



**Pacto Global das Nações Unidas**  
**Comunicação de Progresso 2009**



## 1. Mensagem do Presidente

Salvador, 17 de abril de 2009.

A energia elétrica é uma das principais forças propulsoras do desenvolvimento. Por isso, a Coelba tem consciência da sua responsabilidade como agente de transformação do cenário de desigualdades socioeconômicas.

Desde 2004, quando incluiu a responsabilidade social entre as suas macroestratégias de gestão, mobilizando clientes e consumidores, colaboradores, parceiros, fornecedores, acionistas e a sociedade, a Coelba vem fortalecendo suas ações com base no modelo sustentável de desenvolvimento que considera os aspectos sociais, econômicos e ambientais.

Com o lançamento do seu Programa de Responsabilidade Social, o Energia para Crescer, em 2005, a empresa ratificou o seu compromisso com a sustentabilidade, alinhando todas as ações, estratégias de negócio e focos aos princípios de responsabilidade socioambiental, destacando a educação, o meio ambiente, a cultura e projetos ligados ao seu negócio como prioridade junto às comunidades.

Com a adesão ao Pacto Global das Nações Unidas, em março de 2007, a Coelba, em conjunto com as empresas do Grupo Neoenergia, passou a fazer parte de uma rede mundial de companhias comprometidas com o desenvolvimento de políticas e estratégias e com a implantação e monitoramento de ações que atendam aos princípios de Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção Ambiental e de Combate à Corrupção contidos no Pacto.

As diversas ações realizadas pela empresa buscam a sinergia do trabalho de todas as pessoas envolvidas. Graças a isso, a Coelba vem obtendo reconhecimento público pelo seu compromisso com a sustentabilidade. Esse trabalho é fruto da dedicação e do comprometimento dos nossos *stakeholders*, aos quais, nesta oportunidade, cabe agradecer e dedicar os prêmios recebidos.

Assim, a Coelba, por meio da sua Comunicação de Progresso, reafirma o seu compromisso em desenvolver políticas e estratégias e implantar e monitorar ações que atendam aos dez princípios que formam o *Global Compact*.



Moisés Afonso Sales Filho

Diretor Presidente da Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia

## 2. Sobre a Coelba

Fundada em 28 de março de 1960, a Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia – Coelba é a terceira maior distribuidora de energia elétrica do Brasil em número de clientes e a sétima em volume de energia fornecida. Nestes mesmos termos, ocupa a primeira posição entre as concessionárias do Norte – Nordeste do país.

A Coelba é uma pessoa jurídica de direito privado que tem como principal acionista o Grupo Neoenergia. O capital social integralizado da empresa, no montante de R\$ 542,1 milhões, é representado por 188,1 milhões de ações, das quais 87,8% pertencem à controladora Neoenergia; 8,5%, ao grupo espanhol Iberdrola; 2,3%, ao Fundo de Pensão Previ e 1,4%, aos demais acionistas.

A Coelba é responsável pela distribuição de energia elétrica para os clientes e consumidores da sua área de concessão, sendo suas atividades regulamentadas e fiscalizadas pela Aneel, agência reguladora do setor elétrico brasileiro.

Presente em 415 dos 417 municípios da Bahia, a Coelba atende a mais de 13 milhões de habitantes em uma área de concessão de 563 mil km<sup>2</sup>. Operacionalmente, a Coelba está dividida geograficamente em 23 Unidades Estratégicas de Negócio (UEN), que provêm regionalmente os serviços da concessão. A sua sede localiza-se na cidade de Salvador, no bairro de Narandiba, e ocupa uma área remanescente preservada de mata atlântica de 130 mil m<sup>2</sup>. Além da sede em Salvador, a empresa também possui 41 agências de atendimento e duas agências móveis. A esta estrutura soma-se a Rede Coelba Serviços, com mais de 1.000 estabelecimentos comerciais credenciados que atuam como postos avançados para pagamento de contas e/ou solicitação de serviços.

No final de 2008, a sua força de trabalho era composta por 12.292 pessoas, sendo 2.646 colaboradores, 146 estagiários, 73 jovens aprendizes e 9.427 profissionais de empresas terceirizadas. Em dezembro de 2008, a Coelba contabilizou cerca de 4,5 milhões de clientes, dos quais 3,8 milhões classificados como residenciais. A empresa é responsável pelo fornecimento de 60% da energia elétrica total consumida na Bahia.

As ações da Coelba são vinculadas aos princípios de responsabilidade social, no mesmo nível de importância de satisfação dos clientes, remuneração dos acionistas e desenvolvimento profissional.

Desde 2004, quando incluiu a responsabilidade social entre as suas macroestratégias de gestão, mobilizando clientes e consumidores, colaboradores, parceiros, fornecedores, acionistas e a sociedade, a Coelba vem fortalecendo suas ações com base no modelo sustentável de desenvolvimento que considera os aspectos sociais, econômicos e ambientais. Com o lançamento do seu Programa de Responsabilidade Social, o Energia para Crescer, em 2005, a empresa ratificou o seu compromisso com a sustentabilidade, alinhando todas as ações, estratégias de negócio e focos de atuação aos princípios de responsabilidade socioambiental, destacando a educação, o meio ambiente, a cultura e projetos ligados ao seu negócio como frentes de atuação junto às comunidades.

A Coelba enfrenta as situações do presente pensando no futuro, sempre com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade de vida e para o desenvolvimento sustentável. Em 2008, a empresa investiu mais de R\$ 350 milhões em programas de responsabilidade social.

### **3. Relacionamento com Stakeholders**

Princípios éticos e transparência formam a base do relacionamento da Coelba com seus diversos públicos. A responsabilidade social, devido a sua importância, é definida no seu planejamento como macroestratégia.

Alinhada às diretrizes do Grupo Neoenergia, a Coelba trabalha em conjunto com as partes interessadas as questões de responsabilidade social inerentes às suas atividades. As práticas adotadas e as ações planejadas para desenvolver os princípios do Pacto Global são divulgadas para os diversos públicos através de canais de comunicação, evidenciando a ética, transparência e compromisso com a transformação social e com a sustentabilidade.

Para os clientes e a sociedade, a empresa possui canais de atendimento, a exemplo do *call center*, do site, da agência e rede de credenciados – Coelba Serviços. Para o público interno, são utilizadas a comunicação eletrônica, Intranet, Revista Energia Coelba, Revista Neoenergia Total e murais disponíveis no espaço interno da empresa. Para os fornecedores, a empresa disponibiliza como canais de diálogo o Alô Parceiro, Canal Parceria, Sexta de Soluções. Além destes, a Coelba utiliza outros canais para manter o relacionamento e permanecer ao lado dos seus parceiros. Destacam-se as contas de energia, o Relatório de Sustentabilidade, *newsletter* para os grandes clientes, boletins ambientais, reuniões, eventos e seminários.

### **4. A Coelba e o Pacto Global**

Em 2007, juntamente com as empresas do Grupo Neoenergia, a Coelba passou a fazer parte da rede mundial de empresas signatárias do Pacto. Esta iniciativa traduz o compromisso da empresa com o desenvolvimento de políticas e estratégias, com o aperfeiçoamento dos processos internos e externos e com a implantação e monitoramento de ações que atendam aos princípios de Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção Ambiental e de Combate à Corrupção contidos no Pacto.

Através da Comunicação de Progresso, a Coelba confirma o apoio ao Pacto Global, demonstrando como é realizada a implementação dos 10 princípios do Pacto no cotidiano da empresa. Com destaque para a relação com os clientes e a sociedade, a atuação junto às comunidades, o ambiente de trabalho saudável, a relação ética com o sindicato da categoria, as políticas inclusivas, o





## 5.2. Detalhamento das Ações

### 1. Política de Responsabilidade Social e de Sustentabilidade

A Coelba adota, desde 2005, a política de responsabilidade social e de sustentabilidade estabelecida pela sua controladora Neoenergia, que define diretrizes para um modelo de gestão socialmente responsável em todas as atividades, construído permanentemente na relação com os seus diferentes públicos<sup>1</sup>, visando à criação de valor ao negócio e a contribuição para uma sociedade sustentável. A política estabelece como focos de atuação para os investimentos sociais as áreas de educação, cultura e meio ambiente.

### 2. Programa Energia para Crescer

O Energia para Crescer é o Programa de Responsabilidade Social da Coelba criado em 2005, pela Neoenergia, para abrigar as ações sociais e ambientalmente responsáveis em todas as atividades das suas empresas.

O Programa está alinhado à política de responsabilidade social e de sustentabilidade e aos objetivos estratégicos do negócio nas áreas de eficiência energética e consumo sustentável. São projetos do Programa Energia para Crescer a parceria das empresas com o Instituto Ayrton Senna, o projeto Nova Geladeira, de substituição de geladeiras velhas por modelos eletroeficientes (com regeneração do gás poluente CFC), patrocínios a filmes nacionais e projetos culturais regionais nos estados de concessão.

### 3. Comitê de Responsabilidade Social

O Comitê de Responsabilidade Social do Grupo Neoenergia foi criado em novembro de 2008, com o objetivo de implementar em todas as suas empresas o modelo de gestão social e ambientalmente responsável, alinhando as melhores práticas já desenvolvidas e estimulando novas ações com este compromisso. A criação do Comitê foi prevista para implementar a política de responsabilidade social e de sustentabilidade do Grupo Neoenergia e se pautará pelas suas diretrizes.

A Coelba possui o seu Comitê de Responsabilidade Social, formado por 7 grupos, compostos por representantes das diversas áreas da empresa, para tratar dos temas propostos pela agenda de responsabilidade empresarial social do Instituto Ethos. Os representantes do Comitê reúnem-se periodicamente para analisar demandas relacionadas ao tema, que são encaminhadas ao Comitê de RSE do Grupo e aprovadas pela Diretoria de Gestão de Pessoas.

### 4. Código de Ética

O Código de Ética do Grupo Neoenergia foi lançado em novembro de 2006, sendo adotado pela Coelba com a finalidade de ser uma referência para conduta pessoal e profissional de todos os colaboradores, baseado em valores e princípios que sustentarão o alcance da missão das

---

<sup>1</sup> Acionistas ou Proprietários, Colaboradores, Fornecedores/Prestadores de Serviço, Clientes/Consumidores, Comunidades, Meio Ambiente, Governo, Sociedade e Concorrência.

empresas. O Código formaliza a relação direta dos colaboradores com os clientes, acionistas, fornecedores, prestadores de serviço, mercado e entes públicos.

O Código foi amplamente divulgado, sendo distribuído a 100% dos colaboradores, que também assistiram a palestras de conscientização sobre ética. Além da distribuição, o Código foi amplamente divulgado em campanhas de comunicação pela Intranet, revistas e murais, bem como para o público externo, com a publicação no site da empresa. O documento também passou a integrar o *kit* de boas-vindas aos novos colaboradores.

#### **5. Comitê de Ética**

O Comitê de Ética do Grupo Neoenergia foi criado em 2007, com representantes de todas as empresas controladas. O Comitê tem como responsabilidade garantir a aplicação do Código de Ética e mensurar questões que impactem a integridade profissional e pessoal dos colaboradores e, conseqüentemente, da imagem da empresa. É responsável por zelar para que as estratégias relacionadas a este Código sejam cumpridas, bem como recomendar ações para divulgação e internalização de preceitos éticos e morais que o regem, preservando o sigilo sobre todas as informações recebidas. A Coelba possui o seu Comitê de Ética, formado por representantes de várias áreas que se reúnem periodicamente para tratar de assuntos relacionados ao tema.

As empresas do Grupo disponibilizam para os colaboradores um canal de comunicação para denúncias de violações ao Código e sugestões de melhoria por meio de endereço eletrônico ([etica@empresa.com.br](mailto:etica@empresa.com.br)) e espaço específico nas Intranets das empresas chamado Fale com o Comitê de Ética, com preservação da identidade.

#### **6. Gestão dos Impactos Socioambientais**

Este Projeto tem como objetivo criar e aplicar uma nova metodologia para a gestão das informações relativas às ações socioambientais da Coelba, disseminando e integrando as responsabilidades ao longo dos processos da empresa. Em 2008, a Coelba mapeou os impactos de cinco processos, definiu indicadores de gestão, identificou normativos que necessitam de ajustes e efetuou adequação dos orçamentos de custeio e de investimento, além de criar procedimentos operacionais que disciplinam as atividades relacionadas ao tema.

#### **7. Política de Gestão de Pessoas**

A Coelba adota a política de gestão de pessoas do Grupo Neoenergia, que estabelece práticas norteadoras como: oportunidades iguais de aprendizado profissional; coerência com os princípios e valores éticos do Grupo; remuneração justa; adequadas condições de saúde, segurança e ambiente de trabalho, etc. A política abrange 100% dos colaboradores diretos.

#### **8. Cartilha de Gestão de Pessoas**

A Cartilha de Gestão de Pessoas do Grupo Neoenergia foi criada em 2006, com o objetivo de divulgar a todos os seus colaboradores o sistema de gestão de pessoas, as políticas de desenvolvimento de pessoas, remuneração, benefícios e administração de pessoal.

Na Coelba, a Cartilha foi distribuída a todos os colaboradores. A publicação também é apresentada no Programa de Integração do Novo Colaborador – Ser Neo – e encontra-se disponível na Intranet do Grupo.

## **9. Programa Potencializar**

O Potencializar é uma marca que abriga cinco programas voltados para o desenvolvimento dos colaboradores do Grupo Neenergia: Programa de Gestão de Desempenho (PGD), de avaliação do desempenho individual, por meio da análise dos resultados dos objetivos e das competências de cada colaborador; Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL), de capacitação e desenvolvimento das competências de liderança do Grupo; Programa de Treinamento e Desenvolvimento, de capacitação de colaboradores; Gestão de Clima Organizacional, para mensurar o clima organizacional e implementar melhorias; e Plano de Sucessão, para identificar colaboradores com potencial para assumir posições de liderança estratégica no Grupo.

Na Coelba, o Programa Potencializar beneficiou 17 colaboradores através do Plano de Sucessão; promoveu 4.004 horas de treinamento em 2008, no Programa Desenvolvimento de Liderança, e na sua última Pesquisa de Clima Organizacional obteve a adesão de 97% dos seus profissionais.

## **10. Acordo Coletivo de Trabalho Ciclo 2008/2009**

O Acordo Coletivo de Trabalho, que formaliza os termos de negociações trabalhistas firmados entre a Coelba e o Sindicato dos Eletricitários da Bahia (Sinergia), é negociado todos os anos, com validade de 1º de novembro de um ano a 31 de outubro do ano posterior. O acordo contempla todos os profissionais da empresa.

## **11. Programa Ambientação do Novo Líder**

O Programa de Ambientação do Novo Líder dissemina para os líderes o negócio da empresa e as ferramentas de gestão, além de fazer o alinhamento às estratégias organizacionais. Em 2008, 26 executivos participaram do Programa.

## **12. Benefícios**

Além dos benefícios determinados pela legislação trabalhista, a Coelba oferece para os seus colaboradores outros benefícios, constantes no Acordo Coletivo, com destaque para a complementação do abono de férias, suplementação de auxílio-doença e acidentário, pagamento de 25% de adicional noturno, auxílio-dependente, auxílio-funeral, pecúlio-acidente, previdência privada, plano de saúde, 180 dias de licença-maternidade, bolsa de estudo para cursos de graduação e convênios comerciais.

## **13. Promoção da Diversidade**

A Coelba respeita a diversidade e deseja que todos os seus colaboradores se reconheçam como seres humanos, iguais em suas diferenças e merecedores do respeito coletivo. Tomando por base o Código de Ética da empresa e os princípios da Declaração dos Direitos Humanos, a Coelba elaborou uma campanha com o objetivo de posicionar a conduta antidiscriminatória da empresa e incentivar a prática de valores éticos por parte de seus colaboradores.

#### **14. Programa Jovem Cidadão**

Programa direcionado a adolescentes e jovens de 14 a 24 anos, pertencentes a famílias de baixa renda e que frequentam escolas públicas, proporcionando-lhes uma base técnico-profissional para a inserção no mercado de trabalho formal. A Coelba oferece, além da bolsa-auxílio com 13º salário, vale-lanche, vale-transporte, assina a carteira de trabalho e recolhe o FGTS e o INSS para os beneficiados. Desde a sua criação, 567 jovens participaram deste Programa, sendo que 8 foram contratados.

#### **15. Direitos Humanos**

Em 2008, a Coelba divulgou a todos os colaboradores a íntegra da Declaração Universal dos Direitos Humanos, por ocasião da comemoração dos seus 60 anos, com o objetivo de estimular a reflexão sobre o seu conteúdo. O documento foi disponibilizado via Intranet.

#### **16. Programa de Autodesenvolvimento Gerencial**

O Programa de Autodesenvolvimento Gerencial visa criar um contexto de integração e reflexão participativa para os executivos da empresa, por meio de distribuição de textos que contribuem para a superação dos desafios encontrados no cotidiano organizacional. Em 2008, todos os executivos receberam 48 textos, que abordavam assuntos como *feedback*, comportamento, aprendizagem e conflito.

#### **17. Programa Sintonizar**

Criado em 2008, o Sintonizar agrega diversos projetos voltados para a comunicação face a face entre os líderes e sua equipe. Os diversos projetos do Programa Sintonizar envolvem encontros entre líderes e liderados para alinhar informações de caráter geral da empresa, a exemplo de planejamento estratégico e programas de desenvolvimento, entre outros.

#### **18. SGP Itinerante**

Para estreitar o relacionamento e disseminar informações para os profissionais lotados nas diversas regiões do estado, a área de Gestão de Pessoas possui o SGP<sup>2</sup> Itinerante, programa em que os líderes da área realiza visitas às unidades descentralizadas, abordando temas como desenvolvimento de pessoas, saúde e segurança, melhoria em ambientes de trabalho, relações trabalhistas e benefícios. Em 2008, foram realizados cinco eventos.

#### **19. Vai & Volts**

Canal de comunicação interno adaptado às características dos profissionais da Coelba que desempenham a função de eletricista e técnico em serviços elétricos. Para este público foi desenvolvido um plano de comunicação com formato e conteúdo específicos e estabelecidas ações de valorização e reconhecimento aliadas à melhoria das condições de trabalho desses profissionais.

---

<sup>2</sup> SGP – Superintendência de Gestão de Pessoas.

## **20. Programa de Voluntariado Empresarial**

Através do Programa de Voluntariado Empresarial, a Coelba incentiva e apoia o envolvimento dos colaboradores, estagiários e aposentados da empresa em atividades voluntárias ligadas aos quatro focos do tema comunidade do programa de responsabilidade social empresarial: educação, cultura, meio ambiente e distribuição de energia elétrica. As atividades dos voluntários foram iniciadas na cidade de Salvador, no final de 2008, com a adesão de 2% dos colaboradores da região.

## **21. Política de Saúde e Segurança**

A política de saúde e segurança do Grupo Neoenergia é referência para todas as ações voltadas ao respeito à vida, à saúde e à integridade física de todos os colaboradores. A Coelba também expressa, por meio da política de saúde e segurança, o seu compromisso de permanente adoção e prática de procedimentos e técnicas de prevenção junto à sociedade e aos colaboradores, com dedicada atenção aos riscos inerentes à distribuição de energia elétrica.

## **22. Energia da Vida**

O Programa Energia da Vida desenvolve inúmeras ações direcionadas ao bem-estar dos trabalhadores para a realização de suas atividades, que envolvem melhoria da saúde, segurança e qualidade de vida dos profissionais internos e parceiros. Dentre as ações de 2008, destacam-se:

- Programa de Ginástica na Empresa, contemplando 450 colaboradores;
- Programa de Massagem Terapêutica, beneficiando 602 colaboradores;
- Campanha de Vacinação Contra a Gripe com a abrangência de mais de 40 municípios, com o atendimento a 1.964 colaboradores;
- Exames médicos periódicos realizados em 2.217 colaboradores.

## **23. CIPA – Comissão Interna para Prevenção de Acidentes/Saúde Ocupacional**

Em parceria com o Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho da empresa, a CIPA atua na construção de um ambiente de trabalho seguro e saudável que contribua para a redução dos acidentes.

Todos os colaboradores da Coelba são representados por 19 comissões internas de prevenção de acidentes, com 160 pessoas envolvidas (80 por parte do empregador e 80 por parte dos empregados), além de 20 colaboradores da área de Saúde e Segurança do Trabalho da empresa.

## **24. Gestão de Fornecedores**

A Coelba adota a política da Neoenergia para contratação de materiais e serviços que estabelece compromissos éticos e socioambientais com seus fornecedores. Esses

compromissos são expressos em cláusulas contratuais inseridas em todos os contratos firmados pelas empresas:

“A CONTRATADA declara ter pleno conhecimento e recebido, em integral conteúdo, os COMPROMISSOS ÉTICOS, o PLANO DE SAÚDE E SEGURANÇA, a POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO e a POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE da CONTRATANTE, documentos anexos, partes integrantes e indissociáveis deste CONTRATO.

A CONTRATADA declara que o processo de contratação de seus funcionários é realizado em estrita observância à Constituição Federal, que no seu artigo 7º, inciso XXXIII, proíbe o trabalho de menores de 18 anos em atividades noturnas, perigosas ou insalubres e de menores de 16 anos em qualquer trabalho, exceto na condição de aprendizes, a partir de 14 anos.”

#### “DISCRIMINAÇÃO

O CONTRATADO não discriminará a nenhum trabalhador, por aspectos de raça, religião, sexo, ideologia, nacionalidade ou qualquer outra condição pessoal, física ou social.

#### MENORES

O CONTRATADO cumprirá o Estatuto da Criança e do Adolescente e a legislação específica que trata dos menores aprendizes.

#### AÇÃO SOCIAL E MEIO AMBIENTE

O CONTRATADO promoverá uma adequada cultura de responsabilidade social em todos os seus relacionamentos.

O CONTRATADO respeitará o meio ambiente, não realizando ações que sejam prejudiciais e implementando medidas preventivas para conservação da natureza.”

### **25. Prêmio de Excelência da Gestão das Unidades Estratégicas de Negócios da Coelba (Peguc)**

Por intermédio deste prêmio são gerados indicadores que permitem comparar a qualidade da gestão, avaliar e reconhecer níveis de excelência alcançados pelas empresas prestadoras de serviço, incentivar a troca de experiências por meio da divulgação das melhores práticas e promover melhorias de acordo com as diretrizes e padrões definidos pela Coelba.

O Peguc é conferido anualmente às prestadoras de serviço que são avaliadas pelo seu desempenho nas modalidades: responsabilidade social, infraestrutura, controle de gestão, segurança e recursos humanos.

### **26. Alô Parceiro**

Canal de comunicação, através do telefone 0800 285 8090, no qual todos os colaboradores das prestadoras têm acesso direto à Coelba para tratar de assuntos relacionados às melhorias de processos, segurança e questões trabalhistas. Por este canal, também podem dar sugestões que contribuam para aumentar a qualidade do serviço prestado e fortalecer o relacionamento com a empresa.

Através deste Projeto, a Coelba vem reduzindo o contencioso trabalhista, a rotatividade e o número de acidentes com parceiros e, conseqüentemente, aumentando a produtividade e fortalecendo o clima organizacional. Dos 274 casos registrados pelo canal em 2008, 95% foram resolvidos.

#### **27. Projeto Educando para o Futuro**

Neste Projeto, direcionado para os filhos dos profissionais das empresas prestadoras de serviço, são apresentadas de forma lúdica questões relativas às áreas de cultura, social, ambiental, comportamental e sobre saúde e segurança. Destacam-se em 2008 a realização de oficinas de teatro e seminários sobre combate ao mosquito *aedes aegypti*, com a participação de 330 pessoas.

#### **28. Projeto Viver de Bem com a Vida, sem Stress**

O Projeto promove a integração entre a Coelba e a família dos profissionais das empresas prestadoras de serviço, influenciando no desenvolvimento das atividades desses profissionais, principalmente na prevenção de acidentes, na redução do estresse e nas questões relacionadas com o meio ambiente. Visa também sensibilizar as companheiras e filhos dos parceiros sobre a importância das atividades realizadas pelo profissional, para que compreendam suas dificuldades e a importância da qualidade de vida e da redução do estresse.

#### **29. Avaliação de Fornecedores de Materiais**

A empresa tem como princípio avaliar, trimestralmente, todos os fornecedores estratégicos de materiais. Após a avaliação, estes recebem o retorno do resultado e, para aqueles que foram avaliados abaixo da média aceita pela empresa, são criados planos de ação que visam a adequação às exigências da Coelba.

#### **30. Programa de Capacitação de Colaboradores de Empresas Prestadoras de Serviço**

Por intermédio deste Programa, a Coelba possibilita a participação dos profissionais das empresas prestadoras de serviço em cursos e seminários que, entre outros temas, abordam assuntos relativos à saúde, à segurança e ao meio ambiente, contribuindo para a melhoria da auto-estima e do desempenho profissional. Em 2008, a Coelba promoveu treinamentos para 1.034 profissionais terceirizados, possibilitando 22.912 horas/participações.

#### **31. Treinamento de Leituristas e Entregadores de Contas em Combate à Dengue**

Buscando contribuir com o esforço da comunidade no combate a prevenções de doenças, a Coelba em 2008 realizou treinamento, em conjunto com a Secretaria Municipal de Saúde de Salvador e a Diretoria Regional de Saúde, para capacitar os leituristas e entregadores de contas na identificação dos focos do mosquito *aedes aegypti*, causador da dengue.

### **32. Projetos com Foco em Educação, Cultura e Meio Ambiente**

A Coelba tem a educação, a cultura e o meio ambiente como focos dos seus investimentos sociais definidos na sua política de responsabilidade social e de sustentabilidade. Em 2008, destacaram-se os seguintes projetos:

- Loucos por Música – Projeto em prol da inclusão social dos portadores de transtornos mentais, com a realização de quatro shows de artistas brasileiros. Toda renda obtida, de R\$ 128.490,30, foi destinada a cinco instituições que trabalham com saúde mental. O Projeto foi realizado por meio da Lei de Incentivo à Cultura do Estado da Bahia – FazCultura.
- Livro sobre os 200 Anos da Abertura dos Portos no Brasil – Foram editados, com incentivo da Lei Rouanet, 750 livros e distribuídos entre os *stakeholders* da Coelba.
- Patrocínio, através da Lei de Incentivo Audiovisual, de oito produções de filmes, a exemplo de Capitães da Areia, A Morte e a Morte de Quincas Berro D' Água e Em Nome do Condor.
- Destinados R\$ 18 milhões, através do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços, para o Fundo de Cultura do Governo da Bahia, com o objetivo de estimular a produção cultural do estado.
- Faz Universitário – Permite a 40 estudantes o acesso ao ensino superior, pois de outra maneira estes não teriam como frequentar uma universidade.

### **33. Cine Coelba**

Fomenta a cultura, através da democratização do acesso ao cinema. É montada uma estrutura em praças públicas de cidades com telão digital e cadeiras, caracterizando um ambiente original de cinema. São exibidos filmes institucionais com dicas de economia de energia e segurança do uso da energia elétrica e apresentadas produções direcionadas para os públicos infantil e adulto. Em 2008, a Coelba beneficiou 17 cidades baianas, com a participação de 6.100 pessoas.

### **34. Atendimento a Clientes Especiais**

A Coelba possui canais de atendimento adaptados para os diversos tipos de público, como conta de energia em braile, portal para deficientes visuais, atendimento a deficientes auditivos. Além disso, a empresa capacita os seus colaboradores a prestar o atendimento adequado aos clientes com necessidades especiais.

### **35. Projeto ELOS**

Desenvolvido em parceria com outras empresas, Organizações Não-Governamentais e os Governos Federal, Estadual e Municipal, o Projeto identifica e desenvolve as potencialidades das comunidades carentes atendidas pelo programa de eletrificação rural, denominado Luz para Todos. A rede de parceiros estimula o uso produtivo de energia elétrica e proporciona um meio de geração de renda aos moradores dessas comunidades. Desde 2004, quando foi criado, a Coelba investiu cerca de R\$ 500 mil neste projeto, beneficiando mais de 3 mil pessoas.

### **36. Governança Corporativa/Lei Sarbanes-Oxley**

Visando aumentar a transparência e o compromisso na gestão de seus processos, a Coelba adota práticas de Governança Corporativa, a exemplo da Lei Sarbanes-Oxley (Sox), que toma como premissas: transparência, confiabilidade e qualidade das informações. Para atender à Sox, em 2006, a empresa mapeou e testou os seus principais processos, com foco nos riscos e controles que tenham impactos nas demonstrações financeiras. Anualmente a documentação dos processos é atualizada e os controles mitigatórios são testados, visando à melhoria contínua. Além desta, outras ações merecem destaque, como a implantação de um sistema de gestão de normativos, que visa à padronização dos documentos, que são constantemente atualizados e disponibilizados para acesso pela Intranet.

### **37. Governança Corporativa/Projeto Controle de Acesso ao SAP**

A Coelba implantou um projeto de revisão dos perfis de acesso ao SAP/R3, visando reduzir vulnerabilidades e riscos de conflitos de segregação de função, bem como a aquisição de um *software* da SAP, que garante a criação de perfis de forma adequada, de acordo com a política de segurança da informação.

### **38. Política de Segurança da Informação**

A Coelba adota a política de segurança da informação, estabelecida pela Neoenergia, para garantir a confiabilidade, disponibilidade e integridade das informações e, em consequência, a sustentabilidade do negócio. Todos os colaboradores da empresa foram capacitados sobre o tema segurança da informação e receberam o Guia do Usuário sobre o assunto, com termo de recebimento e conhecimento.

### **39. Projeto SAP/CCS**

Buscando a melhoria da gestão do desempenho e a modernização da arquitetura de tecnologia da informação, a Coelba iniciou em 2007 a implantação do SAP/CCS, em substituição ao sistema comercial existente.

O SAP/CCS é um sistema de gestão comercial que irá integrar e gerenciar as informações comerciais dos clientes, com maior qualidade dos dados cadastrais, controle e segurança dos processos de faturamento, arrecadação e atendimento, permitindo a rastreabilidade de todas as operações realizadas pelos empregados.

### **40. Projeto Telemedicação**

O sistema possibilita a leitura do consumo em tempo real, maior segurança nas informações, identificação das perdas de energia elétrica, além de permitir o monitoramento constante das medições. A Coelba possui 1.050 pontos de telemedicação nas instalações de clientes atendidos em tensão superior a 2,3 kV e 5.400 pontos em unidades consumidoras de baixa tensão, em sua maioria residências.

#### **41. Programa Nacional de Universalização de Acesso e Uso de Energia Elétrica**

O Programa Nacional de Universalização de Acesso e Uso da Energia Elétrica compreende tanto a universalização urbana quanto a rural. Em 2008, a Coelba aportou cerca de R\$ 422 milhões, que permitiram a ligação de 284 mil unidades consumidoras (82 mil ligações rurais e 202 mil ligações urbanas), universalizando, desde o início do programa, 57 municípios baianos.

#### **42. Plano Especial de Combate a Perdas**

A Coelba tem adotado, publicamente, um forte posicionamento de combate à fraude de energia, por meio de campanhas educativas, campanhas publicitárias e divulgação na imprensa, expondo os prejuízos causados pela fraude à empresa, ao governo e à sociedade.

Em 2008, a Coelba investiu R\$ 24 milhões em ações para combater as perdas comerciais, recuperando 134 GWh, correspondentes a R\$ 56 milhões, e regularizando 15,3 mil ligações clandestinas. O índice de perdas ao final do ano foi reduzido de 13,31 para 12,95.

#### **43. Política de Meio Ambiente**

A Coelba adota a política de meio ambiente, criada para todas as empresas do Grupo Neoenergia, para estabelecer as diretrizes ambientais de suas empresas, norteando a atuação dos seus colaboradores em todas as atividades, com a adoção de práticas ambientalmente sustentáveis, que minimizem os impactos ambientais.

#### **44. Projeto Despertar**

Mediante temas como meio ambiente, saúde, ética e cidadania, o Projeto Despertar fortalece as ações de educação ambiental para o público infanto-juvenil da área rural. Em 2008, foram beneficiados 55.148 alunos, 2.807 professores e 290 coordenadores de 930 escolas em 40 municípios do estado da Bahia.

#### **45. Educação Ambiental**

A Coelba investe em educação ambiental direcionada aos seus colaboradores e parceiros, com o propósito de capacitar os profissionais a considerar os aspectos ambientais em suas atividades e agir de forma ambientalmente responsável. Em 2008 houve a participação de 340 profissionais nos treinamentos realizados.

#### **46. Produção Limpa**

Através da Produção Limpa a Coelba projeta, opera e mantém o seu sistema de distribuição com o mínimo impacto sobre o meio ambiente, em especial na execução das obras do programa de eletrificação rural Luz para Todos. A empresa prioriza a construção de suas redes, escolhendo o traçado que evita a supressão da vegetação nativa, bem como a utilização de cabos protegidos, que resguardam as espécies protegidas por lei. Em 2008, a Coelba realizou 99,81% das suas obras do Programa Luz para Todos sem suprimir a vegetação.

#### **47. Gestão da Arborização Urbana**

Objetiva adequar a convivência e harmonia entre a rede elétrica e a arborização urbana, reduzir os acidentes e amenizar os impactos ambientais. Para atingir esses objetivos, a Coelba promove cursos gratuitos de manejo de vegetação para técnicos das prefeituras, colaboradores internos e parceiros, por meio da difusão de informações do seu Guia de Arborização Urbana. Em 2008, foram realizados cursos em três prefeituras, com a participação de 130 pessoas.

#### **48. Conscientização de Consumo**

A Coelba orienta o uso racional de recursos naturais e bens materiais e a destinação adequada de resíduos, divulgando campanhas de comunicação interna e externas para conscientização dos colaboradores, como campanha de uso eficiente de energia elétrica e água; redução do consumo de copos descartáveis com o uso de canecas; coleta seletiva de lixo e destinação adequada para papéis, óleo, baterias e lâmpadas fluorescentes.

#### **49. Gestão Sustentável dos Resíduos**

A gestão dos resíduos gerados pela Coelba em seus processos produtivos é baseada no Princípio dos 4R: repensar, reduzir, reaproveitar e reciclar. A empresa, a cada ano, vem aprimorando seus controles e desenvolvendo técnicas para o descarte dos resíduos gerados. Destacam-se algumas ações, como a coleta de 911 baterias de chumbo ácidas, carvão e níquel utilizadas pelos colaboradores e pela empresa; 3.320 toneladas de poda de árvores provenientes da atividade de arborização urbana; a coleta de 160 litros de óleo produzido nas casas dos colaboradores e nos restaurantes da empresa; a descontaminação de 19.084 lâmpadas fluorescentes queimadas das instalações da empresa, das residências dos seus colaboradores e das comunidades de baixa renda que fazem parte do programa de eficiência energética e a coleta de 1.726 baterias de celular.

#### **50. Sistema de Gestão Ambiental**

O Sistema de Gestão Ambiental da Coelba é baseado na ISO 14001 e tem como escopo as atividades de poda de árvores, construção de rede e limpeza, abertura e reabertura de faixa de servidão, operação e manutenção de subestações. Segue as exigências da política de meio ambiente do Grupo Neoenergia e das suas normas internas. Por intermédio deste Sistema, a Coelba monitora os indicadores ambientais e amplia o nível de consciência ambiental dos seus colaboradores.

#### **51. Projeto Logisverde**

Iniciado em 2008, o Projeto visa à reutilização anual dos cerca de 20 mil carretéis de madeira provenientes da aquisição de condutores usados nas obras da Coelba. Através deste procedimento, a empresa reduzirá o custo da embalagem, de resíduos produzidos e contribuirá para a preservação das matas nativas.

## **52. Projeto Agente Coelba**

O projeto Agente Coelba fortalece a parceria com as comunidades, servindo como um canal de comunicação e relacionamento. A Coelba possui 119 agentes que orientam os clientes de baixa renda sobre o uso eficiente de energia elétrica, segurança em instalações internas e tarifa social de energia, buscando adequar o valor da conta à capacidade de pagamento desses clientes. Também informam sobre financiamento do padrão de entrada, cadastramento na tarifa social, ligação nova, religação, além de detectar ligações clandestinas nas comunidades em que atuam.

## **53. Projeto Vale Luz**

O Projeto Vale Luz permite a troca de resíduos sólidos por descontos na conta de energia, possibilitando outra fonte para pagamento da conta de luz, diminuindo a inadimplência dos clientes e despertando na comunidade a importância da coleta seletiva. Mais de 13 toneladas de lixo já foram recicladas.

## **54. Projeto Coelba Solar**

Este projeto promove o uso da energia solar para aquecimento de água em edificações de uso coletivo, com o objetivo de reduzir o consumo de energia e, com isso, a necessidade de investimentos na distribuição, transmissão e geração de energia elétrica. Até 2008, foram inaugurados cinco empreendimentos certificados com o selo Coelba Solar.

## **55. Projeto Nova Geladeira Coelba**

O Projeto promove a venda subsidiada de refrigeradores com Selo Procel de economia de energia elétrica, através de parceria com o Banco Popular do Brasil. Cerca de 11 milhões de reais foram investidos para beneficiar 13.000 famílias. Estima-se uma redução de energia de 10.143,45 MWh/ano, além do aumento da adimplência das clientes beneficiados.

## **56. Projeto Doação de Geladeira**

Buscando adequar o consumo dos clientes de baixa renda à sua real capacidade de pagamento, a Coelba, por meio do Projeto Doação de Geladeira, substituiu aproximadamente 18 mil refrigeradores usados por novos, com selo Procel/Inmetro, e trocou cerca de 30 mil lâmpadas incandescentes por lâmpadas fluorescentes compactas e 10 mil fiações internas das residências dos consumidores. Dos refrigeradores usados foram retirados, tratados e vendidos 835 kg de gás CFC-R12 e 1,2 tonelada da sucata. Este recurso é destinado ao financiamento de projetos de geração de emprego e renda desenvolvidos por comunidades carentes.

## **57. Projeto Corrente da Vida – SOS Energia**

Direcionado para as comunidades de baixa renda do interior do estado, o projeto objetiva disseminar informações sobre o uso eficiente de energia elétrica e distribuir lâmpadas fluorescentes compactas e refrigeradores para as famílias cadastradas. A Coelba promoveu, desde o início do programa, a formação de 1.821 educadores e de 81.784 alunos em 370 escolas, de sete municípios, sobre o Uso Eficiente de Energia Elétrica

## **58. Avaliação do Ciclo de Vida de Componentes do Sistema de Distribuição de Energia Elétrica**

Esta ferramenta, baseada na metodologia padronizada pela norma ISO 14040, tem foco na preservação e conservação do meio ambiente. Através da Avaliação do Ciclo de Vida de Componentes do Sistema de Distribuição de Energia Elétrica, a Coelba avaliou potenciais impactos ambientais de componentes como condutor, poste, cruzeta, isolador e ferragens.

## **59. Formação de Minicorredores Ecológicos em Área de Mata Atlântica**

A Coelba, em parceria com o Grupo Ambiental Natureza Bela, tem contribuído para a recuperação da mata atlântica e para a proteção das águas das bacias dos Rios Caraíva, Mucugê e dos Mangues. Por meio de áreas disponibilizadas por proprietários rurais, são formados minicorredores ecológicos, que permitem a sustentação da biodiversidade em longo prazo. Atualmente existem 70 hectares de mata atlântica em processo de restauração.

## **60. Programa Piloto de Recuperação de Manguezal**

Por intermédio deste Programa, a Coelba realiza, em parceria com a ONG Instituto Floresta Viva, o monitoramento ambiental de cinco hectares de manguezal em processo de restauração, no município de Mucuri. Com o envolvimento comunitário dos catadores de caranguejo, foram plantadas 350 mil mudas de mangue. Além disso, a Coelba promoveu a legalização da Associação dos Catadores de Caranguejo de Mucuri, contribuindo assim para o desenvolvimento socioambiental da comunidade local.

## **61. Programa de Educação Ambiental – Trilha Ecológica**

O Programa de Educação Ambiental, desenvolvido em um fragmento de mata atlântica situado em área de propriedade da Coelba, tem o propósito de trabalhar com os visitantes a importância da questão ambiental no dia a dia. Temas ligados à conservação da fauna, flora, mananciais hídricos e gestão de resíduos foram abordados, de forma bastante lúdica, com os 553 visitantes das 16 escolas que participaram do Programa, conhecendo a trilha ecológica.

## **62. Produção de Artesanato de Taboa**

A Coelba iniciou em 2008 a implantação do Núcleo Produtivo de Artesanato de Taboa, planta aquática típica de brejos, manguezais e várzeas e muito comum na região, capacitando a comunidade de Maracangalha na utilização desta matéria-prima para confecção de produtos artesanais, tornando-se uma importante fonte de renda e um vetor para a melhoria da qualidade de vida dos seus moradores. Também em 2008, foi lançada a 1ª coleção dos produtos confeccionados pela comunidade.

## **63. Redução de Impactos sobre o Clima**

Em consonância com o movimento mundial de reduzir as emissões de poluentes atmosféricos, a Coelba vem contribuindo para diminuir o aquecimento global através de ações como a substituição da Unidade Geradora a Óleo Diesel da Ilha Grande de Camamu, que era responsável pela queima de 250.000 litros/ano de combustível, por uma rede ecológica com 5.000 m de extensão; realização de manutenção preventiva dos equipamentos e veículos com

motores a *diesel* e a instalação de sistemas elétricos fotovoltaicos e de painéis solares em domicílios baianos.

#### **64. Centro de Educação Ambiental Joaquim Blanes do Ecoparque de Una**

Construído pela Coelba em parceria com o Instituto Socioambiental da Bahia, o Centro de Educação Ambiental Joaquim Blanes tem o objetivo de conservar a biodiversidade da região, além de tornar-se referência em educação ambiental no Brasil. O Centro, localizado em uma reserva particular do patrimônio natural com 383 hectares de mata atlântica, possui infraestrutura completa, que inclui auditório, escritório, sala para exposições, refeitório e hospedagem para pesquisadores.

#### **65. Programa Adote um Rio**

A Coelba, com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população baiana e para a recuperação e conservação do meio ambiente, apoiou o Programa Adote um Rio, com atuação no litoral sul da Bahia. Graças a campanhas de sensibilização e conscientização e da formação de 12 mutirões, foram recolhidas mais de 22 toneladas de lixo das margens do Rio de Contas e alguns afluentes.

#### **66. Uso de Rede Ecológica**

Buscando minimizar os impactos na fauna e flora, a Coelba utiliza cabos protegidos ou isolados (rede ecológica) na construção de suas redes e linhas de energia elétrica que estejam em contato direto com a vegetação, evitando assim a supressão da vegetação nativa. Dentro do seu programa de melhoria do sistema elétrico, a Coelba também investe na substituição de redes convencionais por redes ecológicas, permitindo uma maior harmonia entre a rede, a fauna e a flora.

## **6. Metas para o Ciclo 2009/2010**

Em continuidade à implementação dos princípios do Pacto Global dentro da empresa, a Coelba estabeleceu um plano para direcionar a sua atuação durante o próximo ciclo, que se encerra em março de 2010, quando tem o compromisso de enviar a próxima Comunicação de Progresso.

Para definir os focos de atuação, a direção da controladora Neoenergia analisou as ações implementadas pelas empresas do Grupo, estabelecendo Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Meio Ambiente e Práticas Anticorrupção como as áreas a serem desenvolvidas.

Os compromissos estabelecidos pela Coelba farão parte do plano de ação do Comitê de Responsabilidade Social da empresa, composto por sete grupos, pautados nos sete temas da agenda de responsabilidade social empresarial do Ethos, que contemplam colaboradores de diversas áreas da empresa, garantindo que essas iniciativas sejam efetivamente implementadas.

## 6.1. Políticas, Programas, Sistemas e Ações do Ciclo 2009/2010

### FACTO GLOBAL

#### DIREITOS HUMANOS



Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente



Assegurar a não participação da empresa em violações de direitos humanos



Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva



Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório



Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva



Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego



Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais



Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade sócio-ambiental



Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis



Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

### OITO METAS DO MILENIO



Item	Projetos / Programas / Sistemas de Gestão / Participações e Políticas	Princípios do Pacto Global										Oito Metas do Milênio								Data	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	Início	Término
1	Programa Energia para Crescer: Expandir e consolidar o Programa de Responsabilidade Social																			2009	Contínuo
2	Comitê de Responsabilidade Social: Assegurar a estratégia e a padronização das ações de Responsabilidade Social																			2009	Contínuo
3	Treinamento de sensibilização: Realizar treinamento para sensibilizar colaboradores em Responsabilidade Social																			2009	Contínuo
4	Campanhas de sensibilização: Realizar campanhas para os colaboradores																			2009	Contínuo
5	Treinamento de GRI: Realizar treinamento de diretores para Relatório de Sustentabilidade																			2009	Contínuo
6	Código de ética: Estruturar estratégia permanente de disseminação do Código de Ética																			2009	Contínuo
7	Controle dos Impactos Socioambientais dos Processos da Coelba: Gerir as informações relativas às ações socioambientais.																			2009	Contínuo
8	Programa Jovem Cidadão: Criar banco de dados dos participantes do Programa																			2009	2009
9	Banco de dados de aposentados: Criar banco com informações dos aposentados																			2009	2009
10	Programa de acompanhamento das gestantes: Desenvolver um programa de acompanhamento das profissionais gestantes																			2009	Contínuo
11	Comitê de Segurança: Criar e implementar ações direcionadas para a comunidade																			2009	2009
12	Campanhas de Saúde e Segurança: Desenvolver e implementar campanhas para os colaboradores da Coelba																			2009	2009
13	Mutirão de Saúde e Segurança: Disseminar informações e avaliar as condições das áreas																			2009	2009
14	Plano de Emergência: Implantar Plano em duas cidades pólo																			2009	2009
15	Seminário de Melhores Práticas de Segurança das empresas prestadoras de serviços: Promover a troca de experiências sobre práticas de segurança																			2009	2009
16	Incentivo da Qualidade do Atendimento: Promover a melhoria dos indicadores de atendimento																			2009	Contínuo
17	Projeto de sensibilização para empresas prestadoras de serviços: Estimular a estruturação de Programas de Responsabilidade Social Empresarial																			2009	Contínuo
18	Trabalho infantil e a mão de obra escrava: Desenvolver ações direcionadas a este tema																			2009	Contínuo
19	Workshops sobre atendimento comercial: Disseminar os procedimentos comerciais																			2009	2009
20	Guia de Arborização Urbana: Elaborar 2ª edição do Guia																			2009	2009
21	Guia de Descarte dos Resíduos: Elaborar guia com informações sobre técnicas para o descarte																			2009	2009
22	Código de Conduta Ambiental: Fortalecer o compromisso dos fornecedores																			2009	Contínuo
23	Projeto Energia Verde: Reduzir o consumo de energia elétrica e neutralizar a emissão de CO2																			2009	Indeterminado
24	Sistema Comercial: Promover maior controle e segurança dos processos																			2009	2009

## 6.2. Detalhamento das Ações

### 1. Programa Energia para Crescer

Expandir e consolidar o Programa de Responsabilidade Social da Coelba, com a atuação nas comunidades em projetos com focos nas áreas de educação, cultura e meio ambiente, de acordo com a política de responsabilidade social e sustentabilidade do Grupo Neoenergia.

### 2. Comitê de Responsabilidade Social

Expandir a atuação do Comitê de Responsabilidade Social da Coelba e atuar com o Comitê da Neoenergia, assegurando a estratégia e a padronização das ações de todas as empresas do Grupo.

### 3. Treinamento de Sensibilização

Realizar treinamento para sensibilização de lideranças e analistas para adoção do modelo de gestão de negócios com responsabilidade social.

### 4. Campanhas de Sensibilização

Realizar campanhas de comunicação interna para todos os colaboradores, diretos e indiretos, para sensibilização em relação à responsabilidade social.

### 5. Treinamento de GRI – *Global Reporting Initiative*

Promover o treinamento sobre diretrizes para elaboração de Relatório de Sustentabilidade, modelo *Global Reporting Initiative* (GRI), direcionado para os profissionais que desenvolvem ações na área de responsabilidade social.

### 6. Código de Ética

Fortalecer a disseminação do Código de Ética para todos os colaboradores, através de campanhas internas, buscando promover a inclusão dos princípios nas atividades da empresa e de cada profissional.

### 7. Controle dos Impactos Socioambientais dos Processos da Coelba

Concluir o Sistema de Controle dos Impactos Socioambientais dos Processos da Coelba, mapeando, estabelecendo indicadores e identificando normativos que necessitam de ajustes dos processos não-analisados e efetuando a gestão das informações relativas às ações socioambientais.

### 8. Programa Jovem Cidadão

Criar um banco de dados com as informações dos participantes do Programa Jovem Cidadão, para que a Coelba e suas empresas parceiras possam fazer o aproveitamento em seu quadro de pessoal.

## **9. Banco de Dados de Aposentados da Coelba**

Criar um banco de dados com informações dos aposentados, para que a Coelba e suas empresas parceiras possam utilizar seus serviços para a realização de treinamentos, atividades técnicas e consultorias.

## **10. Programa de Acompanhamento das Gestantes**

Desenvolver um programa de acompanhamento das profissionais gestantes mediante o monitoramento de exames específicos e orientações sobre a saúde e segurança da mãe e do bebê. Além disso, serão realizadas entrevistas e exames, a fim de proporcionar-lhes um retorno adequado às atividades.

## **11. Comitê de Segurança**

Criar e implementar ações, através do Comitê de Segurança, direcionadas para a comunidade, adotando ações para minimizar os riscos de acidentes. Destacam-se algumas ações programadas, como capacitar sobre segurança a Rede Credenciada – Coelba Serviços, orientar os clientes sobre a necessidade de possuir um padrão técnico e de segurança que permita a realização da nova ligação, bem como estabelecer parceria com fabricantes de antenas para que sejam inseridas nas instruções informações sobre os cuidados necessários para a instalação.

## **12. Campanhas de Saúde e Segurança**

Desenvolver e implementar campanha de saúde e segurança direcionada aos colaboradores, com foco na análise de risco em campo e nos métodos de acondicionamento dos equipamentos de proteção individual.

## **13. Mutirão de Saúde e Segurança**

Serão realizados mutirões de saúde e segurança em unidades regionais com o objetivo de estreitar o relacionamento, disseminar informações e avaliar as condições de saúde e segurança da área. Os eventos contarão com palestras, auditorias, inspeção veicular e de atividades, além de avaliação ergonômica.

## **14. Plano de Emergência**

Visando fornecer diretrizes e informações sobre como agir em situações emergenciais, a Coelba criará um plano de emergência de mobilização e desmobilização, específico para duas cidades-polo, estabelecendo procedimentos de mobilização e desmobilização, atendimentos de emergência, resgate de vítimas, além de criar plano de evacuação e realizar simulação com os colaboradores.

## **15. Seminário de Melhores Práticas de Segurança das Empresas Prestadoras de Serviços**

Esta iniciativa visa promover a troca de experiências sobre práticas de segurança entre as empresas prestadoras de serviços. Todas as empresas parceiras poderão participar, por meio do cadastro de suas práticas, que serão analisadas e selecionadas pela Coelba.

## **16. Incentivo da Qualidade do Atendimento**

Bonificar as prestadoras de serviços de atendimento presencial e telefônico, através da avaliação de indicadores de satisfação do cliente, tempo médio de atendimento, inconformidades do atendimento e avaliação da agência e do atendente. O bônus será definido pela avaliação dos indicadores e concedido com periodicidade estabelecida em contrato, para que as empresas distribuam entre os atendentes.

## **17. Projeto de Sensibilização para Empresas Prestadoras de Serviços**

Desenvolver projeto pautado no Questionário Ethos e no Programa Energia para Crescer, direcionado às empresas prestadoras de serviço da Coelba, para que elas possam implementar programas voltados para a responsabilidade social empresarial.

## **18. Trabalho Infantil e Mão-de-Obra Escrava**

Desenvolver, em conjunto com entidades públicas ou organizações da sociedade, ações de combate ao trabalho infantil e à mão-de-obra escrava.

## **19. Workshops sobre Atendimento Comercial**

Realizar *workshops* sobre atendimento comercial para os profissionais da Coelba e prestadores de serviços, focando em procedimentos que possam gerar riscos financeiro, regulatório e comercial, a exemplo de parcelamento de débitos e baixa renda.

## **20. Guia de Arborização Urbana**

O objetivo deste guia é disseminar informações sobre os procedimentos adequados para realizar a arborização urbana, a Coelba irá elaborar a 2ª edição do Guia de Arborização Urbana para os profissionais da Coelba, de empresas prestadoras de serviços e de prefeituras que exercem esta atividade. A nova versão terá um capítulo sobre poda de árvores.

## **21. Guia de Descarte dos Resíduos da Coelba**

A Coelba desenvolverá o Guia de Descarte, no qual constarão informações de técnicas para o descarte e a reutilização ambientalmente correta dos resíduos gerados nos seus processos produtivos.

## **22. Código de Conduta Ambiental nos Contratos da Empresa**

Com o intuito de fortalecer o compromisso dos fornecedores com as questões ambientais estabelecidas pela Coelba, será incluído o Código de Conduta Ambiental nos contratos da empresa.

## **23. Projeto Energia Verde**

Este projeto visa reduzir o consumo de energia elétrica e neutralizar a emissão de CO<sub>2</sub> de unidades consumidoras residenciais localizadas em Salvador ou Lauro de Freitas. A Coelba concederá bônus, que serão creditados na conta de energia, aos clientes cadastrados, após comprovação de compra de geladeira, freezer ou condicionador de ar certificado com o Selo Procel. O eletrodoméstico antigo será recolhido pela Coelba, sem custo adicional. A neutralização

dos clientes cadastrados acontecerá mediante doações destinadas a projeto de reflorestamento da mata atlântica.

#### **24. Sistema Comercial**

Será implantado em 2009 o SAP/CCS, em substituição ao sistema comercial existente. Para a implantação do novo sistema, a Coelba revisará todos os procedimentos comerciais e realizará treinamentos com os colaboradores. O SAP/CCS permitirá maior controle e segurança dos processos.

Coelba S/A

[www.coelba.com.br](http://www.coelba.com.br)

Telefone: 55 71 33705141

Fax: 55 71 33705142