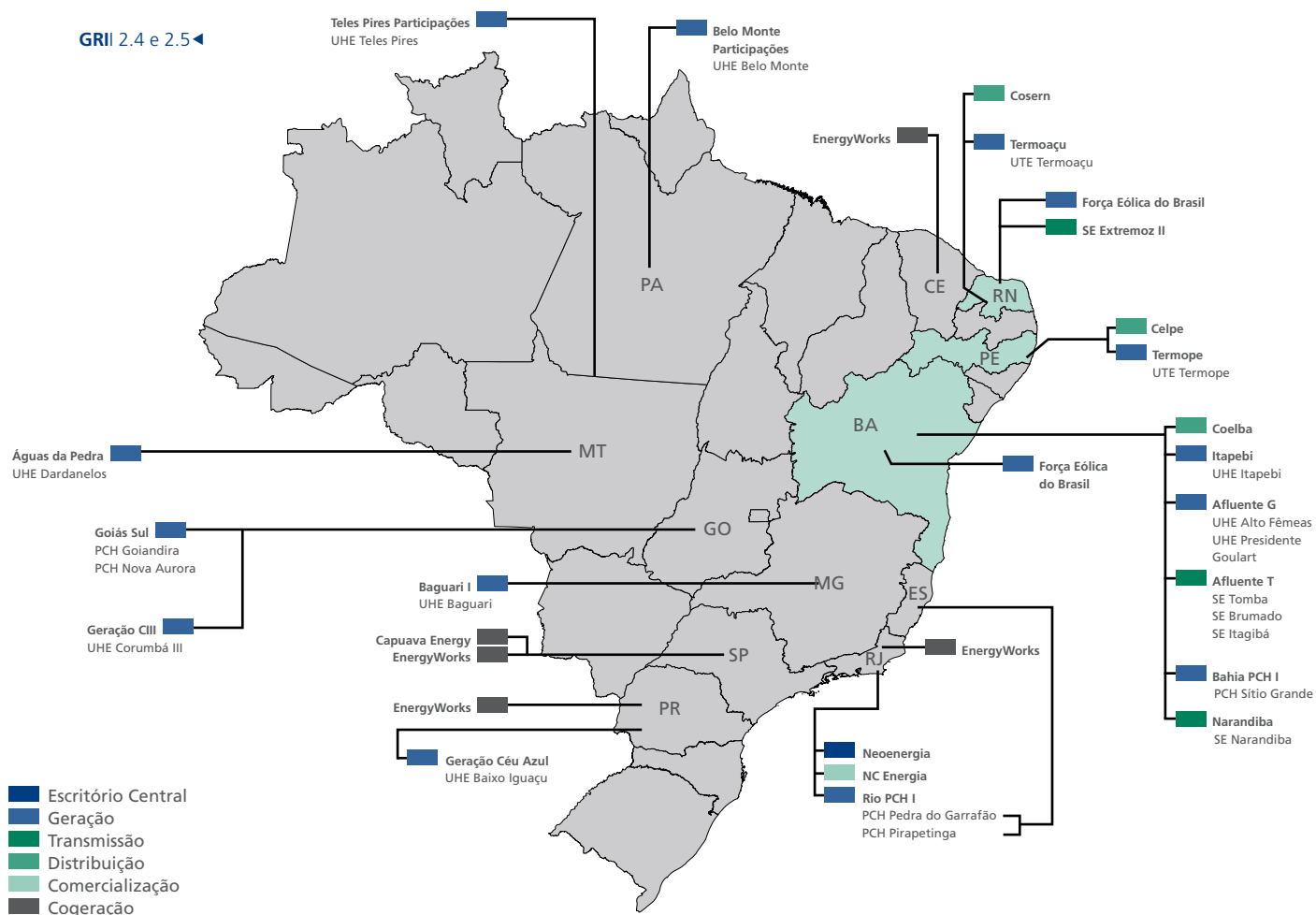
Atualmente, entre estatais e privadas, há 63 concessionárias de serviços públicos no mercado de distribuição de energia, além de cooperativas de eletrificação rural, resultando no fornecimento de eletricidade para 67 milhões de unidades consumidoras, em mais de 99% dos municípios brasileiros, de acordo com estudo da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee).

A entidade também aponta que o mercado, formado por consumidores livres e cativos, totalizou 375 mil GWh em 2010, alcançando receita bruta de R\$ 118 bilhões. Com participação de 2,2% no Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro, o segmento recolheu R\$ 44 bilhões em pagamento de encargos e tributos e emprega um total de 160 mil pessoas.

Entre as empresas privadas estão investidores de diversas nacionalidades, como norte-americanos, espanhóis e portugueses, que entraram no segmento em decorrência do processo de privatização. Ainda de acordo com o estudo da Abradee, o investimento anual no mercado de distribuição chega a R\$ 8 bilhões, com a execução de 2 milhões de novas ligações.

Números da Empresa de Pesquisa Energética (EPE) mostram que, em 2011, foram consumidos 430,1 mil GWh de eletricidade na rede. O crescimento foi positivo em todas as classes de consumo, com destaque para os setores comercial (6,3%) e residencial (4,6%). A classe industrial registrou evolução de 2,3%.

### MAPA DE ATUAÇÃO DO GRUPO NEOENERGIA



Segundo a Aneel, o país tem 2.583 usinas em operação, que totalizam capacidade instalada de 117,1 mil MW. A diversificada matriz é movida pelas centrais hidrelétricas – que representam 66,83% da capacidade instalada, com 78,2 mil MW de potência – e complementada por usinas termelétricas, eólicas, a biomassa, nucleares e Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs).

A previsão para os próximos anos é de que a capacidade de geração tenha acréscimo de 50,5 mil MW, proveniente de 172 empreendimentos em construção.

O Plano Decenal de Expansão de Energia 2020 (PDE 2020), elaborado pela EPE, prevê investimentos de R\$ 190 bilhões em geração, com o objetivo de elevar a capacidade instalada para 171,1 GW. Já na área de transmissão, a Rede Básica, formada por linhas de até 230 kV, deve receber R\$ 46 bilhões para ampliar a malha de 99,6 mil km para 142,2 mil km.

O planejamento do PDE 2020 aponta ainda um incremento de 69,2 mil MVA na capacidade de transformação de energia, o que representará um salto dos atuais 222,1 mil MVA para 291,3 mil MVA.

#### AMBIENTE REGULATÓRIO

O atual modelo do setor elétrico, regulamentado pela Aneel, é definido pelas leis nº 10.847 e nº 10.848, de 15 de março de 2004, e pelo Decreto nº 5.163, de 30 de julho do mesmo ano, que tratam de aspectos técnicos e tarifários. As normas da Aneel buscam o equilíbrio entre a atratividade do investidor, o bem-estar da sociedade e o respeito ao meio ambiente.

Os principais objetivos do marco regulatório do setor são a segurança do suprimento, a promoção da modicidade tarifária e a inserção social. O poder concedente é do Ministério de Minas e Energia, que atua por meio de quatro órgãos: o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) controla a produção; a EPE é responsável pelo planejamento da expansão dos sistemas de geração e transmissão; o Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico (CMSE) tem a função de avaliar permanentemente a segurança do fornecimento; e a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) administra a comercialização e a contratação de energia.

#### REVISÃO TARIFÁRIA

O reajuste tarifário de 2011 foi realizado em conformidade com a cláusula sétima do contrato de concessão da Coelba nº 010/97. De acordo com

ela, o poder concedente procederá anualmente ao reajuste dos valores das tarifas aplicáveis à prestação do serviço de distribuição de energia elétrica.

Tal sistemática considerada as variações dos custos da parcela A – compra de energia, encargos e tributos chamados de itens não gerenciáveis da concessionária – e a variação anual do IGPM, que reajusta os custos da parcela B – operação, manutenção e depreciação e remuneração de capital, classificados como itens gerenciáveis –, formando a receita da concessionária.

Encargos setoriais e tributos são responsáveis por 34% dos custos da tarifa, enquanto compra e transmissão de energia respondem por 36%. Os 30% restantes ficam com a Coelba, que os utiliza para cobrir custos de operação, manutenção, administração do serviço e investimentos.

O ano de 2011 também foi marcado pela definição de uma nova metodologia de revisões tarifárias, chamada de 3º Ciclo, por meio da Resolução Normativa nº 457 da Aneel, de 8 de novembro. No caso da Coelba, os efeitos relacionados a essa mudança só ocorrerão a partir de abril de 2013, quando passará pela terceira revisão tarifária, conforme previsto no contrato de concessão.

A nova metodologia prevê a adoção de um mecanismo para estabelecer os níveis regulatórios de custos operacionais com base em *benchmarking* dos custos reais das empresas e da eficiência média. No início do ciclo foi fixada a empresa de referência e definiu-se uma trajetória de redução dos custos operacionais a ser aplicada ao longo do ciclo tarifário.

A taxa de remuneração de capital (WACC) será de 7,50% (após impostos), contra os 9,95% aplicados no ciclo anterior. No caso das empresas que atuam nas áreas da Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste (Sudene) e da Superintendência de Desenvolvimento da Amazônia (Sudam), a Aneel estabeleceu taxas diferenciadas, considerando a possibilidade de obtenção de benefício fiscal estabelecido em lei. O tema é objeto de questionamento da Abradee junto ao Poder Judiciário.

Com a finalidade de aumentar a eficiência das empresas, o Fator X será calculado considerando a produtividade, a qualidade e a trajetória de custos operacionais. No estabelecimento do índice, será aplicado *benchmarking* que analisa a produtividade média setorial, considerando a evolução verificada do mercado, os custos, as redes e os investimentos. A evolução dos indicadores de qualidade (DEC



e FEC) passará a ser utilizada para aplicar o componente qualidade, que será apurado nos reajustes anuais entre as revisões tarifárias.

Foi aperfeiçoada a metodologia de apuração da base de remuneração, utilizada para determinar o custo de capital a ser reconhecido na revisão. A avaliação dos ativos será feita com base nos investimentos incrementais – os adicionados desde a revisão tarifária mais recente –, mantendo-se a base de remuneração já fiscalizada pela Aneel até a revisão do segundo ciclo de forma “blindada”, conforme procedimento utilizado na revisão anterior.

Para o componente de outras receitas – que são receitas oriundas de atividades complementares, distintas do fornecimento de energia elétrica e do uso da rede de distribuição –, houve ampliação dos tipos de receitas capturadas para a modicidade tarifária, além de revisão dos critérios de compartilhamento dessas receitas. No entanto, nessa ampliação, a Aneel também incluiu a captura das receitas referentes à ultrapassagem de demanda e ao excedente reativo, mas a decisão judicial liminar obtida por processo movido pela Abradee impede a Aneel de capturar essas receitas, que se destinam a compensar custos e riscos incorridos pelas distribuidoras associados ao descumprimento de limites contratuais de demanda e fator de potência pelos consumidores.

## Ética e governança

A atuação da Coelba está pautada em valores corporativos do Grupo Neoenergia, tendo como bases: foco em resultado; espírito de equipe; conhecimento e comunicação; iniciativa e proatividade

### GRI 4.1 ◀

#### ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

Os conselhos de Administração e Fiscal compõem a estrutura de governança corporativa da Coelba.

**Conselho de Administração** estabelece as diretrizes gerais dos negócios, sendo formado por cinco representantes dos acionistas controladores e um dos empregados, escolhidos de acordo com o estatuto social. Cabe a ele eleger e supervisionar os membros da Diretoria Executiva e aprovar orçamentos anuais de custos e de investimentos. Os integrantes têm remuneração definida em assembleia geral. Não há conselheiros independentes.

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

**Diretoria Executiva** implanta as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração e pelas atribuições previstas no estatuto social. É composta por um diretor-presidente e quatro diretores (Financeiro e de Relações com Investidores, de Gestão de Pessoas, de Planejamento e Controle, e Regulação).

#### AUDITORIA INTERNA

Visando à melhoria em gestão de risco, controles internos e governança corporativa, a Auditoria Interna foi instituída como uma atividade independente dos processos da Empresa. Ela está vinculada ao Conselho de Administração, por intermédio do Comitê de Auditoria, ao qual se reporta hierarquicamente, garantindo a necessária independência ao desempenho das atividades.

Em seus relatórios, são emitidas recomendações acompanhadas pela Unidade de Controles Internos da Companhia.

Em seu parecer sobre a Coelba, a Ernst & Young Terco Auditores Independentes (EYT) atestou que a posição patrimonial e financeira em 31 de dezembro de 2011 está em conformidade com as normas internacionais do International Accounting Standards Board (IASB) e com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

#### CONTROLES INTERNOS

Adotando os requerimentos da seção 404 da lei norte-americana Sarbanes-Oxley e os princípios básicos de governança corporativa, o Grupo Neoenergia vem promovendo o fortalecimento da estrutura geral de controles internos. Esse trabalho começou em 2004, com as empresas de distribuição, passando a ser feito em 2008 nas empresas de geração, transmissão e comercialização de energia e, em 2009, na *holding*.

A iniciativa envolve mapeamento de processos, por meio da elaboração de fluxogramas e matriz de riscos e controles; procedimento de *walkthrough*, no qual é avaliado o desenho dos controles identificados no mapeamento; realização de testes para os controles que mitigam riscos altos; e acompanhamento dos planos de ação, para solução dos *gaps* identificados.

A Coelba possui 295 controles mapeados e 16 recomendações de melhoria, que não representam deficiências significativas. A implantação das recomendações é monitorada periodicamente pelas áreas de controle interno e pela Diretoria Executiva.

Para alinhar os processos e controles do Grupo Neoenergia, em 2011 foi atualizada a norma



de limites e alçadas, que estabelece critérios e responsabilidades para a execução de atos que gerem obrigações, desembolsos ou reembolsos para as empresas do Grupo.

Uma das ferramentas utilizadas na gestão dos acessos ao sistema SAP R/3 é o SAP GRC, composto por três módulos: Compliance Calibrator, que realiza a simulação prévia dos riscos; Access Enforcer, que faz a associação de perfil do usuário por meio de fluxo de aprovação de executivos; e Firefighter, que monitora os acessos considerados de alta criticidade.

#### AUDITORIA EXTERNA

A Companhia mantém contrato com a Ernst & Young Terco Auditores Independentes (EYT) – iniciado em 1º de maio de 2011 e com vigência de um ano – para prestação de serviços de auditoria externa das demonstrações financeiras e revisão especial de suas informações trimestrais. No decorrer do ano, a EYT também foi contratada para realização de trabalhos de asseguarção, auditoria de procedimentos acordados de CVA e Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) e Eficiência Energética (PEE), contratados, respectivamente, em 1º de fevereiro de 2011 e 2 de maio de 2011, com vigência de três e seis meses.

Os serviços na área de asseguarção foram executados em observância à NBC PA 290 – Independência – Trabalhos de Auditoria e Revisão, conforme aprovada pela Resolução CFC nº 1.311/10, de 9 de dezembro de 2010, e não incluem aqueles que podem comprometer a independência.

Desde então, a EYT não prestou serviços não relacionados a auditoria independente que superassem 5% do valor do contrato. A política de atuação da Companhia quanto a esses trabalhos se fundamenta nos princípios que preservam a independência do auditor, consistindo em: não auditar o próprio trabalho e não exercer funções gerenciais na empresa cliente ou promover os interesses dela.

#### PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Na formulação do planejamento estratégico, a Coelba leva em conta questões políticas, legais, econômicas, sociais e tecnológicas que afetam o setor de energia elétrica. Sob a coordenação da área de planejamento e controle, esse trabalho emprega a metodologia de avaliação do ambiente organizacional. Todas as áreas da Empresa recebem o resultado de uma análise elaborada para ser utilizada nos processos de debate e definição das estratégias de negócios.

A necessidade de ficar atualizada sobre a evolução do quadro regulatório é coberta pelo trabalho da área de regulação, que faz a avaliação de todas as variáveis para informar sobre as mudanças na legislação do setor e nas normas estabelecidas pela Aneel.

Também são utilizadas informações levantadas por meio dos comitês da Abradee, da pesquisa de *benchmarking* do Grupo Neoenergia e das matrizes SWOT, que avaliam forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.

#### CÓDIGO DE ÉTICA

A Coelba, assim como as diversas empresas do Grupo, adota o Código de Ética Corporativo da Neoenergia, que pauta o comportamento dos profissionais no relacionamento com clientes, acionistas, colegas de trabalho, fornecedores, instituições do mercado, entes públicos e órgãos reguladores. Sistematicamente auditado e revisado, ele serve de referência para a conduta pessoal e profissional dos colaboradores.

O documento tem como base os valores e princípios que sustentam a Missão e a Visão das empresas e foi elaborado a partir de reuniões dos comitês de ética da *holding*, que são

integrados por representantes da presidência e das superintendências.

A divulgação do código é feita em todos os canais disponíveis internamente: reuniões com o presidente, treinamentos, *e-mail* corporativo, *mousepads*, murais e intranet – além de ser entregue aos novos colaboradores, no momento de seu ingresso, e aos fornecedores, junto com o contrato de prestação de serviços. Para o público externo, ele está disponível no *site* [www.coelba.com.br](http://www.coelba.com.br).

## GRI 4.8 ◀

## PRINCÍPIOS DIRECIONADORES

Em termos de princípios, a Coelba segue os direcionadores estabelecidos pelo Grupo Neoenergia. São eles:

### Missão

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

### Visão

Universalizar o fornecimento de energia com qualidade até 2011.

### Valores

A atuação da Coelba está pautada em valores corporativos estabelecidos pelo Grupo Neoenergia, tendo como base foco em resultado; espírito de equipe; conhecimento e comunicação; iniciativa e proatividade. A Empresa tem como compromisso o atendimento a todos os seus clientes com serviços de qualidade, menores preços possíveis e justa remuneração aos acionistas.

## GRI 4.9 ◀

## POLÍTICAS DE GESTÃO

A Coelba possui políticas de gestão que são atualizadas anualmente, de acordo com os valores e princípios da Empresa, para orientar a execução das atividades. O cumprimento pelas prestadoras de serviço também passa por monitoramento, com a realização de auditorias para avaliar a assimilação das políticas empregadas, bem como dos valores e princípios do Grupo Neoenergia. As políticas de gestão estabelecidas, atualmente, envolvem as áreas de segurança da informação, saúde e segurança, qualidade, meio ambiente, e responsabilidade social e sustentabilidade.

É utilizado o modelo de gestão por processos, a fim de consolidar uma gestão competente, sustentável e responsável, baseada na melhoria do desempenho e na busca de resultados relevantes nas dimensões econômica, social e ambiental. O objetivo é garantir a qualidade do serviço de distribuição de energia elétrica e atender às exigências dos órgãos regulamentadores e às necessidades dos clientes.

A Empresa adota as seguintes políticas de gestão:

**Segurança da informação** orienta os colaboradores sobre o valor das informações do Grupo Neoenergia e a importância estratégica e operacional para o negócio, buscando minimizar riscos relacionados a manuseio, armazenamento, transporte e descarte das informações corporativas.

**Saúde e segurança:** com práticas alinhadas com as políticas do Grupo, a Coelba tem a saúde e a segurança como pilares estratégicos para conduzir os negócios, buscando preservar a integridade física e mental dos empregados, dos colaboradores de empresas prestadoras de serviços (EPS) e da comunidade em geral. A consolidação da cultura de prevenção, associada aos programas implantados – controle de riscos, acidentes e doenças ocupacionais e promoção da saúde dos colaboradores e das condições de trabalho –, tem gerado uma melhoria significativa nos resultados e propiciado indicadores positivos para a Companhia.

**Qualidade** o respeito a 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 fazem parte do conceito de qualidade da Coelba.

**Meio ambiente:** a Empresa pauta seus negócios no respeito e cumprimento da legislação, das normas e dos regulamentos referentes ao meio ambiente, apoiando 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** com o programa Energia para Crescer, a Coelba cumpre o papel de agente de transformação da sociedade e fortalece a relação com os diversos públicos. O programa 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. Em relação às comunidades, são adotados quatro focos de atuação: educação, meio ambiente, cultura e distribuição de energia elétrica.

### RELAÇÃO COM INVESTIDORES

Os acionistas, investidores e potenciais investidores compõem um público estratégico, para o qual é desenvolvida uma gestão eficaz e que atenda às suas expectativas.

Principal canal voltado a esse público, a área de relações com investidores do *site* [www.coelba.com.br](http://www.coelba.com.br) divulga, de maneira precisa e transparente, os principais resultados das atividades.

A Companhia também emprega um conjunto de ações para ampliar os canais de comunicação e o relacionamento com o mercado. A lista inclui divulgação trimestral de relatório sobre o desempenho do Grupo Neoenergia, realização de *conference call* trimestral para apresentar o relatório e reuniões individuais com as principais instituições de relacionamento, como a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de Capitais (Apimec).

## Desempenho operacional

A Empresa expande a rede de distribuição para atender ao ritmo de crescimento do mercado baiano e ao aumento do número de consumidores

### EXPANSÃO DA REDE

A evolução do mercado baiano e o aumento do número de consumidores, fazendo a Empresa chegar à marca de 5,08 milhões de contratos ativos, demandaram um investimento de R\$ 101,9 milhões na expansão dos sistemas de subtransmissão e distribuição de energia. Com isso, buscou-se aumentar a confiabilidade e a qualidade do fornecimento no estado. Em 2011, foram concluídas a instalação de 18 novas subestações e a ampliação de outras sete unidades, além de mais quatro linhas de transmissão. Também foram duplicados circuitos de suprimento de energia de 36 sedes municipais.

O número de subestações chegou a 312, o que representou incremento de 6,1% ante 2010. Entre as novas unidades estão as de Praia do Forte, Morro de São Paulo, Rio Itaguari e Mundo Verde. Na lista de novas linhas de transmissão estão Rio Formoso-Itaguari, em 138 kV, e uma linha de distribuição em 34,5 kV derivada da subestação Mundo Verde e da travessia subaquática Tapuias-Morro de São Paulo.

A malha de distribuição cresceu 4,2%, chegando a 232.497 quilômetros em 2011, contra 223.151 quilômetros no ano anterior, enquanto a extensão das linhas de subtransmissão atingiu a marca de 8.463 quilômetros, crescimento de 1% em relação à base de 2010. Também houve um salto na capacidade de transformação de energia, que alcançou 4.628 MVA, expansão de 4,1%.

### EXPANSÃO DA REDE

<b>Evolução do sistema elétrico – 2010 e 2011</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Variação %</b>
Linhas de distribuição em alta tensão (km)	8.382	8.463	1,0%
Subestações (un.)	294	312	6,1%
Potência instalada (MVA)	4.444	4.628	4,1%
Linhas/redes de distribuição em média e baixa tensão (km)	223.151	232.497	4,2%

### MODERNIZAÇÃO DA REDE

A Coelba seguiu a política de usar a tecnologia para melhorar cada vez mais a segurança de operação da rede, avançando no projeto de digitalização do sistema elétrico. Em 2011, foram investidos R\$ 14,7 milhões na automatização de seis subestações e 256 pontos da rede de distribuição. O projeto permite a operação remota de subestações e pontos estratégicos da rede. Com os novos investimentos, a distribuidora chegou a 184 subestações automatizadas e integradas a seus respectivos centros de operação, significando 89,54% da potência instalada total.

O programa de telemedição destinado a unidades consumidores do grupo A – Grandes Clientes – também evoluiu, com a implantação de 1.562 telemedições. Com essa expansão, foi alcançada a expressiva marca de 6.018 unidades atendidas, representando 31% da sua energia faturada e 92% da faturada pelos clientes do grupo A. A tecnologia traz benefícios como o gerenciamento do consumo de energia, a correção remota da programação do medidor e o faturamento automático dos clientes, além de ser uma grande aliada na detecção de perdas, fraudes e defeitos.

► GRI EU4

► GRI 2.9

► GRI EU4



## UNIVERSALIZAÇÃO

A Coelba realizou, em 2011, 258.778 novas ligações como parte do Programa Nacional de Universalização de Acesso e Uso de Energia Elétrica, que envolve os governos federal e estadual e as distribuidoras de energia do país. No valor de R\$ 651,5 milhões, o trabalho representou a maior parcela do investimento orçamentário da Empresa, sendo um dos principais focos no ano.

Do total de ligações feitas por meio do programa, considerado o maior em eletrificação no Brasil, 39.888 foram de novos consumidores da área rural (Programa Luz para Todos), enquanto o número de novos clientes da área urbana foi de 218.890. Os investimentos, respectivamente, ficaram em R\$ 376,3 milhões e R\$ 275,2 milhões. Desde 2004, quando o programa começou, a Coelba já realizou 468 mil ligações em sua área de concessão.

### QUALIDADE NO FORNECIMENTO

Os investimentos feitos nos últimos anos vêm ajudando na melhora dos indicadores de desempenho operacional. A Empresa atingiu um DEC (duração equivalente de interrupção por cliente) de 21,79 sem supridora, contra 24,81 em 2010. Com 0,73 da supridora, o índice ficou em 22,52 em 2011, ante 26,59 do exercício anterior.

Em relação ao FEC (frequência equivalente de interrupção), a marca foi de 9,17 sem supridora, contra 10,14 de 2010. Considerando 0,85 da supridora, o índice fechou 2011 em 10,02, ante 11,17 verificados no ano anterior. Outro indicador que evoluiu foi o TMA (tempo médio de atendimento), que ficou em 226 minutos, contra 253 minutos de 2010.

### INDICADORES DE QUALIDADE

É importante destacar que a evolução dos indicadores de desempenho aconteceu mesmo com as fortes intempéries climáticas que atingiram o estado da Bahia e, em especial, a região metropolitana da cidade de Salvador, que afetaram de forma bem crítica a operação do sistema elétrico, dificultando o restabelecimento do fornecimento de energia em decorrência das interrupções da rede.

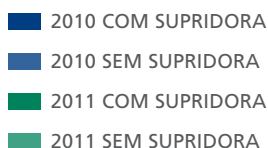
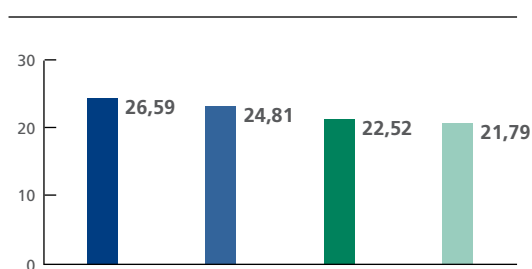
## INDICADORES DE QUALIDADE: DEC, FEC E TMA 2010 E 2011

► GRI EU23

### DEC – DURAÇÃO EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO POR CLIENTE

#### Duração média das interrupções por cliente (ano/ horas)

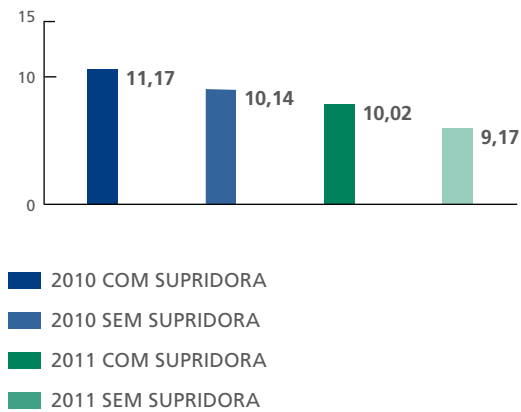
DEC	2010	2011	Variação 2011/2010
Com supridora	26,59	22,52	-15,31%
Sem supridora	24,81	21,79	-12,17%



## FEC – FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO POR CLIENTE

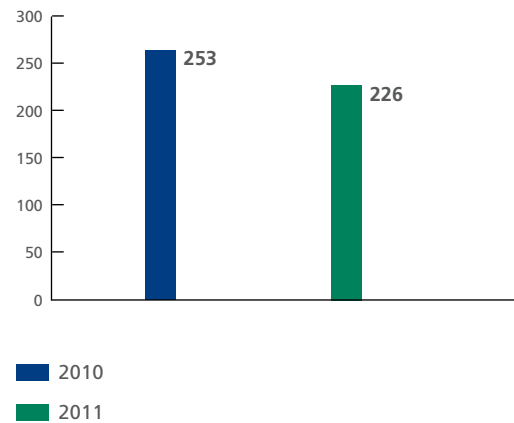
Número médio de interrupções por cliente (ano/vezes)

FEC	2010	2011	Variação 2011/2010
Com supridora	11,17	10,02	-10,30%
Sem supridora	10,14	9,17	-9,57%



## TMA – TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (MINUTOS)

TMA	2010	2011	Variação 2011/2010
TMA	252,6	225,6	-10,69%



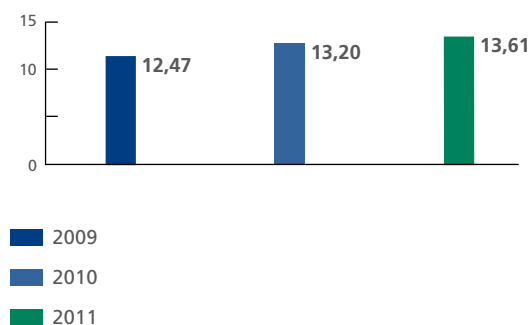
**PERDAS**

O combate às perdas comerciais de energia foi um dos focos de atuação da Coelba em 2011, com investimentos de R\$ 26 milhões num conjunto de ações, como inspeções em unidades consumidoras, regularização de ligações clandestinas e instalação de telemedições. Entre os resultados está o aumento de 3,7% do número de consumidores e de 2,7% do volume de energia distribuída. Apesar das ações realizadas, a perda global aumentou. O índice de perdas no ano foi de 13,61%, equivalente a 2.480.767 MWh.

GRI EU12 ◀

Abaixo, estão algumas das ações promovidas e os resultados alcançados:

- Realização de 138 mil inspeções, sendo detectadas 95 mil irregularidades – que resultaram em uma recuperação de 109 GWh, equivalente a R\$ 30 milhões;
- Regularização de 9 mil ligações clandestinas, com e sem obra, contribuindo para a redução do número de inadimplentes, cortados e autorreligados, além da recuperação de créditos;
- Operação de blindagem de 50 unidades com consumo relevante (clientes com medição em alta tensão ou com medição indireta) e 7 mil unidades consumidoras em áreas populares, minimizando a possibilidade de realização de fraudes;
- Inspeção de 25 mil consumidores faturados pelo mínimo e regularização de 18 mil instalações;
- Operação de levantamento e atualização do cadastro de iluminação pública de 60 municípios, recuperando e agregando mais de 25 GWh no ano;
- Implantação de 1.600 telemedições em consumidores do grupo A (medição em alta tensão) e do grupo B com medição indireta;
- Negociação de 51 mil processos de irregularidade, correspondendo a mais de R\$ 50 milhões.

**ÍNDICE DE PERDAS**

## Resultados econômico-financeiros

O volume de investimentos para ampliar a eletrificação no estado chegou a R\$ 1 bilhão em 2011, aumento de 7,2%. O lucro líquido ficou em R\$ 750,5 milhões

### GRI EC4

#### INVESTIMENTO

Para melhorar a qualidade dos serviços e ampliar a eletrificação no estado da Bahia, a Coelba investiu R\$ 1.046,6 milhões em 2011, incremento de 7,2% em relação a 2010. A maior parte dos recursos foi aplicada na área de distribuição, totalizando R\$ 1.028,03 milhões, aumento de 10% em relação ao ano anterior. Além de recursos próprios, os investimentos vieram de fontes como subvenções, captações financeiras no Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), no Banco do Nordeste (BNB) e na Financiadora de Estudos e Projetos (Finep) e benefício fiscal Reidi– (Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento da Infraestrutura), criado pelo governo federal em 2007 como uma das medidas do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC).

No caso do Reidi, do Ministério de Minas e Energia, o benefício contempla investimentos referentes, especialmente, a ligações de novos clientes, renovação da rede de distribuição e expansão de rede, além de renovação de subestações e de linhas de distribuição de alta tensão, automação, telecomunicação e expansão da rede de distribuição em média tensão. Em 2011, foram obtidos R\$ 49,7 milhões por meio do benefício.

INVESTIMENTO	2010	2011	VARIAÇÃO 2011/2010
R\$ mil	976.550,00	1.046.577,00	7,2%

INVESTIMENTOS – EVOLUÇÃO (R\$ MIL)	2009	2010	2011	VARIAÇÃO (%)
Distribuição	737.364	936.782	1.028.030	10%
Comercialização	435	389	92	(76%)
Administração e outros	66.942	39.379	18.455	(53%)
Total	804.742	976.550	1.046.577	7,20%

GRI EC1 ◀

**LUCRO E RECEITAS**

A Coelba encerrou o ano de 2011 com lucro líquido de R\$ 750,5 milhões, resultado 20,6% abaixo dos R\$ 945,7 milhões de 2010. No período, a receita operacional bruta fechou em R\$ 7.046,1 milhões, aumento de 12,9% em relação ao ano anterior.

O crescimento de 458 GWh em vendas de energia, o acréscimo de 181 mil novos clientes e o reajuste tarifário de 13,12% foram os fatores que mais contribuíram para que a receita operacional líquida fechasse o ano em R\$ 4.967,4 milhões. O resultado representou evolução de 13% em relação ao verificado em 2010.

**DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO**

Em 2011, a distribuição do valor adicionado foi de R\$ 3.671,0 milhões, contra R\$ 3.490,0 milhões em 2010. A maior parte foi distribuída para o governo, na forma de impostos, taxas e contribuições, chegando a R\$ 2.235,1 milhões (60,89%). No ano anterior, esse item somou R\$ 2.045,1 milhões.

**DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO (R\$ MIL)****EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010**

	2011	2010
<b>RECEITAS</b>		
Vendas de energia, serviços e outros	7.046.131	6.239.476
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(150.213)	(30.932)
Resultado de alienação/desativação de bens e direitos	(1.646)	1.969
	<b>6.894.272</b>	<b>6.210.513</b>
<b>INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS</b>		
Energia elétrica comprada para revenda	(1.787.519)	(1.653.373)
Encargos de uso da rede básica de transmissão	(242.485)	(227.317)
Materiais, serviços de terceiros e outros	(1.269.933)	(970.830)
	<b>(3.299.937)</b>	<b>(2.851.520)</b>
VALOR ADICIONADO BRUTO	3.594.335	3.358.993
Amortização	(234.202)	(206.042)
VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	3.360.133	3.152.951
<b>VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA</b>		
Receitas financeiras	310.854	336.686
	<b>310.854</b>	<b>336.686</b>
VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR	3.670.987	3.489.637
<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>		
<b>Pessoal</b>		
Remunerações	124.692	117.700
Encargos sociais (exceto INSS)	31.507	25.453

## DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO (R\$ MIL)

	2011	2010
Entidade de previdência privada	5.518	(5.757)
Auxílio-alimentação	11.566	9.863
Convênio assistencial e outros benefícios	9.526	3.583
Férias e 13º salário	28.423	29.681
Plano de saúde	16.320	10.200
Indenizações trabalhistas	17.464	9.554
Participação nos resultados	20.964	13.296
Administradores	2.885	3.308
Encerramento de ordem em curso	3.834	2.254
(-) Transferência para ordens	(80.956)	(79.233)
<b>Subtotal</b>	<b>191.743</b>	<b>139.902</b>
<b>Impostos, Taxas e Contribuições</b>		
INSS (sobre folha de pagamento)	27.548	22.883
ICMS	1.177.999	1.037.019
PIS/Cofins sobre faturamento	564.112	513.236
Imposto de renda e contribuição social	117.013	169.184
Obrigações intrasetoriais	340.186	299.655
Outros	8.408	3.493
<b>Subtotal</b>	<b>2.235.266</b>	<b>2.045.470</b>
<b>Remuneração de Capitais de Terceiros</b>		
Juros e variações cambiais	489.446	355.355
Aluguéis	4.042	3.192
<b>Subtotal</b>	<b>493.488</b>	<b>358.546</b>
<b>Remuneração de Capitais Próprios</b>		
Juros sobre capital próprio	113.366	106.832
Dividendos distribuídos	275.043	281.653
Dividendos propostos	219.021	390.870
Reserva de incentivo fiscal – Sudene	143.060	166.364
<b>Subtotal</b>	<b>750.490</b>	<b>945.719</b>
<b>VALOR ADICIONADO TOTAL DISTRIBUÍDO</b>	<b>3.670.987</b>	<b>3.489.637</b>



CONCILIAÇÃO DO EBITDA- (R\$ MIL)	2011	2010	VAR. %
Lucro líquido	750.490	945.719	-20,60%
Amortização, ágio e reversão PMIPL	18.884	18.895	-0,10%
Imposto de renda e CSLL – corrente e diferido	98.129	150.289	-34,70%
Resultado financeiro	178.592	18.668	856,70%
Resultados de alienação/desativação de bens e direitos	1.646	(1.969)	-183,60%
Depreciação e amortização	234.202	206.042	13,70%
<b>Ebitda</b>	<b>1.281.943</b>	<b>1.337.644</b>	<b>-4,20%</b>

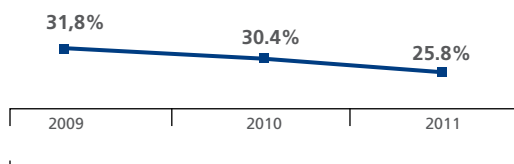
### EBITDA

Houve queda de 4,2% na geração operacional de caixa, medida pelo Ebitda, que fechou 2011 em R\$ 1.281,9 milhões, contra R\$ 1.337,6 milhões em 2010. A margem Ebitda foi de 25,8%, contra 30,4% no ano anterior. O resultado foi influenciado, sobretudo, pela Resolução Aneel nº 414/2010, que fez crescer as despesas com provisão para devedores duvidosos. A resolução estabeleceu restrições ao corte de consumidores, além da perda da condição de baixa renda de 1,2 milhão de consumidores que não fizeram o cadastramento no prazo.

### ENDIVIDAMENTO

A Coelba fechou o exercício de 2011 com dívida bruta de R\$ 2.715,0 milhões, incluindo empréstimos, financiamentos, debêntures, encargos e derivativos. O resultado foi 30,4% superior ao verificado em 2010, quando o período foi encerrado com R\$ 2.082,1 milhões. Do total, R\$ 14,6 milhões são referentes a custos de transação apropriados no passivo e diferidos durante os prazos das operações e R\$ 1,6 milhão, a ajustes ao valor das dívidas e dos derivativos. O aumento da dívida bruta fez com que o indicador financeiro dívida/Ebitda chegasse a 2,12 em 2011, contra 1,56 em 2010.

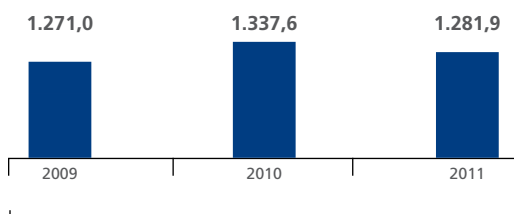
### MARGEM EBITDA (%)



No período, a dívida líquida foi de R\$ 2.447,0 milhões, o que significou uma alta de 28% em relação aos R\$ 1.911,8 milhões verificados em 2010. Com isso, o indicador dívida líquida/Ebitda ficou em 1,91, contra 1,43 do ano anterior.

Para atender ao programa de expansão da rede de distribuição, foram captados recursos provenientes de diversas fontes de financiamento. Em abril, houve a captação de R\$ 400 milhões no mercado internacional, com uma emissão de notas no exterior (*bonds* em reais). A operação, com juros de 11,75% ao ano e pagamento semestral, tem vencimento em 27 de abril de 2016.

### EBITDA (R\$ MILHÕES)



Outras fontes de captação de recursos para investimentos foram o BNDES, o BNB e a Finep, que liberaram R\$ 319,6 milhões, R\$ 243,5 milhões e R\$ 7 milhões, respectivamente.

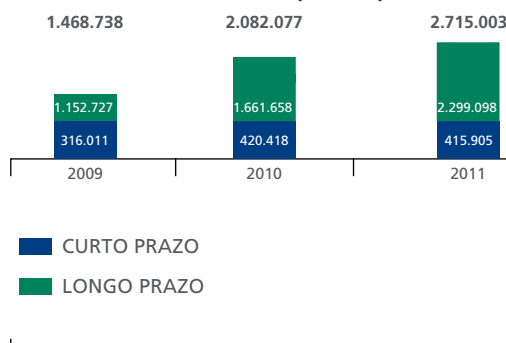
A Coelba fechou o exercício de 2011 com endividamento bruto de R\$ 2.715,0 milhões, contra 2.082,1 milhões em 2010. A dívida de longo prazo, de R\$ 2.299,1 milhões, foi responsável pela maior parcela.

**INADIMPLÊNCIA**

A arrecadação total em 2011 foi de R\$ 6.817 milhões, contra R\$ 5.317 milhões em 2010, alcançando índice de arrecadação de 98,10%.

Para combater a inadimplência, a Coelba implementou um conjunto de ações, como 630 mil suspensões no fornecimento de energia, execução de 691 mil cobranças domiciliares e disparo de 1,1 milhão de torpedos e mensagens de voz aos clientes avisando sobre o débito. O total de recuperação de crédito via assessoria de cobrança chegou a R\$ 25,7 milhões no ano. No exercício passado, foram realizados 4,4 milhões de inscrições no cadastro de devedores.

A estrutura da Empresa para arrecadação de faturas de energia tem um total de 7.562 locais de pagamento. Esse número inclui a rede Coelba Serviços, com 949 pontos credenciados, distribuídos pelos 415 municípios que compõem a área de concessão. O canal respondeu, em 2011, por um percentual médio de 49% de faturas pagas, enquanto a rede bancária ficou com 51%. Em relação ao montante arrecadado com pagamento de fatura, a rede bancária ficou com 79% do total.

**EVOLUÇÃO DO  
ENDIVIDAMENTO BRUTO (R\$ MIL)**

GRI EU27 ◀

## O mercado de energia

Apesar de enfrentar os efeitos da crise econômica e condições climáticas adversas no estado, o volume de energia distribuída cresceu 2,7% em 2011, chegando a 15.745 GWh

### COMPORTAMENTO DO MERCADO

A crise econômica internacional, o desempenho da indústria da Bahia e as condições climáticas atípicas no segundo semestre de 2011 influenciaram o crescimento de mercado da Coelba, que registrou expansão de 2,7% no volume de energia distribuída, com 15.745 GWh. As classes residencial, comercial e industrial evoluíram, respectivamente, 3%, 3,4% e 1%.

A base de contratos ativos chegou à marca de 5.081.987 consumidores, graças ao acréscimo de 181.204 novas ligações. Com 4.477 milhões de contratos ativos, a classe residencial representou 88,1% do total, ficando a classe comercial com 6,2%. Entre os contratos residenciais, 33,1% (ou seja, 1.482.697) foram faturados como consumidores de baixa renda.

Em sua área de concessão há aproximadamente 14,5 milhões de habitantes, de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Desse total, 2,97% (416 mil habitantes) não têm ainda acesso ao serviço de energia elétrica.

### COMPRA DE ENERGIA

Para atender à demanda de seus mais de 5 milhões de consumidores, a Coelba adquiriu um volume de energia 4,3% superior ao registrado em 2010, chegando a 18.506 GWh. A sobra contratual no exercício foi de 3,39%, o que garantiu o atendimento pleno do seu mercado cativo. O bloco de energia comprado teve um preço médio de R\$ 106,65 MWh, que não inclui os encargos setoriais e de conexão.

► GRI EU1

### VENDA DE ENERGIA

A variação do mercado cativo foi de 3,1% em 2011, com o consumo na classe residencial crescendo nesse mesmo patamar, bem abaixo da média anual de 7,3% registrada nos últimos cinco anos. O volume de energia para essa classe chegou a 5.356 GWh. Já o crescimento da classe industrial cativa ficou em 3,2%, com 3.570 GWh. No período, sete consumidores migraram para o Ambiente de Contratação Livre (ACL). Na soma dos mercados cativo e livre, a classe industrial teve crescimento de 1%, influenciado pela queda de 4,3% na produção física da indústria baiana.

GRI EU3 ◀

GRI EU26 ◀

CONTRATOS (MIL)	2009	2010	2011	PARTICIPAÇÃO EM 2011
Residencial	4.094	4.306	4.477	88,10%
Comercial	300	307	313	6,20%
Industrial	21	21	21	0,40%
Rural	194	196	200	3,90%
Outras classes	67	70	72	1,40%
<b>Total de clientes ativos</b>	<b>4.676</b>	<b>4.901</b>	<b>5.082</b>	<b>100,00%</b>



As vendas de energia para as classes comercial e rural cresceram, respectivamente, 3,4% e 4,3% em 2011. No primeiro caso, que não acompanhou o crescimento de 8,7% nas vendas do mercado baiano, o volume de energia distribuída ficou em 2.838 GWh. No outro caso, a influência maior ficou por conta das condições climáticas, fazendo com que a classe comprasse 1.137 GWh.

A evolução das vendas para as outras classes (iluminação pública, poderes públicos, serviço público e uso próprio) foi de 3,6%, com a marca de 2.145 GWh. O volume total de energia cativa vendida pela Coelba em 2011 chegou a 15.045 GWh, contra 14.587 GWh no ano anterior.

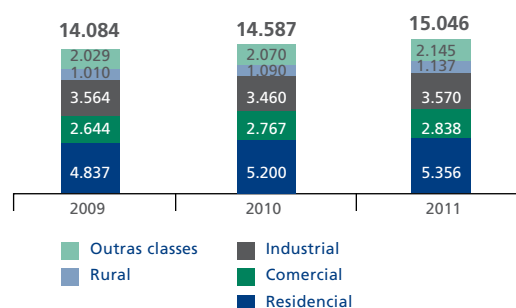
#### TARIFAS

Em 22 de abril de 2011, entrou em vigor o índice de reajuste das tarifas da Coelba, aplicado por meio da Resolução Homologatória nº 1.142, de 19 de abril, da Aneel. No percentual concedido, 8,47% foram relativos ao reajuste tarifário anual e 4,65%, aos componentes financeiros.

No entanto, os consumidores cativos tiveram um percentual percebido de 9,92%, com 9,79% para os consumidores atendidos em baixa tensão, que representam 99% dos clientes e inclui a classe residencial. Isso aconteceu em decorrência do fim da aplicação dos componentes financeiros do reajuste anterior.

Para os consumidores cativos industriais e comerciais de médio e grande porte, atendidos em alta tensão, a percepção média do aumento foi de 10,6%.

#### EVOLUÇÃO DAS VENDAS (GWh)



## Relacionamento com o cliente

Pesquisas e canais de atendimento aos consumidores ajudam a Coelba a medir o nível de satisfação e a qualidade dos serviços prestados

GRI PR5 ◀

### PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Medir a percepção do consumidor sobre o nível do serviço é uma preocupação constante da Coelba. A satisfação do cliente é verificada por meio de pesquisas feitas pela Aneel que resultam na classificação no Prêmio Iasc e também de dados da Abradee.

Além de passar anualmente por esses dois crivos, há uma estrutura organizacional para tratar as reclamações dos clientes: a Unidade de Gestão das Reclamações. Na execução do serviço, são utilizados meios como agências de atendimento, Coelba Serviços, *call center*, internet, cartas, livro de manifestação do cliente e Conselho de Consumidores. Classificadas por tipo, as reclamações são registradas no sistema comercial, sendo encaminhadas posteriormente às respectivas áreas.

### OUVIDORIA E CONSELHO DE CONSUMIDORES

Em busca de melhorar o relacionamento com os clientes, são mantidos dois importantes canais para qualidade e transparência dos serviços prestados. Para 2012, está prevista a instalação da ouvidoria, que terá a função de atender os clientes que, eventualmente, não conseguirem resolver seus problemas por meio dos outros canais.

Já o Conselho de Consumidores de Energia da Coelba (CCEC), criado em 1993 com a finalidade de defender os interesses individuais e coletivos dos consumidores, é composto por representantes das classes residencial, comercial, industrial e rural e do poder público.

### CANAIS DE RELACIONAMENTO

No relacionamento com os clientes, a Coelba baseia a atuação nas melhores práticas de comunicação empresarial, usando uma série de ferramentas para

dialogar com os diversos públicos de interesse. Além de buscar o melhor atendimento das necessidades dos consumidores e uma relação contínua e duradoura, esses canais servem como parâmetro para avaliar a atuação da Empresa e identificar eventuais necessidades de aperfeiçoamento de processos.

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

A postura proativa é comprovada também no relacionamento com agentes de diversos ambientes, como técnico, regulatório, classista, governamental e acadêmico, por meio de reuniões, fóruns, seminários, comitês e encontros técnicos.

A Empresa mantém relacionamento, entre outras, com as seguintes entidades: Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje), Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (Abih), Abradee, Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH), Associação Brasileira do Veículo Elétrico (ABVE), Associação Comercial da Bahia (ACB) e Associação dos Comerciantes de Materiais de Construção da Bahia (Acomac).

Na área de sustentabilidade, compromisso marcado pela parceria com o Instituto Ethos, a Coelba participa dos seguintes institutos, grupos, conselhos ou 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

► GRI 4.13

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); e Grupo de Trabalho Manejo de Vegetação em Sistemas Elétricos do Comitê de Meio Ambiente da Funcoge.

#### MULTAS

Em 2011, foram registradas três sanções monetárias, entre elas uma aplicada pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), no valor de R\$ 3.300,00, por supressão de vegetação nativa sem autorização do órgão. As outras duas foram relativas à transgressão dos indicadores de qualidade do teleatendimento entre setembro e novembro, no valor de R\$ 448.536,90, e à fiscalização do processo de faturamento por média quando da entrada do sistema comercial, de R\$ 835.877,53, ambas aplicadas pela Aneel.

#### CONSUMIDORES DE BAIXA RENDA

Em 2011, 1,2 milhão de famílias do estado da Bahia perderam o benefício da Tarifa Social, que concede descontos de até 65% na conta de energia. Isso aconteceu em função da entrada em vigor das regras estabelecidas pela Lei nº 12.212/2010, que alterou a Lei nº 10.438/2002, instituidora da Tarifa Social, sendo regulamentada pela Aneel por meio da Resolução 414/2010. Com a mudança, o principal critério para concessão do benefício passou a ser a renda do consumidor, e não mais o consumo, além de ampliar a concessão para indígenas e quilombolas, com desconto de 100% da parcela de até 50 kWh do consumo cobrado.

GRI EN28 e  
S08 ◀





# Inovação e eficiência energética

Investimento em eficiência traz resultados como economia de 46,6 MWh/ano e redução de 9,5 MW na demanda de ponta.

Inovação também ganha terreno

## INOVAÇÃO

Na execução de projetos para a área de pesquisa e desenvolvimento (P&D), foram investidos R\$ 6,4 milhões em 2011, num trabalho realizado em parceria com instituições de pesquisa e empresas, locais ou de outros estados. Os projetos cobriram áreas como eficiência energética; fonte renovável de energia; meio ambiente; qualidade e confiabilidade; planejamento e operação; supervisão, controle e proteção; medição; transmissão de dados via rede elétrica; novos materiais e componentes; e desenvolvimento de tecnologia de combate a fraude e furto.

GRI EU8

## PROJETOS DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO (P & D)

PD-0047-0032/2010	Desenvolvimento de ferramental e metodologia para realização de serviço em linha viva noturno
PD-0047-0034/2010	Sistema de aferição de transformadores de instrumento utilizando TPs e TCs ópticos sem interrupção de fornecimento
PD-4950-0711/2010	Programa Brasileiro de Redes Elétricas Inteligentes
P&D 0047-014/2007	Desenvolvimento de tecnologia para substituição de óleo isolante mineral por óleo isolante vegetal em transformadores de potência usados
P&D 0047-0001/2009	Estudo e desenvolvimento de isolador modular
P&D 0047-0002/2009	Desenvolvimento de concreto com misturas cimentícias minerais e fotocatalíticas – Ecoposte
P&D 0047-0004/2009	Produção cabeça de série do sensor Inteligente de localização de falta
P&D 0047-0009/2009	Redução da taxa de falhas de transformadores de distribuição das classes 15 kV e 34,5 kV na Coelba
P&D 0047-0010/2009	Sensores eletroquímicos e prevenção catódica de estruturas de concreto armado da rede de distribuição
P&D 0047-0013/2009	Ferramenta para redução dos impactos socioambientais em uma empresa distribuidora de energia elétrica

P&D 0047-0014/2009	Sensor de corrente de fuga para isoladores poliméricos – Projeto Cabeça de Série
P&D 0047-0019/2009	Desenvolvimento de cruzetas laminadas coladas de madeira de eucalipto visando ao reaproveitamento de resíduos
P&D 0047-0023/2009	Sistema de operação remota de subestações auxiliada pelas imagens dos equipamentos
P&D 0047-0024/2009	Hierarquização de conjuntos e subestações para atendimento às solicitações de qualidade
P&D 0047-0027/2009	Equipamento para identificação e cadastro de equipamentos de redes de distribuição – Cabeça de Série
P&D 0047-0028/2009	Sistema de monitoramento em tempo real das descargas atmosféricas no estado da Bahia
PE-0385-0808/2009	Metodologia para estabelecimento de estrutura tarifária para o serviço de distribuição de energia elétrica
PD 0047-0041/2011	Otimização da transmissão de dados em sistemas de elevado custo de tráfego – Cabeça de Série
PD 0047-0046/2011	Desenvolvimento de cabeça de série de caixas utilizadas para medidores de distribuição elétrica à base de fibras de sisal e coco
PD 0047-0047/2011	Desenvolvimento de revestimentos nanométricos antiaderentes para isoladores de porcelana de redes de distribuição (RDs) e de transmissão de energia elétrica
PD 0047-0050/2011	Desenvolvimento de protótipo de sensor termossensível para diagnóstico e monitoramento de sobreaquecimento em conexões de redes de distribuição de energia elétrica
PD 0047-0052/2011	Desenvolvimento de transformador de distribuição inteligente
PD 0047-0053/2011	Tropicalização da tecnologia na fabricação de postes modulares de material compósito para atendimento em redes e linhas de distribuição de até 138 kV
PD 0047-0055/2011	Metodologia e ferramental para a substituição de cabos aéreos energizados – Cabeça de Série

Outros dez projetos foram aprovados pela Coelba, de acordo com o novo manual de P&D da Aneel, instituído em 2008. Por conta deles, nos próximos três anos serão investidos R\$ 17 milhões em iniciativas nas áreas de engenharia de manutenção; sustentabilidade; supervisão, controle e proteção de sistemas de energia elétrica; operação de sistemas de energia, medição e faturamento; e combate a perdas comerciais. Também foram aplicados R\$ 11 milhões em projetos relacionados ao Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico e ao Ministério de Minas e Energia, do governo federal.

### EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Volume de energia economizada de 46,6 mil MWh, redução de 9,5 MW na demanda de ponta e registro de R\$ 7,5 milhões em custos evitados em decorrência da economia de energia. Os dados ilustram os resultados alcançados pelo Programa de Eficiência Energética da Coelba, que em 2011 recebeu investimentos de R\$ 28,4 milhões. Os projetos foram voltados para todos os segmentos de consumo, como residencial, baixa renda, comercial, serviço público, poder público.

pública. Outra iniciativa é o Programa Energia Verde, que busca despertar a consciência ambiental do consumidor. Ele permite que o cliente neutralize suas emissões de CO<sub>2</sub> por meio de colaborações destinadas ao reflorestamento da Mata Atlântica. Como contrapartida, recebe bonificações na conta de energia ou no ato da compra de eletrodomésticos com Selo Procel de Economia de Energia. Em 2011, foram repassados R\$ 433.859 mil para a ONG Instituto BioAtlântica, responsável pelo reflorestamento da Mata Atlântica. A tabela a seguir mostra os resultados da iniciativa.

GRI EN23 ◀

DATA	FAZENDA	MUNICÍPIO	ÁREA (HA)	TOTAL DE MUDAS	ATIVIDADE
Nov./2011	Limoeiro II	Itabela	ND	500	Manutenção
Nov./2011	Conj. Limoeiro	Itabela	ND	3.400	Manutenção
Nov./2011	Davinete	Porto Seguro	17,39	11.720	Implantação

ND: dado não disponível

O programa conta com 10.827 clientes ativos, sendo que 1.283 receberam bônus na conta de energia e 6.990 ganharam bônus na troca de refrigeradores, *freezers* e condicionadores de ar nos estabelecimentos parceiros – Lojas Insinuante e Lojas Maia/Magazine Luiza.

O Programa Nova Geladeira, que faz doação de geladeiras e lâmpadas para famílias inscritas em iniciativas sociais do governo federal, recebeu R\$ 19.366.687,83, tendo como resultado redução no consumo de energia da ordem de 19.050 MWh no ano. A ação permitiu ainda a retirada dos refrigeradores usados, o que gerou a venda de 95,4 kg de gás CFC-R12 e 1.777,99 toneladas de sucatas. Os recursos obtidos foram destinados ao financiamento de projetos de geração de emprego e renda desenvolvidos em comunidades de baixa renda.

O projeto de instalação de gerador solar fotovoltaico no estádio de futebol Governador Professor Roberto Santos, conhecimento como Pituaçu, recebeu R\$ 2,5 milhões em recursos. Localizado em Salvador, será o primeiro da América Latina a contar com um sistema de geração de energia renovável, baseada no uso de placas fotovoltaicas. A usina terá capacidade de 400 kWp, podendo gerar, por ano, 630 MWh, que corresponde a 175% do consumo do estádio. A energia que não for utilizada abastecerá o edifício da Secretaria de Trabalho, Emprego, Renda e Esporte da Bahia, o que ajudará na gestão energética do estado.

### OUTROS PROJETOS

. Centro de Eficiência e Unidade Móvel Educacional: forneceu, por meio de palestras, experimentos e recursos multimídias, orientações sobre uso racional e seguro de energia para 31.574 alunos e professores de 221 escolas, de quatro municípios da Bahia;

. Eficientização energética relacionada a climatização, iluminação e aquecimento solar nos hospitais Pro Matre, do Exército, Geral de Camaçari, Santo Amaro, Naval, Santo Antonio e Aristides Maltez e na Maternidade Climério de Oliveira.

## Meio ambiente

Para minimizar impactos da atividade de distribuição, a Coelba realiza uma série de projetos na área de meio ambiente

Utilizar os recursos naturais de forma consciente e equilibrada, sem desperdícios, de maneira que as próximas gerações continuem a usufruir os benefícios atualmente disponíveis. Esse é um dos compromissos assumidos pela Coelba, consciente do seu papel no desenvolvimento social e de sustentabilidade ambiental do estado da Bahia. As questões ambientais estão inseridas em todos os seus aspectos produtivos, resultando, de forma objetiva, em um compromisso ético e moral com a preservação do meio ambiente.

### POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE

Práticas ambientalmente sustentáveis são adotadas para minimizar os impactos nos recursos naturais gerados pela atividade de distribuição de energia, que cobre quase a totalidade dos municípios baianos. A Empresa tem como princípios a redução e o controle dos impactos sobre o meio ambiente; a conservação da biodiversidade e dos recursos naturais; o respeito às comunidades; a educação e a saúde como elementos de transformação social; e a transparência e o diálogo.

A Política de Meio Ambiente da Coelba, em toda a sua área de abrangência, tem os seguintes compromissos:

- Cumprir a legislação, as normas, as políticas e os regulamentos ambientais, além de outros compromissos assumidos pela Coelba;
- Incluir no seu planejamento empresarial, diretrizes ambientais;
- Aperfeiçoar de forma contínua o desempenho da gestão ambiental;
- Utilizar em suas atividades métodos de trabalho e materiais compatíveis para o desenvolvimento

ambientalmente sustentável, visando a conservação da biodiversidade e os recursos naturais e, ainda, que previnam, reduzam ou controlem os impactos sobre o meio ambiente e manter o respeito às comunidades;

- Comunicar aos fornecedores, funcionários e terceirizados a política ambiental da Coelba;
- Incentivar aos fornecedores, colaboradores da empresa e seus familiares que adotem boas práticas ambientais e procedimentos ambientais compatíveis com os praticados pela 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, internas e externas, das atividades ambientais da Coelba.

### AÇÕES VOLTADAS PARA O MEIO AMBIENTE

Seguindo as diretrizes estabelecidas por sua política ambiental e reafirmando o compromisso com os princípios do Pacto Global, do qual é signatária, a Coelba firmou parcerias com organizações não governamentais (ONGs), instituições de ensino, órgãos de meio ambiente, prefeituras municipais e outros agentes. Em 2011, novas ações foram iniciadas e outras tiveram continuidade, com destaque para:

**Licenciamentos ambientais** o principal objetivo do licenciamento é regularizar, do ponto de vista ambiental, todos os empreendimentos da Coelba e mitigar ou compensar possíveis impactos ambientais decorrentes da implantação ou da operação desses empreendimentos. A lista de ações resultantes desses processos inclui recuperação de áreas degradadas,

	TENSÃO ≥ 69 KV	TENSÃO ≤ 69 KV
Empreendimentos	9	407
Licenças ambientais LS, LL e LI	6	-
Autorização de Supressão de Vegetação (ASV)	4	280
Intervenção em Área de Preservação Permanente (IAP)	5	206

## ► GRI EN12

plantio de espécies nativas em diversos biomas do estado, salvamento da fauna e da flora nativas e salvamento do patrimônio arqueológico.

## GRI EN26 ◀

**Participação em fóruns, conselhos e grupos de trabalhos ambientais** com a constante preocupação de melhorar as condições ambientais atuais e a preservação de danos futuros, são reforçados cada vez mais o intercâmbio e a troca de experiência com agentes da sociedade. Sob esse aspecto, a Coelba possui representação formal em vários órgãos, com destaque para o Fórum Baiano de Mudanças Climáticas e os conselhos gestores das APAs Dunas e Lagoas do Abaeté, Santo Antônio, Joanes-Ipitanga, Baía de Todos os Santos, Caraíva-Trancoso, Itacaré/Serra Grande e Litoral Norte do Estado da Bahia, além de estar representada nos conselhos gestores do Parque Estadual Serra do Conduru (Pesc) e do Parque Metropolitano de Pituaçu (PMP), no Comitê de Meio Ambiente da Fundação Coge e no Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio São Francisco.

## GRI EN8 ◀

## GRI EN3 e EN4 ◀

## GRI EN3 ◀

**Contribuição para a redução de impactos sobre o clima** entre as diversas ações realizadas para controlar as emissões atmosféricas e reduzir o aquecimento global está o emprego do procedimento operacional Gerenciamento de Emissões Atmosféricas, que faz parte do Sistema de Gestão Ambiental (SGA). Há ainda manutenções preventivas dos equipamentos e veículos com motores a diesel da própria empresa e das prestadoras de serviços, visando reduzir os poluentes. No monitoramento das emissões, é utilizada a escala Ringelmann.

## GRI EN18 ◀

## GRI EN26 ◀

**Gestão de resíduos** tendo como base o princípio dos 4Rs (repensar, reduzir, reaproveitar e reciclar), uma norma de gestão e um guia de descarte orientam os colaboradores no que se refere a segregação, acondicionamento, coleta, transporte, estocagem temporária, pré-tratamento e disposição final dos resíduos gerados.

## GRI EN22 ◀

Uma das ações para mitigar os impactos é o Projeto Logisverde, que promove o reúso de bobinas

de madeira dos condutores e cabos elétricos comprados. Além disso, há o desenvolvimento de um estudo pioneiro para substituir, gradativamente, o óleo mineral por óleo vegetal à base de soja como isolante nos religadores, transformadores e reguladores de tensão.

Em 2011, 1.731 toneladas de resíduos foram geradas.

**CONSUMO DE ÁGUA E ENERGIA**

O consumo de água gerado pelas atividades da Coelba chegou, em 2011, a 46.964 m³, vindos via abastecimento público. O resultado representa um consumo médio de 18,54 m³ por colaborador.

A quase totalidade da energia consumida nas operações e instalações é proveniente de geração de energia renovável – hidrelétricas e fontes alternativas, como gás, energia eólica e energia solar. Em 2011, o consumo total da Coelba foi de 14.287.450 kWh, contra 14.338.987 em 2010.

Para mover a frota de carros, o principal combustível utilizado é o diesel, cujo consumo em 2011 teve alta, passando de 731.342 litros para 769.499. O consumo de gasolina cresceu 12,77%, e o de álcool reduziu 1,3%.

Em parceria com a fornecedora de combustível Ecofrotas, em 2011 teve início a medição da emissão de gases de efeito estufa da frota. A Empresa concluiu, que apesar do aumento no consumo, a otimização e a substituição de veículos com idade média ultrapassada por novos geraram redução de 21,78% na emissão de gases de CO<sub>2</sub>, conforme inventário de emissões. GRI EN17 e EN29

**EDUCAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL**

O investimento em educação ambiental de colaboradores e parceiros é um dos pontos da Política de Meio Ambiente da Coelba. O objetivo principal é evitar, minimizar ou mitigar os impactos ambientais de suas atividades.

	Participantes	Valor investido (R\$)
Manejo de vegetação: poda de árvores	105	22.925,34
Educação ambiental para empreiteiras	93	3.219,76
Educação ambiental para empregados	9	9.659,55
Congressos e seminários	3	7.363,36

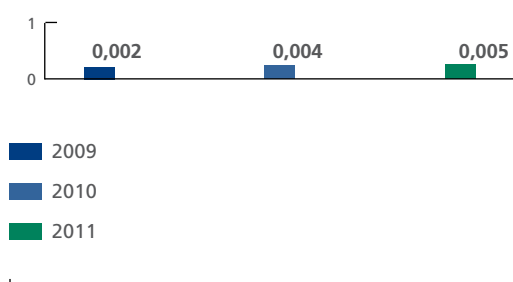
### GERENCIANDO O IMPACTO AMBIENTAL

A redução do impacto é uma das principais metas perseguidas pela Coelba para a preservação dos recursos naturais do estado. Para atender a esse objetivo, vem sendo adotadas práticas de produção limpa, ecoeficiência e fator X ambiental.

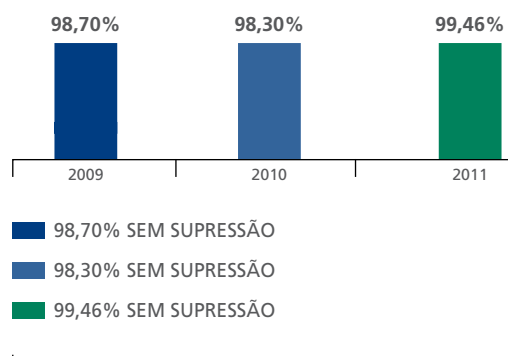
**Produção limpa** técnica de gestão ambiental que constitui uma das principais ferramentas utilizadas pela Empresa para desenvolver suas atividades com o menor impacto ambiental possível.

Um exemplo do uso dessa prática é o traçado das redes e linhas de distribuição que considera os impactos ambientais e prioriza a construção em áreas antropizadas e caminhos existentes, evitando, sempre que possível, a supressão da vegetação nativa ao longo da faixa de servidão.

### VEGETAÇÃO NATIVA SUPRIMIDA (HA), POR EXTENSÃO DE REDE CONSTRUÍDA/ANO



### SUPRESSÃO VEGETAL (%)



Outra solução é o uso de cabos isolados, que permitem maior convivência com as árvores e minimizam os impactos na flora e na fauna. Com a adoção dessas práticas, é possível atingir reduções significativas nos impactos sobre o meio ambiente. Os indicadores abaixo comprovam essa evolução:

**Gestão da Arborização Urbana** a Coelba conta com o Programa de Gestão da Arborização Urbana, que contribui com orientações técnicas e desenvolve ações para minimizar problemas, conflitos e interferências que a arborização causa quando não planejada ou orientada. A iniciativa também busca incentivar o planejamento da arborização, por meio do uso de espécies nativas adequadas aos centros urbanos dos municípios baianos.

Em 2011, a área de meio ambiente deu continuidade às ações do programa, com a realização do Curso de Manejo de Vegetação, ministrado por seu corpo técnico, por consultor ambiental e por técnicos de segurança do trabalho da Empresa. Entre os objetivos estão minimizar os impactos ambientais causados pela poda de árvores e adequar às técnicas de poda à estrutura da árvore e do sistema elétrico. O curso é voltado a engenheiros, técnicos e eletricitistas da Coelba e profissionais das empresas prestadoras de serviço, bem como gestores públicos e técnicos das prefeituras municipais.

► GRI EU13

### EMISSIONES

O impacto e os riscos ambientais e econômicos que as mudanças climáticas podem provocar no negócio de distribuição de energia merecem grande atenção da Coelba. Como solução, é feito um sistemático trabalho de monitoramento da redução de emissões, resultando no emprego de novas tecnologias e de produtos e serviços que contribuam para a mitigação do aquecimento global, como o uso preferencial de etanol na frota de veículos. A

GRI EN14 ◀





Empresa adquiriu 147 veículos e desativou 155, sendo que, dos novos veículos, 86 são *flex*.

► GRI EN29

Por conta de não gerar emissões diretas de gases de efeito estufa, como dióxido de carbono ( $\text{CO}_2$ ), óxido nitroso ( $\text{NO}_x$ ) e óxido de enxofre ( $\text{SO}_x$ ), o monitoramento é voltado às emissões indiretas e segue a Escala Ringelmann, que permite a comparação entre os gases expelidos (pela frota de veículos, por exemplo) e os índices permitidos por lei. Em 2011, essas emissões indiretas totalizaram 1.195 toneladas de  $\text{CO}_2$  equivalente de  $\text{SF}_6$ , gás emitido por disjuntores de subestação igual ou acima de 69 kV e subestações blindadas.

► GRI EN16

#### SEGURANÇA DA REDE E DA COMUNIDADE

Em 2011, 37 subestações e 51 linhas de transmissão passaram por avaliação de campos magnéticos, adequando-se à resolução da Aneel. Para prevenir acidentes em meio à comunidade baiana, há uma série de ações internas e externas: Comitê Coelba de Prevenção, inspeções de segurança, Semana Nacional de Segurança da População, promovida pela Abradee, e campanhas voltadas para a prevenção de acidentes.

► GRI PR1

Foram realizadas, ainda, 234 palestras de segurança em 2011, contemplando 7.071 pessoas. Outra iniciativa, fruto de convênio com a Superintendência de Controle e Ordenamento do Uso do Solo do Município (Sucom), visa evitar construções irregulares próximas à rede de distribuição de energia e acidentes que envolvam a população.

## Colaboradores e parceiros

Investimento em treinamento e capacitação e em segurança e saúde do trabalho está na base do negócio

GRI 2.2, LA1 e LA2 ◀

### PERFIL DO QUADRO FUNCIONAL

O quadro funcional da Coelba é composto por 2.533 colaboradores – todos empregados sob o regime CLT – e 216 estagiários. Como prestadores de serviços terceirizados, há ainda 12.445 profissionais. Em 2011, houve o desligamento de 227 colaboradores, sendo a maioria por aposentadoria, e ocorreram 219 contratações. O índice de rotatividade de pessoal foi de 8,92.

A maioria dos colaboradores é composta por homens com mais de 40 anos. Há 65 portadores de deficiência na Empresa. Nos cargos gerenciais,

19,75% das vagas são ocupadas por mulheres e 52,37%, por negros.

► GRI LA13

### TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

No campo da gestão de pessoas, capacitação profissional também tem espaço relevante no planejamento estratégico da COELBA, com a realização de uma série de ações que buscam atualizar e aperfeiçoar o corpo funcional próprio e os prestadores de serviços. A lista de atividades inclui programas de treinamento e desenvolvimento profissional, seminários, palestras e cursos nas áreas técnica/operacional, administrativo-financeira e gerencial.

Foram realizados 331 eventos em 2011, sendo 60,4% para empregados próprios e 39,6% para prestadores de serviços, em um total de 185.923 horas de participações. Na área de treinamento e capacitação, houve o investimento de R\$ 1,32 milhão. Os colaboradores tiveram, em média, 74,79 horas de treinamento.

► GRI LA10

Entre as iniciativas estão o Programa de Desenvolvimento de Cargos Funcionais (PDCF), o Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL), o Programa de Educação Continuada (PEC), o Programa de Capacitação de Empregados de EPS e o programa com foco na educação para comunidades. Vale destacar a parceria com a Fundação Dom Cabral para o programa PDL, que proporciona a formação dos líderes atuais e potenciais por meio de trilhas de conhecimento estruturadas para cada *pipeline* de liderança.

Outra iniciativa que teve sequência foi o Programa de Sucessão, por meio dos Comitês de Desenvolvimento de Pessoas (CDPs). O objetivo é consolidar o desenvolvimento funcional e

### QUADRO DE DESLIGADOS, POR GÊNERO

Faixa etária	Feminino	Masculino
18-35	23	33
36-60	30	130
61	2	9

### QUADRO DE DESLIGADOS, POR REGIÃO

Faixa etária	Metropolitana	Norte	Oeste	Sul
18-35	30	5	8	13
36-60	72	32	16	40
61	9	0	1	1

comportamental dos profissionais identificados para posições de liderança.

O colaborador que está prestes a sair da vida ativa no trabalho conta com o apoio de um programa voltado à preparação para a aposentadoria, chamado de Meu Momento. A iniciativa beneficiou 143 funcionários em 2011, contra 60 no ano anterior.

GRI LA11 ◀

### POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO

A política de remuneração da Coelba está baseada nos valores praticados pelo mercado e leva em conta a importância de cada cargo. O investimento em capacitação, o incentivo à cultura da excelência, o emprego de mecanismos de remuneração variável e o estímulo ao desenvolvimento profissional são preocupações constantes da Empresa, que usa sistema de avaliação de desempenho para medir a evolução dos colaboradores.

A Empresa realiza a gestão da remuneração e da carreira usando critérios para o crescimento vertical e horizontal na carreira, tendo como fatores de mobilidade o desempenho e a evolução das competências funcionais dos colaboradores.

A participação nos resultados é calculada com base em um percentual do Ebitda e nos resultados alcançados pelos profissionais. Os executivos também recebem a remuneração variável, que leva em consideração o cargo e os objetivos corporativos e da área.

Gratificação de férias, auxílio-dependente, plano de saúde, previdência privada, suplementação de auxílio-doença e acidentário, pecúlio-acidente, adicional noturno, convênios comerciais e horário flexível estão na lista de benefícios oferecidos. No caso da previdência privada, são oferecidos um plano por benefício definido e um por contribuição definida, por intermédio da Fundação Coelba de Previdência Complementar (Faelba).

GRI LA3 ◀

Fechada desde 1998 a novas contribuições, a modalidade Benefício Definido (BD) tem contribuições equiparadas de um para um. A modalidade Contribuição Definida conta com adesão de mais de 99% dos participantes ativos, que migraram do plano BD. Este tipo de plano é baseado na poupança individual e não apresenta déficit ou superávit, pois o resultado dos investimentos é integralmente repassado para os participantes.

GRI EC3 ◀

### SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

A gestão de saúde e segurança do trabalho é uma premissa fundamental no planejamento

estratégico da Coelba, em linha com a legislação vigente e as políticas do Grupo Neoenergia. O objetivo é preservar a saúde e a integridade física dos empregados próprios e das prestadoras de serviços. A Empresa faz investimentos para promover a melhoria contínua do sistema de gestão e a consolidação da cultura de prevenção. Há 18 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas), que representam os empregados e contribuem para a melhoria das condições de trabalho.

▶ GRI LA6

Um dos pilares desse posicionamento é o Programa Energia da Vida, que contempla ações de segurança, saúde e qualidade de vida. O investimento em novas tecnologias e na capacitação profissional, com foco nos aspectos técnicos e comportamentais, também faz parte da estratégia, voltada a melhorar o desempenho dos empregados e a eficiência dos processos, contribuindo para a redução dos índices de acidentalidade da força de trabalho.

Entre as ações desenvolvidas em 2011, destacam-se: Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA); constituição das Cipas; I Encontro dos Profissionais de Segurança do Grupo Neoenergia; palestras e reuniões de segurança; mutirões e inspeções de segurança; Programa Energia Segura; VIII Seminário de Saúde e Segurança para EPS; recepções e auditorias nas EPS; Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO); exames médicos ocupacionais; feiras de saúde; ginástica laboral; massagem terapêutica; Programa de Reeducação Alimentar; Clube de Corrida; e campanhas de saúde, vacinação e ergonomia.

GRI LA8

No exercício, 18 empregados próprios foram afastados por acidente de trabalho. Os indicadores de acidentalidade TFA (taxa de frequência, de 3,70) e TGA (taxa de gravidade, de 87) foram os melhores alcançados desde 2004. Entre as empresas prestadoras de serviços, a TFA ficou em 1,66 e a TGA, em 1.111, também os melhores resultados dos últimos sete anos.

▶ GRI LA7

Esses são os principais indicadores de acidentes de trabalho para o monitoramento do desempenho de um sistema de gestão de saúde e segurança, conforme a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). A taxa de frequência está relacionada ao número de ocorrências registradas, e a taxa de gravidade, ao número de dias perdidos por afastamento.

Os resultados demonstram que a Coelba está

no caminho da melhoria contínua do sistema de gestão e de redução gradativa dos indicadores de acidentalidade da força de trabalho.

## RELAÇÃO COM SINDICATOS

O direito de livre associação e a ética no relacionamento com o Sindicato dos Eletricitários da Bahia (Sinergia) pautam as ações da Coelba. Negociados todos os anos com o sindicato, os acordos de negociação coletiva cobrem 100% dos colaboradores e trazem itens relacionados à saúde e à segurança dos colaboradores. A entidade também é informada sobre iniciativas relacionadas à gestão de pessoas.

GRI LA4 E LA9 ◀

## PARCERIA COM FORNECEDORES

A carteira de fornecedores é composta por 5.539 empresas – excluídos aqueles de pequenas compras descentralizadas –, classificadas como fornecedores de energia elétrica, de materiais e de serviços. A relação também inclui os agentes credenciados na rede Coelba Serviços. A contratação utiliza critérios técnicos, comerciais e econômicos, não havendo qualquer prática voltada a empresas locais.

▶ GRI EC6

O desempenho dos parceiros é monitorado, sendo feita uma avaliação quadrimestral, de forma sistemática, por meio do sistema de gestão da Empresa. Na sequência do monitoramento realizado em 2011, todos os avaliados foram informados sobre o resultado da qualificação. Quem ficou

abaixo da média, teve de seguir um plano de ação para melhorar a qualidade do fornecimento.

Além de medir a *performance*, a Coelba promove auditorias periódicas com a finalidade de avaliar o cumprimento de cláusulas contratuais, como as que citam direitos humanos (proibição do trabalho infantil e do trabalho escravo).

Em caso de descumprimento, os fornecedores auditados são notificados e podem ser multados ou ter o contrato rescindido. Não foi registrado, em 2011, nenhum caso de trabalho infantil ou semelhante ao trabalho escravo.

GRI HR2, HR6 E  
HR7 ◀

Há parcerias com lojas de material de construção que vendem padrões de entrada, que contribuem para que mais de 85% das ligações aconteçam na primeira visita dos técnicos da Empresa. O número de lojas credenciadas chegou, em 2011, a 478 estabelecimentos, que receberam 734 visitas de representantes da distribuidora. Também foram realizados 17 encontros anuais, com participação de 780 pessoas, entre instaladores de padrão de entrada, lojistas, engenheiros projetistas, prestadores de serviços e estudantes do curso de Eletrotécnica.

Foram executadas 70 obras em 2011, no valor de R\$ 11,38 milhões, para atender 27.732 unidades habitacionais do programa Minha Casa Minha Vida. Houve ainda 291 obras, no valor de R\$ 6,30 milhões, para regularização de 4.433 ligações clandestinas



## Compromisso social

Inclusão social, investimentos e programas que levam benefícios a diversas comunidades marcam a atuação da empresa em cidadania e responsabilidade social

### RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

O programa de responsabilidade social Energia para Crescer é a base para a Coelba cumprir o papel de agente de transformação da sociedade e fortalecer a relação com os diversos públicos, materializando o compromisso de contribuir para o desenvolvimento sustentável do estado da Bahia. A agenda do Instituto Ethos fundamenta o programa e reflete sete frentes de atuação: valores, transparência e governança; público interno; meio ambiente; fornecedores; consumidores e clientes; comunidade; e governo e sociedade. Nos projetos relacionados à comunidade, são adotados quatro focos de atuação: educação, meio ambiente, cultura e projetos relacionados ao negócio da empresa.

No ano, os investimentos sociais da Empresa somaram R\$ 818.4 milhões.

A Coelba, juntamente com as demais componentes do Grupo Neoenergia, participa há cinco anos da rede mundial de empresas signatárias do Pacto Global das Nações Unidas, assumindo o compromisso público de desenvolver ações que atendam aos princípios do Pacto. Desde 2009, emite a Comunicação de Progresso Anual (COP), contendo a prestação de contas das iniciativas. Há seis anos, as atividades também estão alinhadas às Oito Metas do Milênio, relacionadas ao desenvolvimento sustentável.

GRI 4.12 ◀

### PROJETOS LIGADOS À ENERGIA ELÉTRICA

Entre os projetos ligados à energia elétrica, destaca-se o Programa Luz para Todos, que atingiu a marca de 468.734 ligações realizadas na Bahia desde a sua implantação, em 2004. Em 2011, foram executadas 26 obras de energia solar para atendimento a diversas unidades consumidoras do estado, com a instalação de sistemas elétricos fotovoltaicos. A iniciativa contribui para a redução dos gases

do efeito estufa, em decorrência da diminuição da queima de carvão vegetal. A utilização desse sistema permite atender comunidades mais distantes e de difícil acesso – onde a implantação de rede convencional teria custo elevado – e áreas de interesse ambiental.

### PROJETOS EDUCACIONAIS

O investimento em projetos educacionais realizados em 2011 tem como destaque o Programa Educação pela Arte, feito em parceria com o Instituto Ayrton Senna e que tem como objetivos estimular a cidadania, elevar a autoestima e aumentar o rendimento escolar. Há seis anos, a iniciativa beneficia jovens da Associação Pracatum e do Instituto Oyá. Em 2011, foram beneficiados 860 educandos e 22 educadores. Os educandos obtiveram 100% de aprovação nos cursos regulares que frequentam no ensino fundamental.

Com foco nos temas segurança e uso eficiente da energia elétrica para crianças e adolescentes





das escolas das redes pública e privada da Bahia, outro projeto importante desenvolvido nos últimos anos é o Energia Amiga, que busca promover uma nova consciência sobre esses assuntos. Para sua divulgação, são realizadas palestras com profissionais capacitados que contam com distribuição de desenhos animados, tirinhas educativas, revistas em quadrinhos e panfletos informativos.

Mantido há 18 anos, o projeto Jovem Aprendiz é direcionado à promoção do desenvolvimento pessoal e profissional de menores carentes, beneficiando 71 jovens em 2011. A Empresa também contribui com um percentual no pagamento de cursos de graduação e pós-graduação de seus profissionais. Para isso, investiu R\$ 471.024,33 em 2011, beneficiando 217 colaboradores.

GRI LA11 ◀

Outro projeto é o Educação com Energia, realizado na capital e em cidades do interior baiano, como Itabuna e Cachoeira. O investimento em 2011 foi de R\$ 494.146,78, beneficiando 123 escolas e atendendo 24.554 pessoas.

Já a II Festa Literária Internacional de Cachoeira, que reuniu autores locais, nacionais e internacionais nessa cidade histórica da Bahia, contou com patrocínio da Coelba. O evento discutiu temas ligados a literatura, história, questões sociais, educação e entretenimento.

Visando suprir a carência de profissionais no mercado de trabalho onde atua, em 2011 houve o investimento de R\$ 278 mil para a criação do curso Formação de Eletricista, Operador de Guindauto e Montador de Rede de Distribuição, destinado a jovens.

### PROJETOS CULTURAIS

Na área de cultura, em 2011, a Coelba investiu mais de R\$ 4 milhões em projetos ligados à valorização da cultura regional por meio da Lei do Fazcultura. Por meio da Lei Audiovisual, deu continuidade à sua crescente atuação como patrocinadora de produções cinematográficas. No ano, foram 8 novos filmes patrocinados, com destaque para *"Colegas"*, *"O Velho Marinheiro"* e *"A Montanha"*.

O ano também foi marcado pelo lançamento de filmes que a Coelba patrocinou em anos anteriores e que em 2011 chegaram aos cinemas de todo o Brasil. Resultado de uma aposta e crença no talento brasileiro, a Coelba teve a satisfação de estar presente em produções como *"O Palhaço"*, *"Capitães de Areia"*, *"A Professora Maluquinha"* e *"Meu País"*, todas bem recebidas pela crítica e grande público.

### PROJETOS AMBIENTAIS

Uma das iniciativas de destaque na área ambiental é o Logisverde, projeto de logística reversa das embalagens de madeira que contribui para a melhoria da gestão de resíduos gerados no processo produtivo da atividade de distribuição de energia. O projeto consiste na reutilização de carretéis de madeira provenientes da aquisição de condutores usados nas redes e linhas da Empresa, visando à redução do custo da embalagem e à preservação do meio ambiente, com a diminuição do uso de recursos naturais.

GRI EN26 ◀

A ação surgiu a partir da implementação de mecanismos de controle e da utilização da metodologia Logística Reversa de Carretéis de Madeira na Cadeia de Suprimentos. Os carretéis de cabos vão para todo o estado da Bahia, para serem utilizados nas obras de extensão e manutenção de redes. Em 2011, o projeto promoveu o reúso de 33% das 13.368 bobinas de madeira dos condutores e cabos elétricos adquiridos pela Coelba.

O fluxo de retorno dos carretéis é feito da seguinte maneira: as empreiteiras entregam os carretéis vazios no Centro de Distribuição no momento em que retornam para pegar mais materiais, enquanto o próprio fornecedor de condutores compra da distribuidora as bobinas desmontadas e embaladas logo após descarregar um novo material no mesmo centro. Portanto, nas duas situações é utilizada a logística reversa, sem custo para a Empresa e gerando receita nas vendas de bobinas para os fornecedores.

Na área de meio ambiente, a Coelba desenvolve ainda o Vale Luz, projeto que permite a troca de materiais recicláveis do resíduo doméstico por descontos na conta de energia elétrica. O objetivo é desenvolver a consciência ecológica e possibilitar a redução do valor da conta, por meio de créditos recebidos pelos clientes cadastrados, permitindo que pessoas carentes tenham uma renda extra para a manutenção de suas famílias. Existente desde 2008, o projeto já reciclou 91,97 toneladas de resíduos.

Em 2011, por meio de unidades fixas e móveis em 12 bairros populares de Salvador foram recolhidas 28 toneladas de resíduos. Em 2012, está prevista ainda uma nova versão do projeto para empresas privadas, que devem indicar organizações sem fins lucrativos a serem beneficiadas pelos créditos obtidos.

### INCLUSÃO SOCIAL

Seja pelo uso da energia, pela geração de empregos ou pelo acesso aos serviços, a Coelba se preocupa com a inclusão social. Um exemplo é a fatura em Braille, existente desde 2004, em parceria com o Instituto de Cegos da Bahia. Os clientes com deficiência visual podem acessar o serviço por meio do site da Empresa, das agências de atendimento e do 0800.

Os consumidores com deficiência auditiva e de fala contam com o número 0800-281-0142 que é divulgado em todos os materiais de comunicação, como folheteria comercial, cartas e correspondências. A Empresa tem atendentes treinados na linguagem de Libras.

No quadro funcional, 65 colaboradores são portadores de deficiência.

### RECONHECIMENTOS

Em 2011, a Coelba recebeu os seguintes reconhecimentos: da Federação das Indústrias do Estado da Bahia (Fieb), para o Programa Energia Verde, uma das iniciativas na área de eficiência energética; e do Instituto Mais, para o projeto Vale Luz. Recebeu ainda o Prêmio Empresa Inovadora, ao participar da terceira edição do Prêmio Inventor, da Universidade Federal da Bahia, concedido a um projeto de pesquisa e desenvolvimento (P&D) que permitiu o licenciamento de tecnologia para produção de cruzetas de madeira oriundas de florestas plantadas de eucalipto.



GRI 2.10 ◀

## Conteúdo GRI

Este relatório de sustentabilidade atende aos requisitos para o **nível de aplicação A** das diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI).

		C	C+	B	B+	A	A+
CONTEÚDO DO RELATÓRIO	Perfil da G3 RESULTADO	<b>Responder aos itens:</b> <b>1.1;</b> <b>2.1 a 2.10;</b> <b>3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12;</b> <b>4.1 a 4.4, 4.14 a 4.15;</b>		Responder a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13, 4.16 a 4.17		O mesmo exigido para o Nível B	
	Forma de Gestão da G3 RESULTADO	<b>Não Exigido</b>		Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador		Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	
	Indicadores de Desempenho da G3 & Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial RESULTADO	<b>Responder a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, econômico e ambiental.</b>		Responder a um mínimo de 20 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: econômico, ambiental, direitos humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto.		Responder a cada Indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao Princípio da materialidade de uma das seguintes formas: (a) respondendo ao indicador ou (b) explicando o motivo da omissão.	
			COM VERIFICAÇÃO EXTERNA		COM VERIFICAÇÃO EXTERNA		COM VERIFICAÇÃO EXTERNA



# Índice remissivo GRI

## ITENS DE PERFIL E GOVERNANÇA

Indicador		Página
<b>1. Estratégia e análise</b>		
1.1	Mensagem do presidente	4
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	4
<b>2. Perfil</b>		
2.1	Nome da organização	6 e 34
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	6
2.3	Estrutura operacional da organização	6
2.4	Localização da sede da organização	7
2.5	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	7
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	6
2.7	Mercados atendidos	6
2.8	Porte da organização	6
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	14
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	39
<b>3. Parâmetros do relatório</b>		
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	3
3.2	Data do relatório anterior mais recente	3
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	3
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo	Não reportado.
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	3
3.6	Limite do relatório	3
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	3
3.8	Base para a elaboração do relatório	3
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	Não reportado
3.10	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Não reportado

## ITENS DE PERFIL E GOVERNANÇA

3.11	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	Não reportado
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	41
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	Não reportado
<b>4. Governança, compromissos e engajamento</b>		
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do mais alto órgão de governança	10
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	47
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes	10
4.9	Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais	10
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	37
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais ou internacionais	25
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	47
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar.	47
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i>	47
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i>	47

## INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO

Indicador		Página
<b>Desempenho econômico</b>		
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	19
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício	35
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	18
<b>Presença no mercado</b>		
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	36

## INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

Indicador		Página
<b>Energia</b>		
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	31
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	31
<b>Água</b>		
EN8	Total de água retirada por fonte	31
<b>Biodiversidade</b>		
EN12	Impactos significativos na biodiversidade provocados por atividades, produtos e serviços	31
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	32
EN14	Estratégias para gestão de impactos na biodiversidade	32
<b>Emissões, efluentes e resíduos</b>		
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa	33
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	31
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e métodos de disposição	31
EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	29
<b>Produtos e serviços</b>		
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	31 e 38
<b>Transporte</b>		
EN29	Impactos ambientais referentes a transporte de produtos e de trabalhadores	33
EN28	Valor de multas e número total de sanções resultantes de não conformidade com lei	26

## INDICADORES DE PRÁTICAS

## TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

Indicador	Descrição	Página
<b>Emprego</b>		
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	34
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregos, por faixa etária, gênero e região	34
LA3	Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporários	35

<b>Relações entre os trabalhadores e a governança</b>		
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordo de negociação coletiva	36
<b>Saúde e segurança no trabalho</b>		
LA6	Percentual de empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	35
LA7	Taxa de lesões, doenças ocupacionais e dias perdidos dos funcionários e terceirizados	35
LA8	Programas de educação, prevenção e controle de risco	35
LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	36
<b>Treinamento e educação</b>		
LA10	Média de horas por treinamento, por ano	34
LA11	Programas para gestão de competências, aprendizagem contínua e aposentadoria	35
<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>		
LA13	Composição da alta direção e dos conselhos, e proporção por grupos e gêneros	34

**INDICADORES DE DIREITOS HUMANOS**

Indicador		Página
<b>Processo de compra</b>		
HR2	Empresas contratadas submetidas a avaliações referentes a direitos humanos	36
<b>Trabalho infantil</b>		
HR6	Medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	36
<b>Trabalho forçado/escravo</b>		
HR7	Medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado	36

**INDICADORES DE SOCIEDADE**

Indicador		Página
<b>Conformidade</b>		
SO8	Descrição de multas significativas e número total de sanções não monetárias	26

## INDICADORES DE RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO

Indicador		Página
Saúde e segurança do cliente		
PR1	Política para preservar a saúde e a segurança do consumidor durante o uso do produto	33
Rotulagem de produtos e serviços		
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas	25

## INDICADORES SETORIAIS DE ENERGIA

Indicador		Página
EU1	Capacidade instalada discriminada por fonte de energia primária e sistema regulatório	23
EU3	Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais	23
EU4	Comprimento das linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminado por sistema regulatório	14
EU8	Investimentos em pesquisa e desenvolvimento visando à confiabilidade do fornecimento de eletricidade e à promoção do desenvolvimento sustentável	27
EU12	Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia	17
EU23	Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, que visam melhorar ou manter o acesso à eletricidade e ao serviço de assistência ao consumidor	14
EU24	Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpõem ao acesso à eletricidade e ao serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro	38
EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia (FEC)	15
EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia (DEC)	16

## PACTO GLOBAL

Em 2007, ao lado das demais empresas do Grupo Neoenergia, a Coelba formalizou sua adesão aos dez princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), referentes a direitos humanos, direitos do trabalho, defesa do meio ambiente e combate à corrupção. Os temas são foco de diferentes iniciativas na Companhia (*ver tabela abaixo*).

Por meio do Programa Energia para Crescer, a Coelba patrocina e incentiva projetos e ações sociais voltados para a educação, meio ambiente, cultura. Em 2011, os investimentos sociais somaram R\$ 818,4 milhões.

Entre os compromissos em prol do desenvolvimento econômico e social, destaca-se o objetivo de levar energia elétrica a toda a população do Estado da Bahia. Desde a criação do Programa Luz para Todos, em 2004, até 2011, a Empresa realizou 468 mil ligações rurais.

Na área de educação, mantém há seis anos o Programa Educação pela Arte, realizado em parceria com o Instituto Ayrton Senna. Outro projeto importante é o Energia Amiga, com foco em segurança e no uso eficiente da energia elétrica para crianças e adolescentes de escolas das redes pública e privada em todo o estado.

Outro projeto, o Vale Luz, proporciona a troca de materiais recicláveis do resíduo doméstico por descontos na conta de energia elétrica, por meio de créditos recebidos pelos clientes cadastrados. A iniciativa existe desde 2008, e já foram reciclados 91,97 toneladas de resíduos.

## PARTES INTERESSADAS

A melhoria da qualidade do relacionamento com as partes interessadas é constante nos processos adotados pela Coelba. Nas ações desenvolvidas, a Empresa considera sempre as especificidades, peculiaridades, necessidades e exigência de cada *stakeholder*. Uma preocupação permanente é com a identificação, o aprimoramento e o desenvolvimento de novos canais de diálogo para auxiliar os *stakeholders* em seus processos de tomada de decisão.

Com a manutenção de uma série de canais de comunicação com os seus diversos públicos, a Coelba atua 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. Nesse processo de relacionamento, são consideradas as melhores práticas em comunicação empresarial e o melhor atendimento às necessidades dos clientes.

Para executar este trabalho, a Coelba segue um conjunto de normas 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.



Pacto Global  
Rede Brasileira

PRINCÍPIOS		PÁGINA
1	As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente	34 e 38
2	Assegurar-se de sua não participação em violações desses direitos	36
3	As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva	36 e 56
4	Apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório	36 e 73
5	Apoiar a erradicação efetiva do trabalho infantil	36, 37 e 73
6	Apoiar a igualdade de remuneração e a eliminação da discriminação no emprego	34, 38, 56 e 64
7	As empresas devem adotar uma abordagem preventiva para os desafios ambientais	5, 12, 27-33, 38, 54 e 82
8	Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental	12, 27-33, 38, 47 e 54
9	Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis	12, 27, 28, 31-33 e 84
10	As empresas devem combater a corrupção sob todas as suas formas, inclusive extorsão e propina	10-12 e 49

## GRI 4.14, 4.16 E 4.17

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 de acionistas e investidores	Rentabilidade do investimento	Geração de emprego e renda
Comunidade	Investimento em projetos sociais que tenham como foco educação, meio ambiente, cultura ou 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 constituir 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, por meio 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, código de ética e diretrizes de responsabilidade social e sustentabilidade a toda a sua cadeia produtiva	Geração de riqueza	Geração de emprego e renda e 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 em questões relacionadas à imagem da Empresa	Fortalecimento do mercado de comunicação
Público interno	Gestão participativa, com diálogo e respeito e 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	Podere públicos	Meio ambiente	Meios de Comunicação
--	--	--	------------	----------	-----------------------	-----------------	--------------	-----------------	---------------	----------------------

## Canais de atendimento GRI 4.4

Agências e unidades móveis de atendimento	Atendimento presencial	46 agências e 8 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		
Ouvidoria	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	X
Teleatendimento	Atendimento comercial telefônico gratuito aos clientes do grupo B	0800 071 0800	X	X	X	X	X	X	X	X
Alô Parceiro	Canal de comunicação confidencial para denúncias e sugestões específico para os parceiros das empresas prestadoras de serviços	0800 285 8090					X			

## Comunicação e relacionamento



<i>Boletim Ambiental</i>	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	X
Campanhas de comunicação	Instrumento de comunicação e relacionamento da Empresa com as partes interessadas	Unidade de Comunicação Corporativa – (71) 3370-5178	X	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			
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 e cartazes de eventos externos, entre outros	Unidade de Comunicação Corporativa – (71) 3370-5178					X			
Circuito Interno	Mural que veicula informações sobre as mais variadas ações, projetos e programas da Empresa e do Grupo	Unidade de Comunicação Corporativa – (71) 3370-5178					X			
<i>Click</i>	Informativo sobre processos de negociação salarial	Unidade de Comunicação Corporativa – (71) 3370-5178					X			
<i>Neoenergia Informa</i>	Boletim digital com informações do dia-a-dia das empresas do Grupo Neoenergia	Unidade de Comunicação Corporativa – (71) 3370-5178					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	X
Conta de energia	Instrumento de informações comerciais e institucionais	Departamento de Gestão Comercial – (71) 3370-5940	X	X	X	X	X	X	X	X
Canal de diálogo e informação	Descrição	Contato	Parte interessada							
			Acionistas	Clientes	Sociedade/Comunidades	Público interno	Fornecedores	Podere públicos	Meio ambiente	Meios de Comunicação

Corrente Elétrica	Boletim digital dirigido aos executivos com informações sobre a gestão da Empresa	Unidade de Comunicação Corporativa – (71) 3370-5178							X
Energia Já	Informativo impresso dirigido aos eletricitistas que trabalham em campo	Unidade de Comunicação Corporativa – (71) 3370-5178						X	X
IntraCoelba	Portal corporativo que disponibiliza informações técnicas, administrativas e comerciais para os profissionais da Coelba	Unidade de Comunicação Corporativa – (71) 3370-5178							X
Coelba Notícias	Publicação eletrônica bimensal direcionada aos clientes corporativos	Unidade de Comunicação Corporativa – (71) 3370-5178 / Departamento de Clientes Corporativos – (71) 3370-5750	X						X
Mercado de Pura Energia	Reuniões periódicas com gerentes, gestores e coordenadores para o planejamento dos custos operacionais gerenciáveis por meio do compartilhamento de recursos entre os departamentos da Empresa	Departamento de Gestão de Contratos – (71) 3370 5610							X
Participação em fóruns, conselhos e comitês ambientais	Relacionamento com órgãos federais, estaduais e municipais e ONGs voltadas para questões ambientais	Unidade de Meio Ambiente – (71) 3370-5230					X		X X
Pesquisa de clima organizacional	Pesquisa <i>online</i> que avalia bianualmente a satisfação dos colaboradores	Departamento de Relações com Pessoas – (71) 3370-5400							X
Pesquisas de opinião (Abradee, Aneel e Coelba)	Realizadas anualmente para avaliar imagem e qualidade dos serviços	Unidade de Imagem Corporativa e Marketing – (71) 3370-5178				X	X		X X X X
Projeto Coelba ao seu Lado	Ações comerciais, técnicas e de cidadania em meio às comunidades	Departamento de Atendimento a Clientes – (71) 3370-5003				X	X		
Regulação do setor elétrico	Relacionamento com poderes federal e estadual relativo à regulação do setor elétrico	Superintendência de Regulação – (71) 3370-6980							X
Relacionamento com fornecedores	Atendimento direto aos prestadores de serviços e fornecedores de materiais	Departamento de Gestão de Contratos – (71) 3370-5610 / Departamento de Suprimentos – (71) 3370-5575							
Relações com investidores	Canal de relacionamento com acionistas e investidores	www.coelba.com.br – <i>link</i> Relações com Investidores / e-mail: ri@coelba.com.br / Unidade de Relações com Investidores – (71) 3370-5114				X			

Relatório da administração e demonstrações contábeis	Conteúdo publicado nos principais jornais do país com dados e informações do exercício e demonstrações contábeis	Departamento de Contabilidade e Planejamento Tributário – (71) 3370-5533 / Departamento de Planejamento e Controle de Gestão – (71) 3370-5183	X	X	X	X	X	X	X	X
--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Comunicação e relacionamento	Descrição	Contato	Parte interessada							
			Acionistas	Clientes	Sociedade/Comunidades	Público interno	Fornecedores	Poderes públicos	Meio ambiente	Meios de Comunicação
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 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	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 - (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	X
Revista Nossa Energia	Publicação interna com informações gerais distribuída a todos os colaboradores do Grupo Neoenergia	Unidade de Comunicação Corporativa – (71) 3370-5178				X				
Seminários de Gestão das Unidades Estratégicas de Negócios	Eventos realizados com o objetivo de incentivar as empresas prestadoras de serviços a melhorar o 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 por meio 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 (CIPAs)	Atua em segurança do trabalho, promovendo reuniões e seminários regulares	Departamento de Saúde e Segurança – (71) 3370-5407	X
--	---	--	---

## BALANÇOS SOCIAL IBASE

## 1. BASE DE CÁLCULO

	2011	2010
	R\$ mil	R\$ mil
Receita Líquida (RL)	4.967.360	4.394.324
Resultado Operacional (RO)	867.503	1.114.903
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	202.842	192.995
Valor Adicionado Total (VAT)	3.670.987	3.489.637

## 2. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

	2011				2010			
	% sobre				% sobre			
	R\$ mil	FPB	RL	VAT	R\$ mil	FPB	RL	VAT
Alimentação	10.179	5,02	0,20	0,28	9.039	4,68	0,21	0,26
Encargos sociais compulsórios	59.704	29,43	1,20	1,63	48.907	25,34	1,11	1,40
Previdência privada	7.924	3,91	0,16	0,22	8.567	4,44	0,19	0,25
Saúde	13.087	6,45	0,26	0,36	10.774	5,58	0,25	0,31
Segurança e saúde no trabalho	2.333	1,15	0,05	0,06	1.698	0,88	0,04	0,05
Educação	540	0,27	0,01	0,01	495	0,26	0,01	0,01
Cultura	-	0,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00	0,00
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.527	0,75	0,03	0,04	2.116	1,10	0,05	0,06
Creches ou auxílio-creche	977	0,48	0,02	0,03	692	0,36	0,02	0,02
Esporte	14	0,01	0,00	0,00	-	0,00	0,00	0,00
Transporte	1.601	0,79	0,03	0,04	906	0,47	0,02	0,03
Participação nos lucros ou resultados	20.964	10,34	0,42	0,57	13.296	6,89	0,30	0,38
Outros	1.664	0,82	0,03	0,05	232	0,12	0,01	0,01
Total - Indicadores sociais internos	120.516	59,41	2,43	3,28	96.721	50,12	2,20	2,77

## 3. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS (1)

	2011				2010			
	% sobre				% sobre			
	R\$ mil	RO	RL	VAT	R\$ mil	RO	RL	VAT
Educação	951	0,11	0,02	0,03	1.356	0,12	0,03	0,04
Cultura	4.434	0,51	0,09	0,12	1.680	0,15	0,04	0,05
Projeto Faz Cultura	150	0,02	0,00	0,00	212	0,02	0,00	0,01
Lei Rouanet	1.096	0,13	0,02	0,03	1.153	0,10	0,03	0,03
Lei Audiovisual	3.188	0,37	0,06	0,09	200	0,02	0,00	0,01
Fundo de Cultura	-	0,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00	0,00

## 3. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS (1)

Cine Coelba	-	0,00	0,00	0,00	115	0,01	0,00	0,00
Saúde e Saneamento	479	0,06	0,01	0,01	945	0,08	0,02	0,03
Esporte	90	0,01	0,00	0,00	5	0,00	0,00	0,00
Combate a fome e segurança alimentar	-	0,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00	0,00
Desenvolvimento Social	651.519	75,10	13,12	17,75	381.039	34,18	8,67	10,92
Luz para Todos	376.343	43,38	7,58	10,25	270.005	24,22	6,14	7,74
Universalização	275.176	31,72	5,54	7,50	111.034	9,96	2,53	3,18
Outros	-	0,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00	0,00
Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	17.625	2,03	0,35	0,48	16.810	1,51	0,38	0,48
Outros	633	0,07	0,01	0,02	296	0,03	0,01	0,01
Total das Contribuições para a Sociedade	675.731	77,89	13,60	18,41	402.131	36,07	9,15	11,52
Tributos (Exceto Encargos Sociais)	1.988.714	229,25	40,04	54,17	1.870.401	167,76	42,56	53,60
Total - Indicadores sociais externos	2.664.445	307,14	53,64	72,58	2.272.532	203,83	51,72	65,12

## 4. INDICADORES AMBIENTAIS

	2011				2010			
	% sobre				% sobre			
	R\$ mil	RO	RL	VAT	R\$ mil	RO	RL	VAT
<b>Investimentos relacionados com a operação da empresa</b>								
Manejo da vegetação	17.110	1,97	0,34	0,47	9.906	0,89	0,23	0,28
Substituição de equipamentos	14.475	1,67	0,29	0,39	5.235	0,47	0,12	0,15
Reciclagem de óleo	379	0,04	0,01	0,01	158	0,01	0,00	0,00
Licenciamento ambiental	3.145	0,36	0,06	0,09	2.405	0,22	0,05	0,07
Rede compacta ou isolada	15.678	1,81	0,32	0,43	24.883	2,23	0,57	0,71
Educação ambiental	54	0,01	0,00	0,00	124	0,01	0,00	0,00
Energia solar fotovoltaica	724	0,08	0,01	0,02	20.382	1,83	0,46	0,58
Sistema de Gestão Ambiental	-	0,00	0,00	0,00	429	0,04	0,01	0,01
Outros projetos ambientais	322	0,15	0,01	0,01	288	0,15	0,01	0,01
Total dos investimentos relacionados com a operação da empresa	51.887	5,98	1,04	1,41	63.809	5,72	1,45	1,83

## 4. INDICADORES AMBIENTAIS

	2011				2010			
	% sobre				% sobre			
	R\$ mil	RO	RL	VAT	R\$ mil	RO	RL	VAT
<b>Investimento em programas e/ou projetos externos</b>								
Pesquisa e Desenvolvimento	1.240	0,14	0,02	0,03	1.378	0,12	0,03	0,04
Eficientização Energética	27.592	3,18	0,56	0,75	55.253	4,96	1,26	1,58
Educação ambiental para comunidade	824	0,09	0,02	0,02	1.135	0,10	0,03	0,03
Preservação e/ou recuperação de ambientes degradados	292	0,03	0,01	0,01	93	0,01	0,00	0,00
Outros	8	0,00	0,00	0,00	5	0,00	0,00	0,00
<b>Total dos investimento em programas e/ou projetos externos</b>	<b>29.955</b>	<b>3,45</b>	<b>0,60</b>	<b>0,82</b>	<b>57.864</b>	<b>5,19</b>	<b>1,32</b>	<b>1,66</b>
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>81.842</b>	<b>9,43</b>	<b>1,65</b>	<b>2,23</b>	<b>121.673</b>	<b>10,91</b>	<b>2,77</b>	<b>3,49</b>
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade			1			18		
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente			3			4.205		
Passivos e contingências ambientais.			0			0		
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:		( ) 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

	2011	2010
Nº de empregados(as) ao final do período	2.533	2.541
Nº de admissões durante o período	219	234
Nº de desligamentos durante o período	227	231
Nº de empregados(as) terceirizados (1)	12.445	11.977
Nº de estagiários(as) (1)	216	224
Nº de empregados acima de 45 anos	1.409	1.561
<b>Nº de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:</b>		
menores de 18 anos	0	0
de 18 a 35 anos	900	790
de 36 a 60 anos	1.597	1.720
acima de 60 anos	36	31
<b>Nº de empregados por nível de escolaridade, segregados por:</b>		
analfabetos	0	0
com ensino fundamental	197	232
com ensino médio	609	198
com ensino técnico	732	1.125
com ensino superior	810	801
pós- graduados	185	185
<b>Nº de empregados por sexo:</b>		

## 5. INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

## % de cargos de chefia por sexo:

homens	78%	79%
mulheres	22%	21%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	2.080	2.080
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	66%	68%
Nº de empregados portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais (1)	65	67

## Remuneração bruta segregada por:

Empregados	126.769	124.094
Administradores	4.437	4.339

## 6. INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL

	2011	2010
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	32	49
Nº total de acidentes de trabalho	18	27
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 coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	( ) não se envolve (X) segue as normas da OIT ( ) incentiva e segue a OIT	( ) não se envolve (X) segue as normas da OIT ( ) incentiva e segue a OIT
A 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 e deresponsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	( ) não são considerados ( ) são sugeridos (X) são exigidos	( ) não são considerados ( ) são sugeridos (X) são exigidos
Quanto à participação dos empregados em programas detrabalho voluntário, a empresa:	( ) não se envolve ( ) apoia (X) organiza e incentiva	( ) não se envolve ( ) apoia (X) organiza e incentiva



## 6. INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL

	2011	2010
<b>Contencioso Cível:</b>		
<b>Nº total de reclamações e críticas de consumidores(as):</b>		
na empresa	129.231	175.688
no procon	1.316	1.555
na justiça	12.602	8.861
<b>% das reclamações e críticas solucionadas:</b>		
na empresa	98%	90%
no procon	87%	90%
na justiça	62%	63%
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça	16.262	7.571

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.

**Contingências e passivos trabalhistas:**

<b>Número de processos trabalhistas:</b>		
movidos contra a entidade	1.330	1.011
julgados procedentes	450	298
julgados improcedentes	75	78
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça (3)	23.177	9.554
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$)	3.670.987	3.489.637
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	60,89% governo 5,22% colaboradores(a) 16,55% acionistas 13,44% terceiros 3,90% Reserva SUDENE 0%Retido	58,62% governo 4,01% colaboradores(a) 22,33% acionistas 10,27% terceiros 4,77% 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.

## INDICADORES OPERACIONAIS E DE PRODUTIVIDADE - RELATÓRIO ANEEL DE SUSTENTABILIDADE 2011

DADOS TÉCNICOS (INSUMOS,  
CAPACIDADE DE PRODUÇÃO,  
VENDAS, PERDAS)

	2011	2010	2009
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	5.081.987	4.900.783	4.675.770
Número de Consumidores Atendidos – Livres	25	20	13
Número de Localidades Atendidas (municípios)	415	415	415
Número de Empregados Próprios	2.533	2.541	2.550
Número de Empregados Terceirizados	12.445	12.086	9.305
Número de Escritórios Comerciais	46	41	41
Energia Gerada (GWh)	0	0	0
<b>Energia Comprada (GWh)</b>	<b>18.506</b>	<b>17.743</b>	<b>16.872</b>
1) Itaipu	0	-	-
2) Contratos Iniciais	0	-	-
3) Contratos Bilaterais	4.103	4.090	4.110
3.1) Com Terceiros	1.445	1.454	-
3.2) Com Parte Relacionada	2.657	2.636	4.110
4) Leilão 7	2.928	-	-
5) PROINFA	390	391	339
6) CCEAR 8	11.517	12.976	12.137
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	(433)	286	286
<b>Perdas Elétricas Globais (GWh)</b>	<b>2.481</b>	<b>2.334</b>	<b>2.028</b>
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	13,61%	13,20%	12,45%
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	10,16%	9,94%	10,07%
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	3,45%	3,26%	2,38%
<b>Energia Vendida (GWh)</b>	<b>15.744</b>	<b>15.333</b>	<b>14.262</b>
Residencial	5.356	5.200	4.837
Industrial	4.213	4.167	3.728
Comercial	2.894	2.806	2.658
Rural	1.137	1.090	1.010
Poder Público	607	601	573
Iluminação Pública	760	706	700
Serviço Público	764	748	741
Consumo próprio	14	14	15
Subestações (em unidades)	312	294	291
Capacidade Instalada (MVA)	4.628	4.444	4235

Linhas de Transmissão (em km)	8.463	8.382	8.217
Rede de Distribuição (em km)	232.497	223.151	206.881
Transformadores de Distribuição (em unidades)	187.394	178.587	162.000
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*No horas/ano)	0,000388	0,000394	0,000384
Energia Vendida por Empregado (MWh)	6.216	6.034	5.593
Número de Consumidores por Empregado	2.014	1.942	1.834
Valor Adicionado <sup>9</sup> / GWh Vendido	233.163	227.583	216.334
DEC	22,52	26,59	14,97
FEC	10,02	11,17	7,47

## Notas:

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 – DETALHAMENTO DA DVA — RELATÓRIO ANEEL DE SUSTENTABILIDADE 2011

	2011			2010			2009	
GERAÇÃO DE RIQUEZA (R\$ MIL)	R\$ Mil	%	Δ%	R\$ Mil	%	Δ%	R\$ Mil	%
RECEITA OPERACIONAL (Receita bruta de vendas de energia e serviços)	7.046.130		12,93	6.239.476		12	5.577.485	
Fornecimento de Energia	1.907.360		8,51	1.757.745		8	1.628.167	100
Residencial normal	1.907.320	100%	16,83	1.632.550	100%	16	1.408.723	82%
Residencial baixa renda	481.674	25%	8,05	445.789	27%	12	397.638	23%
Comercial	1.051.378	55%	-14,92	1.235.749	76%	11	1.109.506	65%
Industrial	1.387.849	73%	47,80	939.033	58%	3	910.476	53%
Rural	244.124	13%	12,18	217.618	13%	15	189.049	11%
Iluminação pública	154.544	8%	16,94	132.161	8%	8	122.565	7%
Serviço público	176.057	9%	9,48	160.811	10%	(1)	163.157	10%
Poder público	264.891	14%	10,45	239.829	15%	20	199.990	12%
Suprimento	-	0%	0,00	-	0%	-	-	0%
Fornecimento não faturado	(986)	0%	-106,91	14.262	1%	2.127	640	0%
Transferência para atividade de distribuição	(3.759.491)	-197%	15,32	(3.260.057)	-200%	13	(2.873.577)	-168%
Outras Receitas	5.108.769			4.431.697			3.936.069	
Energia de Curto Prazo	30.001			50.034			13.249	

(-) INSUMOS (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(3.299.936)	(2.851.521)	(2.526.335)
(-) Resultado Não Operacional	(1.646)	1.969	(4.177)
(-) Provisão para Crédito de Liquidação Duvidosa	(150.213)	(30.932)	(24.297)
(=) VALOR ADICIONADO BRUTO	3.594.334	3.358.992	3.022.676
( - ) QUOTAS DE REINTEGRAÇÃO (depreciação, amortização)	(234.202)	(206.042)	(172.517)
(=) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	3.360.132	3.152.950	2.850.159
+ VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	310.854	336.687	307.937
(=) VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR	3.670.986	3.489.637	3.158.096

	2011		2010		2009	
<b>DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA – POR PARTES INTERESSADAS</b>	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
EMPREGADOS	191.743	5,22%	139.902	4,01%	139.730	4,42%
GOVERNO (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	2.235.266	60,89%	2.045.470	58,62%	1.792.467	56,76%
FINANCIADORES	493.488	13,44%	358.546	10,27%	338.274	10,71%
ACIONISTAS	750.490	20,44%	945.719	27,10%	887.625	28,11%
<b>(=) VALOR ADICIONADO DISTRIBUIDO (TOTAL)</b>	<b>3.670.987</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.489.637</b>	<b>100%</b>	<b>3.158.096</b>	<b>100%</b>

	2011		2010		2009	
<b>DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA – GOVERNO E ENCARGOS SETORIAIS</b>	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
TRIBUTOS/TAXAS/ CONTRIBUIÇÕES	1.892.092	84,65%	1.745.815	97%	1.568.917	91%
ICMS	1.177.999	52,70%	1.037.019	58%	914.781	53%
PIS/PASEP	100.522	4,50%	91.523	5%	79.938	5%
COFINS	463.590	20,74%	421.713	24%	368.385	21%
ISS	5.419	0,24%	3.493	0%	2.816	0%
IRPJ e CSSL	117.013	5,23%	169.184	9%	179.455	10%
INSS sobre folha	27.548	1,23%	22.883	1%	23.542	1%
<b>ENCARGOS SETORIAIS</b>	<b>343.174</b>	<b>15,35%</b>	<b>299.655</b>	<b>17%</b>	<b>223.550</b>	<b>13%</b>

RGR	56.304	2,52%	52.373	3%	43.259	3%
CCC	189.624	8,48%	159.940	9%	109.246	6%
CDE	34.205	1,53%	29.940	2%	26.978	2%
CFURH	-	0,00%	-	0%		0%
TFSEE	8.944	0,40%	8.250	0%	8.098	0%
ESS	-	0,00%	-	0%		0%
P&D	37.798	1,69%	37.280	2%	33.941	2%
Outros	16.300	0,73%	11.872	1%	2.028	0%
<b>VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL)</b>	<b>2.235.266</b>		<b>2.045.470</b>		<b>1.792.467</b>	<b>100%</b>

	2011		2010		2009	
<b>INADIMPLÊNCIA SETORIAL</b>	<b>R\$ Mil</b>	<b>%</b>	<b>R\$ Mil</b>	<b>Δ%</b>	<b>R\$ Mil</b>	<b>Δ%</b>
ENERGIA COMPRADA (discriminar)	0		0		0	
<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>	
Total da inadimplência (A)/ receita operacional líquida	0		0		0	

	2011		2010		2009	
<b>INVESTIMENTOS</b>	<b>R\$ Mil</b>	<b>%</b>	<b>R\$ Mil</b>	<b>Δ%</b>	<b>R\$ Mil</b>	<b>Δ%</b>
Geração		0	-	-	-	-
Transmissão		0	-	-	-	-
Distribuição	1.028.030	9,74	936.782	27,04	737.364	30,37
Comercialização	92	-76,30	389	(10,66)	435	275,34
Administração	18.455	-53,13	39.379	(41,17)	66.942	2,49

	2011		2010		2009	
OUTROS INDICADORES	R\$ Mil	%	R\$ Mil	Δ%	R\$ Mil	Δ%
Receita Operacional Bruta (R\$ Mil)	7.046.131	12,93	6.239.476	11,87	5.577.484	19,80
Deduções da Receita (R\$ Mil)	(2.078.772)	12,66	(1.845.152)	16,68	(1.581.358)	2,64
Receita Operacional Líquida (R\$ Mil)	4.967.359	13,04	4.394.324	9,96	3.996.126	28,28
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ Mil)	(3.921.264)	20,26	(3.260.753)	12,37	(2.901.839)	39,34
Receitas Irrecuperáveis <sup>1</sup> (R\$ Mil)		0,00	-	-	-	-
Resultado do Serviço (R\$ Mil)	1.046.095	-7,72	1.133.571	3,59	1.094.287	5,97
Resultado Financeiro (R\$ Mil)	(178.592)	856,67	(18.668)	(31,39)	(27.207)	(65,60)
IRPJ/ CSSL (R\$ Mil)	(117.013)	-30,84	(169.184)	(5,72)	(179.455)	56,53
Lucro Líquido (R\$ Mil)	750.490	-20,64	945.719	6,54	887.625	8,94
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ Mil)	113.366	6,12	106.832	6,82	100.013	6,55
Dividendos Distribuídos (R\$ Mil)	275.043	-2,35	281.653	18,88	236.920	(57,84)
Dividendos a Distribuir (R\$ Mil)	219.021	-43,97	390.870	(2,88)	402.444	
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ Mil)	261	16,59	224	8,49	206	27,72
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ Mil)	1.327	6,91	1.241	11,02	1.118	7,57
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	52,10%	-6,85	55,9%	(1,23)	56,6%	(15,44)
EBITDA ou LAJIDA (R\$ Mil)	1.281.943	-4,16	1.337.644	5,25	1.270.980	4,42
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	25,80%	-15,22	30,4%	(4,29)	31,8%	(18,60)
Liquidez Corrente (AC/PC)	1,1	-6,90	1,2	15,30	1,0	(12,96)
Liquidez Geral (AC+RLLP)/ (PC+ELP)	0,7	-15,19	0,9	(1,77)	0,9	18,19
Margem Bruta (lucro líquido / receita operacional bruta) (%)	10,7	-29,73	15,2%	(4,76)	15,9%	(9,06)
Margem Líquida (lucro líquido / receita operacional líquida) (%)	15,1	-29,80	21,5%	(3,11)	22,2%	(15,08)
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/ patrimônio líquido) (%)	32,7	-17,92	39,8%	(4,93)	41,8%	(16,27)
Estrutura de Capital		0,00		-		-
Capital próprio (%)	45,80%	-14,00	53,3%	(9,78)	59,1%	17,19
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	54,20%	15,98	46,7%	14,13	40,9%	(17,49)

Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias / Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses)	2,90%	-9,67	3,2%	(16,66)	3,8%	(5,95)
---	-------	-------	------	---------	------	--------

Notas:

1 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.

#### INFORMAÇÕES SUPORTE

	2011	2010	2009	
Fornecimento (MWh)	15.045.467	14.586.675	14.083.392	
Número de empregados	2.533	2.541	2.550	Números 2008 do Balanço Patrimonial ajustado em IFRS
Ativo Circulante	1.350.681	1.308.317	1.271.507	1.216.879
Ativo Não Circulante	4.787.161	4.065.818	3.486.373	2.998.556
Realizável a longo prazo	1.494.182	1.310.297	1.073.867	987.848
Investimentos	12.117	10.859	13.388	13.201
Imobilizado	*	-	-	-
Intangível	3.280.862	2.744.662	2.399.118	1.997.507
Passivo Circulante	1.259.704	1.134.740	1.245.977	780.018
Passivo Não Circulante	2.580.201	1.860.988	1.389.742	1.568.365
Patrimônio Líquido	2.297.937	2.378.407	2.122.161	1.867.052

## INDICADORES SOCIAIS INTERNOS - RELATÓRIO ANEEL DE SUSTENTABILIDADE 2011

## EMPREGADOS/ EMPREGABILIDADE/ADMINISTRADORES

A) INFORMAÇÕES GERAIS	2011	2010	2009
Número total de empregados	2.533	2.541	2.550
Empregados até 30 anos de idade (%)	21,05	15,86	12,16
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	20,17	19,44	16,59
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	24,28	25,31	32,98
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	34,50	39,39	38,27
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	20,61	22,08	21,57
Mulheres em cargos gerenciais (executivos) - em relação ao total de cargos gerenciais (%)	19,75	21,98	22,0
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	17,7	18,1	17,1
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	62,3	62,97	62,4
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais (executivos) em relação ao total de cargos gerenciais (%)	52,37	51,65	72,0
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	7,9	7,5	4,7
Empregados do programa de contratação de aprendizes	71	71	70
Empregados portadores de deficiência	66	67	73

## B) REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E CARREIRA

(R\$ Mil)

(R\$ Mil)

<b>Remuneração</b>			
Folha de pagamento bruta	134.897	168.667	186.036
Encargos sociais compulsórios	50.603	39.551	45.908
<b>Benefícios</b>			
Educação	471	713	349
Alimentação	10.179	9.863	8.964
Transporte	533	213	816
Saúde	11.319	9.707	10.495
Fundação	7.924	7.939	8.474
PLR	24.870	26.585	33.631
Outros (Especifique)			748



**C) PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS**

	2011	2010	2009
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ Mil)	24.870	26.585	33.631
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	0	18,20%	18,08%
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	0,04		0,06*
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	32	34	32
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	1,8	1,7	1,8

**D) PERFIL DA REMUNERAÇÃO – IDENTIFICAR A PERCENTAGEM DE EMPREGADOS EM CADA FAIXA DE SALÁRIOS (R\$)**

	2011	2010	2009
Até 1.373	5,65	9,84	10,0
De 1.373,01 a 4.119,00	69,25	68,83	70,1
De 4.119,01 a 8.238,00	20,02	18,46	17,3
Acima de 8238,00	5,08	2,87	2,6
<b>Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$</b>			
Superintendentes	24.578,51	22.864,1	21.748,9
Gerentes	13.725,49	12.575,6	11.758,4
Gestores	8.015,00	6.974,1	6.573,6
Analistas	4.429,18	4.133,9	3.932,4
Técnicos	2.647,25	2.219,1	2.236,0
Administrativos	1.912,45	1.761,9	1.683,9
Operacionais	1.741,28	1.434,7	1.399,6

**E) SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO**

	2011	2010	2009
Média de horas extras por empregado/ano	14,51	17,77	15,45
Número total de acidentes de trabalho com empregados	29	42	37
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados / contratados	47	55	79
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,011448875	0,016528926	0,014509804

Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	74%	79%	75%
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) (%)	2,6	2,1%	1,7%
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	5,26%	5,15%	5,17%
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	3,70	5,83	4,97
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/ contratados	1,66	2,27	3,65
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

#### F) DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

	2011	2010	2009
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino fundamental	7,78	2,91	11,3
Ensino médio	52,93	6,22	48,1
Ensino superior	31,98	52,07	33,7
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	7,31	31,32	6,9
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,1	7,48	0
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (milhão)	1,32	783	1.920
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	74,79	51,84	67,91

#### G) COMPORTAMENTO FRENTE A DEMISSÕES

	2011	2010	2009
Número de empregados ao final do período	2.533	2.541	2.555
Número de admissões durante o período	219	234	77
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)		55,4	

**Reclamações trabalhistas**

Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ Mil)	625.105	425.237	346.530
Valor provisionado no passivo	73.993	61.973	48.612
Número de processos existentes	3.071	2.262	1.946
Número de empregados vinculados nos processos	8	8	6

**H) PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA**

2011 2010 2009

Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	7.924	9.656	8.474
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	2.496	2.515	2.524
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	143	60	129

**I) TRABALHADORES TERCEIRIZADOS**

2011 2010 2009

Número de trabalhadores terceirizados / contratados	12.445	12.086	9.305
<b>Custo total (R\$ Mil)</b>			
Trabalhadores terceirizados/ contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	80%	83%	78%
Perfil da remuneração **	ND	ND	ND
<b>Perfil da escolaridade</b>			
Analfabetos	0,1	0,1	0,3
Ensino fundamental	40	41	42
Ensino médio	58,1	56,4	56,6
Ensino superior	2	3	1
Pós-graduação	0,1	0,2	0,1
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	87	1.400	224
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados / contratados	1.111	1.195	2.678

**J) ADMINISTRADORES**

2011 2010 2009

Remuneração e/ou honorários totais (R\$ Mil) (A)	2.759	2.647	3.059
Número de Diretores (B)	5	5	5
Remuneração e/ou honorários médios A/B	551,8	529,4	611,80
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ Mil) (C)	85,00	84,00	70,00

Número Conselheiros de Administração (D)	4	4	4
Honorários médios C/D	21,25	21,00	17,50

\* Essa redução deve-se ao agrupamento de ações.

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

## INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS - RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2011 DA ANEEL

### CLIENTES/ CONSUMIDORES

A) EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO	2011	2010	2009
<b>Perfil de consumidores e clientes</b>			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	15.744	15.333	14.262
Residencial	3.526 / 22%	3.254 / 21%	3.202 / 22%
Residencial baixa renda	1.830 / 12%	1.946 / 13%	1.635 / 12%
Comercial	2.898 / 18%	2.806 / 18%	2.658 / 19%
Industrial	4.208 / 27%	4.167 / 27%	3.728 / 26%
Rural	1.137 / 7%	1.090 / 7%	1.010 / 7%
Iluminação pública	760 / 5%	706 / 5%	700 / 5%
Serviço público	764 / 5%	748 / 5%	741 / 5%
Poder público	607 / 4%	601 / 4%	573 / 4%
<b>Satisfação do cliente</b>			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	ND	58,08%	67,44%
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias (ABRADEE, Vox Populi e outras)	75,5	79,60%	79,10%
<b>Atendimento ao consumidor</b>			
Total de ligações atendidas (Call center)	5.526.260	5.920.520	5.609.520
Número de atendimentos nos escritórios regionais	1.178.980	2.959.577	2.907.028
Número de atendimentos por meio da Internet	13.800.229	5.128.237	3.937.824
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	2,10%	2,20%	1,45%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (seg.)	64	42	26
Tempo médio de atendimento (seg.)	193	202	182
<b>Número de reclamações de consumidores encaminhadas</b>	<b>143.149</b>	<b>190.504</b>	<b>81.160</b>
À Empresa	129.231	175.690	71.188

À ANEEL – agências estaduais / regionais	4.147	4.436	2.489
Ao Procon	1.316	1.335	209
À Justiça	12.602	9.043	7.274
<b>Reclamações – Principais motivos</b>			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	ND	15,93	13,29
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	1,03	0,80	1,36
Reclamações referentes a interrupções (%)	ND	*	1,01
Reclamações referentes à emergência (%) *	ND	ND*	ND
Reclamações referentes ao consumo/ leitura (%)	27,58	38,82 ***	1,35
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	5,4	0,1	0,49
Reclamações por conta não entregue (%)	23,98	15,76	17,7
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	ND	ND	ND
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	15,24	11,82	17,2
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/ desvio de energia) (%) **	ND	0,16**	0,14
Outros (danos materiais, postura, cobrança indevida, religação, etc) (%)	0,82	16,62	47,43
<b>Reclamações solucionadas</b>			
Durante o atendimento (%)	ND	ND	ND
Até 30 dias (%)	10,56	ND	ND
Entre 30 e 60 dias (%)	11,71	ND	ND
Mais que 60 dias (%)	8,10	ND	ND
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	48,36	34,87	35
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. ***	5	6 ****	4

## B) QUALIDADE TÉCNICA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa – Valor apurado.	22,52	26,59	14,97
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa – Limite.	20,22	21,53	22,95
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor apurado.	10,02	11,17	7,47
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite.	13,61	15,18	17,14

## C) SEGURANÇA NO USO FINAL DE ENERGIA DO CONSUMIDOR

Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária.	10.241	7.912	2.678
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros.	7*****	ND	ND

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

\*\* Esta causa de reclamação é mais significativa na Justiça e Agência Reguladora

\*\*\*\* 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.

\*\*\*\*\* Ações de melhoria implantadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros

Criação do Comitê Coelba de Prevenção de Acidentes com a Comunidade

Programa Energia Amiga – Palestras de Segurança

Mutirão de Inspeções de Segurança em Comunidades com Risco

VI Semana Nacional de Segurança da População - ABRADDE

Divulgação dos Riscos da Energia Elétrica no Caminhão de Eficiência Energética

Divulgação dos Riscos da Energia Elétrica na Unidade Móvel/OAC

## COMUNIDADE

**A) GERENCIAMENTO DO  
IMPACTO DA EMPRESA NA  
COMUNIDADE DE ENTORNO**

	2011	2010	2009
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa.	ND		0
Número de melhorias implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade.	ND		4

**B) ENVOLVIMENTO DA EMPRESA  
EM SINISTROS RELACIONADOS  
COM TERCEIROS**

	2011	2010	2009
Montante reinvidicado em processos judiciais	628.901	390.144	262.388
Valor provisionado no passivo (R\$ Mil)	44.050	40.312	42.752
Número de processos judiciais existentes	22.647	18.146	12.332
Número de pessoas vinculadas nos processos	7	6	6

**C) TARIFA DE BAIXA RENDA**

	2011	2010	2009
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda.	1.436.967	2.577.670	2.594.190
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	32%	60%	64%

**D) ENVOLVIMENTO DA EMPRESA  
COM AÇÃO SOCIAL**

	2011	2010	2009
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	951	1.356	1.390
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	479	945	188
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	4.434	1.680	20.327
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	377.066	270.307	263.513
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa (%)).	382.930	274.288	285.418
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%).	0,98	98%	92%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie.		0,10%	0,26%

Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio.

0,07%

Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%).

ND

1%

2%

Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários.

ND

24,33

418

Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento "baixa renda" (%).

ND

ND

#### E) ENVOLVIMENTO DA EMPRESA EM PROJETOS CULTURAIS, ESPORTIVOS, ETC.

2011

2010

2009

Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)

4.524

1.685

20.373

Número de projetos beneficiados pelo patrocínio

12

11

14

Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)

850

705

1.000

#### TARIFA BAIXA RENDA

2011

2010

2009

Número de domicílios atendidos como "baixa renda".

1.433.337

2.577.670

2.594.190

Total de domicílios "baixa renda" do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%).

32%

60%

64%

Receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" (R\$ Mil).

335.854

317.812

287.530

Total da receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ Mil).

21%

22%

23%

Subsídio recebido (ELETROBRÁS), relativo aos consumidores "baixa renda" (R\$ Mil).

221.452

304.405

295.126

#### GERENCIAMENTO DO IMPACTO DA EMPRESA NA COMUNIDADE DE ENTORNO

2011

2010

2009

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)

0

1

3

Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ Mil)

0

ND

ND



Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/ total de recursos destinados aos investimentos sociais *	0,91	0,40%	4%
---	------	-------	----

\* São excluídos os valores de tributos do total de investimentos sociais

## FORNECEDORES

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

A) SELEÇÃO E AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	2011	2010	2009
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%) (1)		ND	36%
Fornecedores não qualificados (não-conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa) / total de fornecedores (%)	ND	ND	ND
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente / total de fornecedores ativos (%)	ND	ND	ND
B) APOIO AO DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES	2011	2010	2009
Número de participação em capacitações	1.662	2.149	2.131
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	114.072	93.984	112.912

(1) Relação de fornecedores de materiais inspecionados dividido pelo total de fornecedores de materiais

## PROGRAMA LUZ PARA TODOS

ORIGEM DOS RECURSOS INVESTIDOS (R\$ MIL)	2011	2010	2009
<b>Governo Federal</b>			
Conta de Desenvolvimento Energético - CDE	1.452.256	1.361.693	1.033.117
Reserva Global de Reversão - RGR	224.995	216.540	177.078
<b>Governo Estadual</b>	220.604	189.975	185.432

Próprios	957.489	665.680	451.978
Outros	6.012	6.012	6.012
Total de recursos aplicados (B)	2.861.355	2.439.901	1.853.617
<b>O&amp;M</b>			
Custo médio por atendimento (B/A)	6,25	5,76	5,34

<b>UNIVERSALIZAÇÃO</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Metas de atendimento *	**	**	ND
Atendimentos efetuados em todos os municípios (nº)	1.533.437	1.348.673	1.169.339
Atendimentos efetuados nos municípios não-universalizados (nº)	**	**	0
Cumprimento de metas (%)	**	**	ND
Total de municípios Universalizados	**	**	**
Municípios Universalizados (%)	**	**	**

<b>PROGRAMA LUZ PARA TODOS</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Metas de atendimento	592.970	517.970	357.970
Número de atendimentos efetuados (A)	457.758	423.362	347.404
Cumprimento de metas (%)	77,20	81,73%	97,05
Fonte: SGRU–Sistema de Gerenciamento de Relatórios da Universalização			

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

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

## INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO - P&D - RELATÓRIO ANEEL DE SUSTENTABILIDADE 2011

### RECURSOS APLICADOS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E CIENTÍFICO R\$ MIL

Por temas de pesquisa (Manual de P&D – ANEEL)	Meta 2012	2011	Meta 2011	2010	2009
Eficiência energética (A)	0	-	-	-	-
Fonte renovável ou alternativa (B)	147	114	-	86	142
Meio ambiente (C)	501	1.126	1.255	1.291	329
Qualidade e confiabilidade (D)	2.095	249	508	465	859
Planejamento e operação (E)	2.840	3.385	4.487	3.728	1.819
Supervisão, controle e proteção (F)	963	1.309	961	742	-
Medição (G)	1.086	873	1.113	129	487
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	0	-	-	-	93

Novos materiais e componentes (I)	2.631	278	254	501	1.373
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)	0	-	-	-	534
<b>Total de investimentos em P&amp;D (K)</b>	<b>10.263</b>	<b>7334</b>	<b>8.578</b>	<b>6.942</b>	<b>5.635</b>
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0%	0%		0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (K) (%)	1%	2%		1,53%	2,39%
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (K) (%)	5%	15%		22,92%	5,53%
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (K) (%)	20%	3%		8,26%	14,44%
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (K) (%)	28%	46%		66,15%	30,60%
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (K) (%)	9%	18%		13,17%	0,00%
<b>Por temas de pesquisa (Manual de P&amp;D – ANEEL)</b>	<b>Meta 2012</b>	<b>2011</b>	<b>Meta 2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Recursos aplicados em Medição (G) sobre Total investido em P&D (K) (%)	11%	12%		2,29%	8,19%
Recursos aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0%	0%		0,00%	1,56%
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (K) (%)	26%	4%		8,89%	23,09%
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0%	0%		0,00%	8,99%

## INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO - EFICIÊNCIA ENERGÉTICA - RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE ANEEL 2011

## PROGRAMA DE EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA (PEE)

Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R\$ Mil)	2011	2010	2009
<b>Residencial</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	1.484,91	3.225,74	1.316
Com ônus para o consumidor (B)	2.575,70	-	-
Total dos recursos no segmento (C)	4.060,61	3.225,74	1.316
Total de unidades atendidas no segmento (D)	66.328	9.708	5.725
Recurso médio por consumidor (C/D)	61	332	23
<b>Residencial Baixa Renda</b>			
Sem ônus para o consumidor (A)	18.458,31	47.161,01	3.486
Com ônus para o consumidor (B)	0,00	454,79	5.375
Total dos investimentos no segmento (C)	18.458,31	47.615,80	8.860
Total de unidades atendidas no segmento (D)	263.106	158.253	213.995
Investimento médio por consumidor (C/D)	70	301	4
População atendida (no habitantes total residencial + baixa renda) (E)	18.458.307	4.306.190	886.017
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	1	11	1
<b>Comercial</b>			
Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R\$ Mil)	2011	2010	2009
Sem ônus para o consumidor (A)	93,98	271,58	333
Com ônus para o consumidor (B)	1.421,66	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	1.515,64	271,58	333
Total de unidades atendidas no segmento (D)	8	8	4
Investimento médio por consumidor (C/D)	189,45	33,95	83
<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)	519,63	1.752,11	1.027
Com ônus para o consumidor (B)	2.538,63	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	3.058,26	1.752,11	1.027
Total de unidades atendidas no segmento (D)	17	14	14
Investimento médio por consumidor (C/D)	180	125,15	73

ORIGEM DOS RECURSOS (R\$ MIL)	2011	2010	2009
<b>Gestão Energética Municipal</b>			
Recursos investidos próprios	-	-	-
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	-	-	-
<b>Educação – conservação e uso racional de energia</b>			
Recursos investidos próprios	500,27	643,44	-
Recursos investidos de terceiros	-	-	-

Total dos recursos	500,27	643,44	-
<b>Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)</b>			
Recursos investidos próprios	649,41	246,85	529
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	649,41	246,85	529
<b>Rural</b>			
Recursos investidos próprios			-
Recursos investidos de terceiros			-
Total dos recursos			-

<b>TOTAL DOS RECURSOS EM PROJETOS DE EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA (R\$ MIL)</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Sem ônus para o consumidor	20.560,00	53.300,73	6.690,61
Com ônus para o consumidor	6.540,00	454,79	5.374,58
Total dos recursos	27.090,00	53.755,52	12.065,20

<b>PARTICIPAÇÃO RELATIVA DOS RECURSOS EM PROJETOS DE EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA (R\$ MIL)</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
<b>Por classes de consumidores</b>			
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	14.987,76%	6,00%	10,90%
Recursos no segmento "Baixa Renda" sobre Total investido no PEE (%)	68.129,90%	88,58%	73,44%
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	5.594,25%	0,51%	2,76%
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 (%)	11.288,09%	3,26%	8,51%

## 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 (%)	1846,50%	1,20%	0,00%
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	2396,98%	0,46%	4,38%

**EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA**

2011

2010

2009

**Residencial**

Energia economizada (em MWh) / ano	25.887,17	8.141,34	492,75
------------------------------------	-----------	----------	--------

Redução na demanda de ponta (em MW)	9.404,99	2,80	189,00
-------------------------------------	----------	------	--------

Custo evitado com a energia economizada	4.203.041	1.167.665,43	232,59
---	-----------	--------------	--------

**Residencial baixa renda**

Energia economizada (em MWh) / ano	19.050,00	48.180,05	2.779,58
------------------------------------	-----------	-----------	----------

Redução na demanda de ponta (em MW)	3,58	9.355,61	1.007,87
-------------------------------------	------	----------	----------

Custo evitado com a energia economizada	3.092.958	6.909.983	537,23
---	-----------	-----------	--------

**Comercial**

Energia economizada (em MWh) / ano	539,76	339,76	106,21
------------------------------------	--------	--------	--------

Redução na demanda de ponta (em MW)	113,91	0,0964	51,21
-------------------------------------	--------	--------	-------

Custo evitado com a energia economizada	81.142	45.120,12	14,73
---	--------	-----------	-------

**Industrial**

Energia economizada (em MWh) / ano			-
------------------------------------	--	--	---

Redução na demanda de ponta (em MW)			-
-------------------------------------	--	--	---

Custo evitado com a energia economizada			-
---	--	--	---

**Rural**

Energia economizada (em MWh) / ano			-
------------------------------------	--	--	---

Redução na demanda de ponta (em MW)			-
-------------------------------------	--	--	---

Custo evitado com a energia economizada			-
---	--	--	---

**Iluminação pública**

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	952,27	2.488,92	1.641,15
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,49113	0,73075	318,31
Custo evitado com a energia economizada	143.155	342.806,41	229,79
<b>Aquecimento solar</b>			
Energia economizada (em MWh) / ano	177,46	218,67	19,20
Redução na demanda de ponta (em MW)	36	0,236	88,00
Custo evitado com a energia economizada	26.678	29.039,38	2,50
<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	46.606,66	59.368,74	5.038,89
Redução na demanda de ponta (em MW)	9.558,97	9.359,48	1.654,39
Custo evitado com a energia economizada	7.546.973,80	8.494.614,11	1.016,84



## DIMENSÃO AMBIENTAL

## Indicadores Ambientais

RECUPERAÇÃO DE ÁREAS  
DEGRADADAS

	2011	2010	Meta	2009
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	0	ND		ND
Área preservada / total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%).	0	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).	858,5	511,0		317,2
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana.	64,47%	59,17%		51,55%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas). (R\$ Mil)	36.732.195	16.416.446		7.411.769
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental.	ND	ND		ND
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais.	1	3		2
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais. (R\$ Mil)	3,30	4.205.000		105

GERAÇÃO E TRATAMENTO DE  
RESÍDUOS

	2011	2010	Meta	2009
<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> ), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO <sub>2</sub> equivalentes).	0	0		0
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes).	0	0	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.).	1.731	1.694		1.272,67
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa.	ND	ND	%	ND
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico).	ND	ND	%	ND
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ Mil)	0	0	NA	0
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos).	32,60%	25%	%	10%
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos. (R\$ Mil)	19.347,70	9.325		38,347

MANEJO DE RESÍDUOS PERIGOSOS	2011	2010	Meta	2009
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel).	0%	0%	NA	0%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa.	0%	100%	100%	0%
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\$)		157.565	342.500,00	210.451,85

USO DE RECURSOS NO PROCESSO PRODUTIVO E EM PROCESSOS GERENCIAIS DA ORGANIZAÇÃO	2011	2010	Meta	2009
<b>Consumo total de energia por fonte:</b>				
hidrelétrica (em kWh)	14.287.450	14.338.987	-1,25%	14.882.298
combustíveis fósseis (litros)	0	0		0
fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (em kWh)	0,0	0,3	0,3	0,3
Consumo total de energia (em kWh)	14.287.450	14.338.987	-1,25%	14.882.298
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,0009	0,0010	0,0010	0,0011
<b>Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado.</b>				
diesel	769.499	731.342	NA	591.166
gasolina	624.624	553.900	NA	750.563
álcool	170.099	172.334	NA	12.607
gás natural	NA	NA	NA	NA

Consumo total de água por fonte (em m³):				
abastecimento (rede pública)	46.964	48.875	-2,50%	43.666
fonte subterrânea (poço)	NA	NA	NA	NA
captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA	NA
Consumo total de água (em m³)	46.964	48.875	-2,50%	43.666
Consumo de água por empregado (em m³)	18,54	19		
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo. (R\$ Mil)	ND	ND	ND	ND

#### ORIGEM DOS PRODUTOS – MATERIAL DE CONSUMO

	2011	2010	Meta	2009
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

#### EDUCAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL

	2011	2010	Meta	2009
<b>Educação ambiental – Na organização</b>				
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental.	29	179		258
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados.	1,17%	7,20%	%	10,33%
Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento.	0,31%	1,28%		1,71
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	3,99	2,08		10,85
<b>Educação ambiental – Comunidade</b>				
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas.	221	111		23
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão.	1,2%	0,6%		0,14%
Número de alunos atendidos.	31.000	15.178		3.298

Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	1,1%	0,5%	0,13%
Número de professores capacitados.	574	215	149
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	%
Número de alunos atendidos.	ND	ND	ND
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	ND	ND	%
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	500,27	643,44	695,232

#### PEES DESTINADOS À FORMAÇÃO DA CULTURA EM CONSERVAÇÃO E USO RACIONAL DE ENERGIA

	2011	2010	Meta	2009
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa.	263.106	46.930	283.000	195.496
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda.	10,20%	1,82%	11,30%	8,17%
Número de equipamentos eficientes doados.	41.589	46.930	98.300	75.204
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação.	0	0	2.065	1.116
Número de profissionais eletricitas treinados pelo programa.	0	0		NA
<b>PEEs Aquecimento solar</b>				
Número de sistemas de aquecimento solar instalados.	3	3	5	3
<b>PEEs Gestão energética municipal</b>				
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal.	0	0		0
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão.	0	0	%	0

#### P&D VOLTADOS AO MEIO AMBIENTE

	2011	2010	Meta	2009
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	1.240	1.377.538		471
Número de Patentes registradas no INPI	1	0		0

# Informações corporativas

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Marco Geovanne Tobias da Silva – Presidente

Gonzalo Pérez Fernandez – Vice-presidente

### Titulares

José Maurício Pereira Coelho

Gonzalo Gómez Alcântara

Marcelo Maia de Azevedo Corrêa

Marcelo Souza Marinho

### Suplentes

Jorge Luiz Pacheco

André Luis Dantas Furtado

Leila Tatiana Prazeres Costa

Mario José Ruiz-Tagle Larrain

Lara Cristina Ribeiro Piau Marques

Dário Jorge Soares da Cunha

## CONSELHO FISCAL

Mônica Romero Monteiro Marinho – Presidente

### Titulares

Fabício Duque Estrada Meyer Chagas

Luiz Carlos Faria Ribeiro

Vinícius Balbino Bouhid

### Suplentes

José Odilon Gama da Silva

Francesco Gaudio

Gilberto Lourenço da Aparecida

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

## CONTADORA

Carla Suely Pedreira do Nascimento Reis – CRC BA 017210/0-1

# Créditos

## COORDENAÇÃO GERAL

André Gondim – Gerente de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável

Ana Queiroz – Gestora da Unidade de Desenvolvimento Sustentável

## COORDENAÇÃO EDITORIAL E CONTEÚDO GRI

Wellington Gomes – Unidade de Desenvolvimento Sustentável – wgomes@coelba.com.br

## EQUIPE EDITORIAL

Sandra Martins – Superintendência de Gestão de Pessoas

José Sergio Souza Nascimento – Superintendência Financeira e de Relações com Investidores

Eduardo Pinheiro de Carvalho – Superintendência de Engenharia

Graciele Melo da Costa – Superintendência Comercial

Luiz Mário de Jesus Filho e Vanessa Ribeiro – Superintendência de Planejamento e Controle

Cícera Lúcia Carvalho – Superintendência de Operações

Moacyr Pina dos Santos – Superintendência de Regulação

Leandro Tapioca – Departamento de Suprimentos

Lucio Aragão Santos – Departamento Jurídico

## REDAÇÃO E EDIÇÃO

Report Comunicação

## REVISÃO

Assertiva Produções Editoriais

## PROJETO GRÁFICO, DIAGRAMAÇÃO E PRODUÇÃO GRÁFICA

Report Comunicação

## FAMÍLIA TIPOGRÁFICA

Frutiger, Adrian Frutiger, 1975

Agradecemos a participação de todos os colaboradores e parceiros envolvidos na elaboração deste relatório.