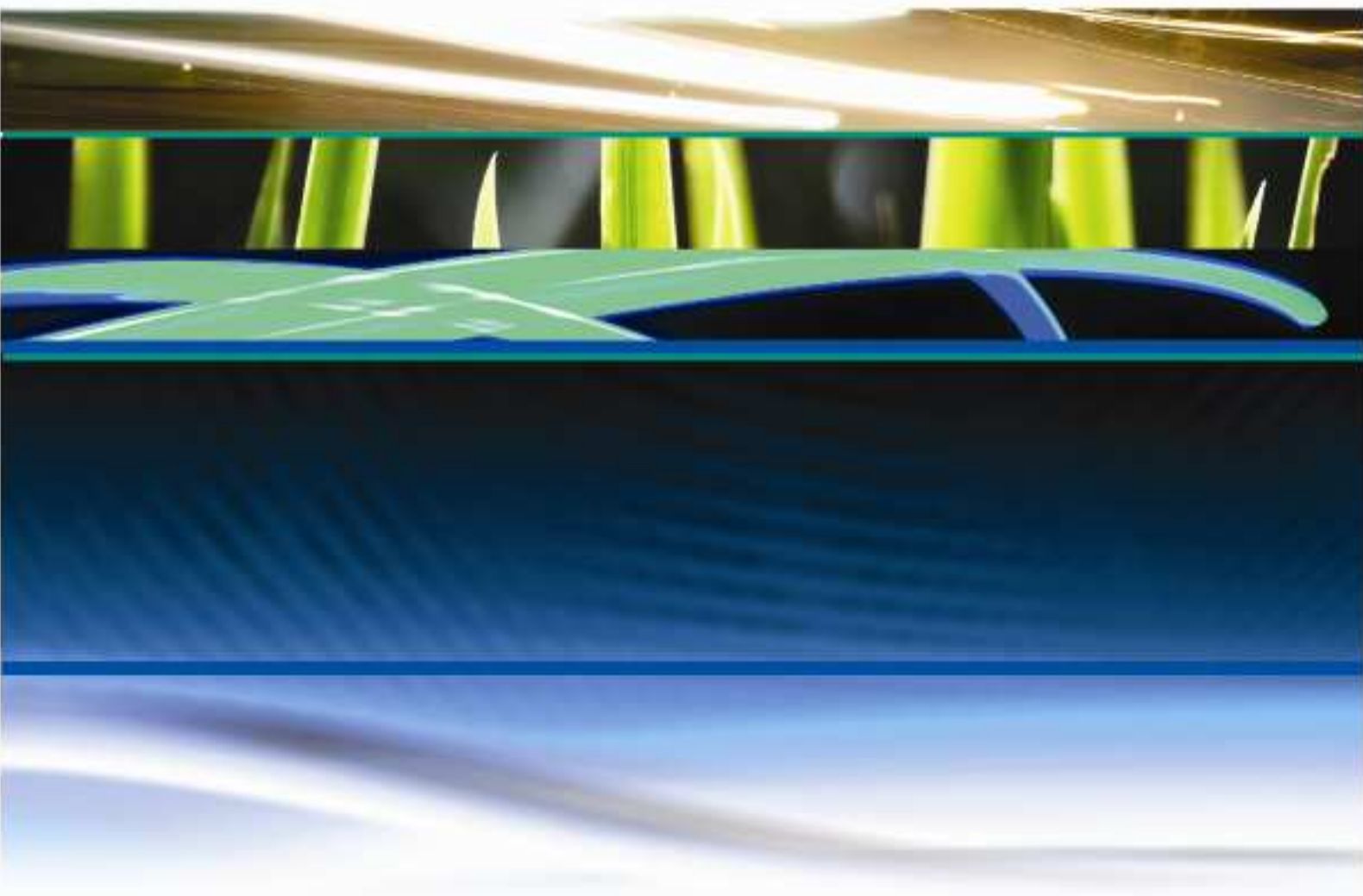


Relatório de Sustentabilidade 2009



I. Principais Indicadores

Dados Gerais	2007	2008	2009	Variação 2009/2008
Número de clientes (EU2)	4.269.347	4.462.212	4.675.770	4,8%
Número de colaboradores próprios	2.720	2.646	2.550	-3,6%
Número de clientes por colaborador	1.570	1.686	1.834	8,8%
Vendas por clientes (MWh)	2.665	2.893	3.012	4,1%
Vendas por colaborador (GWh)	4,18	4,88	5,52	13,1%
Cientes por km ²	7,6	7,9	8,3	5,1%
Número de subestações	276	283	291	2,8%
Potência instalada – MVA	4.123	4.217	4.235	0,4%
Linhas de distribuição – km (EU3)	178.677	192.617	206.881	7,4%
Linhas de subtransmissão – km (EU3)	8.205	8.214	8.217	0,0%
DEC – duração média em horas (EU28)	14,01	14,01	14,97	6,9%
FEC – frequência média em número de interrupções (EU27)	7,85	7,01	7,47	6,6%
TMA – tempo médio de atendimento em minutos	140	139	155	11,5%

Dados Econômico-Financeiros	2007(a)	2008	2009	Variação 2009/2008
Receita Operacional Bruta (R\$ mil)	4.453.619	4.655.857	4.932.524	5,9%
Receita Operacional Líquida (R\$ mil)	2.894.515	3.115.104	3.350.764	7,6%
EBITDA (R\$ mil)	1.264.999	1.217.185	1.183.349	-2,8%
Resultado do Serviço – EBIT (R\$ mil)	1.069.502	1.032.603	1.010.577	-2,1%
Resultado Financeiro (R\$ mil) – Exceto JSCP	(125.443)	(79.093)	(53.568)	-32,3%
Lucro Líquido (R\$ mil)	647.416	814.805	809.395	-0,7%
Ativo Total (R\$ mil)	4.531.041	4.235.938	4.715.070	11,3%
Investimentos (R\$ mil)	909.131	631.019	804.742	27,5%
Dívida Bruta (R\$ mil)	1.725.584	1.603.321	1.468.738	-8,4%
Dívida Líquida (R\$ mil) (b)	1.078.229	1.195.893	1.116.933	-2,4%
Patrimônio Líquido (R\$ mil)	1.500.184	1.631.205	1.779.543	9,1%

Indicadores Econômico-Financeiros

Margem EBITDA	43,7%	39,1%	35,3%	-3,8 p.p.
Margem EBIT	36,9%	33,1%	30,2%	-2,9 p.p.
Margem Líquida	22,4%	26,2%	24,2%	-2,0 p.p.
Cobertura de Juros (EBITDA/Resultado Financeiro) – Em Vezes	10,08	15,39	22,09	43,5%
Dívida Líquida/EBITDA (c)	0,85	0,98	0,99	0,4%
Índice de Endividamento Líquido	41,8%	42,3%	39,6%	-2,7 p.p.

Ações

Valor Patrimonial da Ação (R\$ lote de mil ações) (d)	7,97	8,67	9,46	9,09%
---	------	------	------	-------

Lucro (Prejuízo) Líquido por Ação (R\$) (d)	3,44	4,33	4,30	-0,7%
Distribuição de Dividendos e JSCP (R\$ mil)	646.201	655.789	661.147	0,8%

(a) Os resultados de 2007 foram reclassificados, principalmente para fins de melhor apresentação e manutenção da uniformidade na comparabilidade.

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

(c) EBITDA 12 meses.

II. Mensagem do Presidente

Em 2009, a Coelba fortaleceu suas ações com base no modelo sustentável de desenvolvimento do Grupo Neenergia, que considera aspectos sociais, econômicos e ambientais. Mesmo diante do desafio de uma crise internacional, mantivemos o plano de investir na expansão e melhoria de redes e subestações, aumentando a eficiência financeira e operacional da Coelba, com foco nas ações de combate a perdas, melhoria dos indicadores de qualidade, ao mesmo tempo em que buscamos garantir a segurança de colaboradores, parceiros e da população como um todo.

O investimento de R\$ 804,7 milhões da Companhia, valor 27,5% superior em relação a 2008, buscou não só ampliar a eletrificação no Estado da Bahia e atender ao compromisso com a qualidade dos serviços, mas principalmente contribuir com a melhoria da qualidade de vida em sua área de concessão.

Expandimos a nossa base de clientes realizando mais de 193 mil ligações urbanas e 53 mil rurais. O total de 4,6 milhões de clientes ativos em 2009 revela um aumento de 4,8% na comparação com 2008. A energia distribuída cresceu 4,3%, evidenciando a efetividade dos planos de ação no combate às perdas. O consumo de energia cresceu 9,1% em relação a 2008 e as vendas de energia elétrica no mercado cativo aumentaram 9,1%.

Ao Programa *Luz para Todos* destinamos a maior parcela dos recursos: R\$ 418,9 milhões aplicados na universalização do atendimento rural, totalizando mais de 353 mil novas ligações desde 2004. Neste programa utilizamos a Produção Limpa, que prevê pouquíssima supressão vegetal.

O crescimento do mercado de energia elétrica nos levou a investir R\$ 14,9 milhões na expansão de mais de 14 mil km da rede de distribuição. Concluímos as ampliações das subestações de Conceição do Coité, Lauro de Freitas, Euclides da Cunha e Remanso, além dos alimentadores em 34,5kV associados à subestação de Marau.

A receita operacional bruta alcançou R\$ 4.932,5 milhões, um incremento de 5,9% em relação ao ano de 2008. O EBITDA foi de R\$ 1.183,3 milhões, valor 2,8% inferior ao apurado no ano de 2008.

O Lucro Líquido obtido foi de R\$ 809,4 milhões, contra R\$ 814,8 milhões em 2008, inferior em apenas 0,7%, apesar dos efeitos da crise financeira internacional iniciada em 2008 e do impacto da redução no índice de reposicionamento tarifário, em função da Revisão Tarifária.

Desde o lançamento do seu Programa de Responsabilidade Social *Energia para Crescer*, em 2005, a Empresa alinhou 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.

A adesão ao Pacto Global das Nações Unidas, em 2007, em conjunto com o Grupo Neenergia, integrou a Coelba a uma rede global 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. A cada ano ratificamos o nosso compromisso em atender aos princípios do Pacto Global demonstrando as ações desenvolvidas.

Em 2009, a Empresa expandiu a atuação do Comitê de Responsabilidade Social e assegurou a estratégia, a padronização e a difusão das ações, sensibilizando parceiros. Garantimos a melhoria do Sistema de Gestão Ambiental – SGA, voltado para as atividades de operação e manutenção das subestações. Fortaleceremos o compromisso dos fornecedores com as questões ambientais estabelecidas pela Coelba, incluindo o Código de Conduta Ambiental nos contratos da Empresa em 2010.

Em 2009, desenvolvemos ações para potencializar o desenvolvimento dos colaboradores, como o *Programa de Gestão de Desempenho* – PGD, o *Programa de Ampliação do Conhecimento*, treinamento de turmas do *Programa Luz para Todos* e Mapeamento dos Ativos Intangíveis. Realizamos a Pesquisa de Clima 2009, demos continuidade aos programas de desenvolvimento de pessoas e da melhoria do ambiente físico de trabalho e manutenção das ações de saúde e segurança, preservando a integridade física e mental dos colaboradores e das empresas prestadoras de serviço.

Em 2009, o *Programa de Eficiência Energética* investiu cerca de R\$ 12 milhões, aplicados em projetos como a *Venda Subsidiada* e *Doação de Refrigeradores Eficientes* para comunidades de baixa renda, beneficiando 30.000 famílias. Além disso, houve a implantação do *Projeto Energia Verde*, voltado ao reflorestamento da Mata Atlântica e à eficiência energética, que promove a redução do consumo de energia elétrica e neutraliza a emissão de CO₂ de unidades consumidoras residenciais em Salvador e Lauro de Freitas.

Voltado ao desenvolvimento da consciência ecológica, o *Vale Luz* permite a troca de materiais recicláveis do lixo doméstico por descontos na conta de energia elétrica, através de créditos recebidos pelos clientes cadastrados, promovendo a reciclagem de 26,9 toneladas de lixo em 2009.

Cerca de R\$ 1,4 milhão foram aplicados em projetos educacionais. O *Programa Energia Amiga* buscou conscientizar a população sobre o uso eficiente e seguro da energia elétrica. Através de leis de incentivo, mais de R\$ 20 milhões foram investidos nas áreas de teatro, música e cinema. Nos últimos três anos a Empresa destinou R\$ 50 milhões para o Fundo de Cultura da Bahia.

As importantes premiações recebidas pela Coelba, como o *Prêmio Abradee – Gestão Econômico-Financeira*, concedido pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica, reconhecem o compromisso e trabalho da Coelba, desenvolvidos em diversas áreas. Todos os resultados positivos alcançados demonstram a confiança de nossos acionistas e o empenho da Administração, colaboradores e parceiros em geral na busca constante pela eficiência e qualidade, com ética e responsabilidade socioambiental, sempre buscando o desenvolvimento do Estado da Bahia e do Brasil.

Moisés Afonso Sales Filho
Diretor-Presidente da Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia

III. Sobre este Relatório

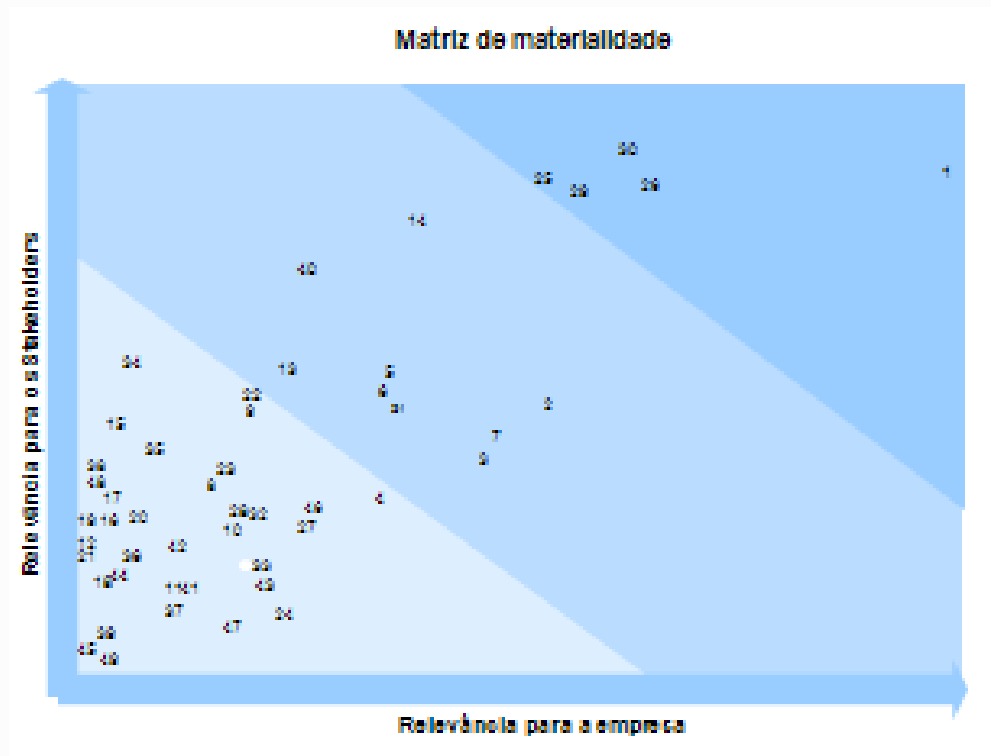
A Coelba apresenta seu Relatório de Sustentabilidade 2009, modelo que desde 2006 utiliza as orientações do *Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental* da Aneel e as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI – versão G3). Nesta edição também foram incluídos indicadores do Suplemento Setorial de Energia Elétrica.

O relatório é desenvolvido com a participação do Comitê de Responsabilidade Social da Coelba, composto por um grupo de trabalho permanente de colaboradores de todas as superintendências da Empresa. Eles são responsáveis pelo acompanhamento e gestão dos indicadores econômicos, sociais e ambientais.

A gestão da área de desenvolvimento sustentável e a coordenação do Relatório de Sustentabilidade da Coelba são feitas pelo Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável, ligado à Presidência da Empresa e vinculado à Assessoria de Sustentabilidade da Neoenergia. Essa assessoria foi criada em 2009 com o propósito de desenvolver as estratégias e ações de sustentabilidade alinhadas para todas as empresas da *holding*.

Durante todo o ano de 2009, o Comitê de Responsabilidade Social da Coelba acompanhou os fatos importantes que envolveram as operações da Empresa e seus diversos públicos de relacionamento. Desta forma, pode obter subsídios para definir temas relevantes ocorridos no período coberto pelo relatório. Este é um processo que será mais bem estruturado.

Adicionalmente, para a identificação dos temas materiais a serem incluídos neste relatório, foram enviados questionários que contemplaram todos os indicadores essenciais GRI. Eles foram respondidos por 46 pessoas da comunidade, governo, representantes ligados ao meio ambiente, consumidores, fornecedores, colaboradores e lideranças da Empresa. Isto reforça o compromisso com a transparência e o respeito no diálogo com os *stakeholders*.



- indicadores muito importantes
- indicadores importantes
- indicadores pouco importantes

Indicadores muito importantes

1	Valor econômico gerado e distribuído	EC1
25	Perfil dos empregados	LA1
26	Taxa de Rotatividade	LA2
29	Taxa de acidentes e doenças ocupacionais	LA7
30	Programas capacitação	LA8

Indicadores importantes

2	Riscos e oportunidades relacionados a mudanças climáticas	EC2
3	Cobertura das obrigações do plano de pensão	EC3
5	Desenvolvimento de fornecedores locais	EC6
6	Procedimentos para contratação local	EC7
7	Infraestrutura e serviços para benefício público	EC8
13	Área possuída dentro de áreas protegidas	EN11
14	Impactos na biodiversidade	EN12
31	Média de horas de treinamento	LA10
40	Atuação nas comunidades	SO1

Indicadores pouco importantes

4	Ajuda financeira recebida do governo	EC4
8	Materiais usados	EN1
9	Materiais de reciclagem	EN2
10	Consumo de energia direta	EN3
11	Consumo de energia indireta	EN4
12	Consumo de água	EN8
15	Emissões de gases de efeito estufa	EN16
16	Outras emissões relevantes	EN17
17	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio	EN19
18	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas	EN20
19	Descarte total de água	EN21
20	Destinação de resíduos	EN22
21	Derramamentos significativos	EN23
22	Iniciativas para mitigar impactos ambientais	EN26
23	Produtos e embalagens recuperados	EN27
24	Valor monetário de multas significativas	EN28
27	Empregados abrangidos por acordo coletivo	LA4
28	Prazo para notificação sobre mudanças na operação	LA5
32	Composição dos grupos responsáveis pela governança	LA13
33	Proporção de salários entre homens e mulheres	LA14
34	Contratos com cláusulas de Direitos Humanos	HR1
35	Avaliação de fornecedores sobre direitos humanos	HR2
36	Casos de discriminação e medidas tomadas	HR4
37	Operações com risco à liberdade de associação e negociação coletiva	HR5
38	Operações com risco de trabalho infantil	HR6
39	Operações com risco de trabalho forçado	HR7

41	Avaliação de risco relacionado à corrupção	SO2
42	Treinamento em políticas anticorrupção	SO3
43	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	SO4
44	Participação na elaboração de políticas públicas	SO5
45	Multas e sanções por não conformidade a leis e regulamentos	SO8
46	Avaliação de melhoria ao longo do ciclo de vida dos produtos	PR1
47	Procedimentos de rotulagem	PR3
48	Adesão a leis, normas e códigos voluntários de comunicação e marketing	PR6
49	Multas relacionadas ao fornecimento e uso dos produtos e serviços	PR9

O Relatório de Sustentabilidade da Coelba também segue reconhecidas iniciativas globais como os Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio – propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU) e o Pacto Global – dez princípios ligados a Direitos Humanos, do Trabalho, do Meio Ambiente e Anticorrupção.

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

Todos os documentos produzidos ficam disponíveis para acesso aos diversos públicos de relacionamento da Empresa através do *site* www.coelba.com.br/sustentabilidade/relatorios. O último relatório da Empresa, denominado Relatório de Sustentabilidade 2008, foi enviado para os seus *stakeholders*.

IV. Sumário

I. Principais Indicadores	02
II. Mensagem do Presidente	04
III. Sobre este Relatório	06
IV. Sumário	09
1 Dimensão Geral	12
1.2 Perfil	13
1.2.1 Setor Elétrico	14
1.2.2 Grupo Neoenergia	14
1.2.3 A Coelba	16
1.2.3.1 Histórico	16
1.2.3.2 Reconhecimentos	17
2 Gestão e Governança Corporativa	18
2.1 Organização e Gestão	19
2.1.1 Direcionadores Empresariais	19
2.1.1.1 Missão, Visão e Valores	19
2.1.1.2 Compromissos com Iniciativas Externas	20
2.1.1.3 Políticas	21
2.1.2 Gestão da Conduta Ética	22
2.1.2.1 Código de Ética	22
2.1.2.2 Disseminação do Código de Ética	22
2.1.3 Planejamento Estratégico	22
2.1.3.1 Gestão por Processos	24
2.1.3.2 Gestão de Liderança	25
2.1.4 Gestão de Riscos	26
2.2 Governança Corporativa	27
2.2.1 Conselho de Administração	27
2.2.2 Conselho Fiscal	27
2.2.3 Comitês de Assessoramento ao Conselho	28
2.2.4 Diretoria	28
2.2.5 Auditoria Interna	28
2.2.6 Auditoria Externa	29
2.2.7 Comitês de Assessoramento à Diretoria	29
2.3 Gestão com Foco na Sustentabilidade	30
2.3.1 Responsabilidade com Públicos de Relacionamento	30
2.3.1.1 Canais de Comunicação e Relacionamento	30
2.3.1.2 Liderança e Influência Social	34
2.4 Relação com Investidores	34

3 Desempenho de Mercado	35
3.1 Conjuntura Econômica	36
3.2 Ambiente Regulatório	36
3.2.1 Revisão Tarifária	37
3.3 Participação no Mercado de Energia Elétrica	38
3.3.1 Evolução do Mercado de Distribuição de Energia	38
3.3.2 Compra de Energia	38
3.3.3 Comportamento do Mercado Cativo – Vendas de Energia	38
3.3.4 Evolução do Número de Clientes	39
3.3.5 Perdas	40
3.4 Desempenho Econômico-financeiro	41
3.4.1 Receita da Distribuição de Energia Elétrica	41
3.4.2 Inadimplência	41
3.4.2.1 Arrecadação	41
3.4.3 EBITDA	43
3.4.4 Lucro Líquido	44
3.4.5 Distribuição do Valor Adicionado – DVA	44
3.4.6 Investimentos	45
3.4.6.1 Expansão de Rede	46
3.4.6.2 Modernização	46
3.4.7 Endividamento	46
3.4.8 Indicadores de Desempenho	47
4 Desempenho Social e Setorial	48
4.1 Indicadores Sociais Internos	49
4.1.1 Comunicação Interna	49
4.1.2 Público Interno	50
4.1.2.1 Perfil	50
4.1.2.2 Clima Organizacional	50
4.1.2.3 Recrutamento, Comportamento frente a Demissões e Respeito à Diversidade	51
4.1.2.4 Remuneração e Participação nos Resultados	52
4.1.2.5 Capacitação e Desenvolvimento	54
4.1.2.6 Saúde, Bem-estar e Segurança Ocupacional	56
4.1.2.7 Trabalhadores Terceirizados	57
4.1.2.8 Relação com Sindicatos	58
4.2 Indicadores Sociais Externos	58
4.2.1 Clientes e Consumidores	58
4.2.1.1 Satisfação do Consumidor	59
4.2.1.2 Qualidade dos Serviços Prestados	60
4.2.1.3 Segurança no Uso Final	61
4.2.2 Fornecedores	62
4.2.2.1 Treinamentos Realizados aos Terceirizados	63
4.2.3 Comunidade	64
4.2.3.1 Baixa Renda	67
4.2.4 Acionistas	67

4.3 Indicadores do Setor Elétrico	67
4.3.1 Universalização	67
4.3.2 Programa de Eficiência Energética (PEE)	68
4.3.2.1 Residencial e Residencial Baixa Renda	69
4.3.2.2 Comercial e Industrial	70
4.3.2.3 Outras Iniciativas	70
4.3.3 Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico (P&D)	71
5 Desempenho Ambiental	72
5.1 Gestão Ambiental	73
5.2 Iniciativas para Reduzir o Impacto de suas Operações	74
5.2.1 Expansão do Sistema Elétrico	77
5.2.2 Materiais e Resíduos	78
5.2.3 Energia	79
5.2.4 Água	79
5.2.5 Emissões	80
5.3 Educação e Conscientização Ambiental	81
6 Anexos	83
6.1 Índice Remissivo GRI	84
6.2 Balanço Social Modelo Ibase em conjunto com a NBCT-15	91
6.3 Indicadores Quantitativos	95
6.3.1 Indicadores Operacionais e de Produtividade	95
6.3.2 Indicadores Econômico-Financeiros	96
6.3.3 Indicadores Sociais Internos	98
6.3.4 Indicadores Sociais Externos	101
6.3.5 Indicadores do Setor Elétrico	105
6.3.6 Dimensão Ambiental	109
6.4 Informações Corporativas	112
6.4.1 Conselhos	112
6.4.2 Diretoria Executiva e Superintendências	112
6.4.3 Endereços: físico e eletrônico	112
6.4.4 Área a ser contatada para esclarecimentos adicionais	112
6.5 Créditos	113



01. Dimensão Geral

1.2. Perfil

A Coelba é a maior distribuidora de energia elétrica do Norte–Nordeste e a terceira do Brasil em número de clientes. Atende a 415 dos 417 municípios do Estado da Bahia, em uma área de 563 mil km² com população de 14 milhões de habitantes⁽¹⁾. Desse universo, a Empresa atende a 4,6 milhões de clientes, o que corresponde a 60% da energia elétrica consumida em todo o Estado.

Para o amplo atendimento à sua área de concessão, a Empresa dispõe de 23 Unidades Estratégicas de Negócios (UEN), criadas de acordo com as características físicas e econômicas das diversas regiões do Estado. Com uma força de trabalho formada por 12.051 pessoas, sendo 2.550 colaboradores, 120 estagiários, 76 jovens aprendizes e 9.305 parceiros (prestadores de serviço contratados por empresas terceirizadas).

A Empresa mantém sua sede no bairro de Narandiba, cidade de Salvador, ocupando uma área remanescente preservada de Mata Atlântica. A Coelba mantém ainda 41 agências de atendimento e duas agências móveis. A essa estrutura se une a Rede Coelba Serviços, com mais de 1.100 estabelecimentos comerciais credenciados que atuam como postos avançados para pagamento de contas ou a solicitação de serviços.

Constituída como pessoa jurídica de direito privado, seu capital integralizado é da ordem de R\$ 542,1 milhões, representado por 188,1 milhões de ações. O principal acionista da Coelba é o Grupo Neoenergia, com 87,8% das ações. O grupo espanhol Iberdrola detém 8,5%, outros 2,3% pertencem ao Fundo de Pensão Previ e 1,4%, aos demais acionistas.

Sempre atenta à evolução da realidade social, econômica e ambiental de sua área de concessão, a Coelba fez do seu serviço um dos principais agentes de transformação do Estado e reafirma sua missão de ser a luz e a energia da Bahia.

O *Programa Luz Para Todos*, parceria com o governo federal que leva energia a cidades com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) ou atendimento energético abaixo de 50%, já atendeu a 1,4 milhão de moradores no estado. Com essa iniciativa, a Companhia elevou o alcance da energia elétrica de 53% dos domicílios da Zona Rural da Bahia, em 2000, para os atuais 86%.

Por meio do programa de responsabilidade social *Energia para Crescer*, a Coelba reforça seu compromisso com a sustentabilidade, alinhando as ações e estratégias de negócio aos princípios de responsabilidade socioambiental, destacando a educação, o meio ambiente, a cultura e os projetos com foco na distribuição de energia elétrica com frentes de atuação junto às comunidades.

Em 2009, a criação da Assessoria de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia teve o objetivo de consolidar o Programa de Responsabilidade Social, fortalecer o tema dentro do Grupo, alinhar as estratégias e programas da Coelba e das demais empresas da *holding*.

As iniciativas da Coelba visam promover o desenvolvimento sustentável e, para isso, envolvem os seus colaboradores, acionistas, fornecedores, parceiros e comunidades. Desde 2007, a Empresa vem atendendo aos Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, em defesa dos Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção Ambiental e de Combate à Corrupção.

⁽¹⁾ Fonte: IBGE 2007.

1.2.1. Setor Elétrico

O atual modelo do setor elétrico tem seus aspectos técnicos e tarifários regulamentados pela Aneel por meio das Leis nº 10.847 e 10.848, de 15 de março de 2004, e pelo Decreto nº 5.163, de 30 de julho de 2004. As normas buscam o equilíbrio entre atratividade do investidor, bem-estar da sociedade e respeito ao meio ambiente.

Os três principais objetivos do marco regulatório são a garantia de segurança do suprimento de energia elétrica, a promoção da modicidade tarifária e a promoção da inserção social no Setor Elétrico Brasileiro, principalmente por meio dos programas de universalização. O exercício do Poder Concedente é do Ministério de Minas e Energia e a ampliação da autonomia do Operador Nacional do Sistema.

O modelo conta ainda com três instituições: a Empresa de Pesquisa Energética, responsável pelo planejamento do setor elétrico em longo prazo; o Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico, com a função de avaliar permanentemente a segurança do suprimento de energia elétrica; e a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica, que organiza o mercado de energia elétrica no Sistema Interligado.

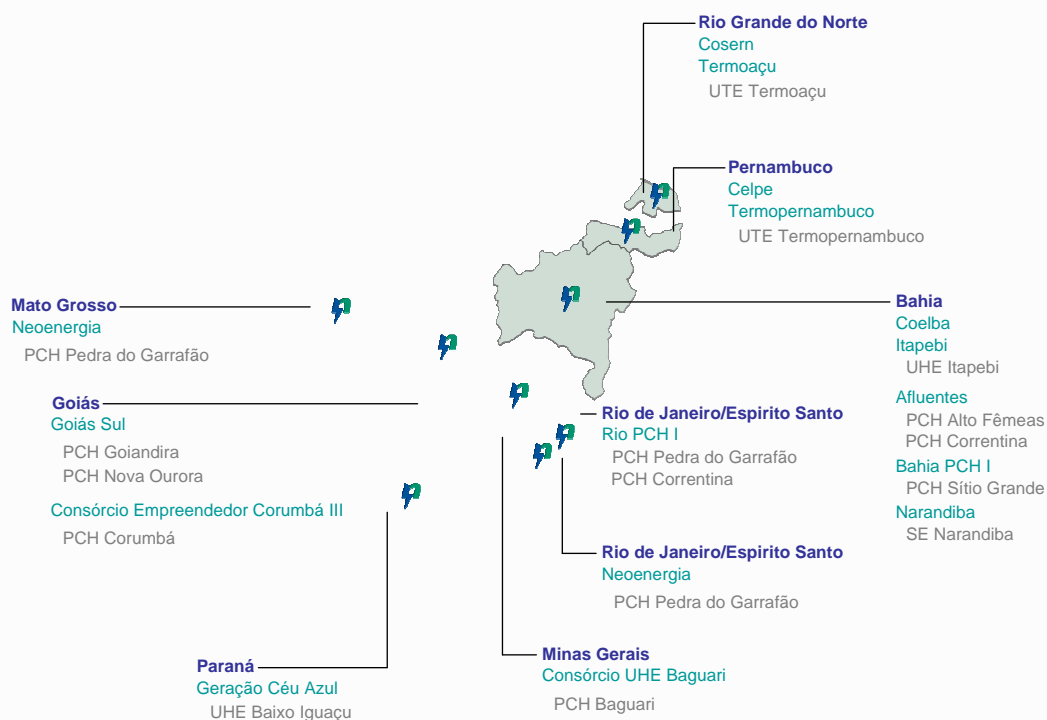
1.2.2. Grupo Neoenergia

O Grupo Neoenergia é o terceiro maior investidor privado do setor elétrico brasileiro, com investimentos acumulados no Brasil de R\$ 16,7 bilhões desde a sua constituição, em 1997. O Grupo atua em toda a cadeia de produção da energia elétrica – geração, transmissão, comercialização e distribuição – sendo formado por 20 empresas, localizadas em oito estados do País, que empregam diretamente 5.100 colaboradores e outros 16.310 prestadores de serviços.

No mercado de distribuição, é o maior do Brasil em número de clientes, com concessões nos Estados da Bahia, Pernambuco e Rio Grande do Norte, onde são atendidas 8,7 milhões de unidades consumidoras através das empresas Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia (Coelba), Companhia Energética de Pernambuco (Celpe) e Companhia Energética do Rio Grande do Norte (Cosern). Na geração, possui capacidade instalada de 1.259 megawatts (MW) e está construindo mais cinco usinas, que ampliarão essa marca em mais 815 MW.

Em 2009, o Grupo Neoenergia obteve uma Receita Operacional Bruta de R\$ 10,4 bilhões, encerrando o exercício com lucro de R\$ 1,59 bilhão. O fornecimento de energia elétrica das distribuidoras em 2009 totalizou 28.281 gigawatts (GW), representando um aumento de mercado de 3,6% em relação ao ano anterior.

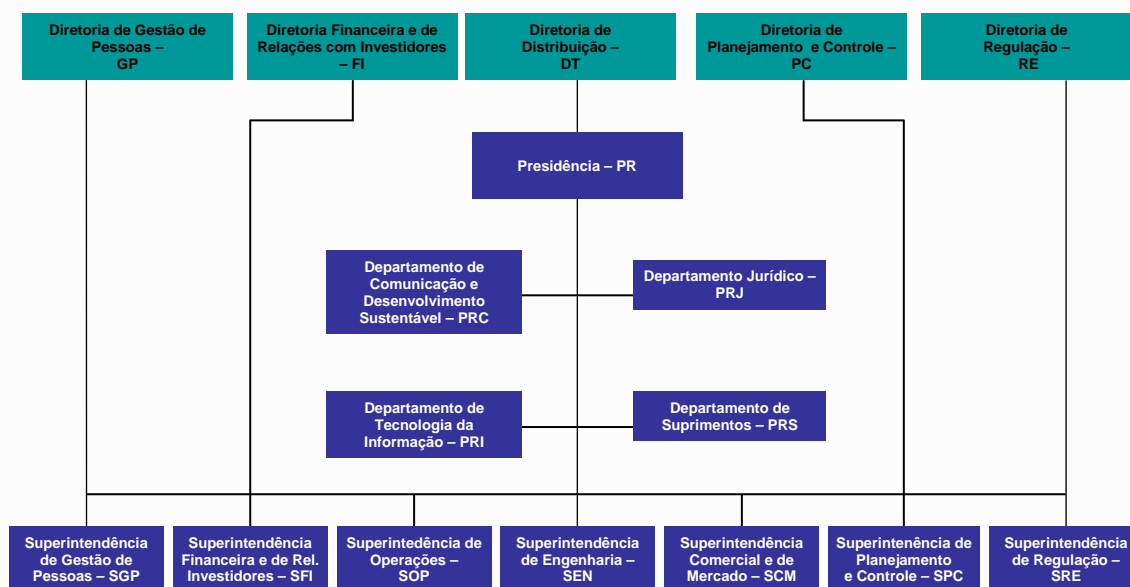
Os investimentos do Grupo no mesmo período somaram R\$ 1,74 bilhão, dos quais R\$ 1,2 bilhão em distribuição e R\$ 540 milhões em geração. As distribuidoras Coelba, Celpe e Cosern realizam o maior programa de investimentos em eletrificação rural do *Programa Luz Para Todos*, do Governo Federal. Juntas, foram responsáveis pela ligação de 84.206 novas unidades consumidoras em 2009, somando um total de 520,6 mil novas ligações em todo o Programa, lançado em 2003. Através desses números, o Grupo consolida seu compromisso com a universalização da energia elétrica na sua área de concessão e contribui com o desenvolvimento social e econômico do País.



1.2.3. A Coelba

A estrutura da Coelba é composta por sete superintendências e quatro gerências ligadas diretamente à Presidência da Empresa. Algumas dessas superintendências também estão ligadas a diretorias executivas do Grupo Neoenergia. Veja a seguir o organograma:

Estrutura Geral




1.2.3.1. Histórico

A Coelba foi constituída em 28 de março de 1960 e contribuiu, desde o início, para o crescimento do Estado. Controlada pelo governo estadual, a Empresa passou a atender a 21 localidades, um serviço que até meados do século passado era realizado por prefeituras e algumas companhias. Incorporando aos poucos os serviços prestados pelos municípios e demais concessionárias, em 1977 a Empresa atingiu a marca de 500 mil clientes.

O edifício-sede é inaugurado quatro anos depois, em Salvador, onde a Empresa está instalada até hoje. Já em 1982, deu início à operação do sistema de atendimento telefônico ao consumidor. Cinco anos depois passava a distribuir energia para todas as sedes municipais do Estado da Bahia, com a energização de Mansidão e Buritirama.

Na década de 90, a Coelba volta-se para a modernização empresarial e para a busca da satisfação plena dos seus clientes ao adotar a Qualidade Total. Foi a primeira concessionária de energia da América Latina a construir, em 1993, uma subestação totalmente digitalizada, a SE Candeal, localizada em Salvador.



A Coelba foi privatizada em 31 de julho de 1997 ao preço de R\$ 1,73 bilhão, em leilão vencido pelo consórcio Guaraniana S.A., composto pela Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ), o Banco do Brasil Investimentos e a Iberdrola. A partir de outubro de 2004, com o objetivo de destacar o foco de seus negócios, direcionado para a qualidade de serviços, resultados e rentabilização de ativos, a *holding* passou a se chamar Neoenergia.

1.2.3.2. Reconhecimentos

Em 2009, a Coelba recebeu importantes premiações em reconhecimento ao compromisso e ao trabalho que vem desenvolvendo em diversas áreas, entre as quais se destacam o primeiro lugar no *Prêmio Abradee em Gestão Econômico-Financeira*, concedido pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica. No mesmo prêmio, a Empresa obteve o quarto lugar na categoria *Responsabilidade Social*.

A Empresa ainda recebeu o *Certificado Empresa Cidadã*, concedido pelo Conselho Regional de Contabilidade do Rio de Janeiro, e o *Mérito Lojista*, da Câmara de Dirigentes Lojistas de Salvador. A Empresa foi lembrada, também, com a *Condecoração da Marinha* por bons serviços prestados.



02. Gestão e Governança Corporativa

A Coelba segue as práticas definidas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa em relação aos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Esses princípios, os valores empresariais e as práticas de gestão do Grupo Neoenergia asseguram aos acionistas e demais públicos de relacionamento um planejamento de negócios bem estruturado e permitem o monitoramento do desempenho da Empresa.

Como parte do segmento de distribuição do Grupo Neoenergia, a Coelba participa da unificação dos processos e obtém ganhos de escala por meio do alinhamento de estratégias entre as empresas controladas. Isso ocorre por meio do modelo de gestão matricial, em que os diretores-executivos e o Presidente da *holding* participam, respectivamente, das Diretorias e do Conselho de Administração das empresas controladas.

2.1. Organização e Gestão

A Empresa adota a gestão por processos em todas as suas atividades finais e de suporte com o objetivo de garantir a qualidade da distribuição de energia elétrica e atender às exigências regulamentares e às necessidades dos clientes. Todos os seus processos são mapeados e gerenciados por diretrizes, práticas e padrões de trabalho.

A Coelba adota a sustentabilidade em seu Planejamento Estratégico, definindo estratégias, processos de gestão e objetivos corporativos. As ações socioambientais são implementadas por meio de um programa estruturado, com envolvimento de todas as áreas, sendo coordenado pelo Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável.

A Coelba promove a melhoria de seu desempenho nas dimensões econômica, social e ambiental e busca consolidar a reputação de uma gestão moderna e competente, capaz de gerar resultados relevantes.

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

2.1.1. Direcionadores Empresariais

Os valores, princípios e as diretrizes estratégicas da Neoenergia orientam todos os colaboradores a exercer suas atividades de forma ética, transparente e com foco nos resultados. A Missão, Visão e Valores, principais direcionadores vigentes desde 2005, encontram-se em fase de reavaliação.

2.1.1.1. Missão, Visão e Valores

Missão

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

Visão

Universalizar o fornecimento de energia com qualidade até 2011.

Valores

Foco em Resultado;
Espírito de Equipe;
Conhecimento e Comunicação;
Iniciativa e Pró-atividade.

2.1.1.2. Compromissos com Iniciativas Externas

A construção de uma sociedade mais inclusiva e sustentável é compromisso da Política de Responsabilidade Social do Grupo Neoenergia e compõe seus princípios de Governança Corporativa.

Por isso, a Coelba participa de entidades ligadas à sustentabilidade que incentivam a adoção de práticas sustentáveis na gestão das empresas e faz parte de associações do setor elétrico que proporcionam à Empresa trocar informações na busca contínua por melhores práticas corporativas.

Em 2009, a Coelba participou da realização de vários eventos relacionados à sustentabilidade, com empresas parceiras, ONGs e representantes da comunidade. A Empresa investe, por meio do *Programa Energia para Crescer*, em projetos sociais próprios e desenvolvidos por organizações não governamentais parceiras nas áreas de educação, cultura e meio ambiente.

Metas do Milênio

A Coelba atua de acordo com os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2000, com o objetivo de garantir índices mínimos de desenvolvimento sustentável global.

Pacto Global

A Empresa é, desde 2007, signatária do Pacto Global, série de dez princípios derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção.

Como parte de seu compromisso, a Coelba enviou em 2009 o primeiro Relatório de Progresso à ONU. O documento expressa a posição assumida através de diversas práticas de gestão que, incorporadas ao cotidiano do empreendimento, convergem, sobretudo, para o desenvolvimento social.

A Coelba dará continuidade ao fortalecimento das iniciativas já adotadas e alinhadas aos 10 princípios do Pacto Global. Para 2010/2011, a empresa promoverá novos investimentos e projetos focados nos Princípios de Direitos do Trabalho e de Proteção Ambiental. As ações a serem desenvolvidas estarão descritas ao longo desse relatório.

Participação em entidades de Responsabilidade Social

Os resultados conquistados pela Coelba também dependem do engajamento e da parceria da Empresa com entidades que atuam na promoção de ações de sustentabilidade, participando direta ou indiretamente em projetos sociais que contribuem para melhorar a qualidade do ensino, erradicar o trabalho infantil, promover a inclusão social e incentivar a geração de emprego e renda.

Essas parcerias se desenvolvem com entidades como o Instituto Ayrton Senna, o American Institute of Research, Sebrae, Banco do Brasil e governos federal, estadual e municipais.

A Coelba participa do Instituto Ethos, do Conselho de Responsabilidade Social da Federação das Indústrias do Estado da Bahia, do Comitê Gestor Estadual de Universalização e do Fórum Baiano de Mudanças Climáticas, do Conselho Brasileiro de Manejo Florestal – FSC Brasil, do Grupo de Trabalho Manejo de Vegetação em Sistemas Elétricos do Comitê de Meio Ambiente da Funcoge e do Comitê de Meio Ambiente da Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica. A Empresa tem assento nos conselhos gestores das áreas de Proteção Ambiental de Caraíva-Trancoso, Dunas e Lagoas do Abaeté, Santo Antônio e Coroa Vermelha.

Participação em associações dos setores empresarial e elétrico

A participação em associações dos setores empresarial e elétrico proporciona à Coelba trocar experiências, procedimentos e normas essenciais para o desenvolvimento do seu negócio. É um dos mais importantes relacionamentos externos da Empresa.

A Coelba é vinculada ou associada às seguintes entidades:

- ABERJE – Associação Brasileira de Comunicação Empresarial
- Abih – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – Bahia
- Abradee – Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica
- Abrh – Associação Brasileira de Recursos Humanos
- Abve – Associação Brasileira de Veículos Elétricos
- ACB – Associação Comercial da Bahia
- Acomac – Associação dos Comerciantes de Materiais de Construção da Bahia
- Ademi – Associação de Dirigentes de Empresas do Mercado Imobiliário da Bahia
- ADVB – Associação dos Dirigentes de *Marketing* e Vendas da Bahia
- Comitê de Meio Ambiente da Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica (ABCE)
- Comitê Gestor Estadual de Universalização
- Conselho Brasileiro de Manejo Florestal – FSC Brasil
- Conselho de Responsabilidade Social da Federação das Indústrias do Estado da Bahia
- Conselhos Gestores das Áreas de Proteção Ambiental de Caraíva–Trancoso, Dunas e Lagoas do Abaeté, Santo Antônio e Coroa Vermelha
- FNQ – Fundação Nacional da Qualidade
- Fórum Baiano de Mudanças Climáticas
- Grupo de Trabalho Manejo de Vegetação em Sistemas Elétricos do Comitê de Meio Ambiente da Funcoge
- Instituto Akatu – Pelo Consumo Consciente
- Instituto Ethos
- Sinduscon – Sindicato da Indústria da Construção do Estado da Bahia

2.1.1.3. Políticas

A Companhia segue as Políticas de Gestão que orientam a força de trabalho na execução de suas atividades e são avaliadas anualmente quanto a sua pertinência. Desde 2002, as auditorias dos Sistemas de Gestão avaliam o grau de assimilação dos valores, princípios e políticas. Abaixo seguem as políticas da Empresa:

Segurança da Informação – Destaca a importância da informação como patrimônio do Grupo e conscientiza os colaboradores no cuidado com as informações, desde a criação até o armazenamento, a divulgação e o descarte. Todos são orientados a conhecer os normativos relacionados ao tema. A Política é corporativa para as demais empresas do Grupo.

Saúde e Segurança – A Coelba cumpre a legislação sobre Segurança e Saúde Ocupacional e as Normas Regulamentadoras (NRs) e mantém processos para controle de riscos, prevenção de acidentes, melhoria contínua das condições de trabalho e preservação do meio ambiente. Garante a seus colaboradores e prestadores de serviços o direito de interromper suas tarefas sempre que são constatadas evidências de riscos graves e iminentes para a sua saúde e segurança pessoal ou de terceiros.

Política da Qualidade – Os princípios de qualidade da Coelba exigem o cumprimento da legislação, das normas e dos regulamentos pertinentes, a melhoria contínua do desempenho empresarial, o incentivo à comunicação com as partes interessadas, a promoção da satisfação dos clientes e a garantia de segurança, saúde ocupacional e preservação do meio ambiente.

Meio Ambiente – A Empresa cumpre a legislação, as normas e os regulamentos ambientais e inclui variantes ambientais em seu planejamento empresarial. Incentiva, ainda, projetos de pesquisa e inovações tecnológicas que resultem no uso eficiente dos recursos naturais.

Responsabilidade Social e de Sustentabilidade – A Coelba, através 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 sua relação com os diversos públicos. O *Energia para Crescer* segue a 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.

2.1.2. Gestão da Conduta Ética

O Código de Ética da Coelba estabelece o comportamento dos colaboradores nas relações com colegas de trabalho, clientes, acionistas, fornecedores, prestadores de serviço, mercado, entes públicos e órgãos reguladores. Ele foi aprovado pelo Conselho de Administração e revisado pelo Comitê de Ética da Neoenergia, que promoveu o alinhamento de documentos entre as empresas do Grupo.

Com o objetivo de ser uma referência para a conduta profissional e pessoal de todos os seus colaboradores, o código tem seu cumprimento garantido por meio do Comitê de Ética da Empresa, que realiza reuniões periódicas para discutir as ocorrências. O comitê é responsável por zelar para que as estratégias relacionadas ao Código de Ética 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.

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@coelba.com.br) e espaço específico na Intranet chamado *Fale com o Comitê de Ética*, com preservação da identidade.

2.1.2.1. Código de Ética

O Código de Ética do Grupo Neoenergia se baseia em valores e princípios que sustentam o alcance da missão e visão da Coelba. Quando foi lançado em novembro de 2006, o documento foi distribuído a todos os colaboradores..

Elaborado em consonância às exigências da Lei Sarbanes-Oxley, o código está disponível ao público na *homepage* da Empresa (www.coelba.com.br), na Central de *Downloads* do item “Relação com investidores”.

2.1.2.2 Disseminação do Código de Ética

O Código é amplamente divulgado na Empresa e o documento integra o *kit* de boas-vindas aos novos colaboradores. É objeto de campanhas de comunicação interna em todos os canais disponíveis, como reuniões com o Presidente, inserção do tema nos treinamentos, *e-mail* corporativo, intranet, *mousepads* e murais. Os fornecedores recebem o documento em conjunto com o contrato de prestação de serviços.

2.1.3. Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico da Coelba, alinhado com as empresas do Grupo Neoenergia, leva em consideração aspectos socioambientais, definindo estratégias, processos de gestão e objetivos corporativos que se desdobram em objetivos, metas e planos de ações de cada área específica e consolidam essa prática como elemento da identidade e da cultura organizacional.

A análise do macroambiente e estudos de mercado são feitos anualmente para a formulação do Planejamento Estratégico e do Orçamento Empresarial. A Coelba acompanha constantemente as mudanças regulatórias do setor, analisando as informações para compatibilizar as normas estabelecidas

com suas atividades. Também é utilizado neste processo a Metodologia de *Benchmarking* e Referencial Comparativo.

Por meio deste processo são definidos investimentos gerais, compra de energia, despesas operacionais e faturamento por segmento de mercado, cujos estudos de previsão são realizados por ferramentas informatizadas.

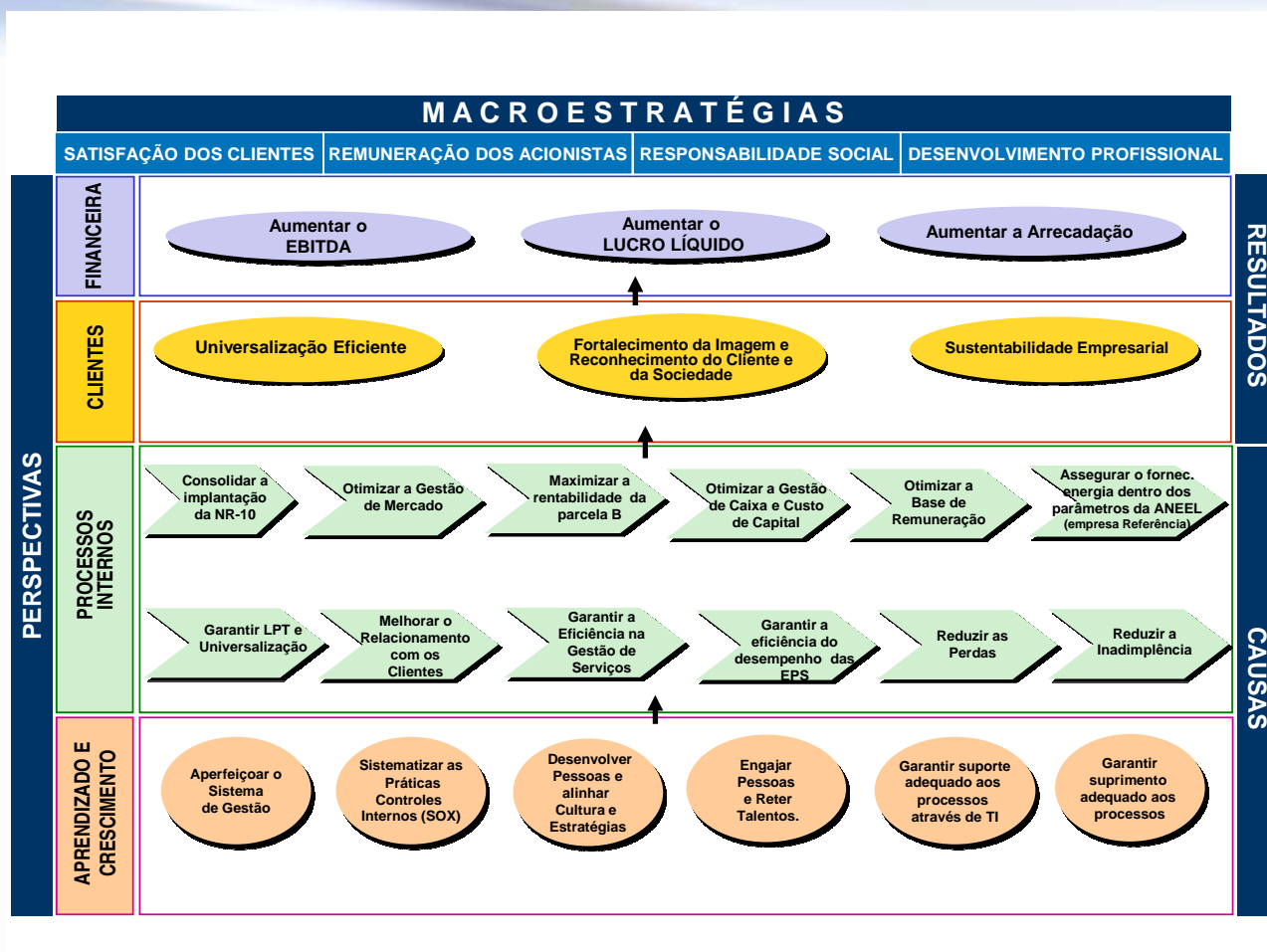
Os pontos fortes da Coelba e as oportunidades de melhoria de aspectos em macroambiente e mercado são identificados e analisados através do método de Análise SWOT (Pontos Fortes e Fracos, Ameaças e Oportunidades). Os planos de ação e as metas são informados aos fornecedores, visando à parceria para o cumprimento das estratégias, como, por exemplo, a redução do índice de perdas.

Ao longo do ano, a Empresa acompanha o cenário macroeconômico e a evolução de seus indicadores, possibilitando mudanças estratégicas em caso de necessidade. A análise é feita por especialistas da Coelba, com o auxílio de consultoria externa, que identifica e analisa as variáveis econômicas, demográficas e sociais nos âmbitos estadual e nacional que têm impacto no negócio da Empresa, considerando aspectos regulatórios e ambientais.

O ambiente interno é analisado utilizando os Critérios de Excelência da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) e o desempenho da empresa, de forma a identificar os pontos fortes e oportunidades de melhoria, através da análise SWOT. Neste processo, são envolvidos a alta direção, os departamentos da organização e os colaboradores.

Entre os maiores desafios estratégicos da Coelba em 2009 destacou-se a realização de 53.198 novas ligações pelo *Programa Luz para Todos* e para 2010 estão previstas mais 100 mil unidades. Outro grande desafio estratégico para os próximos anos é manter o sistema elétrico operando continuamente com qualidade, diante das mudanças climáticas.

Mapa de Estratégias 2009



2.1.3.1. Gestão por Processos

A Coelba utiliza a metodologia do Balanced Score Card para classificar todos os indicadores segundo quatro perspectivas básicas: financeira, clientes, processos internos e aprendizado e crescimento. As estratégias são elaboradas com a participação das diversas áreas e, em seguida, traduzidas em objetivos estratégicos considerados para efeito da remuneração variável de todos os colaboradores.

Os objetivos são definidos a partir de uma correlação entre o Mapa de Estratégias e o Mapa de Processos, em que são identificados os processos críticos para a implantação das estratégias e definidas as iniciativas, recursos necessários e prazos de implantação.

Esse processo considera oportunidades e riscos corporativos relacionados aos impactos socioambientais de curto, médio e longo prazo, impactos da Companhia considerando toda sua cadeia de valor, aspectos relacionados ao apoio ao desenvolvimento sustentável das regiões onde atua e oportunidades e riscos relacionados especificamente ao processo de aquecimento global.

Também são considerados oportunidades de inovação, reposicionamento, modelo de negócios e novos produtos e serviços, sempre analisando impactos socioambientais de curto, médio e longo prazo, o que ocorre tanto nos processos principais quanto nos processos de apoio.

Os processos principais do negócio são operação, gerenciamento das incidências e manutenção do sistema; prestação de serviços a terceiros; atendimento aos clientes; gerenciamento das reclamações; administração do faturamento e arrecadação; realização de novas ligações; gerenciamento da compra, da utilização e da conexão do sistema elétrico; gerenciamento das perdas de receitas; planejamento, ampliação e melhoria da rede elétrica e geração de energia.

Formam os processos de apoio a realização da gestão estratégica; provisão, desenvolvimento e manutenção de pessoas; prestação de serviços de infraestrutura; gerenciamento da tecnologia da informação; administração contábil e tributária; gerenciamento de recursos econômico-financeiros e gerenciamento de tarifas e riscos regulatórios.

A padronização e o contínuo aperfeiçoamento das atividades da Empresa são realizados por meio da prática da norma ISO 9001, que certifica processos como recuperação de perdas, teleatendimento, faturamento, leitura, operação e redução da inadimplência. A Coelba ampliou o relacionamento entre as distribuidoras do Grupo para aprofundar o *Benchmarking*.

2.1.3.2. Gestão de Liderança

Cabe à Alta Direção exercer o papel de difusão dos objetivos estratégicos permanentes, dos princípios éticos e das políticas que são direcionadas à alta *performance* da organização.

Como forma de buscar a melhoria contínua, o sistema de liderança é orientado pela metodologia PDCA, que procura avaliar as práticas por meio de análises críticas dos resultados e do desempenho, tanto nas reuniões de diretoria, dos comitês, comissões e grupos de trabalho. Para alcançar as estratégias definidas e atender às necessidades identificadas, a Alta Direção e os demais líderes interagem diretamente com as partes interessadas.

O Sistema de Liderança da Coelba incentiva o desenvolvimento de uma cultura proativa e ágil, envolvendo todos os colaboradores da Empresa na concretização de estratégias.

As estratégias e os objetivos empresariais são acompanhados pelo Sistema Gestão por Objetivos – GPO, que registra mensalmente os indicadores e as ações relacionadas às estratégias, facilitando o controle e o desempenho. É usado também o módulo do sistema SAP/R3, que integra o sistema, melhorando o desempenho no acompanhamento das estratégias.

A Empresa participa também, ao lado das demais distribuidoras do Grupo Neoenergia, do Projeto SAP/CCS, desenvolvido para estabelecer novos patamares de produtividade, superar desafios e conquistar novas oportunidades no setor de energia para as três distribuidoras. Embora não tenha sido implantado em 2009, conforme previsto, todos os colaboradores envolvidos no projeto estão sendo capacitados para garantir a sua implantação em março de 2010.

2.1.4. Gestão de Riscos

Com o objetivo de definir ações preventivas que evitem ou minimizem adversidades, os riscos empresariais mais significativos são identificados por áreas e passam por auditorias para verificar se os controles estão adequados ou para identificar possíveis falhas.

O risco é classificado como estratégico, financeiro, operacional, ambiental, de saúde e segurança, tecnológico e de segurança da informação, legal e regulatório e de negócio e mercado.

Desde o processo de planejamento, a gestão de riscos é realizada com a utilização da metodologia Balanced Scorecard (BSC). A identificação, classificação e análise dos riscos são processos contínuos, respeitando os princípios do Comitê das Organizações Patrocinadoras (COSO).

Em 2008, foi implantado um processo que permite, ao longo do ano, avaliar, documentar e testar os controles internos que respaldam as demonstrações contábeis. Em 2009 foram implementados novos controles e os existentes foram revisados para se alinharem aos requerimentos da Seção 404 da Lei Sarbanes-Oxley.

Esse processo contínuo trouxe vantagens como melhorias no ambiente geral de controles, gerenciamento dos riscos e aumento da transparência nas divulgações ao mercado.

O risco de escassez de energia deriva basicamente de grande período sem chuvas durante a estação úmida, o que pode reduzir o volume de água nos reservatórios das usinas hidrelétricas, principal matriz do Sistema Elétrico Brasileiro. A consequência seria o aumento no custo de aquisição de energia no mercado de curto prazo e elevação dos valores de Encargos de Sistema em decorrência do despacho das usinas termoeletricas.

Numa situação extrema há a possibilidade de adoção de um programa de racionamento, o que implicaria em redução de receita. No entanto, os níveis atuais dos reservatórios e as últimas simulações efetuadas pelo Operador Nacional de Sistema Elétrico – ONS não indicam para os próximos anos um novo programa de racionamento.

Os riscos em saúde e segurança são combatidos por meio da consolidação da cultura da prevenção, com destaque para a melhoria contínua das condições de trabalho, o atendimento da legislação vigente e a preservação do meio ambiente.

Entre os riscos financeiros, o risco de moeda estrangeira decorre da possibilidade da perda por conta de alterações nas taxas de câmbio, que aumentem os saldos de passivo de empréstimos e financiamentos em moeda estrangeira e das debêntures em moeda nacional indexadas à variação cambial captadas no mercado.

Para mitigar esses riscos, a Empresa realiza operações em *hedge* cambial para que as oscilações significativas nas cotações das moedas não afetem seu resultado e o fluxo de caixa.

O risco de encargos de dívida, possível a partir de flutuações nas taxas de juros ou outros indexadores de dívida que aumentem as despesas, são combatidos por meio do monitoramento contínuo dos indicadores de mercado, com o objetivo de avaliar a eventual necessidade de contratação de derivativos para se proteger. A Empresa não se utiliza de operações de “swap” contra este risco, mantendo as operações de derivativos contabilizadas como instrumentos financeiros destinados a *hedge*.

Entre os riscos operacionais, o risco de crédito surge da possibilidade de a Empresa sofrer perdas resultantes da dificuldade de recebimento de valores faturados a seus consumidores. Para reduzir esse tipo de risco e para auxiliar no gerenciamento do risco de inadimplência, a Companhia monitora as contas a receber de consumidores, realizando diversas ações de cobrança, incluindo a interrupção do fornecimento,

caso o consumidor deixe de realizar seus pagamentos. O risco de crédito é considerado baixo devido à grande pulverização da carteira.

O risco de vencimento antecipado é combatido pela manutenção de contratos de empréstimos, financiamentos e debêntures com cláusulas restritas que requerem a manutenção de índices econômico-financeiros em determinados níveis.

O mapeamento de todos os 21 processos da Coelba iniciado em 2008 e concluído em 2009, com o objetivo de gerir as informações relativas às ações socioambientais, disseminar e integrar as responsabilidades ao longo dos processos da empresa. A metodologia é realizada por meio do mapeamento dos impactos com indicadores de gestão, identificação de normativos que necessitam de ajustes, adequação dos orçamentos de custeio e de investimento e criação de procedimentos operacionais que disciplinam as atividades relacionadas ao tema. A partir deste trabalho foi desenvolvido e aprovado pela Aneel o Projeto de P&D Ferramenta para redução de impactos socioambientais das atividades operacionais de uma empresa distribuidora de energia elétrica que tem dois anos de vigência para ser implantado.

2.2 Governança Corporativa

A estrutura de Governança é formada pelo Conselho de Administração, Conselho Fiscal e três comitês estratégicos: Auditoria, Financeiro, e Remuneração.

2.2.1. Conselho de Administração

Cabe ao Conselho de Administração determinar a política geral dos negócios da Companhia, eleger e supervisionar os membros da Diretoria Executiva, aprovar orçamentos anuais de custeio e de investimentos e zelar pela observância dos valores, crenças e propósitos.

Mais alta instância da administração da Coelba e o principal alicerce do sistema de Governança, é composto por seis membros. Cinco deles são representantes dos acionistas controladores e um dos colaboradores, cujos mandatos são de dois anos. As reuniões ocorrem ordinariamente uma vez a cada bimestre e extraordinariamente sempre que necessário. Não há membros independentes, todos são representantes da Previ, Iberdrola e do BB Banco de Investimento S.A. Em 2009, foram realizadas 13 reuniões. A administração é fiscalizada pelo Conselho Fiscal, que também examina os negócios e as operações de cada exercício. É formado por Joilson Rodrigues Ferreira, Presidente, Gonzalo Pérez Fernandez, Vice-Presidente, e pelos Conselheiros José Maurício Coelho, Marcelo Maia de Azevedo Corrêa, Gonzalo Gómez Alcântara e Antônio Fernando Guedes de Brito Costa.

2.2.2. Conselho Fiscal

É competência deste conselho fiscalizar os atos dos administradores, verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários e apresentar parecer sobre os negócios e operações sociais do exercício. É composto por quatro membros, sendo três deles representantes dos acionistas controladores e um representante dos acionistas preferencialistas não controladores.

Este Conselho tem caráter permanente e reúne-se ordinariamente uma vez a cada trimestre e extraordinariamente sempre que julgar necessário ou quando convocado na forma da lei e do Estatuto Social. Em dezembro de 2009 o Conselho era composto por Manoel Rodrigues Lima Neto, Presidente, e pelos Conselheiros Fabrício Duque Estrada Meyer Chagas, Marco Geovanne Tobias da Silva e Carlos Faria Ribeiro.

2.2.3 Comitês de Assessoramento ao Conselho

O Comitê de Auditoria fiscaliza e verifica o processo de auditoria interna; supervisiona, zela e avalia o grau de cumprimento das ações e propõe ao Conselho de Administração os planos de organização da área;

coordena os trabalhos dos auditores externos; revisa informações econômico-financeiras que serão publicadas; avalia as demonstrações contábeis e os pareceres dos auditores externos e fiscaliza as práticas de boa Governança Corporativa.

O Comitê Financeiro tem como atribuições avaliar o processo de seleção de fornecedores de serviços financeiros para contratos acima de R\$ 1,5 milhão, por meio da emissão de pareceres; examinar questões financeiras que necessitem de estudo ou detalhamento adicional de seu impacto e estudos; analisar propostas requeridas pelo Conselho de Administração e estabelecer parâmetros a serem adotados no orçamento e na programação financeira anual da Companhia.

Já o Comitê de Remuneração se reúne ordinariamente a cada três meses e tem como funções avaliar o desempenho de toda a Diretoria e propor o nível de remuneração dos principais executivos, diretores, estatutários e superintendentes; subsidiar o Conselho de Administração na Política de Remuneração dos colaboradores, inclusive em participação nos lucros; propor políticas e estratégias gerais de recursos humanos e planejar e recomendar ações estratégicas para sucessão dos membros da Diretoria Executiva e dos superintendentes.

Os três conselhos têm caráter permanente, informativo e consultivo. Cada um é formado por três conselheiros e respectivos suplentes. Sem funções executivas, eles têm o objetivo de garantir as boas práticas de Governança Corporativa.

2.2.4. Diretoria

Órgão executivo da Administração, a Diretoria propõe diretrizes ao Conselho de Administração e administra a Empresa conforme as decisões desse Conselho. É composta por Moisés Afonso Sales Filho (Diretor-Presidente), Lady Batista de Moraes (Diretora de Gestão de Pessoas e Administração), Paulo Roberto Dutra (Diretor de Planejamento e Controle), Solange Maria Pinto Ribeiro (Diretora de Regulação e Tarifas) e Erik da Costa Breyer (Diretor Financeiro e de Relações com Investidores).

2.2.5 Auditoria Interna

A auditoria interna é uma atividade de avaliação independente e objetiva, que busca aprimorar as operações da Companhia. Por meio de um enfoque sistemático e disciplinado, possibilita melhorar a eficácia dos processos de gestão de riscos, controles internos e governança corporativa. Os trabalhos são realizados através do Departamento de Auditoria, ligado ao Conselho de Administração, da Neoenergia, e as suas recomendações são acompanhadas pela Unidade de Controles Internos, da Coelba.

Esta unidade implantou a ferramenta SAP GRC – *Governance, Risk and Compliance*. Ela permite a gestão dos perfis de acesso e utilização ao Sistema SAP R3 e possibilita analisar se os perfis de acessos estão em conformidade com os requisitos da SOX, principalmente em relação à concessão de transações críticas e acessos considerando as regras de segregação de funções em consonância com as melhores práticas do mercado.

Outra ação foi a realização da revisão, em conjunto com as áreas responsáveis pelos processos, das matrizes de riscos e controles exigidos pela Lei Sarbanes-Oxley. Executou também o teste dos controles-chave identificados e, quando detectada alguma não conformidade, foram elaborados Planos de Ação para sua correção.

2.2.6. Auditoria Externa

Em conformidade com a Instrução CVM nº 381, de 14 de janeiro de 2003, a Coelba mantém contrato com a Ernst & Young Auditores Independentes para prestação de serviços de auditoria externa de suas demonstrações contábeis, bem como para a revisão de informações contábeis em atendimento às exigências do Órgão Regulador, ANEEL, e de contratos de financiamentos, por um período de dois anos,

iniciado em abril de 2009. Desde então a Ernst & Young não prestou serviços não relacionados à auditoria independente que superassem 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

2.2.7. Comitês de Assessoramento à Diretoria

O acompanhamento das atividades realizadas pelos diversos setores da Coelba é realizado por meio de comitês.

O Comitê do Sistema Integrado de Gestão (SIG) é formado por representantes dos departamentos e superintendências e promove reuniões anuais, ou quando necessário, para elaborar a proposta do Planejamento Estratégico e o Relatório de Gestão e discutir assuntos sobre qualidade da gestão e do meio ambiente.

O Comitê de Meio Ambiente analisa anualmente o Sistema de Gestão Ambiental, avalia a eficiência das ações preventivas e corretivas e analisa o desempenho ambiental da Coelba, com o objetivo de manter as certificações. É composto por representantes de áreas estratégicas que têm *interface* com a área de meio ambiente.

Os Comitês de Qualidade são formados por executivos e representantes para acompanhar, analisar, criticar e controlar as ações voltadas para a implantação e manutenção do Sistema e Gestão da Qualidade em toda a Empresa.

O Comitê de Saúde e Segurança é formado por representantes das superintendências e do sindicato. Participa do planejamento, do controle e da gestão da prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.

Formado pelas diretorias de Planejamento e Controle, de Distribuição e pelas superintendências de TI e Planejamento e Controle, o Comitê Executivo Sarbanes-Oxley (SOX) tem como objetivo acompanhar, avaliar e definir as ações de adequação à Lei Sarbanes-Oxley.

O Comitê de Ética, composto de representantes da Presidência e das superintendências, zela pelo cumprimento do código de ética e dissemina seus princípios entre os colaboradores.

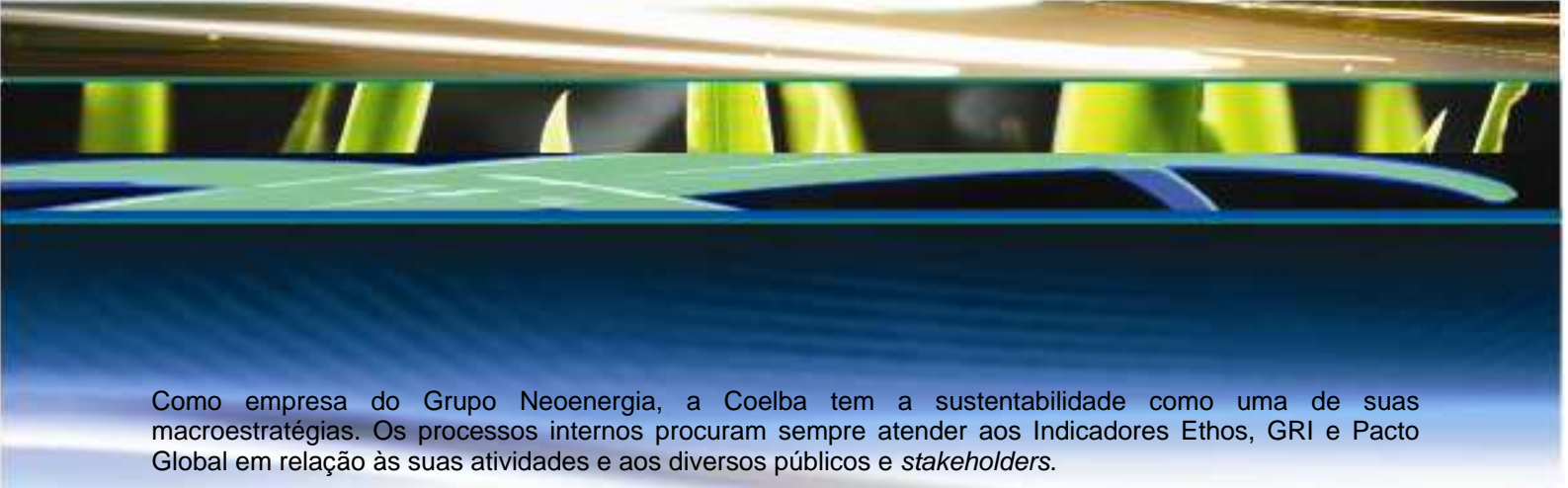
O Comitê de Sucessão identifica colaboradores com potencial para assumir cargos de liderança. É formado por superintendentes, gerentes e gestores e se reúne bimestralmente ou quando necessário.

Criado em 2008, o Comitê de Responsabilidade Social é responsável por disseminar internamente a Política de Responsabilidade Social Empresarial do Grupo Neoenergia, bem como avalia as ações de sustentabilidade da Empresa e seus impactos sobre os diversos públicos de relacionamento. O Comitê de Responsabilidade Social da Coelba se reuniu 4 vezes durante o ano com o objetivo de discutir e acompanhar o andamento das ações de responsabilidade socioambiental do Programa Energia para Crescer. Os representantes do Comitê participaram de reuniões mensais com o Comitê de Responsabilidade Social da Neoenergia para alinhar as práticas existentes nas empresas do Grupo, definir estratégias e acompanhar as ações.

O Presidente e os superintendentes participam semanalmente das Reuniões de Diretoria, em que são avaliados os resultados empresariais e o alinhamento das estratégias e definidas as medidas corretivas.

A Empresa também forma Grupos de Trabalho, que são constituídos com objetivos específicos mediante demanda advinda de tomada de decisão. É formado por executivos e colaboradores e reúnem-se quando necessário.

2.3. Gestão com foco na Sustentabilidade



Como empresa do Grupo Neoenergia, a Coelba tem a sustentabilidade como uma de suas macroestratégias. Os processos internos procuram sempre atender aos Indicadores Ethos, GRI e Pacto Global em relação às suas atividades e aos diversos públicos e *stakeholders*.

Está também entre as macrodiretrizes a adoção de mecanismos de diálogo, com seus diferentes públicos, que viabilizem a expressão dos princípios e valores e da identidade da Empresa e que considerem legítimos os interesses desses públicos em planos e práticas de negócio, bem como a promoção da melhoria da sua *performance* nas dimensões econômica, social e ambiental e a articulação de redes de parceiros em torno da criação de valor socioambiental.

Em 2009, quinze colaboradores, dentre eles assessores, gerentes, gestores e analistas, envolvidos diretamente com a gestão da responsabilidade social do Grupo Neoenergia participaram de um treinamento de sensibilização e alinhamento dos conceitos de sustentabilidade e responsabilidade social empresarial. Com o objetivo de capacitar os colaboradores envolvidos no levantamento de informações e no processo de elaboração do relatório de sustentabilidade, foi realizado um curso sobre as diretrizes para relatórios de sustentabilidade da Global Report Initiative (GRI) com a participação de quinze profissionais de todas as empresas do Grupo para que desenvolvam expertise para utilização do modelo proposto.

A Coelba realiza no decorrer do ano ações de sensibilização e conscientização voltadas para os seus colaboradores diretos e indiretos sobre temas relacionados à responsabilidade social. Com este foco, em 2009 foram divulgadas informações, através de campanhas internas e informativos sobre temas como: Gestão de recursos, projeto Energia Verde, dia do voluntariado, energia segura, entre outras.

2.3.1. Responsabilidade com Públicos de Relacionamento

A Coelba adota um processo de melhoria contínua da qualidade do relacionamento com as partes interessadas, considerando sempre as especificidades, peculiaridades, necessidades e exigências de cada *stakeholder*.

A Empresa demonstra comprometimento com a criação de valor sustentável e seu posicionamento estratégico como uma organização socialmente responsável ao identificar, aprimorar e desenvolver novos canais de diálogo, como forma de favorecer aos *stakeholders* em seus processos de tomada de decisão.

2.3.1.1. Canais de Comunicação e Relacionamento

A Empresa mantém canais de comunicação com seus públicos, com o objetivo de avaliar sua atuação e identificar eventuais necessidades de melhorias em seus processos, facilitando o diálogo e estabelecendo relações contínuas e duradouras.

Partes Interessadas: Princípios Fundamentais de Relacionamento e Impactos

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

Canais de Diálogo e Informação com as Partes Interessadas

Canal de Diálogo e Informação	Descrição	Contato	Partes Interessadas							
			Acionistas	Clientes	Sociedade / Comunidades	Público Interno	Fornecedores	Poderes Públicos	Meio Ambiente	Meios de Comunicação
Canais de Atendimento										
Agências e Unidades Móveis de Atendimento	Atendimento presencial	41 agências e 2 unidades móveis de atendimento em todo o estado	x	x	x	x	x	x	x	x
Analista de Negócios	Atendimento personalizado a clientes corporativos e poderes públicos	Departamento de Clientes Corporativos 71 3370 5750		x				x		
Ouvidoria	Recebe, analisa e encaminha solicitações de informações, sugestões, reclamações e denúncias dos clientes	www.coelba.com.br Unidade de Gestão de Reclamações 71 3370 5779		x	x			x	x	
Rede Coelba Serviços	Estabelecimentos comerciais credenciados para arrecadação e atendimento	1.100 pontos no Estado da Bahia	x	x	x	x	x	x	x	x
Teletendimento	Atendimento comercial telefônico gratuito aos clientes do grupo B	0800 071 0800	x	x	x	x	x	x	x	x
Comunicação e Relacionamento										
Alô Parceiro	Canal de comunicação confidencial para denúncias e sugestões específico para os parceiros das empresas prestadoras de serviços	0800 285 8090					x			
Boletim Ambiental	Publicação trimestral que divulga os projetos ambientais de destaque da Empresa	Unidade de Meio Ambiente 71 3370 5230	x	x	x	x	x	x	x	x
Campanhas de Comunicação	Instrumento de comunicação e relacionamento da Empresa com as partes interessadas	Unidade de Imagem Corporativa e Marketing 71 3370 5178	x	x	x	x	x	x	x	x
Canal de Comunicação Confidencial	Recebe comunicações confidenciais sobre o descumprimento do código de ética e outras questões	etica@neoenergia.com	x			x				
Canal Parceria	Ambiente de divulgação de informações gerenciais e notícias para as EPs	www.canalparceria.ocm.nom.br					x			
Circuito Aberto	Painel para divulgação de cartazes enviados pela comunidade, cartazes de eventos externos, entre outros	Unidade de Consultoria Interna 71 3370 5465				x				
Circuito Interno	Mural que veicula informações sobre as mais variadas ações, projetos e programas da Empresa e do grupo	Unidade de Consultoria Interna 71 3370 5465				x				
Click	Informativo sobre processos de negociação salarial	Unidade de Consultoria Interna 71 3370 5465				x				
Coelba Informa	Boletim digital com informações do dia-a-dia da Empresa	Unidade de Consultoria Interna 71 3370 5465				x				
Conselho de Consumidores	Órgão consultivo de defesa dos interesses individuais e coletivos dos consumidores de energia	Departamento de Clientes Corporativos Av. Edgar Santos, 300 – Salvador 71 3370 6917		x	x			x	x	x
Conta de Energia	Instrumento de informações comerciais e institucionais	Departamento de Gestão Comercial 71 3370 5940	x	x	x	x	x	x	x	x
Corrente Elétrica	Boletim digital dirigido aos executivos com informações sobre a gestão da Empresa	Unidade de Consultoria Interna 71 3370 5465				x				
Energia Já	Informativo impresso dirigido aos eletricitistas que trabalham em campo	Unidade de Consultoria Interna 71 3370 5465				x	x			
Espaço Interativo	Questionamentos e contribuições dos colaboradores, respostas por meio de posicionamentos do Grupo Neoenergia	Unidade de Consultoria Interna 71 3370 5465				x				
IntraCoelba	Portal Corporativo que disponibiliza informações técnicas, administrativas e comerciais para os profissionais da Coelba	Unidade de Consultoria Interna 71 3370 5465				x				
Jornal Coelba Notícias	Publicação eletrônica bimensal direcionada aos clientes corporativos	Departamento de Clientes Corporativos 71 3370 5750		x				x		
Mercado de Pura Energia	Reuniões periódicas com gerentes, gestores e coordenadores para o planejamento dos custos operacionais gerenciáveis através do compartilhamento de recursos entre os departamentos da Empresa	Departamento de Gestão de Contratos 71 3370 5610				x				

Canal de Diálogo e Informação	Descrição	Contato	Partes Interessadas							
			Acionistas	Clientes	Sociedade / Comunidades	Público Interno	Fornecedores	Poderes Públicos	Meio Ambiente	Meios de Comunicação
Comunicação e Relacionamento (cont.)										
Participação em Fóruns, Conselhos e Comitês Ambientais	Relacionamento com órgãos federais, estaduais, municipais e ONGs, voltados para questões ambientais	Unidade de Meio Ambiente 71 3370 5230			x			x	x	
Pesquisa de Clima Organizacional	Pesquisa on-line que avalia bi-anualmente a satisfação dos colaboradores	Departamento de Desenvolvimento de Pessoas 71 3370 5442				x				
Pesquisas de Opinião (Abradee, Aneel e Coelba)	Realizadas anualmente para avaliar imagem e qualidade dos serviços	Unidade de Imagem Corporativa e Marketing 71 3370 5178		x	x			x	x	x
Projeto Coelba ao seu Lado	Ações comerciais, técnicas e de cidadania junto às comunidades	Departamento de Atendimento a Clientes 71 3370 5003		x	x			x		x
Regulação do setor elétrico	Relacionamento com poderes federal e estadual relativo à regulação do setor elétrico	Superintendência de Regulação 71 3370 6980						x		
Relacionamento com Fornecedores	Atendimento direto aos prestadores de serviços e fornecedores de materiais	Departamento de Gestão de Contratos 71 3370 5610 Departamento de Suprimentos 71 3370 5575								
Relações com Investidores	Canal de relacionamento com acionistas e investidores	www.coelba.com.br – link Relações com Investidores e-mail: ri@coelba.com.br Unidade de Relações com Investidores 71 3370 5114	x							
Relatório da Administração e Demonstrações Contábeis	Conteúdo publicado nos principais jornais do país com dados e informações do exercício e demonstrações contábeis	Departamento de Contabilidade e Planejamento Tributário 71 3370 5533 Departamento de Planejamento e Controle de Gestão 71 3370 5183	x	x	x	x	x	x	x	x
Relatório de Sustentabilidade	Publicação anual das principais realizações da Empresa, das ações de sustentabilidade	Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável 71 3370 5141	x	x	x	x	x	x	x	x
Relatório Técnico de Garantia Ambiental	Publicação anual contendo as principais ações da gestão ambiental da empresa	Unidade de Meio Ambiente 71 3370 5230	x	x	x	x	x	x	x	x
Relatórios e informes financeiros	Publicações trimestrais e anuais enviadas para a Bovespa e CVM	www.coelba.com.br – link Relações com Investidores e-mail: ri@coelba.com.br 71 3370 5114	x		x	x		x		x
Releases e sugestões de pauta	Ferramenta de comunicação utilizada para divulgar ações e informações relevantes	Unidade de Relações com a Imprensa 71 3370 5141								x
Reuniões com o Sindicato	Encontros para tratar de assuntos de interesse dos colaboradores	Departamento de Relações com Pessoas e Remuneração 71 3370 5400				x				
Reuniões com Stakeholders	Encontros presenciais anuais com grupos representativos de partes interessadas	Departamento de Comunicação e Desenvolvimento Sustentável 71 3370 5141	x	x	x	x	x	x	x	
Revista Energia Coelba	Publicação interna com informações gerais, distribuída a todos os colaboradores	Unidade de Consultoria Interna 71 3370 5465				x				
Seminários de Gestão das Unidades Estratégicas de Negócios	Eventos realizados com o objetivo de incentivar as empresas prestadoras de serviços a melhorar o seu desempenho	Departamento de Gestão de Contratos 71 3370 5610					x	x		
Sexta de Soluções	Encontros realizados às sextas-feiras para discutir temas de interesse da Coelba, dos parceiros e das empresas prestadoras de serviços	Departamento de Gestão de Contratos 71 3370 5610					x	x		
Site da Coelba	Canal de atendimento virtual e de relacionamento institucional e comercial	www.coelba.com.br	x	x	x	x	x	x	x	x
Governança Corporativa										
Assembleia Geral (Ordinária e Extraordinária)	Reunião com a participação dos diversos acionistas	Convocação através de jornais, site e CVM	x							
Conselho de Administração	Órgão deliberativo composto por representantes dos acionistas e dos empregados	Reuniões bimensais	x							
Segurança										
30 Minutos de Segurança, Porteiro Amigo, Papo Sério e Monitor de Segurança	Conjunto de ações relativas à segurança	Departamento de Gestão de Contratos 71 3370 5610					x	x		

		Departamento de Saúde e Segurança 71 3370 5403	
Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA)	Atua em Segurança do Trabalho, promovendo reuniões e seminários regulares	Departamento de Saúde e Segurança 71 3370 5407	x

2.3.1.2. Liderança e Influência Social

Os programas para comunidades de baixa renda e de disseminação de conceitos ligados à sustentabilidade à cadeia de valor e demais públicos de relacionamento são alguns dos fatores que levam a Coelba a uma posição de destaque e liderança na Bahia.

A Empresa é ainda um grande arrecadador de impostos e promotora da inclusão, por meio do acesso à energia elétrica. Essa posição é corroborada pela abrangência da Empresa em todo o Estado, com forte capilaridade em regiões distantes.

2.4. Relação com Investidores

A Coelba é transparente e mantém acessíveis informações para o mercado de capitais. Acionistas, analistas de mercado, instituições financeiras, agências de *rating* e instituições reguladoras de mercado têm acesso a informações atualizadas e relevantes sobre o desempenho da Empresa.

O Grupo Neoenergia realiza trimestralmente *webconferences* em que torna públicos relatórios de acompanhamento com dados do Grupo e de cada uma de suas empresas. A *holding* promove reuniões com as principais instituições de relacionamento, como a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de Capitais (Apimec).

A Companhia possui um canal de comunicação através do endereço eletrônico ri@coelba.com.br e por meio da área de Relações com Investidores, no *site* corporativo (www.coelba.com.br, no *link* Relações com Investidores, e www.neoenergia.com/ri), e se utiliza de publicações nos jornais *Valor Econômico*, *Diário Oficial do Estado da Bahia* e jornais de grande circulação do Estado.



03. Desempenho de Mercado

3.1 Conjuntura Econômica

A crise financeira global marcou o cenário do final de 2008 e o início de 2009. O ano começou com a expectativa de uma duradoura recessão mundial. Esse cenário de incertezas afetou a economia, fazendo consumidores reduzirem compras a crédito e a indústria e o comércio deixarem de investir e contratar, fazendo o PIB do Brasil cair 0,2% em 2009 (IBGE).

Apesar da queda, o resultado do País foi considerado positivo, se comparado a economias como a dos Estados Unidos, que apresentou queda de 2,4%, ou a zona do euro, com recuo de 4,1%.

O cenário melhorou e, no final do ano, a economia apresentava três trimestres seguidos de crescimento, com uma taxa de 2% no último trimestre. A demanda interna vem demonstrando rápida recuperação, em grande parte puxada pelo consumo das famílias, que cresceu 4,1% em 2009. Já a demanda externa passou a dar sinais de recuperação a partir de agosto de 2009. A previsão para 2010 é de crescimento, com uma variação do PIB de até 5,5%, de acordo com o Banco Central.

Redução nas taxas de juros e concessão de incentivos fiscais foram alguns dos estímulos adotados pelo Governo para amenizar os efeitos da crise financeira. A taxa básica de juros, Selic, fechou 2009 em 9,05% e o IGP-M, índice utilizado para o reajuste das tarifas de energia elétrica, fechou o ano com uma deflação de 1,72%.

Na Bahia, o cenário foi positivo, com uma evolução do PIB de 1,7% de acordo com a Secretaria de Planejamento do Estado. Seguindo a tendência nacional, o desempenho da economia baiana também apresentou aceleração no quarto trimestre, quando atingiu um índice de 7,2% em relação ao mesmo período do ano anterior. Destaque para a indústria, que cresceu 9,2% no último trimestre, porém o resultado foi insuficiente para reverter a queda no ano, que foi 1,1%. O comércio apresentou o índice de 9,9% nesse período, sendo 6,6% o resultado anual. O setor de serviços também cresceu 4,0% no ano.

Esses resultados foram alcançados pelo significativo volume de investimentos em áreas importantes, como a de serviços e de infraestrutura, o que propiciou uma geração recorde de emprego e a expansão das riquezas em 2009.

3.2. Ambiente Regulatório

A energia elétrica é distribuída no Brasil por meio de concessão ou permissão. A concessionária ou permissionária explora o serviço em um espaço delimitado, em regime de monopólio, ficando responsável pela operação, manutenção e expansão da rede de energia elétrica.

O controle de qualidade do serviço é baseado em normas técnicas e nos regulamentos e procedimentos aprovados pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), sendo fiscalizado pelo próprio órgão ou por agências estaduais.

A agência reguladora estabelece, ainda, as tarifas, de modo a assegurar ao consumidor o pagamento de um valor justo e que garanta o equilíbrio econômico-financeiro da concessionária de distribuição.

O modelo do setor elétrico brasileiro busca garantir o suprimento de energia elétrica, promover a adequação tarifária a todas as faixas de consumidores e promover a inserção social por meio, principalmente, dos programas de universalização de atendimento.

O marco regulatório, redefinido pelo Governo Federal nos anos de 2003 e 2004, prevê que esses objetivos sejam alcançados por meio da obrigatoriedade dos agentes operadores de todo o sistema em garantir que a oferta será sempre capaz de suprir as necessidades de consumo do País. O custo de contratação de usinas hidroelétricas e termoeletricas necessárias para oferecer essa garantia é definido de forma a assegurar o melhor equilíbrio econômico-financeiro.

O equilíbrio conjuntural entre oferta e demanda, a constância do suprimento e a qualidade da energia oferecida são acompanhados por um grupo de organismos. O Operador Nacional do Sistema controla a produção, a Empresa de Pesquisa Energética projeta a expansão dos sistemas de geração e transmissão, o Comitê de Monitoramento do Sistema Elétrico acompanha e avalia a continuidade e a segurança do suprimento eletroenergético e a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica administra a comercialização e a contratação de energia.

A adequação tarifária, tecnicamente conhecida por modicidade, é estimulada por meio de leilões de preço de compra de energia elétrica pelas distribuidoras. Qualquer redução do custo de aquisição da energia elétrica nesses leilões deve ser repassada às tarifas dos consumidores cativos.

A universalização do acesso à rede de energia elétrica é garantida através de programas de investimento e subsídios aos consumidores de baixa renda, entre os quais o Programa Luz para Todos do Governo Federal.

3.2.1. Revisão tarifária

O índice de Reposicionamento Tarifário ficou em -13,51%, diferente do índice provisório homologado em abril de 2008, de -12,12%. O índice é resultado da segunda Revisão Tarifária Periódica da Coelba, estabelecida pela Aneel em 7 de abril de 2009. Não houve alteração dos componentes financeiros externos à Revisão Tarifária de 2008. Desse modo, a diferença entre o reposicionamento provisório e o índice definitivo foi de -1,39 p.p, efeitos repassados para compensação na forma de componente financeiro passivo de R\$ 51,8 milhões, incluído no processo de Reajuste Tarifário de 2009.

A agência reguladora fixou em 9,86% o índice de reajuste das tarifas, com vigência a partir de 22 de abril de 2009. Foram 8,44% relativos ao reajuste tarifário anual e 1,42% aos componentes financeiros. Para os consumidores o percentual percebido ficou em torno de 6,03%, sendo de 5,58% para os atendidos em baixa tensão, que representam 99% dos clientes e incluem os residenciais. Já para os industriais e comerciais de médio e grande porte, atendidos em alta tensão, o aumento foi de 6,82%, em média.

No Reajuste Tarifário são observadas as variações dos custos não gerenciáveis da concessionária – Parcela A (compra de energia, encargos e tributos) e a variação anual do IGP-M, o qual reajusta os custos gerenciáveis – Parcela B (custos de operação e manutenção, depreciação e remuneração de capital), que compõem a Receita da Concessionária.

3.3. Participação no Mercado de Energia Elétrica

3.3.1. Evolução do Mercado de Distribuição de Energia

A Coelba distribuiu em 2009 um total de 14.262 GWh em energia do mercado cativo e do mercado livre, 4,3% a mais que 2008. Na classe industrial a queda foi de 3,5%. O mercado cativo representou 98,7% da energia distribuída, enquanto o mercado livre em 2009 chegou a 1,3%.

Ano	Cientes Livres	Mercado Livre (GWh)	Energia Distribuída (GWh)	Participação do Mercado Livre (%)
2005	15	1.240	11.501	10,8
2006	17	1.405	12.009	11,7
2007	21	1.421	12.800	11,1
2008	10	770	13.678	5,6
2009	13	179	14.262	1,3

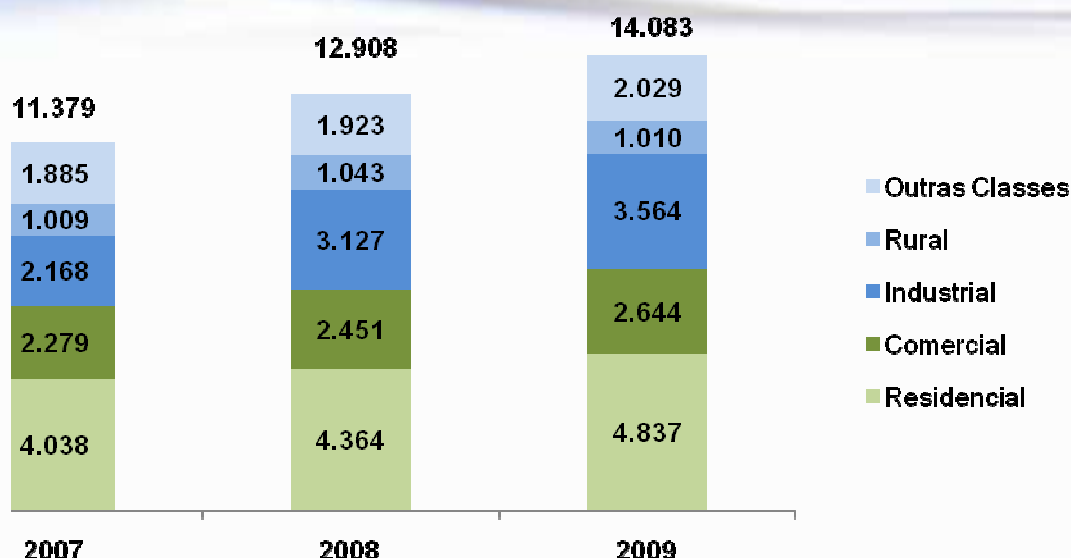
3.3.2. Compra de Energia

O crescimento da energia contratada no ano passado, em relação a 2008, foi de 10,2%, totalizando 16.874 GWh. Já o custo médio acumulado ficou 5,30% acima do realizado em 2008, chegando a R\$ 92,54/MWh contra R\$ 87,88/MWh no ano anterior. A sobra contratual da Coelba foi de aproximadamente 2,33% em 2009, total suficiente para atender ao mercado cativo da Empresa.

3.3.3. Comportamento do Mercado Cativo – Vendas de Energia

O acréscimo nas vendas de energia elétrica em 2009 foi de 9,1% em relação a 2008. Destaque para as classes industrial, residencial e comercial, que registraram crescimentos de 13,9%, 10,8% e 7,9% respectivamente.

Evolução das Vendas (GWh)



O consumo da classe residencial, que representa cerca de 34% do mercado de vendas da Empresa, se destacou no mercado total da COELBA, pela ampliação da base de consumidores, reflexo dos programas sociais do Governo Federal (Programa Luz Para Todos /Universalização e o Bolsa Família) e pela melhoria de indicadores sócio-econômicos. A classe industrial cativa apresentou crescimento de 13,9% em 2009.

Entretanto, quando se considera a energia industrial total (cativa + livre), ocorre uma queda de 3,5% no consumo, em função do maior impacto da crise. Já a classe comercial apresentou crescimento de 7,9% em 2009 no mercado cativo e 7% no total. A classe rural, que representa 7,2% do mercado total da Coelba, apresentou queda no consumo de 3,2% em 2009. O segmento "outras classes" (iluminação pública, poderes públicos, serviço público e uso próprio) apresentou um crescimento conjunto de 5,5% no mesmo período.

3.3.4. Evolução do Número de Clientes

Um total de 4.675.769 contratos ativos foi registrado em 2009, um incremento de 4,78% (213.560 contratos) em relação a 2008. Os clientes residenciais somam 87,6% do total, sendo 63,4% faturados como baixa renda (2.596.777 contratos).

Em milhares	2007	2008	2009	Participação em 2009
Residencial	3.704	3.892	4.094	87,6%
Comercial	289	291	300	6,4%
Industrial	20	21	21	0,5%
Rural	194	194	194	4,2%
Outras Classes	62	64	67	1,5%
Número Total de Clientes Ativos	4.269	4.462	4.676	100,0%

3.3.5. Perdas

Um investimento de R\$ 23,7 milhões foi feito no ano passado, para combate de perdas comerciais. A Coelba fez 163 mil inspeções, detectando 95,6 mil irregularidades e recuperando 148 GWh. No total, isso representa R\$ 65,3 milhões. Também foram blindadas 303 unidades de consumo relevante e 47 unidades consumidoras em áreas populares, minimizando a possibilidade de realização de fraude.

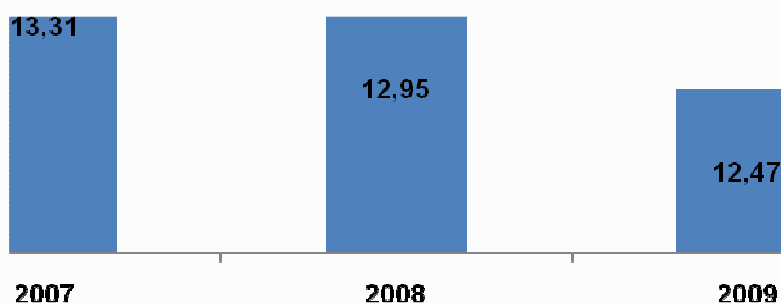
A Empresa conseguiu, ainda, regularizar 18 mil ligações clandestinas sem obra e inspecionar 38 mil consumidores que estavam faturando o mínimo da fase, conseguindo a regularização de 28 mil deles. Foram realizadas também 500 telemedições em consumidores do grupo A (em alta tensão) e abertos 40 inquéritos policiais contra fraudadores de energia. Com tudo isso, as perdas foram reduzidas do patamar de 12,95% em 2008 para 12,47% em 2009. Ao mesmo tempo, houve aumento de 4,8% no número de consumidores e a energia distribuída cresceu mais de 4,3%.

Por meio de 51 obras executadas, outras 2.501 ligações clandestinas foram regularizadas, ao que foi necessário um aporte de R\$ 3,16 milhões. Foram instalados, também, 21.574 padrões de entrada, com um custo de R\$ 5,07 milhões.

A Coelba também atua para evitar situações de perdas, certificando lojas e treinando vendedores e eletricitas para venderem e instalarem materiais do padrão de entrada de energia dentro das especificações e para prestar orientações sobre a sua instalação.

Em 2009 o número de lojas certificadas foi 478, que receberam 956 visitas de representantes da Empresa. Foram realizados 15 encontros anuais, com participação de 800 pessoas, entre instaladores de padrão de entrada, lojistas, engenheiros projetistas, empreiteiras que trabalham para Coelba no serviço de ligação de clientes e estudantes do curso técnico de eletrotécnica. As lojas certificadas são divulgadas em todo o estado da Bahia por meio da conta de energia.

Evolução do Índice de Perdas (%)



3.4. Desempenho Econômico-financeiro

3.4.1. Receita da Distribuição de Energia Elétrica

Detalhamento de Receita de Fornecimento de Energia

Em milhares	2007	2008	2009	Participação em 2009
Residencial	1.179.245	1.714.305	1.806.361	40,1%
Comercial	1.138.956	1.106.844	1.109.506	24,6%
Industrial	667.506	827.976	910.476	20,2%
Rural	200.469	193.588	189.049	4,2%
Outras Classes	506.599	482.773	485.712	10,8%
Número Total de Clientes Ativos	4.292.775	4.325.486	4.501.104	100,0%

Com o crescimento das vendas de energia (MWh) em 9,1% e a fixação do índice de reajuste tarifário em 9,86%, a Receita de Fornecimento de Energia totalizou R\$ 4,50 bilhões no ano passado, 4,1% a mais do que em 2008. A receita da classe industrial avançou 10% no mesmo período.

3.4.2. Inadimplência

Em 2009, o índice de inadimplência vencido até 90 dias apresentou um pequeno crescimento de 0,26 p.p. em relação ao ano anterior, com um incremento de R\$ 23 milhões. A variação das contas a receber vencidas no mesmo período foi de 12%, enquanto a receita bruta de vendas de energia da Empresa obteve uma variação positiva de 5,95%. A tabela a seguir mostra os prazos de pagamento de fatura de nossos clientes:

Ciclo de Recebimento de Faturas					
Dias	até 2	entre 2 e 7	entre 7 e 30	entre 30 e 365	após 365
Percentual	60	10	16	14	0

As classes de consumo que contribuíram com o aumento da dívida vencida foram Residencial, Comercial e Poder Público Estadual, com R\$ 11 milhões, R\$ 7 milhões e R\$ 3 milhões, respectivamente. De acordo com o Indicador Serasa Experian de Inadimplência do Consumidor, a inadimplência em 2009 teve queda 3,3% em comparação a 2008, cenário justificado pelas variáveis macroeconômicas como a rápida recuperação e volta ao crescimento da economia, a normalização do crédito, os juros mais baixos e a geração de empregos. A quantidade de clientes cortados por falta de pagamento em 2009 foi de 394.511.

Adicionalmente, a excelente *performance* do índice de inadimplência é consequência do esforço das áreas de gestão da cobrança e de arrecadação em torno da política de cobrança estabelecida e de práticas inovadoras para reduzir e controlar a inadimplência. O cumprimento do plano de operações de cobrança e a implementação de ações inovadoras contribuíram para esse resultado.

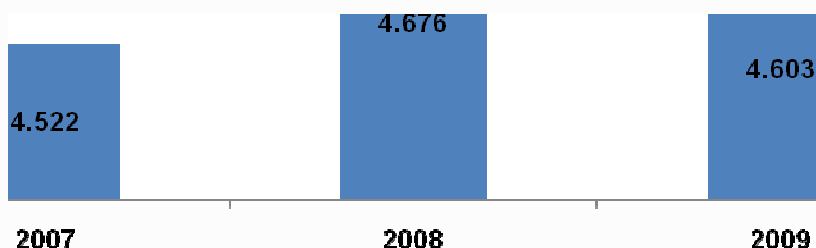
3.4.2.1. Arrecadação

Considerando a rede credenciada Coelba, os bancos e os correspondentes bancários, a Empresa tem atualmente 2.755 locais de pagamento. São, ao todo, 1.123 pontos credenciados somente na rede Coelba Serviços, presente em 415 municípios atendidos e em mais 129 distritos e povoados distantes das sedes. Somente no ano passado esse meio de pagamento foi o escolhido por 58% dos clientes, gerando um montante que representou 31,2% dos valores arrecadados.

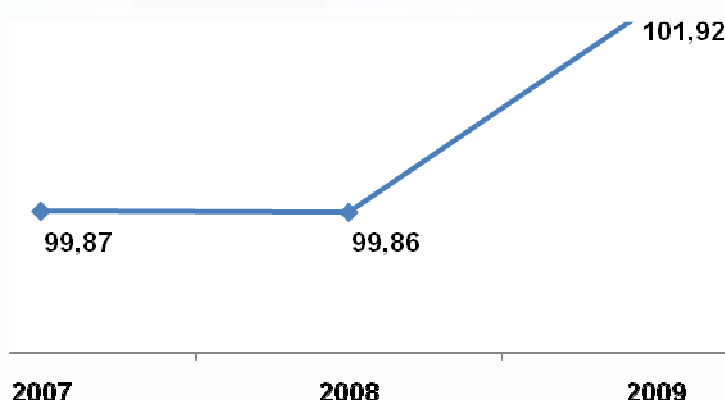
O aumento do retorno financeiro por ação de cobrança foi um dos fatores que contribuíram para a *performance* na arrecadação dos créditos da venda dos serviços de energia elétrica. No ano passado, o índice de arrecadação foi de 101,92%, num crescimento de 2,06 pontos percentuais comparado a 2008. As práticas inovadoras para reduzir e controlar a inadimplência, aliadas ao esforço nas áreas de gestão de cobrança e de arrecadação em torno da política de cobrança estabelecida, foram alguns dos meios que possibilitaram esse resultado.

Outras ações contribuíram para o excelente desempenho da arrecadação no período, como a inscrição de 1,27 milhão de clientes inadimplentes em cadastro de devedores (SPC/SERASA), possibilitando a reabilitação de R\$ 104,15 milhões, a execução de 770 mil cobranças domiciliares, com efetividade de 60%, com um aumento de 36% no retorno financeiro, e a realização de 513 mil cortes no fornecimento. Além disso, foram recuperados R\$ 10,36 milhões, por meio de empresas de assessoria de cobrança. A Coelba também implantou a cobrança por mensagem de voz (URA), dirigida aos consumidores conforme comportamento de pagamento. A resolução de antigos processos judiciais, o monitoramento diário das faturas vincendas dos grandes clientes e a implantação de um piloto de cobrança via SMS (*Short Message Service*) também contribuíram para esse resultado.

Arrecadação – R\$ milhões



Índice de Arrecadação – IAR

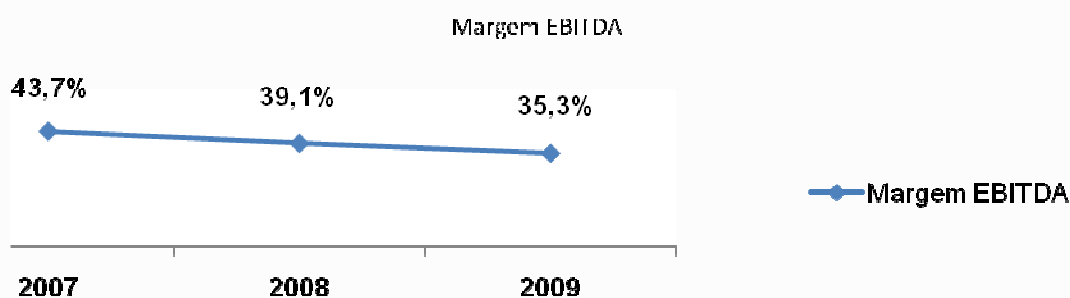


3.4.3. EBITDA

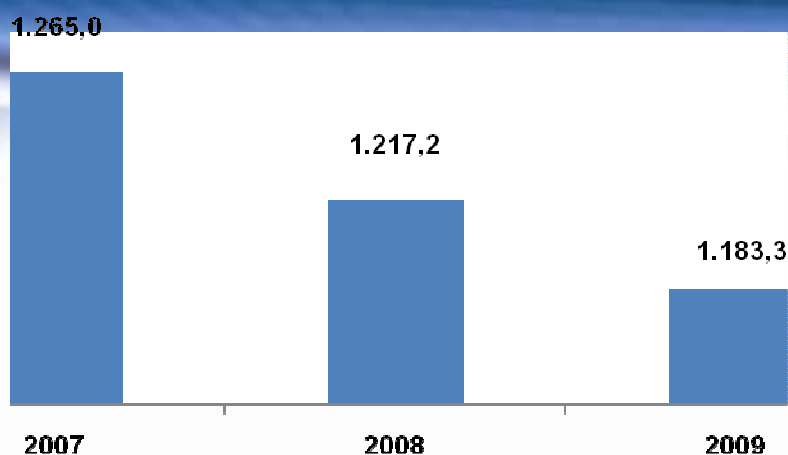
O valor do EBITDA no ano passado foi 2,8% inferior ao de 2008, chegando a R\$ 1,18 bilhão, contra R\$ 1,21 bilhão no ano anterior. A revisão tarifária definitiva, estabelecida pela ANEEL no dia 7 de abril do ano passado e que definiu o índice de Reposicionamento Tarifário em -13,51%, foi o motivo desse resultado. A margem EBITDA de 35,3% em 2009 reduziu-se em 3,8 pontos percentuais em relação a 2008.

Conciliação do EBITDA – R\$ mil	2009	2008	Var. %
Lucro Líquido	809.395	814.805	-0,7%
Amortização ágio e reversão PMIPL	20.115	18.819	6,9%
Imposto de Renda e CSLL – corrente e diferido	117.725	114.645	2,7%
Resultado na Alienação/Desativação Bens e Direitos	9.774	5.242	86,5%
Resultado Financeiro	53.568	79.093	-32,3%
Depreciação e amortização	172.772	184.582	-6,4%
EBITDA	1.183.349	1.217.185	-2,8%

Margem EBITDA



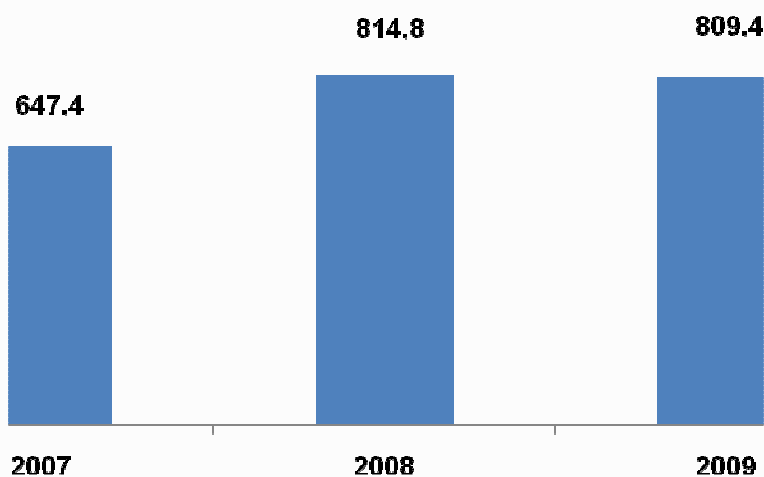
EBITDA (R\$ milhões)



3.4.4. Lucro Líquido

A queda nos encargos de dívidas mais variações monetárias, resultante do menor custo de dívida e pela redução dos indicadores macroeconômicos, possibilitou, em 2009, que o Resultado Financeiro Líquido da Companhia ficasse em R\$ 53,6 milhões negativos, contra R\$ 79,1 milhões negativos em 2008. O Lucro Líquido de R\$ 809,4 milhões ficou 0,7% inferior ao de 2008.

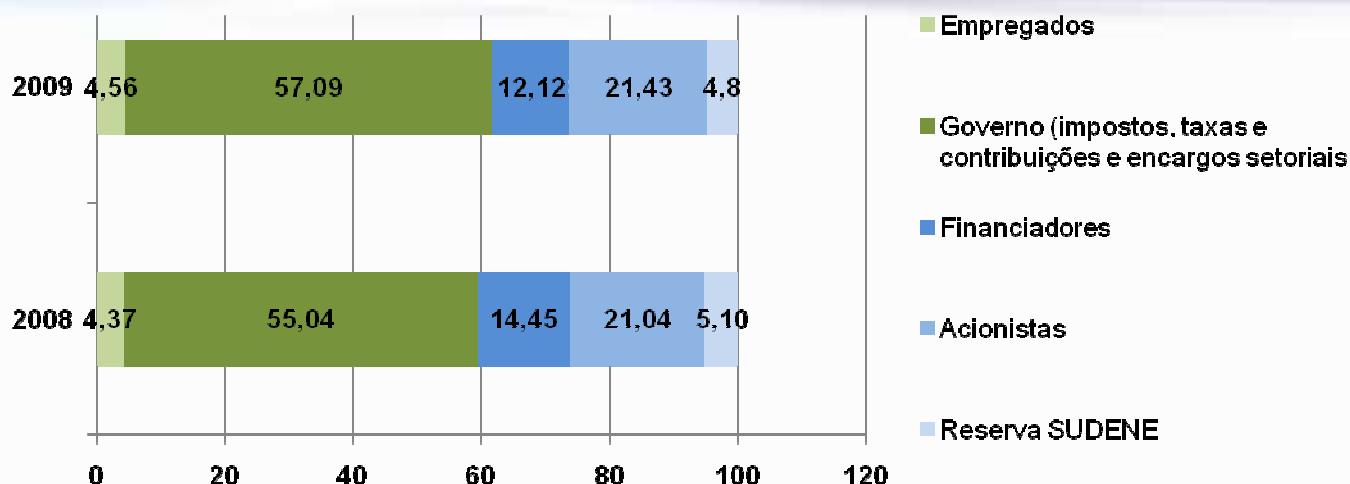
Lucro Líquido (R\$ milhões)



3.4.5. Distribuição do Valor Adicionado – DVA

Essa demonstração tem como objetivo principal informar o valor da riqueza criada pela Empresa e a maneira como ela é distribuída entre colaboradores, governo, financiadores e acionistas.

Distribuição do Valor Adicionado – DVA



3.4.6. Investimentos

Os recursos próprios, as subvenções e captações financeiras junto ao BNDES e FINEP, no montante de R\$ 70 milhões e R\$ 5,1 milhões, respectivamente, possibilitaram um investimento total de mais R\$ 804 milhões em 2009. Eles visaram ampliar a eletrificação no estado da Bahia e atender o compromisso da COELBA com a qualidade dos serviços.

Evolução dos Investimentos – R\$ mil

Em milhares	2007	2008	2009	Variação (%)
Geração	-	-	-	0%
Transmissão	-	-	-	0%
Distribuição	870.877	565.588	737.364	30,4%
Comercialização	427	116	435	276%
Administração	37.827	65.315	66.942	2,5%
Total	909.131	631.019	804.742	27,5%

3.4.6.1 Expansão de Rede

A expansão dos sistemas de subtransmissão e distribuição recebeu um investimento de R\$ 14,9 milhões. A tabela abaixo mostra a evolução dos principais ativos.

Principais Ativos Elétricos

Distribuição de Energia	2007	2008	2009	Varição (%)
Linhas de Transmissão (km)	8.205	8.214	8.217	0,1%
Subestações (Un)	276	283	291	5,4%
Transformadores de Força (Un)	372	381	386	3,8%
Potência Instalada (MVA)	4.123	4.217	4.235	2,7%
Linhas de Distribuição (km)	178.677	192.617	206.881	15,8%
Transformadores de Distribuição (Un)	135.862	149.830	162.558	19,6%

As ampliações das subestações de Conceição do Coité, Lauro de Freitas, Euclides da Cunha e Remanso foram concluídas no ano passado, além dos alimentadores em 34,5kV associados à subestação de Maraú, obra concluída em 2008.

3.4.6.2 Modernização

Com mais de R\$ 1,3 milhão em investimento, o projeto de digitalização e automação do sistema elétrico teve continuidade em 2009. Atualmente, há 172 subestações já automatizadas e integradas aos seus Centros de Operação, representando 86,9% da potência total instalada da Companhia. Ainda em 2009 foram automatizados mais 40 pontos de disjunção (chaves operadas remotamente) da Empresa, perfazendo o total de 250 pontos automatizados.

A Coelba também ultrapassou, em 2009, a marca de 1.800 telemedições em unidades consumidoras do grupo A, o que representa 32% da energia total faturada da Coelba e 71% da energia faturada do Grupo A. A Empresa ainda concluiu a implantação do novo sistema de coleta de leitura das unidades de baixa tensão, com a transmissão de dados via celular, e implantou a coleta de dados e transmissão por celular das informações dos medidores das unidades de alta tensão ainda não telemedidas, com a extração da memória de massa desses equipamentos por conexão "Bluetooth".

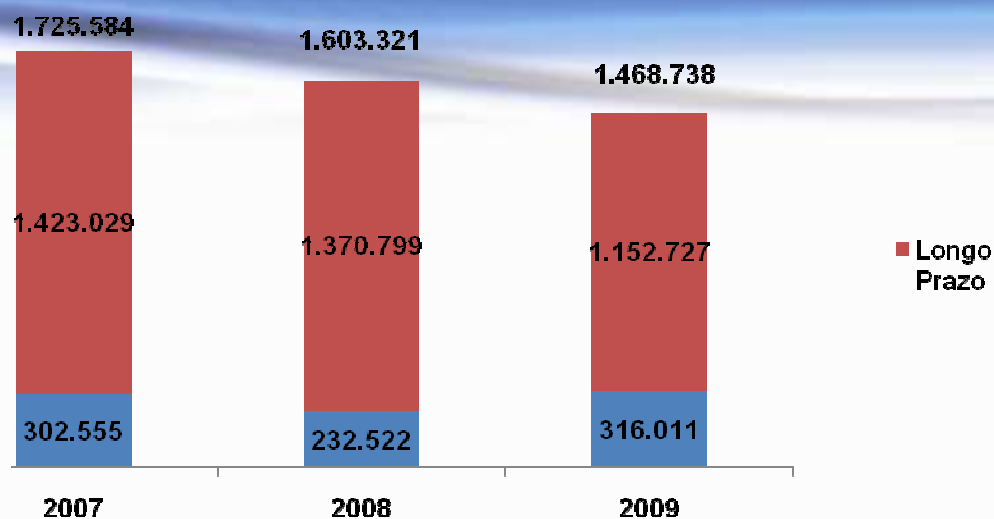
Os investimentos da Empresa em Universalização, Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) e Eficiência Energética estão descritos no capítulo 4, nos itens 4.3.1, 4.3.2 e 4.3.3, respectivamente.

3.4.7 Endividamento

Incluindo empréstimos, financiamentos, debêntures e encargos, a dívida bruta da Companhia totalizou R\$ 1.468,7 milhões, 8,4% menor que em 2008 (R\$ 1.603,3 milhões), sendo R\$ 4,7 milhões referentes a custos de transação apropriados no passivo e diferidos durante os prazos das operações, e R\$ 1,4 milhão aos ajustes a valor justo das dívidas e derivativos de acordo com os pronunciamentos CPC/CVM. O indicador financeiro Dívida/EBITDA passou de 1,32 em 2008 para 1,24 em 2009. A dívida líquida da Coelba encerrou 2009 com R\$ 1.166,9 milhões, 2,4% menor que 2008. A Dívida Líquida/EBITDA foi de 0,99, contra 0,98 em 2008.

Em 2009 a Coelba conseguiu a liberação de R\$ 70 milhões e R\$ 5,1 milhões do BNDES e da FINEP, respectivamente. Já a Eletrobras liberou, por meio da Reserva Global de Reversão (RGR), R\$ 31,6 milhões em 2009, para investimentos no *Programa Luz Para Todos*.

Evolução do Endividamento Bruto – R4 mil



3.4.8. Indicadores de Desempenho

O detalhamento sobre o desempenho econômico-financeiro da Empresa encontra-se em tabela anexa, ao final do relatório.



04. Desempenho Social e Setorial

4.1 Indicadores Sociais Internos

Gestão Participativa

A Coelba adota um modelo de gestão que conta com a participação ativa de seus colaboradores na definição de seus objetivos estratégicos, entendendo que eles podem ajudar a prover as soluções de problemas em processos internos que afetem o desempenho junto a todos os públicos da Empresa.

A política de gestão de pessoas da Coelba, alinhada ao Grupo Neoenergia, assegura oportunidades iguais de aprendizado e crescimento profissional, promove a remuneração de forma justa, equilibrada e competitiva e garante condições adequadas de saúde, segurança e ambiente de trabalho.

Cartilha de Gestão de Pessoas

Criada em 2006, a Cartilha de Gestão de Pessoas divulga a todos o sistema de gestão de pessoas, as políticas de desenvolvimento, remuneração, benefícios e administração de pessoal. A cartilha foi distribuída a todos os colaboradores da Coelba. Além de estar disponível na Intranet do Grupo, a publicação também é apresentada no *Programa de Integração do Novo Colaborador Ser Neo*.

Valorizando o desempenho de seus colaboradores, a Empresa desenvolve uma cultura organizacional de oportunidades e favorecimento ao contínuo desenvolvimento por meio da atração, manutenção e retenção de talentos. A relação da Empresa com os colaboradores tem como princípios a ética e o respeito, buscando sempre soluções negociadas.

Destaque na gestão de pessoas em 2009 foram os *Workshops Construindo o Futuro*, programa de preparação para a aposentadoria no qual são esclarecidos aspectos que envolvem essa nova etapa da vida dos colaboradores. Nos encontros são abordados temas como previdência privada, plano de saúde e INSS, entre outros.

A política de gestão contempla programas como o de Sucessão, Desenvolvimento de Cargos Funcionais, Desenvolvimento de Lideranças, Educação Continuada e Capacitação de Terceiros, além da realização da Pesquisa de Clima Organizacional.

A isso é somada uma série de benefícios, tais como plano de saúde, vale-refeição/alimentação, pecúlio acidente, adicional noturno, vale-transporte, horário flexível e auxílio funeral.

4.1.1 Comunicação Interna

A comunicação interna realiza campanhas dirigidas especificamente aos colaboradores por meio de diversos canais. Ela mantém o público interno informado e comprometido, gerando um ambiente produtivo e seguro. Os principais canais utilizados são:

Coelba Informa: informações sobre vale-transporte, tíquete-refeição/alimentação, calendário laboral, vacinação, encontros, reuniões, seminários e outros eventos relacionados a diversas áreas da Empresa são abordados nos *e-mails* encaminhados aos colaboradores.

Jornal de Parede Circuito Interno: veículo que divulga informações sobre diversas ações por meio de notícias e cartazes. Também tem um espaço chamado Circuito Aberto, que visa veicular cartazes e anúncios de colaboradores e parceiros.

Portal Corporativo Intracoelba: informações e serviços específicos são compartilhados por esse canal, proporcionando maior integração e comunicação entre os colaboradores.

Revista Energia Coelba: publicação que tem como maior destaque o colaborador, a *Revista Energia Coelba* tem 2.700 exemplares e é distribuída a todos. De periodicidade mensal, a revista teve três edições em 2009, porque ficou suspensa para estudos. Em 2010, o Grupo Neoenergia criará uma publicação para todas as empresas.

Agentes de Comunicação: 44 colaboradores atuam como multiplicadores das ações de comunicação interna em seus respectivos departamentos. Eles disseminam informações corporativas de maneira correta, segura, rápida e uniforme.

Fala Aí: possibilita ao colaborador opinar sobre qualquer área ou processo da Empresa por meio de caixa de sugestões.

Foram realizadas campanhas de prevenção de doenças (câncer, dengue, AIDS, hipertensão arterial, gripe sazonal trivalente) e de Combate ao Tabagismo, além de reuniões do *Programa 30 Minutos de Segurança*, de discussão de textos relacionados a segurança. Tudo com objetivo de promover a qualidade de vida.

4.1.2 Público Interno

4.1.2.1 Perfil

A característica do trabalho em redes de energia elétrica de uma empresa distribuidora faz a força de trabalho contar com uma grande parcela de eletricitistas, técnicos e engenheiros, que se reflete diretamente na alta presença de homens no quadro de colaboradores. A Coelba chegou ao final de 2009 com 2.550 colaboradores, sendo 78,4% do sexo masculino. As 550 mulheres do quadro representam 21,6% do total. Entre os 175 executivos, 20% são mulheres, índice próximo à participação total da força de trabalho feminina na Empresa.

4.1.2.2 Clima Organizacional

O Programa de Gestão de Clima Organizacional visa conhecer a percepção dos colaboradores do Grupo Neoenergia em relação a suas políticas internas, ambiente de trabalho e sua liderança para melhorar e potencializar as suas práticas, de modo a gerar um bom clima organizacional.

A Gestão de Clima Organizacional é compreendida em três fases:

1 - Diagnóstico do Ambiente Organizacional: realizado através da pesquisa de clima, da qual se obtém uma base objetiva de informações com relação aos fatores que influenciam o clima organizacional.

2 – Planejamento de Ações de Melhoria: construção de ações de melhoria com base no resultado da pesquisa.

3 – Implantação e Monitoramento de Ações de Melhoria de Clima Organizacional.

A Gestão de Clima Organizacional vem sendo realizada desde 1994 e, a partir de 2005, foi utilizada uma nova metodologia de pesquisa, passando a ser realizada conjuntamente com todas as empresas do Grupo Neoenergia a cada dois anos. Na pesquisa, realizada em 2007, a Coelba atingiu um percentual de 55% de favorabilidade, apresentando um decréscimo de 3% em relação à pesquisa de 2005. Esse resultado incentivou a construção de novos planos de ação de melhoria de clima organizacional com a criação de uma equipe multifuncional com a participação de colaboradores, que elaborou os planos de ação das diversas áreas, com o acompanhamento de uma consultoria de gestão de pessoas. Ao final, os planos de ação foram analisados e validados pelos executivos. Já pesquisa de 2009 foi realizada com uma nova consultoria externa, a qual utilizou o conceito e engajamento, obtendo-se o resultado de 57% (Coelba).

4.1.2.3 Recrutamento, Comportamento frente Demissões e Respeito à Diversidade

A Norma de Recrutamento e Seleção da Coelba estabelece os critérios que garantem um processo de igualdade e justiça na contratação ou promoção de seus colaboradores. O preenchimento de cada vaga leva em conta as necessidades da área, nível de experiência requerido e perfil funcional desejado. A seleção ocorre por recrutamento interno ou externo quando não há preenchimento da vaga pelo mecanismo anterior. A Coelba não adota nenhum procedimento formal específico para contratação de colaboradores e parceiros locais.

A Empresa segue a legislação em relação aos procedimentos de demissão e, nos casos em que o colaborador tenha condições, há o encaminhamento para o *Programa de Aposentadoria*.

O programa fundamenta-se no plano de preparação e complementação de aposentadoria, oferecido pela Empresa, que garante ao colaborador equilíbrio financeiro após sua passagem pela Empresa. O programa é composto pelos *Workshops Construindo o Futuro*, nos quais são esclarecidas dúvidas em relação a previdência pública e privada. Em 2009, 141 colaboradores participaram das oficinas, dos quais 72 se aposentaram. Desde 2005, 934 colaboradores participaram do programa, com 283 optando pela aposentadoria.

Histórico de Participação – *Workshop Construindo o Futuro*

Cidades	Ano		Total
	2007	2008	
Salvador	166	136	113
Feira de Santana	71		
Juazeiro	47		
Vitória da Conquista		31	
Itabuna	47		
Barreiras			28
Irecê		29	
Total de Participantes	331	196	141
Total de Aposentados	75	66	72

Diversidade

Dados relevantes:

- 71,25% têm mais de 40 anos.
- 67,68% são negros ou pardos (classificação do IBGE), número que reflete o perfil populacional do Estado.

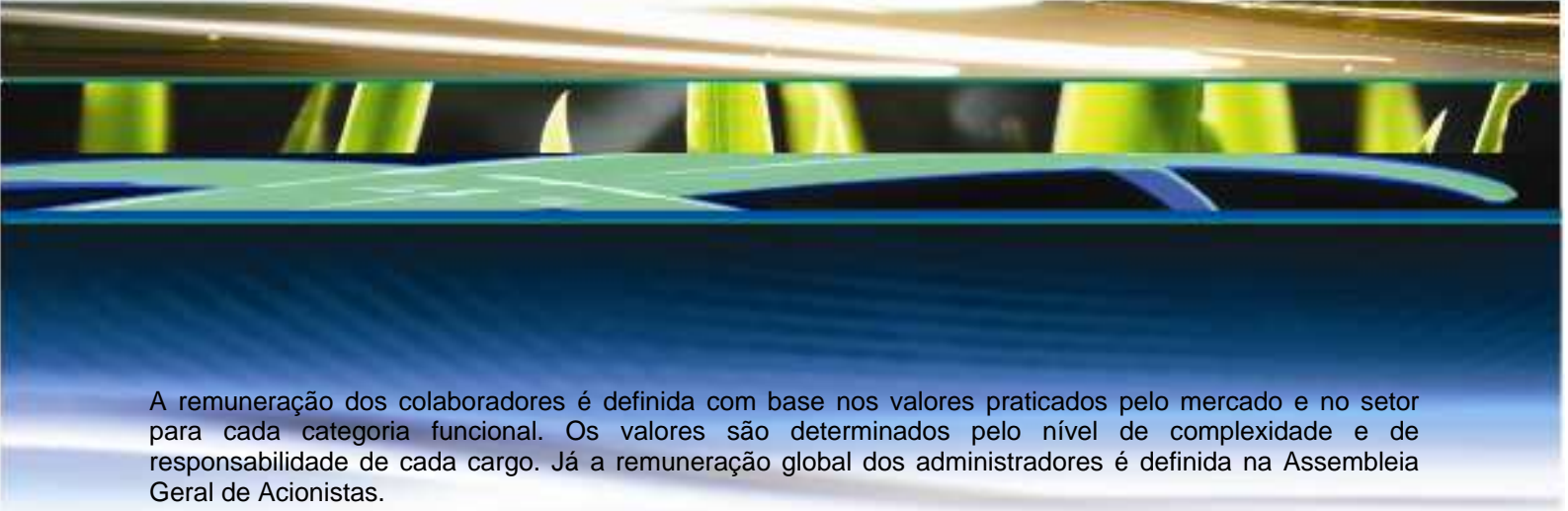
Entre negros e pardos, nove ocupam cargos executivos, 25 são gerentes e 189 ocupam outros cargos de chefia, supervisão ou coordenação.

São 73 os deficientes físicos que trabalham na Coelba, número ainda abaixo da cota legal de 5% para o tamanho da Empresa.

Em 2009, 167 pessoas foram desligadas e foram contratados, no período, 71 colaboradores. Isso representou uma taxa de *turn over* de 4,67%.

Tomando por base o Código de Ética da Empresa e os princípios da Declaração dos Direitos Humanos, a Coelba elaborou uma campanha antidiscriminatória, que foi divulgada entre todos os colaboradores.

4.1.2.4 Remuneração e Participação nos Resultados (PLR)



A remuneração dos colaboradores é definida com base nos valores praticados pelo mercado e no setor para cada categoria funcional. Os valores são determinados pelo nível de complexidade e de responsabilidade de cada cargo. Já a remuneração global dos administradores é definida na Assembleia Geral de Acionistas.

O programa de participação nos lucros e resultados é baseado em acordo de metas operacionais e financeiras previamente estabelecidas. Em 2009 o montante foi de R\$ 33,63 milhões (foram R\$ 29,97 milhões em 2008). Têm direito ao benefício os colaboradores que trabalharam pelo menos 121 dias no ano, sendo o valor proporcional à quantidade de dias trabalhados.

A Participação nos Lucros e Resultados (PLR) é constituída em duas partes: uma fixa (50%), que é um rateio entre todos os colaboradores, e uma parte variável (50%), que depende do alcance dos objetivos de cada órgão. Todos participam da parte fixa, mas a variável depende da avaliação do órgão, que precisa ter conceito, pelo menos, “bom”.

Benefícios

Os benefícios são oferecidos a todos os colaboradores, independentemente do tipo de contrato de trabalho.

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 fazem parte dos benefícios oferecidos pela Coelba, além dos determinados pela legislação trabalhista.

Além da gratificação de férias de 1/3 da remuneração, todo colaborador tem direito a 30 dias consecutivos de férias. A Coelba adota uma gratificação maior do que determina a legislação nesse benefício ao pagar um salário base integral, ou seja, um abono de férias que representa a diferença da gratificação de férias legal (1/3) e o Salário Base do colaborador, acrescido de 8% referente à contribuição do FGTS.

Auxílio dependente

Pago aos colaboradores que possuem dependentes de até sete anos. Até seis meses é feito o reembolso total referente à creche. Até 48 meses a mãe-guardiã pode receber R\$ 170,00, assim como as mães de crianças na faixa de 7 a 84 meses, que têm direito a auxílio-creche e pré-escolar.

Plano de saúde

O Plano de Saúde é o Bradesco Saúde/Dental, que dá direito a assistência médica e odontológica dos colaboradores e dependentes. São dois programas: Assistência Básica, que são os serviços de saúde em regime ambulatorial e/ou de internação sem pernoite através de pós-pagamento e o programa de Assistência Suplementar, que são os serviços de saúde oferecidos e realizados em regime de internação hospitalar com pernoite, através do pré-pagamento.

Vale-refeição/alimentação

São oferecidas refeições subsidiadas no período em que o colaborador estiver prestando serviços à Empresa. Desde novembro de 2009 o valor mensal é de R\$ 361,02 para cada colaborador, com um crédito anual equivalente a R\$ 4.332,24. As opções são o vale-refeição e o vale-alimentação. Os colaboradores participam no valor com percentuais diferentes de acordo com a faixa salarial, que é de 2% para quem ganha até R\$ 1.182,50 de salário base, 10% para quem ganha de R\$ 1.182,51 a R\$ 2.471,43 e de 16% para quem ganha a partir de R\$ 2.471,44 de salário base.

Refeição e lanche em serviço extraordinário

Benefício oferecido a quem trabalha em horário extraordinário. A Empresa fornece almoço e lanche. Quando isso não é possível, a Coelba paga em espécie o valor correspondente a um tíquete-refeição e 50% do valor do mesmo, respectivamente. O lanche é dado para um trabalho mínimo de três horas. Já o almoço, quando o serviço é de cinco horas.

Suplementação auxílio-doença e acidentário

Benefício que complementa o valor recebido por meio da previdência social para o colaborador que estiver em gozo de auxílio-doença e acidentário. A Empresa paga um salário integral, complementando o do INSS, por no máximo 24 meses. Já os acidentes de trabalho e doenças irreversíveis não possuem prazo limite.

Pecúlio acidente

Pagamento para casos de acidente de trabalho. Sempre que o INSS gerar pagamento de aposentadoria por invalidez ou pensão por morte, reconhecendo que houve acidente, o pecúlio acidente será devido pela Coelba. A Empresa paga, de uma única vez, uma importância definida em acordo coletivo de trabalho.

Adicional noturno

O trabalho realizado entre 22 e 5 horas é pago com acréscimo de 25% sobre o valor da hora diurna, 5% a mais do que determina a legislação.

Serviço de prótese, órtese e educação

A Empresa paga as despesas com os serviços de prótese, órtese, educação e tratamento especializado com os filhos excepcionais dos colaboradores ou aos próprios.

Vale-transporte

A Empresa paga o benefício aos empregados que utilizam sistema de transporte coletivo. A contribuição para custeio do vale é no limite máximo de até 6%, conforme determina a legislação. Se o percentual for maior que a tarifa, prevalecerá o valor total de tarifa. A Empresa complementa nos casos em que a quantia é inferior ao integral.

Convênios comerciais

A Empresa tem 330 convênios de compra de produtos ou serviços com descontos que variam de 10 a 45% nas áreas de educação, saúde e outros ramos de negócios.

Horário flexível

A jornada de trabalho na Coelba tem horário flexível. Têm direito os colaboradores submetidos ao sistema automatizado de controle de frequência e, para efeito de compensação, o saldo do horário fica limitado a oito horas por mês.

Auxílio-funeral

Pago ao colaborador e dependentes em caso de falecimento. A Empresa paga o benefício aos cônjuges sobreviventes ou aos seus filhos até 24 anos.

4.1.2.5 Capacitação e Desenvolvimento

A Coelba mantém um processo contínuo de identificação das necessidades de capacitação e desenvolvimento de seus colaboradores. Ao lado das informações levantadas pela Pesquisa de Clima Organizacional, esse processo dá origem ao Programa Anual de Capacitação e Desenvolvimento.

O processo permanente de aprendizagem vem sendo instituído, desde 2003, por meio do *Projeto de Desenvolvimento de Pessoas* (PDP). Além dos colaboradores próprios e profissionais das empresas terceirizados, desde 2005, de forma inovadora, também há treinamento para jovens de comunidades carentes, que são inseridos nos processos de trabalho da Coelba.

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

Entre as ações para potencializar o desenvolvimento dos colaboradores, a Empresa possui os seguintes programas: Gestão de Desempenho (PGD), Ampliação do Conhecimento, Treinamento de Turmas do *Programa Luz para Todos*, Mapeamento dos Ativos Intangíveis.

As necessidades de treinamento dos colaboradores apresentam os seguintes focos: avaliação que confronta o perfil do executivo com as competências de liderança adequadas às estratégias da Coelba; analisa o perfil real de cada colaborador e o perfil formativo exigido pelo posto e preparação de líderes, em que colaboradores indicados pelos Comitês de Desenvolvimento de Pessoas dentro do plano de sucessão e, também, avalia e identifica as necessidades de capacitação, realizada por meio dos mesmos cursos para executivos.

Em 2009, em relação aos 120 estagiários, os tutores identificaram as necessidades de treinamento de acordo com o desempenho na execução das tarefas. Os cursos são os mesmos destinados aos colaboradores.

Os 9.305 profissionais de empreiteiras contam com avaliação registrada nos sistemas GIFS (Qualidade de Serviço, Segurança e Cordialidade com Clientes, por Turma) e CHIPS (Qualidade de Serviço, Custo, Segurança e Cordialidade com Clientes, por Componente de Turma).

Antes da definição final do plano anual de treinamento, as pessoas são consultadas para confirmarem as suas necessidades, processo em que a alteração de cursos pode ser negociada com o líder imediato. Além disso, os funcionários podem solicitar a participação da Coelba em cursos de graduação e idiomas.

Programa de Gestão de Desempenho (PGD)

Ferramenta de avaliação do desempenho a partir da análise dos resultados dos objetivos e das competências individuais, visa a promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores, alinhado ao desenvolvimento da Organização. É composto por avaliação das competências funcionais, avaliação de objetivos individuais e avaliação de competências de liderança.

No total, 1.861 colaboradores de todas as áreas participaram de atividades de formação, somando um total de 169.627 horas dedicadas à qualificação, entre formação técnica específica, Gestão da Informação, Gestão da Direção, Qualidade e Melhoria, Segurança e Saúde e Meio Ambiente.

O PGD faz parte do *Programa Potencializar*, que reúne quatro programas internos voltados para os colaboradores: *Programa de Desenvolvimento de Lideranças* (PDL); *Gestão de Clima Organizacional e Plano de Sucessão*. Já foram beneficiados 14 colaboradores no *Plano de Sucessão*, promovidas 1371 horas de treinamento, em 2009, no *Programa de Desenvolvimento de Lideranças*.

Por meio dos Comitês de Desenvolvimento de Pessoas (CDP) a Coelba deu continuidade, em 2009, ao *Programa de Sucessão*. A finalidade é consolidar o desenvolvimento dos profissionais identificados para cargos estratégicos. Neste ano foram mapeados 40 analistas. Além disso, as 14 vagas que surgiram para executivos foram preenchidas por meio do *Programa de Sucessão*. Esses novos líderes contam com o *Programa Ambientação do Novo Líder*, que dissemina as ferramentas de gestão e alinha estratégias organizacionais. No total, seis executivos participaram do programa em 2009.

O *Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL)* busca elevar a qualidade dos serviços prestados focado nos resultados, contribuindo para o aumento da satisfação dos colaboradores e clientes, por meio do aprimoramento das competências de liderança estabelecidas pela Empresa. Em 2009, foram realizados 631 eventos de treinamento, sendo 60,3% para colaboradores e 39,7% para os profissionais dos prestadores de serviços. Os eventos totalizaram 284.250 horas de participações.

Resultados das capacitações para desenvolvimento das competências de lideranças disponibilizadas para os executivos da Coelba:

Ano	PDL – Prog. Desenv. Lideranças		
	PROM	PART.	H/PART
2007	69	652	7.627
2008	68	433	4.004
2009	22	245	1.371

Programa de Desenvolvimento de Cargos Funcionais – PDCF

Com o objetivo de propiciar conhecimentos, técnicas e mudanças significativas na qualidade do desempenho profissional, o Diagnóstico de Necessidades de Educação Corporativa teve 2.310 participantes em 2009. Resumo dos eventos realizados pelos empregados não ocupantes de cargos gerenciais na Coelba:

Ano	PDCF – Prog. Desenv. Cargo Func.		
	PROM	PART.	H/PART
2007	421	6.392	71.480
2008	300	4.441	52.143
2009	235	3.733	65.098

Programa de Educação Continuada (PEC)

Visa à integração das diferentes formas de educação para elevar o nível de escolaridade dos colaboradores e contribuir para o desenvolvimento de suas competências profissionais. É formado principalmente pelos Programas de Graduação, Pós-Graduação e Idiomas.

Ano	PEC – Prog. Educação Contin.		
	PROM	PART.	H/PART
2007	270	383	119.995
2008	167	168	108.657
2009	153	161	103.158

Voluntariado

A Empresa incentiva e apoia o envolvimento de seu pessoal em atividades voluntárias por meio do Programa de Voluntariado Empresarial. As ações são ligadas a quatro focos: educação, cultura, meio ambiente e energia elétrica. Iniciadas no final de 2008 em Salvador, as atividades contam com a adesão de 2% dos colaboradores.

Programa Ideias Inovadoras

Permite o aproveitamento da experiência de campo, já disponível na Organização e sem custos adicionais, pelo qual eletricitistas e profissionais do campo fazem propostas concretas em termos de estratégia, processos e pessoas.

Com o programa, são esperados resultados como redução de custos e desperdícios, redução de inconformidades, otimização de processos e melhor Clima Organizacional. O programa já foi implantado em todas as UENS da capital e também será estendido para o interior. Atualmente, há 98 ideias no sistema para serem avaliadas por especialistas do processo. Após aprovação, a proposta é implantação na Empresa.

Tiveram continuidade em 2009, para o público terceirizado, programas como o Alô Parceiro, Canal Parceria, Seminários de Gestão da Excelência das Empresas Prestadoras de Serviços, Prêmio de Excelência de Gestão das unidades Estratégicas de Negócios – PEGUC, Acompanhamento das inconformidades dos Serviços Prestados, *Workshop CHIPS* nas UEN's, Mercado de Pura Energia, Acompanhamento da Gestão do Fluxo de Caixa e Acompanhamento do *Turn Over*.

4.1.2.6. Saúde, Bem-estar e Segurança Ocupacional

As práticas da Empresa são alinhadas às suas Políticas de Saúde e Segurança. Os destaques são o controle de riscos, a prevenção dos acidentes, a melhoria contínua das condições de trabalho, o atendimento da legislação vigente e a preservação do meio ambiente, o que tem gerado melhoria significativa nos resultados a cada ano. O Programa Energia da Vida contempla ações na área da segurança, saúde e qualidade de vida e tem contribuído significativamente para a melhoria dos índices de acidentes da Empresa.

Dentre as principais ações pertinentes a saúde e segurança, temos: Inspeções de Segurança em turmas próprias e de empresas Prestadoras de Serviços; Mutirão de Segurança; Palestras 30 Minutos de Segurança; Desenvolvimento de novas tecnologias/metodologias de Segurança; Seminário das melhores práticas de EPS; Simulação de Emergência (evacuação); Rodeio; Campanhas de Saúde e Segurança (ARC, AIDS, doação de medula, Gripe H1N1 etc.); exame médico periódico; Feiras de Saúde; Ginástica na Empresa; Massagem na Empresa.

O Departamento de Saúde e Segurança realiza avaliações de retorno ao trabalho por licença maternidade com uma preocupação maior na Depressão Pós Parto. Essas avaliações estão sendo feitas com regularidade.

Política de Saúde e Segurança

Política que é referência para todas as ações voltadas ao respeito à vida, saúde e integridade física de todos os colaboradores.

Foram realizadas campanhas de Análise de Risco em campo (ARC), fomentando a valorização e a responsabilidade da correta aplicação da ARC, e do acondicionamento dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI).

Além disso, foram realizados quatro mutirões de saúde e segurança em unidades regionais, com o objetivo de estreitar o relacionamento, disseminar informações e avaliar as condições de saúde e segurança da área. A meta era de seis mutirões, a mesma proposta para 2010.

O objetivo da ação é acompanhar e verificar a utilização correta dos equipamentos de segurança recomendados pela Coelba, e de uso obrigatório, para o desenvolvimento das atividades de manutenção do sistema elétrico da Empresa.

Nas visitas, foram realizados os **30 Minutos de Segurança** e verificada a utilização correta dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI), das vestimentas com retardo a chama, dos procedimentos de segurança. Além disso, foram observados os desempenhos de segurança em campo, dos eletricitistas e técnicos em tempo real. Outra ação desenvolvida nos mutirões foram as reuniões com os membros das CIPA, com o objetivo de alinhar as ações e aperfeiçoar a interação do colaborador com a segurança do trabalho.

Energia da Vida

Programa que desenvolve ações voltadas ao bem-estar dos trabalhadores envolvendo melhoria da saúde, segurança qualidade de vida dos profissionais internos e parceiros. Em 2009 destacaram-se ações como o Programa de Ginástica na Empresa, contemplando 600 colaboradores; o Programa de Massagem Terapêutica, beneficiando 616 colaboradores; a Campanha de Vacinação Contra a Gripe, que atendeu 2.061 colaboradores; Exames médicos periódicos realizados em 1.741 colaboradores.

Comissão Interna para Prevenção de Acidentes/Saúde Ocupacional

A CIPA atua em parceria com o Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho da Empresa, na construção de um ambiente de trabalho seguro que contribua para a redução dos acidentes. Os colaboradores 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.

Foi realizado o plano de emergência de mobilização e desmobilização, específico para as cidades de Conquista e Barreiras, estabelecendo procedimentos de mobilização e desmobilização, atendimentos de emergência, resgate de vítimas, além de criar plano de evacuação e realizar simulação com os colaboradores.

4.1.2.7. Trabalhadores Terceirizados

Os trabalhadores de empresas a serviço da Coelba exercem funções como operação e manutenção do sistema elétrico, execução de projetos de instalações elétricas, deslocamento de rede ou poste. Junto aos clientes, esses parceiros realizam o atendimento e acompanham a solicitação, solucionam reclamações, efetuam a leitura, o faturamento e a arrecadação pelo fornecimento de energia realizado, desenvolvem e implantam a conexão de novas unidades consumidoras, executam ações para prevenir e eliminar perdas comerciais.

Foi realizado nos dias 08 e 09 de Outubro de 2009 o VI Seminário de Saúde e Segurança para Empresas Prestadoras de Serviço (SSEPS), com o tema principal "Segurança, uma questão de consciência. A

participação foi de 272 pessoas. O evento tem como meta principal promover a troca de experiências sobre as melhores práticas de saúde e segurança adotadas entre as empresas prestadoras de serviço.

4.1.2.8. Relação com Sindicatos

Firmado entre a Coelba e o Sindicato dos Eletricitários da Bahia (Sinergia), o acordo coletivo de trabalho é negociado anualmente, com validade de 1º de novembro a 31 de outubro do ano posterior. Apenas gerentes e superintendentes não são abrangidos pela cláusula referente ao reajuste salarial. O direito à associação sindical é garantido a todos os colaboradores e, do total, 52,31% são sindicalizados.

4.2 Indicadores Sociais Externos

As mudanças na sociedade promoveram a necessidade de as corporações se adequarem na relação com seus públicos de relacionamento e no cuidado com o meio ambiente. Essas transformações vêm consolidando aspectos de sustentabilidade na estratégia da Coelba e em suas práticas de negócios, tornando a Empresa referência no estado da Bahia por sua atuação contínua e dedicada em diversos programas e projetos que têm trazido forte contribuição para o bem-estar da sociedade.

A Coelba publicou, pelo terceiro ano consecutivo, o Relatório de Sustentabilidade da Empresa, seguindo as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) e divulgou o 1º Relatório de Progresso à ONU em decorrência da adesão aos 10 Princípios do Pacto Global, ocorrido em 2007. O relatório expressa o compromisso com diversas práticas de gestão. Incorporadas ao cotidiano do empreendimento, as ações convergem, sobretudo, para o desenvolvimento social.

A Coelba possui o Comitê de Responsabilidade Social, formado por sete grupos, compostos por representantes de diversas áreas da Empresa, para tratar dos temas propostos pela agenda de responsabilidade empresarial social do Instituto Ethos. Além disso, dissemina internamente a Política de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia e o programa Energia para Crescer. O Comitê é o fórum interno permanente de discussão para avaliação das ações de responsabilidade social da Empresa e seus impactos sobre os diversos grupos de *stakeholders*.

4.2.1. Clientes e Consumidores

O atendimento às necessidades dos clientes e consumidores da Coelba é tratado de forma prioritária. Suas expectativas são identificadas anualmente pelas pesquisas de satisfação.

As interações que ocorrem diariamente com esse público permitem à Coelba medir a qualidade da prestação dos serviços por meio de indicadores técnicos e comerciais. Dessa forma, a Empresa promove a melhoria contínua de seus processos e cresce juntamente com a sociedade.

A Coelba atingiu mais de 4,6 milhões de clientes em 2009, um acréscimo de 4,78% sobre o ano anterior. Desse total, 63,4% são faturados como baixa renda. Eles estão segmentados nos Grupos A (alta-tensão, clientes corporativos privados e Poder Público) e B (baixa tensão, clientes residenciais, de baixo poder aquisitivo e pequenos comércios e indústrias).

Para facilitar o acesso dos clientes aos serviços prestados pela Coelba, a estrutura de atendimento possui atualmente 41 Agências Regionais, sendo 10 na capital e 31 em municípios polo do Estado, além de duas agências móveis. A rede Coelba Serviços, presente em todo Estado, conta com mais de 1.100 estabelecimentos credenciados de arrecadação. Desse total, 488 também fazem o atendimento comercial.

Em 2009, foi concluída a terceirização do balcão de atendimento nas 41 agências. Houve ampliação do número de atendentes e implantação de um novo sistema Gerenciador de Tempos e Qualidade de Atendimento, que obteve um melhor resultado de Atendimento.

O Teleatendimento possui 144 posições de atendimento e recebeu mais de 5,8 milhões de chamadas com o tempo médio de atendimento de 181 segundos. O site www.coelba.com.br recebeu mais de 3,5 milhões de acessos para consulta a informações ou solicitação de serviços.

O Atendimento a Clientes Corporativos é feito por analistas especializados de forma personalizada. Essa carteira possui cerca de cinco mil clientes com 23 mil contratos que representam 50% do consumo e 40% do faturamento total da Empresa.

As necessidades e expectativas dos clientes da Coelba são identificadas por meio de pesquisas qualitativas e quantitativas. A Pesquisa da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) é realizada nacionalmente pelo instituto de pesquisa Vox Populi e focada em clientes residenciais em baixa tensão, para apurar o Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP) e outros índices; a Pesquisa da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), realizada anualmente com as 64 distribuidoras brasileiras de energia, apura o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc); além de levantamentos com grandes clientes corporativos e de pesquisas em canais de relacionamento.

A política de comunicação da Coelba segue as diretrizes do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar), do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária, do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e do Código de Defesa do Consumidor, além de normativos específicos do setor elétrico, priorizando as melhores práticas em comunicação empresarial e o melhor atendimento às necessidades dos clientes.

Ações permanentes de comunicação, por meio da mídia, reforçam a segurança e a qualidade no atendimento, divulgam a oferta de novos serviços e informam benefícios e facilidades no pagamento de contas, além de alertar continuamente o público sobre os riscos de ligações clandestinas. As mensagens da Coelba são veiculadas em TV, rádio, jornais, *outdoors*, *backbus*. Mensagens publicitárias institucionais e informações úteis são divulgadas na fatura de energia elétrica.

Os clientes também são representados pelo Conselho de Consumidores, criado para ouvir os cidadãos sobre questões ligadas ao fornecimento, às tarifas e à adequação dos serviços ao consumidor final. O conselho é composto por um presidente, um vice-presidente, uma secretária executiva e conselheiros, que representam as classes Residencial, Comercial, Industrial, Rural, do Poder Público e do Procon estadual.

4.2.1.1 Satisfação do Consumidor

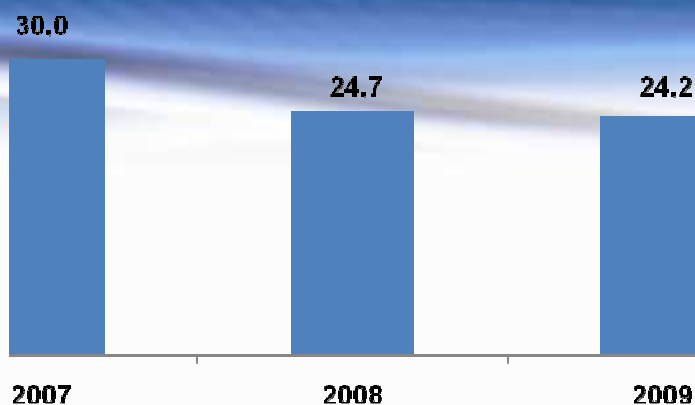
De acordo com a Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee), o Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP) dos serviços prestados pela Coelba chega a 79,1% dos clientes, um crescimento significativo em relação a 2008, quando foi registrado um índice de 74,6%. Esse resultado está pouco abaixo da média nacional, que foi de 79,9%, e acima da região nordeste, que foi de 77,8%.

Já o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC), medido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), ficou em 67,44%, abaixo do valor verificado em 2008, que foi de 71,35%, e acima da média nacional, que foi de 66,74%.

A Coelba também realiza pesquisas de satisfação dos clientes por meio das agências, Rede Credenciada Coelba Serviços, teleatendimento, autoatendimento e *web*. Há clientes especiais que também são consultados sobre a melhoria dos serviços.

O gráfico a seguir apresenta a evolução na redução de reclamações procedentes, evidenciando o acerto nas ações de melhoria implementadas nas agências da Coelba.

Número de Reclamações – em mil (*)

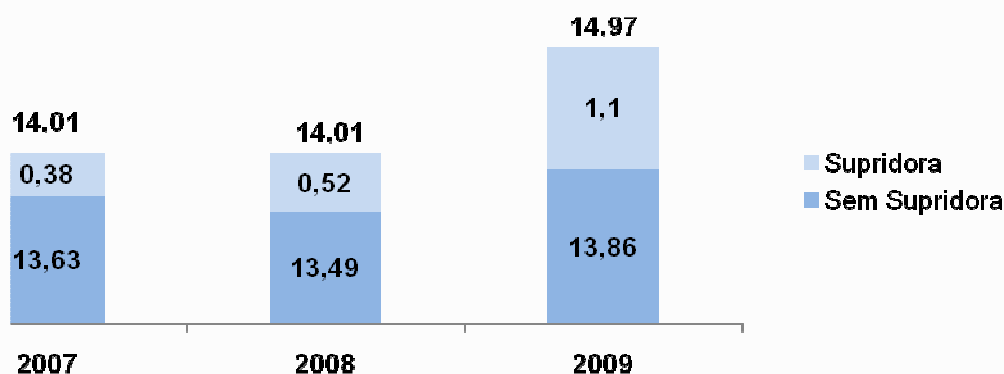


4.2.1.2. Qualidade dos Serviços Prestados

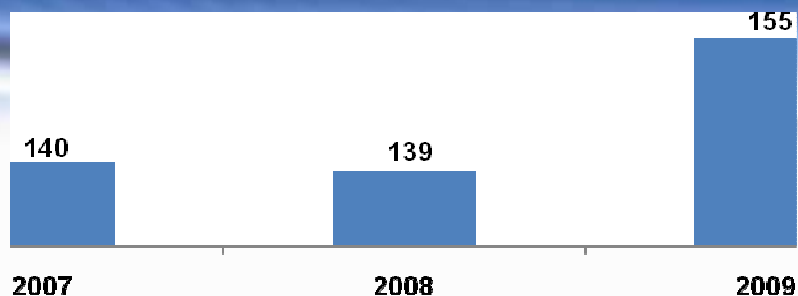
O *Programa Luz para Todos* proporcionou que a Companhia apresentasse, entre 2005 e 2009, um incremento de 40% em sua rede de média e baixa tensão e de 22% no número de consumidores. Figuram, associadas a isso, dificuldades decorrentes de restrições ambientais para manejo da vegetação. Esses fatores representam desafios para que a Empresa consiga melhorar os indicadores de DEC (Duração Média de Interrupção por Consumidor) e TMA (tempo de médio de atendimento às ocorrências no sistema elétrico). Em 2009 esses indicadores, embora continuem na média nacional, apresentaram valores maiores do que em 2008.

DEC – (Duração Equivalente de Interrupção por clientes)

Duração média das interrupções por cliente/ano – Horas

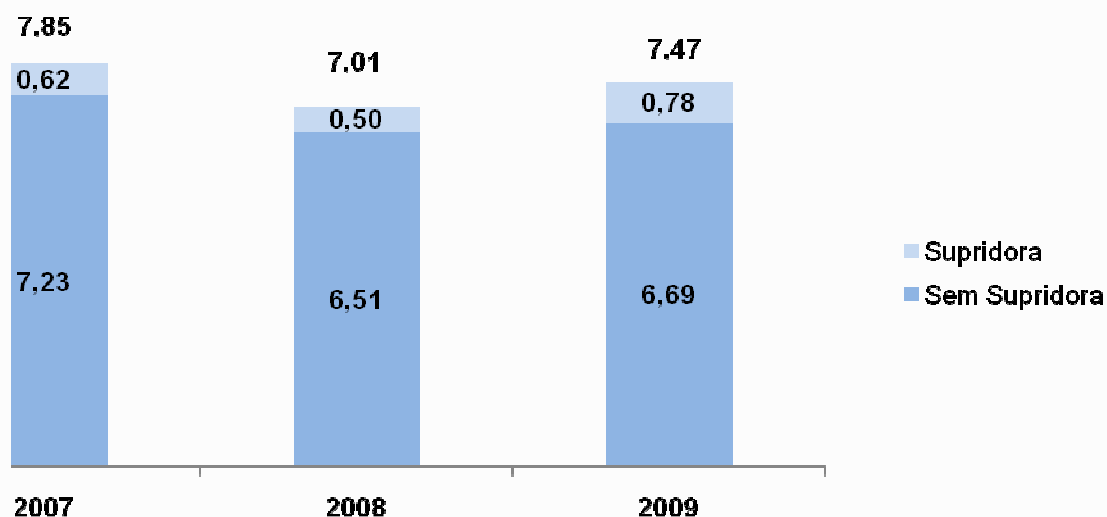


TMA (Tempo Médio de Atendimento) – minutos



Um sistema adequado de comunicação com as turmas de operação vem compensando as dificuldades. Já o indicador Frequência Média de Interrupção por Consumidor – FEC foi mantido no mesmo patamar do ano anterior, quando foi considerado o melhor do Brasil.

FEC – (Frequência Equivalente de Interrupção por Cliente)
Número médio de interrupções por cliente/ano – Vezes



4.2.1.3. Segurança no Uso Final

A Coelba adota tecnologias atuais e emprega materiais, equipamentos, instalações e métodos operativos que atendem às normas técnicas brasileiras e garantem níveis de regularidade, continuidade, eficiência e segurança.

A Companhia cumpre a legislação sobre Segurança e Saúde Ocupacional e as Normas Regulamentadoras (NRs) e orienta seus colaboradores e de empresas prestadoras de serviços a interromperem suas tarefas diante de riscos graves e iminentes para a sua saúde e segurança pessoal ou de terceiros.

Devido aos riscos inerentes à atividade de distribuição de energia elétrica, a Empresa desenvolve uma série de ações de prevenção dirigida aos clientes e consumidores, como palestras e orientações em escolas, associações de moradores, comunidades próximas a subestações e empresas, sempre difundindo o

conceito do uso seguro e eficiente da energia. Ações desenvolvidas também em comunidades rurais beneficiadas com a eletrificação.

Foi criada a norma interna da Coelba em parceria com a SUCOM, que visa estabelecer um convênio entre as mesmas, com o intuito de constatar irregularidades identificadas na construção civil.

A Empresa também atua na expansão das redes protegidas e multiplexadas. A proteção dos cabos elétricos evita acidentes por contato com árvores, reduzindo a necessidade de poda da arborização e melhorando a *performance* e confiabilidade do sistema elétrico.

O nível de qualidade e segurança das prestadoras de serviço âncora é avaliado trimestralmente pelo sistema de Gestão Integrada da Fiscalização de Serviços (Gifs). O compromisso com Saúde e Segurança é mantido por meio do controle de riscos, prevenção de acidentes, melhoria contínua das condições de trabalho e preservação do meio ambiente.

4.2.2 Fornecedores

A Coelba conta com 3.645 fornecedores. Desse total, 3.563 locais (nacionais) e os demais, estrangeiros. De portes variados, eles são classificados em três grandes segmentos: fornecedores de energia elétrica, de materiais e de serviços, com os quais a Empresa promove um relacionamento de parceria.

* A Coelba não dispõe dos valores pagos a fornecedores por região.

A Coelba exige, ainda na fase de cadastro, que os fornecedores conheçam as condições dos compromissos éticos em relação aos direitos humanos e trabalhistas e ao meio ambiente. Já no momento da contratação os fornecedores se comprometem a atender esses compromissos e os princípios de sustentabilidade.

Os fornecedores são motivados a se alinhar aos valores e compromissos da Coelba, e atuam buscando a responsabilidade socioambiental, a redução da quantidade e frequência de acidentes e a melhora do desempenho das equipes em relação à qualidade, custos, confiabilidade e cordialidade. A Coelba não admite trabalho infantil e/ou forçado.

Periodicamente são realizadas auditorias para avaliar o cumprimento das condições contratuais dos fornecedores. Entre os itens analisados está o respeito aos princípios dos direitos humanos, incluindo pontos como o trabalho infantil e o trabalho forçado. Nas 192 auditorias realizadas em 2009 nas 14 Empresas Âncoras, empresas responsáveis pela prestação dos serviços operacionais nas Unidades Estratégias de Negócios – UENs, não foram encontradas inconformidades relativas a trabalho infantil e forçado. Do contrário, as empresas seriam notificadas e poderiam ser multadas ou ter o contrato rescindido. As atividades de construção, operação e manutenção são realizadas a depender da demanda, podendo ser todos os dias do ano. Os trabalhadores das empresas prestadoras de serviços que trabalham diretamente com essas atividades efetuam rodízios em finais de semana e feriados.

Fornecedores de Materiais

Em 2009 houve a continuidade do monitoramento da *performance* de atendimento desses fornecedores. Uma avaliação foi aplicada a cada trimestre e os que ficaram abaixo da média tiveram que seguir um plano de ação visando à melhoria da qualidade do fornecimento.

Fornecedores de Serviços de Atendimento

Esses prestadores são avaliados através de indicadores de satisfação do cliente, tempo médio de atendimento, inconformidades do atendimento e avaliação da agência e do atendente. Podem receber bônus periódicos para distribuir entre os atendentes.

Os canais de relacionamento com os fornecedores são o *website*, o Sistema de Compras Eletrônicas (*e-procurement*), o Sistema de Cadastramento de Terceiros (cadterceiros@coelba.com.br) e o 0800 Fala Parceiro!

4.2.2.1 Treinamentos Realizados aos Terceirizados

Profissionais das empresas prestadoras de serviços participam de cursos e seminários que abordam assuntos relativos à saúde, segurança e meio ambiente, com o Programa de Capacitação de Terceiros (PCT).

Por meio desse programa a Empresa promove cursos para qualificação profissional, de saúde e segurança executados no centro de treinamento da Coelba ou instituições conveniadas. O PCT possibilitou a participação dos parceiros das 14 empresas âncoras que atendem às 23 Unidades Estratégicas de Negócios em cursos e seminários diversos. Em 2009, foram totalizadas 2.131 participações e 112.928 horas de treinamento para os profissionais das empresas terceirizadas da área operacional.

O programa melhora a qualidade do serviço, atende às exigências estabelecidas pelos órgãos reguladores no que se refere à segurança; promove a melhoria do nível de atendimento aos clientes; promove o aumento da satisfação do cliente; melhora a relação das EPS, entre elas e com a Coelba; repercute no programa de sustentabilidade e permite o gerenciamento do conhecimento.

A rotatividade de pessoal das EPS é acompanhada por meio de relatório mensal. O resultado global da rotatividade nas prestadoras foi de 55,8%. Em 2009 foram feitos 562 eventos de treinamento, sendo 60,1% para colaboradores e 39,9% para os profissionais das prestadoras de serviços, chegando a 282.555 horas de atividades de qualificação.

As necessidades de qualificação dos colaboradores das empreiteiras são mensalmente avaliadas através do confronto com padrões predeterminados para cada tipo de serviço. Nessa avaliação é gerada uma relação das não conformidades e, em consequência, é elaborado um plano de capacitação e qualificação para os colaboradores.

Resultados das capacitações promovidas para terceiros:

Ano	PCT – Prog. Capacitação Terceiros		
	PROM	PART.	H/PART
2007	139	3.548	114.771
2008	93	1.034	22.912
2009	152	2.131	112.928

4.2.3. Comunidade

Os princípios da ética e da transparência pautam a relação da Coelba com a comunidade. A responsabilidade corporativa e a sustentabilidade são a base desse relacionamento, resultando em projetos sociais que contribuem para o desenvolvimento da sociedade.

O diálogo ocorre em reuniões e fóruns de discussão, nos quais a Coelba aprofunda seu conhecimento sobre a cultura baiana e a forma como a sociedade vê a Empresa. Esse relacionamento consolida-se no processo diário de atendimento, na leitura do consumo, na entrega de contas, nas agências, por telefone ou no atendimento emergencial, bem como em meios diversos, através de mensagens na conta de energia, *site*, folheteria, campanhas institucionais e nos eventos *Coelba a Seu Lado*.

Para identificar as necessidades das comunidades, a Coelba também conta com uma ampla rede de mecanismos, dentre os quais o Agente Coelba, que dá a um representante da comunidade uma “bolsa” para intermediar as relações entre a Empresa e a comunidade, além de pesquisas, estrutura de atendimento e acompanhamento das notícias que saem na mídia.

As necessidades e expectativas das comunidades são analisadas em cada ciclo anual de revisão do *Programa de Responsabilidade Social* e do *Planejamento Estratégico*. As ações sociais mais importantes recebem tratamento diferenciado, a exemplo do *Programa Luz para Todos*, que conta com uma pesquisa sistemática cujos resultados são avaliados mensalmente.

As diretrizes de sustentabilidade da Coelba estão inseridas desde 2003 em seu Planejamento Empresarial e no Código de Ética. A formação de grupos de trabalho e uma intensa campanha interna de divulgação do *Programa Energia para Crescer* e do Relatório da Gestão fortalecem um ambiente de conscientização. A Coelba apoia projetos que contribuem para o desenvolvimento dos filhos dos empregados e de crianças e adolescentes de comunidades carentes. Projetos como o *Inclusão Digital* e *Programa Jovem Cidadão* colaboram para conscientizar a força de trabalho sobre questões sociais.

O sistema de pontuação dos Indicadores Ethos e as pesquisas de imagem coordenadas pela área de *Marketing* são os principais mecanismos de avaliação desde 2003 pelo Comitê de Responsabilidade Social. O *Programa Coelba a Seu Lado* também é utilizado para atualizar o cadastro de informações sobre as comunidades e para avaliar o grau de satisfação da sociedade em relação a seus serviços.

Energia para Crescer

Seguindo a Política de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia, a Coelba tem implantado desde 2005 o programa Energia para Crescer. Ele apoia projetos sociais sustentáveis com foco em educação, cultura, meio ambiente e energia elétrica. O respeito aos costumes e às culturas locais, buscando a inclusão social e o alinhamento às Oito Metas do Milênio da ONU, demonstram a relevância do programa. A iniciativa

resulta em um diálogo permanente e de qualidade com seus públicos de relacionamento, agrega valor ao negócio e contribui para uma sociedade mais justa.

Os investimentos sociais da Coelba somaram R\$ 551 milhões no ano de 2009, superior em 55,3% a 2008 (R\$ 355 milhões).

Segurança e educação nas Comunidades

São realizados diversos eventos e campanhas publicitárias para sensibilizar clientes e população em geral sobre o uso da energia elétrica. O objetivo é reduzir os acidentes nas comunidades. Exemplos desse trabalho são os projetos *Agente Coelba* e *Energia Amiga*.

A Coelba também disponibiliza informações relativas ao uso adequado da rede elétrica e cuidados com a eletricidade em vários canais de comunicação, como o *site*, o *call center* e a própria conta.

Aproximadamente R\$ 1,4 milhão foi investido em 2009 em projetos educacionais. Entre eles, destacam-se o *Programa Educação pela Arte*, em parceria com o Instituto Ayrton Senna e o *Energia Amiga*, que beneficiou quatro mil pessoas em 2009 com 70 palestras sobre o uso eficiente e seguro da energia elétrica.

A Coelba beneficiou 50 universitários carentes de instituições particulares nos últimos cinco anos por meio do *Programa Faz Universitário*. Além disso, o *Programa Jovem Aprendiz* beneficiou 70 jovens carentes.

Cultura

As áreas de teatro, música e cinema tiveram um investimento de R\$ 20 milhões por parte da Coelba em 2009 através de leis de incentivo. O Fundo de Cultura da Bahia recebeu R\$ 50 milhões da Empresa nos últimos três anos.

Patrocínios através de leis de incentivo fiscal:

1) Lei Rouanet:

- Projeto Cultural Concertos Populares da Orquestra Sinfônica – Ano IV, que tem a finalidade em divulgar o repertório da música erudita, formando plateias cada vez mais interessadas. São apresentações em praças públicas na capital e em cidades do interior do estado da Bahia;
- Projeto Cultural Paço do Frevo, que visa à revitalização do imóvel localizado em Recife, para implantação de um espaço dedicado à difusão, promoção e divulgação do frevo;
- Filme de média-metragem Rua dos Bobos;
- Cordel Épico Nordestino – Projeto de espetáculo teatral, típico de teatro de cordel com música tocada em cena;
- Projeto Loucos por Música – *Show* de artistas da música brasileira. A renda foi revertida para Fundação Osvaldo Cruz, Instituição voltada para a promoção da saúde e desenvolvimento social.

2) Patrocínio através do Programa Estadual de Incentivo à Cultura – *FazCultura*:

- Tribuna 40 anos de Bahia (1969-2009);
- Os Pacifistas.

3) Lei Audiovisual:

- Leporella;
- Cordel Virtual;
- Salve Geral;
- Amazônia Caruana;
- Tainá 3.

4) Destinação de ICMS ao Fundo de Cultura do Governo da Bahia.

5) Patrocínio com Recursos Próprios:

Projeto Cultural Cine Coelba

Os clientes da Empresa contaram, em 2009, com novas seções do *Cine Coelba Ao Seu Lado*, projeto iniciado em 2008, associado ao *Programa Coelba Ao Seu Lado*, que leva serviços, palestras, cultura e entretenimento para bairros da periferia e pequenas localidades do interior do estado onde são realizados serviços na rede elétrica, feiras e seminários.

Além disso, são apresentadas palestras de conscientização sobre os efeitos da eletricidade no corpo humano e os meios de prevenção e controle dos riscos de acidentes elétricos. Esses encontros também têm o objetivo de atender às solicitações das comunidades.

Com o reforço do Cine Coelba, a iniciativa promove, gratuitamente, sessões de cinema em locais públicos em diversas cidades do Estado, geralmente em praças transformadas em salas de cinema ao ar livre, com cadeiras, telão e pipoca distribuída para o público.

- IV Centenário do Tribunal de Relação do Estado do Brasil/Bahia;
- Carnaval 2009;
- Grande Caminhada da Paz;
- ANAPAR – X Congresso Nac. Fundos de Pensão;
- Patrocínio Troféu Soja de Ouro;
- 9ª FEBAN – Feira Baiana de Negócio da Chapada Norte;
- Dia Nacional Construção Civil;
- Dia Mundial do Consumidor.

Doações realizadas durante o ano para as seguintes instituições:

Associação Obras Sociais Irmã Dulce, Projeto Axé, Aristides Maltez, OAF, Centro Espírita Caminho da Redenção, Centro Espírita União Amor e Luz Allan Kardec, Instituto de Cegos, Catedral Basílica, CAASAH, Irmãs Franciscanas, Associação Pestalozzi de Salvador, Congregação das Franciscanas Filhas da Divina Providência, Associação Comunitária.

4.2.3.1. Baixa Renda

Projetos Sociais e de Geração de Renda

A tarifa de baixa renda representa 63,4% da base de consumidores da Coelba e beneficiou cerca de 2,6 milhões de clientes em 2009, por isso a Empresa apoia diversos projetos voltados à inclusão social ao mesmo tempo em que estimula a sociedade a preservar o meio ambiente.

Projeto Energia Local Organizada e Sustentável (Elos)

Em funcionamento desde 2005, tem como objetivo estimular o empreendedorismo e promover o desenvolvimento das comunidades carentes atendidas pelo *Programa Luz para Todos*. Desenvolvido em parceria com outras empresas e os governos federal, estadual e municipal, identifica as características locais, a rede de parceiros, capacita os moradores, financia projetos e estimula o cooperativismo.

4.2.4. Acionistas

A Coelba atua com transparência junto ao mercado de capitais, mantendo com acionistas, analistas de mercado, instituições financeiras, agências de *rating* e instituições reguladoras de mercado um relacionamento pautado pelas boas práticas de governança corporativa.

A cada trimestre, o Grupo Neoenergia realiza uma *webconference* e disponibiliza um relatório de acompanhamento com os dados consolidados e individualizados por empresa e promove reuniões *one-to-one* com as principais instituições de relacionamento, além de apresentações durante o ano de 2009 nas Reuniões da Apimec (Associação dos Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de Capitais) no Rio de Janeiro, São Paulo, Belo Horizonte e Fortaleza.

A Companhia possui um canal de comunicação, através do endereço eletrônico ri@coelba.com.br, e disponibiliza informações por meio dos *sites* corporativos (www.coelba.com.br e www.neoenergia.com), no *link* “Relações com Investidores” e nos jornais *Valor Econômico* e *Diário Oficial do Estado da Bahia*.

4.3. Indicadores do Setor Elétrico


4.3.1. Universalização

A Coelba colabora com a inserção social por meio dos programas de *Universalização* e *Luz para Todos*. Eles permitem a inclusão da população que recebe, entre outros benefícios, o acesso aos meios de comunicação, internet, rede bancária, serviços de saúde e segurança com a utilização da energia elétrica.

A Universalização da energia elétrica em áreas urbanas da concessão da Coelba recebeu investimentos de R\$ 104,0 milhões, que permitiram a ligação de 193.308 unidades consumidoras no ano de 2009.

O *Programa Luz para Todos* foi criado pelo Governo Federal, em 2003, para levar o atendimento em energia elétrica à parcela da população do meio rural brasileiro que ainda não tem acesso a esse serviço público. Em 2009 foram feitas 53.198 ligações com investimentos de R\$ 418,9 milhões.

4.3.2. Programa de Eficiência Energética (PEE)



Em 2009 foram investidos R\$ 12 milhões no *Programa de Eficiência Energética* apresentado à ANEEL, com o objetivo de reduzir desperdícios e estimular o uso racional de energia. O programa conta anualmente com 0,5% da receita operacional líquida. Suas ações primam pela conscientização e pelo envolvimento das comunidades da capital e do interior do Estado. Os projetos foram distribuídos seguindo as classificações: Residencial, Residencial Baixa Renda, Comercial e Poder Público.

4.3.2.1. Residencial e Residencial Baixa Renda

Energia Verde

Em 2009 a Coelba implantou o *Projeto Energia Verde*, com o intuito de despertar no consumidor residencial a conscientização ambiental. Dessa forma, o consumidor pode neutralizar suas emissões de CO₂ através de colaborações (que ajudam o reflorestamento da mata atlântica) e, em contrapartida, pode receber bonificações na conta de energia ao trocar seus eletrodomésticos por modelos eficientes com Selo Procel de economia. Foram inscritos no projeto 1.212 clientes, sendo que 938 receberam bônus na conta de energia devido à troca de refrigeradores, *freezers* e condicionadores de ar. Foram repassados R\$ 41.742,00 para a Ong IBIO, responsável pelo reflorestamento da Mata Atlântica.

Projeto Nova Geladeira

Desenvolvido em parceria com o Banco Popular do Brasil, promove a venda subsidiada de refrigeradores de baixo consumo de energia elétrica. O projeto substitui refrigeradores antigos de clientes de comunidades carentes, faz a doação de lâmpadas fluorescentes compactas e a adequação da fiação elétrica interna.

Entre os benefícios do projeto estão a redução do consumo de energia elétrica, a contribuição para a preservação do meio ambiente e a geração de emprego e renda. Tanto o gás retirado e regenerado dos refrigeradores antigos quanto a sucata são vendidos e a receita é destinada à criação de projetos socioambientais em comunidades populares.

Em 2009, cerca de 5 milhões de reais foram destinados ao projeto. Desde seu lançamento, em 2008, foram entregues 12,5 mil refrigeradores. A estimativa de redução de consumo de energia foi de 1.223,43 MWh/ano.

Centro de Eficiência Energética – Museu de Eletricidade da Coelba

O Centro de Eficiência Energética e Eletricidade da Coelba está instalado em um edifício histórico, na Praça da Sé, em Salvador. Por meio dele a Empresa transmite informações sobre a importância do uso consciente dos recursos energéticos.

Em 2009, recebeu mais de 3.000 alunos de 57 instituições da cidade, distribuindo 6.000 lâmpadas fluorescentes compactas aos visitantes e folhetos com dicas de uso eficiente de energia elétrica.

Doação de Refrigeradores e Lâmpadas Fluorescentes Compactas

Similar ao Projeto Nova Geladeira, esse projeto também tem o objetivo de adequar o consumo dos clientes de baixa renda à sua capacidade de pagamento. Até 2009, a Coelba substituiu mais de 18 mil refrigeradores usados por aparelhos novos mais eficientes com “selo” Procel/Inmetro.

Em 2009, dos refrigeradores usados foram retirados, tratados e vendidos 22,98 kg de gás CFC-R12 e 563 toneladas de sucatas, sendo os recursos destinados ao financiamento de projetos de geração de emprego e renda desenvolvidos por comunidades carentes.

Coelba Solar

Projeto da Coelba que tem como principal objetivo reduzir a demanda de energia no horário de ponta (período de três horas ininterruptas, que pode variar entre 17 às 21 horas). A utilização da energia solar para o aquecimento de água em edifícios de uso coletivo evita a utilização de chuveiros elétricos e resulta em redução do consumo no horário. Em 2009 foram beneficiadas cinco unidades, o que gerou uma economia de energia de 242,47 MWh/ano.

Vale Luz

O Vale Luz é um projeto mantido com a venda das sucatas de geladeiras antigas dos consumidores contemplados pelos projetos de Eficiência Energética. Ele permite a troca de materiais recicláveis do lixo doméstico por descontos na conta de energia elétrica e promoveu a reciclagem de 26,9 toneladas de lixo em 2009.

O lixo é vendido à Cooperativa de Coleta Seletiva, Processamento de Plástico e Proteção Ambiental (Camapet), da comunidade de Novos Alagados, em Salvador.

4.3.2.2. Comercial e Industrial

A Coelba efetua projetos de efficientização em unidades comerciais e industriais. Através da análise da matriz energética são identificados potenciais de redução de consumo de energia e retiradas de demanda de potência na ponta. São realizadas substituições de equipamentos do sistema de iluminação, ar condicionado, refrigeração e outros.

Foi destaque em 2009 a efficientização do Teatro Castro Alves, com instalação de tecnologia à LED na fachada. A efficientização da iluminação do edifício do Teatro Castro Alves – TCA, em Salvador, integra o Programa de Eficiência Energética da Coelba, que ganhou em 2009 uma iluminação mais moderna, eficiente e econômica. A concessionária investiu R\$ 403,5 mil na aplicação de novas tecnologias de iluminação, reduzindo o consumo, a demanda de energia e os custos de manutenção. O resultado foi uma economia de 48% no consumo de energia, entre 2008 e 2009.

As instalações tiveram suas lâmpadas substituídas por outras mais eficientes, a exemplos das fluorescentes compactas e *master* LED (Diodo Emissor de Luz) de 7W. A tecnologia de LED utilizada para a efficientização do TCA é uma das mais modernas e proporciona, além de baixo consumo de energia, maior durabilidade e alto rendimento luminoso. Comparando o período entre abril a novembro de 2008 ao mesmo período de 2009, a redução média do consumo mensal foi de 11.276 kWh, o que significa uma redução de 135 MWh no consumo de energia ao ano.

4.3.2.3. Outras Iniciativas

SOS Energia – a Corrente da Vida

O projeto *SOS Energia – a Corrente da Vida* é um projeto educativo que tem como objetivo a formação de professores do Ensino Fundamental e Médio de Escolas da Rede Municipal e Estadual para atuarem como multiplicadores dos conteúdos de eficiência junto aos seus alunos, suas famílias e comunidade do entorno. De 1999 a 2009 já foram capacitados 2 mil educadores, treinados 84,8 mil alunos, em 405 escolas de 31 municípios baianos. Foram distribuídas 49 mil lâmpadas.

4.3.3. Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e Científico (P&D)

O *Programa de P&D* tem como objetivo incentivar a busca constante por inovações e fazer frente aos desafios tecnológicos do setor elétrico. Nesse sentido, as concessionárias e permissionárias de distribuição, geração e transmissão de energia elétrica devem aplicar anualmente um percentual mínimo de sua receita operacional líquida no *Programa de Pesquisa e Desenvolvimento do Setor de Energia Elétrica*.

A obrigatoriedade na aplicação desses recursos está prevista em lei e nos contratos de concessão, cabendo à Agência regulamentar o investimento no programa, avaliar e aprovar as condições para a execução das pesquisas e acompanhar seus resultados.

A ANEEL estabelece as diretrizes e orientações que regulamentam a elaboração de projetos de P&D por meio do *Manual de Programa de Pesquisa e Desenvolvimento do Setor de Energia Elétrica*.

Diferentemente da pesquisa acadêmica pura, que se caracteriza pela liberdade de investigação, os programas de P&D no setor de energia elétrica deverão ter cronogramas e metas bem definidas.

A Coelba tem a convicção de que essa é uma grande oportunidade e entende que parte das soluções necessárias para mitigar os problemas causados pela interferência humana no meio ambiente deve vir de produtos e processos inovadores. Nesse sentido, está desenvolvendo um projeto para identificação de indicadores socioambientais que possam ser utilizados pela Companhia.

Em 2009 a Companhia investiu R\$ 5,6 milhões no desenvolvimento de produtos tecnológicos, concluindo 15 projetos de pesquisa.

Entre os principais projetos estão o *Algoritmo para Otimização das Operações de Cobrança na Coelba*, Desenvolvimento de tecnologia para descarte de isoladores e espaçadores poliméricos e Desenvolvimento e implantação de uma nova metodologia na identificação das perdas em iluminação pública.

O P&D desenvolvimento de técnicas para descarte e reutilização de resíduos da Coelba, realizado em parceria com o Centro de Pesquisa em Telecomunicações (CPqD) e Universidade Federal da Bahia (UFBA) tem definido como produto uma pesquisa para criação de uma metodologia para o descarte e reutilização de medidores elétricos e eletrônicos, isoladores cerâmicos e vítreos, transformadores com óleos e computadores. Em 2009 foi iniciada a elaboração do Guia de Descarte e o prazo de entrega está previsto para maio de 2010.

Conforme as determinações do Manual de P&D do Setor Elétrico, a Coelba submeteu à ANEEL uma nova carteira de projetos, garantindo um investimento de R\$ 22 milhões para os próximos três anos nas áreas de engenharia de manutenção, sustentabilidade, supervisão, controle e proteção de sistemas de energia elétrica, operação de sistemas de energia elétrica e medição, faturamento e combate a perdas comerciais.

Mais de R\$ 14 milhões foram investidos em projetos relacionados com o Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, do Governo Federal.



05. Desempenho Ambiental

A Coelba, consciente do seu papel de indução de práticas sustentáveis e do compromisso firmado com o Pacto Global, adota a postura de utilizar os recursos naturais de forma consciente e equilibrada, sem desperdícios, de forma que as próximas gerações continuem a usufruir dos benefícios atualmente disponíveis.

Nesse contexto, os aspectos ambientais são considerados e inseridos em seus processos produtivos, resultando, de forma objetiva, num compromisso ético e moral com a preservação do meio ambiente e respeito às comunidades.

5.1. Gestão Ambiental

A Coelba atua em território nacional, no ramo de distribuição de energia elétrica. A Empresa desenvolve ações para identificar e minimizar eventuais impactos de seus produtos, processos e instalações sobre os ecossistemas e a sociedade. Consciente de suas responsabilidades, assume um compromisso com o meio ambiente e a sustentabilidade compatível com as exigências dos órgãos ambientais e a crescente conscientização da população sobre o tema.

Com isso, a Empresa tem como princípios reduzir e controlar os impactos sobre o meio ambiente, conservar a biodiversidade e os recursos naturais, respeitar as comunidades, promover a educação e a saúde como elementos de transformação social e cultivar a transparência e o diálogo.

A Coelba cumpre a Legislação, Normas, Políticas e Regulamentos, além de incluir diretrizes ambientais em seu planejamento empresarial, aperfeiçoando de forma contínua o desempenho da gestão ambiental. A Empresa adota métodos de trabalho e materiais compatíveis para o desenvolvimento ambientalmente sustentável, visando à conservação da biodiversidade e os recursos naturais e, ainda, que previnam, reduzam ou controlem os impactos sobre o meio ambiente. A Companhia não compra materiais e insumos provenientes de exploração ilegal de recursos naturais.

Todos os fornecedores, colaboradores e terceirizados recebem informações sobre a política ambiental da Coelba. Eles são incentivados a adotarem boas práticas ambientais e procedimentos compatíveis com os praticados pela Empresa. A Companhia estimula projetos de pesquisa e inovações tecnológicas que resultem no uso eficiente dos recursos naturais.

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA), ferramenta capaz de identificar as atividades passíveis de impactos ambientais e estabelecer planos de ação para extinguir ou atenuar a possibilidade de possíveis interferências no meio ambiente, foi implantado na Coelba em 2005. Naquele ano, passou a contar com o sistema para as atividades de poda de árvores, construção de rede e limpeza, abertura e reabertura de faixa de servidão, baseada na ISO 14001. A cada ano, as ações do SGA voltadas para a sustentabilidade diversificaram-se e se tornaram ainda mais arraigadas ao negócio da Empresa. Hoje, o SGA possui um total de 28 normas, sendo 14 relacionadas ao Meio Ambiente e 14 ao Sistema de Gestão Ambiental, além de 1 manual e 1 política de meio ambiente.

Em 2009, com o início da etapa de alimentação do Sistema, surgiram indicadores que possibilitaram análises, a implantação de ações e correções de eventuais falhas. A Coelba realizou curso de formação de auditores internos do SGA e auditorias cruzadas entre as regionais para a ampliação do sistema, a fim de obter um retrato do SGA.

A Coelba vem aumentando, a cada dia, a sua participação em fóruns, conselhos e grupos de trabalho ambientais, nos âmbitos federal, estadual e municipal, como forma de melhorar as condições ambientais atuais e a prevenção de danos futuros, através da troca de experiências com os diversos atores envolvidos.

A Empresa possui representação formal no Fórum Baiano de Mudanças Climáticas, no Conselho Brasileiro de Manejo Florestal – FSC Brasil, no Comitê de Meio Ambiente da Fundação Coge, no Grupo de Trabalho

Manejo de Vegetação em Sistemas Elétricos da Fundação Coge e nos conselhos gestores das Áreas de Proteção Ambiental (APA) Dunas e Lagoas do Abaeté, Santo Antônio, Coroa Vermelha e Caraíva-Trancoso.

Em 2009, a Empresa recebeu duas autuações por violação de normas ambientais. Uma por dano à Unidade de Conservação denominada Juerana, no município de Maraú, devido à limpeza de área, remoção de vegetação e implantação de estrutura (postes) para implantação do empreendimento denominado LD 138 KV Funil-Maraú; e outra por instalar linha de distribuição de energia elétrica sem licença do IBAMA. Somadas, as multas incidem em um valor de R\$ 105 mil.

5.2. Iniciativas para Reduzir o Impacto de suas Operações

Os principais impactos ambientais causados pelas atividades da distribuição de energia elétrica estão relacionados a abertura de faixa de servidão, instalação de linhas e alterações do uso e ocupação do solo. Para a realização dessas atividades, muitas vezes são necessárias ações que podem causar a supressão de parte da vegetação nativa, incluindo espécies ameaçadas de extinção, a redução do habitat da fauna silvestre, alterações irreversíveis da paisagem e impactos sobre o patrimônio arqueológico e histórico.

A Coelba não possui unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas localizadas dentro de áreas legalmente protegidas ou em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.

A redução do impacto ambiental vem sendo uma das principais metas perseguidas pela Coelba para a preservação dos recursos naturais no Estado da Bahia. Para tanto, a Empresa adota práticas de Produção Limpa, Ecoeficiência e Fator x Ambiental.

Nesse contexto, em 2009, a Coelba deu continuidade à implantação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), ampliando o escopo para a atividade de operação e manutenção de subestações através da sistematização de normas para a manutenção das mais de 290 subestações existentes no Estado, a Gestão da Arborização Urbana, através da atuação junto às prefeituras do Estado, e as discussões ligadas ao grupo de trabalho Manejo de Vegetação em Sistemas Elétricos, ligado à Fundação Coge.

A etapa de implementação do SGA de operação e manutenção de subestações nas regionais contou com treinamento operacional para os colaboradores e prestadores de serviços da regional, enfocando as principais normas de sistema e meio ambiente, como também para ampliar os níveis de consciência para formação de uma nova cultura ecológica.

Foram realizadas visitas a diferentes tipos de subestações, oficinas e almoxarifados com os coordenadores dos Núcleos Polivalentes Locais – NPL para verificar o desenvolvimento das atividades e propor melhorias baseadas no SGA. Os coordenadores dos NPL's das regionais também analisaram, juntamente com a Comissão de Gestão Ambiental, a documentação do SGA.

Essa experiência propiciou a realização de um diagnóstico com o levantamento de pontos fortes e a indicação de melhorias, tudo com representação fotográfica, recomendações, prazos e responsabilidades. Os diagnósticos foram disponibilizados para as regionais, a fim de adequarem suas atividades ao SGA.

Entre as ações realizadas para minimizar impactos, incluem-se o corte seletivo, a recuperação de áreas degradadas, o resgate da fauna nativa, o plantio de espécies nativas, o salvamento do patrimônio arqueológico, a formação de minicorredores ecológicos, a realização de cursos de educação ambiental para as comunidades e prestadores de serviço; indenizações de proprietários atingidos pela implantação do empreendimento e o uso de rede ecológica, ou seja, cabos protegidos ou isolados para construção de redes e linhas de energia elétrica que estejam em contato direto com a vegetação, evitando a supressão da vegetação nativa.

Também em 2009 foi realizado curso de formação de auditores internos do SGA e realizadas auditorias cruzadas entre as regionais para a operação e manutenção de subestações, a fim de obter um retrato de como o SGA está se comportando.

Licenciamentos Ambientais

Desde 2001, a Coelba vem cumprindo Termo de Compromisso firmado com o Instituto do Meio Ambiente – IMA, com o objetivo de obter o licenciamento ambiental de todo o sistema elétrico já em operação, por meio do licenciamento em bloco dos empreendimentos inseridos em 15 regiões administrativas do Estado: Metropolitana de Salvador, Litoral Norte, Recôncavo Sul, Litoral Sul, Extremo Sul, Nordeste, Paraguaçu, Sudoeste, Baixo Médio São Francisco, Piemonte da Diamantina, Irecê, Chapada Diamantina, Serra Geral, Médio São Francisco e Oeste.

Para o licenciamento ambiental de cada conjunto de empreendimentos, a Coelba preparou para o IMA uma série de estudos ambientais, elaborados por uma equipe formada por biólogos, agrônomos, sociólogos e engenheiros eletricitas. Os estudos trazem a caracterização de todos os empreendimentos existentes dentro de cada região administrativa, um diagnóstico ambiental das diferentes áreas de inserção dos empreendimentos, contemplando aspectos relacionados aos meios físico, biótico e antrópico, e um prognóstico ambiental com a identificação dos riscos potenciais e principais impactos decorrentes da implantação dos empreendimentos, bem como proposição de medidas mitigadoras e compensatórias.

Até 2009 foram obtidas as licenças correspondentes a 12 regiões administrativas, faltando obter as licenças para as regiões administrativas de Serra Geral, Recôncavo Sul e Metropolitana de Salvador.

Um dos condicionantes das licenças é a realização de um programa de Comunicação Social, o *Projeto Despertar*. Ele é um programa socioambiental desenvolvido na rede de ensino de escolas nas áreas rurais, realizado em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – Senar – da Bahia.

O objetivo é formar uma nova mentalidade nas crianças e nos jovens das escolas públicas, no espaço rural, com respaldo nos Parâmetros Curriculares Nacionais e ênfase para os temas transversais Meio Ambiente, Cidadania, Saúde, Ética, Trabalho e Consumo, sendo o primeiro o eixo das atividades. Em 2009 foram beneficiados 70.000 alunos, 4.350 professores, 61 coordenadores de 1.100 escolas, em 61 municípios do estado da Bahia.

Programa de Recuperação de Manguezal

O Programa Piloto de Recuperação de Manguezal, realizado pela Coelba em parceria com a ONG Instituto Floresta Viva, realiza o monitoramento ambiental de cinco hectares de manguezal em processo de restauração, no município de Mucuri, no sul do Estado. O programa atende ao cumprimento de um condicionante estabelecido na Licença de Operação das Linhas de Energia Elétrica da Região Administrativa do Extremo Sul, concedida através da Resolução Cepam.

O objetivo do programa é restaurar a área e permitir a sustentabilidade da comunidade de catadores de caranguejo da região por meio do fortalecimento da Associação dos Catadores de Caranguejo de Mucuri e do envolvimento deles no plantio de mudas de mangue com a aplicação do conhecimento empírico que eles têm sobre este ecossistema.

Principal atividade econômica dessa comunidade, a extração de caranguejo garante o sustento da maior parte das famílias, gerando renda e, conseqüentemente, melhores condições de vida. Ainda que parte desse ecossistema na região de Mucuri já tenha sofrido degradação, a Coelba tem atuado para monitorar e restaurar essa área de 5 hectares às margens do Rio Mucuri.

A Coelba garantiu a continuidade do pagamento dos catadores de caranguejo e a manutenção e monitoramento da área de manguezal em processo de restauração e ofereceu curso de capacitação

em associativismo para os catadores, que realizaram reunião para formação do regimento interno da associação.

O envolvimento de atores locais com o processo de restauração possibilitou que a proteção do meio ambiente fosse vista como um novo mosaico de oportunidades de negócios sustentáveis, harmonizando o crescimento econômico, a geração de emprego e renda e a proteção dos recursos naturais.

Outro condicionante do compromisso é a parceria com a Prefeitura Municipal de Vitória da Conquista, por meio da qual desenvolve, desde novembro de 2007, o *Projeto Arborizar*, um plano de arborização urbana da cidade, com a meta de plantar cerca de 2.500 mudas de espécies nativas da região sudoeste do estado da Bahia.

Ao todo, 2.800 mudas já foram plantadas, sendo 1.480 em 2009. Com esse plantio a população terá maior qualidade de vida urbana. As árvores melhoram as condições microclimáticas, reduzem a temperatura do ar, o impacto da água das chuvas, aumentam a umidade relativa do ar, retêm poluentes. Além de garantirem a comodidade urbana, essas árvores também agem sobre os efeitos do aquecimento global.

Outro condicionante foi a construção da rede de energia elétrica na Aldeia Indígena de Barra Velha, no município de Porto Seguro, inaugurada em novembro de 2008, com aproximadamente 30 km de extensão de rede primária e 563 postes, beneficiando 222 clientes.

A obra, executada através do *Programa Luz para Todos*, obteve licenciamento perante os órgãos ambientais competentes (IBAMA, SEMA, IPHAN e FUNAI) e foi realizada sem supressão de vegetação nativa e com acompanhamento arqueológico, já que o empreendimento está inserido em Área de Preservação Permanente em que o ecossistema local é caracterizado por uma vegetação de restinga e sob a influência marinha e fluvio-marinha, além de cortar alguns rios, córregos intermitentes e áreas brejosas.

Habitada por índios pataxós, a aldeia de Barra Velha é reconhecida pela FUNAI e é muito frequentada por turistas que buscam as belezas cênicas locais e o artesanato oriundo de sementes de espécies arbóreas nativas da região.

A Coelba realizou um trabalho de recuperação ambiental visando à restauração de uma área de 5,7 hectares na aldeia indígena. Houve o plantio de 5.000 mudas nativas com o objetivo de promover a restauração ecológica de uma área de pastagem, convertendo-a novamente em Mata Atlântica, garantindo, assim, proteção dos recursos hídricos e do solo, aumento dos *habitats* para fauna silvestre e a interligação de fragmentos florestais presentes nas margens do Córrego do Saco.

As mudas plantadas foram, em sua maior parte, adquiridas na própria aldeia, onde são cultivados três pequenos viveiros de produção de mudas nativas. A área de recuperação foi isolada com cerca, evitando a entrada de animais domésticos, e recebeu tratamento contra formigas. O plantio foi realizado com sucesso e as plantas apresentam crescimento dentro dos padrões esperados com expectativa de crescimento médio de 1,0 m/ano. A manutenção será realizada pelos próprios índios da aldeia, com o acompanhamento de um técnico disponibilizado pelo IPHAN.

Em decorrência das atividades realizadas pela Coelba voltadas à preservação ambiental, em 2009 não houve registro de nenhum vazamento significativo de substâncias químicas, óleos e combustíveis que pudessem ter afetado o solo, a água ou o ar, ou seja, nenhum tipo de impacto negativo no ambiente.

5.2.1. Expansão do Sistema Elétrico

O Planejamento Estratégico e os investimentos em obras e operacionalização dos projetos são realizados levando em conta os aspectos ambientais, desde a prevenção até o tratamento dos impactos ambientais.

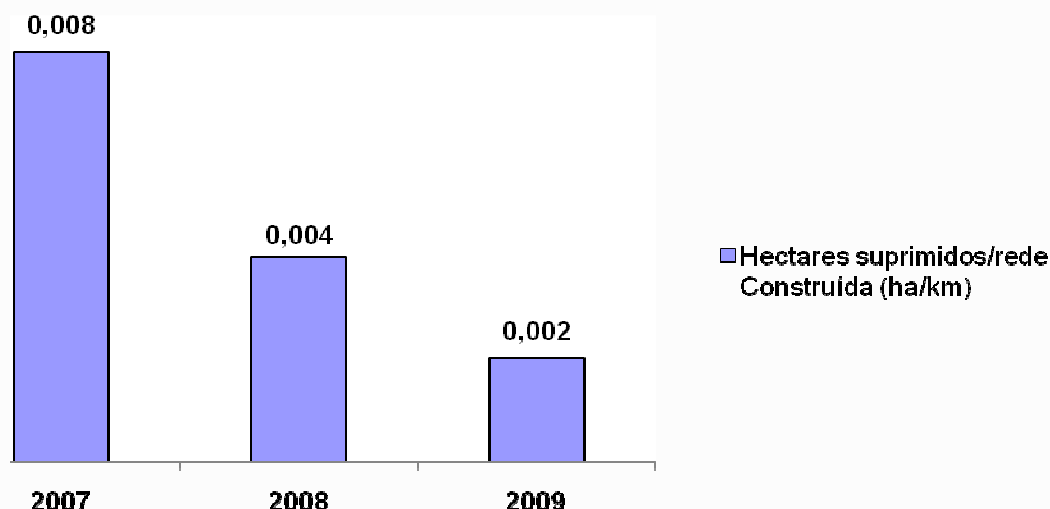
O processo de obtenção de licenciamentos para a expansão do Sistema Elétrico da Coelba leva em consideração todas as variáveis ambientais antes da definição do local de uma subestação ou do traçado de linhas de transmissão e redes primárias.

A expansão é realizada com critérios técnicos bem definidos. A construção de linhas e redes é associada a uma série de atributos ambientais e compromissos assumidos pela Coelba em relação à qualidade, ao controle ambiental, à intensidade e localização dos serviços realizados. O uso de redes protegidas e isoladas representa uma das ações de maior importância em termos de minimização do impacto ambiental ao evitar acidentes por contato com árvores, reduzindo a necessidade de poda da arborização e melhorando a *performance* e confiabilidade do sistema elétrico.

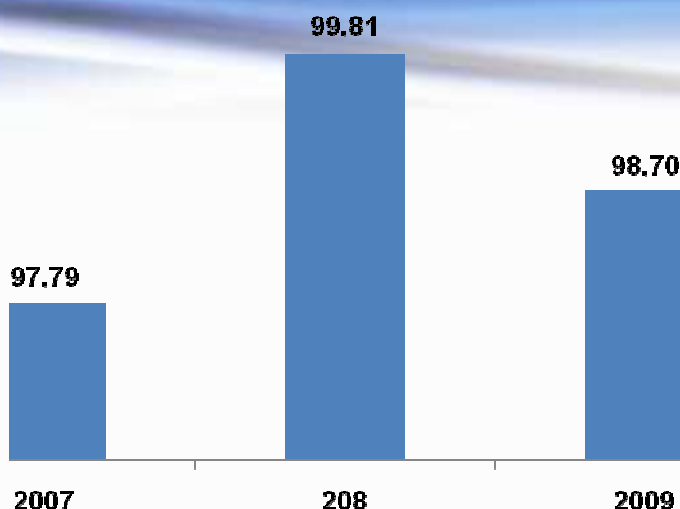
Produção Limpa

A Empresa adota a técnica de Produção Limpa na gestão ambiental, forma que encontrou para executar as suas atividades causando o menor impacto possível ao meio ambiente. Destaca-se a construção de redes de distribuição do *Programa Luz para Todos*, a qual prioriza o traçado da rede com visão ambiental, evitando sempre que possível a supressão da vegetação nativa ao longo da faixa. O uso de cabos protegidos permite uma maior convivência com as árvores, minimizando os impactos na flora e fauna, também é uma alternativa utilizada. Com essas práticas é possível atingir reduções expressivas dos impactos sobre o meio ambiente.

Hectare de Vegetação Nativa Suprimida pós Extensão de Rede Construída/ano



Percentual de Obras sem Suspensão Vegetal (% obras)



A Coelba investiu cerca de R\$ 280 mil para fomentar projetos socioambientais, entre os quais o *Projeto Arborizar*, realizado em parceria com a Prefeitura Municipal de Vitória da Conquista, com o objetivo de arborizar as principais avenidas do município.

Já o Projeto Taboarte – artesanato de tábua em Maracangalha, é realizado no município de São Sebastião do Passé em parceria com a Prefeitura local, o Sebrae e a Secretaria de Meio Ambiente do Estado da Bahia, com o objetivo de incrementar o desenvolvimento ambientalmente sustentável do artesanato de tábua, uma identidade cultural da comunidade.

5.2.2. Materiais e Resíduos

A Coelba desenvolve ações para identificar e solucionar eventuais impactos de seus produtos, processos e instalações sobre os ecossistemas e a sociedade. Os resíduos gerados nos processos produtivos são tratados de acordo com o Princípio dos 4R: repensar, reduzir, reaproveitar e reciclar. A cada ano a Coelba aprimora controles e desenvolve técnicas e metodologias para o descarte dos resíduos gerados. Em 2009 a Empresa desenvolveu o *Guia de Descarte*, com informações e técnicas para o descarte e a reutilização correta dos resíduos mais importantes gerados nos processos produtivos.

Para gerir os resíduos gerados em seus processos produtivos, a Coelba iniciou em 2008 o projeto de P&D para Desenvolvimento de Técnicas para Descarte e Reutilização de Resíduos, tendo como parceiro o Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações – CPqD e a Universidade Federal da Bahia (UFBA).

O projeto pesquisa e desenvolve metodologias para o descarte e a reutilização ambientalmente corretos dos resíduos gerados em seus processos produtivos e estuda alternativas de reuso do material descartado, como medidores elétricos e eletrônicos, isoladores cerâmicos e vítreos, transformadores com óleos e computadores. Esse projeto terá a duração de dois anos e os seus resultados serão apresentados no primeiro semestre de 2010.

Outra pesquisa acompanhada pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) tem como foco os isoladores e espaçadores poliméricos, usados em linhas de transmissão e redes de distribuição.

Por meio do programa de Gestão Sustentável de Resíduos, diversas ações contribuíram para a melhoria da gestão dos resíduos gerados no processo produtivo da Empresa. Entre os destaques estão o Projeto Logisverde de reutilização de carretéis de madeira proveniente da aquisição de condutores usados nas redes e linhas da Coelba.

Logística Reversa

O projeto Logisverde, implantado em 2008, reflete o esforço da Coelba de participar da concretização de projetos socioambientais e sua disseminação na cadeia produtiva. Contribui para a preservação ambiental, por reduzir o uso de recursos naturais e a geração de resíduos de madeira, além de incentivar o reaproveitamento de material, promovendo, assim, o desenvolvimento sustentável.

O Logisverde consiste na reutilização dos carretéis de madeira que comportam condutores e cabos de energia adquiridos para serem utilizados nas linhas de transmissão de energia. Os carretéis vão para todo o estado da Bahia, onde são utilizados nas obras de extensão e manutenção de redes de energia elétrica. Após a utilização dos cabos, os carretéis fabricados com madeira são devolvidos para o Almoxarifado Central. Eles são desmontados e embalados adequadamente para serem enviados aos fornecedores iniciais de condutores e cabos, que reutilizam os carretéis. Em 2009 o projeto recebeu adesão de quatro fornecedores. A meta para 2009, de atingir o mínimo de 6% do volume de bobinas a receber, foi ultrapassada, chegando a 10%.

Distribuidora	Qtd. de Bobinas Adquiridas em 2009	Qtd. de Carretéis Vendidos em 2009	% Desv. Adquiridas x Vendidas
Coelba	16.711,46	1.740,00	10%
Total	16.711,46	1.740,00	10%

A **Coleta de Óleo Residual** – com a *Comanche Clean Energy* – consiste em coletar o óleo residual produzido nas casas dos colaboradores e nos dois restaurantes da Empresa para ser reciclado e reutilizado no processo de produção de biodiesel. Foram coletados 80 litros no Edifício Sede da Coelba durante o ano de 2009.

5.2.3. Energia

A cada ano, surgem resultados positivos das campanhas frequentes que estimulam diariamente os colaboradores e parceiros da Coelba a racionalizarem o uso de recursos naturais e dos bens materiais. Em 2009 o consumo total de energia foi de 14.882.298 em kWh, menor que em 2008, que foi de 15.044.317 kwh, uma redução de 1,1%.

A hidrelétrica foi a principal fonte, com praticamente todo o consumo de 2009, sendo que as fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) apresentaram um consumo de 0,3 kWh. O consumo de energia por kWh distribuído (vendido) foi de 0,0011. A Coelba não comprou energia importada em 2009.

5.2.4. Água

Recurso natural de valor estratégico para o desenvolvimento econômico, a água, mais que um insumo indispensável à produção, é vital para a manutenção dos ecossistemas do planeta em equilíbrio. É, ainda, bem social indispensável à qualidade de vida da população.

O consumo de água da Coelba foi de 43.666 m³, totalmente supridos por rede pública. O volume ficou 24,79% abaixo de 2008 (58.054 m³). O consumo de água por colaborador (m³/pessoa) foi de 17,12, contra 21,94 em 2008. Além da conscientização, essa redução resultou de atividades de manutenção e utilização de água de chuvas e poços artesianos na irrigação da área verde, no abastecimento do tanque do sistema de refrigeração e nos vasos sanitários.

5.2.5. Emissões

Através do procedimento operacional Gerenciamento de Emissões Atmosféricas, que faz parte do SGA, a Coelba controla as emissões atmosféricas, contribuindo, assim, para a redução do aquecimento global. Como parte do seu procedimento operacional, a Coelba, bem como as empresas prestadoras de serviço, tem de realizar manutenções preventivas dos equipamentos e veículos com motores a diesel, visando controlar e reduzir as emissões atmosféricas de poluentes. Esse monitoramento é realizado por fiscais da Coelba com o uso da escala Ringelmann. Quando as emissões estão fora dos padrões, é exigida a manutenção do veículo ou equipamento dentro de um prazo pré-estabelecido.

Em 2009, unidades consumidoras do Estado foram contempladas com a instalação de sistemas elétricos fotovoltaicos, através do *Programa Luz para Todos*, contribuindo significativamente para a redução dos gases do efeito estufa pela diminuição da queima de carvão vegetal. A utilização deste sistema permite atender a comunidades que teriam um custo elevado para atendimento com rede convencional, e também em áreas de interesse ambiental.

A melhor opção e, às vezes, única condição de eletrificação em Unidades de Conservação, áreas com vegetação nativa e outras áreas de proteção rigorosa, a geração fotovoltaica descentralizada evita supressão de vegetação, utiliza fonte renovável e não polui. Foram instalados 4.195 painéis solares em diversos domicílios baianos, permitindo que aproximadamente 14.000 toneladas de CO₂ deixassem de ser lançadas na atmosfera nos próximos 21 anos, tempo de vida útil do sistema.

A redução de Impactos sobre o Clima ocorre em consonância com o movimento mundial de reduzir as emissões de poluentes atmosféricos. A Empresa realiza ações tais 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, e criou uma rede ecológica com 5 mil metros de extensão.

O volume anual de emissões de gases do efeito estufa foi nulo em 2009. E o volume de combustíveis fósseis também caiu de 2008 para 2009. Foram 591.166 unidades de óleo diesel em 2009 contra 665.170 no ano anterior, uma redução de 11,13% em relação ao ano anterior. O consumo de gasolina obteve uma redução ainda maior, de 28,08%, caindo de 1.043.557 para 750.563 unidades entre 2008 e 2009. O consumo de álcool combustível foi de 12.607 unidades em 2009.

O cenário mundial de esgotamento dos recursos naturais e aquecimento global estimulou a Neoenergia a lançar o Projeto Energia Verde, que visa promover a restauração florestal de 15 milhões de hectares até 2050. A iniciativa tem o propósito de compensar as emissões de CO₂ na atmosfera por meio da restauração da Mata Atlântica e incentivar a troca de eletrodomésticos velhos por novos, mais eficientes e com Selo Procel por meio de bônus.

Na primeira fase, o Projeto colaborou para o reflorestamento voltado para o estabelecimento de corredores ecológicos, buscando unir importantes fragmentos protegidos de Mata Atlântica: o Parque Nacional do Pau Brasil e o Parque Nacional Monte Pascoal, ambos localizados no Sul da Bahia. Esse trabalho é realizado pelo Instituto BioAtlântica – IBio, organização da sociedade civil sem fins lucrativos que visa à conservação e restauração da Mata Atlântica e seus ecossistemas associados.

5.3. Educação e Conscientização Ambiental

Projetos e programas realizados pela Coelba, em parceria com a sociedade e com várias instituições, comprovam o compromisso da Empresa com a educação e a conscientização ambiental.

O Grupo Neoenergia orienta o uso racional de recursos naturais e bens materiais e a destinação adequada de resíduos, divulgando campanhas de comunicação interna e externa para conscientização das pessoas, como campanha de uso eficiente de energia elétrica e coleta seletiva de lixo.

O Projeto de Educação Ambiental Ecotrilha, em parceria com a Faculdade Área1/FTE, é voltado para crianças, jovens e adultos de escolas e instituições públicas e particulares da região metropolitana de Salvador.

Desenvolvido desde 2002, o projeto é realizado na trilha ecológica localizada em seu Edifício Sede, com um percurso de 1 km de extensão em uma área de aproximadamente 3,5ha. 1.500 m² de domínio de Mata Atlântica.

Reestruturado em 2009, através de um convênio firmado entre a Coelba e a Faculdade Área1/FTE e a parceria com a Odebrecht, o projeto é desenvolvido sob a coordenação de uma engenheira florestal e executado por alunos do curso de engenharia ambiental da faculdade.

O objetivo é trabalhar com os visitantes a importância da questão ambiental em nosso dia a dia. Temas ligados a conservação da flora, fauna, mananciais hídricos, solos, destinação de resíduos, entre outros, são abordados de forma bastante lúdica com os visitantes.

Atividades como vivências, jogos, dinâmicas e oficinas são praticadas para facilitar a compreensão desses temas em duas vertentes de atuação: uma por meio da recepção dos visitantes que participam das atividades e outra pelo corpo pedagógico de professores das escolas que participam.

O Ecotrilha é direcionado para crianças, jovens e adultos de escolas e instituições públicas e particulares. Tem como objetivos específicos discutir questões sociais, culturais e ambientais; estimular a criatividade do aluno e professor para utilização de recursos e informações disponíveis e incentivar e proporcionar autonomia aos alunos e professores em relação às atividades de pesquisa.

As visitas têm uma duração aproximada de três horas e meia. Os visitantes assistem a uma apresentação no auditório da Coelba e, após um lanche, fazem o percurso da trilha com a orientação dos monitores. O Projeto fornece transporte para os visitantes das escolas públicas e instituições carentes.

Em 2009, o Ecotrilha recebeu 802 visitantes de 27 instituições. Ao todo, foram 31 visitas realizadas durante o ano, com um investimento de R\$ 48 mil. As visitas acontecem sempre às terças ou quintas-feiras e os interessados devem entrar em contato através do e-mail ecotrilha@coelba.com.br

A Empresa também promove o Encontro de Meio Ambiente para discutir sustentabilidade ambiental com órgãos públicos, fornecedores e comunidade. O principal intuito desse evento, realizado anualmente, é conscientizar e suscitar o interesse desse público para o assunto.

O SOS Energia – A Corrente da Vida, que tem como tema principal “O Uso Eficiente da Energia Elétrica”, forma professores do Ensino Fundamental e Médio de Escolas da Rede Municipal e Estadual para atuarem como multiplicadores junto aos seus alunos, suas famílias e comunidade do entorno.

Utilizando a escola como ponto de partida para o atendimento à população de baixa renda do interior do estado da Bahia, o projeto prevê duas etapas de intervenções: curso de formação para professores com acompanhamento posterior sistemático e palestras nos estabelecimentos educacionais para os pais de alunos e comunidade em geral, ocasiões em que também são distribuídas lâmpadas fluorescentes compactas.

O Espaço Educacional é equipado com experimentos sobre eficiência energética para ações educativas na Região Metropolitana da Bahia. A Caravana leva, ao interior do Estado, um caminhão equipado com diferentes recursos dentro do tema de eficiência energética para ações educativas.

Discutir as possibilidades e projetos que atuem para a preservação da Mata Atlântica foi um dos objetivos do encontro Perspectivas para a Bahia, Dia da Mata Atlântica, realizado com o patrocínio da Coelba em parceria com entidades ligadas ao meio ambiente, em 2009. O evento chamou atenção para os desafios do desenvolvimento econômico aliado à legislação que regulamenta as atividades da Mata Atlântica. A Coelba

falou sobre o Projeto Energia Verde, que colabora com o programa do Instituto BioAtlântica para o reflorestamento de áreas remanescentes de Mata Atlântica na Região Sul do estado da Bahia.

Com a Associação Brasileira de Refrigeração, Ar-condicionado, Ventilação e Aquecimento (Abrava), a Coelba realizou, também no ano passado, o *Workshop Projetando Edificações com Energia Solar*, voltado para arquitetos. O evento ocorreu no auditório da concessionária, em Narandiba, e faz parte do projeto Coelba Solar, que prevê a instalação de sistemas de energia solar para aquecimento de água em edificações de uso coletivo.

Desde 2002 a Coelba distribuiu seu *Guia de Arborização Urbana* nas prefeituras do Estado e realiza cursos gratuitos de manejo de vegetação, com enfoque na poda de árvores, para funcionários de prefeituras, colaboradores e prestadores de serviços, contribuindo para a redução de acidentes e de impactos ambientais.

Em 2009 a Empresa iniciou a elaboração da 2ª edição do Guia de Arborização Urbana, direcionada para os colaboradores, parceiros e prefeituras que desenvolvem atividades de conservação e manutenção da arborização urbana. A nova versão tem um capítulo sobre poda de árvores, com informações sobre técnicas adequadas, redução de impactos ambientais e de acidentes, além de incentivar o plantio de espécies nativas na arborização das cidades. A previsão de conclusão dessa edição e sua disponibilização para os públicos interessados é outubro de 2010.

Ainda foram realizados no ano três cursos sobre poda de árvores com carga horária total de 72 horas, tendo sido treinados 137 profissionais nos municípios de Guanambi, Feira de Santana e Paulo Afonso.

A Coelba promoveu, ainda, o treinamento de 258 colaboradores nos programas de educação ambiental, número que representa 10,33% do efetivo da Empresa. Além disso, 137 colaboradores e empregados de empresas prestadoras de serviço participaram do curso de poda de árvores.

A Empresa patrocina instituições, eventos, cursos e materiais como a série Quintas Ambientais, um ciclo de palestras ambientais promovido pelo órgão ambiental; o Curso de Especialização de Gestão Ambiental Compartilhada na Governança Pública, uma cooperação técnico-científica na formação de profissionais para atuarem na área de licenciamento ambiental.



06. Anexos

Coelba – Matriz de Indicadores e Índice Remissivo

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

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

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

PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO

ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI ESSENCIAL	ADICIONAL	DIRETRIZES DA GRI	PÁGINAS
2.3			3.1		Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas.	
2.3			3.2		Data do relatório anterior mais recente (se houver).	
2.3			3.3		Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	
3.1.3			3.4		Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	
2.2		7 e 8	3.5		Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> • Determinação da materialidade. • Priorização de temas dentro do relatório. • Identificação de quais <i>stakeholders</i> a Organização espera que usem o relatório. 	
3.1.2			3.6		Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, <i>joint ventures</i> , fornecedores).	
3.1.2			3.7		Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	
3.1.2			3.8		Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.	
			3.9		Técnicas de medição de dados e bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.	
			3.10		Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, na natureza do negócio, em métodos de medição).	
			3.11		Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	
			3.12		Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	
			3.13		Política e prática atuais relativas à verificação do relatório.	

GOVERNANÇA, COMPROMISSO E ENGAJAMENTO

ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI ESSENCIAL	ADICIONAL	DIRETRIZES DA GRI	PÁGINAS
GOVERNANÇA CORPORATIVA						
3.2	1, 2 e 10	8	4.1		Estrutura de governança da Organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da Organização.	
3.2	1, 2 e 10		4.2		Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo (e, se for o caso, suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).	
3.2	1, 2 e 10		4.3		Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.	
3.2	1, 2 e 10	8	4.4		Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança.	
3.2	1, 2 e 10	7 e 8	4.5		Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da Organização (incluindo desempenho social e ambiental).	
3.2	1, 2 e 10	8	4.6		Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	
3.2	1, 2 e 10	7 e 8	4.7		Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança a fim de definir a estratégia da Organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.	
3.2	1 a 10	3, 7 e 8	4.8		Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.	
3.2	1, 2 e 10	8	4.9		Procedimentos do mais alto grau de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da Organização do desempenho econômico, social e ambiental, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.	

3.2	1 a 10	8	4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, social e ambiental.
2, 3.1, 3.4	1 a 10	8	4.11	Explicação de se e como a Organização aplica o princípio da precaução.
3.1.2	1 a 10	8	4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a Organização subscreve ou endossa.
3.1.2	1 a 10	8	4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a Organização: <ul style="list-style-type: none"> • Possui assento em grupos responsáveis pela Governança Corporativa. • Integra projetos ou comitês. • Contribui com recursos de monta, além da taxa básica como organização associada. • Considera estratégica sua atuação como associada.
3.1.3	1 a 10	8	4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela Organização.
3.1.3	1 a 10	8	4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar.
3.1.3	1 a 10	8	4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i> , incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupos de <i>stakeholders</i> .
3.1.3	1 a 10	8	4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> e que medidas a Organização tem adotado para tratá-los.
INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO				
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI ESSENCIAL	DIRETRIZES DA GRI
	1 a 10	8		PÁGINAS
3.3.1, 3.4.1, 3.4.2		1 a 8	EC1	Informações sobre a forma de gestão.
3.5	7	7	EC2	Valor econômico direto, gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.
3.4.1			EC3	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da Organização devido a mudanças climáticas.
3.4.2		8	EC6	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a Organização oferece.
3.4.1			EC7	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.
3.3.1		8	EC8	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.
				Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono.
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL				
ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI ESSENCIAL	DIRETRIZES DA GRI
			ADICIONAL	PÁGINAS
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE				
	1 a 6			Informações sobre a forma de gestão.
ASPECTO: EMPREGO				
3.4.1			LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.
3.4.1	1 a 6	1 e 3	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.
3.4.1	6	1 a 8		LA3 Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.

ASPECTO: RELAÇÃO ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA

1 a 3	1 a 6	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.
-------	-------	-----	---

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

	1	5 e 6	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos de gestores e de trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.
3.4.1	1	5 e 6	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.
3.4.1	1	2 a 7	LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.
	1	1 a 7	LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.

ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

3.4.1	1	2 e 8	LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.
3.4.1	1	8	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.
3.4.1	1, 2 e 6	8	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

DIREITOS HUMANOS

1 a 6	Informações sobre a forma de gestão.
-------	--------------------------------------

ASPECTO: PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE PROCESSOS DE COMPRA

3.2, 3.4.2	1, 2, 4, 5 e 6	1 a 8	HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.
3.2, 3.4.2	1, 2, 4, 5 e 6	1 a 8	HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.

ASPECTO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

3.4.2	1, 2 e 4	1 e 2	HR7	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.
-------	----------	-------	-----	--

SOCIEDADE

1 a 10	Informações sobre a forma de gestão.
--------	--------------------------------------

ASPECTO: COMUNIDADE

3.4.2	1 e 7	7 e 8	SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo entrada, operação e saída.
-------	-------	-------	-----	--

ASPECTO: CORRUPÇÃO

3.4.2	10	8	SO2	Descrição de políticas, procedimentos e mecanismos de concordância para organizações e funcionários voltados a suborno e corrupção.
3.4.2	10	8	SO3	Percentual de empregados treinados em políticas e procedimentos anticorrupção.

ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS

3.4.2	1 a 10	8	SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.
-------	--------	---	-----	--

ASPECTO: CONFORMIDADE

SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.
-----	--

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

1 e 8

Informações sobre a forma de gestão.

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

3.4.2	1	7 e 8	PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços, em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando a melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.
3.4.2	1	7 e 8	PR2	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.

ASPECTO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING

		8	PR6	Programas de adesão às leis, às normas e aos códigos voluntários relacionados a comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio.
		8	PR7	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo e resultado.

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL

ANEEL	PACTO GLOBAL	OITO OBJETIVOS DO MILÊNIO	GRI ESSENCIAL	ADICIONAL	DIRETRIZES DA GRI	PÁGINAS
	7, 8 e 9	7 e 8			Informações sobre a forma de gestão.	

ASPECTO: MATERIAIS

	8	7	EN1	Materiais usados por peso ou volume.
--	---	---	-----	--------------------------------------

ASPECTO: ENERGIA

3.5.1	8	7	EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.
3.5.1	8 e 9	7	EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia ou que usem energia gerada por recursos renováveis e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas.

ASPECTO: ENERGIA

3.5.1	8	7	EN8	Total de retirada de água por fonte.
-------	---	---	-----	--------------------------------------

ASPECTO: BIODIVERSIDADE

3.5.1	7, 8 e 9	7	EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.
3.5.1	7, 8 e 9	7	EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.
3.5.1	7, 8 e 9	7	EN13	Habitats protegidos ou restaurados.
3.5.1	8	7	EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.

ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS

3.5.1	8	7	EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.
3.5.1	8 e 9	7	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases causadores de efeito estufa e reduções obtidas.
3.5.1	8	7	EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.
3.5.1	7, 8 e 9	7	EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.

ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS

	8 e 9	7	EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.
--	-------	---	------	---

ASPECTO: CONFORMIDADE

3.5.1	8	7	EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.
-------	---	---	------	---

ECTO: TRANSPORTE

8	7	EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da Organização, bem como do transporte de trabalhadores.
---	---	------	--

ASPECTO: GERAL

3.5.1	7, 8 e 9	7	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.
-------	----------	---	------	--

INDICADORES GRI - SUPLEMENTO SETORIAL-ENERGIA ELÉTRICA

PAGINAS

PERFIL ORGANIZACIONAL

Informações sobre perfil organizacional específicas ao setor de energia elétrica

EU1	Capacidade instalada, discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório.
EU2	Produção líquida de energia, discriminada por fonte de energia primária e por sistema regulatório.
EU3	Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais.
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório.
EU5	Alocação de permissões (<i>allowances</i>) de emissões de equivalentes de CO ₂ , discriminadas por estrutura do mercado de créditos de carbono.

SEÇÃO ECONÔMICA

Informações econômicas sobre a forma de gestão específica ao setor de energia elétrica

Aspecto: Disponibilidade e Confiabilidade

EU6	Forma de gestão para assegurar a disponibilidade e confiabilidade do fornecimento de eletricidade a curto e longo prazos.
-----	---

Aspecto: Gerenciamento pelo Lado da Demanda (GLD)

EU7	Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial.
-----	--

INDICADORES GRI - SUPLEMENTO SETORIAL- ENERGIA ELÉTRICA

PAGINAS

Aspecto: Pesquisa e Desenvolvimento

EU8	Atividades e despesas referentes a pesquisa e desenvolvimento visando à confiabilidade do fornecimento de eletricidade e a promoção do desenvolvimento sustentável.
-----	---

Aspecto: Descomissionamento de Usinas

EU9	Provisão para descomissionamento de usinas nucleares.
-----	---

Indicadores de desempenho econômico específicos ao setor de energia elétrica

Aspecto: Disponibilidade e Confiabilidade

EU10	Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de eletricidade a longo prazo, discriminada por fonte de energia e sistema regulatório.
------	--

Aspecto: Eficiência do Sistema

EU11	Eficiência média de geração de usinas termelétricas, discriminada por fonte de energia e por sistema regulatório.
EU12	Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia.

SEÇÃO AMBIENTAL

Obs.: Ver comentários específicos ao setor de energia elétrica referentes à forma de gestão de aspectos ambientais da G3

Aspecto: Biodiversidade

EU13	Biodiversidade de habitats de substituição em comparação à biodiversidade das áreas afetadas.
------	---

SEÇÃO SOCIAL

Setor de energia elétrica: informações sobre forma de gestão referente a práticas trabalhistas e trabalho decente

Aspecto: Trabalho	
EU14	Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada
EU15	Porcentagem de empregados com direito a aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos, discriminada por categoria funcional e região.
EU16	Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e subcontratados.
Indicadores específicos ao setor de energia elétrica referentes a práticas trabalhistas e comentários sobre indicadores da G3	
Aspecto: Emprego	
EU17	Dias trabalhados por trabalhadores terceirizados e subcontratados envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção.
EU18	Porcentagem de trabalhadores terceirizados e subcontratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança.
Setor de energia elétrica: informações sobre forma de gestão referentes à sociedade	
Aspecto: Comunidade	
EU19	Participação de <i>stakeholders</i> em processos decisórios relacionados a planejamento energético de desenvolvimento de infraestrutura.
EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento.
Aspecto: Prevenção e Preparação Para Emergência e Desastres	
EU21	Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programas de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração.
Setor de energia elétrica: informações sobre forma de gestão referentes à responsabilidade pelo produto	
Aspecto: Acesso	
EU23	Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor.
Aspecto: Prestação de Informações	
EU24	Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpoem ao acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro.
Aspecto: Saúde e Segurança Públicas	
EU25	Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da Empresa,, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes relativos a doenças.
INDICADORES GRI - SUPLEMENTO SETORIAL – ENERGIA ELÉTRICA	
PÁGINAS	
Aspecto: Acesso	
EU26	Percentual da população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados.
EU27	Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento, discriminados por duração do desligamento e por sistema regulatório.
EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia.
EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia.
EU30	Fator de disponibilidade média da usina, discriminado por fonte de energia e por sistema regulatório.

Reclassificados

6.1. Balanço Social Ibase em conjunto com a NBCT-15

		2023 (R\$ mil)
Receita Líquida (RL)	3.350.764	3.115.104
Resultado Operacional (RO)	856.997	859.649
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	186.036	165.571
Valor Adicionado Total (VAT)	3.085.355	3.117.560

2 – INDICADORES SOCIAIS INTERNOS (1)	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Alimentação	8.964	4,82	0,27	0,29	8.385	5,06	0,27	0,27
Encargos sociais compulsórios	45.908	24,68	1,37	1,49	43.610	26,34	1,40	1,40
Previdência privada	8.474	4,55	0,25	0,27	6.706	4,05	0,22	0,22
Saúde	10.495	5,64	0,31	0,34	9.749	5,89	0,31	0,31
Segurança e saúde no trabalho	1.873	1,01	0,06	0,06	1.960	1,18	0,06	0,06
Educação	349	0,19	0,01	0,01	347	0,21	0,01	0,01
Cultura	-	0,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00	0,00
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.931	1,04	0,06	0,06	2.064	1,25	0,07	0,07
Creches ou auxílio-creche	748	0,40	0,02	0,02	578	0,35	0,02	0,02
Esporte	33	0,02	0,00	0,00	35	0,02	0,00	0,00
Transporte	816	0,44	0,02	0,03	1.029	0,62	0,03	0,03
Participação nos lucros ou resultados	33.631	18,08	1,00	1,09	29.975	18,10	0,96	0,96
Outros	461	0,25	0,01	0,01	257	0,16	0,01	0,01
Total – Indicadores sociais internos	113.683	61,11	3,39	3,68	106.488	64,32	3,42	3,42

3 – INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Educação	1.390	0,16	0,04	0,05	824	0,10	0,03	0,03
Cultura	20.327	2,37	0,61	0,66	23.373	2,72	0,75	0,75
Projeto Faz Cultura	250	0,03	0,01	0,01	869	0,10	0,03	0,03
Lei Rouanet	828	0,10	0,02	0,03	344	0,04	0,01	0,01
Lei Audiovisual	2.153	0,25	0,06	0,07	4.150	0,48	0,13	0,13
Fundo de Cultura	17.000	1,98	0,51	0,55	18.000	2,09	0,58	0,58
Cine Coelba	96	0,01	0,00	0,00	10	0,00	0,00	0,00
Saúde e Saneamento	188	0,02	0,01	0,01	120	0,01	0,00	0,00
Esporte	90	0,01	0,00	0,00	90	0,01	0,00	0,00
Combate a fome e segurança alimentar	-	0,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00	0,00
Desenvolvimento Social	366.688	42,79	10,94	11,88	194.164	22,59	6,23	6,23
Luz para Todos	262.668	30,65	7,84	8,51	104.496	12,16	3,35	3,35
Universalização	104.020	12,14	3,10	3,37	89.665	10,43	2,88	2,88
Outros	-	0,00	0,00	0,00	3	0,00	0,00	0,00
Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	26.995	3,15	0,81	0,87	13.733	1,60	0,44	0,44
Outros	756	0,09	0,02	0,02	1.363	0,16	0,04	0,04
Total das Contribuições para a Sociedade	416.433	48,59	12,43	13,50	233.666	27,18	7,50	7,50
Tributos (Exceto Encargos Sociais)	1.631.893	190,42	48,70	52,89	1.606.686	186,90	51,58	51,54
Total – Indicadores sociais externos	2.048.326	239,01	61,13	66,39	1.840.352	214,08	59,08	59,03

4 – INDICADORES AMBIENTAIS	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Investimentos relacionados com a operação da Empresa								
Manejo da vegetação	9.099	1,06	0,27	0,29	6.990	0,81	0,22	0,22
Substituição de equipamentos	5.497	0,64	0,16	0,18	932	0,11	0,03	0,03
Reciclagem de óleo	301	0,04	0,01	0,01	376	0,04	0,01	0,01
Licenciamento ambiental	2.953	0,34	0,09	0,10	921	0,11	0,03	0,03
Rede compacta ou isolada	21.966	2,56	0,66	0,71	11.328	1,32	0,36	0,36
Educação ambiental	91	0,01	0,00	0,00	68	0,01	0,00	0,00
Energia solar fotovoltaica	12.175	1,42	0,36	0,39	17.091	1,99	0,55	0,55
Sistema de Gestão Ambiental	269	0,03	0,01	0,01	64	0,01	0,00	0,00
Outros projetos ambientais	90	0,17	0,00	0,00	801	0,09	0,03	0,03
Total dos investimentos relacionados com a operação da Empresa	52.442	6,12	1,57	1,70	38.573	4,49	1,24	1,24
Investimento em programas e/ou projetos externos								
Pesquisa e Desenvolvimento	471	0,05	0,01	0,02	580	0,07	0,02	0,02
Eficientização Energética	11.727	1,37	0,35	0,38	18.418	2,14	0,59	0,59
Educação ambiental para comunidade	590	0,07	0,02	0,02	913	0,11	0,03	0,03
Preservação e/ou recuperação de ambientes degradados	920	0,11	0,03	0,03	292	0,03	0,01	0,01
Outros	0	0,00	0,00	0,00	13	0,00	0,00	0,00
Total dos investimento em programas e/ou projetos externos	13.707	1,60	0,41	0,44	20.216	2,35	0,65	0,65
Total dos investimentos em meio ambiente	66.149	7,72	1,97	2,14	58.788	6,84	1,89	1,89
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a Entidade		0				4		
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental determinadas administrativa e/ou judicialmente		-				120		
Passivos e contingências ambientais.		-				-		
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a Empresa:	() Não possui Metas, () Cumpre de 0 a 50%, () Cumpre de 51 a 75%, (x) Cumpre de 76 a 100%				() Não possui Metas, () Cumpre de 0 a 50%, () Cumpre de 51 a 75%, (x) Cumpre de 76 a 100%			
5 – INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2009				2008			
Nº de empregados(as) ao final do período	2.550				2.646			
Nº de admissões durante o período	71				92			
Nº de desligamentos durante o período	167				166			
Nº de empregados(as) terceirizados (1)	9.305				9.427			
Nº de estagiários(as) (1)	120				146			
Nº de empregados acima de 45 anos	1.578				1.703			
Nº de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:								
menores de 18 anos	0				0			
de 18 a 35 anos	657				654			
de 36 a 60 anos	1.877				1.978			
acima de 60 anos	16				14			
Nº de empregados por nível de escolaridade, segregados por:								
analfabetos	-				0			
com ensino fundamental	87				93			
com ensino médio	202				225			
com ensino técnico	1.323				1.438			
com ensino superior	755				748			
pós-graduados	183				142			
Nº de empregados por sexo:								
homens	2.000				2.055			
mulheres	550				591			
% de cargos de chefia por sexo:								
homens	78				80			
mulheres	22				20			
Nº de negros(as) que trabalham na Empresa	2.026				2.094			
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	72%				69,54%			
Nº de empregados portadores(as) de deficiência ou necessidades	73				77			
Remuneração bruta segregada por:								
Empregados	116.598				96.676			
Administradores	3.163				2.101			
Terceirizados	N/D				N/D			

Autônomos	N/D	N/D
-----------	-----	-----

6 – INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL

2009

Meta 2010

Relação entre a maior e a menor remuneração na Empresa	32	32
Nº total de acidentes de trabalho	21	18
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Empresa foram definidos por:	() direção (X) direção e gerências () todos(as) empregados (as)	() direção (X) direção e gerências () todos(as) empregados (as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(X) direção e gerências () todos(as) empregados (as) () todos(as) (+) Cipa	(X) direção e gerências () todos(as) empregados (as) () todos(as) (+) Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação 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

Contencioso Cível:

Nº total de reclamações e críticas de consumidores(as):		
na Empresa	71.188	61.428
no Procon	286	357
na Justiça	7.276	7.329
% das reclamações e críticas solucionadas:		
na Empresa	95%	95%
no Procon	95%	92%
na Justiça	65%	50%
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça (2)		
Ações empreendidas pela Entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações:		
1 – Adequação da carta do SRT à Resolução ANEEL nº 505/01.	6.946	5.069
2 – Alteração no procedimento de troca de titularidade para atender parecer da Procuradoria da ANEEL.		
3 – Antecipação do orçamento de universalização para área rural.		
4 – Mudança no procedimento de tramitação das reclamações de Danos Contingências e passivos trabalhistas:		
Número de processos trabalhistas:		
movidos contra a entidade	951	1.147
julgados procedentes	280	162
julgados improcedentes	67	486
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça (3)	8.311	3.581
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$)	Em 2009: 3.085.355	Em 2008: 3.117.560 – Reclassificado
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	57,09% Governo 4,56% colaboradores(a) 21,43% acionistas 12,12% terceiros 4,80% Reserva SUDENE Retido 0%	55,04% Governo 4,37% colaboradores(a) 21,04% acionistas 14,45% terceiros 5,10% Reserva SUDENE Retido 0%

Observações:

- (1) – Os valores que compõem os indicadores sociais internos abrangem os colaboradores e os administradores. Não possuímos os valores de terceirizados e autônomos.
- (2) – O aumento no valor das multas e indenizações a clientes foi decorrente da maior quantidade de encerramentos de processos, através de acordos ou sentenças, dos processos cíveis. Em 2008 foram encerrados 5731 processos. Em 2009 foram 7.819 processos.
- (3) – O aumento dos valores despendidos referentes a contingências e passivos trabalhistas decorreu do aumento de encerramento de processos. Em 2008 foram encerrados 728 processos trabalhistas. Em 2009 esse número aumentou para 985 processos.

7 – OUTRAS INFORMAÇÕES

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

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

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

Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.
.....

6.2 Indicadores Quantitativos

Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2009	2008	2007
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	4.675.770	4.462.212	4.269.347
Número de Consumidores Atendidos – Livres	13	10	21
Número de Localidades Atendidas (municípios)	415	415	415
Número de Empregados Próprios	2550	2.646	2.720
Número de Empregados Terceirizados	9.305	9.427	12.086
Número de Escritórios Comerciais	41	41	43
Energia Gerada (GWh)	0	0	0
Energia Comprada (GWh)	16.872	18.290	13.814
1) Itaipu	-	-	0
2) Contratos Iniciais	-	-	0
3) Contratos Bilaterais	4.110	3.146	
3.1) Com Terceiros	-	-	0
3.2) Com Parte Relacionada	4.110	3.146	2.648
4) Leilão	-	141	140
5) PROINFA	339	219	131
6) CCEAR ⁸	12.137	11.346	10.606
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	286	292	289
Perdas Elétricas Globais (GWh)	2.028	2.034	1.965
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	12,45%	12,95%	13,31%
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	10,07%	9,73%	10,05%
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	2,38%	3,22%	3,26%
Energia Vendida (GWh)	14.262	12.908	11.379
Residencial	4.837	4.364	4.038
Industrial	3.728	3.127	2.168
Comercial	2.658	2.451	2.279
Rural	1.010	1.043	1.009
Poder Público	573	528	497
Iluminação Pública	700	662	663
Serviço Público	741	718	710
Consumo próprio	15	15	15
Subestações (em unidades)	291	283	276
Capacidade Instalada (MVA)	4.235	4.217	4.123
Linhas de Transmissão (em km)	8.217	8.214	8.205
Rede de Distribuição (em km)	206.881	192.617	178.677
Transformadores de Distribuição (em unidades)	162.000	149.830	135.862
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*nº horas/ano)	0,000384	0,000348	0,000370
Energia Vendida por Empregado (MWh)	5.593	4.878	4.184
Número de Consumidores por Empregado	1.834	1.686	1.570
Valor Adicionado ⁹ /GWh Vendido	216.334	241.522	276.748
DEC	14,97	14,01	14,01
FEC	7,47	7,01	7,85

Notas:

7 Inclusive Leilão das Geradoras Federais (Ano 2002).

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

9 Obtido da Demonstração de Valor Adicionado – DVA.

Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA

Geração de Riqueza (R\$ Mil)	2009			2008 (*)	
	R\$ Mil	%	Δ%	R\$ Mil	%
RECEITA OPERACIONAL	4.932.524		5,94	4.655.857	
(Receita bruta de vendas de energia e serviços)					
Fornecimento de Energia	1.628.167	100%	(4,93)	1.712.648	100%
Residencial normal	1.408.723	82%	4,38	1.349.627	79%
Residencial baixa renda	397.638	23%	9,04	364.678	21%
Comercial	1.109.506	65%	0,24	1.106.844	65%
Industrial	910.476	53%	9,96	827.976	48%
Rural	189.049	11%	(2,34)	193.588	11%
Iluminação pública	122.565	7%	1,33	120.955	7%
Serviço Público	163.157	10%	0,39	162.523	9%
Poder Público	199.990	12%	0,35	199.295	12%
Suprimento	-	0%	(100,00)	3	0%
Fornecimento não faturado	640	0%	(103,56)	(17.992)	-1%
Transf. p. atividade de Distribuição	(2.873.577)	-168%	10,74	(2.594.849)	-152%
Outras Receitas	3.291.108			2.907.091	
Energia de Curto Prazo	13.249			36.118	
(-) INSUMOS (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(1.957.557)			(1.700.239)	
(-) Resultado Não Operacional	(9.774)			(5.242)	
(-) Provisão para Crédito de Liquidação Duvidosa	(24.297)			(16.434)	
(=) VALOR ADICIONADO BRUTO	2.940.896			2.933.942	
(-) QUOTAS DE REINTEGRAÇÃO (depreciação, amortização)	(172.772)			(184.582)	
(=) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	2.768.124			2.749.360	
(+) VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	317.232			368.200	
(=) VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR	3.085.356			3.117.560	

Distribuição da Riqueza – Por Partes Interessadas	2009		2008	
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
EMPREGADOS	140.683	4,56%	136.241	4,37%
GOVERNO (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	1.761.350	57,09%	1.715.864	55,04%
FINANCIADORES	373.927	12,12%	450.650	14,46%
ACIONISTAS	809.395	26,23%	814.805	26,14%
(=) VALOR ADICIONADO DISTRIBUIDO (TOTAL)	3.085.355	100%	3.117.560	100%

Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais	2009		2008	
	R\$ Mil	%	R\$ Mil	%
TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES	1.537.387	90%	1.498.679	87%
ICMS	914.781	53%	888.765	52%
PIS/PASEP	79.938	5%	79.486	5%
COFINS	368.385	21%	361.659	21%
ISS	2.816	0%	3.116	0%
IRPJ e CSSL	137.840	8%	133.463	8%
INSS sobre folha	33.627	2%	32.190	2%
ENCARGOS SETORIAIS	223.963	13%	217.185	13%
RGR	43.672	3%	44.286	3%
CCC	109.246	6%	108.138	6%
CDE	26.978	2%	23.818	1%
CFURH		0%		0%
TFSEE	8.098	0%	9.458	1%
ESS		0%		0%
P&D	33.941	2%	30.972	2%
Outros	2.028	0%	513	0%
VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL)	1.761.350	100%	1.715.864	100%

Inadimplência Setorial	2009		2008	
	R\$ Mil	Δ%	R\$ Mil	
ENERGIA COMPRADA (discriminar)	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	2009		2008	
	R\$ Mil	Δ%	R\$ Mil	
Geração	-	-	-	
Transmissão	-	-	-	
Distribuição	737.364	30,37	565.588	
Comercialização	435	275,00	116	
Administração	66.942	2,49	65.315	

Outros Indicadores	2009		2008
	R\$ Mil	Δ%	Valor
Receita Operacional Bruta (R\$ Mil)	4.932.524	5,94	4.655.857
Deduções da Receita (R\$ Mil)	(1.581.760)	2,66	(1.540.753)
Receita Operacional Líquida (R\$ Mil)	3.350.764	7,57	3.115.104
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ Mil)	(2.340.187)	12,37	(2.082.501)
Receitas Irrecuperáveis ¹ (R\$ Mil)	24.663	5,94	23.279
Resultado do Serviço (R\$ Mil)	1.010.577	(2,13)	1.032.603
Resultado Financeiro (R\$ Mil)	(53.568)	(32,27)	(79.093)
IRPJ/CSSL (R\$ Mil)	(117.725)	2,69	(114.644)
Lucro Líquido (R\$ Mil)	809.395	(0,66)	814.805
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ Mil)	100.012	6,55	93.861
Dividendos Distribuídos (R\$ Mil)	561.135	(0,14)	561.928
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ Mil)	166	3,00	161
Riqueza (valor adicionado líquido) por empregado (R\$ Mil)	1.086	4,47	1.039
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	62,6%	(6,58)	67,0%
EBITDA ou LAJIDA (R\$ Mil)	1.183.349	(2,78)	1.217.185
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	35,3%	(9,62)	39,1%
Liquidez Corrente (AC/PC)	0,8	(28,16)	1,2
Liquidez Geral (AC+RLLP)/(PC+ELP)	0,7	(8,11)	0,8
Margem Bruta (lucro líquido/receita operacional bruta) (%)	16,4%	(6,24)	17,5%
Margem líquida (lucro líquido/receita operacional líquida) (%)	24,2%	(7,65)	26,2%
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/patrimônio líquido) (%)	45,5%	(8,94)	50,0%
Estrutura de Capital			
Capital próprio (%)	54,8%	8,63	50,4%
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	45,2%	(8,78)	49,6%
Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias/Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses)	4,30	6,34	4,1%

Notas:

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

Indicadores Sociais Internos

Empregados/empregabilidade/administradores

a) Informações gerais	2009	2008	2007
Número total de empregados	2550	2.646	2.720
Empregados até 30 anos de idade (%)	12,16	16,60	17,50
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	16,59	10,63	8,97
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	32,98	47,07	53,60
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	38,27	25,70	19,93
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	21,57	22,34	22,21
Mulheres em cargos gerenciais (executivos) – em relação ao total de cargos gerenciais (%)	22,0	20,69	20,11
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	17,1	17,65	17,32
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	62,4	61,47	60,99
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais (executivos) em relação ao total de cargos gerenciais (%)	72,0	69,54	79,89
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	4,7	5,51	5,96
Empregados do programa de contratação de aprendizes	70	74	76
Empregados portadores de deficiência	73	77	75

b) Remuneração, benefícios e carreira	(R\$ Mil)	(R\$ Mil)	(R\$ Mil)
Remuneração			

Folha de pagamento bruta	186.036	165.571	161.332
Encargos sociais compulsórios	45.908	45.403	43.374

Benefícios

Educação	349	347	326
Alimentação	8.964	8.385	7.833
Transporte	816	1.029	929
Saúde	10.495	9.749	8.720
Fundação	8.474	6.706	5.079
PLR	33.631	29.975	30.856
Outros (Especifique)	748	578	404

c) Participação nos resultados

	2009	2008	2007
Investimento total em programa de participação nos resultados da Empresa (R\$ Mil)	33.631	29.975	30.856
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	18,08%	18,10%	19,13%
Ações da Empresa em poder dos empregados (%)	0,06*	0,06*	5,10*
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela Empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	32	33,22	22,19
Divisão da menor remuneração da Empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	1,8	3,01	1,72

d) Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários (R\$)

	2009	2008	2007
Até 1.373	10,0	6,47	13,79
De 1.373,01 a 4.119,00	70,1	75,61	71,69
De 4.119,01 a 8.238,00	17,3	15,16	12,39
Acima de 8.238,00	2,6	2,76	2,13

Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$

Superintendentes	21.748,9	20.592	19.670
Gerentes	11.758,4	11.663	11.246
Gestores	6.573,6	7.143	6.405
Analistas	3.932,4	4.188	3.841
Técnicos	2.236,0	2.394	2.197
Administrativos	1.683,9	1.869	1.652
Operacionais	1.399,6	1.588	1.410

e) Saúde e segurança no trabalho	2009	2008	2007
Média de horas extras por empregado/ano	15,45	22,27	20,66
Número total de acidentes de trabalho com empregados	37	37	19
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados	79	119	83
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,014509804	0,009281679	0,007037
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	75%	72,40	73%
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) (%)	1,7%	0	0
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	5,17%	2,56	2,85%
Índice TF (taxa de frequência) total da Empresa no período, para empregados	4,97	5,05	3,75
Índice TF (taxa de frequência) total da Empresa no período, para terceirizados/contratados	3,65	4,26	4,12
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ Mil)	0	0	0
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ MIL)	0	0	0

f) Desenvolvimento profissional	2009	2008	2007
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino fundamental	11,3	4%	13%
Ensino médio	48,1	37%	59%
Ensino superior	33,7	54%	24%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	6,9	5%	5%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0	0	0
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação	1.920	2.064	2.445
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	67,91	62,28	73,18

g) Comportamento frente a demissões	2009	2008	2007
Reclamações trabalhistas			
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ Mil)	346.530	153.859	54.603.519,71
Valor provisionado no passivo	48.612	33.807	28.003.090,24
Número de processos existentes	1.946	1.980	1.575,00
Número de empregados vinculados nos processos	6	5	14

h) Preparação para a aposentadoria	2009	2008	2007
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	8.474	6.706	5.073
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	2.524	2.646	2.720
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	129	196	331

i) Trabalhadores Terceirizados	2009	2008	2007
Perfil da escolaridade			
Analfabetos	0,3	0,2	0,3
Ensino fundamental	42	53,6	57,2
Ensino médio	56,6	44,7	41,5
Ensino superior	1	1,2	0,9
Pós-graduação	0,1	0,3	0,2
Índice TG (taxa de gravidade) da Empresa no período, para empregados	224	203	234
Índice TG (taxa de gravidade) da Empresa no período, para terceirizados/contratados	2.678	1.688	1.337

j) Administradores	2009	2008	2007
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ Mil) (A)	3.059	2.101	1.809
Número de Diretores (B)	5	6	5
Remuneração e/ou honorários médios (A/B)	611,80	350,17	361,81
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ Mil) (C)	70,00	167	170
Número Conselheiros de Administração (D)	4	6	8
Honorários médios (C/D)	17,50	27,83	21,25

* Essa redução deve-se ao agrupamento de ações.

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

Indicadores Sociais Externos

Clientes/ Consumidores

a) Excelência no Atendimento	2009	2008	2007
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	14.262	12.908	11.379
Residencial	3.202 / 22%	2.729 / 21%	2.611 / 24%
Residencial baixa renda	1.635 / 12%	1.631 / 13%	1.427 / 12%
Comercial	2.658 / 19%	2.451 / 19%	2.279 / 20%
Industrial	3.728 / 26%	3.127 / 24%	2.168 / 19%
Rural	1.010 / 7%	1.043 / 9%	1.009 / 9%
Iluminação pública	700 / 5%	662 / 5%	663% / 6%
Serviço público	741 / 5%	718 / 5%	710 / 6%
Poder Público	573 / 4%	528 / 4%	497 / 4%
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	67,44%	71,35%	57,60%
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias (ABRADEE, Vox Populi e outras)	79,10%	74,60%	78,60%
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas (Call center)	5.609.520	6.682.506	7.064.023
Número de atendimentos nos escritórios regionais	2.907.028	3.083.407	2.042.166
Número de atendimentos por meio da Internet	3.937.824	2.934.533	5.504.425
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	1,45%	ND	ND
Tempo médio de espera até o início de atendimento (seg.)	26	36	36
Tempo médio de atendimento (seg.)	182	158	176
Número de reclamações de consumidores encaminhadas			
À Empresa	71.188	61.638	73.330
À ANEEL – agências estaduais/regionais	2.489	2.803	3.495
Ao Procon	209	238	335
À Justiça	7.274	7.782	7.530

Reclamações – Principais motivos

Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	13,29	29,58	19,39
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	1,36	3,21	3,46
Reclamações referentes a interrupções (%)	1,01	0,36	0,30
Reclamações referentes a emergência (%) *	ND	ND	ND
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	1,35	1,69	1,26
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,49	0,54	0,64
Reclamações por conta não entregue (%)	17,7	21,42	19,88
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	ND	ND	ND
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	17,2	15,44	15,81
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%) **	0,14	0,02	0,02
Outros (danos materiais, postura, cobrança indevida, religação etc) (%)	47,43	27,73	39,26

Reclamações solucionadas

Durante o atendimento (%)	ND	ND	ND
Até 30 dias (%)	ND	ND	ND
Entre 30 e 60 dias (%)	ND	ND	ND
Mais que 60 dias (%)	ND	ND	ND
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	35	40	41
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	100	100	100
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor	4	7	3

b) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados

Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da Empresa – Valor apurado	14,97	14,01	14,01
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), geral da Empresa – Limite	22,95	25,26	26,13
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da Empresa – Valor apurado	7,47	7,01	7,85
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da Empresa – Limite	17,14	18,51	18,96

c) Segurança no uso final de energia do consumidor

Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária	2.678	ND	2.035
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros		ND	5

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

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

Fornecedores

a) Seleção e avaliação de fornecedores

	2009	2008	2007
Fornecedores inspecionados pela Empresa/total de fornecedores (%) ⁽¹⁾		40%	42%
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	2009	2008	2007
Número de participação em capacitações	2.131	1.034	3.548
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	112.912	22.912	114.471
(1) Relação de fornecedores de materiais inspecionados dividido pelo total de fornecedores de materiais			

Comunidade

a) Gerenciamento do impacto da Empresa na comunidade de entorno	2009	2008	2007
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da Empresa	0	0	0
Número de melhorias implantadas nos processos da Empresa a partir das reclamações da comunidade	4	7	5

b) Envolvimento da Empresa em sinistros relacionados com terceiros	2009	2008	2007
Montante reinvidicado em processos judiciais	262.388	172.671	282.117
Valor provisionado no passivo (R\$ Mil)	42.752	53.293	67.832
Número de processos judiciais existentes	12.332	12.384	10.261
Número de pessoas vinculadas nos processos	6	6	6

c) Tarifa de Baixa Renda	2009	2008	2007
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda.	2.594.190	2.449.294	2.049.433
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	64%	64%	57%

d) Envolvimento da Empresa com ação social	2009	2008	2007
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	1.390	824	914
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	188	120	876
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	20.327	23.372	21.387
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)		105.949	83.771
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da Empresa) (%)	285.418	130.265	106.948
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)	92%	81%	77%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie.	0,26%	0,95%	0,19
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio	0,07%	0,07%	0,28%
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à Empresa/total de empregados (%)*	2%	2%	ND
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela Empresa para trabalho voluntário de funcionários	418	108	0
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento “baixa renda” (%)	ND	ND	574.428

e) Envolvimento da Empresa em projetos culturais, esportivos etc.	2009	2008	2007
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)		23.462	21.477
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	14	13	10
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)		1.200,00	1.500,00

* Foi consideradas a quantidade de colaboradores da região em que o Programa de Voluntariado está sendo desenvolvido.

PROGRAMA LUZ PARA TODOS	2009	2008	2007
ORIGEM DOS RECURSOS INVESTIDOS (R\$ MIL)			
Governo Federal			
Conta de Desenvolvimento Energético – CDE	1.033.117	903.733	713.339
Reserva Global de Reversão – RGR	177.078	148.626	90.059
Governo Estadual	185.432	169.268	123.146
Próprios	451.978	148.683	78.405
Outros	6.012	6.012	6.012
Total de recursos aplicados (B)	1.853.617	1.376.322	1.010.961
O&M		0	0
Custo médio por atendimento (B/A)	5,34	4,70	4,53

UNIVERSALIZAÇÃO	2009	2008	2007
Metas de atendimento *	ND	775.543	658.407
Atendimentos efetuados em todos os municípios (nº)	1.169.339	970.473	768.209
Atendimentos efetuados nos municípios não Universalizados (nº)	0	640.750	551.211
Cumprimento de metas (%)	ND	82,62	83,72
Total de municípios Universalizados	**	**	57
Municípios Universalizados (%)	**	**	13,73

PROGRAMA LUZ PARA TODOS	2009	2008	2007
Metas de atendimento	357.970	357.970	281.076
Número de atendimentos efetuados (A)	347.404	292.563	223.219
Cumprimento de metas (%)	97,05	81,73	79,42

Fonte: SGRU–Sistema de Gerenciamento de Relatórios da Universalização

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

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

Tarifa Baixa Renda	2009	2008	2007
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	2.594.190	2.449.294	2.049.433
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	64%	64%	57%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ Mil)	287.530	257.182	241.678
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ Mil)	23%	22%	19%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ Mil)	295.126	268.440	253.289

Gerenciamento do impacto da Empresa na comunidade de entorno	2009	2008	2007
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.)	3	5	14
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ Mil)	ND	ND	ND
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/total de recursos destinados aos investimentos sociais *	4%	7%	5

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

Indicadores do Setor Elétrico – Eficiência Energética

Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R\$ Mil)	2009	2008	2007
Residencial			
Sem ônus para o consumidor (A)	1.316	221	-
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos recursos no segmento (C)	1.316	221	-
Total de unidades atendidas no segmento (D)	5.725	6.000	-
Recurso médio por consumidor (C/D)	23	4	-
Residencial Baixa Renda			
Sem ônus para o consumidor (A)	3.486	3.881	6.591
Com ônus para o consumidor (B)	5.375	7.800	-
Total dos investimentos no segmento (C)	8.860	11.681	6.591
Total de unidades atendidas no segmento (D)	213.995	284.867	202.000
Investimento médio por consumidor (C/D)	4	4	3
População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E)	886.017	1.139.468	808.000
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por habitante) (C/E)	1	1	1
Comercial			
Sem ônus para o consumidor (A)	333	285	367
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	333	285	367
Total de unidades atendidas no segmento (D)	4	1	2
Investimento médio por consumidor (C/D)	83	285	183
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)	-	-	-
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)	-	-	806
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	-	-	806
Total de unidades atendidas no segmento (D)	-	-	1
Investimento médio por consumidor (C/D)	-	-	806

Poder Público

Sem ônus para o consumidor (A)	1.027	2.013	166
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	1.027	2.013	166
Total de unidades atendidas no segmento (D)	14	9	1
Investimento médio por consumidor (C/D)	73	224	166

Origem dos Recursos (R\$ Mil)

	2009	2008	2007
Gestão Energética Municipal			
Recursos investidos próprios	-	-	-
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	-	-	-
Educação – conservação e uso racional de energia			
Recursos investidos próprios	-	-	-
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	-	-	-
Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)			
Recursos investidos próprios	529	567	672
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	529	567	672
Rural			
Recursos investidos próprios	-	-	-
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	-	-	-

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

	2009	2008	2007
Sem ônus para o consumidor	6.690,61	6.966,25	8.602,50
Com ônus para o consumidor	5.374,58	7.800,00	-
Total dos recursos	12.065,20	14.766,25	8.602,50

Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ Mil)

	2009	2008	2007
Por classes de consumidores			
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	10,90%	1,50%	0,00%
Recursos no segmento "Baixa Renda" sobre Total investido no PEE (%)	73,44%	79,10%	76,62%
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	2,76%	1,93%	4,26%
Recursos no segmento Industrial sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Rural sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Iluminação Pública sobre total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Serviço Público sobre Total investido no PEE (%)	0,00%	0,00%	9,37%
Recursos no segmento Poder Público sobre Total investido no PEE (%)	8,51%	13,63%	1,93%

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%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	4,38%	3,84%	7,81%

Eficientização Energética	2009	2008	2007
Residencial			
Energia economizada (em MWh)/ano	492,75	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	189,00	-	-
Custo evitado com a energia economizada	232,59	-	-
Residencial baixa renda			
Energia economizada (em MWh)/ano	2.779,58	13.104,47	8.763,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	1.007,87	3.470,23	2.932,00
Custo evitado com a energia economizada	537,23	1.797,67	1.291,14
Comercial			
Energia economizada (em MWh)/ano	106,21	135,89	142,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	51,21	44,04	146,00
Custo evitado com a energia economizada	14,73	18,84	19,37
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	-	-	792,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	500,00
Custo evitado com a energia economizada	-	-	108,05
Poder público			
Energia economizada (em MWh)/ano	1.641,15	1.211,92	232,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	318,31	246,65	66,00
Custo evitado com a energia economizada	229,79	168,02	31,65
Aquecimento solar			
Energia economizada (em MWh)/ano	19,20	135,52	154,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	88,00	177,30	342,00
Custo evitado com a energia economizada	2,50	18,79	21,01
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	5.038,89	14.587,80	10.083,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	1.654,39	3.938,22	3.986,00
Custo evitado com a energia economizada	1.016,84	2.003,32	1.471,23

Indicadores do Setor Elétrico – P&D

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

Por temas de pesquisa (Manual de P&D – ANEEL)	Meta 2010	2009	2008	2007
Eficiência energética (A)			-	-
Fonte renovável ou alternativa (B)	152	142	154	131
Meio ambiente (C)	1.670	329	426	365
Qualidade e confiabilidade (D)	595	859	1.034	955
Planejamento e operação (E)	4.234	1.819	1.855	1.217
Supervisão, controle e proteção (F)	1.156	-	-	112
Medição (G)	98	487	274	80
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	-	93	495	324
Novos materiais e componentes (I)	502	1.373	1.258	-
Desenvolvimento de tecnologia de combate a fraude e furto (J)	-	534	451	-
Total de investimentos em P&D (K)	8.406	5.635	5.946	3.184
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (K) (%)	2,55%	2,39%	2,59%	4,11%
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (K) (%)	28,08%	5,53%	7,17%	11,45%
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (K) (%)	10,00%	14,44%	17,38%	29,99%
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (K) (%)	71,21%	30,60%	31,20%	38,22%
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (K) (%)	19,43%	0,00%	0,00%	3,52%
Recursos aplicados em Medição (G) sobre Total investido em P&D (K)	1,65%	8,19%	4,61%	2,53%
Recursos aplicados em Transmissão de Dados Via Rede Elétrica (H) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00%	1,56%	8,33%	10,18%
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (K) (%)	8,45%	23,09%	21,16%	0,00%
Recursos aplicados em Desenvolvimento de Tecnologia de Combate a Fraude e Furto (J) sobre Total investido em P&D (K) (%)	0,00%	8,99%	7,58%	0,00%

Dimensão Ambiental

Indicadores Ambientais

Recuperação de Áreas Degradadas

	Meta	2009	2008	2007
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)		ND	ND	ND
Área preservada/total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)		ND	ND	ND
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha)		ND	ND	ND
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)		317,2	2.194	1.168
	%	51,55%	58,99%	4,21%
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana				
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas). (R\$ Mil)		7.411.769	8.397.917	14.702.714
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental		ND	ND	ND
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais		2	4	4
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ Mil)		105	119,75	212

Geração e tratamento de resíduos

Emissão

	Meta	2009	2008	2007
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)		0	285	244,41
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	0	0		0,015

Efluentes

	Meta	2009	2008	2007
Volume total de efluentes		NA	NA	NA
Volume total de efluentes com tratamento		NA	NA	NA
Percentual de efluentes tratados (%)		NA	NA	NA

Sólidos

	Meta	2009	2008	2007
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.).		1.272,67	1.668,28	1.577,30
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a Empresa	%	ND	261	ND
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à Empresa (projeto específico)	%	ND	ND	ND
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ Mil)	NA	0	26.310	ND
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos)	%	10%	8%	ND
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$ Mil)		38,347	ND	ND

Manejo de resíduos perigosos

	Meta	2009	2008	2007
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel)	NA	0%	0%	0%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na Empresa	100%	0%	100%	100%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras	%	ND	ND	ND
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.) (R\$)	342.500	210.451	272.138	349.471

Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da Organização	Meta	2009	2008	2007
Consumo total de energia por fonte:				
hidrelétrica (em kWh)	-1,25%	14.882.298	15.044.317	15.303.169
combustíveis fósseis (litros)		0	51.900	280.817
fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (em kWh)	0,3	0,3	0,3	0,3
Consumo total de energia (em kWh)	-1,25%	14.882.298	15.044.317	15.303.169
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,0010	0,0011	0,0012	0,0013

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

diesel	NA	591.166	665.170	728.333
gasolina	NA	750.563	1.043.557	1.514.752
álcool	NA	12.607	NA	NA
gás natural	NA	NA	NA	NA
Consumo total de água por fonte (em m³):				
abastecimento (rede pública)	-2,50%	43.666	58.054	65.152
fonte subterrânea (poço)	NA	NA	NA	NA
captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA	NA
Consumo total de água (em m³)	-2,50%	43.666	58.054	65.152
Consumo de água por empregado (em m³)			21,94	23,95
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ Mil)	ND	ND	ND	ND

Origem dos Produtos – material de consumo

	Meta	2009	2008	2007
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela Empresa/total de material adquirido	%	ND	ND	%
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro etc.)	%	ND	ND	0%
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros)	%	ND	ND	0%

Educação e conscientização ambiental

Educação ambiental – Na Organização

	Meta	2009	2008	2007
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental		258	340	395
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	%	10,33%	13%	15%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento		1,71	0,07	0,02
Recursos Aplicados (R\$ Mil)		10,85	33,84	31,2

Educação ambiental – Comunidade

Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas		23	24	24
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão		0,14%	0,02%	0,02%
Número de alunos atendidos		3298	3.300	2.480
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão		0,13%	ND	0,11%
Número de professores capacitados		149	130	1328
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas		ND	ND	
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	%	ND	ND	%
Número de alunos atendidos		ND	ND	
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	%	ND	ND	%
Recursos Aplicados (R\$ Mil)		695,232	740,492	2.492,31

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

	Meta	2009	2008	2007
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa	283000	195.496	256.583	202.000

Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda	11,30%	8,17%	10,26%	ND
Número de equipamentos eficientes doados	98.300	75.204	30.197	104.451
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	2.065	1.116	1.763	1.045
Número de profissionais eletricitas treinados pelo programa		NA	NA	0
PEEs Aquecimento solar				
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	5	3	4	4
PEEs Gestão energética municipal				
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal		0	NA	0
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão	%	0	NA	0%
P&D Voltados ao Meio Ambiente				
	Meta	2009	2008	2007
Recursos Aplicados (R\$ Mil)		471	579,798	365
Número de Patentes registradas no INPI		0	3	ND

6.3 Informações Corporativas

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

MEMBROS TITULARES

Joilson Rodrigues Ferreira – *Presidente*
Gonzalo Pérez Fernandez – *Vice-Presidente*
José Maurício Pereira Coelho
Marcelo Maia de Azevedo Corrêa
Gonzalo Gómez Alcántara
Antônio Fernando Guedes de Brito Costa

MEMBROS SUPLENTE

Luciana Freitas Rodrigues
Mario José Ruiz-Tagle Larrain
Rubens André Chagas de Brito
Roberto Fontes Federici Filho
Jacson Silva Rodrigues

CONSELHO FISCAL

MEMBROS TITULARES

Manoel Rodrigues Lima Neto – *Presidente*
Fabrício Duque Estrada Meyer Chagas
Marco Geovanne Tobias da Silva
Carlos Faria Ribeiro

MEMBROS SUPLENTE

Sebastião Eduardo da Cunha
Francesco Gaudio
Gilberto Lourenço da Aparecida
Jorge Eduardo Soto Marambio

DIRETORIA EXECUTIVA

Moisés Afonso Sales Filho – *Diretor-Presidente*
Erik da Costa Breyer – *Diretor Financeiro e de Relações com Investidores*
Paulo Roberto Dutra – *Diretor de Planejamento e Controle*
Lady Batista de Moraes – *Diretora de Gestão de Pessoas*
Solange Maria Pinto Ribeiro – *Diretora de Regulação*

CONTADOR

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

6.5 Créditos

Coordenação Geral

André Gondim

Gerente de Comunicação Institucional

Ana Queiroz

Gestora da Unidade de Imagem Corporativa

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

Rita de Cássia Ribeiro

Unidade de Imagem Corporativa

rcribeiro@coelba.com.br

Wellington Gomes

Unidade de Imagem Corporativa

wgomes@coelba.com.br

Equipe Editorial

Alysson Alves de Sousa

Superintendência de Gestão de Pessoas

Cristina Oliveira São Pedro Menezes

Superintendência Financeira e de Relações com Investidores

Eduardo Pinheiro de Carvalho

Superintendência de Engenharia

Graciane Melo da Costa

Superintendência Comercial

Lucio Aragão Santos

Departamento Jurídico

Luiz Mário de Jesus Filho

Superintendência de Planejamento e Controle

Roberto de Miranda Musser

Superintendência de Operações

Rosa Christina Cruz Dias Neves

Superintendência de Regulação e Mercado

Leandro Tapioca

Departamento de Suprimentos

