

Índice

A EMPRESA	4	
	5	Missão, Visão, Valores
	7	A Coelba
	12	Mensagem do presidente
	14	Gestão estratégica
	16	Governança corporativa
CAPITAL FINANCEIRO	22	
	23	Cenário econômico
	26	Desempenho operacional
	30	Desempenho econômico-financeiro
CAPITAL CONSTRUÍDO	36	
	37	Investimentos
CAPITAL INTELECTUAL	40	
	41	Ativos intangíveis
CAPITAL HUMANO	46	
	47	Colaboradores
CAPITAL SOCIAL	58	
	59	Compromissos
	62	Clientes
	71	Sociedade
	76	Eficiência energética
	81	Fornecedores
CAPITAL NATURAL	83	
	84	Meio ambiente
ANEXOS	91	Práticas de cumprimento do Pacto Global
	93	Sobre o relatório
	94	Balanço social Ibase
	98	Índice remissivo GRI
	106	Informações corporativas

A EMPRESA



Missão, Visão, Valores

[GRI 4.8]

A Missão, a Visão e os Valores da Coelba foram revisados no final de 2012, como marco do início de um novo ciclo de planejamento estratégico. A nova declaração é a mesma para todas as empresas de geração, transmissão, distribuição e comercialização do Grupo Neoenergia.

Missão

Ser a energia que movimenta e ilumina a vida para o bem-estar e o desenvolvimento da sociedade, com eficiência, qualidade, segurança, sustentabilidade e respeito ao indivíduo.

Visão

Ser admirada pelos clientes, governo, investidores e colaboradores e reconhecida, nacionalmente, como referência em inovação, padrões de operação, qualidade de atendimento, rentabilidade e crescimento.

Valores

Segurança – Colocamos as vidas das pessoas em primeiro lugar.

Pessoas – Valorizamos e inspiramos as pessoas.

Respeito pelo Cliente – Geramos valor para nossos clientes, por meio de serviços de qualidade e atendimento de suas necessidades.

Inovação e Empreendedorismo – Estimulamos o pensamento criativo e atuação autônoma.

Atuação sem Fronteiras – Quebramos os limites organizacionais (áreas, empresas) para trabalharmos em equipe e gerarmos melhores resultados.

Sustentabilidade – Consideramos as dimensões ambiental, social e econômica em todas as nossas decisões.

Criação de Valor – Buscamos crescimento sustentável (rentabilidade, comprometimento, eficiência), com geração de valor para o acionista, nossos colaboradores e a sociedade.

Integridade – Fazemos o nosso trabalho com ética, honestidade, garantindo que a informação falada ou escrita seja clara, correta e confiável.

Excelência – Abordamos os desafios com planejamento e cuidado com os detalhes.



A companhia é a maior distribuidora das Regiões Norte e Nordeste e a terceira maior do País em número de clientes, atendendo a 5,2 milhões de unidades consumidoras no Estado

A Coelba

A Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia (Coelba) é a terceira maior distribuidora de energia elétrica do Brasil em número de clientes, sétima em volume de energia fornecida e a maior entre as concessionárias do Norte-Nordeste. Atende 5,2 milhões de clientes em 415 municípios baianos (99,5% do total de 417). O Estado, cuja população estimada em 2012 foi de 14,2 milhões de habitantes (7,3% da brasileira), participa com 4,1% do Produto Interno Bruto do País (sexta colocação entre os 26 Estados e o Distrito Federal). **[GRI 2.1, 2.2, 2.5, 2.7]**

Do total de contratos ativos, 4,6 milhões, ou 88,1%, referem-se a clientes residenciais, sendo 42,6% deles de baixa renda. Já 320 mil (6,1% do total) estão atrelados ao segmento comercial; 206 mil (3,9%) a propriedades rurais; 20 mil (0,4%) a indústrias; e 73 mil (1,4%) a outras categorias de clientes. A área de concessão alcança 564 mil quilômetros e está coberta por 244,4 mil quilômetros de linhas de distribuição e 8,8 mil quilômetros de linhas de transmissão. Os ativos elétricos da companhia compreendem 326 subestações, 440 transformadores de força e 197,5 mil transformadores de distribuição. A potência instalada é de 4.956 MVA. Em 2012, a Coelba distribuiu 16.244 GWh aos mercados cativo e livre. **[GRI 2.8, EU3, EU4]**

Sua sede está na capital baiana, Salvador (BA). Existem 23 Unidades Estratégicas de Negócios (UEN) distribuídas pelo Estado, cujo propósito é assegurar o melhor atendimento às demandas considerando as diferenças geográficas e socioeconômicas das regiões. Os clientes

contam também com o atendimento em 46 agências fixas, além de 14 móveis e da rede credenciada Coelba Serviços – que compreende 447 estabelecimentos. Há ainda 6,4 mil agências e/ou correspondentes bancários que recebem o pagamento de fatura. A companhia encerrou 2012 com 2,5 mil colaboradores próprios e 14,7 mil prestadores de serviços. **[GRI 2.3, 2.4, 2.8]**

O capital social da Coelba é de R\$ 542,1 milhões representados por 109,3 milhões de ações ordinárias (ON), 19,5 milhões preferenciais tipo “A” (PNA) e 59,3 milhões preferenciais tipo “B”. A Neoenergia, sua controladora, detém 87,8% dos papéis da companhia. Outros 8,5% pertencem ao grupo espanhol Iberdrola, 2,3% ao Fundo de Pensão Previ e 1,4% a outros acionistas. **[GRI 2.6]**

Grupo Neoenergia

O Grupo Neoenergia é um dos maiores investidores privados do setor elétrico brasileiro, com investimentos acumulados de R\$ 23 bilhões desde a sua constituição, em 1997, até setembro de 2012. Presente em 12 estados, é composto por um time de 5,2 mil colaboradores diretos, que atua em toda a cadeia de energia: geração, transmissão, comercialização e distribuição.

Na distribuição de energia, é o maior grupo privado em número de clientes no Brasil, com 9,7 milhões de unidades consumidoras na Bahia, em Pernambuco e no



TRAJETÓRIA DA COELBA

É fundada em março, com a missão de fornecer energia para o crescimento da Bahia. Inicialmente, atende a 21 localidades .	1960	
	1977	Atinge a marca de 500 mil clientes .
Adota o sistema de atendimento telefônico ao cliente.	1982	
	1987	Com a energização de Mansidão e Butirama passa a fornecer energia elétrica a todas as sedes municipais do Estado da Bahia.
Introduz a gestão da Qualidade Total. Foca a modernização empresarial e a busca pela satisfação dos clientes.	1990	
	1993	De forma pioneira na América Latina, promove a digitalização total de uma subestação (a de Candeal, em Salvador).
Em 31 de julho é privatizada em leilão vencido pelo Grupo Guaraniana – formado por Iberdrola, Previ, BB Investimentos, Brasil CAP e BB Ações Price. O lance foi de R\$ 1,7 bilhão.	1997	
	2001	Amplia a rede de arrecadação Coelba Serviços, com a inclusão de 300 estabelecimentos comerciais .
Nasce o Programa de Responsabilidade Social. Pelo segundo ano consecutivo recebe o Prêmio Melhor Desempenho referente ao Programa Luz no Campo, conferido pela Eletrobrás.	2002	
	2004	Iniciam-se as ligações no âmbito do Programa Luz para Todos.
Adesão às Oito Metas do Milênio, do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). O programa Luz para Todos registra a ligação número 100 mil na Bahia.	2006	
	2007	Inauguração do Museu de Eletricidade e Centro de Eficiência Energética em Salvador. Adesão ao Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU). Lançamento do Projeto Vale Luz, que oferece ao cliente de baixa renda uma alternativa de troca de resíduos sólidos recicláveis por descontos na fatura de energia elétrica.
Escolhida como uma das 20 empresas-modelo do <i>Guia Exame de Sustentabilidade</i> 2008, da revista <i>Exame</i> . Lançamento do Programa Nova Geladeira.	2008	
	2009	Atinge a marca de 300 mil novas ligações por meio do Programa Luz para Todos, com mais de 8 mil painéis solares instalados e quase 100% das obras realizadas sem impacto no meio ambiente. Investimento alcança R\$ 804,7 milhões no ano. Programa Vale Luz proporciona reciclagem de 26,9 toneladas de lixo. Recebe o Prêmio Abradee na categoria Gestão Econômica-Financeira.
Alcança 400 mil ligações do Programa Luz para Todos. Obtém grau de Investimento pela agência de <i>rating</i> Standart & Poors's.	2010	
	2011	Alcança o número de 5 milhões de clientes . Realiza uma grande campanha para orientar sobre as mudanças nas regras da Tarifa Social. Adquire mais cinco agências móveis para o atendimento no interior. Assina convênio com a Caixa Econômica Federal para recebimento de contas de energia em casas lotéricas e correspondentes da instituição financeira em todo o Estado.
Atinge a marca de 494 mil ligações no Luz para Todos. Investimento recorde supera R\$ 1,4 bilhão . Inauguração do projeto Pituaçu Solar, no Estádio de Pituaçu, o primeiro da América Latina suprido por energia solar. A empresa alcançou o número de 100 mil geladeiras doadas.	2012	

PRINCIPAIS INDICADORES [GRI 2.8]

	2010	2011	2012
Financeiros (R\$ milhões)			
Receita líquida	4.394,30	4.967,40	5.813,60
EBITDA	1.339,6	1.280,3	1.308,1
Lucro líquido	945,7	750,5	805,5
Investimentos	976,6	1.046,6	1.406,5
Margens (%)			
Margem EBITDA	30,5%	25,8%	22,5%
Margem líquida	21,5%	15,1%	13,9%
Operacionais			
Nº de clientes (mil)	4.901	5.082	5.219
Nº de empregados próprios	2.541	2.533	2.516
Nº de empregados de terceiros	12.086	12.445	14.727
Nº de subestações	294	312	326
Socioambientais			
Consumo de água (m³)	48.875	46.964	46.998
Consumo de energia (kWh)	14.338.987	14.287.450	14.338.987
Energia economizada em projetos de eficiência (MWh/ano)	59.368,74	46.606,66	29.783,72

Avançamos com as ações direcionadas aos clientes de baixa renda para inscrição no benefício da tarifa social, o que representou acréscimo de mais de 400 mil clientes nessa classe

Mensagem do presidente

[GRI 1.1, 1.2]

Em 2012, investimos R\$ 1,4 bilhão, valor 34% maior do que no ano anterior. Esse número não é importante apenas por representar um recorde em nossa trajetória, e sim, especialmente, por evidenciar nosso desejo e compromisso de levar energia elétrica, insumo fundamental para a melhoria da qualidade de vida da população e para o incremento da economia baiana, a cada lar, empresa ou indústria, seja no campo ou na cidade. Queremos continuar como parceiros efetivos do desenvolvimento socioeconômico do Estado, pois temos a certeza de que o crescimento da Coelba só se dá de forma sustentada se acompanhado de avanços em toda a comunidade.

Encerramos o ano com 5,2 milhões de clientes ativos, dos quais 1,9 milhão de baixa renda. Só no período ligamos 261,5 mil clientes. Desse total, cerca de 22% foram no meio rural, sendo 26.726 por intermédio do Programa Luz Para Todos, que representa um orgulho e um grande desafio para a Coelba: à nossa empresa coube o maior dos projetos no âmbito dessa iniciativa do governo federal.

Os recursos que investimos em 2012 permitiram a construção de 11,9 mil quilômetros de redes de distribuição, de 355 quilômetros de linhas de subtransmissão e de 14 subestações, além da duplicação

dos circuitos de suprimento de energia em 22 cidades e do incremento da digitalização e automação de nossos sistemas elétricos. Todas essas medidas asseguram as condições para continuarmos a agregar clientes à base e, ao mesmo tempo, ampliar a qualidade na prestação de nossos serviços. Isso ficou evidente em 2012 com o novo recuo que registramos nos indicadores de Duração Média de Interrupção por Consumidor (DEC), de Frequência Média de Interrupção por Consumidor (FEC) e no Tempo Médio de Atendimento (TMA).

Nosso desempenho financeiro também foi favorável. A receita operacional líquida cresceu 17% e atingiu R\$ 5,8 bilhões. O EBITDA foi de R\$ 1,3 bilhão, ou 2,2% acima do registrado em 2011. E o lucro líquido totalizou R\$ 805,5 milhões, ou 7,3% superior ao de 2011.

Focamos cada vez mais em iniciativas que ajudem os clientes a adequar o padrão de consumo ao seu nível de renda. Esse equilíbrio é chave para o desenvolvimento sustentável do nosso negócio e traz ganhos à companhia e à sociedade: a adimplência desestimula as ligações clandestinas e irregulares nas comunidades, que podem ocasionar danos à rede elétrica e, principalmente, expor as pessoas a riscos de acidentes. Procuramos alcançá-lo por meio de programas educativos – que levam informações sobre o uso correto e seguro

5,2 milhões

de clientes ativos

11,9 mil

quilômetros de rede de distribuição construída no ano

117,3 mil

refrigeradores substituídos no programa Nova Geladeira

R\$ 1,4 bilhão

de investimento

da energia – e de eficiência energética, como o Nova Geladeira, que desde o seu início substituiu 117,3 mil equipamentos de clientes moradores de comunidades populares. No ano, também trocamos 3,5 mil eletrodomésticos velhos por novos, mais econômicos, por meio do projeto Energia Verde.

Mais do que isso, continuamos as ações para informar aos clientes de baixa renda sobre a possibilidade de usufruírem o benefício da Tarifa Social, que assegura descontos entre 10% e 65% na conta de luz, sempre em parceria com as Prefeituras municipais para realização de mutirões de cadastro. Em diversas iniciativas da distribuidora, como o Agente Coelba, Agências Móveis de Atendimento e Caminhão Educação com Energia, a programação foi ampliada para reforçar as oportunidades de cadastramento e direcionada para os locais com maior perda do benefício. Estes esforços representaram um acréscimo de mais de 400 mil clientes nessa classe, em 2012.

Tivemos o orgulho de finalizar em 2012 as obras de instalação do sistema de geração de energia solar no Estádio Pituaçu, em Salvador, projeto de R\$ 5,5 milhões – sendo R\$ 3,8 milhões da Coelba, dentro de seu Programa de Eficiência Energética. A tecnologia introduzida garante não só a autossuficiência energética do prédio, mas também excedente que está abastecendo outro órgão público. Por ano, o projeto

proporciona uma economia de R\$ 155 mil ao governo do Estado, recurso que poderá ser direcionado a outras obras e melhorias em favor da população baiana.

Todas as conquistas que registramos na Coelba têm um fator em comum: a dedicação e a competência dos 2,5 mil colaboradores próprios e dos mais de 14 mil terceirizados que nos prestam serviços. Por isso mesmo, a cada ano que passa, procuramos tornar nosso ambiente de trabalho melhor e as oportunidades de crescimento – pessoal e profissional – mais acessíveis.

Agradecemos aos acionistas, colaboradores e fornecedores da companhia. Agradecemos também a cada cliente baiano, principal razão de ser de uma empresa que presta um serviço essencial, como é o nosso caso. A todos, reafirmamos o compromisso da Coelba com o desenvolvimento sustentável – traduzido, por exemplo, no alinhamento às diretrizes do Pacto Global das Nações Unidas e na publicação deste relatório. Boa leitura!

Moisés Afonso Sales Filho
Diretor-presidente

As quatro marcas estratégicas da Coelba são: satisfação dos clientes, remuneração dos acionistas, desenvolvimento sustentável e desenvolvimento profissional

Gestão estratégica

[GRI 1.2, 4.9]

O planejamento estratégico da Coelba, traçado para um período de cinco anos, é alinhado a sua Missão, sua Visão e seus Valores, que são convertidos em objetivos mensuráveis. Anualmente ele é revisado, de forma a averiguar o cumprimento das estratégias definidas e o alcance dos propósitos corporativos.

A principal ferramenta de gestão é o Balanced ScoreCard (BSC), em que se baseia o desenho do mapa de macroestratégias da Coelba. Ele permite organizar os objetivos estabelecidos pela companhia – satisfação dos clientes, remuneração dos acionistas, desenvolvimento profissional e desenvolvimento sustentável – em quatro dimensões: financeira, clientes, processos internos, aprendizado e crescimento.

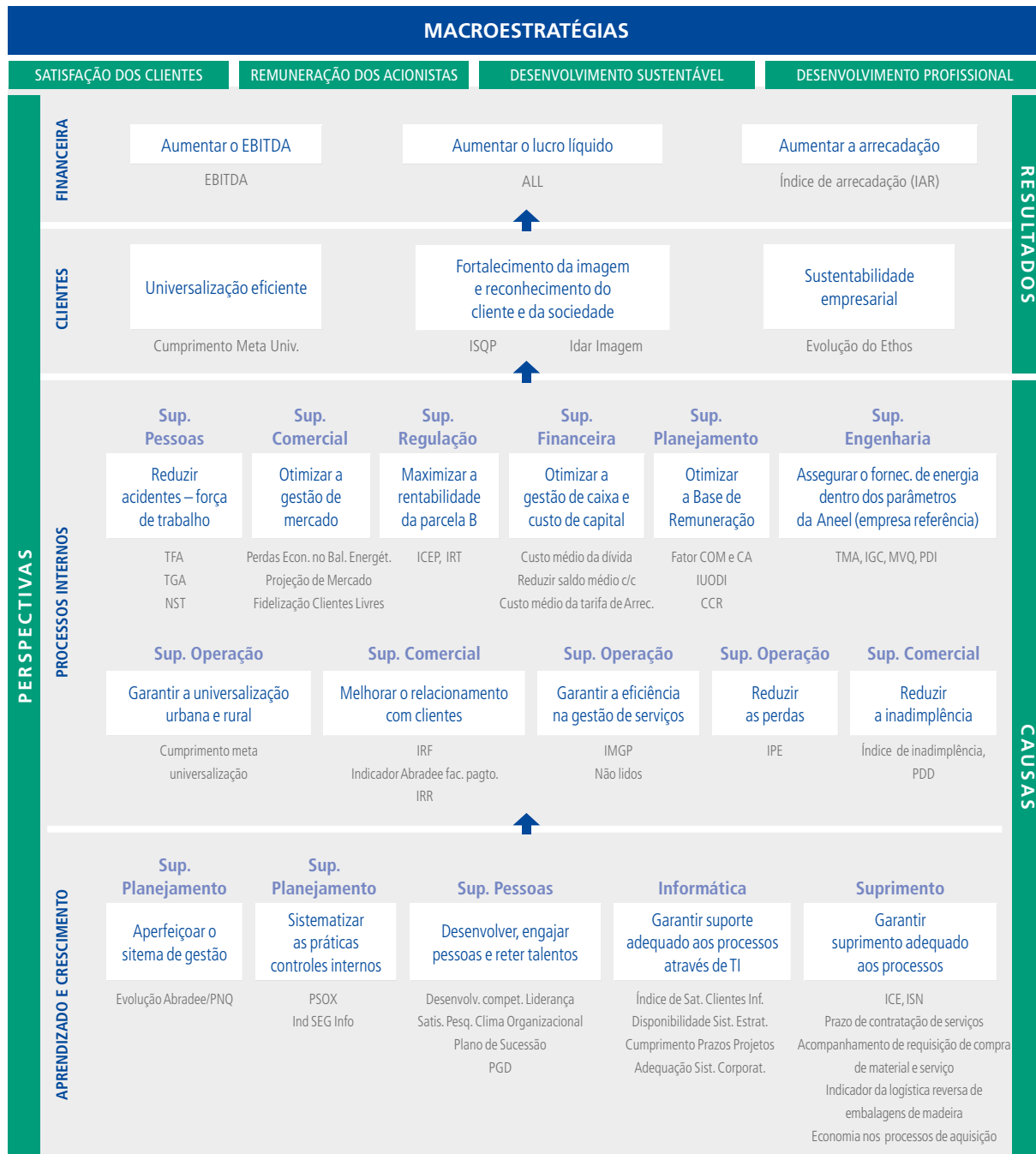
A partir dessa distribuição, cada uma das Superintendências reúne as equipes para definir planos de ação a serem desenvolvidos para o alcance dos resultados. Nesse sentido, elaboram análises de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, baseadas na metodologia estabelecida pela matriz SWOT (do inglês *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*, ou Forças, Fraquezas, Oportunidades

e Ameaças, Fofa, da sigla em português).

Nas reuniões é estabelecida uma sequência lógica das ações a serem executadas e seu cronograma de realização. Os responsáveis por cada ação são encarregados de abastecer o sistema de Gestão por Objetivos (GPO) com os dados da iniciativa.

Para avaliação do seu modelo de negócios, a Coelba usa o Modelo de Planejamento Empresarial (MPE). A ferramenta possibilita simular o comportamento do mercado (consumo energia), avaliar sensibilidade e riscos, fazer projeções de longo e curto prazo, análise de produtividade, retorno de investimentos, perdas de energia, custos para captação de recursos e despesas operacionais.

Entre as principais ferramentas para gerenciar avanços e alinhamento das equipes estão os Dias do Aprendizado Estratégico. Eles acontecem no final de cada mês, quando os superintendentes se reúnem com os executivos e colaboradores de cada área para analisar o desenrolar dos planos de ação. Isso permite identificar as oportunidades que estão sendo bem aproveitadas e os *gaps* que afetam os processos.



Mensalmente, o presidente, os superintendentes e os gerentes reúnem-se no auditório da Coelba para avaliar o alcance dos resultados. Com a mesma periodicidade, executivos, diretores da Neoenergia e conselheiros de Administração recebem um Relatório de Gestão.

Como boa parte da equipe de profissionais a serviço da Coelba é formada por terceirizados, todos os meses os gestores dos contratos também ficam responsáveis por encontrar-se com supervisores das empreiteiras para repassar as demandas e efetuar análise crítica do cumprimento dos respectivos objetivos.

Gradualmente o tema Sustentabilidade ganha mais

evidência no Mapa Estratégico da Coelba e também instrumentos para a análise do desempenho da empresa. Uma das novidades que deverá contribuir nesse sentido é fruto de um projeto de Pesquisa & Desenvolvimento da companhia. Por meio dele, desenvolveu-se um *software* que possibilita fazer análises dos impactos socioambientais das atividades em cada um dos processos de negócio. Sua aplicação será iniciada em abril de 2013.

A companhia também divulga seu planejamento estratégico aos diferentes públicos de relacionamento, utilizando para isso diferentes linguagens e canais de comunicação.

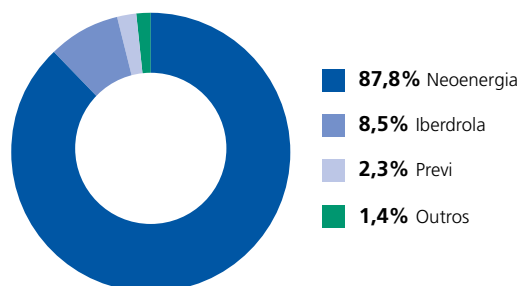
Práticas de governança visam garantir a transparência dos negócios, com respeito aos direitos dos públicos de relacionamento e orientação clara para as decisões da companhia

Governança corporativa

As práticas de governança corporativa da Coelba, em linha com as seguidas por todas as controladas do Grupo Neoenergia, adotam as diretrizes recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) para assegurar a transparência e a equidade nos negócios, bem como o respeito aos direitos das partes interessadas. O modelo permite o aproveitamento da sinergia dos negócios entre as empresas da *holding* e a unificação de processos, com ganhos de escala.

A estrutura de governança é composta pelo Conselho de Administração (com representação de todos os sócios), pelo Conselho Fiscal e pela Diretoria, além de comitês que contribuem para as deliberações e tomadas de decisão. Acordo de acionistas do Grupo Neoenergia orienta a atuação dos conselheiros e mantém cláusula para abstenção de voto sobre temas que possam representar conflito de interesses. **[GRI 4.1, 4.6]**

COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA



Conselho de Administração – É integrado por cinco representantes dos acionistas eleitos pela Assembleia Geral Ordinária e um dos empregados, escolhido por meio de eleição direta pelos colaboradores e indicado na Assembleia Geral Ordinária. Os conselheiros têm mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição. Eles reúnem-se ordinariamente a cada trimestre, quando avaliam o desempenho da companhia com base em indicadores econômico-financeiros e são informados sobre aspectos sociais e ambientais. Podem se reunir extraordinariamente quando convocados pelo presidente ou pela maioria dos membros. Suas atribuições incluem a orientação geral dos negócios e a eleição e destituição dos diretores. Dentre outras matérias previstas na Lei das Sociedades Anônimas (6.404/76), a Assembleia Geral Ordinária define a remuneração dos conselheiros. Entre os membros titulares, cinco são homens (83,3%) e um é mulher (16,7%), sendo 33,4% com idade entre 30 e 50 anos e 66,6% com mais de 50 anos. **[GRI 4.2, 4.4, 4.9, LA13]**

Conselho Fiscal – Composto por até cinco membros titulares – atualmente são quatro, sendo um representante dos acionistas preferencialistas – e igual número de suplentes. Com mandato de um ano, eles são indicados pela Assembleia Geral Ordinária, que também define a sua remuneração. O Conselho Fiscal reúne-se mensalmente. Encontros extraordinários podem ocorrer sempre que se julgar necessário ou for convocado.

Diretoria— É responsável pela gestão dos negócios, sendo composta atualmente por quatro membros, incluindo o diretor-presidente. Seus integrantes são nomeados pelo Conselho de Administração para mandatos de três anos, passíveis de renovação. Os diretores se reúnem ordinariamente, uma vez por semana ou sempre que convocados por qualquer um de seus pares. Sua remuneração é definida pelo Conselho de Administração e há uma parcela variável atrelada ao cumprimento das estratégias estabelecidas para o ano,

que incluem aspectos de sustentabilidade. **[GRI 4.5]**

Comitês de assessoramento à Diretoria – Os comitês auxiliam a Diretoria na tomada de decisões. Seus representantes participam de reuniões mensais nos comitês da Neoenergia para alinhar práticas, definir estratégias e acompanhar as ações nas outras empresas do grupo. Os comitês têm caráter permanente ou temporário, informativo e consultivo, e são formados por representantes das diversas áreas.

COMITÊS DE ASSESSORAMENTO À DIRETORIA

Descrição	Escopo	Participantes	Periodicidade
Gestão	Elaborar proposta sobre planejamento estratégico, atualizar mapa de processo, discutir assuntos sobre qualidade da gestão e meio ambiente e elaborar relatório de gestão.	Representantes da Presidência e das Superintendências	Semestral e quando necessário
Qualidade	Realizar análises críticas e apoiar, acompanhar e controlar as ações para implantação e manutenção do sistema de gestão e qualidade.	Executivos da área de abrangência	Trimestral
Ética	Aplicar o Código de Ética e mediar questões que impactem a integridade pessoal e profissional dos colaboradores.	Representantes da Presidência e das Superintendências	Trimestral
Clima Organizacional	Avaliar as práticas relacionadas ao processo de prover, desenvolver e manter pessoas.	Representantes das Superintendências	Bianual
Desenvolvimento de Pessoas	Avaliar os potenciais sucessores a cargos estratégicos e assegurar que as decisões obedeçam a critérios igualitários, justos e transparentes.	Executivos representantes de cada departamento	Bimestral
Eficiência Energética	Sugerir ações, bem como informar as necessidades das diversas áreas, para a implementação dos projetos do programa de eficiência energética, em conformidade com a Política de Eficiência Energética da Neoenergia.	Representante das superintendências Comercial e Mercado, Operações, Engenharia, Gestão de Pessoas e Regulação, além de executivos das áreas de P&D, Comunicação e Sustentabilidade, Comunicação Interna e Eficiência Energética.	Anual
Gestão de Reclamações	Analisar as principais reclamações recebidas e instituir planos corretivos para ampliar a satisfação dos clientes.	Representantes da Ouvidoria, de Gestão do Atendimento ao Cliente, Comunicação e Desenvolvimento Sustentável, entre outras áreas, e do diretor-presidente.	Bimestral
Grupos de Trabalho	Atingir objetivos específicos mediante demanda advinda de tomada de decisão.	Colaboradores das áreas pertinentes ao assunto abordado	A definir, de acordo com o tipo de projeto



TRANSPARÊNCIA NO COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES

Relacionamento com investidores – A cada trimestre, é publicado relatório sobre o desempenho dos negócios. A Diretoria Financeira realiza uma *web conference* e divulga as informações relevantes, além de realizar reuniões *one-to-one* com as principais instituições de relacionamento do Grupo Neoenergia. A Coelba se comunica com os acionistas também por canais como o *site* corporativo (www.coelba.com.br) – link Relações com Investidores e e-mail ri@coelba.com.br. [GRI 4.4, 4.16]

Auditoria interna

A Auditoria foi instituída para aperfeiçoar os processos de gestão de riscos, controles internos e governança corporativa. Tem seus planos de trabalho aprovados pelo Comitê de Auditoria da Neoenergia e referendados pelo Conselho de Administração, com base na matriz de riscos com maior potencial de impacto sobre as operações.

Recomendações da Auditoria Interna se transformam em planos de ação, elaborados com as áreas executoras – com prazo e responsáveis definidos. Os auditores também atendem às demandas específicas dos Conselhos Fiscal e de Administração de monitoramento da execução das estratégias. Bialmente, realizam uma avaliação sobre a aderência das áreas da empresa ao

Código de Ética, com a análise do Comitê de Ética que atua especificamente em relação ao tema, avaliando casos de violação e denúncias e providências tomadas em relação a eles.

Auditoria externa

A companhia firmou contrato com a PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes, em julho, com vigência de três anos, que prevê a prestação dos serviços de auditoria de: Demonstrações Contábeis, incluindo revisões trimestrais das Demonstrações Intermediárias e tradução dessas Demonstrações; Ativos e Passivos Regulatórios (CVAs); Demonstrações Contábeis Regulatórias; Relatório de Controle Patrimonial; Mutação do Ativo Imobilizado em Serviço; e revisão das projeções de fluxos de caixa.

Os serviços de auditoria relacionados aos trabalhos de asseguarção da Contabilidade Regulatória são executados em observância às Normas Brasileiras de Contabilidade – NBC PA 290 – Independência – Trabalhos de Auditoria e Revisão, aprovadas pela Resolução do Conselho Federal de Contabilidade, e não incluem serviços que podem comprometer a autonomia do auditor.

Comportamento ético [GRI 4.8]

A Coelba, como integrante do Grupo Neoenergia, atua com base no documento Declaração de Sustentabilidade, em que afirma seu comprometimento com uma gestão corporativa orientada para a sustentabilidade, tanto em relação aos negócios atuais quanto aos futuros. Esse compromisso inclui: a formação de líderes comprometidos com a gestão sustentável; a capacitação de colaboradores no tema da sustentabilidade; a redução dos impactos indesejáveis, o mapeamento de processos, com definição de indicadores e monitoramento contínuo; o desenvolvimento e uso de tecnologias que possibilitem baixo impacto social e ambiental; o diálogo permanente com todos os públicos de relacionamento; a educação para o uso racional e consciente da energia elétrica; ambiente de trabalho saudável e seguro; a disseminação e o monitoramento da cultura da sustentabilidade em toda a cadeia de valor; e, a gestão responsável de descarte de resíduos. No documento, reforça o alinhamento ao Pacto Global das Nações Unidas.

Todos os funcionários são signatários do Código de Ética do grupo Neoenergia, atualizado no final de 2012 para contemplar as revisões de Missão, Visão e Valores corporativos. O documento, entre outros aspectos, apresenta os fundamentos que norteiam os negócios, os princípios básicos e de ação coletiva a serem promovidos pela empresa em relação aos seus públicos de relacionamento e diretrizes sobre a conduta profissional.

Conforme definido em seu Código de Ética, a Coelba repudia qualquer forma de discriminação de raça, gênero, etc. Os casos porventura existentes devem ser denunciados ao Comitê de Ética, diretamente aos seus representantes ou pelo e-mail etica@coelba.com.br. As denúncias são devidamente apuradas pelo Comitê e tratadas de forma confidencial, sendo a identidade do denunciante preservada. As recomendações do Comitê são encaminhadas para a área de gestão de pessoas para a adoção das medidas sugeridas consideradas pertinentes. No ano de 2012 não houve registros de denúncias referentes à discriminação. [GRI HR4]

Para os fornecedores, o cumprimento do Código de Ética faz parte das condições gerais previstas no contrato e é anexado ao documento. O alinhamento é verificado por meio do acompanhamento diário do trabalho e de auditorias sistemáticas sobre requisitos contratuais, bem como por intermédio do projeto Alô Parceiro (*detalhes na página 82*) e das avaliações para o Prêmio de Excelência em Gestão das Unidades Estratégicas de Negócios da Coelba (Peguc).

A Coelba considera também as determinações das Políticas de Meio Ambiente e de Saúde e Segurança do Trabalho da Neoenergia. A primeira estabelece compromissos

com o cumprimento de legislação, normas, políticas e regulamentos ambientais e a inclusão de diretrizes ambientais no seu planejamento empresarial, entre outros aspectos de preservação ambiental. As Políticas de Saúde e Segurança disseminam informações sobre o controle dos riscos, prevenção dos acidentes, melhoria contínua das condições de trabalho e a preservação do meio ambiente, bem como em relação ao respeito às leis e normas vigentes.

Gestão de riscos [GRI 1.2]

A gestão de riscos da Coelba ocorre de forma descentralizada, com cada área monitorando fatores específicos. No entanto, todos os riscos iminentes são expostos mensalmente por cada Superintendência em reuniões denominadas Agenda Prioritária. Nesses encontros, a Diretoria é comunicada sobre a situação, os impactos e as consequências dos riscos de curto prazo, de modo a não ser surpreendida caso as demandas sejam efetivadas.

Em 2012, por meio do Departamento de Controles Internos, foram realizados trabalhos de revisão dos fluxos de processos, matrizes de risco e *walkthrough* para os processos de gastos, imobilizado e regulatório, no Grupo Neoenergia.

Operacionais – O investimento em redes e novas tecnologias têm o propósito de assegurar aos clientes o acesso à energia elétrica com qualidade e, nos últimos dois anos, proporcionaram melhorias nos indicadores de duração e frequência de interrupção de fornecimento. A introdução de telemedidações e controle remoto de linhas também favorece o controle de fraudes e o restabelecimento da distribuição de eletricidade com rapidez. Para evitar danos à rede e riscos à população, a empresa realiza uma série de inspeções e mutirões de segurança em comunidades populares para conscientizar sobre os riscos de contato com a rede elétrica e identificar irregularidades. Investe constantemente na ampliação de canais para receber e responder com a agilidade aos chamados dos clientes, bem como em tecnologias que proporcionem ganhos de tempo nos deslocamentos das equipes para o atendimento. Um Plano de Contingência aborda seis situações com potencial para criar crises empresariais: perda da função de transformação em subestação e linhas de transmissão; perda de Centro de Operação da Distribuição na capital; perda de Centro de Operação da Distribuição no interior; perda de Centro de Operação da Transmissão; perda do programa gestor de intervenções; e perda do programa gestor de operação. Para cada um desses casos é proposto um plano específico, com detalhamentos sobre a cronologia das ações a serem tomadas e áreas a serem acionadas, bem como sobre o papel que cada uma delas deverá assumir na emergência. [GRI EU6, EU21]

Abastecimento – Para assegurar a disponibilidade e a confiabilidade do fornecimento de energia elétrica em curto prazo, são utilizados dados do Sistema Gestor do Sistema Elétrico, que contempla os módulos de atendimento (utilizado pelo *call center* para receber reclamações dos clientes), cadastro (com todas as informações do sistema elétrico) e operação (registros de ocorrências e tempos de atendimento). O gerenciamento de risco de médio e longo prazo considera requisitos regulatórios, previsões de mercado de energia elétrica e condições técnicas da rede atual e futura, para identificar e priorizar novos investimentos necessários. As previsões decenais do mercado de energia elétrica, que são o principal insumo para os estudos de planejamento da expansão da rede, utilizam pesquisas com clientes de maior porte e analisam cenários econômicos e medições de demanda e consumo para estimar as necessidades futuras. A gestão de curva de cargas ocorre por meio da estrutura tarifária, que incentiva o deslocamento dos horários de ponta, mas também ocorre como resultado de programas de eficiência energética. Para garantir a energia necessária ao suprimento do seu mercado consumidor, a Coelba utiliza os mecanismos disponíveis no setor que possibilitam a aquisição e devolução de energia, de acordo com a evolução do mercado. Dentre essas ferramentas estão —os leilões de energia e o Mecanismo de Compensação de Sobras e Déficits (MCSD).

Regulatórios – A companhia atua em uma área regulada e está exposta a mudanças nas regras setoriais. A Superintendência de Regulação acompanha ações e tendências do setor, identifica riscos e oportunidades na distribuição de energia elétrica, avalia o impacto que podem ocasionar aos negócios e acompanha a elaboração e execução de planos de correção e preventivos. Ela atua de maneira próxima à Aneel e de outras companhias de energia elétrica — especialmente as duas outras distribuidoras do Grupo Neoenergia, Celpe e Cosern — e participa de forma ativa das discussões sobre propostas e políticas para o setor. Representantes da Superintendência também integram vários comitês da Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee). **[GRI 505, 4.13]**

Financeiros – A Coelba segue política financeira aprovada pelo Conselho de Administração da Neoenergia, que é revisada anualmente e tem como objetivo principal o monitoramento e mitigação dos riscos para todas as empresas do Grupo. Ela estipula: a priorização de financiamento com bancos de fomento e organismos multilaterais; o alongamento de prazo do endividamento; a desconcentração de vencimentos dos créditos contratados; a diversificação de instrumentos financeiros; e o estabelecimento de *hedge* para 100% da dívida em moeda estrangeira. Também estabelece a manutenção dos múltiplos de endividamento líquido inferior a 2,0 vezes o EBITDA das distribuidoras. Os critérios para a captação de recursos no mercado

Política de Riscos Financeiros estabelecida pela *holding* Neoenergia determina as medidas de monitoramento e mitigação dos principais fatores que podem afetar o desempenho da empresa

incluem taxas de juros, prazos para pagamento, tempo de carência, garantias requeridas e credibilidade da instituição. A empresa só realiza ou mantém operações com emissores de títulos com *rating* considerado muito estável ou estável. O risco de liquidez, referente à capacidade de honrar pagamentos, é controlado por meio de planejamento criterioso dos recursos necessários às atividades e das fontes de obtenção desses recursos, aliado ao permanente monitoramento do fluxo de caixa.

Inadimplência – A empresa realiza uma série de ações para evitar o problema, que incluem o corte no fornecimento e a inclusão de clientes no cadastro de devedores. No entanto, seu principal foco é contribuir para que os clientes — de qualquer porte — adaptem seus gastos com energia à capacidade de pagamento. Nesse sentido, promove a distribuição de geladeiras e concessão de subsídio para troca de eletrodomésticos mais econômicos, assim como palestras de conscientização e orientações sobre como acessar o benefício da Tarifa Social.

Jurídicos – A Coelba acompanha processos na Justiça por meio do sistema Tedesco, alimentado de forma contínua internamente e por escritórios externos. Mensalmente, por intermédio da ferramenta, um relatório com o número de processos e os valores envolvidos é repassado à contabilidade. A empresa acompanha mensalmente a entrada e o encerramento dos processos, bem como desenvolve ações preventivas que visam à melhoria dos procedimentos, evitando novas demandas.

Ambientais – Esses aspectos englobam o não cumprimento de condicionantes relacionadas ao processo de licenciamento ambiental e riscos referentes aos impactos decorrentes da operação de seus empreendimentos as operações sobre os meios físico, biótico e antrópico. Todos os empreendimentos e as atividades de distribuição são executados de acordo com a Política de Meio Ambiente do Grupo Neoenergia, que determina o uso de métodos de trabalho e materiais compatíveis com o desenvolvimento ambientalmente sustentável, visando à conservação da biodiversidade e



CENTRO DE OPERAÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO, EM SALVADOR

dos recursos naturais e, ainda, que previnam, reduzam ou controlem os impactos sobre o meio ambiente.

Reputação/imagem – A área de Comunicação e Sustentabilidade é responsável pelo gerenciamento da imagem da empresa perante os diversos públicos de interesse. A atuação é estruturada a partir das práticas de governança e transparência, normas de conduta ética e valores da empresa. Há monitoramento diário de notícias de imprensa, com envio de respostas e análise de divulgações que tenham potencial de impactar negativamente sua imagem em jornais, rádios, revistas, televisão e internet. Um plano de gestão de crise define ações e responsabilidades para gerenciar eventuais ocorrências.

Saúde e segurança – A Coelba verifica as instalações e os processos produtivos, visando identificar e controlar riscos que possam causar danos à saúde e segurança dos empregados próprios e das Empresas Prestadoras de Serviços (EPS) e da comunidade em geral.

O gerenciamento de riscos para empregados próprios é realizado por meio de programas e campanhas educativas, treinamentos, inspeções, palestras, reuniões, disponibilização e obrigatoriedade da utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e Coletiva (EPC). Também são elaborados normativos para orientação e padronização de procedimentos internos.

O controle dos riscos de doenças ocupacionais e acidentes de trabalho com empregados de EPS é assegurado pela recepção das novas empresas contratadas, promoção de palestras, reuniões com empregados, dirigentes e profissionais de segurança, implementação do plano de fiscalização intensiva de turnas e alojamentos, participação do Grupo Técnico de Estudos de Segurança de Contratadas (GTESC)

da Funcoge, divulgação das diretrizes de saúde e segurança, realização de auditoria documental de saúde e segurança e assessoria técnica às EPS.

Para minimizar os riscos para a população, a Coelba promove palestras e campanhas de segurança veiculadas na mídia e em mensagens impressas nas contas de energia – estimulando o uso consciente e seguro da eletricidade, ressaltando os perigos de contato com a rede de distribuição de energia elétrica da concessionária. Participa também da Semana Nacional de Segurança da População, coordenada pela Abradee, realiza inspeções de segurança nas comunidades para identificação/correção de inconformidades e assegura a assistência médico hospitalar aos acidentados, quando caracterizada a responsabilidade da empresa.

Sistemas – Há uma série de iniciativas desenvolvidas para garantir a segurança dos sistemas e a perpetuação e/ou inviolabilidade de informações vitais aos negócios. Anualmente, é avaliada a necessidade de introdução ou ajustes de tecnologias para assegurar o alcance dos objetivos estratégicos. A atualização tecnológica dos principais sistemas corporativos é assegurada por meio de contrato com os fornecedores. Há uma norma geral para uso, controle e proteção dos dados, e outra específica para especialistas em TI, que estabelece medidas de prevenção à perda de informação, riscos relacionados a vírus, senhas, acessos indevidos e vazamento de dados. Para assegurar a preservação dos dados essenciais aos negócios, é mantido um *site* espelho fora da sede da Coelba. Em 2012, por meio da Unidade de Controles Internos, foram realizados os trabalhos de revisão dos fluxos de processos, matrizes de risco e *walkthrough* dos ciclos de gastos e regulatório.

CAPITAL FINANCEIRO



O ano de 2012 foi marcado por desaceleração econômica e pelo final do terceiro ciclo de revisão tarifária de grande parte das distribuidoras de energia elétrica brasileiras

Cenário econômico

O ano de 2012 foi marcado por um cenário de desaceleração econômica. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Produto Interno Bruto (PIB) apresentou crescimento de 0,9%, com comparação a 2,7% observado em 2011. Entretanto, no Nordeste brasileiro, região onde atua a Coelba, o dinamismo econômico foi sensivelmente maior que no âmbito nacional.

O governo adotou medidas em diversas esferas com intuito de acelerar a atividade econômica, tais como: redução dos juros, tanto o básico (Selic) como o de longo prazo (TJLP); pacotes pontuais de desoneração para alguns setores; e mudanças legais e regulatórias nas áreas de infraestrutura.

A inflação medida pelo IPCA fechou o ano de 2012 em 5,84%, pouco abaixo da variação de 2011, que foi de 6,5%. A taxa de câmbio fechou o ano em R\$/US\$ 2,04, apontando uma desvalorização do real diante do dólar norte-americano de 9,4% quando comparada a 2011. O IGP-M acumulado em 2012 foi de 7,82%, registrando uma aceleração em relação a 2011, que foi de 5,1%. Esse índice impacta diretamente o reajuste das tarifas de distribuição de energia elétrica.

Ambiente regulatório

O principal tema regulatório de 2012 envolveu o terceiro ciclo de revisão tarifária (Revisão Tarifária

Periódica), cujos efeitos serão sentidos pela Coelba a partir de 22 de abril de 2013. Ele seguirá novas regras com o fim do modelo de empresa de referência para definição de eficiência dos custos operacionais. Nesse processo, a Aneel reduziu a taxa de retorno – o WACC (*Weighted Average Cost of Capital*, ou custo médio ponderado de capital) – de 9,95% para 7,5%.

Para empresas localizadas nas áreas de atuação da Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste (Sudene) e da Superintendência de Desenvolvimento da Amazônia (Sudam), a agência reguladora fixou uma taxa WACC diferenciada, considerando a possibilidade de obtenção de benefício fiscal estabelecido em lei. No entanto, tendo em vista que tal decisão administrativa representaria a captura do benefício para modicidade tarifária, desnaturando o objetivo do benefício fixado legalmente, que tem outro objetivo explícito de ampliar investimentos nas Regiões Norte e Nordeste do Brasil, as companhias afetadas ingressaram com ação judicial por intermédio da Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee) e obtiveram decisão liminar favorável da Justiça Federal em janeiro de 2012, evitando a captura do benefício fiscal pela Aneel. Posteriormente, em abril de 2012, a Aneel obteve do Superior Tribunal de Justiça (STJ) a suspensão da liminar. Mas em junho de 2012, por atuação da Abradee, a liminar foi restabelecida pelo Supremo Tribunal Federal (STF).

Com relação às mudanças para o terceiro ciclo, para o estabelecimento dos níveis regulatórios de custos operacionais será utilizada uma nova metodologia, baseada em *benchmarking* e na análise da eficiência média setorial, sendo reconhecida nas tarifas a eficiência média. Foi também definida uma trajetória de redução dos custos operacionais a ser aplicada ao longo do ciclo tarifário.

O Fator X será calculado considerando a produtividade, a qualidade e a trajetória de custos operacionais. O fator de produtividade será estabelecido por *benchmarking* em que é analisada a produtividade média setorial, considerando a evolução verificada do mercado, custos, redes e investimentos. O componente de qualidade será aplicado em função da evolução dos indicadores de qualidade da empresa (DEC e FEC), a ser apurado nos reajustes anuais entre as revisões tarifárias.

Houve ampliação do conjunto de receitas capturadas para modicidade tarifária. Especificamente para as receitas com ultrapassagem de demanda e excedente reativos, a Aneel determinou sua destinação para Obrigações Especiais a partir da revisão tarifária do terceiro ciclo, o que foi objeto de questionamento judicial pela Abradee, que continua em discussão.

Já no que diz respeito à metodologia relativa às perdas de receitas irrecuperáveis, as alterações foram poucas. Os índices de inadimplência regulatória a serem reconhecidos passaram a ser estabelecidos por classe de consumo. Para a parcela dos encargos setoriais serão reconhecidas as inadimplências reais de cada empresa.

Durante o ano a área de Regulamentação da Coelba debateu frequentemente as mudanças com a Aneel, outras empresas do setor e entidades representativas, como a Abradee.

O período foi marcado por alterações na Resolução Normativa (REN) 414, de 9 de setembro de 2010. Uma das principais foi promovida pela REN 479, que passou a facultar à distribuidora o encerramento da relação contratual quando do decurso do prazo de dois ciclos completos de faturamento após a suspensão regular e ininterrupta do fornecimento à unidade consumidora. Outras resoluções importantes foram a nº 499/2012, que modificou procedimentos para ressarcimento por danos elétricos e a nº 516/2012, que alterou procedimentos referentes ao atendimento telefônico.

Em abril de 2012, o órgão regulador publicou a REN 482, que estabeleceu as condições gerais para o acesso de microgeração e minigeração distribuídas aos sistemas de distribuição de energia elétrica, o sistema

de compensação de energia elétrica e as revisões do Módulo 1 e 3 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (Prodist).

No mês de dezembro, saiu a Resolução Homologatória 1.388, que estabeleceu os valores das bandeiras tarifárias, conforme definido no módulo 7 do Procedimentos de Regulação Tarifária (Proret), a ter efeito a partir de 2014.

Em 2012, o Reajuste Tarifário Anual na Coelba, definido pela resolução homologatória nº 1.282, de 17 de abril, fixou em 10,73% o índice a ser aplicado – resultado do reajuste anual mais 3,19% de componentes financeiros. A variação percebida pelos clientes cativos foi de 6,57%. Para os atendidos em baixa-tensão – 99% da base da empresa – o aumento médio foi de 6,15%. Para industriais e comerciais de médio e grande portes, atendidos em alta-tensão, de 7,36%.

Em dezembro, regulamentada pelo decreto nº 7805/2012, a Medida Provisória nº 579/2012 dispôs sobre a antecipação da renovação das concessões de transmissão, de geração e de distribuição de energia elétrica que venciam até 2017, redução de encargos setoriais e a modicidade tarifária decorrente de tais ações. Ele também estabeleceu prazo até fevereiro de 2013 para a realização da revisão tarifária extraordinária em razão dos efeitos da MP, com expectativa de redução de tarifas da distribuidora em 20%. Em 24 de Janeiro de 2013 foi publicada a Medida Provisória nº 605/2013 que atribuiu à Conta de Desenvolvimento Energético — CDE, além de suas finalidades originais, o custeio de vários dos descontos incidentes sobre as tarifas aplicáveis aos usuários do serviço público de distribuição de energia elétrica. Na mesma data foi publicado o Decreto nº 7.891/2013 estabelecendo que os descontos custeados pela CDE fossem retirados da estrutura tarifária das concessionárias de distribuição por ocasião da Revisão Extraordinária. As principais alterações que permitirão a redução da conta são:

- Alocação de cotas de energia, resultantes das geradoras com concessão renovadas, a um preço médio reduzido para R\$ 32,89/MWh;
- Redução dos custos de transmissão;
- Redução dos encargos setoriais;
- Retirada de subsídios da estrutura da tarifa, com aporte direto do Tesouro Nacional por meio da CDE.

Assim, as reduções de tarifas decorrentes da redução dos custos da energia comprada, da



SERVIÇO DE OUVIDORIA DA COELBA: CANAL ATENDIMENTO DISPONÍVEL A TODOS OS CLIENTES

transmissão e dos encargos do setor elétrico, afetam a Parcela A, de custos não gerenciáveis da distribuidora. Por isso, não haverá influência dessa queda sobre o equilíbrio econômico e financeiro da companhia, nem sobre o planejamento de investimento e manutenção do sistema elétrico da Coelba, uma vez que ela ocorrerá em paralelo e proporcionalmente à dos custos associados.

Ouvidoria

Em atendimento à determinação da REN 470, de 13 de dezembro de 2011, a Coelba lançou oficialmente, em junho de 2012, sua Ouvidoria. A ela cabe receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento adequado às manifestações relativas aos serviços da Coelba que não forem solucionadas por outros canais de atendimento à disposição do público – como agências da empresa, teletendimento e *site* – dentro do prazo legal.

A empresa já prestava informalmente serviço semelhante ao que passou a ser obrigatório, de maneira que a estruturação do novo canal foi realizada com tranquilidade. Em linha com o que determina a resolução, foi lançado um número 0800 para atender os clientes de toda a área de concessão da Coelba, de segunda a sexta-feira, entre 8h e 18h. Também

foi criada uma sala para atendimento presencial de clientes na sede da empresa. Na página da Coelba na internet há um *link* para acesso à Ouvidoria, por meio do qual o usuário pode encaminhar sua solicitação e acompanhar a evolução do processo. Os profissionais que atuam no órgão também são responsáveis por responder às manifestações registradas e encaminhadas à empresa pela Aneel.

Os ouvidores precisam desempenhar suas atividades assumindo uma postura imparcial diante das demandas do cliente, buscando a solução mais justa para cada caso, seja favorável ou negativa à companhia. Tampouco podem ser prepostos da distribuidora em processos e procedimentos judiciais ou extrajudiciais relacionados aos clientes, bem como de desempenhar outras funções que possam gerar conflitos de interesse com seu trabalho na Ouvidoria. A equipe na Coelba é formada por sete pessoas. Em 2012, a unidade atendeu a 5.702 solicitações, das quais 2.441 foram procedentes.

Para 2013, a companhia prevê aprimoramento do serviço, com a introdução de um módulo de ouvidoria em seu sistema SAP. Trata-se de mais uma medida da área no sentido de aprimorar os processos a partir das reclamações feitas pelos clientes.

A base de clientes atingiu a marca de 5,2 milhões, com mais 137 mil novas ligações no ano. Dos 4,6 milhões de clientes residenciais, 42,6% foram faturados como de baixa renda

Desempenho operacional

A classe residencial concentra o maior número de clientes conectados no ano e 88,1% dos contratos ativos. Em 2012, 123 mil lares baianos passaram a ter energia elétrica. Do total dos 4,6 milhões de clientes residenciais atendidos pela Coelba, 1,9 milhão (ou 42,6% do total da classe) foram faturados como baixa renda, avanço de 32,2% – ou 477,8 mil unidades – na comparação com o período anterior. Esse público tem direito à Tarifa Social, que proporciona descontos na conta de luz que variam de 10% a 65%.

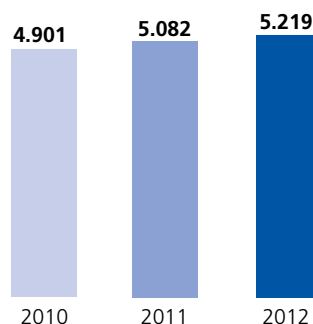
TOTAL DE CLIENTES [GRI EU3]

Mil

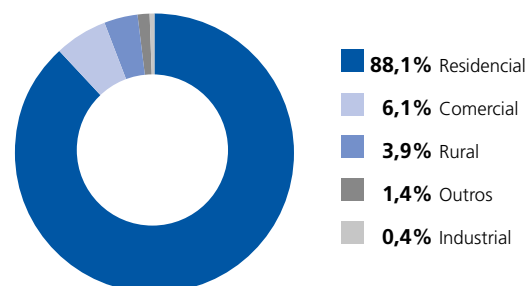
	2010	2011	2012
Residencial	4.306	4.477	4.600
Comercial	307	313	320
Industrial	21	21	20
Rural	196	200	206
Outros	70	72	73
Total	4.901	5.082	5.219

NÚMERO DE CLIENTES ATENDIDOS

Mil



CLIENTES POR CLASSE



O avanço dessa participação é reflexo de um trabalho intenso da companhia no sentido de conscientizar os clientes sobre o benefício e as regras para obtê-lo. Em 2011, estima-se que 1,2 milhão de baianos perderam os descontos por não se adequarem às novas normas da Tarifa Social. O critério para fazer jus a ela deixou de ser o consumo médio de energia na residência e passou a exigir o Número de Inscrição Social (NIS), além de comprovação de renda mensal *per capita* de até meio salário mínimo. A Coelba tem feito parcerias com prefeituras e outras entidades para a realização do cadastro do NIS. A recuperação do benefício pelos clientes é importante para a companhia por ampliar as condições deles de manterem-se adimplentes e desestimular práticas como o furto de energia.

Com relação à participação das demais classes na composição da base de clientes da Coelba, a comercial responde por 6,1% dos contratos ativos, a industrial por 0,4%, e a rural por 3,9%. Outras, que incluem iluminação pública, poder ou serviços públicos e uso próprio, reúnem 1,4% dos clientes.

Compra e venda de energia

A companhia comprou, em 2012, um total de 18.477 GWh de energia, ou 0,15% menos do que no período anterior. A pequena oscilação está atrelada à não conclusão de alguns contratos, cujos empreendimentos não foram concluídos na data prevista. A energia foi adquirida a um custo médio (sem encargos setoriais e de conexão) acumulado de R\$ 115,60/MWh, 12,98% acima do realizado no ano anterior (R\$ 103,18/MWh). A sobra contratual foi de 1,83%, garantindo o pleno atendimento do mercado cativo da empresa.

A concessionária distribuiu 16.244 GWh de energia em 2012 para os mercados cativo e livre, o que representou um crescimento de 3,2% na comparação com o ano anterior. A variação está bem próxima da registrada nacionalmente: o consumo no País cresceu

Durante o ano, a Coelba desenvolveu várias ações para que clientes de baixa renda recuperassem o benefício da tarifa social, que assegura descontos na conta de energia

3,5% em 2012, totalizando 448.293 GWh, de acordo com a Empresa de Pesquisas Energéticas (EPE).

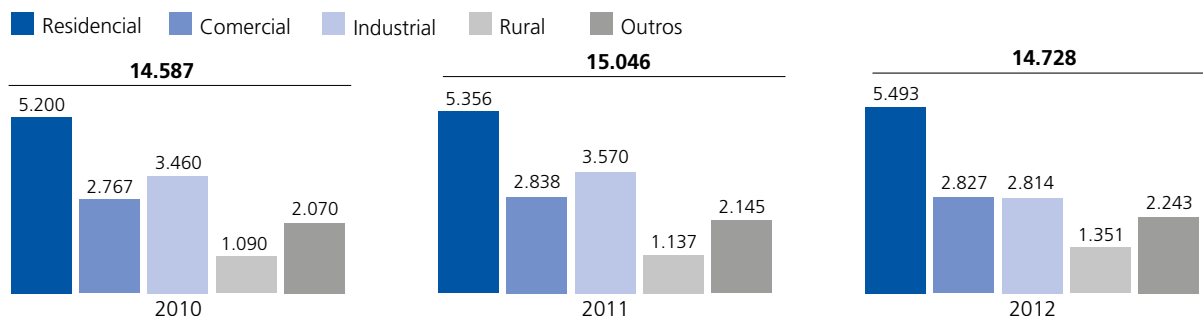
Considerando-se apenas o mercado cativo da Coelba, houve retração de 2,1%, com um total de 14.728 GWh vendidos (15.045 GWh em 2011). Já ao mercado livre foram entregues 1.516 GWh, o que representou crescimento de 118%, decorrente da oferta de preços competitivos por parte do segmento, o que atraiu clientes da Coelba à alternativa. A perspectiva, no entanto, é de que em 2013 ocorra um retorno de clientes à base da distribuidora em razão da inversão de cenários que torna as tarifas mais atraentes.

Outro evento que deverá ser favorável ao desempenho da empresa em 2013 é a redução das tarifas de energia anunciada pelo governo federal – de 18,96% para as residências e de até 22,56%, em média, para as indústrias e comércio de médio e grande porte, atendidos em alta-tensão.

O consumo da classe residencial, que responde por 37,3% das vendas da Coelba, cresceu apenas 2,6% em 2012, bem abaixo da média dos cinco anos anteriores, de 7,0%. Entre os fatores que explicam o resultado estão o desaquecimento da economia nacional e a ocorrência de temperaturas mínimas abaixo da média histórica ao longo de 2012.

EVOLUÇÃO VENDAS

GWh



O setor industrial cativo foi afetado pela migração de 14 clientes para o mercado livre. Assim, mesmo com o crescimento de 4,2% da indústria baiana no ano, o consumo da classe total (cativo + livre) foi 2% menor do que no período anterior. O setor comercial também foi afetado pela migração de 23 clientes comerciais. O consumo da classe cativa recuou 0,4% na comparação com o ano anterior. Considerando-se a classe comercial como um todo (cativo + livre) o desempenho foi favorável: 4,7% superior ao de 2011. O avanço está atrelado ao bom desempenho do comércio varejista baiano cujas vendas cresceram 9,7% entre janeiro e dezembro de 2012.

A classe que apresentou crescimento mais expressivo no consumo foi a rural, com variação de 18,8%, representando 9,2% do total vendido pela empresa em 2012. O crescimento reflete o longo período de estiagem enfrentado pela Bahia, fazendo com que os produtores passem a usar com mais frequência os equipamentos de irrigação.

Perdas

No ano, houve aumento do número de clientes da ordem de 2,7% e a energia distribuída cresceu 3,2%, em comparação a 5,9% de avanço na energia injetada. Com isso, a perda global calculada no período ficou em 15,8% ou 2,2 pontos percentuais mais do que em 2011. Para reduzir o indicador, a Coelba investe no combate às fraudes e regularização de instalações, que demandaram R\$ 37 milhões, ou 29,7% acima do ano anterior (R\$ 26 milhões).

Dentre as novidades do ano está a introdução de Redes DAT (Distribuição Aérea Transversal), sistema que promove a elevação, o isolamento e o afastamento da rede de baixa-tensão, o que dificulta as ligações clandestinas. Até o final de 2012, a tecnologia já estava presente em duas áreas da Bahia (Ogunjá e Metrô – Pirajá / Salvador), abrangendo 726 unidades consumidoras.

Houve avanços também no programa de telemedicação, com a instalação de 591 equipamentos em clientes de grande porte e áreas em que são registrados altos índices de perdas e inadimplência. No final do ano, 6.732 clientes – que representam 32% da energia faturada pela Coelba e 83% da energia faturada de grandes clientes – estavam cobertos pela tecnologia. Ela permite o gerenciamento do consumo, a correção remota da programação do medidor, a detecção e localização imediata de perdas, fraudes e defeitos, a execução de corte e religação a distância, bem como o faturamento automático das unidades.

Além de introduzir as tecnologias, a Coelba realiza nessas áreas ações e palestras de conscientização

sobre o uso racional e seguro da energia, presta serviços, como o de cadastramento para obtenção da Tarifa Social, e realiza projetos como os de doação de geladeiras e lâmpadas. No ano, para combater as perdas, a companhia promoveu também:

178 mil

inspeções, sendo detectadas 98 mil irregularidades, tendo sido recuperados 49,3 GWh, o que corresponde a R\$ 5,5 milhões;

Regularização de

12 mil

ligações clandestinas com e sem obra, contribuindo para redução do número de inadimplentes, cortados e autorreligados, além da recuperação de créditos;

Operação de blindagem de 28 mil (medição indireta) em unidades consumidoras em áreas populares, minimizando a possibilidade de realização de fraudes;

Inspeção de 40 mil clientes faturados pelo mínimo e regularização de 23 mil instalações;

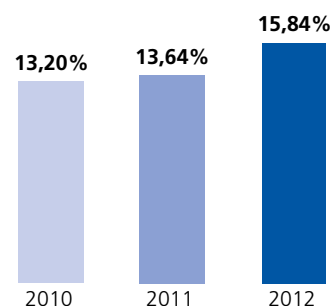
Operação de levantamento e atualização do cadastro de iluminação pública de 150 municípios, recuperando e agregando mais de 41.2 GWh no ano;

Implantação de 591 telemedicações em clientes do grupo A (medição em alta-tensão) e grupo B com medição indireta;

Substituição de 10.460 medidores polifásicos obsoletos;

Negociação de 9,5 mil processos de irregularidade, correspondendo a mais de R\$ 14,5 milhões.

PERDAS [GRI EU12]



Indicadores operacionais e produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2012	2011	2010
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	5.219.029	5.081.987	4.900.783
Número de Consumidores Atendidos – Livres	72	25	20
Número de Localidades Atendidas (municípios)	415	415	415
Número de Empregados Próprios	2.516	2533	2.541
Número de Empregados Terceirizados	14.727	12.445	12.086
Número de Escritórios Comerciais	46	46	41
Energia Gerada (GWh)	0	0	0
Energia Comprada (GWh)	18.477	18.506	17.743
1) Itaipu	-	0	-
2) Contratos Iniciais	-	0	-
3) Contratos Bilaterais	4.103	4.103	4.090
3.1) Com Terceiros	1.449	1.445	1.454
3.2) Com Parte Relacionada	2.654	2.657	2.636
4) Leilão ¹	110	2.928	-
5) Proinfa	400	390	391
6) CCEAR ²	15.451	11.517	12.976
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	(1.588)	(433)	286
Perdas Elétricas Globais (GWh)	3.057,20	2.481	2.334
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	15,84%	13,61%	13,20%
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	10,18%	10,16%	9,94%
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	5,66%	3,45%	3,26%
Energia Vendida (GWh)	16.106	15.744	15.333
Residencial	5.493	5.356	5.200
Industrial	4.009	4.213	4.167
Comercial	3.009	2.894	2.806
Rural	1.351	1.137	1.090
Poder Público	626	607	601
Iluminação Pública	790	760	706
Serviço Público	812	764	748
Consumo próprio	14	14	14
Subestações (em unidades)	326	312	294
Capacidade Instalada (MVA) [GRI EU1]	4.956	4.628	4.444
Linhas de Transmissão (em km)	8.818	8.463	8.382
Rede de Distribuição (em km)	244.418	232.497	223.151
Transformadores de Distribuição (em unidades)	197.517	187.394	178.587
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*Nº horas/ano)	0,00037	0,000388	0,000394
Energia Vendida por Empregado (MWh)	6.401	6.216	6.034
Número de Consumidores por Empregado	2.074	2.014	1.942
Valor Adicionado ³ /GWh Vendido	228.059	233.163	227.583
DEC	19,58	22,52	26,59
FEC	8,43	10,02	11,17

¹ Inclusive Leilão das Geradoras Federais (Ano 2002).

² Contratos de Compra e Venda de Energia Elétrica no Ambiente Regulado.

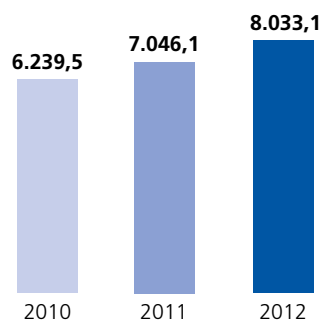
³ Obtido da Demonstração de Valor Adicionado (DVA).

A Coelba encerrou o ano de 2012 com receita operacional bruta de R\$ 8.033,1 milhões, 14% acima do ano anterior, e o lucro líquido atingiu R\$ 805,5 milhões

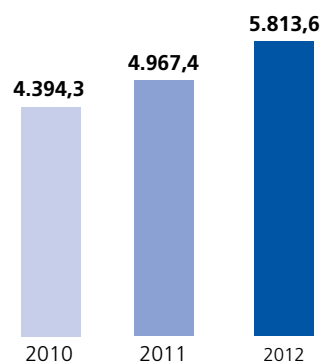
Desempenho econômico-financeiro

A Coelba finalizou o exercício de 2012 com uma receita operacional bruta de R\$ 8.033,1 milhões, representando acréscimo de 14,0% em relação a 2011 (R\$ 7.046,1 milhões). Esse resultado é atribuído basicamente ao crescimento da energia distribuída (+3,2%) e ao reajuste tarifário de 10,73% fixado pela Aneel por meio da Resolução Homologatória nº 1.282 de 17 de abril de 2012, com vigência a partir de 22 de abril de 2012.

RECEITA OPERACIONAL BRUTA
(R\$ milhões)



RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA
(R\$ milhões)

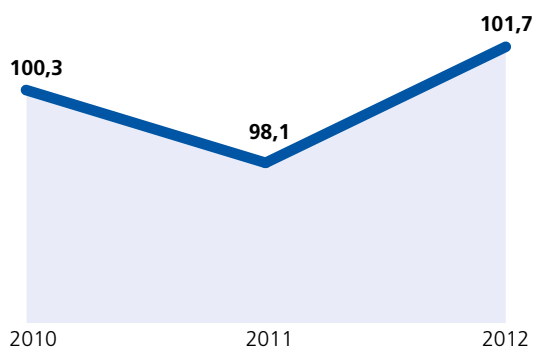


Arrecadação e inadimplência

No ano, o valor arrecadado na Coelba, de R\$ 7 bilhões – ou 2,8% mais do que em 2011 –, superou o do faturamento, o que fez o Índice de Arrecadação subir a 101,7%. O desempenho é reflexo da realização de uma política de cobrança com foco na gestão da dívida de menor risco de recebimento (vencidas até 180 dias), no aumento do volume das operações e na redução do parcelamento de débitos de 24 para 12 meses.

A decisão de estabelecer prazos mais curtos para quitação de dívidas teve como propósito a adequação do crédito concedido à natureza do produto que é a energia elétrica. A companhia busca, sempre, adotar medidas que favoreçam que os clientes se mantenham adimplentes ou resgatar aqueles que estão em débito, de forma a ajustar o consumo à capacidade de pagamento de cada cliente. A empresa acredita na necessidade de reconhecer e entender as diferenças de perfil existentes em sua base, e adota estratégias específicas para atender com eficiência a cada um deles. Exemplo é a criação de uma área especial para o relacionamento com clientes de baixa renda.

ÍNDICE DE ARRECADAÇÃO



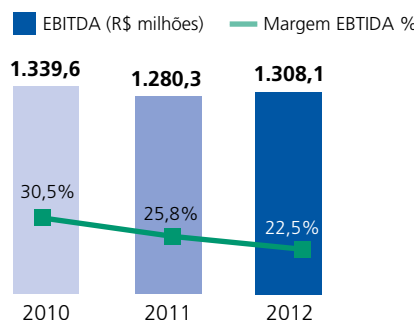
Em 2012 a Coelba iniciou a revisão do cadastro de grandes clientes. Intensificaram-se as ações de corte e cobrança e houve uma atuação firme sobre as maiores dívidas nas classes industrial e comercial, o que trouxe resultado na recuperação de créditos. A expectativa é fazer com que o índice de arrecadação entre os grandes clientes supere os 100%. Alinhado a isso, teve continuidade o processo de otimização de contas, iniciado há três anos. Nele, após os reajustes tarifários anuais, há análise das faturas para identificar possíveis desajustes, como supercontratações e enquadramento no nível de tarifa inadequado. Além de favorecer os negócios dos clientes e estreitar o relacionamento, a medida pretende contribuir para a queda no índice de inadimplência.

De forma geral, o número de inclusões realizadas pela Coelba em órgãos restritivos de proteção a crédito (SPC e Serasa) foi de 7,3 milhões no ano de 2012, o que representa aumento de 68,7% em relação a 2011. Aconteceram 992 mil suspensões de fornecimento (crescimento de 57,2% no ano), 221 mil fiscalizações dos contratos cortados (recortes). A companhia atuou também sobre a Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa por meio de empresas de assessoria de cobrança, com volume de recuperação de R\$ 60,3 milhões, ou 59,9% na comparação com 2011.

Para o pagamento das contas de energia, a distribuidora disponibiliza aos seus clientes 7.271 locais, incluindo os 864 estabelecimentos comerciais que compõem a Rede Coelba Serviços, presente em 415 municípios da área de concessão. Essa rede proporciona mais comodidade aos clientes e o acesso a serviços de: informação de débitos, emissão de segunda via de faturas, parcelamento de dívidas, religação de unidades consumidoras, opção da melhor data de pagamento, além do recebimento de faturas de empresas de telefonia fixa, móvel e de água. Em 2012, a Rede Coelba Serviços foi responsável por 39% das faturas arrecadadas e respondeu, em média, por 16% dos valores recebidos.

Os demais 6.407 locais de pagamentos se referem a agências e correspondentes bancários de 11 bancos, com os quais a distribuidora mantém convênio. Eles responderam pelos outros 61% da quantidade de faturas pagas pelos clientes e 84% valor do arrecadado, no ano de 2012.

Leitura – Uma ação desenvolvida em 2012 contemplou a adaptação de tampas dos medidores de energia feitas de policarbonato que, com o passar do tempo, ficam opacas e dificultam o trabalho dos leituristas. Isso impacta na arrecadação, já que na impossibilidade de verificação do consumo, o cliente passa a ser cobrado pelo mínimo ou pela média. A Coelba passou a adaptar as tampas com a instalação de vidro na altura do *display* do medidor. Mais de 31.173 unidades já foram modificadas. Outra medida que deverá impactar positivamente a arrecadação em um futuro próximo é a introdução de equipamentos móveis que permitem realizar a leitura do consumo e imprimir imediatamente a fatura do cliente. O processo traz mais agilidade ao processo e também reduz os custos envolvidos nele. O uso da tecnologia já está em testes e a previsão é de começar a empregá-la já no segundo semestre de 2013.

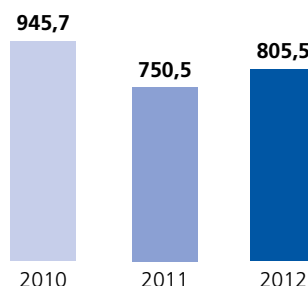
EBTIDA E MARGEM**EBITDA**

A variação do EBITDA foi positiva em 2,2% na comparação com 2011, resultado atrelado principalmente ao desempenho da receita operacional bruta, apesar do acréscimo de 21,5% nas despesas operacionais (vendas e administrativas). A margem EBITDA fechou em 22,5%, com queda de 3,3 pontos percentuais no ano. O resultado financeiro acumulado em 2012 foi uma despesa líquida de R\$ 117,1 milhões, 34,4% superior ao de 2011 (R\$ 178,6 milhões). O desempenho decorre da variação na receita com atualização do ativo financeiro proveniente da concessão do serviço público e à redução dos ganhos com renda de aplicações financeiras, influenciada pelo menor volume de recursos aplicados e pela menor variação do CDI.

Lucro líquido

O lucro líquido avançou 7,3% no ano, totalizando R\$ 805,5 milhões, ante R\$ 750,5 milhões de 2011.

Política com foco na gestão da dívida de menor risco de recebimento, intensificação de ações de corte e cobrança e uma atuação firme sobre as maiores dívidas nas classes industrial e comercial proporcionaram maior recuperação de créditos

LUCRO LÍQUIDO
(R\$ milhões)**Endividamento [GRI 2.8]**

A dívida bruta da companhia, incluindo empréstimos, financiamentos, debêntures, encargos e derivativos, totalizou R\$ 3,2 bilhões – 19,7% mais do que em 2011 (R\$ 2,7 bilhões). Deste montante, R\$ 10,6 milhões são custos de transação apropriados no passivo e diferidos durante os prazos das operações, contribuindo para a redução do saldo. Outros R\$ 9,2 milhões referem-se aos ajustes a valor justo das dívidas e derivativos. No final do ano, 85,0% dos compromissos da companhia eram de longo prazo.

A relação dívida/EBITDA passou de 2,1 em 2011 para 2,4. A dívida líquida (dívida bruta deduzida das disponibilidades, aplicações financeiras e títulos e valores mobiliários) cresceu dos R\$ 2,4 bilhões registrados em 2011 para R\$ 2,9 bilhões, ou 16,8%. Isso fez com que a relação dívida líquida/EBITDA aumentasse de 1,9 para 2,2 em 2012.

A Coelba captou, durante o ano, recursos em moeda estrangeira: US\$ 200 mil no Bank of América, N.A. e US\$ 50 mil no Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, LTD. Os contratos têm vencimentos em 14 de junho de 2018 e serão amortizados em três parcelas semestrais a partir de 14 de junho de 2017, com custos de Libor 1,7% ao ano e 0,8% ao ano, respectivamente. Em conexão com essas operações, foram contratados swaps de proteção cambial com custo médio de 100% do CDI + 0,593% ao ano do Bank of America Merrill Lynch e custo de 100% do CDI + 0,6% ao ano do Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, LTD.

Em linha com a estratégia de obter financiamentos com custos mais baixos e prazos mais aderentes ao retorno de longo prazo dos investimentos em distribuição, a companhia obteve liberação de R\$ 295,0 milhões do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e R\$ 7,0 milhões da Financiadora de Estudos e Projetos (Finep).

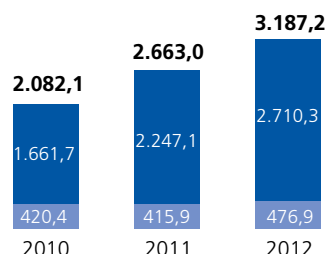
Outros R\$ 42,7 milhões foram liberados pela Eletrobrás por intermédio da Reserva Global de Reversão (RGR), para financiamento do Programa Luz Para Todos.

Valor adicionado [GRI EC1]

O valor adicionado, que indica a agregação de riqueza proporcionada pela atividade empresarial, totalizou R\$ 3,7 bilhões, valor estável em relação ao ano anterior. A maior parcela (58,49%) foi distribuída a governo e sociedade, na forma de impostos e contribuições. Salários e encargos de colaboradores significaram 5,94%. Financiadores receberam 13,69%, como juros e aluguéis. A parcela de acionistas foi de 21,94%, como dividendos e lucros retidos.

ENDIVIDAMENTO BRUTO (R\$ milhões)

■ Longo prazo ■ Curto prazo



Indicadores econômico-financeiros – Detalhamento da DVA

[GRI EC1]

Geração de Riqueza (R\$ mil)	2012			2011	
	R\$ mil	%	Δ%	R\$ mil	%
Receita Operacional (Receita bruta de vendas de energia e serviços)	8.033.105		14,01	7.046.130	
Fornecimento de energia	2.304.979		20,85	1.907.360	
Residencial normal	2.337.717	123%	22,57	1.907.320	100%
Residencial baixa renda	377.812	20%	-21,56	481.674	25%
Comercial	1.503.507	79%	43,00	1.051.378	55%
Industrial	928.027	49%	-33,13	1.387.849	73%
Rural	303.649	16%	24,38	244.124	13%
Iluminação pública	171.780	9%	11,15	154.544	8%
Serviço público	204.613	11%	16,22	176.057	9%
Poder público	295.169	15%	11,43	264.891	14%
Suprimento	-	0%	0,00	-	0%
Fornecimento não faturado	75.620	4%	-7769,37	(986)	0%
Transf. p/ atividade de Distribuição	(3.892.915)	-204%	3,55	(3.759.491)	-197%
Outras Receitas	5.653.451			5.108.769	
Energia de Curto Prazo	74.675			30.001	
(-) Insumos (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(4.304.605)			(3.299.936)	
(-) Resultado Não Operacional	(9.272)			(1.646)	
(-) Provisão para Crédito de Liquidação Duvidosa	(162.597)			(150.213)	
(=) Valor Adicionado Bruto	3.556.631			3.594.334	
(—) Quotas de reintegração (depreciação, amortização)	(263.713)			(234.202)	
(=) Valor Adicionado Líquido	3.292.918			3.360.132	
+ Valor Adicionado Transferido (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	380.095			310.854	
(=) Valor Adicionado a Distribuir	3.673.013			3.670.986	

	2012		2011	
Distribuição da Riqueza – Por Partes Interessadas	R\$ mil	%	R\$ mil	%
Empregados	217.874	5,94%	191.743	5,22%
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	2.147.166	58,49%	2.235.266	60,89%
Financiadores	502.476	13,69%	493.488	13,44%
Acionistas	805.497	21,94%	750.490	20,44%
(=) Valor Adicionado Distribuído (total)	3.673.013	100,06%	3.670.987	100,00%
Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais	R\$ mil	%	R\$ mil	%
Tributos/Taxas/Contribuições	1.859.686	86,61%	1.892.092	84,65%
ICMS	1.298.133	60,46%	1.177.999	52,70%
PIS/Pasep	69.496	3,24%	100.522	4,50%
Cofins	320.110	14,91%	463.590	20,74%
ISS	9.499	0,44%	5.419	0,24%
IRPJ e CSSL	129.204	6,02%	117.013	5,23%
INSS sobre folha	33.244	1,55%	27.548	1,23%
Encargos setoriais	287.480	12,86%	343.174	15,35%
RGR	46.888	2,18%	56.304	2,52%
CCC	134.942	6,28%	189.624	8,48%
CDE	37.947	1,77%	34.205	1,53%
CFURH	-	0,00%	-	0,00%
TFSEE	9.122	0,42%	8.944	0,40%
ESS	-	0,00%	-	0,00%
P&D	42.729	1,99%	37.798	1,69%
Outros	15.852	0,74%	16.300	0,73%
Valor distribuído(total)	2.147.166		2.235.266	

	2012		2011
Inadimplência Setorial	R\$ mil	Variação %	R\$ mil
Energia comprada	0		0
Encargos setoriais	0		0
RGR	0		0
CCC	0		0
CDE	0		0
CFURH	0		0
TFSEE	0		0
ESS	0		0
P&D	0		0
Total (A)	0		0
Percentual de inadimplência	0		0
Total da inadimplência (A)/receita operacional líquida	0		0
Investimentos	R\$ mil	Variação %	R\$ mil
Geração	-	0	
Transmissão	-	0	
Distribuição	1.381.469	34,38	1.028.030
Comercialização	803	771,02	92
Administração	24.229	31,28	18.455

Outros Indicadores	2012		2011
	R\$ Mil	Variação %	R\$ Mil
Receita Operacional Bruta (R\$ mil)	8.033.105	14,01	7.046.131
Deduções da Receita (R\$ mil)	(2.219.491)	6,77	(2.078.772)
Receita Operacional Líquida (R\$ mil)	5.813.614	17,04	4.967.359
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ mil)	(4.761.784)	21,43	(3.921.264)
Receitas Irrecuperáveis ¹ (R\$ mil)	-	0,00	
Resultado do Serviço (R\$ mil)	1.051.830	0,55	1.046.095
Resultado Financeiro (R\$ mil)	(117.129)	-34,42	(178.592)
IRPJ/ CSSL (R\$ mil)	(129.204)	10,42	(117.013)
Lucro Líquido (R\$ mil)	805.497	7,33	750.490
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ mil)	113.167	-0,18	113.366
Dividendos Distribuídos (R\$ mil)	52.933	-80,75	275.043
Dividendos a Distribuir (R\$ mil)	-	-100,00	219.021
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ mil)	323	16,59	261
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ mil)	1.309	6,91	1.327
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	45,7%	-6,85	52,10%
EBITDA ou Lajida (R\$ mil)	1.308.084	2,04	1.281.943
Margem do EBITDA ou Lajida (%)	22,5%	-15,22	25,80%
Liquidez Corrente (AC/PC)	1,0	-6,90	1,1
Liquidez Geral (AC+RLLP)/(PC+ELP)	0,9	-15,19	0,7
Margem Bruta (lucro líquido / receita operacional bruta) (%)	10,0%	-29,73	10,7
Margem Líquida (lucro líquido / receita operacional líquida) (%)	13,9%	-29,80	15,1
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/ patrimônio líquido) (%)	30,4%	-17,92	32,7
Estrutura de capital	-	0,00	
Capital próprio (%)	49,4%	-14,00	45,80%
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	50,6%	15,98	54,20%
Inadimplência de clientes (contas vencidas até 90 dias / Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses)	2,5%	-9,67	2,90%

As informações contábeis para o exercício findo em 31 de dezembro de 2011 foram reclassificadas, para fins de melhor apresentação e manutenção da uniformidade na comparabilidade.

CAPITAL CONSTRUÍDO



Investimento atingiu R\$ 1,4 bilhão, com destaque à ampliação de infraestrutura para sustentar o crescimento da base de clientes e da demanda por energia, com mais 11.921 quilômetros de linhas de distribuição

Investimentos

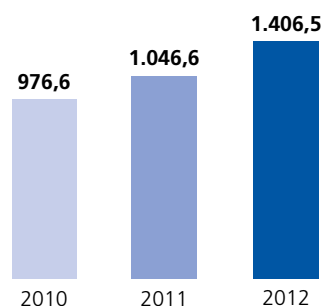
A Coelba realizou investimento recorde de R\$ 1,4 bilhão em 2012, direcionado quase em sua totalidade à ampliação de infraestrutura e qualificação dela, necessárias para suportar o avanço no número de clientes e da demanda por energia. O montante supera em 34,4% o registrado no ano anterior e foi composto por recursos próprios, subvenções, captações no Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e na Financiadora de Estudos e Projetos (Finep).

Também foram obtidos via Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento da Infraestrutura (Reidi), benefício fiscal criado pelo governo federal, em 2007, como parte do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC). Ele desonera de PIS e Cofins a venda de máquinas, aparelhos, instrumentos e equipamentos novos – e/ou a prestação de serviços – para pessoa jurídica habilitada ao Reidi. O projeto apresentado pela Coelba ao Ministério de Minas e Energia contempla, especialmente, ligações de novos clientes e renovação e expansão da rede de distribuição. Além disso, renovação de subestações e de linhas de alta-tensão, automação, telecomunicação, e a expansão de rede em média-tensão. Em 2012, foram obtidos R\$ 57,2 milhões com o benefício fiscal. **[GRI EC4]**

A Coelba realizou investimento recorde de

R\$ 1,4 bilhão

INVESTIMENTOS
(R\$ milhões)





EM 2012, FORAM CONSTRUÍDOS MAIS 11.921 QUILOMETROS DE LINHAS DE DISTRIBUIÇÃO

EVOLUÇÃO DOS INVESTIMENTOS (R\$ MIL)

	2010	2011	2012	Var. (%)
Distribuição	936.782	1.028.030	1.381.469	34%
Comercialização	389	92	803	771%
Administração e outros	39.379	18.455	24.229	31%
Total	976.550	1.046.577	1.406.501	34,4%

Os investimentos feitos em 2012 possibilitaram a construção de 11.921 quilômetros de linhas de distribuição (agora totalizam 244,4 mil quilômetros, ou 5,1% mais do que em 2011) e 355 quilômetros de linhas de subtransmissão (que chegaram a 8,9 mil quilômetros ou 4,2% mais do que no período anterior). Outra medida foi a duplicação de circuitos de suprimento de energia de 22 sedes municipais. A capacidade instalada da Coelba alcançou 4.956 MVA ao final de 2012, ou 7,1% mais do que no período anterior.

Ao longo do ano, a empresa construiu 14 subestações – com destaque para as de Cipó, Distrito Industrial de Juazeiro, Cícero Dantas, Gentio do Ouro, Salitre III e IV, Centro Industrial de Feira, Central de Irecê, Retiro e Olivença – e assim o total chegou a 326 (4,5% mais do que em 2011). Outras 20 passaram por processo de ampliação.

Destinou R\$ 17,9 milhões para a automação de 30 subestações – agora, elas somam 219, ou 90,9% da potência instalada – e a introdução de controle remoto em 540 chaves/religadores da



rede de distribuição, investimentos que melhoram a qualidade do controle da rede e a resolução de problemas de interrupção de fornecimento.

A Coelba planeja suas operações e ampliações de rede no sentido de evitar a necessidade de deslocamento de moradores em razão da instalação de subestações ou linhas, optando por locais e traçados que não interfiram em núcleos populacionais. As situações mais vivenciadas pela empresa são as liberações de faixas de servidão em propriedades de terceiros, o que é realizado seguindo critério normativo específico. Nesses casos, procura causar o menor dano possível às plantações e beneficiamentos, como forma também de reduzir as indenizações legais. No ano não houve necessidade de deslocar pessoas para a execução de obras. **[GRI EU20, EU22]**

SUBTRANSMISSÃO E DISTRIBUIÇÃO **[GRI EU4]**

	Aéreas	Subterrâneas
Linhas de subtransmissão (em km)		
Alta-tensão (69 kV)	5.361,1	30,4
Alta-tensão (138 kV)	3.423,2	-
Alta-tensão (230 kV)	3,4	-
Total	8.787,7	30,4
Rede de distribuição (em km)		
Baixa-tensão (127 a 220 V)	83.503,9	143,0
Média-tensão (11,9 kV, 13,8 kV ou 34,5 kV)	160.612,4	150,3
Total	244.116,3	293,3

CAPITAL INTELECTUAL



Relacionamento com o mercado, imagem, gerenciamento de processos internos e capital intelectual são os principais ativos intangíveis da Coelba, que agregam valor e estabelecem diferenciais competitivos

Ativos intangíveis

Estabelecer diferenciais competitivos, fazer com que sejam percebidos e preservá-los são medidas que a Coelba entende ser fundamentais para conseguir manter-se como empresa sustentável. Por isso, mapeou seus principais ativos intangíveis e os classificou em quatro categorias: Imagem, Relacionamento com o Mercado, Gestão de Processos Internos e Capital Intelectual.

Todos possuem relação direta com as dimensões do Mapa de Estratégias (BSC), permeando os objetivos definidos/perseguidos pela companhia, por agregarem diferenciais aos negócios. Um deles fica bem evidente no propósito da Coelba de desenvolver, engajar e reter talentos, resultado do mapeamento do capital intelectual crítico para o funcionamento da empresa. Para fazer a gestão dos ativos intangíveis, são adotados mecanismos para seu desenvolvimento, manutenção e proteção, conforme detalhado no quadro a seguir.

Diferenciais asseguram
à Coelba vantagens
competitivas importantes,
que a destacam no
mercado brasileiro de
energia e em sua atuação
no Estado da Bahia

Ativos intangíveis		Práticas			
Classificação dos ativos intangíveis	Ativos que geram diferencial competitivo	Desenvolvimento	Manutenção	Proteção	Melhorias recentes
Imagem	Atributos da marca e relacionamento com imprensa	Campanhas publicitárias Coelba ao seu Lado Agente Coelba Projetos sociais	Pesquisas (satisfação e insatisfação) Conselho de Consumidores Visitas a canais de comunicação (mídia) Visitas a órgãos representativos da sociedade	Registro da marca Acompanhamento de notícias na mídia	Contratação de empresa de pesquisa (Vox Populi) Reestruturação do setor de comunicação corporativa Reuniões itinerantes (visitas a órgãos representativos no interior do Estado)
Relacionamento com mercado	Relações com clientes e fornecedores	Programa Coelba ao seu Lado Atendimento personalizado Novos canais de relacionamento Pesquisas de evolução de mercado Visitas sistemáticas	Cadastro de clientes Canais de relacionamento com clientes Conselho de Consumidores Ressarcimento de danos elétricos	Divulgação de direitos e deveres Delegacia especializada (perdas) Sistema especialista para atendimento	Agências móveis Terceirização do atendimento nas agências (especialização) Novo sistema para cadastro comercial
Processos internos	Softwares, metodologias e modelos	Projetos P&D Práticas de <i>benchmarking</i> Cesta de soluções ideias inovadoras Compartilhamento de boas práticas no Grupo Neoenergia Parceria com universidades	Normalização das práticas Programa PGD Certificações ISO Acreditações do Inmetro	Auditorias internas Política de segurança das informações Implantação de conceitos da SOX Controle de acesso SA	Escritório de projetos para P&D Alinhamento de projetos P&D com planejamento estratégico Ampliação escopo de certificações ISO (clientes livres)
Capital intelectual	Conhecimentos técnicos, de legislação e gestão	Projetos P&D (doutorados e mestrados) Parceria com universidades para formação da força de trabalho Participação em prêmios de gestão Práticas de <i>benchmarking</i> Dia do Aprendizado Estratégico	Avaliação funcional sistemática Programa de Sucessão Mapeamento de perfis funcionais Programas qualidade de vida (Clube da Comida, PL da Saúde, etc.) Remuneração variável/PLR Carreira Y Comitê de Clima Organizacional	Norma para divulgação de informações estratégicas Política de segurança das informações Política de comunicação corporativa	Parcerias com Sesi (formação eletricitistas) Cadastro de pesquisadores da empresa Controle de projetos de P&D, por processos

Prêmios [GRI 2.10]

Os reconhecimentos recebidos pela Coelba evidenciam a qualidade do trabalho desenvolvido pela distribuidora e o seu compromisso com as melhores práticas e o desenvolvimento social. No ano, a companhia recebeu os seguintes prêmios:

- Prêmio Greenvana Greenbest, pelo projeto de solar fotovoltaico do Estádio de Pituacu
- Prêmio *Benchmarking* Brasil (Detentores das Melhores Práticas), com o case: Projeto Pituacu Solar (10º colocado)
- Prêmio Os Legítimos da Sustentabilidade (9ª posição)
- Reconhecimento pelo apoio ao setor de produtos de cimento e a entidades da cadeia produtiva da construção
- 150 melhores empresas em práticas de gestão de pessoas 2012, concedido pela Gestão RH, instituição nacional especializada em soluções na área de recursos humanos.
- Prêmio de Desempenho Ambiental da Federação das Indústrias do Estado da Bahia (Fieb) – Menção Honrosa pelo projeto Pituacu Solar.

Pesquisa e desenvolvimento [GRI E8]

A Coelba encerrou 2012 com 26 projetos de Pesquisa e Desenvolvimento em andamento, enquanto seis foram concluídos no período. O investimento registrado no ano foi de R\$ 9,5 milhões. Um dos destaques foi o início do projeto que introduzirá usinas de geração solar na Cidade de Copa, em Pernambuco (com 1 MW de capacidade), e na Fonte Nova, em Salvador (500kW). Ele demandará R\$ 26 milhões em investimentos e será conduzido pelas três distribuidoras do grupo Neoenergia (além da Coelba, Cosern, do Rio de Grande do Norte, e Celpe, de Pernambuco).

Conta também com a parceria da Unicamp, da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), da Universidade Federal da Bahia (UFBA) e da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Além da introdução das usinas, será criado um laboratório de certificação de componentes dos sistemas fotovoltaicos no Parque Tecnológico em Salvador – que será utilizado pela UFBA – e o desenvolvimento de uma tecnologia nacional

de transformador eletrônico para o sistema proposto no projeto (que cabe à UFMG).

Está em andamento também pesquisa realizada com o apoio do Instituto de Tecnologia para o Desenvolvimento (Lactec), do Paraná, para produção de caixas de medidores de energia elétrica utilizando fibra de coco e sisal, matérias-primas disponíveis na Bahia. Para continuá-lo, a Coelba deve desenvolver fornecedores locais e conta também com a parceria de empresa da qual adquire o produto atualmente, no sentido de analisar a viabilidade da solução e sua confecção em série. No ano, o projeto recebeu investimento de R\$ 1 milhão.

Outro projeto com desembolso significativo em 2012 foi o desenvolvimento de filme de material antiaderente para uso em regiões de alta agressividade como camada de proteção única ou adicional de isolador de porcelana. Especialmente no litoral e no polo petroquímico baiano, os índices elevados de salinidade e poluição do ar, respectivamente, afetam as redes da Coelba e podem ocasionar a interrupção de fornecimento.

Para seleção dos projetos de pesquisa e desenvolvimento, a companhia mantém um comitê que avalia, anualmente, as sugestões apresentadas por colaboradores e institutos de pesquisa. Ele é composto por representantes de todas as superintendências. Após uma triagem inicial – a cada período o número médio de propostas de projetos é de 50 a 60 – é realizado um evento, já com a presença de potenciais fornecedores, em que são apresentadas as ideias. A seleção final leva em conta os critérios mais valorados pela Aneel, responsável por validar ou não as propostas de pesquisas.

Biogás

Outro projeto pioneiro iniciado em 2012 prevê o aproveitamento energético de biogás produzido em Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) de pequeno e médio portes, que atendam entre 20 mil e 300 mil habitantes. Projetos nessa escala não foram executados no Brasil e o piloto, que será desenvolvido na ETE Jacuípe II, em Feira de Santana, pretende comprovar a viabilidade econômica da solução para o mercado nacional. Além do esperado retorno em economia energética, a iniciativa agrega benefícios ambientais, com a redução de emissão de gases, especialmente o metano – um dos principais causadores do efeito estufa. O estudo ganha relevância com as perspectivas de incremento no número de ETEs para que se cumpram as metas de universalização dos serviços de água e esgoto até 2030, previstas no Plano Nacional de Saneamento Básico. Os investimentos dos Programas de Aceleração do Crescimento I e II do governo federal demonstram o comprometimento do poder público em construir mais estações nos próximos anos.

PROJETOS CONCLUÍDOS EM 2012

Código Aneel	Título
PD-0047-0004/2009	Produção cabeça de série de sensor inteligente.
PD-0047-0010/2009	Sensores eletroquímicos e prevenção catódica de estruturas de concreto armado de redes de distribuição de energia elétrica.
PD-0047-0014/2009	Sensor de corrente de fuga para isoladores poliméricos – projeto cabeça de série.
PD-0047-0023/2009	Sistema de operação remota de subestações auxiliada pelas imagens dos equipamentos.
PD-0047-0027/2009	Equipamento para identificação e cadastro de equipamentos de redes de distribuição de energia elétrica via PDA – cabeça de série.
PE-4950-0711/2010	Programa Brasileiro de Redes Elétricas Inteligentes.

PROJETOS EM ANDAMENTO

Código Aneel	Título
PD-0047-0001/2009	Isolador polimérico modular, para uso em redes protegidas ou de cabo nu, ajustável para uso em regiões de baixa ou alta agressividade ambiental.
PD-0047-0002/2009	Postes e cruzetas com dosagem de concreto acrescentadas de materiais compostos por cinzas de fibras naturais (sisal e coco), escória de alto forno, resíduo de porcelana, entre outros.
PD-0047-0032/2010	Sistema de iluminação e ferramentas hidráulicas de baixo ruído que permitam a execução da atividade de manutenção em linha viva à noite.
PD-0047-0034/2010	Transformadores ópticos de tensão e corrente para aferição local de Transformadores de Instrumentos visando redução do erro de faturamento de grandes blocos de energia elétrica.
PD-0047-0035/2010	Metodologia para avaliação dos impactos da implantação de tarifas de compra compulsória de energia de autoprodução a partir de fontes renováveis (tarifas <i>Feed In</i>).
PD-0047-0036/2011	Detector, portátil e robusto, de desvios de energia embutidos em paredes e pias.
PD-0047-0037/2011	Equipamento protetor de cargas industriais sensíveis a variações de tensão.
PD-0047-0041/2011	Terminal gráfico sem fio para viaturas de manutenção da rede com roteador que escolhe o canal de comunicação, usando critérios de economia e confiabilidade.
PD-0047-0046/2011	Caixas de medidores de energia elétrica fabricadas com materiais compósitos utilizando polipropileno e fibras de coco e sisal.
PD-0047-0047/2011	Filme de material antiaderente para uso em regiões de alta agressividade, servindo como camada de proteção única ou adicional de isolador de porcelana.
PE-0047-0060/2011	Implantação de usinas de geração solar fotovoltaica com potências de 1 MW na Cidade da Copa, em Pernambuco, e 500 kW na Arena Fonte Nova, em Salvador; Laboratório de certificação de componentes dos sistemas fotovoltaicos no Parque Tecnológico, em Salvador (BA); Tecnologia nacional de transformador eletrônicos para o sistema fotovoltaico proposto.
PD-0047-0050/2011	Protótipo de sensor termossensível, com tecnologia nacional, para monitoramento e diagnóstico de sobreaquecimento em conexões elétricas de distribuição.
PD-0047-0052/2011	Protótipo de transformador de distribuição contemplando tecnologia <i>smart grid</i> de monitoramento em tempo real de grandezas elétricas.
PE-0047-0053/2011	Postes de materiais compósitos com fibras naturais e sintéticas para a construção e manutenção de redes de linhas de distribuição até 138 kV, incorporando o atendimento emergencial e provisório.
PD-0047-0055/2011	Conjunto de ferramentas para substituição de cabos aéreos de média-tensão e condutores de baixa-tensão por cabos multiplexados sem interrupção do fornecimento de energia.
PD-0047-0062/2012	Braço articulado adaptável a carroceria de veículos para a realização dos serviços de poda, contendo sistema que permita adaptação de serra, podador e garra hidráulicos operáveis remotamente.
PD-0047-0066/2012	Arranjo técnico para a geração de energia elétrica a partir de fonte alternativa biogás proveniente de reatores anaeróbicos de estações de tratamento de esgoto.
PD-0047-0067/2012	Etiqueta de Rádio Frequência capaz de reter os dados e manter seu encapsulamento íntegro por período superior a 25 anos, exposta ao tempo sob radiação solar.

PD-0047-0070/2012	Ferramentas hidráulicas para aplicação de conector tipo cunha, tipo prensa e sistema adaptado para corte de cabos. Projeto cabeça de série.
PD-0047-0072/2012	Sensores para localização de faltas em linhas de distribuição. Projeto Lote Pioneiro.
PD-0047-0075/2012	Sistema ininterrupto de energia para ser utilizado como alimentação elétrica alternativa por equipamentos semafóricos.
PD-0047-0071/2012	Coberturas rígidas para condutores, poste e cruzetas e coberturas para isolador de pino com características fotoluminescentes e/ou fosforescentes para trabalho em linha viva diurno e noturno. Projeto na fase cabeça de série.
PD-0047-0073/2012	Ferramenta computacional que permita determinar a probabilidade em tempo real da ocorrência de tempestade severa sobre um alinhamento de transmissão.

INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO

Recursos aplicados em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico R\$ mil

	Meta 2013	2012	2011	2010
Por temas de pesquisa (Manual de P&D – Aneel)				
Eficiência energética (A)	0	0	-	-
Fonte renovável ou alternativa (B)	12.529.097,86	936.267,96	114	86
Meio ambiente (C)	87.976,99	519.001,70	1.126	1.291
Qualidade e confiabilidade (D)	2.002.300,93	949.717,63	249	465
Planejamento e operação (E)	9.296.266,82	2.816.449,24	3.385	3.728
Supervisão, controle e proteção (F)	4.108.846,67	704.404,19	1.309	742
Medição (G)	1.049.048,38	645.503,19	873	129
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	0	0	-	-
Novos materiais e componentes (I)	5.001.425,27	2.601.533,79	278	501
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e furto (J)	0	0	-	-
Total de investimentos em P&D (K)	Meta 2013	2012	2011	2010
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0%	0%	0%	0,00%
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (K) (%)	36,77%	10,21%	2%	1,53%
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,26%	5,66%	15%	22,92%
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (K) (%)	5,88%	10,35%	3%	8,26%
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (K) (%)	27,28%	30,70%	46%	66,15%
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (K) (%)	12,06%	7,68%	18%	13,17%
Recursos aplicados em Medição (G) sobre Total investido em P&D (K) (%)	3,08%	7,04%	12%	2,29%
Recursos aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0%	0%	0%	0,00%
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (K) (%)	14,68%	28,36%	4%	8,89%
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate à Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0%	0%	0%	0,00%

CAPITAL HUMANO

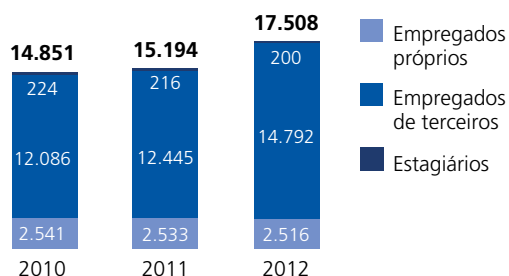


Com 2.516 pessoas em seu quadro de colaboradores, a Coelba tem a gestão de talentos como uma prioridade, investindo em formação, desenvolvimento e retenção de seus profissionais

Colaboradores

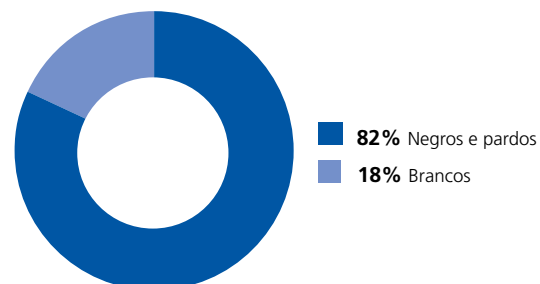
A Coelba tem como premissa estabelecer uma relação de confiança e respeito com os colaboradores ao longo da vida profissional. O ano de 2012 marcou uma intensificação de ações que comprovam essa intenção, que passa a ser traduzida no *slogan* "Nossa causa é você" em 2013. A companhia encerrou o ano com um total de 2.516 pessoas em seu quadro (dos quais 58, ou 2,3%, são deficientes¹). Em 2012, 296 colaboradores foram contratados, enquanto 317 desligaram-se – a taxa de rotatividade ficou em 12,2%. Outros 14.729 profissionais de Empresas Prestadoras de Serviços (EPS) atuavam para a companhia no final do período. [GRI LA2]

NÚMERO DE COLABORADORES [GRI LA1]

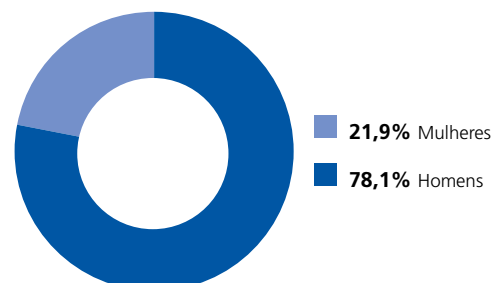


¹ A empresa discute o cumprimento da cota de 5% legalmente exigida. Alega que aproximadamente 800 postos de trabalho estão relacionados a atividades de risco, que não permitem a contratação de deficientes. Se desconsideradas essas vagas, a Coelba já atenderia à legislação.

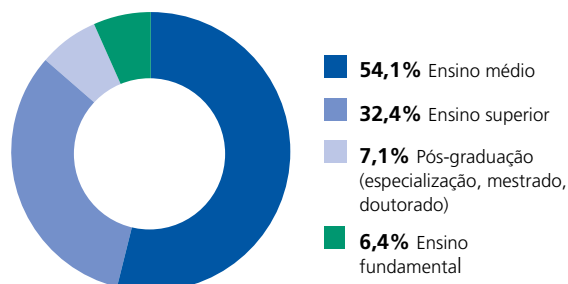
EMPREGADOS POR RAÇA [GRI LA13]



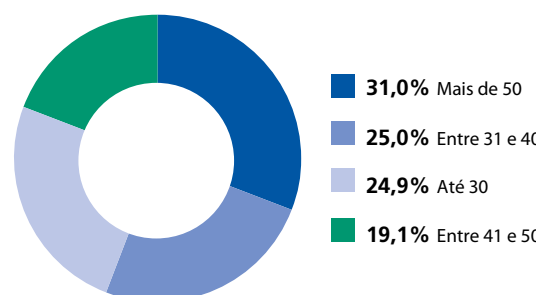
EMPREGADOS POR GÊNERO [GRI LA13]



GRAU DE ESCOLARIDADE DOS EMPREGADOS

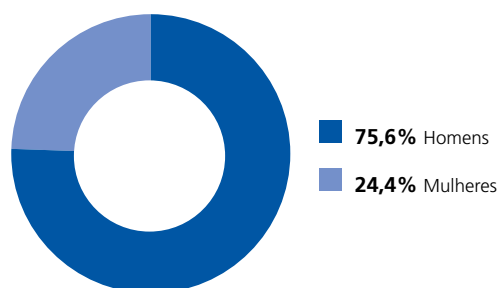


EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA [GRI LA13]



EMPREGADOS EM CARGOS DE GERÊNCIA

Por gênero



O recrutamento de novos profissionais é realizado por meio de uma empresa terceirizada que recebe os currículos de interessados em integrar os quadros da companhia, via internet. A Coelba, por sua vez, abastece a parceira com informações sobre os perfis desejados e necessidades de preenchimento de vagas, recebendo a indicação de nomes para as funções.

Os profissionais que ingressam na empresa participam de programa de integração para facilitar o entendimento da cultura corporativa. Recebem um *kit* de boas-vindas, o Código de Ética (que devem subscrever) e informações sobre os benefícios a que terão direito. Realizam também curso *online* de quatro horas e depois participam de encontros presenciais para reforçar os conhecimentos adquiridos e ter contato com o programa de gestão de pessoas. Por fim, são acompanhados por um colega que faz o trabalho de tutor para ajudar os novatos em seus processos de adaptação.

Treinamento e desenvolvimento [GRI LA11, EU14]

A gestão de talentos é uma prioridade na Coelba. Com aproximadamente um terço de seu quadro com idade acima de 50 anos, a empresa zela pela formação e retenção dos colaboradores. Todos os profissionais recebem anualmente uma análise de desempenho, como parte do Programa de Gestão de Desenvolvimento (PGD). [GRI LA12]

Esse programa teve sua estrutura repaginada em 2012 e será aplicada em 2013. A nova sistemática consiste em três modelos de avaliação: 90° (para técnicos e eletricitistas da área de Engenharia e Operação, avaliados pelo líder imediato); 180° (para todos os cargos funcionais, exceto técnicos e eletricitistas, com avaliação pelo líder e autoavaliação) e 360° (para cargos executivos, com avaliação do líder pelos seus pares, subordinados, líder imediato e sua autoavaliação).

HORAS DE TREINAMENTO [GRI LA10]

Categoria funcional	Participações		Horas		Média de horas	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretores, superintendentes, gerentes e gestores	218	91	3.873	1.484	17,8	16,3
Analistas, consultores, especialistas	346	267	4.955	4.845	14,3	18,1
Assistentes, coordenadores, técnicos	928	219	27.005	2.302	29,2	10,5
Eletricistas	486	0	12.300	0	25,3	0



ÊNFASE AO COMPORTAMENTO SEGURO EM TODAS AS ATIVIDADES DOS COLABORADORES

O novo PGD foi desenhado para ser aplicado em cinco etapas:

Planejamento: Ocorre o alinhamento das competências e o desdobramento dos objetivos individuais.

Acompanhamento: O líder imediato deve, ao longo do ano, acompanhar o desenvolvimento e a realização dos objetivos individuais dos seus colaboradores.

Fechamento: Avaliação dos objetivos e competências.

Feedback: Reunião de *feedback* do processo avaliativo.

Plano de Desenvolvimento Individual (PDI): Registro das necessidades de ações de desenvolvimento. Essa etapa identifica as melhorias já pontuadas nos PGDs anteriores e destaca os *gaps* e pontos que necessitam de qualificação. Esses geram oportunidades, como as realizadas em 2012, com a realização de 350 eventos de treinamento, sendo 73,4% direcionados para empregados próprios e 26,57% para prestadoras de serviço.

Esses eventos, que totalizaram 101.466 horas de

participações, consistiram de uma série de programas de treinamento, seminários, palestras e cursos nas áreas técnica/operacional, administrativo/financeira e gerencial, direcionados para colaboradores (próprios e terceirizados) jovens de comunidades carentes. Também foram contemplados com o programa de graduação 217 empregados, que puderam realizar cursos como Engenharia, Administração, Eletrotécnica dentre outros.

O valor investido em treinamento e educação, em 2012, foi de R\$ 1.971 mil.

Comitês de Desenvolvimento de Pessoal (CDP)

– Instâncias cujo conceito foi revisado em 2012, os comitês são compostos por representantes de diferentes áreas da empresa e desempenham papel primordial no Plano de Sucessão da Coelba, ao identificar profissionais com potencial para assumir postos-chave. Os indicados – em 2012 foram 149 pessoas – passam, então, por avaliação realizada por consultoria externa. O trabalho de *assessment* verifica se o colaborador já tem efetivamente o perfil de liderança ou precisa ser trabalhado. No caso de analistas indicados no Plano de Sucessão, a consultoria externa avalia também se a sua vocação é para a liderança ou atuação na área técnica.



ATIVIDADES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Liderança em Você – Desenvolvido em parceria com a Fundação Dom Cabral, o programa permite o melhor alinhamento cultural e de conhecimento entre os profissionais e confere uma visão mais completa sobre os negócios da Coelba, percorrendo trilhas de conhecimento que incluem temas como gestão, finanças e processos, sendo que os temas sustentabilidade e comunicação permeiam todos os módulos. Seu propósito é assegurar o desenvolvimento das capacidades necessárias para o exercício do papel da liderança, bem como agregar valor para a companhia. Até 2012, aproximadamente 170 colaboradores participaram da iniciativa, que compreende seis módulos presenciais, além de atividades a distância. O programa dá à Coelba a possibilidade de entender o perfil dos seus líderes, sua forma de atuação, e orientá-los sobre o posicionamento desejado pela companhia.

Curso Técnico em Eletrotécnica – Oferecido para filhos de profissionais da companhia, contou com a participação de 24 jovens, com idade entre 18 e 25 anos. A atividade é 100% subsidiada pela empresa e desenvolvida em parceria com o Senai. A perspectiva é de abertura de uma nova turma em 2013, com a possibilidade de atender a cidades do interior – a primeira edição limitou-se a Salvador. Além de promover a formação de profissionais aptos a atuar na Coelba – 12 dos que concluíram o curso já foram contratados pela companhia – o projeto também valoriza os trabalhadores que estão na companhia ao abrir oportunidades para a qualificação de seus dependentes.

Programa de Estágios – Reformulado em 2012,

as inscrições foram centralizadas em uma empresa terceirizada e o processo seletivo ocorreu em um período específico do ano (em 2012, no mês de setembro). Foi promovido um reajuste no valor da bolsa e também aberta a possibilidade de as áreas estenderem a carga horária dos jovens para até seis horas/dia, como rege a legislação (antes a empresa limitava a quatro horas). O programa é estratégico por permitir que alunos de graduação tenham o contato direto com a realidade de trabalho de uma empresa de distribuição de energia, o que não é frequente nas instituições de ensino, em razão de limitações de estrutura.

Meu Momento – Para os profissionais que se aproximam da aposentadoria, a Coelba oferece o programa que reuniu duas turmas em 2012 (uma com 28 e outra com 30 participantes). Contempla três módulos: Momento de Vida, Qualidade de Vida e Projeto de Vida. São abordadas questões motivacionais, de relações pessoais, informações sobre direitos dos aposentados, previdência e planejamento financeiro, bem como empreendedorismo, voluntariado e outras atividades no futuro. Há também o mapeamento de interesses dos participantes e a realização de cerimônia de encerramento. **[GRI LA11]**

Bolsas de estudo – Para estimular e promover a qualificação de seus profissionais, a Coelba oferece bolsas para cursos de graduação e pós-graduação. Em 2012, a empresa destinou R\$ 600 mil a esse benefício e 235 colaboradores foram beneficiados. Bolsas para idiomas também são oferecidas, desde que o cargo ocupado pelo colaborador exija esse conhecimento.

Remuneração e benefícios

A Coelba monitora o mercado para assegurar aos colaboradores remuneração compatível à do seu setor de atuação. O piso pago pela companhia, ao final de 2012, foi R\$1.083,24, ou 1,6 vez o salário mínimo nacional – a relação sobe para 6,5 vezes se considerados a Participação nos Lucros (PLR) e os bônus. Todos os colaboradores participam da PLR. O valor distribuído anualmente está atrelado ao EBITDA registrado pela companhia e ao alcance das metas corporativas. Executivos também recebem remuneração variável de acordo com o cumprimento dos objetivos individuais. **[GRI EC3]**

Os benefícios oferecidos aos colaboradores incluem plano de saúde (igual para todos os níveis funcionais e que também abrange os familiares) e plano odontológico, gratificação de férias, auxílio-dependente, suplementação de auxílio-doença, auxílio-creche, auxílio-maternidade e licença-maternidade (estendida automaticamente a 180 dias), horário flexível e auxílio-funeral. A empresa também concede, a cada ano, tíquete

refeição equivalente a 13 meses. Por razões legais, o benefício é diluído ao longo do período. **[GRI LA3]**

Mais de 99% dos colaboradores participam dos planos de previdência privada oferecidos pela companhia por intermédio da Fundação Coelba de Previdência Complementar (Faelba). Existem os modelos de Benefício Definido (que não aceita novas adesões desde 1998) e de Contribuição Definida (CD). Os aportes são mensais e de caráter obrigatório para quem adere ao plano. São calculados com base em duas faixas de contribuições com taxas de 2% e/ou 9% sobre um percentual da remuneração bruta do participante.

A Coelba, como patrocinadora do plano, complementa, em igual valor, 100% da contribuição mensal básica aportada pelos previdenciários. Em dezembro de 2012, 2.989 pessoas estavam ativas nos planos e o número de assistidos chegava a 1.992. O patrimônio gerido pela Faelba era de R\$ 1,4 bilhão e as obrigações somavam R\$ 61,6 milhões. **[GRI EC3]**

PROPORÇÃO DE SALÁRIO-BASE ENTRE HOMENS E MULHERES, POR CATEGORIA **[GRI LA14]**

Categoria	Homens	Mulheres	Proporção
Diretores, superintendentes, gerentes e gestores	13.266,05	11.381,46	1,17
Analistas, consultores, especialistas	6.045,53	4.868,31	1,24
Assistentes, coordenadores, técnicos	1.891,50	1.998,65	0,95
Eletricistas	1.781,62	-	-

A liberdade de associação e a participação dos trabalhadores no Sindicato dos Eletricistas da Bahia (Sinergia) não sofre qualquer tipo de restrição por parte da Coelba. Aproximadamente 50% do quadro de profissionais é sindicalizado e sete colaboradores ocupam cargos na diretoria do Sinergia, sendo liberados para exercerem essas funções. Outros 49 profissionais são delegados sindicais. Com exceção do presidente da empresa, todos os demais colaboradores são abrangidos pelo Acordo Coletivo de Trabalho (ACT). Em 2012, ele foi fechado com agilidade. Um dos destaques foi o reajuste salarial de 7,3%, enquanto o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) foi de 5,99%, o que representou ganho real de 1,3%. No ano, não houve registro de greves na empresa. **[GRI HRS, LA4]**

O acordo inclui cláusulas relativas a saúde e segurança com o propósito de assegurar melhores condições aos empregados; regras sobre a constituição e o funcionamento das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipa); fiscalização dos contratos mantidos com as empreiteiras, objetivando o efetivo

cumprimento das normas sobre segurança e medicina do trabalho, com observância das NRs; suplementação dos auxílios-doença e acidente; readaptação funcional; assistência ao acidentado; pecúlio acidente; serviços de prótese, órtese, educação e tratamento especializado para colaboradores e filhos com necessidades especiais; contribuições para o plano de saúde, etc. O acordo também prevê comunicação ao sindicato das alterações organizacionais e inovações tecnológicas, procurando sempre que possível remanejar e/ou requalificar os empregados envolvidos no processo. **[GRI LA5, LA9]**

No intuito de assegurar os direitos trabalhistas de seus empregados que atuam no Sistema Elétrico de Potência (SEP), foram analisadas as atividades de 111 profissionais para avaliação técnica das funções desenvolvidas que se enquadram nos requisitos estabelecidos pela lei de periculosidade vigente. A análise foi realizada por empresa de consultoria externa especializada e 20 colaboradores foram passados a receber o adicional.



EXAMES PREVENTIVOS DE SAÚDE ASSOCIADOS À QUALIDADE DE VIDA

Saúde e segurança [GRI EU16, EU18]

O zelo pela saúde e segurança dos seus colaboradores e funcionários terceirizados, bem como das comunidades em geral, é constante na Coelba. A empresa cumpre integralmente as determinações legais e vai além com a oferta de programas e adoção de técnicas e iniciativas para assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos trabalhadores. Segue a Política de Saúde e Segurança do Grupo Neoenergia, cujo conhecimento é atestado por cada colaborador, que afirma o compromisso permanente de atenção aos riscos inerentes ao setor de energia elétrica. Como resultado dessa postura, em 2012, a companhia ficou em oitavo lugar no *ranking* do relatório divulgado pela Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee), considerando os indicadores de segurança das distribuidoras com mais de 500 mil clientes.

É realizado acompanhamento e reforço rotineiro do conhecimento dos colaboradores que trabalham diretamente com a rede elétrica sobre temas

relacionados à segurança. No ano, 235 turmas próprias foram inspecionadas. À atividade somam-se 153 reuniões conhecidas como "30 minutos", nas quais os profissionais discutem artigos relativos à segurança do trabalho. Foram realizados também treinamentos de brigadas de incêndio em unidades do interior do Estado – eles acontecerão na capital em 2013.

Outra ação é o rodeio de eletricitas. Ele acontece em todas as regionais, valoriza as habilidades dos profissionais e incentiva o cumprimento dos procedimentos operacionais de serviços e normas de segurança, além de integrá-los. As equipes participantes são avaliadas em diversos processos, como instalação e retirada de aterramento temporário, instalação de chave-fusível e conexões, interligação de transformador na rede, fechamento de chave-fusível; substituição de elos-fusíveis com os olhos vendados, utilização de Equipamento de Proteção Individual (EPI), etc. Os times que se destacam disputam o rodeio nacional. Em 2013, a

equipe vencedora deverá ir para os Estados Unidos participar da competição que acontece naquele país.

A Coelba promove inspeções de segurança nas subestações e imóveis administrativos (136 e 39 foram avaliados, respectivamente, em 2012). O procedimento é realizado por técnicos de segurança do trabalho para identificar e corrigir as inconformidades detectadas, visando assegurar ambientes mais seguros e mais saudáveis. Nas subestações, as ações servem como uma pré-história, uma vez que elas são auditadas também pela Aneel. Ocorre ainda um trabalho de conscientização e reeducação de colaboradores acidentados com lesões pessoais e/ou danos materiais às instalações da empresa.

Atualmente, 18 Cipas estão constituídas na Coelba, em consonância com a NR-5, que representam os colaboradores e contribuem para o monitoramento da segurança e saúde ocupacional. Em 2012, 154 colaboradores foram eleitos para compor essas comissões. **[GRI LA6]**

As informações relativas à saúde e segurança são acompanhadas e controladas por meio de um sistema informatizado de gestão, o SD2000 Plus. Em 2012 foram customizados os módulos de inspeção e auditoria. A concentração dos dados permite ao Departamento de Saúde e Segurança da Coelba uma visão mais tangível e precisa do diagnóstico, para subsidiar iniciativas preventivas e plano de ações.

Qualidade de vida **[GRI LA8]**

Para promoção da saúde dos colaboradores, uma das novidades em 2012 foi o lançamento do Programa Materno-Infantil, que ofereceu no ano orientações a 18 profissionais gestantes. Também foi inaugurada uma academia de ginástica no edifício-sede da Coelba, em Salvador. Ao final de 2012, mais de 200 profissionais já utilizavam espaço. A companhia subsidia parte da mensalidade.

O Comitê de Saúde, que conta com o apoio de uma consultoria externa e se reúne a cada três meses, analisa os dados de sinistralidade do plano de saúde e do relatório epidemiológico no sentido de estabelecer e priorizar ações de temas a serem tratados.

Com base nisso, foram realizadas diversas palestras para fomentar a saúde e a qualidade de vida dos colaboradores: prevenção de doenças cardiovasculares, hipertensão, importância da atividade física e correção de hábitos alimentares, entre outras.

Outra iniciativa para combater o sedentarismo e estimular a prática da atividade física é o Clube de Corrida Coelba, conduzido por profissionais de assessoria esportiva. O programa, subsidiado pela



PROGRAMA DE MASSAGEM TERAPÊUTICA

empresa, contempla 60 participantes desde 2010.

A ginástica laboral beneficiou 420 participantes em 2012. No ano, foi realizada *blitz* ergonômica em áreas operacionais e administrativas: Santo Antônio de Jesus, Feira de Santana, Pirajá e edifício-sede (Salvador). O objetivo foi analisar os postos de trabalho e orientar os colaboradores para a correção de vícios e posturas, visando à prevenção de doenças ocupacionais e melhoria do bem-estar no ambiente laboral. Destaca-se também o programa de massagem terapêutica que contemplou 588 colaboradores em 11.760 sessões oferecidas em Salvador (sede e Pirajá), Feira de Santana, Juazeiro, Barreiras, Vitória da Conquista e Itabuna.

Em 2012, 44 participantes foram atendidos pelo Programa de Acompanhamento a Empregado com Doença Ocupacional oferecido aos profissionais com Lesão por Esforço Repetitivo (LER) e Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho (Dort). Outros 39 integraram o Programa de Assistência

à Pessoa com Deficiência, que beneficia colaboradores e dependentes. O auxílio inclui orientações práticas, subsídios para estudos e escolas adequadas, assistências psicológica e fisioterápica, fornecimento de próteses e outros recursos não cobertos pelo plano de saúde.

Ao longo do ano aconteceram campanhas educativas relacionadas à saúde, como as que incentivam a doação de sangue, doação de órgãos, prevenção da Aids, entre outras. Também foram realizadas campanhas de vacinação contra a gripe (1.923 colaboradores contemplados), DT-tríplice viral (37 colaboradores contemplados), febre amarela, tétano e hepatite B (158 colaboradores beneficiados).

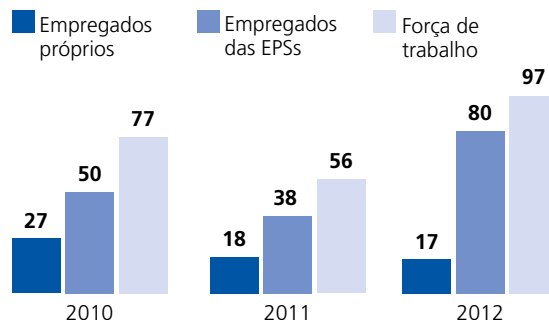
A Coelba também promove Feiras da Saúde. Em 2012, foram duas edições que conscientizaram os colaboradores sobre a importância da saúde física e mental. Os eventos reuniram profissionais qualificados, de instituições públicas e privadas, em diversas especialidades, que apresentaram seus trabalhos e serviços por meio de palestras, oficinas e atividades lúdicas.

Indicadores

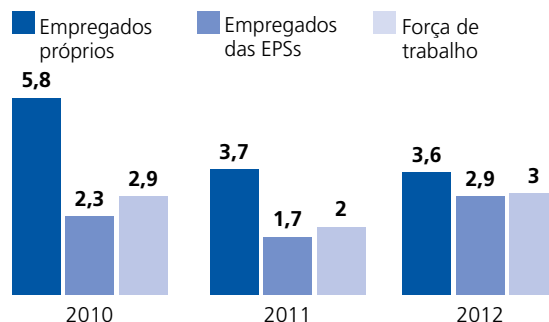
A taxa de frequência de acidentados com a força de trabalho vem caindo anualmente, desde 2008, e teve o menor índice histórico no exercício de 2011, inferior à média do setor elétrico brasileiro. Em 2012 houve incremento do indicador, contudo abaixo da média do setor em 2011. Já a taxa de gravidade dos acidentados apresentou queda significativa nos últimos três anos, alcançando no exercício de 2012 o menor índice histórico – melhor resultado desde 2004, também inferior ao setor. Todos os acidentes graves e fatais foram analisados, bem como foram adotadas recomendações para evitar novas ocorrências. **[GRI LA7]**

Taxa de frequência de acidentes se mantém abaixo da média do setor, mas ocorrências determinam adoção de medidas de prevenção e controle

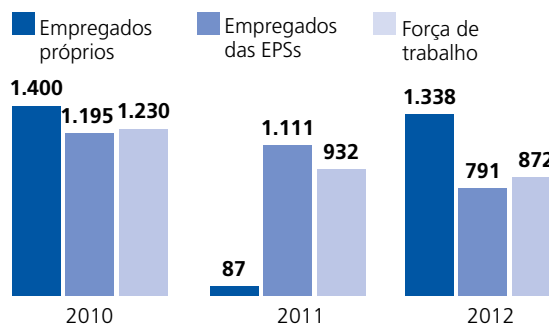
NÚMERO DE ACIDENTES COM AFASTAMENTO **[GRI LA7]**



TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES **[GRI LA7]**



TAXA DE GRAVIDADE DE ACIDENTES **[GRI LA7]**



Indicadores sociais internos

Empregados/empregabilidade/administradores

	2012	2011	2010
a) Informações gerais			
Número total de empregados	2.516	2.533	2.541
Empregados até 30 anos de idade (%)	24,84	21,05	15,86
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	25,04	20,17	19,44
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	19,12	24,28	25,31
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	31,00	34,50	39,39
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	21,90	21,79	22,08
Mulheres em cargos gerenciais (executivos) – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	22,0	22,0	22,0
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	18,28	17,7	18,1
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	64,0	62,3	62,9
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais (executivos) em relação ao total de cargos gerenciais (%)	0,04	66	51,65
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	9,2	9,8	7,5
Empregados do programa de contratação de aprendizes	63	71	71
Empregados portadores de deficiência	57	65	67
b) Remuneração, benefícios e carreira (R\$ mil)			
Remuneração			
Folha de pagamento bruta	246.113	202.842	168.667
Encargos sociais compulsórios	61.064	59.704	39.551
Benefícios			
Educação	461	540	713
Alimentação	13.531	10.179	9.863
Transporte	520	1.601	213
Saúde	17.229	13.087	9.707
Fundação	9.406	7.924	7.939
PLR	30.998	20.964	26.585
Outros (creches ou auxílio-creche, segurança no trabalho, capacitação e desenvolvimento profissional, esporte)	4.405	6.515	-
c) Participação nos resultados			
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ mil)	30.998	20.964	26.585
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%) ⁽¹⁾	7,6	10,3	18,2
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	11	0,04	
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	33	32	34
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	1,6	1,8	1,7

	2012	2011	2010
d) Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários (R\$)			
Até 1.373	4,33	5,65	9,84
De 1.373,01 a 4.119,00	65,58	69,25	68,83
De 4.119,01 a 8.238,00	22,26	20,02	18,46
Acima de 8.238,00	7,83	5,08	2,87
Por categorias (salário médio no ano corrente) – R\$			
Superintendentes	28.614,64	24.578,51	22.864,1
Gerentes	16.783,06	13.725,49	12.575,6
Gestores	9.306,61	8.015,00	6.974,1
Analistas	5.595,79	4.429,18	4.133,9
Técnicos	2.822,25	2.647,25	2.219,1
Administrativos	2.296,64	1.912,45	1.761,9
Operacionais	1.781,62	1.741,28	1.434,7
e) Saúde e segurança no trabalho			
Média de horas extras por empregado/ano	43,72	14,51	17,77
Número total de acidentes de trabalho com empregados	17	18	27
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados	80	38	50
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,02	0,011	0,016
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	76,38	74	79
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
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,03	5,26	5,15
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	3,6	3,7	5,8
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	2,9	1,7	2,3
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ mil)	-	0	0
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ mil)	-	0	0
f) Desenvolvimento profissional			
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino fundamental	6,44	7,78	2,91
Ensino médio	54,05	52,93	6,22
Ensino superior	32,43	31,98	52,07
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	7,07	7,31	31,32
Analfabetos na força de trabalho (%)	-	-	7,48
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (R\$ mil)	1.971	1.527	783
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	22,6	74,79	51,84
g) Comportamento frente a demissões			
Número de empregados ao final do período	2.516	2533	2541

	2012	2011	2010
Número de admissões durante o período	296	219	234
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%)	54,26		55,4
Reclamações trabalhistas			
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	643.298	625.105	425.237
Valor provisionado no passivo	47.914	73.993	61.973
Número de processos existentes	22.557	3071	2.262
Número de empregados vinculados nos processos	7	8	8
h) Preparação para a aposentadoria			
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	7.347	7.924	9.656
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	2.440	2496	2.515
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	58	143	60
i) Trabalhadores terceirizados			
Número de trabalhadores terceirizados / contratados	14.792	12.445	12.086
Custo total (R\$ mil)	ND	ND	ND
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	83%	80%	83%
Perfil da escolaridade (%) ⁽²⁾	ND	ND	ND
Perfil da escolaridade (em %)			
Analfabetos	14	0,1	0,1
Ensino fundamental	3.631	40	41
Ensino médio	9.860	58,1	56,4
Ensino superior	1.269	2	3
Pós-graduação	20	0,1	0,2
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	1.338	87	1.400
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados/contratados	791	1.111	1.195
j) Administradores			
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)	3.964	2.759	2.647
Número de diretores (B)	5	5	5
Remuneração e/ou honorários médios A/B	793	551,8	529,4
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ mil) (C)	92,00	85,00	84,00
Número de conselheiros de Administração (D)	4	4	4
Honorários médios C/D	23	21,25	21,00

1 Essa redução deve-se ao agrupamento de ações.

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

CAPITAL SOCIAL



A Coelba apoia iniciativas externas alinhadas com a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva e mantém diferentes canais de diálogo e informação com seus principais públicos de relacionamento

Compromissos [GRI 4.12]

A Coelba é signatária, desde 2007, dos dez princípios do Pacto Global, iniciativa das Nações Unidas para o envolvimento de empresas de todo o mundo na adoção de atitudes de respeito aos direitos humanos, direitos do trabalho, proteção ao meio ambiente e combate à corrupção. Este relatório cumpre também a função de efetuar a Comunicação de Progresso (COP) em relação aos compromissos assumidos pela companhia sobre os dez do Pacto Global (*o detalhamento está na página 91*).

A atuação da companhia está alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, que surgiram da Declaração do Milênio das Nações Unidas adotada em 2000 pelos países-membros da ONU e apoiados por empresas de todo o mundo. Elas assumiram o compromisso de atuar para a erradicação da fome e da miséria; educação de qualidade e para todos; não discriminação;

redução da mortalidade infantil; saúde das gestantes; combate às doenças; qualidade de vida e respeito ao meio ambiente; e universalização do trabalho.

Em 2012, durante a Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável (Cnuds), a Rio+20, a Coelba aceitou o convite do Instituto Ethos para aderir ao documento Compromissos e Demandas para a Construção do Futuro que Queremos e assinou a Carta Contribuição Empresarial para a Promoção da Economia Verde e Inclusiva, do Pacto Global Rede Brasileira.

A companhia também é associada do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, organização sem fins lucrativos que fomenta a gestão de negócios de forma socialmente responsável.

RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS **IGRI 4.14, 4.15, 4.17**

Partes interessadas	Princípios de relacionamento	Impacto direto	Impacto indireto
Acionistas e investidores	Comunicação precisa e transparente de informações íntegras e gestão eficaz para atender às expectativas dos acionistas e investidores.	Rentabilidade do investimento.	Geração de emprego e renda.
Comunidade	Investimento em projetos sociais que tenham foco em educação, meio ambiente, cultura e distribuição de energia elétrica e promovam a inclusão social, alinhados às Oito Metas do Milênio e às diretrizes do Pacto Global.	Geração de emprego e renda e realização de projetos socioambientais.	Melhoria da qualidade de vida das comunidades.
Concorrentes	Competir em seu mercado de forma leal, evitando qualquer conduta que constitua ou possa construir um conluio, abuso ou restrição ilegal de leal concorrência.	Melhoria da qualidade do produto e do serviço.	Desenvolvimento tecnológico e geração de riqueza.
Consumidores e clientes	Investimento permanente na melhoria da qualidade e na sustentabilidade dos serviços e produtos, comunicação transparente e eficaz, e promoção da excelência no atendimento, do uso eficiente e seguro da energia elétrica e da satisfação de consumidores e clientes.	Qualidade do produto e do serviço prestado e geração de riqueza.	Melhoria da qualidade de vida e geração de emprego e renda.
Fornecedores	Baseando-se no conceito de parceria, a Coelba transmite seus Princípios, Valores e Código de Ética a toda sua cadeia produtiva.	Geração de riqueza.	Geração de emprego e renda, elevação da qualidade do serviço e da mão de obra.
Governo e sociedade	Ética e responsabilidade nas relações com os poderes públicos e cumprimento das leis, visando à constante melhoria das condições sociais e políticas do País.	Geração de impostos.	Melhoria da qualidade de vida da sociedade.
Meios de comunicação	Profissionalismo, agilidade, transparência e ética nos contatos com os veículos de comunicação.	Transparência e ética na comunicação, no relacionamento e na imagem da Empresa.	Fortalecimento do mercado de comunicação.
Público interno	Gestão participativa, com diálogo e respeito, investimento no desenvolvimento pessoal e profissional e na melhoria da qualidade de vida e das condições de trabalho.	Salários, benefícios e melhoria do clima organizacional.	Qualidade de vida e qualificação profissional.
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.

CANAIS DE DIÁLOGO E INFORMAÇÃO **IGRI 4.16I**

Partes Interessadas	Canais
Acionistas e investidores	Relatórios financeiros, de Administração e Demonstrações Contábeis Relações com Investidores Assembleia de Acionistas Conselho de Administração Relatório de Sustentabilidade Campanhas de comunicação Boletim Ambiental Canal de comunicação confidencial (etica@neoenergia.com)
Comunidade/ Sociedade	Campanhas de comunicação Boletim Ambiental Ouvidoria – Unidade de Gestão de Reclamações (71 3370 5779) <i>Website</i> www.coelba.com.br Conselho de Consumidores Participação em Fóruns, Conselhos e Comitês Ambientais Pesquisas de Satisfação (Abradee, Aneel e Coelba) Projeto Coelba ao seu Lado (ações comerciais, técnicas e de cidadania nas comunidades) Relatórios financeiros, da Administração e Demonstrações Contábeis Relatório de Sustentabilidade Relatório Técnico de Garantia Ambiental Projetos de eficiência energética
Concorrentes	Participação em Fóruns, Conselhos e Comitês Campanhas de comunicação Boletim Ambiental Relatório de Sustentabilidade Relatório Técnico de Garantia Ambiental
Consumidores e clientes	Agências, unidades móveis e pontos de atendimento da Rede Coelba de Serviços em todo o Estado Departamento de Clientes Corporativos (71 3370 5750) Ouvidoria – Unidade de Gestão de Reclamações (71 3370 5779) Conselho de Consumidores <i>Website</i> www.coelba.com.br Teleatendimento (0800 071 0800) Campanhas de comunicação Boletim Ambiental Conta de energia Pesquisas de Satisfação (Abradee, Aneel e Coelba) Projeto Coelba ao seu Lado (ações comerciais, técnicas e de cidadania nas comunidades) Relatório de Sustentabilidade Projetos de eficiência energética
Fornecedores	Alô Parceiro (0800 285 8090) Boletim Ambiental Campanhas de comunicação Canal de comunicação confidencial <i>Website</i> www.coelba.com.br Pesquisas de Satisfação (Abradee, Aneel e Coelba) Relatório de Sustentabilidade Sexta de soluções (encontros às sextas-feiras para discutir temas de interesse) Ações de segurança: 30 Minutos de Segurança, Porteiro Amigo, Papo Sério, Monitor de Segurança Jornal <i>Conectados</i> , específico para a força de trabalho
Meio ambiente	Campanhas de comunicação Boletim Ambiental Relatório Técnico de Garantia Ambiental Ouvidoria – Unidade de Gestão de Reclamações (71 3370 5779) <i>Website</i> www.coelba.com.br Conselho de Consumidores Participação em Fóruns, Conselhos e Comitês Ambientais Pesquisas de Satisfação (Abradee, Aneel e Coelba) Relatório de Sustentabilidade
Meios de comunicação	Campanhas de comunicação Boletim Ambiental <i>Website</i> www.coelba.com.br Conselho de Consumidores Relatórios financeiros, da Administração e Demonstrações Contábeis Relatório de Sustentabilidade Pesquisas de Satisfação (Abradee, Aneel e Coelba) <i>Releases</i> e sugestões de pauta Coletivas de imprensa
Poderes públicos	Departamento de Clientes Corporativos (71 3370 5750) Boletim Ambiental Campanhas de comunicação Ouvidoria – Unidade de Gestão de Reclamações (71 3370 5779) <i>Website</i> www.coelba.com.br Conselho de Consumidores Conta de energia Participação em Fóruns, Conselhos e Comitês Pesquisas de Satisfação (Abradee, Aneel e Coelba) Projeto Coelba ao seu Lado (ações comerciais, técnicas e de cidadania nas comunidades) Relacionamento com poderes federal e estadual relativo à regulação do setor elétrico Relatórios financeiros, da Administração e Demonstrações Contábeis Relatório de Sustentabilidade Relatório Técnico de Garantia Ambiental
Público interno	Campanhas de comunicação Boletim Ambiental Canal de comunicação confidencial (etica@neoenergia.com) Circuito Aberto (painel de divulgação) Circuito Interno (Mural) Click (Informativo sobre processos de negociação salarial) Coelba Informa (boletim digital) Revista <i>Nossa Energia</i> (publicação para colaboradores) Corrente Elétrica (boletim digital para os executivos, com informações sobre a gestão da Empresa) Energia Já (informativo impresso para eletricitistas que trabalham em campo) Espaço Interativo (questionamentos e sugestões dos colaboradores) IntraCoelba (portal corporativo) Mercado de Pura Energia (reuniões periódicas de gestores para planejamento) Pesquisa de Clima Organizacional Relatório de Sustentabilidade Reuniões com o Sindicato Sexta de soluções (encontros às sextas-feiras para discutir temas de interesse) Ações de segurança: 30 Minutos de Segurança, Porteiro Amigo, Papo Sério, Monitor de Segurança e Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipa)

Para estar sempre próxima de seus clientes, a Coelba dispõe de uma estrutura de atendimento que facilita o acesso por diferentes canais de contato, de forma a assegurar a melhor prestação de serviço

Clientes

A Coelba distribui energia em uma área que abriga 14 milhões de habitantes e coloca à disposição dos clientes uma série de canais de comunicação presenciais e a distância, estruturados para recebimento de demandas e prestação de serviços às comunidades.

Em respeito às determinações dos contratos de concessão dos serviços de distribuição de energia, conforme Resolução Normativa nº 414/2010 da Aneel, a empresa publica diversas informações nas contas de energia. Além da identificação detalhada do cliente, as faturas contêm, por exemplo, datas de leituras dos medidores (anterior, atual e previsão da seguinte); parcela referente a impostos incidentes sobre o faturamento realizado; valor total a pagar; indicadores de qualidade do fornecimento; e número de telefones para solicitações e/ou reclamações. Pode incluir ainda indicação de fatura vencida e não paga, valor das seis faturas mais antigas e percentual do reajuste tarifário autorizado, entre outras. **[GRI PR3]**

Atendimento

Para estar sempre ao lado do cliente, a Coelba mantém uma estrutura de atendimento que facilita o acesso aos seus serviços. São 46 agências, sendo 11 na capital e 35 nas cidades polo do Estado, que

atendem em média 140 mil pessoas por mês. Duas unidades – Itapetinga e Ribeira do Pombal – foram reinauguradas em novas instalações em 2012, mais amplas e confortáveis. No ano, na agência Iguatemi, na capital, foi implantado um projeto-piloto com a utilização de *tablets* como ferramentas para realização de serviços rápidos e de baixa complexidade. Em todas as agências, clientes do grupo B (baixa-tensão) contam com a facilidade de usar totens para autoatendimento. Nos terminais, o cliente solicita serviços, consulta débitos, emite segunda via de conta e registra sugestões/reclamações.

Nos municípios onde a empresa não tem agência, ela conta com a Rede Credenciada Coelba Serviços, com 447 postos que realizam atendimento comercial. Em 2012, 112 deles (26 acima de 2011) realizaram o atendimento por meio do Portal do Credenciado. Essa ferramenta permite o atendimento *online* para os serviços mais procurados pelos clientes, agregando autonomia e agilidade às unidades – que mensalmente atendem 85 mil clientes.

Para qualificar os serviços da Rede Coelba Serviços, são realizados trimestralmente *workshops* para passar informações, atualizações e destacar melhores práticas de unidades e indicadores de desempenho. Diariamente, os postos são monitorados em relação a número de atendimentos, tempo de espera médio e valores arrecadados.



COELBA AO SEU LADO É UM MUTIRÃO DE SERVIÇOS REALIZADO EM DIVERSAS COMUNIDADES DO ESTADO

Na Rede Coelba Serviços, os clientes podem solicitar serviços, emitir segunda via de fatura, negociar débitos e pagar suas contas de energia elétrica, além de registrar reclamações e sugestões e pagar suas contas. Um dos destaques do ano, e em atenção a uma demanda dos clientes, foi o restabelecimento de contrato com a Caixa Econômica Federal para o recebimento de pagamentos de contas de energia em agências lotéricas (*mais informações sobre os postos de pagamento na página 31*).

Além dessa estrutura fixa, há 14 agências móveis que percorrem bairros populares, sendo que seis começaram a rodar em 2012. São equipadas para oferecer serviços como alteração de carga, informação e cadastro de Tarifa Social, consulta de débitos, mudança na data de vencimento da conta, ativação de contratos, recepção de denúncias de fraude, alteração cadastral, emissão de segunda via da conta, troca de titularidade e desligamento de unidade consumidora.

Em 2012, as agências móveis prestaram 92 mil atendimentos – 83% acima do ano anterior –, realizaram cerca 202 mil serviços e visitaram 140 bairros, nas diversas regiões do Estado. As unidades são usadas também em momentos em que a empresa antevê o surgimento de demandas dos clientes. Por exemplo, quando há o anúncio de mudança de alguma regra do setor, como foi o caso da alteração

dos pré-requisitos da Tarifa Social, ou inauguração de um novo condomínio, como os ligados ao programa Minha Casa Minha Vida. As agências móveis são deslocadas a pontos estratégicos para sanar dúvidas da população e realizar serviços necessários, medida que, além de aproximar a empresa dos cidadãos, evita acúmulo de ligações na central de atendimento ou de pessoas nas agências fixas.

Clientes corporativos, do setor privado ou público, além de grandes clientes, têm à disposição uma equipe de 18 consultores especializados. O atendimento é diferenciado, de acordo com o ramo de atividade, rentabilidade ou risco de migração para a concorrência ou utilização de fonte energética alternativa.

A Coelba mantém uma equipe para atendimento diferenciado e relacionamento próximo com lideranças comunitárias. Há um cadastro com mais de 260 delas e pelo menos duas vezes ao ano acontecem encontros presenciais para receber demandas, sugestões e críticas. Os pontos identificados como falhos na companhia são prontamente tratados, com acompanhamento interno das áreas responsáveis e documentação das atividades desenvolvidas.

Durante 2012, a empresa promoveu também 70 edições do Coelba ao seu Lado, um mutirão de serviços que aconteceu em 27 cidades. Realizado

em comunidades populares de municípios baianos, ele proporciona o atendimento comercial, palestras educacionais sobre uso seguro e racional da Energia elétrica, dicas para economizar energia, informações sobre direitos e deveres do cliente, segurança, além de atividades recreativas e sorteios.

A distância

A equipe de Teleatendimento da Coelba recebeu 6,4 milhões de chamadas em 2012, ou média de 530,5 mil por mês. O serviço é gratuito e funciona 24 horas, inclusive finais de semana e feriados. Dois números de telefone estão à disposição: o 0800 071 0800 e o 0800 281 0142 (exclusivo para deficientes auditivos ou de fala). O tempo médio de atendimento registrado foi de 234 segundos. **[GRI EU24]**

O ano marcou o estabelecimento da Ouvidoria, que atende aos casos que não puderam ser resolvidos por meio dos outros canais da empresa ou os recebidos por intermédio da Aneel. *(Mais informações na página 25).*

O *website* da empresa é outra via para os clientes estabelecerem contato e acessarem serviços, informações comerciais e institucionais. Eles podem acessar uma agência virtual, em que encontram facilidades *online* e também informações variadas sobre seu grupo de consumo, tarifas, outras formas de contato com a companhia, descrição dos campos da fatura, localização de pontos para pagar a conta de energia, critérios dos principais projetos de eficiência energética da empresa – como o Nova Geladeira e o Energia Verde – além de dicas de economia.

O *site* é acessível a pessoas com deficiência visual e inclui também o *link* Fale Conosco, em que o cliente pode contatar diretamente a empresa e ter o retorno das suas solicitações em tempo real, dependendo do perfil da demanda. Em 2013, o *site* será reformulado para tornar a navegação mais fácil, prática e rápida.

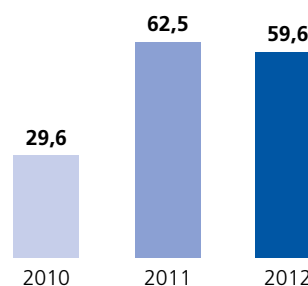
Serviços também estão acessíveis por meio de aparelhos *mobile/smartphones*, no endereço eletrônico m.coelba.com.br. Pode-se consultar via para pagamento, comunicar falta de energia, solicitar religação e encaminhar demandas por meio do Fale Conosco. Há um serviço gratuito de envio de SMS para registro de falta de energia, como forma de facilitar o acesso do cliente para o registro da ocorrência por meio do envio e recebimento do protocolo de sua reclamação, de forma ágil e confiável. Em 2012, houve uma média mensal de mais de 3 mil registros nesse sistema, consolidando a utilização da ferramenta de atendimento.

Reclamações

As ações de melhoria adotadas em todas as áreas, para qualificar a prestação de serviços aos clientes, proporcionaram decréscimo de 4,3% no registro de reclamações procedentes em 2012, na comparação com o ano anterior: no total, foram 59,8 mil casos. O motivo para o salto no número entre 2010 e 2011, como ilustra o gráfico abaixo, havia sido modificações no processo de apuração com o objetivo da uniformização do procedimento de registro de reclamações em todas as distribuidoras do País e obtenção da certificação exigida pelo órgão regulador.

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES

Mil



Imprensa – As citações referentes à Coelba na imprensa são monitoradas diariamente, classificando-as como positivas, negativas ou neutras. A ideia é, com isso, providenciar uma resposta ágil às demandas que chegam por meio dos veículos de comunicação. Todo o desenrolar dos casos e suas conclusões são avaliados. O índice de resposta da companhia chega a 99%. Os dados coletados abastecem outras áreas da empresa, mas especialmente a gestão das reclamações feitas pelos clientes. A companhia atua de forma próxima e proativa com veículos de comunicação baianos e nacionais e participa, por exemplo, de programas midiáticos de grande popularidade que visitam bairros e recebem demandas ou reclamações da população.

Satisfação do cliente

Anualmente, a Coelba participa da Pesquisa de Satisfação do Cliente Residencial Urbano, promovida pela Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee) e, em 2012, obteve melhora no seu desempenho. O Índice de Satisfação da Qualidade Percebida cresceu de 75,5% para 76%. A área de fornecimento de energia apresentou crescimento de 2,5 pontos percentuais, saindo de 73,5% para 76,0% na qualidade percebida; a de informação e comunicação teve aumento de 2,6 pontos e de responsabilidade social apresentou incremento de 2,3 pontos. A partir da análise dos resultados detalhados pela Abradee, a empresa formula planos de ação na tentativa de saná-los. Os indicadores de qualidade são divulgados para toda a empresa. **[GRI PR5]**

A Coelba também é analisada na pesquisa do Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc), que avalia a percepção do cliente residencial quanto aos serviços prestados pela concessionária distribuidora de energia elétrica. O levantamento é feito com clientes de 15 cidades sorteadas.

Outro tipo de levantamento feito para averiguar a percepção dos clientes sobre a companhia são as pesquisas SOP. Elas são realizadas diariamente pela força de trabalho que executa operações em campo. A cada atendimento prestado, os profissionais aplicam um questionário aos clientes para avaliação dos serviços prestados. As informações coletadas servem para identificação de oportunidades de melhorias.

Publicidade – Uma Norma de Gestão da Comunicação e Relacionamento Institucional, Comercial e Interno estabelece regras para aprovação da publicidade e propaganda da empresa. Ela indica, por exemplo, os níveis hierárquicos que devem validar as peças, bem como dita regras relativas a promoções e patrocínios. Mesmo que não tenha aderido formalmente a leis, normas ou códigos voluntários sobre esses temas, a empresa adota cuidados para não ferir o direito de qualquer pessoa no que diz respeito, por exemplo, a classe, cor, gênero, credo, etc. Há ainda um acompanhamento próximo do departamento jurídico.

A comunicação institucional, mercadológica e a publicidade legal são realizadas de acordo com as regras do Conselho de Autorregulamentação Publicitária (Conar). Além disso, a distribuidora exige que a empresa contratada para executar os serviços de propaganda e publicidade atenda aos seguintes requisitos:

A Coelba realizou quase 15 milhões de atendimentos por meio da internet e reduziu em 5% o tempo médio de atendimento geral

- Ter política formal contra a propaganda que coloque qualquer indivíduo em situação preconceituosa, discriminatória, constrangedora, desrespeitosa ou de risco;
- Possuir políticas específicas para assegurar que a comunicação voltada para o público infante-juvenil seja responsável;
- Realizar análise prévia de peças publicitárias para verificar a conformidade com a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Em 2012, não foi registrada nenhuma ação judicial relativa ao descumprimento de assuntos relacionados à comunicação e marketing. **[GRI PR6, PR7]**

Não conformidades **[GRI PR2, PR4]**

No ano, a companhia recebeu quatro autos de infração emitidos pela Aneel, dois permanecem em tramitação e dois já foram encerrados.

Em tramitação: 1) AI nº. 118/2012 – Refere-se à fiscalização da coleta de dados e apuração dos indicadores de continuidade do fornecimento de energia elétrica, individuais e globais, de 2009 e 2010. O valor da multa foi de R\$17.390.316,07; 2) AI nº. 121/2012 – Trata do atraso no envio de informações obrigatórias à Aneel, referentes à fiscalização do Ativo Imobilizado em serviço. O valor da multa foi de R\$ 340.550,13. Coelba impetrou recurso administrativo na Aneel nos dois casos.

Encerrados: 1) AI nº. 127/2012 – Diz respeito à fiscalização do cumprimento dos índices de qualidade do teleatendimento. O valor da multa totalizou R\$ 1.888.648,97 e o pagamento foi realizado em 24/09/2012; 2) AI 003/2012 – Refere-se à fiscalização dos indicadores de duração relativa da transgressão de tensão precária (DRP) e da duração relativa da transgressão de tensão crítica (DRC) das medições de tensão amostrais, dos anos 2009 e 2010. O valor da multa foi

de R\$ 10.792,37. Coelba apresentou Recurso Administrativo e a Aneel negou provimento mantendo penalidade. Após, Coelba realizou pagamento no valor de R\$ 11.114,98.

Houve sete incidentes que resultaram em advertência, decorrentes de: descumprimento de índices de qualidade do teleatendimento; não envio de informações do Conselho de Consumidores de energia elétrica; diferença mensal de receita da subvenção baixa renda; ativo imobilizado em serviço; atraso de informações da Revisão Tarifária; descumprimento do Manual de Contabilidade e infração na inspeção lógica nas medições de fronteira. Não houve nenhum caso de desrespeito a códigos ou regras relacionados a produtos e serviços na área de saúde e segurança, em 2012.

Qualidade

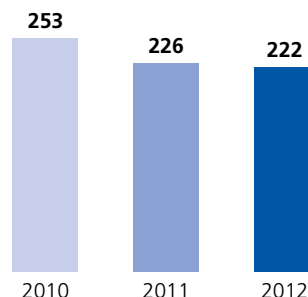
Os investimentos realizados e a adoção de novas tecnologias contribuíram para que a Coelba melhorasse seus indicadores de qualidade. A duração média de interrupção por consumidor (DEC) foi de 19,98 horas no ano, enquanto em 2011 totalizara 22,52 horas (queda de 11,3%). Já o tempo de atendimento médio recuou de 226 para 222 minutos, ou -1,8%. A frequência média de interrupção por consumidor caiu de 10,02 vezes para 8,87 (-11,5%).

A melhora no desempenho está atrelada, entre outros fatores, a investimentos na automação de subestações e instalação de equipamentos de telecomando nas linhas. Eles permitem aos colaboradores dos Centros de Operação localizar com rapidez o ponto de defeito que está afetando o abastecimento de energia, e restabelecer o fornecimento em áreas que o antecedem. A empresa já realiza testes com a tecnologia de *self healing* (autocorreção), em que o próprio computador automaticamente reconfigura a rede para o restabelecimento da eletricidade.

A automação é uma via importante para contornar alguns dos principais desafios à melhoria dos indicadores de qualidade na Coelba. Eles incluem a necessidade de longos deslocamentos, em razão da extensão da área de cobertura, o aumento nos engarrafamentos nas principais cidades baianas e a má condição de conservação de rodovias, fatores que retardam os reparos.

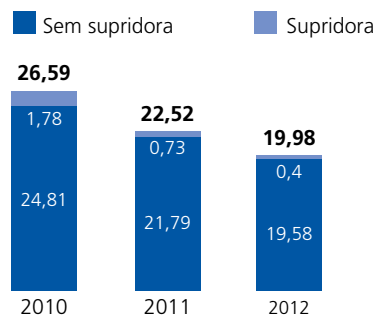
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

Minutos



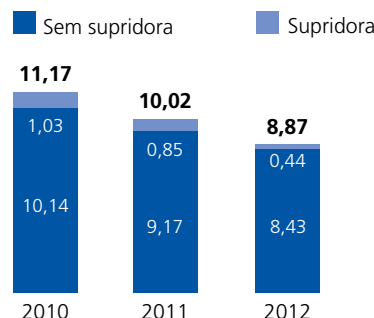
DURAÇÃO DA INTERRUPÇÃO [GRI EU29]

DEC (horas)



FREQUÊNCIA DA INTERRUPÇÃO [GRI EU28]

FEC (vezes)



Também com a intenção de qualificar e agilizar o atendimento às ocorrências de queda de energia, a Coelba investiu em uma tecnologia de transmissão de informações via dados, denominada Sistema de Despacho Móvel (SDM). Nas viaturas das equipes foram instalados *tablets* para os quais os Centros de Operações remetem os detalhes necessários ao atendimento das chamadas. A nova forma de comunicação confere mais segurança e precisão no repasse das informações, antes feito via rádio ou telefone celular. Os *tablets* possuem GPS instalado, o que auxilia na localização dos endereços das

ocorrências, e câmera fotográfica para registro do atendimento quando for necessário coletar evidências. As equipes também dão retorno sobre os reparos promovidos e detalhes como o consumo de materiais por meio do aparelho. A tecnologia já está sendo empregada nas regiões metropolitana, central e norte da Bahia.

Em 2012, foi introduzido um Sistema de Detecção de Descargas Atmosféricas, que permite verificar a localização, quantidade, a intensidade e duração da incidência de raios que caem no Estado. A novidade é fruto de um projeto de Pesquisa & Desenvolvimento, aprovado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). A tecnologia possibilita também acompanhar o deslocamento das tempestades e assim destinar equipes às áreas com maior probabilidade de enfrentar problemas ocasionados pelas intempéries e minimizar o tempo de atendimento. Aponta com precisão de 400 metros o local da queda de cada raio, facilitando a identificação dos pontos da rede que necessitam de reparos.

Outro recurso introduzido foi o sistema de *call back*, que realiza uma ligação para o cliente algum tempo depois do registro de falta de energia para confirmar se o fornecimento já foi normalizado. Caso a resposta seja afirmativa, a ocorrência é fechada sem a necessidade de deslocar uma viatura até o endereço do cliente.

Os clientes contam também com a opção de informar interrupções no fornecimento de energia por meio do envio de torpedo SMS, gratuitamente. Eles remetem a mensagem para 27308, com o número de contrato com a Coelba. Em até três minutos, recebem resposta

com o protocolo da solicitação e a informação sobre o prazo de atendimento. O serviço descongestiona linhas telefônicas especialmente em dias críticos, com tempestades, quando o volume de ligações cresce.

A Coelba ampliou em 2012 o número de conexões via satélite do sistema de comunicação para aumentar a confiabilidade do contato entre os Centros de Operação e as turmas de campo. Também, 684 relés digitais foram incorporados ao sistema, ampliando a capacidade das análises remotas de dados, que subsidiam ações preventivas para evitar interrupções no fornecimento de energia.

Ampliou-se ainda a utilização de equipamentos de termovisão para inspecionar as redes. Por meio de radiação infravermelha, eles permitem identificar pontos anormais de aquecimento que possivelmente degenerarão a linha. Assim, pode-se fazer a manutenção preventiva e programada e evitar interrupção no fornecimento de energia. Atualmente, a Coelba conta com 42 aparelhos desse tipo.

Mais uma ação para prevenir potenciais problemas, agilizar processos de aprovação de novas ligações e evitar retrabalhos – o que traz prejuízos à empresa e aos clientes – foi a promoção de encontros técnicos da equipe da Coelba com engenheiros eletricitas, eletrotécnicos, projetistas e estudantes de engenharia. Realizados em seis cidades, os eventos reuniram 480 participantes. Nos encontros, a Coelba detalhou os itens avaliados pela concessionária na análise e aprovação de projetos elétricos e as normas e padrões a serem seguidos para a realização de novas ligações de energia.

Indicadores sociais externos

CLIENTES

	2012	2011	2010
a) Excelência no atendimento			
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	16.106	15.744	15.333
Residencial	3.749/23%	3.526/22%	3.254/21%
Residencial baixa renda	1.744/11%	1.830/12%	1.946/13%
Comercial	3.009/19%	2.898/18%	2.806/18%
Industrial	4.009/25%	4.208/27%	4.67/27%
Rural	1.351/8%	1.137/7%	1.090/7%
Iluminação pública	790/5%	760/5%	706/5%
Serviço público	812/5%	764/5%	748/5%
Poder público	626/4%	607/4%	601/4%
Satisfação do cliente [GRI PR5]			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	62,95	ND	58,08%
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias (Abradee, Vox Populi e outras)	76,0	75,5	79,60%
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas (call center)	5.806.325	5.526.260	5.920.520
Número de atendimentos nos escritórios regionais	1.677.071	1.178.980	2.959.577
Número de atendimentos por meio da Internet	14.970.271	13.800.229	5.128.237
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	2,05%	2,10%	2,20%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (seg.)	50	64	42
Tempo médio de atendimento (seg.)	184	193	202
Número de reclamações de consumidores encaminhadas	135.461	143.149	190.504
À Empresa	119.559	129.231	175.690
À Aneel – agências estaduais / regionais	4.515	4.147	4.436
Ao Procon	657	1.316	1.335
À Justiça	10.730	12.602	9.043
Reclamações – Principais motivos			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	ND	ND	15,93
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	1,240	1,03	0,80
Reclamações referentes a interrupções (%) ⁽¹⁾	0,008	ND	ND
Reclamações referentes à emergência (%) ⁽¹⁾	ND	ND	ND
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	34,45	27,58	38,82
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	1,10	5,4	0,1
Reclamações por conta não entregue (%)	26,88	23,98	15,76
Reclamações referentes a serviço mal-executado (%)	ND	ND	ND
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	14,69	15,24	11,82
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%) ⁽²⁾	0,77	ND	0,16
Outros (danos materiais, postura, cobrança indevida, religação, etc.) (%)	0,780	0,82	16,62

	2012	2011	2010
Reclamações solucionadas			
Durante o atendimento (%)	ND	ND	ND
Até 30 dias (%)	34,87	10,56	ND
Entre 30 e 60 dias (%)	10,85	11,71	ND
Mais que 60 dias (%)	54,28	8,10	ND
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	50,01	48,36	34,87
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	50,70	100	100
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor ⁽³⁾	N/D	5	6 ⁽³⁾
b) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados			
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da empresa – Valor apurado [GRI EU29]	19,98	22,52	26,59
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Limite	18,95	20,22	21,53
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor apurado [GRI EU28]	8,87	10,02	11,17
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite	12,13	13,61	15,18
c) Segurança no uso final de energia do consumidor			
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária	14.851	10.241	7.912
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	8 ⁽⁵⁾	7 ⁽⁴⁾	ND

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

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

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

(4) 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 – Abradee; Divulgação dos Riscos da Energia Elétrica no Caminhão de Eficiência Energética; Divulgação dos Riscos da Energia Elétrica na Unidade Móvel/OAC; Campanhas

(5) Grupo de Prevenção de Acidentes – Eletroplessão; Programa Energia Amiga – Palestras de Segurança; Inspeções de Segurança em Comunidades com Risco; VII Semana Nacional de Segurança da População – Abradee; Divulgação dos Riscos da Energia Elétrica no Caminhão de Eficiência Energética; Divulgação dos Riscos da Energia Elétrica na Unidade Móvel/OAC; Campanhas de Segurança — Mensagem nas contas, jornal, *busdoor/outdoor* e rádio; Grupo de Ações para Prevenção de Acidentes no Carnaval 2012.

Universalização **[GRI EU23]**

Atender todos os baianos é um dos propósitos da Coelba, e para alcançá-lo a empresa promove iniciativas de inclusão em todo o Estado, especialmente por meio do Programa Nacional de Universalização do Acesso e Uso de Energia Elétrica, que já é considerado pela Aneel como concluído na área urbana. Elas receberam o segundo maior volume de investimentos feitos pela empresa em 2012. No ano, a companhia conectou 261.581 novos clientes, sendo 26.726 na área rural e 234.855 na área urbana, com aportes respectivos de R\$ 343,1 milhões e R\$ 201,8 milhões, num total de R\$ 544,9 milhões – montante 44,8% acima do ano anterior. O acesso à energia elétrica

é importante por ampliar as condições de melhoria da qualidade de vida e da renda familiar e estimular o crescimento econômico nas comunidades.

Destaque é a atuação da empresa no programa Luz para Todos, do Governo Federal – a Coelba é responsável pelo maior programa de eletrificação rural do Brasil. No final de 2012, com a ligação de 26.726 novos clientes, a distribuidora contabilizou 495.460 mil unidades atendidas no âmbito do projeto desde o seu início, em 2004. A perspectiva é de alcançar a marca de 500 mil ligações já em março de 2013. A expectativa do governo federal é concluir a conexão de toda a população até o final de 2014.

Indicadores setoriais

Universalização	2012	2011	2010
Metas de atendimento *	**	**	**
Atendimentos efetuados em todos os municípios (nº)	233.553	184.764	179.334
Atendimentos efetuados nos municípios não-universalizados (nº)	**	**	**
Cumprimento de metas (%)	**	**	**
Total de municípios universalizados	**	**	**
Municípios universalizados (%)	**	**	**
Programa Luz Para Todos	2012	2011	2010
Metas de atendimento	60.193	75.000	160.000
Número de atendimentos efetuados (A)	26.726	34.396	75.958
Cumprimento de metas (%)	58,98%	45,86%	47,47%

Fonte: Sistema de Gerenciamento de Relatórios da Universalização (SGRU)

** A definição do número de municípios universalizados é objeto de discussão entre a Aneel e o Ministério das Minas e Energia.

PROGRAMA LUZ PARA TODOS

Origem dos recursos investidos (R\$ mil)	2012	2011	2010
Governo Federal			
Conta de Desenvolvimento Energético (CDE)	234.956	90.563	328.576
Reserva Global de Reversão (RGR)	42.719	8.454	39.462
Governo Estadual	19.164	30.629	4.543
Próprios	22.040	291.809	213.702
Outros	0	0	0
Total de recursos aplicados (B)	318.880	421.455	586.284
O&M	-	-	-
Custo médio por atendimento (B/A)	8,98	12,25	7,72

Tarifa Baixa Renda	2012	2011	2010
Número de domicílios atendidos como "baixa renda"	1.905.740	1.433.337	2.577.670
Total de domicílios "baixa renda" do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	42%	32%	60%
Receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" (R\$ mil)	373.442	335.854	317.812
Total da receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ mil)	20%	21%	22%
Subsídio recebido (Eletrobrás) relativo aos consumidores "baixa renda" (R\$ mil)	307.741	221.452	304.405

Visando ao desenvolvimento sustentável do Estado da Bahia e com o compromisso de fortalecer seu vínculo com seus públicos, a Coelba investe em iniciativas direcionadas à educação, ao meio ambiente e à cultura

Sociedade [GRI 501]

A Coelba, por meio do seu programa de responsabilidade social, Energia para Crescer, materializa o compromisso de contribuir para o desenvolvimento sustentável do Estado da Bahia e fortalecer a relação com as suas partes interessadas. O programa segue o modelo da Agenda de Responsabilidade Social Empresarial do Instituto Ethos, que considera sete temas de atuação: Valores, Transparência e Governança; Público Interno; Meio Ambiente; Fornecedores; Consumidores e Clientes; Comunidade; Governo e Sociedade.

A educação, o meio ambiente, a cultura e os projetos ligados à distribuição de energia são focos de atuação nas comunidades. É por meio do Programa Energia para Crescer que a Coelba cumpre seu papel de agente de transformação e contribui para a sustentabilidade. Os projetos são planejados e desenvolvidos de forma alinhada ao Pacto Global das Nações Unidas – do qual a empresa é signatária desde 2006 – e às Oito metas do Milênio, propostas pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. (Pnud).

Cultura

Em 2012, a Coelba celebrou convênios com o governo do Estado da Bahia que incluíram o termo de acordo e compromisso para apoio ao Fundo de Cultura, para o qual a companhia destinou R\$ 18 milhões, por meio do repasse de ICMS. A empresa também confirmou, na ocasião, o patrocínio à reforma do Teatro Castro Alves, em Salvador, com a destinação de R\$ 5 milhões entre 2013 e 2015, por meio da Lei Rouanet. [GRI EC8]

No ano, o total investido em projetos culturais foi de R\$ 4,7 milhões. Via Lei de Incentivo Audiovisual aconteceram os patrocínios dos filmes *Reis e Ratos*, *Casa da Mãe Joana 2*, *O inacreditável roubo da Jules Rimet*, *Todo amor*, *Até que a sorte nos separe* e *Raul, o início, o fim e o meio*, além do documentário *Ecos de um Futuro Brasil*.

Já por intermédio da Lei Rouanet, receberam apoio os projetos: Amigos do Bolshoi – como bolsas para estudo de *ballet* para três jovens baianos; Sítio Arqueológico Vila da Rainha; Jovem Concertante; Exposição e Projeto Espelho da Arte. Via lei estadual Faz Cultura, a Coelba patrocinou os projetos: Um Século de Inovações, exposição retrospectiva dos últimos 100 anos da história da Bahia e a II Festa Literária de Cachoeira (Flica), projeto que a distribuidora apoia pelo segundo ano consecutivo e que acontece na cidade do recôncavo baiano Cachoeira.



CAMINHÃO DO PROJETO EDUCAÇÃO COM ENERGIA

Educação

A Coelba manteve seu patrocínio ao Instituto Ayrton Senna, também apoiado pelas demais distribuidoras da Neoenergia – Celpe (PE) e Cosern (RN). Em Salvador, foram beneficiadas as entidades Pracatun e Instituto Oyá. Desde 2006, a parceria contemplou mais de 350 educadores e atendeu quase 19 mil crianças, nos Estados da Bahia, de Pernambuco e do Rio Grande do Norte, por meio do Programa Educação Pela Arte.

No entanto, no final de 2012, o investimento no Instituto foi redirecionado para os Programas Se Liga e Acelera, para beneficiar um número ainda maior de crianças. O foco dessas iniciativas é corrigir o fluxo escolar do ensino fundamental para combater o analfabetismo nas primeiras séries, além de contribuir para a diminuição da evasão escolar. As ações serão desenvolvidas em escolas públicas da Bahia para uma média mensal de 1,2 mil alunos (para Pernambuco serão mil alunos e para RN, 500 alunos, conforme contrato). Com esses programas, a Coelba busca apoiar o Instituto Ayrton Senna na redução do passivo de crianças com dificuldades de alfabetização e que não estão na série adequada para sua idade.

Outro projeto desenvolvido há quase dez anos é o Energia Amiga, que difunde noções de segurança e melhor aproveitamento no uso da eletricidade



PARTICIPANTES DO EDUCAÇÃO COM ENERGIA

entre os consumidores residenciais. A metodologia adotada contempla também o público infanto-juvenil, com distribuição de desenhos animados, tirinhas educativas, revistas em quadrinhos e panfletos informativos. As atividades incluíram a realização de 209 palestras em 2012, com 6.072 participantes.

Com o objetivo de desenvolver pessoal e profissionalmente jovens carentes, a empresa manteve 64 adolescentes no Programa Jovem Aprendiz.

Dentro do Programa Eficiência Energética, foram desenvolvidos, em 2012, dois projetos no tema educação: O Caminhão Educação com Energia e o Museu de Eletricidade, localizado na Praça da Sé, em Salvador.

O Caminhão Educação com Energia visitou 35 escolas de nove municípios do interior da Bahia, e as atividades envolvidas na programação ensinaram, de forma lúdica e interativa, o uso racional e eficiente da energia a estudantes do ensino básico. Abastecido com biodiesel e com aerodinâmica diferenciada para reduzir o consumo do combustível, o caminhão é uma sala de aula itinerante climatizada, com recursos tecnológicos avançados, que incluem iluminação cênica, vídeos em três dimensões (3D) e telão de LED. No ano, as escolas que participaram do projeto foram estimuladas a propor ações que proporcionassem redução do consumo de energia nas suas instalações, e os três melhores trabalhos receberam, como prêmio, a visita ao Museu da Eletricidade da Coelba, custeada integralmente pela concessionária.

As ações do Educação com Energia e do Museu atenderam, em conjunto, aproximadamente 660 professores e 16,5 mil alunos. Foram ainda ministradas palestras educativas para 2,5 mil pessoas da comunidade, que aprenderam a economizar energia e receberam a doação de 12.147 lâmpadas eficientes. Essas ações foram resultado de um investimento anual da ordem de R\$ 871.830,57 em ações educativas.

Meio ambiente

Iniciativas da Coelba disseminam entre os clientes boas práticas ambientais e recompensam essa dedicação em preservar os recursos naturais e o meio ambiente. Além dos projetos de eficiência energética (*detalhados na página 76*) a empresa conduz ações como o Vale Luz, que possibilita a troca de resíduos recicláveis como metal, papel, papelão e plásticos por descontos na conta de energia. O material é coletado mensalmente por uma frota própria, seguindo um cronograma que é divulgado por meio da *síte* da empresa e na imprensa.

A novidade de 2012 foi o lançamento do Vale Luz Empresa – antes o programa envolvia apenas clientes residenciais de bairros populares da capital. As corporações, assim, são estimuladas a realizar a coleta seletiva e a destinação correta de resíduos de suas unidades. Nesse caso, os valores calculados são convertidos em crédito na conta de energia de instituições beneficentes que realizam trabalhos sociais indicadas pelas empresas participantes. Só podem integrar o Vale Luz estabelecimentos que não possuam vínculo com qualquer outra cooperativa de catadores do Complexo de Cooperativas de Reciclagem da Bahia.

A Coelba fornece às empresas as caixas de coleta de materiais e cartazes para incentivar os funcionários a aderirem à causa, além de proporcionar treinamento para os envolvidos. No primeiro ano de funcionamento, o Vale Luz Empresa arrecadou 36,7 toneladas de resíduos, o que foi equivalente a descontos de R\$ 7.477,17. De 2008 até dezembro de 2012, foram recicladas 282,73 toneladas de resíduos sólidos e concedidos R\$ 70 mil em descontos nas contas de energia para os clientes que participaram do projeto.

A Coelba mantém três caminhões no atendimento a empresas e a 24 comunidades populares de Salvador. Em 2012, foram 318 dias de coleta, com arrecadação de 153,99 toneladas de resíduos – ou R\$ 39.408,18 em descontos nas faturas. No caminhão, os clientes podem também fazer cadastro na Tarifa Social e trocar lâmpadas incandescentes por fluorescentes compactas. No ano, pela primeira vez, o projeto alcançou também uma cidade do interior do Estado: a empresa deslocou um veículo para Cachoeira, onde arrecadou resíduos durante a Festa Literária Internacional, projeto patrocinado pela Coelba por meio da lei de incentivo estadual Faz Cultura.

Participação **[GRI 4.13]**

A Coelba reforça seu compromisso com a promoção do desenvolvimento sustentável ao participar de uma série de organizações não governamentais e da sociedade civil de interesse público, entidades setoriais e associações que tratam temas pertinentes às comunidades. Nelas são discutidas e/ou formatadas soluções e políticas referentes a temas como meio ambiente e respeito ao cliente e a qualificação do setor de energia elétrica no País.

A companhia integra as seguintes entidades: Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social; Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje); Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee); Associação Comercial da Bahia; Fundação Nacional da Qualidade (FNQ); Instituto Akatu – Pelo Consumo Consciente; Conselho de Responsabilidade Social da Federação das Indústrias do Estado da Bahia; Comitê Gestor Estadual de Universalização; Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH); 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 ambiental, participa do Conselho Brasileiro de Manejo Florestal (FSC Brasil); Comitê de Meio Ambiente da Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica; Fórum Baiano de Mudanças Climáticas; Comitê de Meio Ambiente da Fundação Coge; Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio São Francisco; Grupo de Trabalho Manejo de Vegetação em Sistemas Elétricos;

além de conselhos gestores das Áreas de Proteção Ambiental (APAs) da Baía de Todos os Santos, do Parque Metropolitano de Pituáçu, de Joanes – Ipitanga, do Litoral Norte do Estado da Bahia, da Lagoa e Dunas do Abaeté, de Caraíva – Trancoso, de Itacaré – Serra Grande, de Santo Antônio e do Parque Estadual Serra do Conduru. **[GRI 505]**

Segurança da comunidade

[GRI 501]

Ciente dos danos que o mau uso da energia elétrica ou comportamentos inadequados próximos à rede de distribuição podem acarretar à população, a empresa desenvolve iniciativas para minimizar os riscos nas comunidades. Apesar dos esforços, em 2012, 34 pessoas sofreram acidentes fatais na Bahia, de um total de 91 casos no ano. **[GRI EU25]**

Durante 2012, foi estruturado um grupo composto por representantes do Departamento Jurídico, Saúde e Segurança e áreas operacionais da companhia para discutir os acidentes com descarga elétrica. Por meio da análise de cada evento, o grupo objetiva delinear ações a serem adotadas e

estabelecer o direcionamento de campanhas de orientação para reduzir o número de ocorrências.

Outra medida preventiva são as inspeções de segurança em comunidades. Elas acontecem especialmente nos bairros com grande densidade populacional e naquelas que registram os maiores índices de ligações irregulares e/ou inadimplência. O objetivo é a identificação de riscos para a população, como, por exemplo, construções próximas à rede.

Em linha com as resoluções 398/2010 e 413/2010 da Aneel, a empresa realizou avaliação dos campos, elétrico e magnético, em subestações e linhas com nível de tensão igual ou superior a 138 kV. A Coelba mediu campos elétricos e magnéticos em 34 subestações, três subestações de chaveamento e em 51 linhas de transmissão. Em três subestações – Trancoso, Camacan e Dário Meira – foram detectadas pequenas inconformidades nos valores de campo elétrico, corrigidas com redução da altura de escadas de acesso ao painel de comando de disjuntores. Não ocorreram denúncias relacionadas ao tema em 2012. Houve algumas demandas para determinação dos campos, porém em instalações onde não há qualquer tipo de anormalidade. **[GRI PR1]**

Indicadores sociais externos

COMUNIDADE

	2012	2011	2010
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno			
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa	ND	ND	ND
Número de melhorias implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade	ND	ND	ND
b) Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros [GRI EU25]			
Montante reivindicado em processos judiciais	643.298	628.901	390.144
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	47.914	44.050	40.312
Número de processos judiciais existentes	22.557	22.647	18.146
Número de pessoas vinculadas nos processos	7	7	6
c) Tarifa de Baixa Renda			
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda	1.905.740	1.436.967	2.577.670
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	42 %	32 %	60 %
d) Envolvimento da empresa com ação social			
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	603	951	1.356
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	479	479	945
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	22.478	4.434	1.680
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	1.202.742	377.066	270.307

	2012	2011	2010
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa) (%)	0	0	0
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)	0	0	0
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie	3,67%	ND	0,10%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio	96,33%	ND	ND
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%)	0,4%	ND	1,0%
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários	20	ND	24,33
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento "baixa renda" (%)	76%	ND	ND

e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc.

Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	22.569	4.524	1.685
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	12	12	11
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	628	850	705

	Título do projeto	Beneficiário	Valor (R\$ mil)
	Parque Arqueológico Histórico Vila da Rainha	Ydreams Brasil Serviços e Soluções Interativas Ltda.	628

GOVERNO E SOCIEDADE

	2012	2011	2010
a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno			
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	0	0
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)	0	0	0
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/ total de recursos destinados aos investimentos sociais (%)	9,1%	0,9%	ND

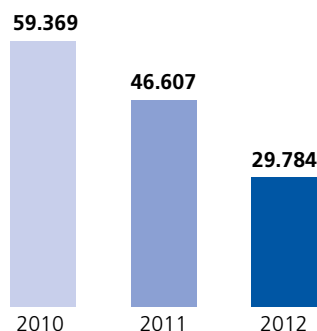
* São excluídos os valores de tributos do total de investimentos sociais

R\$ 26,5 milhões foram investidos em programas de eficiência energética, que proporcionaram economia de energia de 16,5 mil MWh e envolveram a doação de cerca de 12 mil refrigeradores eficientes

Eficiência Energética

[GRI EU7, EN6]

ENERGIA ECONOMIZADA [GRI EU7] (MWh/ano)



A Coelba investiu R\$ 26,5 milhões em seu programa de Eficiência Energética em 2012. A legislação do setor elétrico brasileiro prevê que 0,5% da receita operacional líquida das distribuidoras seja destinado, anualmente, a iniciativas com essa finalidade. A empresa tem alcançado resultados significativos nas ações, que se direcionam aos segmentos residencial (especialmente os de baixa renda), comercial e poder público. No ano, os projetos patrocinados pela Coelba resultaram em economia de energia de 29,8 mil MWh e redução na demanda de ponta de 3,1 mil MWh. O pioneirismo é outra característica que acompanha as iniciativas.

Estádio de Pituaçu

Em 2012, a Bahia passou a contar com o primeiro estádio da América Latina a ser suprido por energia solar, com a conclusão das modificações no Estádio Governador Roberto Santos – mais conhecido como Estádio Metropolitano de Pituaçu –, em Salvador. O sistema foi instalado na cobertura do prédio e demandou investimento de R\$ 5,5 milhões – dos quais R\$ 3,8 milhões feitos pela Coelba e R\$ 1,7 milhão pelo governo baiano.

Desde que começou a operar, em abril de 2012, até o mês de janeiro de 2013, o sistema proporcionou a geração de 490 MWh de energia, o que equivale ao consumo médio anual de 1.088 residências baianas. A maior parte do insumo, 298 MWh, foi usada pelo próprio estádio, que passou a ser autossuficiente em energia. O excedente, de 192 MWh, abateu o consumo da sede da Secretaria Estadual do Trabalho, Emprego, Renda e Esporte (Setre), localizada no Centro Administrativo da Bahia (CAB) – que obteve economia equivalente a R\$ 30,5 mil no período.

A conta média de energia do estádio caiu de cerca de R\$ 13 mil reais por mês para R\$ 79,40, equivalente a 100 kWh, o que significará economia anual de R\$ 155 mil para o poder público. Esse é o valor mínimo cobrado para clientes trifásicos, estabelecido



ESTÁDIO DE PITUAÇU, QUE TEM SUPRIMENTO DE ENERGIA POR FONTE SOLAR

pela Aneel, acrescido da taxa de iluminação pública. A iniciativa foi apoiada pelo governo da Bahia e contou com a parceria do Grupo Neoenergia, da agência alemã de Cooperação GTZ, do Instituto para o Desenvolvimento de Energias Alternativas da América Latina (Ideal) e da Universidade Federal de Santa Catarina.

A companhia promoveu também a substituição de todos os projetores do estádio por equipamentos com *design* mais apropriado e com ótica de precisão e alta tecnologia. Com investimento de R\$ 893 mil, a iniciativa introduziu 112 equipamentos de vapor metálico 2 mil watts, que oferecem maior luminosidade e são mais eficientes do que os 192 anteriormente instalados.

A Coelba deu ainda continuidade a outras ações:

Projeto Energia Verde – Direcionado a clientes residenciais com consumo superior a 100 quilowatts/hora por mês. Os clientes receberam bônus da distribuidora – que podiam chegar a R\$ 500,00 – para a troca de eletrodomésticos antigos e ineficientes por aparelhos novos, com o selo do Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica (Procel). Os participantes entregaram as peças antigas e realizaram uma doação para projetos de reflorestamento da Mata Atlântica, de maneira que compensam parte das emissões de CO₂ ocasionadas pelo próprio consumo de eletricidade. O valor da doação varia de acordo com a faixa de consumo, podendo ser parcelada em até 12 vezes na conta de luz. Os aparelhos antigos são direcionados a empresas recicladoras parceiras da Coelba. Ao longo dos quatro anos em que está vigente, o Energia Verde já substituiu 13.348 equipamentos, com bonificações no valor de aproximadamente R\$ 6,5 milhões. As doações para plantio chegaram a cerca de R\$ 1 milhão, com 77.078 mil mudas plantadas e 69 hectares

reflorestados – trabalho sob responsabilidade do Instituto BioAtlântica (Ibio) e do Instituto de Pesquisas Ecológicas (Ipe).

Nova Geladeira – Clientes de baixa renda beneficiados com a Tarifa Social (1,9 milhão na Coelba) em todo o Estado da Bahia são o público-alvo do programa que, só em 2012, trocou, sem qualquer custo para o cliente, 12.308 geladeiras antigas com alto consumo energético por novas, econômicas, ocasionando uma economia energética de 6.816,17 MWh/ano. Desde o início da ação, em 2005, os refrigeradores trocados já são 117,3 mil. A medida contribui para a redução do preço da conta dos beneficiados, auxiliando para que tenham capacidade de pagamento da fatura. Juntamente com a entrega de geladeiras, é desenvolvido um programa educativo para instruir em relação ao uso de eletricidade de modo adequado e eficiente. A Coelba também garante a gestão do refrigerador descartado, o que inclui a retirada do gás CFC-R12 (0,14 tonelada, aproximadamente, em 2012) para ser regenerado. Os recursos obtidos com a venda da sucata (R\$ 291.088,25 em 2012) são destinados a projetos de emprego e renda em comunidades populares.

Projeto Doação Residencial – Promove a troca de refrigeradores ineficientes e a doação de lâmpadas eficientes para os clientes moradores de comunidades de baixo poder aquisitivo dos municípios de Salvador e Lauro de Freitas, não beneficiados pela tarifa social de energia. A iniciativa divulga ainda o uso racional de energia. A Coelba estima em 464 mil os clientes potenciais da ação, que em 2012 atendeu a 2.132 deles e proporcionou 1.180,70 MWh/ano de economia energética. A operação se dá da mesma forma que no programa Nova Geladeira.

Nova Geladeira – Venda – A Coelba subsidia refrigeradores para que clientes residenciais com baixo poder aquisitivo possam substituir os equipamentos velhos por novos. Para usufruir a vantagem, o cliente precisa ir à Prefeitura para saber se atende aos critérios e se inscrever no CadÚnico, e assim ter direito à tarifa social de energia elétrica. Também é necessário apresentar contas de luz em que a média dos três maiores consumos de eletricidade dos 12 meses anteriores esteja acima de 80 kWh/mês. Em 2012, a ação desenvolveu-se só em Salvador e os valores estipulados para as geladeiras foram de R\$ 120,00 a R\$ 160,00, de acordo com o modelo escolhido (uma porta ou duplex), com a possibilidade de pagamento em até 10 vezes sem juros – os preços reais dos equipamentos são R\$ 690,00 e R\$ 790,00, respectivamente. Os eletrodomésticos podiam ser comprados em uma das principais redes varejistas do Nordeste brasileiro. Foram colocados à disposição 1,5 mil refrigeradores, sendo vendidos 1.058.

Programas habitacionais – No ano, houve a renovação do acordo de cooperação com o governo estadual para introdução de ações de eficiência energética em favor de clientes que integram os programas habitacionais desenvolvidos pela Secretaria de Desenvolvimento Urbano (Sedur). Isso inclui a substituição de geladeiras velhas, em mau estado de conservação, por refrigeradores eficientes com selo Procel e a doação de lâmpadas fluorescentes compactas.

Projeto Agente Coelba — Profissionais treinados pela empresa, moradores das próprias comunidades, visitam clientes em bairros populares na Região Metropolitana da Salvador e em Lauro de Freitas e Simões Filho para disseminar a tarifa social, informar sobre projetos direcionados a esse público, como o Nova Geladeira, e uso seguro e racional da energia, além de prestar serviços que incluem a negociação de débitos.

Indicadores do setor elétrico

PROGRAMA DE EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA (PEE)

Origem dos recursos – por classe de consumidores (R\$ mil)	2012	2011	2010
Residencial			
Sem ônus para o consumidor (A)	3.563,98	1.484,91	3.225,74
Com ônus para o consumidor (B)	2.850,86	2.575,70	-
Total dos recursos no segmento (C)	6.414,85	4.060,61	3.225,74
Total de unidades atendidas no segmento (D)	58.255	66.328	9.708
Recurso médio por consumidor (C/D)	0,110	0,061	0,332
Residencial Baixa Renda			
Sem ônus para o consumidor (A)	14.000,60	18.458,31	47.161,01
Com ônus para o consumidor (B)	0	0,00	454,79
Total dos investimentos no segmento (C)	14.000,60	18.458,31	47.615,80
Total de unidades atendidas no segmento (D)	19.810	263.106	158.253
Investimento médio por consumidor (C/D)	0,707	0,070	0,301
População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)	78.065	329.434	167.961
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	0,179	0,056	0,283
Comercial			
Sem ônus para o consumidor (A)	1.138,06	93,98	271,58
Com ônus para o consumidor (B)	0	1.421,66	-
Total dos investimentos no segmento (C)	1.138,06	1.515,64	271,58
Total de unidades atendidas no segmento (D)	54	8	8
Investimento médio por consumidor (C/D)	21,08	189,45	33,95
Industrial			
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)	-	-	-

Origem dos recursos – por classe de consumidores (R\$ mil)	2012	2011	2010
Rural			
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)	-		
Iluminação pública			
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)	-		
Serviço público			
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)	-		
Poder público			
Sem ônus para o consumidor (A)	3.669,90	519,63	1.752,11
Com ônus para o consumidor (B)	1.305,62	2.538,63	-
Total dos investimentos no segmento (C)	4.975,52	3.058,26	1.752,11
Total de unidades atendidas no segmento (D)	2	17	14
Investimento médio por consumidor (C/D)	2.488	180	125,15

Origem dos recursos (R\$ mil)	2012	2011	2010
Gestão Energética Municipal			
Recursos investidos próprios	-		
Recursos investidos de terceiros	-		
Total dos recursos	-		
Educação – conservação e uso racional de energia			
Recursos investidos próprios	-	500,27	643,44
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	-	500,27	643,44
Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)			
Recursos investidos próprios	159,00	649,41	246,85
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	159,00	649,41	246,85
Rural			
Recursos investidos próprios	-		
Recursos investidos de terceiros	-		
Total dos recursos	-		
Total dos recursos em projetos de eficiência energética (R\$ mil)			
Sem ônus para o consumidor	22.372,54	20.556,83	53.300,73
Com ônus para o consumidor	4.156,49	6.535,99	454,79
Total dos recursos	26.529,03	27.092,82	53.755,52

Participação relativa dos recursos em projetos de eficiência energética (R\$ mil)	2012	2011	2010
Por classes de consumidores			
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	24,04%	14,38%	6,00%
Recursos no segmento “Baixa Renda” sobre Total investido no PEE (%)	52,46%	65,32%	88,58%
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	4,26%	5,37%	0,51%
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%

Eficientização energética	2012	2011	2010
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 (%)	18,64%	10,83%	3,26%
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 (%)	0,00%	1,77%	1,20%
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	0,60%	2,30%	0,46%

Eficientização energética	2012	2011	2010
Residencial			
Energia economizada (em MWh)/ano	16.175,72	25.887,17	8.141,34
Redução na demanda de ponta (em MW)	3,12	9,4	2,80
Custo evitado com a energia economizada	2.850.011	4.203.041	1.167.665,43
Residencial baixa renda			
Energia economizada (em MWh)/ano	12.035,44	19.050,00	48.180,05
Redução na demanda de ponta (em MW)	2,57	3,58	9,36
Custo evitado com a energia economizada	2.120.539	3.092.958	6.909.983
Comercial			
Energia economizada (em MWh)/ano	658,86	539,76	339,76
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,55	0,11	0,10
Custo evitado com a energia economizada	108.860,32	81.142,12	45.120,12
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	-		
Serviço público			
Energia economizada (em MWh)/ano	-		
Redução na demanda de ponta (em MW)	-		
Custo evitado com a energia economizada	-		
Poder público			
Energia economizada (em MWh)/ano	553,59	952,27	2.488,92
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,52	0,49	0,73
Custo evitado com a energia economizada	90.313	143.155	342.806,41
Aquecimento solar			
Energia economizada (em MWh)/ano	140,50	177,46	218,67
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,02	0,04	0,24
Custo evitado com a energia economizada	38.204	26.678	29.039,38
Eficientização interna (na empresa)			
Energia economizada (em MWh)/ano	-		
Redução na demanda de ponta (em MW)	-		
Custo evitado com a energia economizada	-		
Total			
Energia economizada (em MWh)/ano	29.564,11	46.606,66	59.368,74
Redução na demanda de ponta (em MW)	6,78	13,63	13,22
Custo evitado com a energia economizada	5.207.926,06	7.546.973,80	8.494.614,11

Obs.: As economias de energia e redução de demanda dos projetos são estimadas e se encontram nos projetos iniciais enviados para Aneel.

O relacionamento transparente e próximo com os fornecedores é essencial. Por isso, a companhia orienta e estimula seus parceiros a adotarem o mesmo padrão de qualidade em saúde, segurança e meio ambiente

Fornecedores

[GRI EU6]

A Coelba estabelece uma relação de estreita parceria especialmente com as 60 Empresas Prestadoras de Serviços (EPS) cujos profissionais atuam em atividades relacionadas à distribuição de energia elétrica.

A expectativa é de que os fornecedores sigam o mesmo padrão de qualidade em saúde e segurança e meio ambiente praticado pela empresa. Os contratos com as EPS contêm cláusulas com obrigações nesse sentido, com a previsão de penalidades para o caso de descumprimento, incluindo a rescisão da parceria. [GRI EU16]

A Coelba procura ir além e contribuir com a difusão de boas práticas de gestão e sustentabilidade entre essas empresas, como, por exemplo, o acompanhamento do cumprimento das obrigações salariais e o fluxo de caixa. Muitos fornecedores passaram a adotar programas de responsabilidade social motivados pelas sugestões apresentadas pela empresa. A distribuidora também estimula que eles incorporem atividades que contribuem para ampliar a qualidade de vida e satisfação dos profissionais, como criação de equipes de futebol, promoção de palestras sobre bem-estar, ginástica laboral, comemoração de datas como o Dia Internacional da Mulher, etc.

Na área de saúde e segurança, uma das iniciativas é a formação de multiplicadores dentro dos parceiros. Eles são capacitados para qualificar formalmente a mão de obra nas EPS. A Coelba oferece o treinamento, uma cartilha com conteúdo programático e a orientação sobre a carga horária para os eventos de replicação dos conhecimentos. Finalmente, inspeciona com regularidade a absorção das informações e sua aplicação prática e, quando identifica desvios, estipula prazos para soluções.

No início de 2012, a companhia contratou um engenheiro e oito técnicos de segurança para ampliar a fiscalização da força de trabalho das empresas prestadoras de serviços e as condições de trabalho. Com esse incremento, foram realizadas, entre janeiro e abril, inspeções de 1.209 turmas nas EPS, registrando 34% de inconformidades. Foram estabelecidos planos de ação após diagnósticos e recomendações. Na segunda etapa, durante *follow-up* realizado de maio a dezembro, 1.668 turmas foram avaliadas. O indicador de inconformidades caiu para 6,7%. [GRI HR2]

Ocorreram também auditorias documentais de saúde e segurança nas EPS, quando foram analisados o cumprimento da legislação vigente e Normas Regulamentadoras aplicáveis às empresas contratadas. Em 2012, 29 parceiras passaram pela auditoria e a nota média foi de 7,86, de 10 pontos possíveis.

Mais uma iniciativa de 2012 foi a vistoria em alojamentos das empresas parceiras para assegurar as condições sanitárias e de higiene adequadas aos profissionais terceirizados, totalizando 95 avaliações no ano.

Outro importante recurso no sentido de qualificar a relação com os fornecedores e assegurar que eles adotem boas práticas é a manutenção do canal Alô Parceiro. Trata-se de serviço de atendimento telefônico 0800 – introduzido pela Coelba e divulgado nas EPS – que recebe demandas e reclamações dos profissionais das contratadas, assegurando o seu anonimato. A companhia repassa as informações às empresas parceiras e contribui para a elaboração de planos de ação corretivos, se necessário. Em cada uma das EPS foi introduzido um mural em local de grande circulação reservado para que o fornecedor responda às reivindicações ou questionamentos dos trabalhadores.

Teve continuidade, também, o Canal Parceria, uma ferramenta por meio da qual as empresas fornecedoras compartilham as suas melhores práticas, viabilizando a difusão das ações entre elas. Trata-se de um portal na internet, que reúne notícias e destaques das fornecedoras.

Mais uma medida é a realização, anualmente, de pelo menos três grandes Seminários de Gestão que reúnem representantes de todas as EPS em sua sede. No evento são debatidos temas que estejam em voga no setor. A programação inclui palestras sobre mão de obra infantil, trabalho escravo, a importância da sustentabilidade na gestão das empresas, etc. Há espaço para questionamentos dos fornecedores.

Outra ação é a Cesta de Soluções. Os gestores de contrato da Coelba reúnem-se pelo menos duas vezes ao mês com o representante de cada EPS, *in loco*, para reuniões multidisciplinares, e discutem temas relevantes naquele momento, como, por exemplo, os relativos a treinamentos ou procedimentos operacionais. Durante o encontro é apurada uma forma objetiva de solucionar o problema levantado.

Anualmente acontece o Prêmio de Excelência em Gestão das Unidades Estratégicas de Negócios da Coelba (Peguc), em que as EPS recebem o reconhecimento por sua atuação nas áreas de Responsabilidade Social, Infraestrutura, Controle de Gestão, Segurança e Recursos Humanos. Para conferir o reconhecimento, é feita uma auditoria anual referente aos temas das categorias, e também são produzidos relatórios individualizados para cada parceira com indicações de desafios e oportunidades.

No ano, em nenhuma das parceiras foi identificado risco em relação ao livre exercício de associação e negociação coletiva, emprego de mão de obra escrava ou utilização de mão de obra infantil. As restrições em relação a essas práticas – bem como a necessidade de respeito às leis ambientais – constam em todos os contratos. No entanto, as empresas que fornecem materiais, ao contrário que acontece nas de serviços, não passam por auditorias para averiguar o cumprimento dos termos em seus processos produtivos. A Coelba também não possui nenhuma política estruturada no que diz respeito a privilegiar a contratação de fornecedores locais, prevalecendo os aspectos técnicos e comerciais. **[GRI EC6, HR5, HR6, HR7]**

Indicadores sociais externos

FORNECEDORES

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

	2012	2011	2010
a) Seleção e avaliação de fornecedores			
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%) ⁽¹⁾	ND	ND	ND
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			
Número de participação em capacitações	483	1.662	2.149
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	42.360	114.072	93.984

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

CAPITAL NATURAL



Apoiada por seu Sistema de Gestão Ambiental, a companhia desenvolve suas ações com foco na redução de impactos, com práticas de produção limpa em todas as suas obras, controle de resíduos e emissões

Meio ambiente

A Coelba realiza suas atividades sempre com respeito à legislação e de forma alinhada ao que determina o seu Sistema de Gestão Ambiental – que contempla 28 normas – e sua Política de Meio Ambiente. Com isso, pretende reduzir, ao máximo, o impacto de suas atividades sobre o meio ambiente, assegurando, sempre que necessário, a implantação de medidas mitigadoras e compensatórias. Os investimentos em gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, equipamentos e redes protegidas), em 2012, chegaram a R\$ 28,7 milhões.

Ao definir os seus recursos e o cronograma de obras anuais, a distribuidora encaminha aos órgãos ambientais estaduais e municipais as solicitações de autorizações e licenciamento. No final do ano, havia 94 empreendimentos em processo de licenciamento, enquanto outros 88 foram obtidos no período. A liberação das obras é fundamental para manter seu processo de expansão e atender cada vez mais baianos com energia elétrica. Para garantir um fluxo eficiente dos processos, a empresa mantém uma equipe dedicada e segue as aprovações por meio do Sistema de Acompanhamento de Licenças e Condicionantes Ambientais.

Em todas as obras a empresa prioriza a utilização de técnicas de produção limpa. Ao fazer uso dessa técnica, em 2012, construiu 96% de suas redes sem a necessidade de suprimir a vegetação nativa.

Antes do início de cada obra, a companhia promove cursos para capacitar os funcionários das empreiteiras contratadas, informando-os sobre a legislação ambiental e também a respeito das condicionantes ambientais, emitidas pelo órgão licenciador.

Em 2012, como cumprimento de condicionante ambiental dos empreendimentos de linha de distribuição de alta-tensão (69 kV e 138 kV), a Coelba apoiou um projeto de meliponicultura, no Vale do Itamboatá, região remanescente de Mata Atlântica, dentro dos limites da Área de Proteção Ambiental (APA) Joanes-Ipitanga. Para isso, foram desenvolvidas atividades de capacitação e acompanhamento técnico a produtores identificados nas comunidades e instalação e manutenção de um meliponário-escola para facilitar o diagnóstico dos problemas enfrentados na criação de abelhas, bem como o estudo de soluções viáveis para um melhor manejo das colônias. **[GRI EN26]**

Também em cumprimento a condicionante ambiental, iniciou-se a execução do Plano de Prevenção e Combate a Incêndios Florestais em contrapartida à implantação da linha LD 138 kV Rio Formoso–Rio Itaguari, na Zona de Amortecimento do Parque Nacional Grande Sertão Veredas. Essa condicionante contemplou a construção de uma torre de observação contra incêndios, compra de equipamentos e materiais de combate ao fogo, e recursos de comunicação e duas motos, além de uma base de apoio.

Consumo de recursos

Uma ação simples e significativa no sentido de reduzir uso de papel, introduzida no ano, foi a mudança no formato da conta de luz remetida aos clientes, que passou do tamanho A4 (21,0 cm x 29,7 cm) para A5 (14,5 cm x 21,0 cm).

Outra iniciativa para reduzir a quantidade de resíduo resultante da construção e manutenção de linhas e redes é o projeto Logisverde, em parceria com fornecedores de bobinas de cabo de energia. Após o uso, os carretéis são recolhidos aos centros de distribuição, embalados e devolvidos às empresas parceiras para reaproveitamento. A ação já permitiu o reuso de mais de 15 mil carretéis, o que representa a preservação de mais de 4.570 mil árvores. Em 2012, em alguns casos a Coelba já passou a acrescentar cláusulas de fornecimento que estabelecem o compromisso das empresas de retirar de equipamentos que precisem de substituição, em razão de tempo ou falhas, com a necessidade de certificar a destinação dos produtos. **[GRI EN26]**

Água e energia

No ano de 2012, o consumo de água na Coelba atingiu 7.988 metros cúbicos nas subestações e 39.010 metros cúbicos em prédios administrativos, totalizando 46.998 metros cúbicos – acréscimo de apenas 0,1% em comparação com 2011. Assim, a relação de água por funcionário chegou a 18,7 litros (18,5 litros no período anterior). A empresa é abastecida, unicamente, pela rede pública e realiza descarte em sistemas de tratamento (fossas sépticas e caixas coletoras de gordura), sem impacto significativo tanto na retirada como no descarte de água. Está em curso um projeto para a interligação do sistema de esgotamento interno com a recém-construída estação de tratamento de esgoto do projeto Bahiazul, na região. **[GRI EN8, EN9, EN21]**

O consumo de energia elétrica nas instalações totalizou 14.326.749 kWh — 0,3% mais do que no período anterior. As fontes de suprimento seguem a matriz elétrica brasileira, que teve 88,7% de participação de fontes renováveis, com predominância de energia hidrelétrica (81,7%), de acordo com o Balanço Energético Nacional de 2012. **[GRI EN4]**

Resíduos e emissões

A Coelba possui norma específica para a gestão dos resíduos, bem como guia de descarte. Ambos têm objetivo de orientar sobre as etapas de segregação/ acondicionamento, coleta/transporte, estocagem temporária, pré-tratamento e disposição final dos materiais. Em 2012, a quantidade de resíduos sólidos



produzidos foi de 2.251 toneladas, 30% mais do que no período anterior. O volume de resíduos perigosos totalizou 144 toneladas. **[GRI EN21]**

A empresa também promoveu a descontaminação de 100% das lâmpadas que descartou no ano, num total de 41.238 unidades. Esse tipo de serviço também se estendeu aos funcionários da Coelba. **[GRI EN24]**

No ano, a empresa foi responsável pela emissão de 956 toneladas de CO₂ equivalente de hexafluoreto de enxofre (SF₆), resultado de fugas ou incidentes em equipamentos elétricos (*switchgear*, *circuit breakers*, entre outros) e instalações e redes. **[GRI EN17]**

Como não é responsável por emissões diretas de dióxido de carbono (CO₂), óxido nitroso (N₂O) e óxido de enxofre, a empresa monitora as emissões indiretas por meio da escala Ringlemann, para saber se está adequada aos níveis permitidos. No sentido de minimizar a poluição proveniente de veículos, realiza constantemente a renovação de sua frota e promove manutenções. Em 2012, a empresa possuía 775 veículos, dos quais 175 eram alugados. A idade média da frota é de 2,77 anos. **[GRI EN18]**

A Ecofrotas, parceira no fornecimento de combustíveis, iniciou em 2011 a medição de gases de efeito estufa relativa aos veículos utilizados pela Coelba que, em 2012, totalizou 1.768 toneladas de CO₂ equivalente — 6,1% acima do ano anterior, conforme inventário de emissões.

EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA [GRI EN16]

Combustível	Consumo anual	Emissões (kg)			Emissões totais	Emissões biomassa
2011	(litros)	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	CO ₂ e (kg)	CO ₂ (kg)
Gasolina	290.917,15	617.682,57	76,19	16,17	522.798	101.523,90
Etanol	3.974,04	5.837,86	1,53	0	32,05	5.839,39
Diesel	442.476,59	1.182.253,20	39,61	44,36	1.141.551,73	55.295,02
Total	737.367,78	1.805.773,63	117,33	60,53	1.664.381,71	162.658,31

2012	(litros)	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	CO ₂ e (kg)	CO ₂ (kg)
Gasolina	290.461,77	527.246,20	59,90	59,90	549.745,59	71.627,87
Etanol	3.294,73	0,00	0,0	0,0	26,58	3.661,19
Diesel	478.621,51	1.214.478,15	9,69	9,69	1.218.805,00	59.805,38
Total	772.378,01	1.741.724,36	251,44	69,59	1.768.577,17	135.314,44

Para o cálculo, não são consideradas as emissões de dióxido de carbono por combustíveis renováveis, oriundas da queima de combustíveis renováveis provenientes de biomassa vegetal. O carbono eliminado nessa reação de combustão é considerado como de um ciclo natural de carbono, partindo do princípio que, em determinado período de tempo, o crescimento da espécie vegetal irá absorver, por meio da fotossíntese, tanto CO₂ quanto foi liberado em sua combustão.

Biodiversidade [GRI EN14]

O contato das árvores com as linhas de distribuição, principal causa de interrupção no fornecimento de energia, também recebeu especial atenção em 2012. A empresa realiza um programa de gestão da arborização urbana e, desde 2011, adota o padrão de construção de redes aéreas compactas isoladas, que já somam 1,2 mil quilômetros. Isso melhora significativamente a convivência da vegetação com a rede elétrica e reduz o número de podas – com benefícios ambientais e de segurança, já que se trata de atividade de risco.

Teve continuidade também a oferta de cursos para capacitar prestadores de serviços da empresa e técnicos

das prefeituras para a realização dessa atividade, de maneira segura – com as ferramentas e equipamentos de proteção adequados, condizentes com a legislação e de forma a ocasionar o menor impacto ambiental possível. Os municípios que receberam os eventos em 2012 foram Porto Seguro, Jequié e Santo Antônio de Jesus.

A Coelba zela também pelo resgate e monitoramento da fauna silvestre, o que previne danos significativos à biodiversidade, nas diferentes regiões do Estado da Bahia. As seguintes espécies que integram a lista vermelha da International Union for Conservation of Nature (IUCN) foram identificadas na área de concessão da empresa.

ESPÉCIES AMEAÇADAS [GRI EN15]

Espécie	Nome vulgar	Classificação
<i>Bothrops pirajai</i>	Jaracuçu-tapete	VU
<i>Mergus octosetaceus</i>	Pato-mergulhão	CR
<i>Harpyhaliaetus coronatus</i>	Águia-cinzenta	EN
<i>Leucopternis lacernulata</i>	Gavião-pomba	VU
<i>Crax blumenbachii</i>	Mutum-de-bico-vermelho	EN
<i>Penelope jacucaca</i>	Jacucaca	VU
<i>Aburria jacutinga</i>	Jacutinga	EN
<i>Claravis godefrida</i>	Pararu	CR
<i>Amazona rhodocorytha</i>	Papagaio-chauá	EN
<i>Amazona vinacea</i>	Papagaio-de-peito-roxo	VU
<i>Anodorhynchus hyacinthinus</i>	Arara-azul	EN
<i>Anodorhynchus leari</i>	Arara-azul-de-lear	CR
<i>Cyanopsitta spixii</i>	Ararinha-azul	CR
<i>Pyrrhura cruentata</i>	Tiriba-grande	VU
<i>Touit melanonotus</i>	Apuim-de-costas-pretas	EN
<i>Glaucidium dohrnii</i>	Beija-flor-canela	EN

Espécie	Nome vulgar	Classificação
<i>Carpornis melanocephalus</i>	Sabiá-pimenta	VU
<i>Cotinga maculata</i>	Cotinga-crejoá	EN
<i>Xipholena atropurpurea</i>	Anambé-de-asa-branca	EN
<i>Xiphocolaptes falcirostris</i>	Arapaçu-do-nordeste	VU
<i>Sporophila falcirostris</i>	Cigarra-verdadeira	VU
<i>Carduelis yarrellii</i>	Coroinha	VU
<i>Acrobatornis fonsecai</i>	Acrobata	VU
<i>Synallaxis cinerea</i>	João-baiano	VU
<i>Thripophaga macroura</i>	Rabo-amarelo	VU
<i>Merulaxis stresemanni</i>	Entufado-baiano	CR
<i>Herpsilochmus pectoralis</i>	Chororozinho-de-papo-preto	VU
<i>Herpsilochmus pileatus</i>	Chororozinho-de-boné	VU
<i>Myrmeciza ruficauda</i>	Formigueiro-de-cauda-ruiva	EN
<i>Myrmotherula minor</i>	Choquinha-pequena	VU
<i>Myrmotherula urosticta</i>	Choquinha-de-rabo-cintado	VU
<i>Pyriglena atra</i>	Olho-de-fogo-rendado	EN
<i>Rhopornis ardesiacus</i>	Gravatazeiro	EN
<i>Phylloscartes beckeri</i>	Borboletinha-baiano	EN
<i>Bradypus torquatus</i>	Preguiça-de-coleira	EN
<i>Tolypeutes tricinctus</i>	Tatu-bola	VU
<i>Platyrrhinus recifinus</i>		VU
<i>Brachyteles hypoxanthus</i>	Mono-carvoeiro	CR
<i>Leontopithecus chrysomelas</i>	Mico-leão-da-cara-dourada	EN
<i>Cebus robustus</i>	Macaco-preto	VU
<i>Cebus xanthosternus</i>	Macaco-prego	CR
<i>Callicebus barbarabrownae</i>	Guigó	CR
<i>Callicebus coimbrai</i>	Guigó	CR
<i>Callicebus melanochir</i>	Guigó	VU
<i>Speothos venaticus</i>	Cachorro-vinagre	VU
<i>Chaetomys subspinosus</i>	Luís-cacheiro	VU

Fonte: IUCN, 2007

EX – Extinto; RE – Regionalmente extinto; EW – Extinto na Natureza; CR – Criticamente em perigo; EN – Em perigo; VU – Vulnerável; NT – Quase ameaçado; LC – Pouca preocupação; DD – Dados deficientes

Indicadores ambientais

	2012	2011	2010
Recuperação de áreas degradadas			
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	0	0	ND
Área preservada / total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)	0	0	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)	1.198,10	858,5	511,0
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana	40,41%	64,47%	59,17%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)	28.702.585	36.732.195	16.416.446
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental	ND	ND	ND
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	0	1	3
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ mil)	0	3,30	4.205.000

	2012	2011	2010
Geração e tratamento de resíduos			
Emissão			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	1.768,6	1.664,4	0
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	0	0	0
Efluentes			
Volume total de efluentes	NA	NA	NA
Volume total de efluentes com tratamento	NA	NA	NA
Percentual de efluentes tratados (%)	NA	NA	NA
Sólidos			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.)	2.251	1.731	1.694
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) (refere-se à reciclagem de óleo mineral)	518.483	0	0
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos)	28,41%	32,60%	25%
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$ mil)	44.276	19347,70	9.325

	2012	2011	2010
Manejo de resíduos perigosos			
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (ascarel)	0%	0%	0%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa	100%	0%	100%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras	ND	ND	ND
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.) (R\$)	0		157.565

Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização

Consumo total de energia por fonte: [GRI EN4]

Hidrelétrica (em kWh)	14.326.749	14.287.450	14.338.987
Combustíveis fósseis (litros)	0	0	0
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (em kWh)	0	0,0	0,3
Consumo total de energia (em kWh)	14.326.749	14.287.450	14.338.987
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,001	0,0009	0,0010

Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado

Diesel	1.143.268	769.499	731.342
Gasolina	590.170	624.624	553.900
Álcool	207.833	170.099	172.334
Gás natural	NA	NA	NA

Consumo total de água por fonte (em m³): [GRI EN8]

Abastecimento (rede pública)	46.998	46.964	48.875
Fonte subterrânea (poço)	NA	NA	NA
Captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA
Consumo total de água (em m³)	46.998	46.964	48.875
Consumo de água por empregado (em m³)	18,68	18,54	19
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo. (R\$ mil)	ND	ND	ND

Origem dos produtos – material de consumo

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

Educação ambiental – Na organização

Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental.	28	29	179
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados.	1,14%	1,17%	7,20%
Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento.	0,25%	0,31%	1,28%
Recursos aplicados (R\$ mil)	10,89	3,99	2,08

	2012	2011	2010
Educação ambiental – Comunidade			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas.	144	221	111
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão.	0,8%	1,2%	0,6%
Número de alunos atendidos.	16.500	31000	15178
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	0,5%	1,1%	0,5%
Número de professores capacitados.	660	574	215
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas.	ND	ND	ND
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão.	ND	ND	ND
Número de alunos atendidos	ND	ND	ND
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão.	ND	ND	ND
Recursos Aplicados (R\$ mil)	879,41	500,27	643,44

PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia

Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa	298.147	263.106	46.930
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda	7,21%	10,20%	1,82%
Número de equipamentos eficientes doados	14.562	41.589	46.930
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	0	0	0
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa	0	0	0

PEEs Aquecimento solar

Número de sistemas de aquecimento solar instalados	2	3	3
--	---	---	---

PEEs Gestão energética municipal

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

Recursos aplicados (R\$ mil)	1.455.270	1.240	1.377.538
Número de patentes registradas no INPI	0	1	0












Indicadores de desempenho	2012	2011	2010
Supressão vegetal (m² de área suprimida por trimestre)	268.700	1.090.325	429.075
Poda (Volume de resíduos gerado em m³ por mês)	28.617	24.171	16.626
Incidências de queimadas (Número de ocorrências e área degradada por queimadas por ano)	9	2	5
Vazamento de óleo (pontos de vazamento por mês)	42	26	20
Uso de fontes de energia alternativa em áreas protegidas ambientalmente	0	0	1
Ações de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) que favoreçam a prevenção da poluição (cronograma físico/financeiro do andamento do projeto)	Cruzetas laminadas coladas de madeira de eucalipto – reaproveitamento de resíduos (agosto 2010 a janeiro 2013)		

Iniciativas da Coelba nas áreas de direitos humanos, direitos do trabalho, meio ambiente e práticas anticorrupção se alinham aos compromissos com o Pacto Global

Práticas de cumprimento do Pacto Global

Princípios do Pacto Global	Objetivos do Milênio	Ações
Direitos humanos		
 <p>1 RESPEITAR e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência</p>	 <p>2 ASSEGURAR a não participação da empresa em violações dos direitos humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Missão, Visão e Valores • Inclusão de cláusulas referente a direitos humanos nos contratos de fornecedores de materiais e serviços • Investimento em projetos culturais • Parceria com a Fundação Abrinq • Campanha de Solidariedade
	 <p>1 ACABAR COM A FOME E A MISÉRIA</p>	
	 <p>2 EDUCAÇÃO BÁSICA DE QUALIDADE PARA TODOS</p>	
	 <p>4 REDUZIR A MORTALIDADE INFANTIL</p>	
	 <p>5 MELHORAR A SAÚDE DAS GESTANTES</p>	
	 <p>6 COMBATER A AIDS, A MALARIA E OUTRAS DOENÇAS</p>	
		<p>Saúde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional • Programa Materno-infantil
		<p>Geração de renda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa Meu Momento
		<p>Eficiência energética</p> <ul style="list-style-type: none"> • Energia Verde • Nova Geladeira
		<p>Projetos culturais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patrocínio a filmes e projetos culturais por meio de leis de incentivo • Repasse de verbas ao Fundo de Cultura da Bahia • Reforma do Teatro Castro Alves
		<p>Projetos educacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projeto Educação pela Arte • Energia amiga • Educação com energia

ANEXOS

Princípios do Pacto Global		Objetivos do Milênio		Ações	
Direitos do trabalho					
	3 APOIAR a liberdade da associação e reconhecer o direito à negociação coletiva		4 ELIMINAR todas as formas de trabalho forçado ou compulsório		3 IGUALDADE ENTRE SEXOS E VALORIZAÇÃO DA MULHER
	5 ERRADICAR efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva		6 ESTIMULAR práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego		8 TODO MUNDO TRABALHANDO PELO DESENVOLVIMENTO
				Saúde e qualidade de vida	
				<ul style="list-style-type: none">• Comitê de Saúde e Segurança• Cartilha Energia da Vida• Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional• Semanas Internas de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat)• Campanha de Vacinação contra a Gripe• Campanha de Comunicação interna no Dia Mundial da Aids• Ginástica laboral• Massagem terapêutica• Academia de ginástica• Clube de corrida• Monitoramento de fornecedores	
Meio ambiente					
	7 ASSUMIR uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais.		8 DESENVOLVER iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental		7 QUALIDADE DE VIDA E RESPEITO AO MEIO AMBIENTE
	9 INCENTIVAR o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis				
				Gestão ambiental	
				<ul style="list-style-type: none">• Política de Meio Ambiente do Grupo Neoenergia• Programa de logística reversa Logisverde• Redução no tamanho da fatura de energia elétrica	
				Educação para o consumo consciente	
				<ul style="list-style-type: none">• Energia Verde• Nova Geladeira• Nova Geladeira – Venda• Coelba ao seu Lado• Agente Coelba• Vale Luz• Vale Luz Empresa	
Anticorrupção					
	10 COMBATER a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno				
				<ul style="list-style-type: none">• Código de Ética• Missão, Visão e Valores• Comissão de Ética• Governança corporativa• Auditoria externa para validação dos dados econômico-financeiros• Auditoria interna	

Sobre o relatório

Baseado nas diretrizes GRI, o conteúdo deste documento foi organizado de acordo com o conceito dos capitais que determinam o resultado sustentável da empresa

O Relatório de Sustentabilidade da Coelba reúne as informações referentes às atividades desenvolvidas em todas as unidades da companhia entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2012. Em sua sétima edição, o documento teve o conteúdo organizado em linha com modelo proposto pela Sustainability Integrated Guidelines for Management (Sigma) que abrange os aspectos que determinam os resultados sustentáveis de uma empresa, relacionando-os a cinco capitais: financeiro, construído, intelectual, humano, social e natural. O documento segue as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) e do Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e é publicado anualmente – sua última edição data de abril de 2012. **[GRI 3.1, 3.2, 3.3]**

A coordenação do relatório é de responsabilidade do Departamento de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade – ligado à Presidência da Coelba – pela Gerência de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade do grupo Neoenergia,

que responde pelo desenvolvimento e pelo alinhamento das estratégias relacionadas ao tema nas empresas da *holding*. O levantamento dos indicadores de desempenho foi realizado pelo departamento com a colaboração de representantes das áreas correlacionadas da distribuidora e do Grupo, cobrindo todas as unidades da companhia. **[GRI 3.5, 3.6, 3.7, 3.8]**

O escopo da publicação não sofreu nenhuma mudança significativa que afete a comparabilidade com versões anteriores, e os dados econômico-financeiros passaram por verificação da PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes (PwC). Algumas informações sociais e ambientais estão devidamente identificadas como parciais, tendo sido verificadas internamente. **[GRI 3.7, 3.8, 3.10, 3.11, 3.13]**

As informações relatadas traduzem os compromissos assumidos formal e informalmente pela Coelba com a promoção do desenvolvimento sustentável. A companhia é signatária do Pacto Global das Nações Unidas e zela pelo respeito aos dez princípios universais do documento, relacionados a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. A empresa procura também difundir e estimular as melhores práticas relativas a esses temas entre seus *stakeholders* por meio das iniciativas descritas neste Relatório.

Os relatórios anuais da Coelba estão disponíveis no *site* da companhia (www.coelba.com.br). Dúvidas sobre o documento podem ser esclarecidas por *e-mail* com o Departamento de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade (adarze@coelba.com.br). **[GRI 3.4]**

Balanço social Ibase

EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO

2012 (R\$ mil)					2011 (R\$ mil)			
1 - Base de cálculo								
Receita Líquida (RL)	5.813.614				4.967.360			
Resultado Operacional (RO)	1.051.830				1.046.095			
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	246.113				202.842			
Valor Adicionado Total (VAT)	3.673.013				3.459.113			
	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
2 - Indicadores sociais internos (1)								
Alimentação	13.531	5,50	0,23	0,00	10.179	5,02	0,2	0,29
Encargos sociais compulsórios	61.064	24,81	1,05	0,02	59.704	29,43	1,2	1,73
Previdência privada	9.406	3,82	0,16	0,00	7.924	3,91	0,16	0,23
Saúde	17.229	0,49	0,30	0,00	13.087	6,45	0,26	0,38
Segurança e saúde no trabalho	1.203	0,19	0,02	0,00	2.333	1,15	0,05	0,07
Educação	461	0,19	0,01	0,00	540	0,27	0,01	0,02
Cultura	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.971	0,80	0,03	0,00	1.527	0,75	0,03	0,04
Creches ou auxílio-creche	1.052	0,43	0,02	0,00	977	0,48	0,02	0,03
Esporte	8	0,00	0,00	0,00	14	0,01	0,00	0,00
Transporte	520	0,21	0,01	0,00	1.601	0,79	0,03	0,05
Participação nos lucros ou resultados	30.988	12,59	0,53	0,01	20.964	10,34	0,42	0,61
Outros	172	0,07	0,00	0,00	1.664	0,82	0,03	0,05
Total - Indicadores sociais internos	137.605	49,10	2,37	0,04	120.514	59,41	2,43	3,48
3 - Indicadores sociais externos								
Educação	603	0,06	0,01	0,02	951	0,11	0,02	0,03
Cultura	22.478	2,14	0,39	0,63	4	0,51	0,09	0,13
Saúde e Saneamento	419	0,04	0,01	0,01	479	0,06	0,01	0,01
Esporte	91	0,01	0,00	0,00	90	0,01	0,00	0,00
Combate a fome e segurança alimentar	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Desenvolvimento social	223.802	21,28	3,85	6,09	651.519	75,1	13,12	18,83
Pesquisa e desenvolvimento tecnológico	20.482	1,95	0,35	0,58	17.625	2,03	0,35	0,51
Outros	860	0,08	0,01	0,02	633	0,07	0,01	0,02

ANEXOS

	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Total das Contribuições para a Sociedade	268.753	25,55	4,62	7,32	675.731	64,60	13,60	19,53
Tributos (exceto encargos sociais)	1.941.133	184,55	33,39	52,85	1.988.714	229,25	40,04	57,49
Total - Indicadores sociais externos	2.209.886	210,10	38,01	60,17	2.664.445	307,14	53,64	77,03
4 - Indicadores ambientais								
Total dos investimentos relacionados com a operação da empresa	61.555	5,85	1,06	1,68	51.887	4,96	1,04	1,50
Total dos investimentos em programas e/ou projetos externos	28.282	2,69	0,49	0,77	29.955	2,86	0,6	0,87
Total dos investimentos em meio ambiente [GRI EN30]	89.837	8,54	1,55	2,45	81.842	7,82	1,65	2,37
	2012				2011			
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade [GRI EN28]	24				1			
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente [GRI EN28]	0				3			
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%			
	2012				2011			
5 - Indicadores do corpo funcional								
Nº de empregados (as) ao final do período	2.516				2.533			
Nº de admissões durante o período	296				219			
Nº de desligamentos durante o período	316				227			
Nº de empregados (as) terceirizados ⁽¹⁾	14.727				12.445			
Nº de estagiários (as) ⁽¹⁾	200				216			
Nº de empregados acima de 45 anos	1.217				1.409			
Nº de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:								
Menores de 18 anos	0				0			
De 18 a 35 anos	1.075				900			
De 36 a 60 anos	1.419				1.597			
Acima de 60 anos	22				36			
Nº de empregados por nível de escolaridade, segregados por:								
Analfabetos	0				0			
Com ensino fundamental	162				197			
Com ensino médio	200				609			
Com ensino técnico	1.160				732			
Com ensino superior	816				810			
Pós-graduados	178				185			
Nº de empregados por sexo:								
Homens	1.965				1.981			
Mulheres	551				552			

ANEXOS

	2012	2011
% de cargos de chefia por sexo:		
Homens	78%	78%
Mulheres	22%	22%
Nº de negros (as) que trabalham na empresa	115	2.080
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0,04%	66%
Nº de empregados portadores (as) de deficiência ou necessidades especiais ⁽¹⁾	57	65
Remuneração bruta segregada por:		
Empregados	141.540	126.769
Administradores	4.385	4.437
Terceirizados	-	-
Autônomos	-	-

	2012	2011
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	33	32
Nº total de acidentes de trabalho	17	18
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção (x) direção e gerências () todos(as) empregados (as)	() direção (x) direção e gerências () todos(as) empregados (as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(x) direção e gerências () todos(as) empregados (as) () todos(as) + Cipa	() direção e gerências () todos(as) empregados (as) (x) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	() 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 de responsabilidade 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 de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve () apoia (x) organiza e incentiva	() não se envolve () apoia (x) organiza e incentiva

Nº total de reclamações e críticas de consumidores (as):		
Na empresa	119.559	129.231
No Procon	568	1.316
Na Justiça	10.233	12.602
% das reclamações e críticas solucionadas:		
Na empresa	98%	98%
No Procon	78%	87%
Na Justiça	98%	62%

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 sua emissão
- 2 - Alteração nas planilhas dos processos de irregularidade no SAP/CCS;
- 3 - Procedimento para aplicação de sazonalidade para cliente não industrial;
- 4 - Suspensão de cobrança de diferença de consumo para cliente 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.

ANEXOS

	2012	Meta 2013
Contencioso Cível [GRI PR9]		
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça (R\$ mil)	20.028	16.262
Contingências e passivos trabalhistas [GRI SO8]	1.977	1.855
Número de processos trabalhistas: [GRI SO8]		
Movidos contra a entidade	1.125	1.330
Julgados procedentes	741	450
Julgados improcedentes	111	75
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça (R\$ mil)	23.561	23.177
Valor adicionado total a distribuir (em R\$ mil)	Em 2012: 3.673.013	Em 2011: 3.447.244
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	58,46% governo; 5,93% colaboradores; 18,09% acionistas; 13,68% terceiros; 3,84% Reserva Sudene	58,48% governo; 5,54% colaboradores; 17,56% acionistas; 14,28% terceiros; 4,14% Reserva Sudene

7 - Outras informações

CNPJ: 15.139.629/0001-94 - Concessionária do serviço público de energia elétrica – Bahia

Para esclarecimentos sobre as informações declaradas:

Amine Regina Sampaio Darzé, tel:(71) 3370-5141, e-mail: adarze@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.

Observações: (1) - Os valores que compõem os indicadores sociais internos abrangem os colaboradores e os administradores.

Não possuímos os valores de terceirizados e autônomos

Índice remissivo GRI [GRI 3.12]

ES – Indicador essencial **AD** – Indicador adicional **SE** – Indicador suplemento setorial de energia

	Princípio do Pacto Global	Página / Comentário	Nível de informação
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
1.1	Declaração sobre a relevância da sustentabilidade	12	Parcial
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	12, 14, 19	Parcial
PERFIL ORGANIZACIONAL			
2.1	Nome da organização	7	Completo
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	7	Completo
2.3	Estrutura operacional	7	Completo
2.4	Localização da sede	7, 106	Completo
2.5	Número de países em que a organização opera	7, 8	Completo
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	7	Completo
2.7	Mercados atendidos (regiões, setores e tipos de clientes/beneficiários)	7	Completo
2.8	Porte da organização	7, 11, 32	Completo
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária	Não houve mudanças.	Completo
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	43	Completo
EU1	Capacidade instalada (MW), por fonte de energia primária	29	Completo
EU2	Produção líquida de energia, por fonte de energia primária	A Coelba não gera energia	Completo
EU3	Número de unidades residenciais, industriais, institucionais e comerciais	7, 26	Completo
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição	7, 39	Completo
EU5	Permissões de alocações de equivalentes de CO ₂	Não foram comercializadas	Completo
PERFIL DO RELATÓRIO			
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	93	Completo
3.2	Data do relatório anterior mais recente	93	Completo
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal)	93	Completo
3.4	Dados para contato	93	Completo
Escopo e limite do relatório			
3.5	Processo para definição do conteúdo	93	Completo
3.6	Limite do relatório (países, divisões, subsidiárias, fornecedores)	93	Completo
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	93	Completo
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, etc.	93	Completo
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	93	Completo
3.10	Consequências de quaisquer reformulações de informações anteriores	93	Completo

ANEXOS

		Princípio do Pacto Global	Página / Comentário	Nível de informação
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores		93	Completo
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório		98	Completo
Verificação				
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório			
GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO				
Governança				
4.1	Estrutura de governança	1 a 10	16	Completo
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja diretor	1 a 10	16	Completo
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	Nenhum conselheiro exerce cargo executivo ou é independente		Completo
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	1 a 10	16, 18	Parcial
4.5	Relação entre a remuneração e o desempenho	1 a 10	17	Completo
4.6	Processos em vigor para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	1 a 10	16	Completo
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos conselheiros	1 a 10	Não há processo estruturado.	Completo
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação	1 a 10	5, 19	Completo
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	1 a 10	4, 16	Completo
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social	1.10	Não há processo estruturado.	Completo
Compromissos com iniciativas externas				
4.11	Princípio da precaução	7	-	Não informado
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas subscritas ou endossadas	1 a 10	59	Completo
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	1 a 10	20, 73	Completo
Engajamento dos stakeholders				
4.14	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização		60	Completo
4.15	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar		60	Completo
4.16	Abordagens para o engajamento dos stakeholders		18, 61	Completo
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders		60	Parcial

ANEXOS

INDICADORES DE DESEMPENHO			Princípio do Pacto Global	Página / Comentário	Nível de informação
DESEMPENHO ECONÔMICO					
Desempenho econômico					
ES	EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA)		33	Completo
ES	EC2	Implicações financeiras, riscos e oportunidades de mudanças climáticas	7	-	Não informado
ES	EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido		51	Completo
ES	EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo		37	Completo
Presença no mercado					
AD	EC5	Salário mais baixo comparado ao salário mínimo local	1	51	Completo
ES	EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais		82	Parcial
ES	EC7	Procedimentos para contratação local	6	-	Não informado
Impactos econômicos indiretos					
ES	EC8	Investimentos em infraestrutura e serviços na comunidade		71	Parcial
AD	EC9	Impactos econômicos indiretos significativos		-	Não informado
SE	EU6	Gestão para assegurar disponibilidade e confiabilidade do fornecimento		19	Completo
Gerenciamento pelo lado da demanda					
SE	EU7	Programas de gerenciamento de consumo		76	Completo
Pesquisa e desenvolvimento					
SE	EU8	Atividades e despesas de P&D		43	Completo
Descomissionamento de usinas nucleares					
SE	EU9	Provisão para descomissionamento de usinas nucleares		A Coelba não opera usinas nucleares.	
Disponibilidade e confiabilidade					
SE	EU10	Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de energia		-	Não informado
Eficiência do sistema					
SE	EU11	Eficiência média de geração de usinas termelétricas		A Coelba não é geradora de energia	Completo
SE	EU12	Perdas de transmissão e distribuição em relação ao total de energia		28	Completo
DESEMPENHO AMBIENTAL					
Materiais					
ES	EN1	Materiais usados por peso ou volume	8	-	Não informado
ES	EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	8, 9	-	Não informado
Energia					
ES	EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	8	-	Não informado
ES	EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	8	85	Completo
AD	EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	8, 9	-	Não informado
AD	EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	8, 9	77	Completo
AD	EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	8, 9	-	Não informado
Água					
ES	EN8	Total de retirada de água por fonte	8	85, 89	Completo

ANEXOS

INDICADORES DE DESEMPENHO			Princípio do Pacto Global	Página / Comentário	Nível de informação
AD	EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	8	85	Completo
AD	EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	8,9	-	Não informado
Biodiversidade					
ES	EN11	Localização e tamanho da área da empresa em áreas protegidas ou alta biodiversidade	8	-	Não informado
ES	EN12	Descrição de impactos significativos sobre a biodiversidade	8	-	Não informado
SE	EU13	Biodiversidade de <i>habitats</i> de substituição	8	-	Não informado
AD	EN13	<i>Habitats</i> protegidos ou restaurados	8	-	Não informado
AD	EN14	Gestão de impactos na biodiversidade	8	86	Parcial
AD	EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação	8	86	Completo
Emissões, efluentes e resíduos					
ES	EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso	8	86	Completo
ES	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso	8	85	Completo
ES	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	7, 8, 9	85	Completo
ES	EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso	8	Não são significativas	Completo
ES	EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	8	Não são significativas	Completo
ES	EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	8	85	Completo
ES	EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	8	85, 88	Parcial
ES	EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	8	Em 2012, não foi registrado nenhum vazamento ou derramamento significativo de substâncias nocivas ao meio ambiente nas unidades da empresa.	Completo
AD	EN24	Peso de resíduos perigosos transportados, importados, exportados ou tratados	8	85	Parcial
AD	EN25	Biodiversidade de corpos d'água e <i>habitats</i> afetados por descartes de água e drenagem	8	Os descartes não são significativos	Completo
Produtos e serviços					
ES	EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços	7, 8, 9	84, 85	Parcial
ES	EN27	Percentual recuperado de produtos e suas embalagens	8, 9	Não há embalagem em distribuição de energia.	Completo
Conformidade					
ES	EN28	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos ambientais	8	95	Completo
Transporte					
AD	EN29	Impactos ambientais do transporte de produtos, bens e materiais e trabalhadores	8	-	Não informado
Geral					
AD	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	7, 8, 9	95	Parcial

ANEXOS

INDICADORES DE DESEMPENHO			Princípio do Pacto Global	Página / Comentário	Nível de informação
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE					
Emprego					
ES	LA1	Trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero		47	Parcial
ES	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	6	47	Parcial
SE	EU14	Programas e processos que asseguram a oferta de mão de obra qualificada		19, 65, 74	Completo
SE	EU15	Porcentagem de empregados com direito à aposentadoria nos próximos cinco e dez anos, discriminada por categoria funcional e região		76	Completo
SE	EU16	Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores parceiros e subcontratados		69	Completo
SE	EU17	Dias trabalhados por parceiros (atividades de construção, operação e manutenção)		-	Não informado
SE	EU18	Treinamento em saúde e segurança de trabalhadores parceiros e subcontratados		52	Parcial
AD	LA3	Benefícios que não são oferecidos a empregados temporários ou de meio período		51	Completo
Relações entre os trabalhadores e a governança					
ES	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	1, 3	51	Completo
ES	LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais	3	51	Parcial
Saúde e segurança no trabalho					
AD	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	1	53	Parcial
ES	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos	1	54	Parcial
ES	LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco	1	53	Completo
AD	LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	1	51	Completo
Treinamento e educação					
ES	LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, por categoria funcional		48	Completo
AD	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e fim da carreira		48, 50	Completo
AD	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho		48	Completo
Diversidade e igualdade de oportunidades					
ES	LA13	Responsáveis pela governança e empregados por gênero, faixa etária, minorias	1, 6	16, 47, 48	Completo
Igualdade na remuneração entre homens e mulheres					
ES	LA14	Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por categoria funcional	1, 6	Não há diferença	Completo
DIREITOS HUMANOS					
Práticas de investimento e de processos de compra					
ES	HR1	Contratos de investimentos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos	1 a 6	-	Não informado
ES	HR2	Fornecedores submetidos a avaliações de direitos humanos	1 a 6	81	Parcial

ANEXOS

INDICADORES DE DESEMPENHO			Princípio do Pacto Global	Página / Comentário	Nível de informação
AD	HR3	Treinamento para empregados em direitos humanos	1 a 6	Não foram realizados.	Completo
Não discriminação					
ES	HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	1, 2, 6	19	Completo
Liberdade de associação e negociação coletiva					
ES	HR5	Operações com risco ao direito de exercer a liberdade de associação	1, 2, 3	51, 82	Completo
Trabalho infantil					
ES	HR6	Operações com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil	1, 2, 5	82	Completo
Trabalho forçado ou análogo ao escravo					
ES	HR7	Operações identificadas com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo	1, 2, 4	82	Completo
Práticas de segurança					
AD	HR8	Pessoal de segurança treinado em direitos humanos	1 e 2	-	
Direitos indígenas					
AD	HR9	Casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	1 e 2	-	
SOCIEDADE					
Comunidade					
ES	SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída		71, 74	Parcial
SE	EU19	Participação de <i>stakeholders</i> em decisões de planejamento energético e infraestrutura		-	Não informado
SE	EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento		39	Parcial
SE	EU21	Medidas e planos de contingência para desastres/emergências		19	Completo
SE	EU22	Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização		39	Completo
Acesso					
SE	EU23	Programas para melhorar ou manter o acesso à eletricidade		69	Completo
Prestação de informações					
SE	EU24	Práticas para lidar com barreiras de acesso (escolaridade, necessidades especiais, etc.)		64	Completo
Corrupção					
ES	SO2	Unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	10	-	Não informado
ES	SO3	Empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	10	-	Não informado
ES	SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	10	-	Não informado
Políticas públicas					
ES	SO5	Posições e participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbies</i>	1 a 10	20, 73	Completo
AD	SO6	Contribuições para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas	10	Não faz contribuições para partidos.	Completo
Concorrência desleal					
AD	SO7	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		Não foram registradas	Completo

ANEXOS

INDICADORES DE DESEMPENHO		Princípio do Pacto Global	Página / Comentário	Nível de informação	
Conformidade					
ES	SO8	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos	97	Completo	
RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO					
Saúde e segurança do cliente					
ES	PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que são avaliados impactos de saúde e segurança	1	74	Parcial
AD	PR2	Conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos à saúde e segurança	1	65	Completo
SE	EU25	Acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa		74	Completo
Rotulagem de produtos e serviços					
ES	PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	8	62	Completo
AD	PR4	Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem	8	65	Completo
AD	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas		65, 68	Completo
Comunicações de marketing					
ES	PR6	Adesão às leis, normas e códigos voluntários de comunicações de marketing		65	Completo
AD	PR7	Casos de não conformidade com comunicações de marketing		65	Completo
Privacidade do cliente					
AD	PR8	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	1	Em 2012, a Coelba não identificou nenhuma reclamação relativa a roubo ou perda de dados de clientes. Desta forma, nenhuma ação judicial ou em órgão de proteção ao consumidor relativa ao tema foi aberta.	
Conformidade					
ES	PR9	Multas por não conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços		97	Completo
Acesso					
SE	EU26	População não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados		-	Não informado
SE	EU27	Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento		-	Não informado
SE	EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia		66, 69	Completo
SE	EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia		66, 69	Completo
SE	EU30	Fator de disponibilidade média das usinas de geração		A Coelba não gera energia.	

ANEXOS

Níveis de aplicação

A Coelba autodeclara que este relatório atende ao Nível C de aplicação das diretrizes GRI G3.0, cumprindo os requisitos apontados no quadro abaixo.

		C	C+	B	B+	A	A+
Perfil da G3.1	RESULTADO	Responder aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8; 3.10 3.12; 4.1 a 4.4; 4.14 e 4.15		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	
Informações sobre a forma de gestão da G3.1	RESULTADO	Não exigido	Com verificação externa	Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador	Com verificação externa	Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	Com verificação externa
Indicadores de desempenho da G3.1 e indicadores de desempenho do suplemento setorial	RESULTADO	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.		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 G3.1 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.	

*Suplemento setorial em sua versão final

Informações corporativas

Conselho de Administração

Marco Geovanne Tobias da Silva – **Presidente**

Gonzalo Pérez Fernández – **Vice-Presidente**

Gonzalo Gómez Alcântara

Jose Maurício Pereira Coelho

Marcelo Souza Marinho (representante dos empregados)

Solange Maria Pinto Ribeiro

Suplentes:

André Luis Dantas Furtado

Jorge Luiz Pacheco

Leila Tatiana Prazeres Costa

Lara Cristina Ribeiro Piau Marques

Mário António Duarte Bonfim (representante dos empregados)

Mário José-Ruiz Tagle Larrain

Conselho Fiscal

Mônica Romero Monteiro Marinho – Presidente

Vinícius Balbino Bouhid

Fabício Duque Estrada Meyer Chagas

Luiz Carlos Faria Ribeiro

Suplentes:

Gilberto Lourenço da Aparecida

José Odilon Gama da Silva

Francesco Gaudio

Ricardo Bottas Dourado dos Santos

Diretoria

Moisés Afonso Sales Filho

Diretor-Presidente

Erik Da Costa Breyer

Diretor Financeiro e de Relação com os Investidores

Solange Maria Pinto Ribeiro

Diretora de Planejamento e Controle e de Regulação

Lady Batista De Moraes

Diretora de Gestão de Pessoas

Endereço [GRI 2.4]

Av. Edgard Santos, 300 – Narandiba

Salvador (BA)

CEP 41192-005

Telefone: 55 71 3273-7251

www.coelba.com.br

Créditos

Coordenação-geral e conteúdo GRI

Departamento de Comunicação
Corporativa e Sustentabilidade

Apuração de indicadores

Aneel e GRI:

Comitê de Responsabilidade
Social da Coelba

Redação e edição

Editora Contadino

Projeto gráfico e diagramação

Multi Design

Fotografias

Arquivo Coelba

Agradecemos a todos que de
alguma forma participaram da
elaboração deste relatório.

