

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013





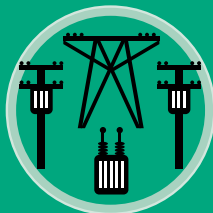
ÍNDICE

5	A EMPRESA
7	A Coelba
9	Principais indicadores Coelba
10	Mensagem do Presidente
12	Gestão estratégica

23	CAPITAL FINANCEIRO
24	Desempenho operacional
30	Desempenho econômico-financeiro



39	CAPITAL CONSTRUÍDO
40	Investimentos



43	CAPITAL INTELECTUAL
44	Vantagens competitivas
46	Inovação e P&D



51	CAPITAL HUMANO
52	Colaboradores



65	CAPITAL SOCIAL
66	Compromissos
69	Clientes
77	Fornecedores
81	Sociedade
86	Eficiência energética



97	CAPITAL NATURAL
98	Meio Ambiente



107	ANEXOS
108	Práticas de cumprimento ao Pacto Global
109	Sobre o Relatório
111	Balanço Social
115	Sumário remissivo GRI
124	Informações corporativas



Prestar 50 años

**REALIZAR
TRANSFORMAR
EVOLUIR**





A EMPRESA

Maior distribuidora
do Nordeste e terceira
do país em número de
clientes, companhia
atende 5,4 milhões de
unidades consumidoras
no Estado da Bahia.

99,5%

ou 415 das 417 cidades baianas
são atendidas pela Coelba

GRI 4.8

A Missão, a Visão e os Valores da Coelba são comuns a todas as empresas de geração, transmissão, comercialização e distribuição do Grupo Neoenergia.

MISSÃO

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

VISÃO

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

VALORES

Segurança – Colocamos as vidas das pessoas em primeiro lugar.

Pessoas – Valorizamos e inspiramos as pessoas.

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

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

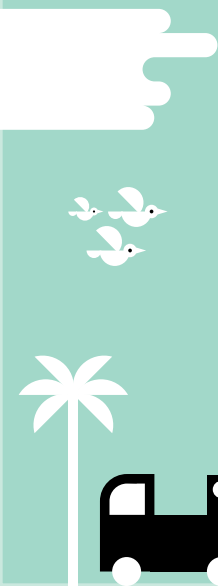
Atuação sem Fronteiras – Quebramos os limites organizacionais (áreas, empresas) para trabalharmos em equipe e gerarmos melhores resultados.

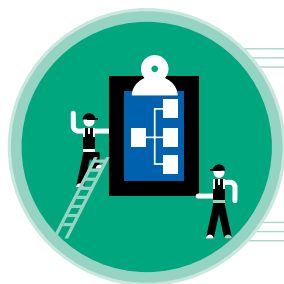
Sustentabilidade – Consideramos as dimensões ambiental, social e econômica em todas as nossas decisões.

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

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

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





A COELBA

A Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia (Coelba) distribui energia a 415 dos 417 municípios do Estado (99,5% do total) e atende 5,4 milhões de clientes residenciais, comerciais, industriais, rurais e de setores e poderes públicos. Sua área de atuação de 563 mil quilômetros abriga 14,2 milhões de habitantes e está coberta por 253,7 mil quilômetros de linhas de distribuição e 9,5 mil quilômetros de linhas de transmissão. Os ativos elétricos compreendem ainda 335 subestações, 463 mil transformadores de força e 210,5 mil transformadores de distribuição. A potência instalada é de 5,3 mil MVA. Em 2013, a Coelba distribuiu 17.666 GWh aos mercados cativo e livre. Os investimentos realizados no ano alcançaram R\$ 1 bilhão. [GRI 2.1, 2.2, 2.5, 2.7](#)

É a terceira maior distribuidora de energia elétrica do país em número de clientes e a sexta em volume de energia fornecida, ocupando a primeira posição entre as concessionárias das Regiões Norte e Nordeste. Sua sede está em Salvador (BA) e existem ainda 23 Unidades Estratégicas de Negócios no Estado, o que permite melhor atendimento às diferenças geográficas e socioeconômicas baianas. Os consumidores contam também com o atendimento em 46 agências fixas, 15 móveis e da rede credenciada Coelba Serviços, da qual participam 457 estabelecimentos. Há ainda 7,3 mil agências e/ou correspondentes bancários em que os clientes podem efetuar o pagamento de fatura. A companhia encerrou 2013 com 2.489 colaboradores próprios e 12.712 prestadores de serviços. [GRI 2.3, 2.4, 2.8](#)

A Coelba é controlada pelo Grupo Neoenergia, que detém 87,8% de suas ações. Outros 8,5% pertencem ao grupo espanhol Iberdrola, 2,3% à Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ) e 1,4% a outros acionistas. O capital da empresa totaliza R\$ 542,1 milhões, representados por 109,3 milhões ações ordinárias (ON), 19,5 milhões preferenciais tipo "A" (PNA) e 59,3 milhões preferenciais tipo "B". [GRI 2.6](#)

Grupo Neoenergia

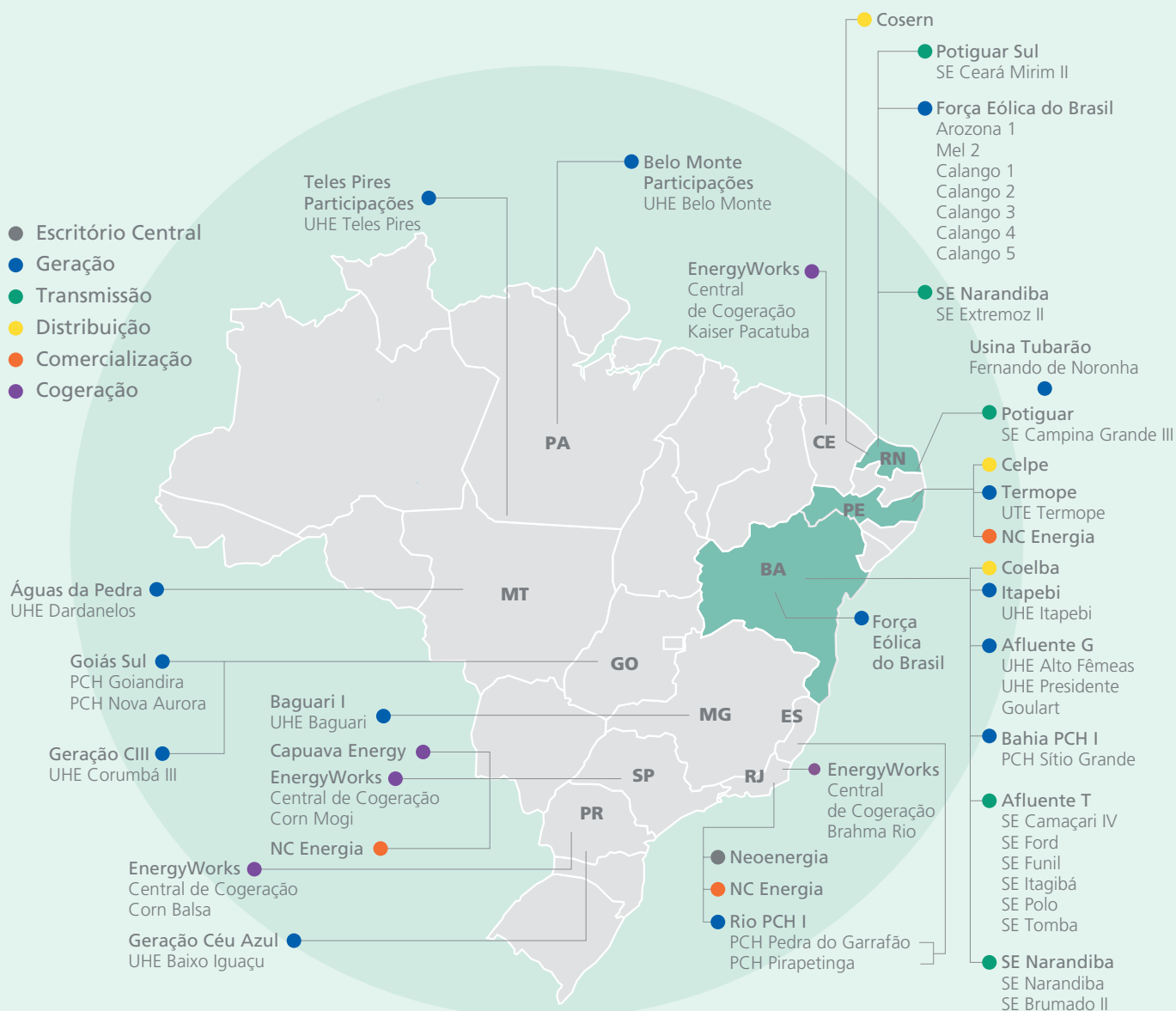
A Neoenergia é um dos 40 maiores grupos privados do setor elétrico brasileiro, com presença em 13 estados e atuação em toda a cadeia de energia: geração, transmissão, comercialização e distribuição.

Em distribuição, atende 9,9 milhões de clientes nos Estados de Pernambuco, da Bahia e do Rio Grande do Norte, onde controla, respectivamente, as distribuidoras Celpe, Coelba e Cosern. Suas unidades de geração de energia elétrica encerraram o ano de 2013 com capacidade instalada de 1.625 MW. São 27 usinas geradoras, sendo 11 hidrelétricas, 1 termelétrica, 10 parques eólicos e 5 plantas de cogeração.

9,9

MILHÕES

de clientes são atendidos pelas três distribuidoras do Grupo Neoenergia

A EMPRESA
A COELBA

A participação em grandes projetos de geração – a exemplo das hidrelétricas de Teles Pires, Baixo Iguaçu e Belo Monte, além dos parques eólicos construídos por meio de uma *joint venture* entre o Grupo e a Iberdrola – permitirá elevar essa capacidade para 4.010 MW até 2019, o equivalente a cerca de 2,5% do total instalado do Brasil.

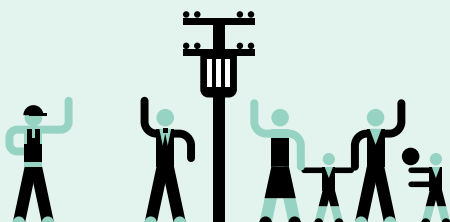
A Neoenergia

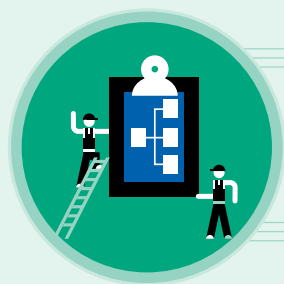
é um dos maiores grupos privados do setor elétrico brasileiro, com presença em 13 estados e atuação em toda a cadeia de energia: geração, transmissão, comercialização e distribuição.

As atividades de transmissão se concentram nas empresas Afluentes T e Narandiba, que somam nove linhas com cerca de 450 quilômetros de extensão e capacidade instalada de 900 MVA em quatro subestações, além de ativos operados em mais três subestações.

Em comercialização, atua com a NC Energia, que tem presença em todo o território nacional e atende clientes do segmento livre de negociação de energia.

O capital da Neoenergia é compartilhado pelos acionistas Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ), com 49,01% das ações, Iberdrola (39,00%) e Banco do Brasil (11,99%). O Grupo obteve em 2013 receita líquida de R\$ 10,6 bilhões e o lucro líquido totalizou R\$ 877,1 milhões.





PRINCIPAIS INDICADORES COELBA GRI 2.8

	2010	2011	2012 ⁽¹⁾	2013
Financeiros (R\$ milhões)				
Receita líquida	4.394,3	4.967,4	5.813,6	4.984,6
EBITDA	1.339,6	1.280,3	1.171,3	998,5
Lucro líquido	945,7	750,5	663,0	495,1
Investimentos	976,6	1.046,6	1.406,5	1.040,7
Margens (%)				
Margem EBITDA	30,5%	25,8%	20,1%	20,0%
Margem líquida	21,5%	15,1%	11,4%	9,9%
Operacionais				
Nº de clientes (mil)	4.901	5.082	5.219	5.378
Nº de empregados próprios	2.541	2.533	2.516	2.489
Nº de empregados de terceiros	12.086	12.445	14.727	12.712
Nº de subestações	294	312	326	335
Socioambientais				
Consumo de água (m³)	48.875	46.964	46.998	50.477
Consumo de energia (kWh)	14.338.987	14.287.450	14.338.987	15.437.371
Energia economizada em projetos de eficiência (MWh/ano)	59.368,74	46.606,66	29.783,72	49.882,43

(1) Dados reapresentados

R\$ 4.984,6
MILHÕES

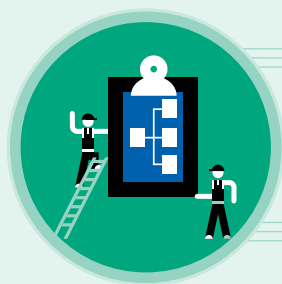
registrados como
receita líquida da Coelba
durante o ano de 2013

R\$ 1.040,7
MILHÕES

foram investidos, sendo o maior
volume para a ampliação
da rede de distribuição

49.882,4
MWH/ANO

foi a economia de energia
obtida com projetos
de eficiência energética



MENSAGEM DO PRESIDENTE GRI 1.1, 1.2

O caminho para cumprirmos a nossa missão institucional, de levar desenvolvimento e qualidade de vida a todas as partes da Bahia, passa por eficiência, qualidade, segurança, sustentabilidade e respeito ao indivíduo. São atributos que nos preparam para enfrentar desafios e também aproveitar as oportunidades que se apresentam, e isso fica evidente a cada ano, nos bons resultados obtidos mesmo diante de adversidades.

Em 2013, sofremos o impacto do terceiro ciclo de revisão tarifária e também do aumento expressivo no custo da energia elétrica comprada, em razão de condições climáticas que reduziram a capacidade do Brasil de contar com fontes de geração hidráulica. Ainda assim, encerramos o período com receita líquida de R\$ 4.984,6 milhões, EBITDA de R\$ 998,5 milhões e lucro líquido de R\$ 495,1 milhões. Os resultados, inferiores aos de 2012, já eram esperados e não frearam nosso ímpeto de proporcionar à população e às empresas que investem na Bahia o acesso à energia elétrica com qualidade.

Por isso, investimos mais R\$ 1 bilhão para ampliar e qualificar as operações em todas as regiões do Estado. Conectamos à nossa base mais 285 mil consumidores e celebramos, no período, a superação de 500 mil ligações efetuadas por intermédio do Programa Luz para Todos. Esse empreendimento foi, desde o seu início, um desafio gigantesco para a Coelba, pois a Bahia concentra a maior população rural do País. Mas comprovamos, a cada etapa concluída, nossa capacidade técnica e operacional para superá-lo.

Os números são inspiradores e revelam todo o empenho e a dedicação de nossos 2.489 profissionais, cujas atuações viabilizam entregar resultados positivos aos nossos públicos de relacionamento. Não à toa, a partir de 2013 reforçamos aos colaboradores a mensagem de que eles são uma de nossas principais causas. Mantivemos os investimentos nos programas de capacitação e reforçamos as ações relativas à segurança no trabalho, o que abrange também os 12.712 funcionários das Empresas Prestadoras de Serviços que atuam para a Coelba. O decréscimo dos indicadores relativos a acidentes e óbitos atesta estarmos indo em direção à meta de zerá-los futuramente.

Energia e Cidadania são indissociáveis e, por isso, os dois termos intitulam nosso novo projeto de eficiência energética, que leva a bairros populares de Salvador serviços da Coelba, de entidades governamentais e da Caixa Econômica Federal. No ano, outra iniciativa, o projeto Educação com Energia, cujo objetivo é a formação de professores da rede pública como multiplicadores das mensagens sobre o uso correto e seguro da eletricidade, contou com o importante reforço da Fundação Roberto Marinho. Assinamos um convênio para usarmos na iniciativa a metodologia Energia que Transforma, desenvolvida em parceria com a Eletrobras. Continuamos, ainda, o projeto de eficiência energética Nova

Geladeira, ao qual destinamos R\$ 11,7 milhões, proporcionando a 7,8 mil clientes o acesso a um eletrodoméstico novo e mais econômico.

Inovação é uma característica presente no DNA da Coelba. Juntamente com as outras distribuidoras do Grupo Neoenergia, fomos pioneiros ao estimular o uso de iluminação com tecnologia LED por meio do subsídio aos clientes na troca por antigas lâmpadas incandescentes ou fluorescentes compactas. Também demos largada ao projeto Instantâneo, para tornar mais ágil a unificação do processo de leitura de conta e faturamento com o uso de *palmtops*, pequenos computadores de mão, e impressoras móveis. A nova solução receberá investimento de R\$ 30 milhões e, até o final de 2014, estará em todo o Estado.

Outra evidência dessa vocação é o avanço na utilização da energia solar fotovoltaica. Em 2012, concluímos com êxito a instalação de painéis no Estádio Pituçu, em Salvador, tornando-o o primeiro autossuficiente da América Latina. É nosso interesse que a população entenda a importância e os benefícios de fontes alternativas. Por isso, inauguramos, dentro do estádio, um Centro de Visitação que detalha a tecnologia fotovoltaica e que, em apenas três meses, recebeu mais de 2,4 mil visitantes.

Essas iniciativas demonstram nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável. Em 2013, lançamos um Sistema de Gestão de Impactos Sociais e Ambientais (SGI) que nos dará mais condições de enxergar o que nossa operação deixa no meio ambiente e na sociedade. Ele contribui para orientar nossas ações em direção a um crescimento responsável e duradouro.

As perspectivas para 2014 são ainda de um cenário desafiador para o setor elétrico. Mas, acima de tudo, poderá representar a oportunidade de mostrarmos nossa capacidade de avançar em eficiência e qualidade de nossos serviços, segurança para nossos colaboradores e comunidades, inovação, sustentabilidade e criação de valor para os acionistas e toda a sociedade. Alinhados ao nosso compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas, de respeito aos dez princípios de direitos humanos e do trabalho, de preservação ambiental e práticas anticorrupção, vamos cumprir nossa missão de ser a energia que movimenta e ilumina a vida para o bem-estar e o desenvolvimento da sociedade.

Moisés Afonso Sales Filho
Diretor-presidente

“

Eficiência,
qualidade,
segurança,
sustentabilidade
e respeito ao
indivíduo são
atributos que
nos preparam
para enfrentar
desafios e
aproveitar as
oportunidades.”



GESTÃO ESTRATÉGICA

No início de 2013, o Grupo Neoenergia tornou pública a reformulação de sua Missão e Visão e de seus Valores, que são alicerces na definição dos objetivos mensuráveis apresentados no Mapa Estratégico das suas controladas. No sentido de difundir entre os colaboradores essas mudanças e os objetivos estabelecidos, todas as regionais da Coelba receberam ao longo do ano a visita da equipe de Planejamento e Controle. Ao todo, foram cinco eventos com 250 participantes, que evidenciaram o papel de cada profissional para o alcance das metas corporativas.

O planejamento da Coelba considera horizontes de curto, médio e longo prazo, e passa por revisões anuais para considerar mudanças no contexto organizacional. Nesse processo, cada superintendência faz análise das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças (segundo metodologia SWOT, do inglês *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Após consolidação para toda a empresa, resulta em um Mapa de Estratégias. Esse Mapa é elaborado no âmbito do modelo de gestão conhecido como *Balanced Scorecard* (BSC), que considera as perspectivas financeira, clientes, processos internos e aprendizado e crescimento. Vários objetivos estratégicos encontram-se relacionados a cada perspectiva. Para cada um é indicado um executivo, responsável pela consecução, cabendo a eles definir e gerenciar planos de ação específicos.

Os objetivos são gerenciados a partir de um sistema informatizado (Sistema de Gestão por Objetivos – GPO) e os seus resultados são utilizados como referência para pagamento de Remuneração Variável (para os executivos) e de Participação de Lucros e Resultados (para os demais colaboradores).

Dia do Aprendizado

Mensalmente acontece o Dia do Aprendizado Estratégico, encontros do superintendente com executivos e colaboradores da área específica para apresentar os resultados parciais alcançados e as informações estratégicas da empresa. Isso permite ter clareza sobre oportunidades aproveitadas e lacunas que afetam os processos.

Com a mesma periodicidade, a alta administração avalia o cumprimento de objetivos pelos executivos, em reuniões com a participação do presidente da companhia, dos superintendentes e de gerentes. Executivos, diretores da Neoenergia e conselheiros de administração recebem um Relatório de Gestão a cada 30 dias.

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

Gestão

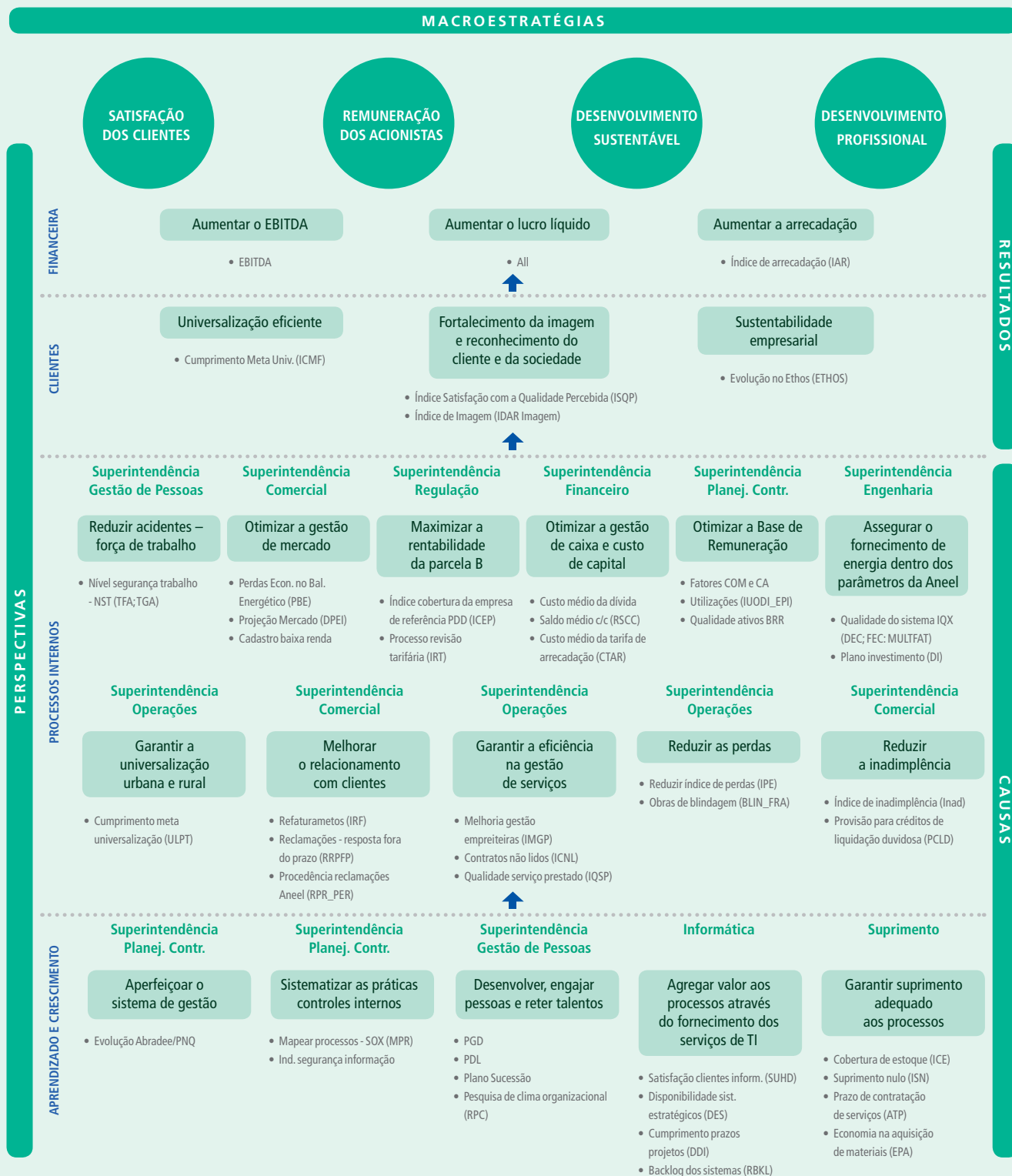
Objetivos e metas estabelecidos pela empresa em seu Mapa Estratégico são analisados mensalmente.





Ao longo de 2013, tendo como referência o modelo do Mapa Estratégico do Grupo Neoenergia, a Diretoria de Distribuição – que unifica ações de Coelba, Cosern e Celpe – desenvolveu o Planejamento Estratégico de médio e longo prazos específico para as áreas subordinadas a esta diretoria das três empresas. Ele contempla

estimativas sobre a necessidade de recursos financeiros, técnicos ou humanos e identifica oportunidades para a melhoria de processos e ganhos de eficiência. Desse trabalho, entre outros ganhos, foi tomada a decisão de fortalecer ações de inovação na companhia.





A EMPRESA
GESTÃO ESTRATÉGICA



**FAROL DA BARRA,
EM SALVADOR**

Reformulações

Em 2013, foram reformulados os organogramas do Grupo Neoenergia e de suas distribuidoras para qualificar as atividades, aproveitar sinergias e ampliar as condições para o cumprimento do planejamento estratégico. As mudanças que abrangeram Coelba, Celpe e Cosern simultaneamente incluíram a criação de uma Superintendência de Serviços Corporativos e de três gerências: Departamento de Mercado, Departamento Comercial e Departamento de Engenharia (responsáveis por essas áreas em cada distribuidora).

Especificamente na distribuidora baiana, aconteceram reestruturações em várias superintendências. Dentre elas, a criação das unidades de Pesquisa & Desenvolvimento e Inovação, Serviços Administrativos de Cobrança e Expansão de Rede, e a absorção, pela Superintendência Comercial, do Departamento de Atendimento a Clientes e de todas as Unidades de Atendimento Regionais.

ISO 9001

A empresa passou pelas auditorias do *Bureau Veritas Certification* (BVC) para a recertificação e expansão do escopo da ISO 9001. Foram incorporados 28 processos relacionados a projetos, obras e ligações rurais, danos elétricos, atendimento comercial nas atividades de novas ligações, aferição de medidores, religação e reclamações, inspeção de perdas e tratamento de reclamação.

Já a recertificação aconteceu para nove processos ligados às áreas de gestão comercial, arrecadação e operação do sistema elétrico.

250 PROFISSIONAIS

do interior do Estado participaram de eventos para divulgação do Mapa Estratégico da Coelba



A EMPRESA
GESTÃO ESTRATÉGICA

Sistema de Gestão de Impactos

Alinhada ao compromisso com o desenvolvimento sustentável, a Coelba lançou em 2013 o seu Sistema de Gestão dos Impactos Sociais e Ambientais (SGI). Fruto de um projeto de Pesquisa & Desenvolvimento, demandou quatro anos de trabalho dedicados ao levantamento aprofundado de atividades e processos cujos impactos da empresa são mais significativos. Essas análises abrangeram os efeitos da atuação da companhia em relação a colaboradores, fornecedores, comunidade, sociedade em geral e meio ambiente.

O próximo desafio consiste em abastecer o SGI com as informações de cada setor, avaliá-las e qualificá-las. A partir disso, será possível fazer diagnósticos e elaborar planos de ação para a melhoria de gestão das atividades, assim como agregar valor aos negócios. No total, o sistema é integrado por 68 indicadores. Eles serão atualizados por representantes de diferentes áreas da companhia, conforme métrica e periodicidade definidas para cada caso. Esses colaboradores passaram por treinamento sobre o sistema em 2013.

Governança corporativa

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

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

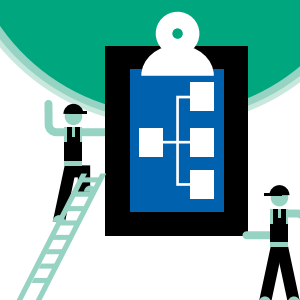
Conselho de Administração – É integrado por cinco representantes dos acionistas eleitos pela Assembleia Geral Ordinária e um dos empregados, escolhido por meio de eleição direta pelos colaboradores e indicado na Assembleia Geral Ordinária. Os conselheiros têm mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição. Eles reúnem-se ordinariamente a cada trimestre, quando avaliam o desempenho da companhia com base em indicadores econômico-financeiros e são informados sobre aspectos sociais e ambientais. Podem se reunir extraordinariamente quando convocados pelo presidente ou pela maioria dos membros. Suas atribuições, previstas no Acordo de Acionistas, no Estatuto Social e na Lei 6.404/76, incluem, dentre outros assuntos, a orientação geral dos negócios e a eleição e destituição dos diretores. A Assembleia Geral Ordinária define a remuneração dos conselheiros. Entre os membros titulares, cinco são homens (83,3%) e um é mulher (16,7%), sendo 16,7% com idade entre 30 e 50 anos e 83,3% com mais de 50 anos. [GRI 4.2, 4.4, 4.9, LA13](#)

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

Diretoria – É responsável pela gestão dos negócios, sendo composta atualmente por cinco membros, incluindo o diretor-presidente. Seus integrantes são nomeados pelo Conselho de

Modelo

Práticas de governança seguem diretrizes do IBCG para assegurar transparência e equidade nos negócios.





A EMPRESA
GESTÃO ESTRATÉGICA

Administração para mandatos de três anos, passíveis de renovação. Os diretores se reúnem ordinariamente, uma vez por semana ou sempre que convocados por qualquer um de seus pares. Sua remuneração é definida pelo Conselho de Administração e há uma parcela variável atrelada ao cumprimento das estratégias estabelecidas para o ano, que incluem aspectos de sustentabilidade. **GRI 4.5**

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

COMITÊS DE ASSESSORAMENTO À DIRETORIA			
Descrição	Escopo	Participantes	Periodicidade
Gestão	Elaborar proposta sobre planejamento estratégico, atualizar mapa de processo, discutir assuntos sobre qualidade da gestão e meio ambiente e elaborar relatório de gestão.	Representantes da Presidência e das Superintendências.	Semestral e quando necessário
Qualidade	Realizar análises críticas e apoiar, acompanhar e controlar as ações para implantação e manutenção do sistema de gestão e qualidade.	Executivos da área de abrangência.	Trimestral
Sustentabilidade	Atuar no desenvolvimento do tema Sustentabilidade na empresa, participando de ações e reuniões estratégicas.	27 colaboradores de diversas áreas da empresa.	Bimensal
Ética	Aplicar o Código de Ética e mediar questões que impactem a integridade pessoal e profissional dos colaboradores.	Representantes da Presidência e das Superintendências.	Trimestral
Clima Organizacional	Avaliar as práticas relacionadas ao processo de prover, desenvolver e manter pessoas.	Representantes das Superintendências.	Bianual
Desenvolvimento de Pessoas	Avaliar os potenciais sucessores a cargos estratégicos e assegurar que as decisões obedeçam a critérios igualitários, justos e transparentes.	Executivos representantes de cada departamento.	Bimestral
Eficiência Energética	Sugerir ações, bem como informar as necessidades das diversas áreas, para a implementação dos projetos do programa de eficiência energética, em conformidade com a Política de Eficiência Energética da Neoenergia.	Representante das superintendências Comercial e Mercado, Operações, Engenharia, Gestão de Pessoas e Regulação, além de executivos das áreas de P&D, Comunicação e Sustentabilidade, Comunicação Interna e Eficiência Energética.	Anual
Gestão de Reclamações	Analisar as principais reclamações recebidas e instituir planos corretivos para ampliar a satisfação dos clientes.	Representantes da Ouvidoria, de Gestão do Atendimento ao Cliente, Comunicação e Desenvolvimento Sustentável, entre outras áreas, e do diretor-presidente.	Bimestral
Grupos de Trabalho	Atingir objetivos específicos mediante demanda advinda de tomada de decisão.	Colaboradores das áreas pertinentes ao assunto abordado.	A definir, de acordo com o tipo de projeto

A EMPRESA
GESTÃO ESTRATÉGICA

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

Auditoria externa – A PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes (PcW) presta serviços de auditoria externa das demonstrações contábeis, bem como para a revisão de informações contábeis em atendimento às exigências do órgão regulador, Aneel. O contrato tem duração de três anos, desde julho de 2012. A empresa, desde então, não prestou serviços não relacionados à auditoria independente que superassem 5% do valor do contrato. A política de atuação da Afluente G, quanto à contratação de serviços não relacionados à auditoria externa da empresa de auditoria, se fundamenta nos princípios que preservam a independência do auditor.

Comportamento ético **GRI 4.8**

A Coelba compartilha o Código de Ética corporativo do Grupo Neoenergia, que é periodicamente divulgado. O documento pauta a conduta pessoal e profissional de todos os colaboradores nas relações com acionistas, colegas de trabalho, fornecedores, prestadores de serviço, instituições do mercado, concorrentes, entes públicos e órgãos reguladores, conforme os padrões de governança corporativa do Grupo, e é anexado aos contratos de prestação de serviços dos fornecedores. Em cada distribuidora do Grupo há um Comitê local de Ética e, na *holding*, há um comitê corporativo que conta com representantes de diferentes áreas do Grupo. Esses comitês são nomeados pelo presidente e/ou pelo superintendente de Gestão de Pessoas, e, na *holding*, essa nomeação pode se dar pela Presidência ou pela Diretoria de Gestão de Pessoas.

Em 2013, a Neoenergia compôs um grupo de trabalho formado por coordenadores dos comitês de Ética, por colaboradores de áreas estratégicas das empresas da *holding* e por consultoria externa especializada para a revisão do Código e sua adequação aos novos direcionadores da Neoenergia (Missão, Visão e Valores) e, também, à Lei Anticorrupção. O Código de Ética é acompanhado pela unidade de Auditoria Interna, subordinada ao Conselho de Administração, que avalia, a cada dois anos, ações e procedimentos, assim como o plano de gestão para a divulgação e disseminação de seus preceitos e o cumprimento de suas diretrizes. Os processos referentes ao Código de Ética – divulgação do documento, recebimento pelos novos colaboradores, disseminação entre fornecedores, inclusão de cláusula em todos os contratos de trabalho, divulgação dos canais de comunicação do Comitê de Ética e para consultas/denúncias e monitoramento de descumprimento do Código – foram auditados em 2012, quando não foram identificadas inconformidades. Uma nova auditoria acontecerá em 2014. **GRI SO2**

Existe ainda a Política de Saúde e Segurança do Trabalho do Grupo Neoenergia, também transmitida aos colaboradores. No final de 2013 estava em aprovação uma Política de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia, para orientar a atuação dos negócios.

Código de Ética

Grupo de trabalho está promovendo revisão do documento e adequação às novas Missão e Visão e aos novos Valores da Neoenergia.





Gestão de riscos GRI 1.2

O Grupo Neoenergia realiza o gerenciamento dos riscos de suas operações de forma descentralizada, sendo responsabilidade das próprias áreas executar esses acompanhamentos e controles.

Com o objetivo de estabelecer uma metodologia comum para identificar, classificar e gerenciar os riscos, um Grupo de Risco atuou corporativamente, em 2013, integrado por representantes de todas as empresas e coordenado pela Diretoria de Planejamento e Controle da *holding*. O trabalho incluiu uma avaliação das melhores práticas e ferramentas de gestão adotadas pelas controladas da Neoenergia e por outras empresas. A atividade compreendeu entrevistas com gestores de áreas para detalhar a probabilidade e o potencial impacto de diferentes ocorrências, de forma a mapear os riscos inerentes a cada processo, o que embasará a construção de uma matriz de riscos durante o ano de 2014.

Alinhada aos princípios básicos de governança corporativa, padrões legais e éticos, a Coelba mantém um ambiente de controles internos fortalecido. Os trabalhos são feitos de forma integrada com os auditores internos, de modo a aprimorar os processos e os controles da empresa, com trabalhos específicos em áreas/procedimentos prioritários e/ou por meio do mapeamento de processos, com a elaboração de fluxogramas, matriz de riscos/controles e procedimento de *walkthrough*, no qual é avaliado o desenho dos controles identificados no mapeamento.

A Auditoria Interna foi instituída para aperfeiçoar os processos de gestão de riscos, controles internos e governança corporativa. Tem seus planos de trabalho aprovados pelo Comitê de Auditoria da Neoenergia e referendados pelo Conselho de Administração, com base na matriz de riscos com maior potencial de impacto sobre as operações. As recomendações da Auditoria Interna se transformam em planos de ação, elaborados com as áreas executoras – com prazo e responsáveis definidos. Os auditores também atendem às demandas específicas dos Conselhos Fiscal e de Administração para o monitoramento da execução das estratégias.

Operacionais – A automação das redes é um dos principais focos de investimentos da companhia no sentido de ampliar a qualidade na prestação de serviços. Da mesma forma, são aplicados recursos para agilizar os atendimentos aos consumidores, a exemplo do uso de aparelhos pelas equipes de campo que permitem transmissão de dados e voz e contam com a tecnologia GPS. Para minimizar os impactos das intempéries climáticas sobre a operação, integra ou propõe programas de Pesquisa e Desenvolvimento que ampliem a assertividade da previsão do tempo e dos riscos que representam para o fornecimento de energia. Outra medida é a execução de podas preventivas de árvores próximas à rede elétrica, de forma a reduzir as interferências da vegetação urbana sobre as redes. A empresa projeta seus investimentos com base em análises do comportamento do mercado e do consumo e, para dimensionar as necessidades de melhorias, vale-se, entre outras ferramentas, dos programas Interplan-AT e Anarede. Um plano de gerenciamento estabelece ações específicas a adotar em situações capazes de resultar em crises e os responsáveis

A EMPRESA
GESTÃO ESTRATÉGICA

a serem acionados. Há planos de contingência estruturados para eventos de perdas (da função transformação em subestação e linhas de transmissão, do Centro de Operação da Distribuição (capital e interior), do Centro de Operação da Transmissão, do Programa Gestor da Operação e do Programa Gestor de Interrupções) e para a ocorrência de acidentes de graves proporções envolvendo empregados, empreiteiras ou população também. **GRI EU6, EU21**

Socioambientais – A empresa cumpre com suas políticas relativas a saúde e segurança no trabalho e mantém uma série de compromissos formais e públicos com as práticas sustentáveis. Em 2013, lançou um Sistema de Gerenciamento de Impactos Ambientais e Sociais (SGI). A partir de um conjunto de indicadores alinhados aos sete temas da pesquisa Abradee/Ethos, a ferramenta permite avaliar a evolução da companhia em relação aos temas e fundamentar as tomadas de decisão. *(Mais informações sobre o SGI na página 15)*

Financeiros – A administração dos riscos financeiros da companhia segue o proposto na Política Financeira do Grupo que foi aprovada pelo Conselho de Administração da *holding*. Dentre os objetivos dispostos estão: proteção de 100% da dívida em moeda estrangeira, financiamento dos investimentos com bancos de fomento, alongamento de prazos, desconcentração de vencimentos e diversificação de instrumentos financeiros. Além dessa política, a empresa monitora seus riscos por meio de uma gestão de controles internos que tem como objetivo o monitoramento contínuo das operações contratadas, proporcionando maior controle das operações realizadas pelas empresas do Grupo. De acordo com essa política, a utilização de derivativos tem como propósito único e específico a proteção com relação a eventuais exposições de moedas ou taxas de juros. Em relação às aplicações financeiras, a companhia segue a Política de Crédito do Grupo, que estabelece limites e critérios para avaliação e controle do risco de crédito ao qual a empresa pode estar exposta. De acordo com essa política, a seleção das instituições financeiras considera a reputação das instituições no mercado e as operações são realizadas ou mantidas apenas com emissores que possuem *rating* considerado estável ou muito estável.

Regulatórios – Para minimizar os riscos de exposição a possíveis mudanças nas regras setoriais, a Superintendência de Regulação monitora os eventos do setor e procura antever possíveis impactos sobre as operações, com o apoio de projeções e planos preventivos ou de correção. Nesse sentido, participa de discussões estabelecidas por entidades e empresas e atua de forma próxima à Aneel e à Abradee, de forma a contribuir para o desenvolvimento das melhores políticas e resoluções setoriais. Trabalhos realizados internamente pelas equipes de Ouvidoria e de Auditoria Interna contribuem para a identificação de lacunas e a promoção de ajustes de processos com potencial risco de representar não conformidade com regras regulatórias. **GRI 505**

Inadimplência – O aperfeiçoamento constante nas políticas de cobrança e a adoção de medidas como a inserção do nome de devedores em cadastros negativos ou, ainda, o corte no fornecimento, estão entre as ações para mitigar o risco. Nos dois últimos anos foi reduzido o prazo para parcelamento de débitos dos clientes, respeitando o tipo de produto da companhia e com ótimos resultados. Há, ainda, o estímulo para clientes de baixa renda buscarem o benefício da Tarifa Social, quando enquadrados nos critérios desse

Mapeamento

Grupo de Riscos fez avaliação das melhores práticas e ferramentas de gestão adotadas por controladas da Neoenergia e outras empresas.





benefício. Isso acontece por meio da oferta de ações de conscientização e de canais e oportunidades para o cadastramento, a exemplo de Agências Móveis que visitam comunidades populares em todo o Estado.

Imagem – A companhia monitora diariamente a sua exposição nos principais veículos de comunicação. Existem planos de gestão de crise que orientam procedimentos na ocorrência de acidentes ou interrupções de grandes proporções. Políticas internas definem pré-requisitos e etapas a serem cumpridos na tomada de decisão sobre apoios e patrocínios, bem como estabelecem regras e cuidados relativos a campanhas publicitárias.

Saúde e Segurança – Auditorias e Inspeções de segurança abrangem público interno, prestadores de serviço e comunidades, de forma a antever riscos e orientar para o comportamento seguro no uso da eletricidade. Para colaboradores e terceirizados, é mantida uma rotina de averiguações em normas, nos procedimentos operacionais e na conformidade no uso de equipamentos de segurança, visando cumprir a legislação vigente e os preceitos internos adotados pela Coelba. Mensagens sobre o uso seguro da eletricidade são reforçadas por intermédio de campanhas na mídia, bem como por meio de palestras e capacitação de professores e alunos da rede de ensino básico em projetos como Energia Amiga, Energia com Cidadania e Educação com Energia. *(Mais informações sobre essas iniciativas estão nas páginas 74, 87 e 89)*

Jurídicos – A empresa acompanha processos judiciais por meio do sistema eletrônico Tedesco. Mensalmente, por intermédio da ferramenta, um relatório com o número de processos, análise de probabilidade de perda e os valores envolvidos é repassado à Contabilidade.

Sistemas – A auditoria interna auxilia na verificação da conformidade e confiabilidade das plataformas. No ano, um dos focos recaiu sobre o sistema para a definição da base de remuneração de ativos, fundamental nas revisões tarifárias. Anualmente, é avaliada a necessidade de introduzir novas tecnologias ou de modificações para o alcance dos objetivos estratégicos. No aspecto de segurança da informação, há uma norma geral para uso, controle e proteção dos dados, e outra específica para especialistas em TI. Para gerir o acesso ao sistema SAP R/3, é utilizada a ferramenta SAP-GRC, composta pelos módulos: *Compliance Calibrator*, que busca mitigar riscos de acesso às transações críticas; *Access Enforcer*, que registra e provisiona acessos de usuários ao ambiente SAP R/3 por meio de fluxo de aprovação de executivos; e *Firefighter*, que concede e monitora acessos considerados de alta criticidade.







CAPITAL FINANCEIRO

Mesmo sob o impacto do terceiro ciclo de revisão tarifária, a Coelba registrou lucro de R\$ 495 milhões. O resultado reflete a ampliação na base de clientes e a busca por eficiência e redução de perdas.

6,2%

foi o aumento registrado no volume de energia vendida



DESEMPENHO OPERACIONAL GRI 2.8

A Coelba encerrou 2013 com aproximadamente 5,4 milhões de clientes atendidos, avanço de 3,1% na comparação com o período anterior.

A classe residencial respondeu por 88,2% do total dos clientes, o que representa 4,7 milhões de consumidores, sendo 2,0 milhões (ou 43,0% do total) classificados como de baixa renda e com direito à Tarifa Social. *(Mais informações sobre esse subsídio na página 83)*

No ano, a energia distribuída (venda ao mercado cativo, distribuição ao mercado livre, mais energia entregue a outras concessionárias ou permissionárias de distribuição) totalizou 17.666 GWh, aumento de 8,8% em relação a 2012. A energia vendida cresceu 6,2% (mais 906 GWh), influenciada principalmente pelo crescimento de 11,6% na classe residencial. Houve ainda avanços de 6,8% na comercial, 8,9% na rural e 8,3% em outras classes. Já na industrial houve redução de 8,1% (229 GWh).

O crescimento expressivo da classe residencial – bem acima da média de 6,4% registrada nos últimos cinco anos – pode ser explicado por fatores como aquecimento da economia, melhoria da renda e novas medidas do governo federal de incentivo à compra de eletrodomésticos.

O consumo da classe comercial cativa registrou crescimento de 6,8% em 2013, com a migração de 11 consumidores ao longo do ano para o Ambiente de Contratação Livre (ACL). Considerando o volume total (cativo + livre), cresceu 9,0%, acima do desempenho do comércio varejista baiano, cujas vendas evoluíram 2,7% no período.

A classe industrial cativa registrou decréscimo de 8,1% em 2013, devido, principalmente, à migração de nove consumidores ao longo do ano para o Ambiente de Contratação Livre (ACL). A produção física industrial da Bahia apresentou avanço de 6,4% em 12 meses, tendo o consumo industrial total (cativo + livre), atendido pela Coelba, crescido 4,5% em 2013.

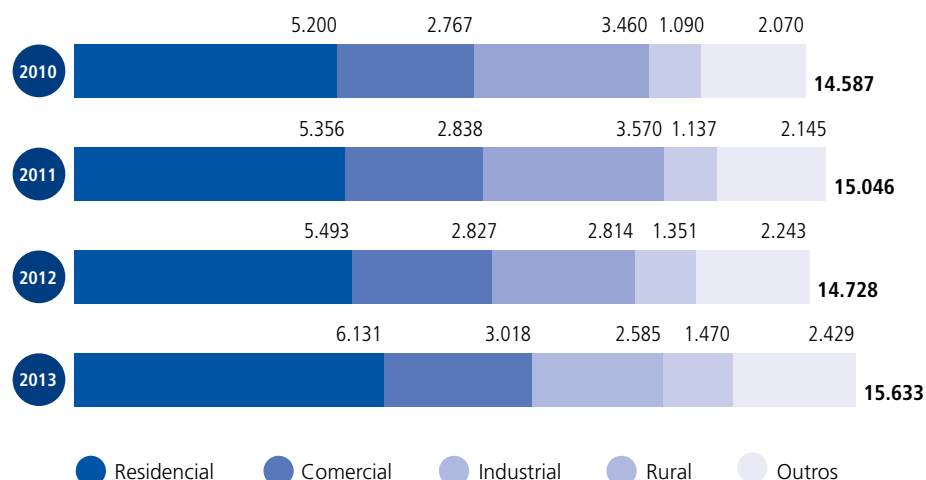
A classe rural apresentou crescimento de 8,9% no consumo, na comparação com 2012, taxa superior à média histórica dos últimos dez anos (6,8% ao ano). O crescimento é reflexo do uso mais intensivo dos equipamentos de irrigação, notadamente nas regiões oeste e norte da Bahia, provocado pela estiagem que assolou todo o Nordeste do Brasil.

4,7
MILHÕES

de clientes da Coelba são da classe residencial, o que representa 88,2% do total

CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
OPERACIONAL

Evolução vendas de energia (em GWh)

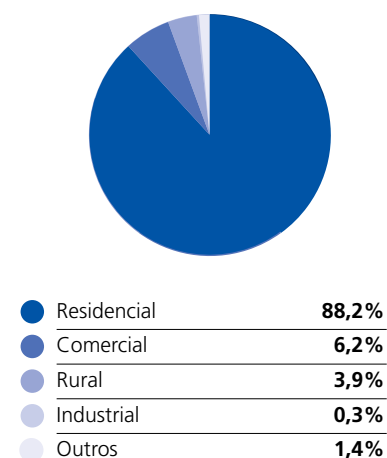


Perdas GRI EU12

O índice de perdas caiu 1,76 ponto percentual em 2013, encerrando o período em 14,08%. O desempenho foi influenciado pelo aumento de 3,1% no número de consumidores e de 8,8% na energia distribuída, ante 6,5% de crescimento da energia injetada. No sentido de combater perdas não técnicas, relacionadas a furto de energia, a Coelba investiu R\$ 65 milhões e promoveu as seguintes medidas:

- 121 mil inspeções, com detecção de 46 mil irregularidades e recuperação de 150 GWh (equivalentes a R\$ 35,0 milhões);
- Regularização de 20 mil ligações clandestinas com e sem obra, com consequente redução do número de inadimplentes, cortados e autorreligados, além da recuperação de créditos;
- Operação de blindagem em 34 mil unidades consumidoras em áreas populares, para minimizar a possibilidade de fraudes;
- Operação de levantamento e atualização de cadastro de iluminação pública em 180 municípios, com recuperação de mais de 105 GWh no ano;
- Introdução de 300 telemedições em consumidores do Grupo B com medição indireta e 8 mil em consumidores de comunidades populares;
- Substituição de 2,5 mil medidores polifásicos obsoletos;
- Negociação de 40 mil processos referentes a irregularidades, equivalentes a mais de R\$ 29 milhões.

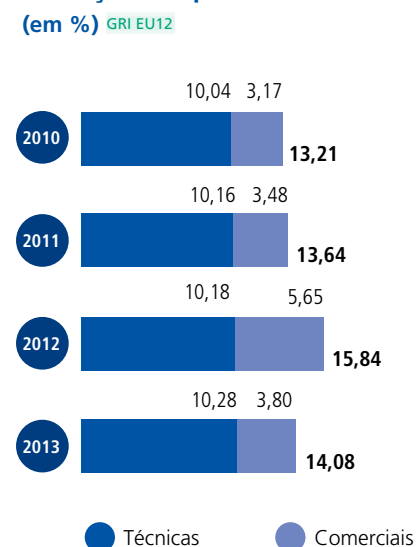
Consumidores por classe (em %) GRI EU3



R\$ 65 MILHÕES

foram investidos no combate a perdas não técnicas, relacionadas a furto de energia

Evolução das perdas





CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
OPERACIONAL

Além disso, o programa de telemedicação destinado a unidades consumidoras de grande porte (Grupo A) avançou e 596 passaram a ser atendidas com o recurso – elas totalizam 7.326, o equivalente a 32% da energia faturada pela Coelba e 81% da energia faturada para clientes de grande porte. A telemedicação também abrange 27,2 mil clientes de baixa-tensão, especialmente em áreas com níveis elevados de perdas comerciais e inadimplência.

Arrecadação

O Índice de Arrecadação (IAR) chegou a 102,4%, ou 0,7 ponto percentual acima do registrado no ano anterior. Esse resultado foi consequência da política de cobrança adotada ao longo do ano com foco na atuação da dívida de menor risco de recebimento (vencidas até 180 dias), na redução do prazo de parcelamento para até nove vezes (era de até 12 no período anterior) e manutenção do volume das operações de cobrança.

Foram intensificados, com intuito de evitar desligamentos de clientes inadimplentes, os envios de mensagens para celular (SMS) e para telefone fixo por intermédio da Unidade de Resposta Audível (URA), totalizando 543 mil contatos.

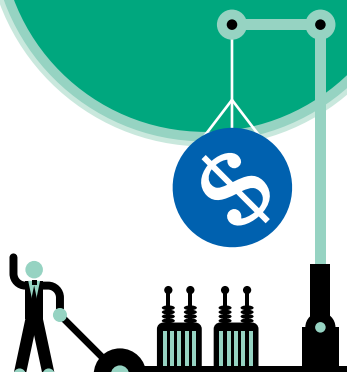
No período, houve 831 mil suspensões no fornecimento de energia – menos 11,2% na comparação com 2012 – e o estoque de contratos cortados atingiu 177 mil (foram 200 mil em 2012). Aconteceu também a inclusão de 6,4 milhões em órgãos restritivos de proteção ao crédito (negativação), aumento de 10,0% na comparação com o período anterior.

A empresa também contou com o trabalho de assessorias especializadas na recuperação de créditos que atuaram principalmente na carteira de dívidas já inseridas na Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa. Essas empresas possuem *know-how* inclusive para localizar os consumidores cujo cadastro está desatualizado. As ações proporcionaram uma arrecadação de R\$ 69,5 milhões – avanço de 15,3% em relação a 2012.

Há de parte da Coelba preocupação com a gestão de clientes com perfil de maior risco de inadimplência. Eles são monitorados de forma a evitar que os débitos superem o período de seis meses, sendo ainda oferecidas condições diferenciadas de negociação, com taxas de juros baixas. A companhia exige que os devedores antecipem um sinal no valor devido (20% a 30%), conforme o tipo de consumidor, e oferece o parcelamento do restante dos débitos. Para facilitar o pagamento das faturas, mantém 7.323 locais de recebimento nos 415 municípios da sua área de concessão, entre bancos e correspondentes bancários e a rede Coelba Serviços.

Arrecadação

A política de cobrança da empresa possibilitou à Coelba registrar, novamente, um Índice de Arrecadação superior a 100%.

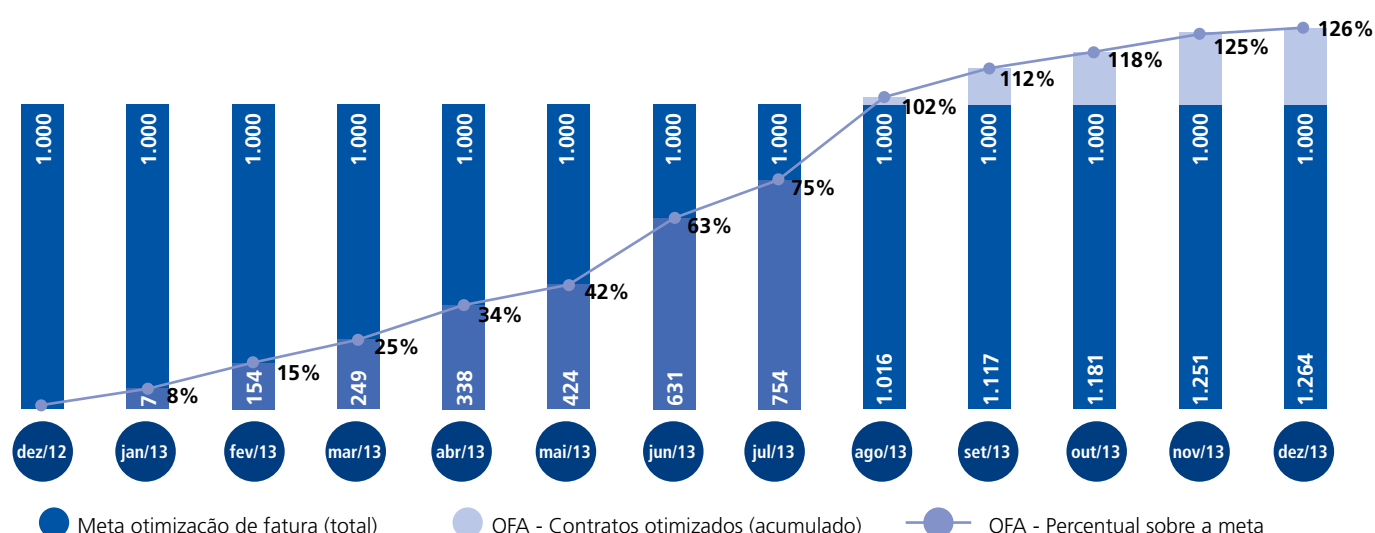




CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
OPERACIONAL

Otimização do faturamento dos clientes do Grupo A (OFA)

A empresa desenvolveu a atividade que consiste em sistematizar o controle sobre ultrapassagens, pagamento de multas, juros e energia reativa excedente para aumentar a arrecadação em relação ao faturamento vencido e acumulado nos últimos 12 meses. Em 2013, 1.264 clientes tiveram seus contratos ajustados à realidade de sua carga e energia utilizada.



CLIENTES RESIDENCIAIS DESLIGADOS POR FALTA DE PAGAMENTO GRI EU27

	2012	2013
Prazo entre a desconexão e a regularização do pagamento		
Menos de 48 horas	464.512	458.375
48 horas a 1 semana	96.207	95.334
1 semana a 1 mês	112.877	90.206
1 mês a 1 ano	112.538	75.055
Mais de um ano	0	0
Total	786.134	718.970
Prazo entre o acerto do pagamento e a reconexão		
Menos de 24 horas	807.380	696.173
Entre 24 horas e 1 semana	43.398	70.878
Mais de uma semana	1.575	85
Total	852.353	767.136

15,3%

foi o avanço na recuperação de créditos comparativamente ao volume registrado no ano anterior



CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
OPERACIONAL

Instantâneo

Em outubro, teve início o projeto Instantâneo, para leitura, impressão e entrega de contas em uma única visita. Com investimentos de R\$ 30 milhões, ele baseia-se na utilização, pelos profissionais que coletam as informações nos consumidores, de *Personal Digital Assistant* (PDAs, ou computadores que podem ser carregados na palma da mão) e mini-impressoras térmicas. Em 2013, aproximadamente 170 mil unidades passaram a ser atendidas dessa forma e a previsão é estender o sistema a todo o Estado até o final de 2014. Os benefícios agregados incluem a redução no intervalo entre a leitura e o faturamento – com efeitos positivos sobre o fluxo de caixa da companhia –, redução no custo de entrega das contas e ampliação na satisfação do cliente, pois diminui, por exemplo, o número de ocorrências de extravio de faturas.

Outra vantagem é a possibilidade de rastrear o deslocamento dos leituristas, já que os aparelhos são equipados com GPS e enviam sinal para o servidor da Coelba com dados sobre sua localização geográfica, o que amplia a segurança para os profissionais e viabiliza a otimização de trajetos. A tecnologia permite também, em caso de roubo ou furto, desabilitar remotamente o PDA.

Para garantir a preservação dos dados coletados, há a possibilidade de armazenar a informação em cartões, e os leituristas realizam, em intervalos regulares de tempo, impressões de segurança (*backup*). O papel utilizado na emissão das contas é especial e protegido contra a água. Na transmissão à Coelba, as informações são criptografadas e trafegam em *link* dedicado.

O projeto Instantâneo abrange as três distribuidoras do Grupo Neoenergia e agrega um diferencial em relação a outros sistemas existentes no país: a possibilidade de faturamento *online*, com a transmissão dos dados automática aos servidores da Coelba. Dessa forma, o sistema não fica sobrecarregado em momentos específicos do dia. No momento, o recurso não está sendo empregado em razão de algumas áreas de cidades baianas ainda terem baixa qualidade do sinal de celular, usado na comunicação.



Instantâneo

Sistema de leitura, impressão e entrega da conta em uma única visita será aplicado em todo o Estado da Bahia a partir de 2014.



**IMPLANTAÇÃO DO PROJETO
INSTANTÂNEO: MAIS
QUALIDADE E EFICIÊNCIA
NA LEITURA E NO
FATURAMENTO DA CONTA
DE ENERGIA ELÉTRICA**



INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL E DE PRODUTIVIDADE

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2013	2012	2011
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	5.378.806	5.219.029	5.081.987
Número de Consumidores Atendidos – Livres	91	72	25
Número de Localidades Atendidas (municípios)	415	415	415
Número de Empregados Próprios	2.489	2.516	2.533
Número de Empregados Terceirizados	12.712	14.727	12.445
Número de Escritórios Comerciais	46	46	46
Energia Gerada (GWh)	0	0	0
Energia Comprada (GWh)	18.311	18.477	18.506
1) Itaipu	0	-	0
2) Contratos Iniciais	0	-	0
3) Contratos Bilaterais	4.075	4.103	4.103
3.1) Com Terceiros	1.437	1.449	1.445
3.2) Com Parte Relacionada	2.638	2.654	2.657
4) Leilão ¹	0	110	2.928
5) Proinfa	391	400	390
6) CCEAR ²	13.859	15.451	11.517
7) Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	-14	(1.588)	(433)
Perdas Elétricas Globais (GWh)	2.914,66	3.057,20	2.481,00
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	15,71%	17,19%	13,61%
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	11,40%	11,05%	10,16%
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	4,32%	6,14%	3,45%
Energia Vendida (GWh)	17.659	16.104	15.745
Residencial	6.131	5.493	5.356
Industrial	4.320	4.009	4.213
Comercial	3.309	3.009	2.894
Rural	1.470	1.351	1.137
Poder Público	674	626	607
Iluminação Pública	880	790	760
Serviço Público	860	812	764
Consumo próprio	15	14	14
Subestações (em unidades) GRI 2.9	335	326	312
Capacidade Instalada (MVA) GRI 2.9	5.364	4.956	4.628
Linhas de Transmissão (em km) GRI 2.9	9.514	8.818	8.463
Rede de Distribuição (em km) GRI 2.9	253.743	244.418	232.497
Transformadores de Distribuição (em unidades) GRI 2.9	210.488	197.517	187.394
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*No horas/ano)	0,000376	0,00037	0,000388
Energia Vendida por Empregado (MWh)	7,095	6.401	6.216
Número de Consumidores por Empregado	2.161	2.074	2.014
Valor Adicionado/GWh Vendido	318.060	218.592	233.163
DEC	22,52	20,05	22,52
FEC	8,85	8,87	10,02

Notas:

1 Inclusive Leilão das Geradoras Federais (Ano 2002).

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



DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Cenário econômico

O cenário brasileiro de 2013 caracterizou-se pelo baixo crescimento da economia, alta da inflação e dos juros, desvalorização do câmbio, redução do investimento externo e do saldo da balança comercial, contrapondo um ambiente de baixo desemprego e maior renda do trabalho. O Produto Interno Bruto (PIB) encerrou o ano com variação de 2,3%, ante estimativa inicial entre 3,5% e 4,0%, ainda assim um avanço em comparação ao crescimento de 1,0% registrado em 2012.

Dados da Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (SEI) apontam que a atividade econômica do Estado registrou a expansão de 3,0% no ano e o imposto registrou alta de 6,7%. A indústria cresceu 4,2%, devido ao bom desempenho das atividades de transformação (5,8%) e de água, esgoto e limpeza urbana (4,7%). O comércio registrou alta de 3,6% e o setor de transportes, 5,2%. Em sentido oposto, o setor agropecuário baiano teve retração de 3,9% em 2013.

A inflação ao consumidor medida pelo IPCA encerrou o ano em 5,91%, em comparação a 5,84% em 2012, mantendo-se ainda dentro dos parâmetros do regime de metas. Essa resistência ficou ligeiramente acima da esperada pelo Banco Central, em grande medida devido à depreciação cambial, a custos originados no mercado de trabalho e a pressões no setor de transportes.

O comportamento dos preços motivou forte alta da taxa básica de juros, que passou de 7,25% ao ano em dezembro de 2012 para 10,0% no encerramento de 2013. Em janeiro de 2014 sofreu mais uma elevação, quando o Comitê de Política Monetária (Copom) ajustou a Selic para 10,5% ao ano. E o câmbio, pressionado pelo menor ingresso de recursos externos e pela queda do superávit comercial, encerrou o ano com desvalorização de 12,8% do real em comparação ao dólar.

A taxa de desocupação alcançou 4,3% em dezembro (4,6% um ano antes), a menor da série histórica do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) iniciada em março de 2002. A população desocupada somou em média 1,3 milhão de pessoas durante o ano, 0,1% menos do que no ano anterior, o que representou menos 20 mil desocupados durante 2013.

-7,9%

foi a redução média para os clientes de baixa-tensão, resultante da terceira revisão tarifária da Coelba



CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
OPERACIONAL

Ambiente regulatório

O setor elétrico brasileiro registrou em 2013 os efeitos de novas regras para a renovação das concessões de transmissão, de geração e de distribuição de energia elétrica que venceriam entre 2015 e 2017, a redução de encargos setoriais e a modicidade tarifária decorrente de tais ações, temas previstos na Lei nº 12.783/2013, anteriormente Medida Provisória nº 579/2012, regulamentados pelo Decreto nº 7805/2012. As mudanças provocaram uma revisão tarifária extraordinária, que entrou em vigor em 24 de janeiro de 2013 e resultou na redução média para os consumidores de -20,0% nas tarifas.

Como ocorreram reduções proporcionais de encargos setoriais, custos de compra de energia e de transmissão, mesmo que essa revisão tarifária tenha reduzido as receitas ela não representou impacto sobre os resultados e as margens das companhias.

A Medida Provisória nº 605/2013, de janeiro de 2013, atribuiu à Conta de Desenvolvimento Energético (CDE), além de suas finalidades originais, o custeio de vários dos descontos incidentes sobre as tarifas de energia elétrica, o que para a Coelba representou o valor de R\$ 142,9 milhões.

Já em março de 2013, o Decreto 7.945/13 determinou um novo repasse de recursos da CDE para neutralizar a exposição das distribuidoras aos seguintes fatores: (i) risco hidrológico dos contratos de cota de garantia física; (ii) exposição ao mercado de curto prazo pela desconstrução involuntária causada pelo fato de algumas empresas de geração não aderirem à renovação das concessões; e (iii) custos adicionais de Encargo de Serviços de Sistemas (ESS) de despacho térmico em razão de segurança energética do sistema nacional. Em relação a esses itens, a Coelba recebeu R\$ 275,3 milhões.

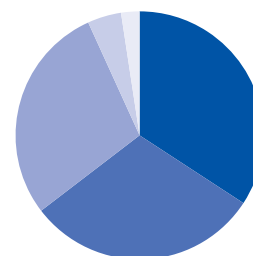
Revisão Tarifária Periódica

A Aneel definiu a metodologia para o terceiro ciclo de revisões tarifárias por meio da Resolução Normativa nº 457, de 8 de novembro de 2011. Para a Coelba, conforme previsto no contrato de concessão, a nova metodologia foi aplicada e seus efeitos percebidos a partir de 22 de abril de 2013. As principais mudanças envolveram a diminuição da Taxa de Remuneração de Capital (WACC), que passou de 9,95% para 7,5%, e a introdução de nova metodologia para estabelecer os níveis regulatórios de custos operacionais baseada em *benchmarking* (avaliação de melhores práticas) e na análise da eficiência média setorial, sendo reconhecida nas tarifas a eficiência média. Foi também definida uma trajetória de redução dos custos operacionais a ser aplicada ao longo do ciclo tarifário.

Nos reajustes anuais, o fator X foi calculado considerando a produtividade, a trajetória de custos operacionais e a qualidade. Para a Coelba, o fator de produtividade foi de 0,8%; a trajetória de custos de 2,0%, com base na diferença entre o valor dos custos operacionais definidos no segundo ciclo – atualizados pelos ganhos de produtividade – e o limite mais próximo do intervalo de custos operacionais eficientes definidos pelo método de *benchmarking*; e o componente de qualidade de acordo com a evolução dos indicadores de fornecimento de energia (DEC e FEC) nos dois anos anteriores a cada reajuste tarifário.

A perda não técnica da Coelba foi definida em 6,16% sobre o mercado de baixa-tensão e as perdas técnicas em 9,49% sobre a energia injetada.

Composição tarifária da Coelba



Compra de energia	34,2%
Custo de distribuição	30,4%
Tributos	28,6%
Encargos setoriais	4,4%
Custo de transmissão	2,4%



CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
ECONÔMICO-
FINANCEIRO

Foram ainda estabelecidos a metodologia e os limites para dois indicadores de qualidade de atendimento comercial: Frequência Equivalente de Reclamação (FER) e Duração Equivalente de Reclamação (DER).

Em 16 de abril de 2013, a Aneel aprovou o índice médio da terceira revisão tarifária da Coelba em -6,01%. Em média, o efeito para os consumidores foi de -7,92%, sendo que para os clientes de baixa-tensão, que representam 99,85% dos consumidores, o percentual aplicado foi de -9,90%. Já os consumidores industriais e comerciais de médio e grande porte tiveram percentual médio de -4,03%.

Resultados

A Receita Operacional Bruta da Coelba alcançou R\$ 6.758 milhões, redução de 15,9% (ou R\$ 1.275 milhões) na comparação com 2012, desempenho influenciado principalmente pelas revisões tarifárias periódicas e extraordinária. Os impactos foram parcialmente compensados pelo aumento de 6,2% no volume de energia vendida para o mercado cativo (15.633 GWh ante 14.728 GWh em 2012). Interferiu na receita, também, o recebimento de subvenção no valor de R\$ 168 milhões, via Conta de Desenvolvimento Energético (CDE), em razão do fim da compensação de subsídios existentes nas tarifas de classes específicas de consumidores.

Houve também uma redução de R\$ 75 milhões de receita ocasionada pelo cenário de déficit contratual involuntário (subcontratação) para as distribuidoras. A condição é reflexo da alocação não integral das cotas de energia das geradoras que não aderiram à renovação das concessões, estipulada pela Lei 12.783/13. Assim, a Coelba não obteve receita de liquidação de sobras de energia no mercado de curto prazo.

Houve queda de 11,9% nos recursos provenientes da Disponibilidade do Sistema de Distribuição. Isso decorreu de reduções na Tarifa de Uso (TUSD), determinadas pela terceira revisão tarifária periódica (-7,92%) e pela Lei 12.783/13, que a achatou para os consumidores livres (o efeito foi parcialmente compensado pelo aumento de 32,7% no volume de energia transportada justamente para esses clientes, que chegou a 2.011 GWh no período).

Custos e despesas operacionais

Esses itens totalizaram R\$ 4.265 milhões, ou 12,8% menos que em 2012 (R\$ 4.888 milhões). O indicador foi impactado pela redução de 7,2% (R\$ 157 milhões) na compra de energia para revenda, proporcionada pela retração das tarifas de aquisição das concessões de geração renovadas, com a alocação de cotas a um preço médio de R\$ 32,81/ MWh. Influíram ainda o incremento de 6,5% no volume de energia comprada entre 2013 (20.560 GWh) e 2012 (19.301 GWh), e o reajuste de preço dos contratos vigentes pelo índice de inflação IPCA. Destaque para o repasse de R\$ 124,0 milhões da CDE, como compensação ao incremento do custo de energia comprada devido ao maior despacho de usinas térmicas e às aquisições no mercado *spot*. Registrou-se, por fim, a redução de 39,8% (R\$ 133 milhões) do Encargo do Uso da Rede Elétrica e Encargo do Sistema por motivo de renovação das concessões de transmissão e do maior despacho pelo ONS de termelétricas fora da ordem de mérito no período (também compensado com repasses, via CDE, de R\$ 151 milhões no ano).

12,8%

foi a redução registrada em custos e despesas operacionais, que somaram R\$ 4.265 milhões

**CONCILIAÇÃO DO EBITDA (R\$ MIL)**

	2012	2013	Variação
Lucro líquido	663.006	495.129	- 25,3%
Imposto de Renda e CSLL – corrente e diferido	84.979	75.461	-11,2%
Amortização de ágio e reversão	18.218	16.949	-7,0%
Receita financeira	(362.643)	(648.735)	78,9%
Despesa financeira	522.325	781.162	49,6%
Depreciação e amortização	245.449	278.500	13,5%
EBITDA	1.171.335	998.466	-14,8%

EBITDA

O EBITDA atingiu R\$ 998,5 milhões, o que representa redução de 14,8% na comparação com 2012 (R\$ 1.171 milhões). A margem no ano foi de 20,0%, 0,1 p.p. inferior à de 2012. Os valores que compõem o indicador estão detalhados abaixo, em linha com a Instrução CVM nº 527, de 4 de outubro de 2012, em vigor desde 1º de janeiro de 2013.

Resultado financeiro

No ano, o resultado ficou em R\$ -132,4 milhões, redução de R\$ 27 milhões em relação ao ano anterior. O resultado foi afetado por redução na receita de concessão e multas (DIC, FIC e DMIC). Com relação ao primeiro motivo, a queda decorre do registro contábil de uma receita de R\$ 88 milhões em 2012, em razão de uma mudança de metodologia de avaliação do ativo indenizável (que passou a basear-se no Valor Novo de Reposição (VNR), adotando-se o banco de preços homologados pela Aneel). Já as multas (R\$ 22 milhões) resultaram da medição dos indicadores de qualidade do fornecimento de energia na área de concessão da Coelba.

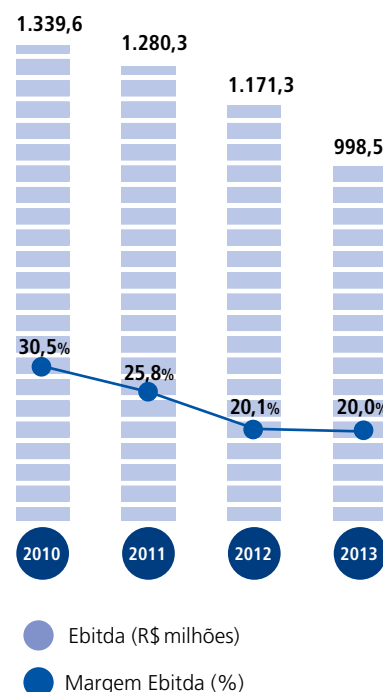
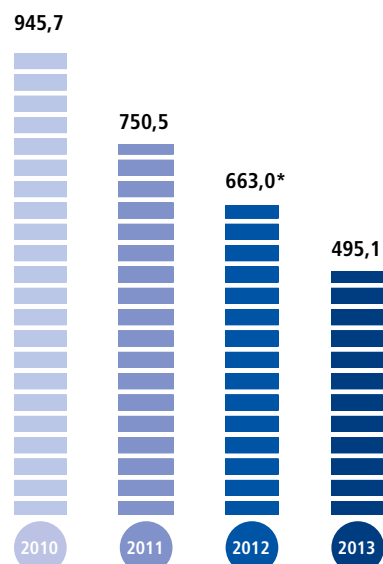
Lucro líquido

Resultado dos efeitos expostos anteriormente, a companhia registrou em 2013 um lucro líquido de R\$ 495,1 milhões, 25,3% inferior ao de 2012, que foi de R\$ 663 milhões (R\$ 168 milhões de diferença). A margem líquida em 2013 alcançou 9,9%, -1,5 p.p. em relação a 2012 (11,4%).

Endividamento GRI 2.8

Em linha com a sua política financeira, a Coelba buscou, com sucesso, o alongamento da dívida e a redução do seu custo. Em dezembro de 2013, 86,9% dos compromissos se enquadravam no longo prazo, restando 13,1% no curto. Ao final do período, a dívida bruta da companhia, incluindo empréstimos, debêntures e encargos, era de R\$ 3,4 bilhões (dívida líquida de R\$ 2,8 bilhões), ou 7,5% (R\$ 241 milhões) superior à registrada em 2012.

Em dezembro de 2013, a Coelba captou US\$ 132 milhões em moeda

EBITDA e margem**Lucro líquido (em R\$ milhões)**

* 2012 representado

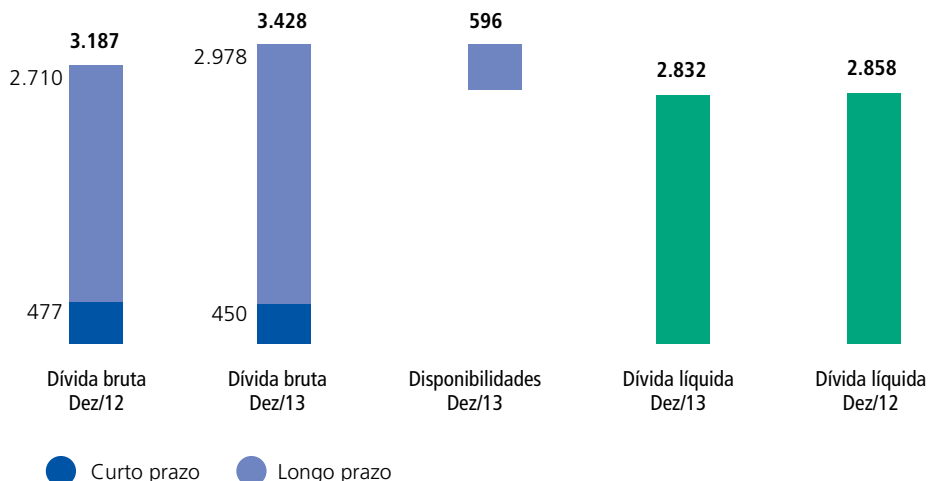


CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
ECONÔMICO-
FINANCEIRO

86,9%

do endividamento da Coelba se enquadrava no longo prazo em dezembro de 2013

Evolução da dívida (em R\$ milhões)



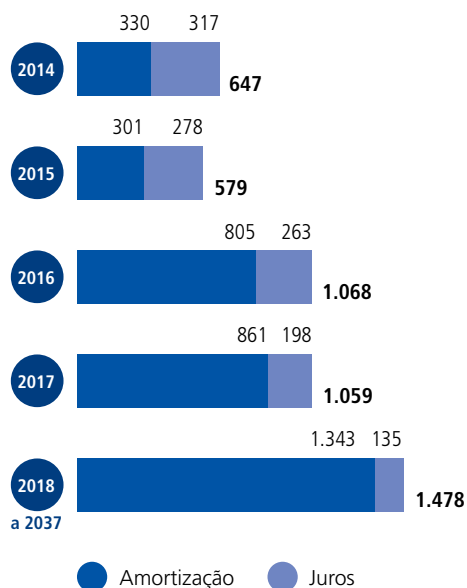
estrangeira, com vencimento em 2018. No mesmo mês, renegociou títulos externos no valor de US\$ 150 milhões, com vencimento na mesma data, como parte da estratégia de alongamento do perfil da dívida.

Recebeu do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) recursos de R\$ 365,3 milhões, que são provenientes de dois Contratos de Abertura de Limite de Crédito Rotativo assinados, respectivamente, em março de 2009 e maio de 2013, para financiamentos de investimentos realizados.

No Banco do Brasil foram renovadas Notas de Crédito Comerciais (NCCs) de R\$ 300 milhões, com prazo de cinco anos e vencimento em dezembro de 2018. Outras NCCs, de R\$ 100 milhões, foram renovadas com prazo de oito anos (vencimento em novembro de 2021).

Outros R\$ 12,2 milhões foram obtidos da Eletrobrás para cobrir parte do montante direcionado ao Programa Luz para Todos. A Financiadora de Estudos e Projetos (Finep) destinou R\$ 11,0 milhões para financiar o Projeto de Inovação, em linha com o Contrato de Financiamento assinado em fevereiro de 2012.

Cronograma de vencimento (em R\$ milhões)



Valor Adicionado

O valor adicionado, que reflete a riqueza agregada pela atividade empresarial, totalizou R\$ 3,2 bilhões, em comparação a R\$ 3,5 bilhões no ano anterior. O valor representa a diferença entre a receita bruta da Coelba e os valores pagos por materiais e serviços adquiridos de terceiros, depreciação e amortizações. Do total, 52,0% foram distribuídos ao governo e à sociedade, na forma de impostos, taxas e contribuições; 7,7% a colaboradores (salários, benefícios e encargos sociais); 24,7% a financiadores (juros e despesas financeiras) e 15,6% a acionistas (juros sobre o capital próprio e retenções).

INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS – DETALHAMENTO DA DVA GRI EC1

Geração de Riqueza (R\$ mil)	2013			2012	
	R\$ mil	%	Δ%	R\$ mil	%
RECEITA OPERACIONAL (Receita bruta de vendas de energia e serviços)	6.758.270		-15,87	8.033.105	
Fornecimento de Energia	1.711.282		-25,76	2.304.979	
Residencial normal	2.009.854	105%	-14,02	2.337.717	123%
Residencial baixa renda	377.895	20%	0,02	377.812	20%
Comercial	1.282.036	67%	-14,73	1.503.507	79%
Industrial	676.179	35%	-27,14	928.027	49%
Rural	263.333	14%	-13,28	303.649	16%
Iluminação pública	154.463	8%	-10,08	171.780	9%
Serviço público	176.118	9%	-13,93	204.613	11%
Poder público	248.564	13%	-15,79	295.169	15%
Suprimento	-	0%	0,00	-	0%
Fornecimento não faturado	(24.149)	-1%	-131,93	75.620	4%
Transf. p/ atividade de Distribuição	(3.453.011)	-181%	-11,30	(3.892.915)	-204%
Outras Receitas	5.046.986			5.653.451	
Energia de Curto Prazo	2			74.675	
(-) INSUMOS (Insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(3.865.734)			(4.450.431)	
(-) Resultado Não Operacional	(22.162)			(9.272)	
(-) Provisão para Crédito de Liquidação Duvidosa	(52.379)			(162.597)	
(=) VALOR ADICIONADO BRUTO	2.817.995			3.410.805	
(-) QUOTAS DE REINTEGRAÇÃO (depreciação, amortização)	(286.128)			(252.909)	
(=) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	2.531.867			3.157.896	
+ VALOR ADICIONADO TRANSFERIDO (Receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	648.734			362.642	
(=) VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR	3.180.601			3.520.538	

Distribuição da Riqueza – Por Partes Interessadas	2013			2012	
	R\$ mil	%	Δ%	R\$ mil	%
Empregados	243.252	7,65%	16,5%	208.792	5,93%
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	1.655.300	52,04%	22,0%	2.121.163	60,25%
Financiadores	786.920	24,74%	49,2%	527.577	14,99%
Acionistas	495.129	15,57%	-25,3%	663.006	18,83%
(=) Valor Adicionado Distribuído (Total)	3.180.601	100%	- 9,7%	3.520.538	100%



CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO
ECONÔMICO-
FINANCEIRO

Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais		2013		2012	
	R\$ mil	%	Δ%	R\$ mil	%
TRIBUTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES	1.572.219	86,61%		1.833.683	86,61%
ICMS	1.134.145	68,52%		1.298.133	61,20%
PIS/Pasep	48.494	2,93%		69.500	3,28%
Cofins	254.564	15,38%		320.110	15,09%
ISS	9.200	0,56%		9.499	0,45%
IRPJ e CSSL	92.410	5,58%		103.197	4,87%
INSS sobre folha	33.406	2,02%		33.244	1,57%
ENCARGOS SETORIAIS	83.081	12,86%		287.480	12,86%
RGR	5.378	0,32%		46.888	2,21%
CCC	8.740	0,53%		134.942	6,36%
CDE	10.526	0,64%		37.947	1,79%
CFURH	-	0,00%		-	0,00%
TFSEE	9.577	0,58%		9.122	0,43%
ESS	-	-		-	-
P&D	28.156	1,70%		29.916	1,41%
Outros	20.704	1,25%		28.665	1,35%
(=) VALOR DISTRIBUÍDO (TOTAL)	1.655.300			2.121.163	

Inadimplência Setorial		2013		2012	
	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	



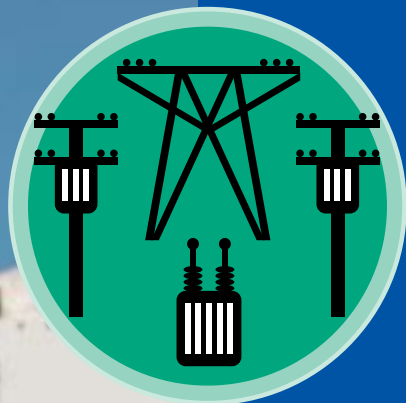
CAPITAL FINANCEIRO
DESEMPENHO-
ECONÔMICO
FINANCEIRO

Investimentos	2013			2012	
	R\$ mil	%	Δ%	R\$ mil	%
Geração	-	0		-	0
Transmissão	-	0		-	0
Distribuição	992.009	34,38	28,2%	1.381.469	34,38
Comercialização	14	771,02	= 98,3%	803	771,02
Administração	29.212	31,28	20,6%	24.229	31,28

Outros Indicadores	2013		2012
	R\$ mil	Δ%	R\$ mil
Receita Operacional Bruta (R\$ mil)	6.758.270	-15,9%	8.033.105
Deduções da Receita (R\$ mil)	(1.773.633)	-20,1%	(2.219.491)
Receita Operacional Líquida (R\$ mil)	4.984.637	-14,3%	5.813.614
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ mil)	(4.264.670)	-12,7%	(4.887.728)
Receitas Irrecuperáveis ¹ (R\$ mil)	-		-
Resultado do Serviço (R\$ mil)	719.967	-22,2%	925.886
Resultado Financeiro (R\$ mil)	(132.428)	-17,1%	(159.683)
IRPJ/ CSSL (R\$ mil)	(92.410)	-10,5%	(103.197)
Lucro Líquido (R\$ mil)	495.129	-25,3%	663.006
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ mil)	113.429	0,2%	113.167
Dividendos Distribuídos (R\$ mil)	-		52.933
Dividendos a Distribuir (R\$ mil)	-		3.391
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ mil)	273	-17,8%	332
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ mil)	1.017	-19,0%	1.255
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	47,1%	7,5%	43,8%
EBITDA ou LAJIDA (R\$ mil)	998.465	-14,8%	1.171.335
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	20,0%	-0,5%	20,1%
Liquidez Corrente (AC/PC)	1,0	11,1%	0,9
Liquidez Geral (AC+RLLP)/(PC+ELP)	0,8	0,0%	0,8
Margem Bruta (lucro líquido/receita operacional bruta) (%)	7,3%	-12,0%	8,3%
Margem Líquida (lucro líquido/receita operacional líquida) (%)	9,9%	-13,2%	11,4%
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/ patrimônio líquido) (%)	19,9%	-39,5%	32,9%
Estrutura de Capital	-		-
Capital próprio (%)	32,7%	13,1%	28,9%
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	67,3%	-5,3%	71,1%
Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias/ Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses)	2,3%	-8,0%	2,5%

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.



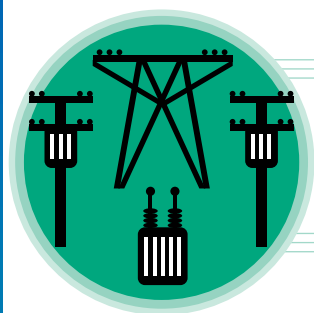


CAPITAL CONSTRUÍDO

Os investimentos para ampliar a rede de distribuição permitem à Coelba crescer com qualidade e suprir a demanda por energia elétrica que é fundamental para o desenvolvimento da Bahia.

R\$1 bilhão

foi o total investido pela empresa no ano de 2013



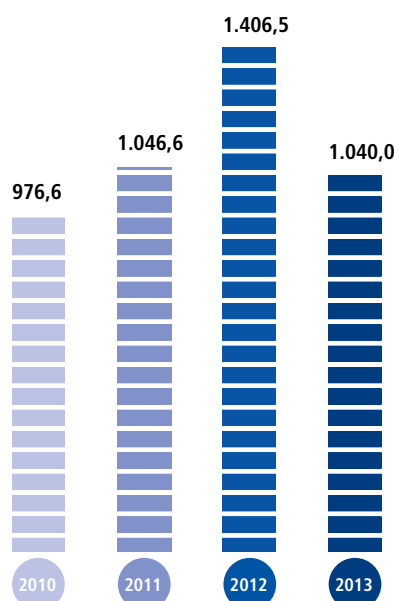
INVESTIMENTOS

Os investimentos realizados pela Coelba em 2013 somaram R\$ 1,0 bilhão, redução de 26% na comparação com R\$ 1,4 bilhão no período anterior. O valor considera recursos próprios, subvenções, benefício fiscal e captações financeiras no BNDES e na Finep (*mais informações na página 34*). Com isso, a empresa retoma o patamar de anos antecedentes. Interferiu na diminuição no ritmo de investimentos a menor receita no período, impactada pela conclusão do terceiro ciclo de revisão tarifária. Do total investido, 97,1% foram destinados à distribuição de energia, o que inclui expansão, manutenção e melhorias.

Investimento de R\$ 40 milhões destinou-se à instalação de uma subestação na área da Arena Fonte Nova, estádio-sede da Copa do Mundo de 2014, com potência de 50 MVA. A unidade possui duplo suprimento de energia, o que proporciona uma maior confiabilidade. A subestação, além de suprir a Arena, reforça a distribuição aos bairros vizinhos – 150 mil pessoas –, garantida também graças à construção de dez alimentadores em 11,9 kV. O projeto agregou um diferencial tecnológico e ecológico: o uso inédito no país de dois transformadores de 25 MVA a seco, o que elimina riscos de vazamentos.

Outras nove subestações foram inauguradas no período e agora elas totalizam 335. Dentre as novas unidades, estão a do Distrito Industrial de Juazeiro, no norte do Estado, para atender ao crescimento populacional e aos projetos de irrigação na área; de Itaguari, no oeste baiano, região que concentra a produção agrícola estadual; de Santa Mônica, em Feira de Santana, segunda maior cidade da Bahia; e de Olivença, para melhorar a qualidade e a continuidade do fornecimento aos clientes da orla sul de Ilhéus, além de ampliar a oferta de energia para o atendimento a novas cargas.

**Investimentos
(em R\$ milhões)**



EVOLUÇÃO DOS INVESTIMENTOS (R\$ MIL)

	2010	2011	2012	2013
Distribuição	936.782	1.028.030	1.381.469	1.011.519
Comercialização	389	92	803	14
Administração e outros	39.379	18.455	24.229	29.212
Total	976.550	1.046.577	1.406.501	1.040.745



Ampliações

Passaram por ampliação, no período, as subestações de Rio das Éguas, Valença, Queimadas II Introdução 34,5 kV, Salitre IV, Macaúbas, Subaé, Arembepe, Teixeira de Freitas, Euclides da Cunha, Presidente Jânio Quadros, Jeremoabo, Amélia Rodrigues, Guanambi, Malhada, Riacho de Santana, Oiticica, Itapê, São Manoel e Palmas de Monte Alto.

Foram adicionados 696 quilômetros às linhas de transmissão, que totalizaram 9,5 mil quilômetros, ou 7,9% mais do que no ano anterior. A rede de distribuição encerrou 2013 com 253,7 mil quilômetros, crescimento de 3,8%. Os transformadores de força agora totalizam 463 unidades, ou 5,2% mais do que no ano antecedente (variação de 5,2%). Já os de distribuição somam 210,5 mil unidades, em comparação a 197,5 mil em 2012 – avanço, portanto, de 6,6%. As adições fizeram a capacidade instalada chegar a 5,4 mil MVA – 10,2% mais do que os 4,9 mil MVA do período anterior. Uma das ações de relevância foi a substituição e duplicação de linha (agora de 138 kV) que atende à região de Ilhéus. A medida ampliou significativamente a confiabilidade e foi adotada em resposta a frequentes problemas de interrupção detectados especificamente naquela região.

Em 2013, a empresa não deslocou população em razão de obras para a passagem de suas linhas de distribuição ou construção de subestações. É prática da Coelba buscar locais e traçados de forma a não interferir em núcleos populacionais, propriedades ou no meio ambiente. Nos casos de projetos com impactos significativos, são feitos estudos específicos e consultas à população por meio de audiências públicas. Porém, as situações mais vivenciadas pela empresa são as liberações de faixas de servidão, realizadas de acordo com o critério normativo específico e com vistas a causar o menor dano possível às plantações e beneficiamentos, como forma também de reduzir as indenizações legais devidas. [GRI EU20, EU22](#)

97,1%

dos investimentos foram destinados a iniciativas de expansão, manutenção e melhorias da rede de distribuição

LINHAS DE TRANSMISSÃO [GRI EU4](#)

	2012		2013	
	Aéreas	Subterrâneas	Aéreas	Subterrâneas
Linhas de subtransmissão (em km)				
Alta-tensão (69 kV)	5.361,1	30,4	5.753,0	27,7
Alta-tensão (138 kV)	3.423,2	-	3.641,8	-
Alta-tensão (230 kV)	3,4	-	326,3	-
Total	8.787,7	30,4	9.721,1	27,7
Rede de distribuição (em km)				
Baixa-tensão (127 a 220 V)	83.503,9	143,0	86.626,9	120,0
Média-tensão (11,9 kV, 13,8 kV ou 34,5 kV)	160.612,4	150,3	166.460,3	175,2
Total	244.116,3	293,3	253.087,2	295,2





CAPITAL INTELECTUAL

A Coelba monitora e busca ampliar seus diferenciais competitivos. Em 2013, definiu os temas prioritários de Pesquisa e Desenvolvimento e selecionou dez projetos a serem conduzidos até 2018.

R\$ 21,4 milhões

foram destinados ao Programa de Pesquisa e Desenvolvimento



VANTAGENS COMPETITIVAS

A Coelba mapeou seus ativos intangíveis e os classificou nas categorias Mercado, Gestão de Processos Internos e Capital Intelectual, relacionando-os diretamente às perspectivas consideradas no Mapa Estratégico que conduz as ações da companhia. Para a gestão desses diferenciais são empregados mecanismos de desenvolvimento, manutenção e proteção. *(Mais informações sobre o Mapa na página 13)*

Reconhecimentos GRI 2.10

Selo Empresa-Irmã – Concedido pela Obras Assistenciais Irmã Dulce (Osid), reconhece o apoio à instituição que desenvolve ações de saúde e educação em prol de pessoas carentes, em Salvador. Dentre as contribuições da Coelba, esteve o investimento de R\$ 398 mil em um novo sistema de aquecimento de água a partir do aproveitamento solar térmico.

Philips Ilumina – O projeto de troca de lâmpadas incandescentes e fluorescentes compactas por outras com tecnologia LED recebeu o prêmio, na categoria Modelo Negócio Inovador. O evento reconheceu os principais parceiros da Philips na celebração dos 120 anos da empresa.

Semana da Conciliação – A Coelba recebeu, em dezembro, do Tribunal de Justiça da Bahia, o prêmio por ter sido a empresa que mais realizou acordos durante a Semana Nacional da Conciliação no ano de 2013.



ATIVOS INTANGÍVEIS

Classificação	Ativos que geram diferencial competitivo	Desenvolvimento	Manutenção	Proteção	Melhorias recentes
Imagem	Atributos da marca e relacionamento com imprensa	<ul style="list-style-type: none"> • Campanhas publicitárias • Coelba ao seu Lado • Agente Coelba • Projetos sociais 	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisas (satisfação e insatisfação) • Conselho de Consumidores • Visitas a canais de comunicação (mídia) • Visitas a órgãos representativos da sociedade 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro da marca • Acompanhamento de notícias na mídia 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratação de empresa de pesquisa (Vox Populi) • Reestruturação do setor de comunicação corporativa • Reuniões itinerantes (visitas a órgãos representativos no interior do Estado)
Relacionamento com mercado	Relações com clientes e fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Coelba ao seu Lado • Atendimento personalizado • Novos canais de relacionamento • Pesquisas de evolução de mercado • Visitas sistemáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro de clientes • Canais de relacionamento com clientes • Conselho de Consumidores • Ressarcimento de danos elétricos 	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação de direitos e deveres • Delegacia especializada (perdas) • Sistema especialista para atendimento 	<ul style="list-style-type: none"> • Agências móveis • Terceirização do atendimento nas agências (especialização) • Novo sistema para cadastro comercial
Processos internos	Softwares, metodologias e modelos	<ul style="list-style-type: none"> • Projetos P&D • Práticas de <i>benchmarking</i> • Cesta de soluções e ideias inovadoras • Compartilhamento de boas práticas no Grupo Neoenergia • Parceria com universidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Normalização das práticas • Programa PGD • Certificações ISO • Acreditações do Inmetro 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorias internas • Política de segurança das informações • Implantação de conceitos das SOX • Controle de acesso SA 	<ul style="list-style-type: none"> • Escritório de projetos para P&D • Alinhamento de projetos P&D com planejamento estratégico • Ampliação escopo de certificações ISO (clientes livres)
Capital intelectual	Conhecimentos técnicos, de legislação e gestão	<ul style="list-style-type: none"> • Projetos P&D (doutorados e mestrados) • Parceria com universidades para formação da força de trabalho • Participação em prêmios de gestão • Práticas de <i>benchmarking</i> • Dia do Aprendizado Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação funcional sistemática • Programa de Sucessão • Mapeamento de perfis funcionais • Programas qualidade de vida (Clube da Comida, PL da Saúde, etc.) • Remuneração variável/PLR • Carreira Y • Comitê de Clima Organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Norma para divulgação de informações estratégicas • Política de segurança das informações • Política de comunicação corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Parcerias com Sesi (formação eletricitistas) • Cadastro de pesquisadores da empresa • Controle de projetos de P&D, por processos



INOVAÇÃO E P&D IGRI EU8

A partir de 2013, as distribuidoras do Grupo Neoenergia passaram a atuar conjuntamente nas áreas de Pesquisa & Desenvolvimento e Inovação. Concomitantemente ao processo de unificação, foi desenvolvido o planejamento estratégico, com a escolha de cinco temas preferenciais a serem priorizados nos próximos períodos: sustentabilidade dos negócios, combate às perdas comerciais, qualidade e confiabilidade da rede, segurança de pessoas e redes elétricas inteligentes.

O comitê que define as iniciativas passa a ter como integrantes o diretor de Distribuição e os presidentes da Coelba, da Celpe e da Cosern. A reestruturação traduz a convicção sobre a necessidade de ampliar os investimentos em inovação não apenas no âmbito do Programa de P&D, mas por meio de iniciativas variadas, como o estímulo às contribuições de colaboradores e o uso de ferramentas como as de educação a distância, consolidada com o #redeaprender.

Exemplo nesse sentido foi a realização, na Coelba, do 3º Encontro de Inovação e Melhores Práticas. Ele estimula os colaboradores a participarem da gestão da companhia com ideias para qualificar as atividades e obter ganhos de eficiência. Todos são convidados a apresentar propostas por meio de formulários padronizados colocados à disposição. As sugestões são analisadas por um comitê técnico e as ideias selecionadas são apresentadas em evento no edifício-sede da companhia.

Programa de P&D

A partir da definição do escopo de temas prioritários, a área de P&D selecionou, inicialmente, dez projetos para o período 2014-2018. Eles incluem cinco continuações de iniciativas que, atualmente, estão nas fases de desenvolvimento experimental ou de cabeça de série. Um dos novos desenvolvimentos previstos é de uma ferramenta de *Business Intelligence* destinada a ampliar o escopo de análise de dados obtidos por meio dos equipamentos de telemedição, com o cruzamento de informações técnicas e comerciais. Esse projeto deverá contribuir, por exemplo, para reduzir perdas, aprofundar os dados sobre continuidade de distribuição de energia e como planejamento de manutenção.

Outro tema a ser trabalhado a partir de 2014 é o de viabilidade de instalação de redes subterrâneas nas cidades, para diminuir os impactos das linhas de distribuição aéreas. O projeto já caminha em parceria com a Fundação Getúlio Vargas e pretende estabelecer parâmetros para políticas públicas relativas ao tema, ao fornecer elementos para a tomada de decisão sobre o uso desse recurso.



Energia solar

Em 2013, o investimento no programa de P&D da Coelba somou o total de R\$ 21,4 milhões. Entre as ações em desenvolvimento, destaque para o projeto das três distribuidoras do Grupo Neoenergia com o objetivo de inserção de energia solar de grande porte na matriz brasileira, desenvolvido em linha com uma chamada estratégica da Aneel. Ele contempla a instalação de sistemas para a geração de 500 kW na Arena Fonte Nova, em Salvador (conclusão prevista até o final de 2014), e de 1 MW na Arena Pernambuco, no Recife (obra já finalizada).

O projeto deixará pelo menos mais dois legados. O primeiro, um laboratório para a certificação de painéis solares, em Salvador, cujas atividades são desenvolvidas por pesquisadores e professores do Instituto de Física da Universidade Federal da Bahia. Outro, uma nova tecnologia: um transformador eletrônico nacional para substituir os inversores de acoplamento importados, utilizados atualmente. O produto está em fase de desenvolvimento na Universidade Federal de Minas Gerais.

Segurança

A Coelba também conduz pesquisa com foco na segurança de subestações. Algumas das unidades são frequentemente alvos de vandalismo e isso acarreta interrupções no fornecimento de energia elétrica. Para sanar o problema, trabalha-se o aperfeiçoamento de uma tecnologia que permita a compactação de imagens feita por câmeras de segurança. O propósito é, de uma vez só, garantir a vigilância e reduzir os custos com os canais de comunicação utilizados para a transmissão das imagens. Os bons resultados obtidos já despertam o interesse de uma empresa parceira pelo licenciamento da tecnologia.

No ano, houve ainda o segundo *workshop* (reunião com caráter de treinamento) do projeto Sistema de Aferição de Transformadores de Instrumento utilizando transformadores de potencial (TPs) e de corrente (TCs) ópticos sem interrupção de fornecimento. A iniciativa prevê a introdução de um sistema de alta tecnologia de aferição em transformadores de instrumentos (TIs), equipamentos essenciais na realização das medições e para a proteção nos sistemas elétricos. O projeto utiliza transformadores TPs e TCs, de desempenho superior ao dos convencionais. Pioneiro no Brasil, o projeto tem abrangência nacional e utiliza tecnologia alinhada à já empregada em apenas seis outros países. A novidade garante medição mais precisa nos sistemas elétricos, sem necessidade de interrupção do fornecimento de energia, o que diminui falhas de atuação, multas e prejuízos financeiros às distribuidoras.

Operação

Também foi concluído o projeto Redução da taxa de falhas em transformadores de distribuição de classes 15 kV e 36,2 kV, desenvolvido por equipe multidisciplinar em parceria com o Instituto de Tecnologia para o Desenvolvimento (Lactec), do Paraná. Na pesquisa, algumas medidas foram gradualmente adotadas pela Coelba, como a mudança na especificação de compra de novos transformadores, inserção de novos ensaios de tipo para recebimento e alteração de metodologia na coleta de dados estatísticos para melhor avaliação da Taxa de Avaria de Transformadores.





CAPITAL INTELECTUAL
INOVAÇÃO E P&D

O projeto auxilia a Coelba e as demais concessionárias de energia a dispor de equipamentos comerciais de melhor qualidade, com processos de fabricação mais confiáveis e maior expectativa de vida útil, e viabiliza a modicidade tarifária.

Por fim, um projeto de Sensor de Falta Inteligente já traz benefícios diretos à empresa. Ele consiste na fabricação e instalação de equipamentos que detectam problemas na rede e confere mais facilidade para identificar, por exemplo, quando há ruptura de cabo em um trecho do alimentador. Os sensores inteligentes já estão sendo fabricados e algumas unidades foram introduzidas em localidades estratégicas de acordo com a prioridade dos circuitos, a partir de análise feita pelo Centro de Operação. A tecnologia permite diminuir a área – e consequentemente o tempo demandado – que os técnicos devem percorrer para localizar problemas na rede.

INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO - P&D

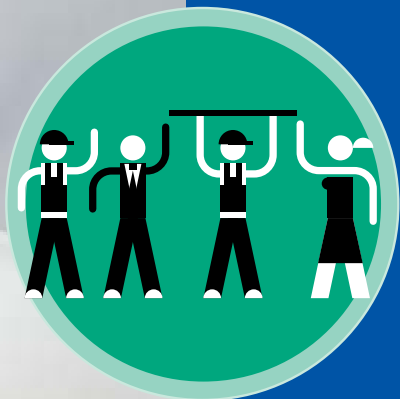
RECURSOS APLICADOS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E CIENTÍFICO R\$ MIL

Por temas de pesquisa (Manual de P&D – Aneel)	Meta 2014	2013	2012	2011
Eficiência energética (A)	-	-	0	0
Fonte renovável ou alternativa (B)	2.276,7	6.751,1	936,3	114
Meio ambiente (C)	-	35,8	519,0	1.126
Qualidade e confiabilidade (D)	1.475,2	1.487,9	949,7	249
Planejamento e operação (E)	2.735,9	2.464,5	2.816,4	3.385
Supervisão, controle e proteção (F)	1.041,8	3.942,7	704,4	1.309
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais (G)	1.484,3	876,3	645,5	873
Segurança (H)	3.403,8	4.759,7	0	-
Novos materiais e componentes (I)	428,3	1.107,8	2.601,5	278
Total de investimentos em P&D (J)	12.846,0	21.425,8	9.172,8	7.334,0
Recursos aplicados em Eficiência Energética (A) sobre Total investido em P&D (J) (%)	0%	0%	0%	0%
Recursos aplicados em Fonte Renovável ou Alternativa (B) sobre Total investido em P&D (J) (%)	18%	32%	10%	2%
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (J) (%)	0%	0%	6%	15%
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (J) (%)	11%	7%	10%	3%
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (J) (%)	21%	12%	31%	46%
Recursos aplicados em Supervisão, Controle e Proteção (F) sobre Total investido em P&D (J) (%)	8%	18%	8%	18%
Recursos aplicados em Medição, faturamento e combate a perdas comerciais (G) sobre Total investido em P&D (J) (%)	12%	4%	7%	12%
Recursos aplicados em Segurança (H) sobre Total investido em P&D (J) (%)	26%	22%	0%	0%
Recursos aplicados em Novos Materiais e Componentes (I) sobre Total investido em P&D (J) (%)	3%	5%	28%	4%



PROJETOS DE P&D	
Título	Ano de início
Concluídos em 2013	
Redução da taxa de falhas de transformadores de distribuição de classes 15 kV e 36,2 kV na Coelba	2010
Desenvolvimento de cruzetas laminadas coladas de madeira de eucalipto visando ao reaproveitamento de resíduos e treinamento de pessoal	2010
Sistema de monitoramento em tempo real das descargas atmosféricas no Estado da Bahia para a melhoria da performance das linhas de distribuição	2010
Desenvolvimento de ferramental e metodologia para a realização de serviço em linha viva noturno	2011
Metodologia de avaliação dos impactos da implementação de políticas tarifárias <i>feed in</i> em concessionárias de distribuição	2011
Desenvolvimento de concreto com misturas cimentícias minerais e fotocatalíticas para a redução de gases do efeito estufa: aplicação em estruturas armadas de redes de distribuição de energia elétrica	2010
Em andamento em 2014	
Estudo e desenvolvimento de isolador polimérico modular para a rede de distribuição de energia elétrica	2010
Sistema de aferição de transformadores de instrumento utilizando TPs e TCs ópticos sem interrupção de fornecimento	2011
Cabeça de série de um dispositivo de detecção de desvios embutidos de energia elétrica	2011
Desenvolvimento de unidade cabeça de série e sistema de testes para dispositivos dinâmicos de proteção série	2011
Otimização da transmissão de dados em sistemas de elevado custo de tráfego – cabeça de série	2011
Desenvolvimento de cabeça de série de caixas utilizadas para medidores de distribuição elétrica à base de fibras de sisal e coco	2011
Desenvolvimento de revestimentos nanométricos antiaderentes para isoladores de porcelana de redes de distribuição e de transmissão de energia elétrica	2011
Desenvolvimento de protótipo de sensor termossensível para diagnóstico e monitoramento de sobreaquecimento em conexões de redes de distribuição de energia elétrica	2011
Desenvolvimento de Transformador de Distribuição Inteligente	2011
Desenvolvimento da tecnologia na fabricação de postes modulares de material compósito para atendimento em redes e Linhas de Distribuição até 138 kV	2011
Cabeça de série – metodologia e ferramental para a substituição de cabos aéreos energizados	2011
Arranjos técnicos e comerciais para a inserção da geração solar fotovoltaica na matriz energética brasileira	2012
Desenvolvimento de ferramental, equipamentos e metodologia para a realização de poda com rede energizada em áreas urbanas através de braços mecânicos com comando remoto	2013
Arranjos técnicos e comerciais de geração de energia a partir do biogás proveniente de reatores anaeróbicos de estações de tratamento de esgoto	2012
Desenvolvimento de etiqueta RFID com durabilidade superior a 25 anos em ambiente externo a ser instalada em equipamentos da rede de distribuição	2012
Projeto cabeça de série de ferramenta hidráulica para a aplicação de conector tipo cunha, ferramenta de corte de cabos e aplicador de conexão de pressão	2013
Desenvolvimento de coberturas rígidas fotoluminescentes e/ou fosforescentes para a realização de atividades em linha viva noturna	2013
Produção Lote pioneiro de sensor inteligente	2013
Novas ferramentas para operação e análise de índices de qualidade do sistema elétrico, considerando a incidência de descargas atmosféricas em tempo real	2013
Desenvolvimento e implantação de solução técnica de alimentação elétrica alternativa para a energização de dispositivos semafóricos	2013
Metodologias de revisão tarifária periódica das distribuidoras de energia elétrica: análises críticas e novas proposições	2013





CAPITAL HUMANO

A atualização profissional e a oferta de benefícios aos colaboradores são diferenciais importantes para aumentar a eficiência e garantir a segurança e o bem-estar de toda a equipe.

120 mil

horas de capacitação foram oferecidas aos colaboradores



COLABORADORES

O novo posicionamento, Nossa Causa é Você, adotado na Coelba a partir de 2013, reflete a aspiração da empresa em proporcionar aos colaboradores um ambiente favorável ao seu crescimento pessoal e profissional e com isso motivá-los e inspirá-los a contribuir para o desenvolvimento sustentável dos negócios.

Um dos focos de atuação diz respeito à implantação de programas de capacitação que, em 2013, receberam investimentos de R\$ 830 mil, totalizando 120 mil horas (ou média de 48,2 horas por trabalhador). [GRI LA10](#)

Uma das novidades do período foi a aplicação do novo modelo do Programa de Gestão de Desempenho (PGD), moldado a partir de sugestões e contribuições dos líderes e colaboradores. Todas as pessoas passaram a ser avaliadas com base em objetivos (individuais, estabelecidos a partir dos anseios de cada área) e competências (os líderes naquelas relacionadas às suas atividades; e os colaboradores nas atreladas aos Valores Neoenergia). O programa é composto de cinco etapas: [GRI LA12](#)

- **Planejamento** – Definição dos objetivos individuais e discussão das competências/valores.
- **Acompanhamento** – Análise da atuação do colaborador em relação ao alcance dos objetivos. Fechamento – Avaliação das competências e dos objetivos.
- **Feedback** – Individual, pontuar os pontos fortes do colaborador e identificar os gaps de competências, acordando o que precisa ser melhorado.
- **Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)** – Orienta a carreira dos profissionais, definindo pelo menos três ações formais de treinamento, curso, relacionamento e *on the job* necessários para o seu desenvolvimento.

Os líderes foram treinados para o uso da nova ferramenta e os colaboradores convidados para participar de uma palestra explicativa sobre o conceito e a metodologia do PGD.

Treinamento e educação

Entre as ações de capacitação desenvolvidas no ano de 2013, destacam-se: [GRI LA11, EU14](#)

Encontro da Boa Liderança 2013 – Foi realizada na Costa do Sauípe uma convenção com os Líderes a fim de promover a integração e o alinhamento estratégico sobre os novos desafios que acompanham a nova Missão, Visão e Valores do Grupo Neoenergia.

R\$ 830

MIL

destinaram-se aos programas de treinamento e capacitação dos colaboradores da Coelba



PARTICIPANTES DO PROGRAMA MEU MOMENTO, DE PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA

Liderança em Você – O programa foi baseado na teoria do Pipeline de Liderança e desenvolvido em parceria com a Fundação Dom Cabral para capacitar os líderes e profissionais com potencial para liderança nas diferentes competências de gestão. Esse programa é composto por seis módulos, sendo parte deles presencial, focando assuntos estratégicos de negócios, orientação para processos, gestão de pessoas, finanças e negociação colaborativa. Outra parte consiste na aplicação prática desses conceitos no ambiente de trabalho. Em 2013, 89 participantes (gerentes, gestores e potenciais) receberam o certificado de conclusão do curso.

#redeaprender – Novidade *online* dedicada à formação e ao desenvolvimento dos colaboradores via intranet, possibilitou o acesso a nove cursos em 2013, realizados durante o horário de expediente. Os acessos ao sistema somaram 1.250 no ano, sendo que 283 profissionais completaram pelo menos um curso oferecido.

Comitês de Desenvolvimento Pessoal (CDPs) – Conduzidos por grupos multiáreas que, a partir de análises sobre o desempenho, identificam profissionais aptos a assumirem posições-chave na empresa. O resultado é a construção do mapa de sucessão da companhia.

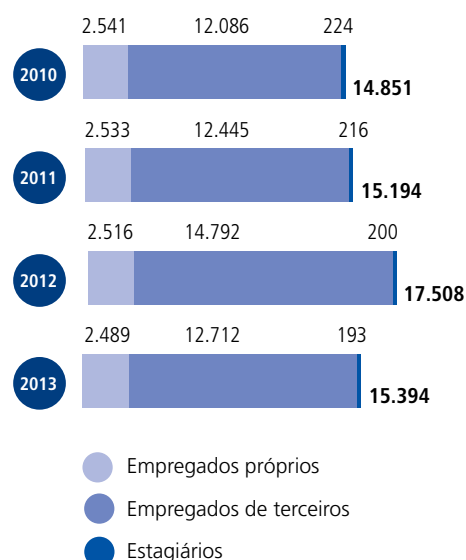
Meu Momento – O programa Meu Momento atendeu 58 profissionais em 2013 próximos do fim de carreira na Coelba. Conduzido por especialistas, ele inclui módulos sobre os principais assuntos relacionados à aposentadoria, como Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), previdência privada, planejamento financeiro, empreendedorismo e qualidade de vida. **GRI LA11**

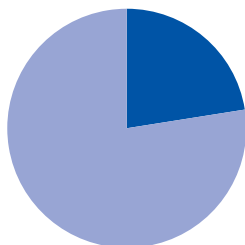
Bolsas de estudo – A companhia oferece auxílio para os profissionais participarem de cursos técnicos e graduações, beneficiando 282 profissionais em 2013.

Diversidade

No final de 2013, a Coelba mantinha 2.489 colaboradores próprios. A redução na comparação com o ano anterior decorre de arranjos internos cujo propósito foi aumentar a sinergia entre áreas e, consequentemente, ampliar a produtividade. A taxa de rotatividade na empresa foi de 8,26%, sendo que 196 profissionais foram contratados e 215 desligados. A companhia conta ainda com o trabalho de 12.712 pessoas contratadas por Empresas Prestadoras de Serviços (EPSs), que executam trabalhos de construção, operação e manutenção. **GRI LA2**

Número de colaboradores **GRI LA1**

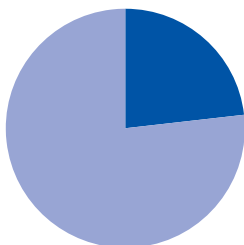


CAPITAL HUMANO
COLABORADORES**Empregados por gênero** GRI LA1

Mulheres	22,5%
Homens	77,5%

Cargos de gerência por gênero

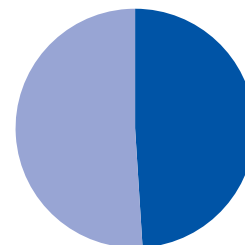
GRI LA13



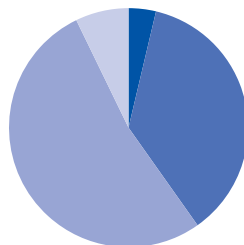
Mulheres	23,2%
Homens	76,8%

Cargos de gerência por raça

GRI LA13



Negros e pardos	49,0%
Branco	51,0%

Empregados por escolaridade GRI LA13

Ensino fundamental	3,7%
Ensino médio	36,5%
Ensino superior	52,6%
Pós-graduação, mestrado, doutorado	7,2%

Há também um programa de estágios. Os jovens integram o programa Cultivando Talentos, para o desenvolvimento de futuros profissionais alinhados aos objetivos corporativos do Grupo Neoenergia. Ele prevê os módulos de Integração, Autoconhecimento e Carreira, Cultura e Ambiente Organizacional, Comunicação Assertiva e Inovação. No ano, atuaram na Coelba 193 estagiários.

Segurança

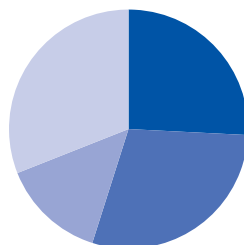
A preocupação com a saúde e a segurança dos colaboradores empregados terceirizados, bem como das comunidades em geral, é constante na Coelba. A evolução dos indicadores de segurança demonstra o correto direcionamento das ações desenvolvidas.

As iniciativas de segurança são norteadas pelas Políticas de Saúde e Segurança do Grupo Neoenergia, cujo conhecimento é atestado por cada colaborador que afirma o compromisso permanente de atenção aos riscos inerentes ao setor de energia elétrica.

No ano, nenhum profissional próprio foi a óbito e a taxa de gravidade (TGA) foi de 250, inferior à média do setor elétrico brasileiro, no ano de 2012, que foi de 409, segundo a Fundação Coge.

As inspeções de segurança realizadas em 45 imóveis administrativos e 160 subestações ao longo de 2013 contribuíram para melhorar o desempenho. O procedimento é realizado por técnicos de segurança do trabalho e visa identificar e corrigir as inconformidades detectadas, assegurando ambientes mais seguros e saudáveis.

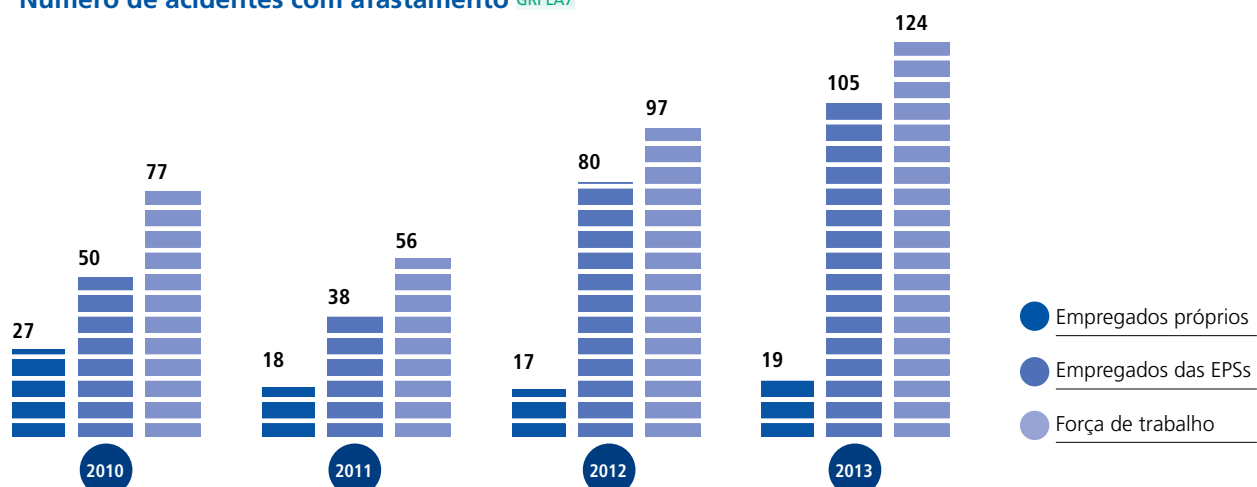
Nas subestações, as ações servem como uma pré-vistoria, uma vez que elas são auditadas também pela Aneel. Ocorre ainda um trabalho de conscientização e reeducação de colaboradores acidentados com lesões pessoais e/ou danos materiais às instalações da empresa.

Empregados por faixa etária GRI LA13

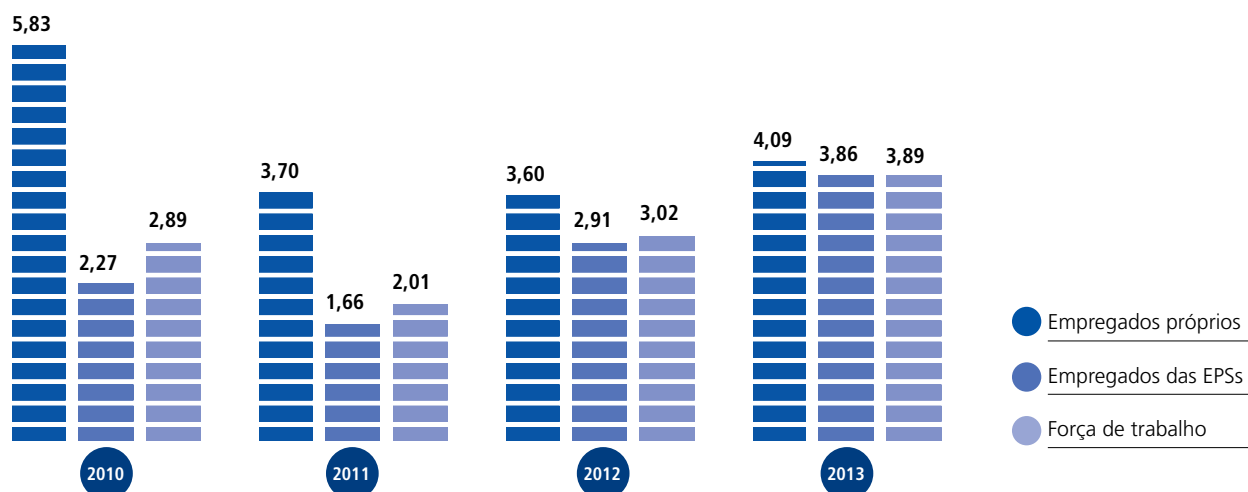
Até 30 anos	25,8%
Entre 31 e 40 anos	29,1%
Entre 41 e 50 anos	14,1%
Mais de 50 anos	31,0%

CAPITAL HUMANO
COLABORADORES

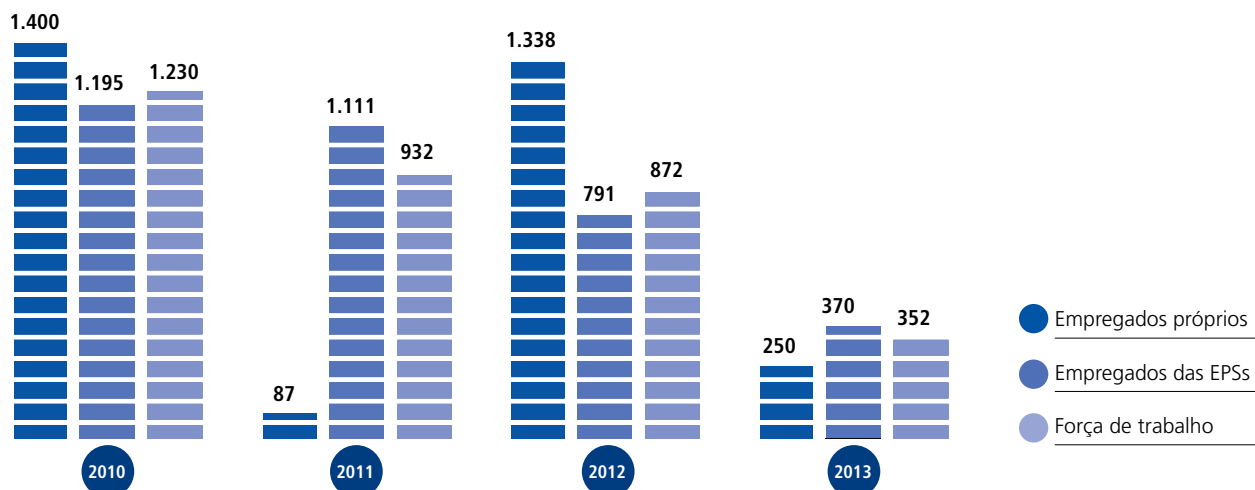
Número de acidentes com afastamento GRI LA7



Taxa de frequência de acidentes GRI LA7



Taxa de gravidade de acidentes GRI LA7





CAPITAL HUMANO
COLABORADORES

Outras ações preponderantes foram as 249 inspeções de segurança em turmas próprias, realizadas no ano, e as reuniões 30 Minutos de Segurança, que tiveram continuidade e atingiram 2.879 profissionais em 187 eventos. Um dos principais temas abordados, as Cinco Regras de Ouro, estão presentes nos manuais de operações e são disseminadas também entre os profissionais das Empresas Prestadoras de Serviços (EPS). As regras reforçam a necessidade de:

- **Sinalização da área de trabalho** – As áreas onde se realizam os trabalhos devem ser sinalizadas por meio de fitas ou cordas, cones ou dispositivos análogos;
- **Abertura ou corte visível e efetivo** – O circuito elétrico deve estar aberto de forma visível e efetiva. A simples observação não é garantia suficiente da abertura do dispositivo;
- **Limitação mecânica (travamento e bloqueio)** – Deve-se impedir a manobra de conexão, por meios mecânicos (um simples cadeado) ou elétricos (dispositivos telecomandados);
- **Verificação de ausência de tensão** – Antes de começar os trabalhos, é necessário checar a ausência de tensão na instalação elétrica com o uso de equipamento adequado;
- **Aterramento e curto-circuito** – Os elementos condutores da instalação são ligados à terra para dissipar a corrente elétrica em caso de falha de isolamento, indução ou fenômenos atmosféricos.

Outro evento, já tradicional na área de Segurança da Coelba, é o Rodeio de Eletricistas, cuja edição foi incorporada aos Jogos Internos do Grupo Neoenergia. Participaram 58 profissionais da Coelba. A competição avalia a excelência técnica nas atividades de campo executadas no menor espaço de tempo e com prioridade às normas de segurança. O rodeio teve etapas regional, estadual e nacional, e a equipe vencedora recebeu como prêmio uma viagem para assistir a evento similar nos Estados Unidos.

As informações relativas a saúde e segurança são acompanhadas e controladas por meio de um Sistema Informatizado de Gestão, o SD2000 Plus. O controle dos dados permite ao Departamento de Saúde e Segurança da Coelba uma visão mais tangível e precisa do diagnóstico, para subsidiar iniciativas preventivas e plano de ações.

Segurança

A Coelba não registrou nenhum acidente fatal com colaboradores próprios no ano e a taxa de gravidade na empresa foi inferior à média nacional.

Qualidade de vida GRUPO 8

O Programa Energia da Vida concentra ações de promoção à saúde e ao bem-estar para os colaboradores. Elas contemplam medidas previstas legalmente e oportunidades proporcionadas pela empresa. Em 2013, destacou-se o lançamento do Projeto Viver Bem: Prevenção ao Uso de Álcool e Outras Drogas, com a formação de um grupo de trabalho sobre o tema e realização de um diagnóstico sobre hábitos dos colaboradores. A partir disso, reuniões mensais aconteceram com o Sesi, parceiro na iniciativa, para a tomada de





FEIRA DE SAÚDE 2013

decisões relativas às ações. Um dos frutos do trabalho é a formatação de uma Política de Prevenção ao Uso de Álcool e outras Drogas da Coelba.

Também aconteceram em 2013:

Clube de Corrida – O programa conta com 60 colaboradores. A Coelba subsidia 70% do valor da mensalidade e as atividades são desenvolvidas por uma assessoria esportiva especializada, proporcionando a realização de três treinos por semana. A companhia patrocinou a inscrição de duas corridas de rua para alguns colaboradores (Circuito das Estações Adidas/Outono e Primavera).

Academia Coelba Fitness – A estrutura está à disposição dos colaboradores desde 2012 no edifício-sede e conta com equipamentos de ginástica, ambiente climatizado e vestiários masculino e feminino, com duchas e armários. A empresa subsidia 50% do valor da mensalidade e, em média, 200 colaboradores usufruem o benefício. As atividades são conduzidas pela academia *Sport Fitness*, assessoria esportiva especializada.

Programa Materno Infantil – Auxilia as gestantes com informações essenciais para os cuidados durante a gravidez, nascimento e pós-parto, bem como sobre os direitos trabalhistas das futuras mães. No ano, 20 profissionais foram atendidas nos encontros mensais.

Programa de Massagem Terapêutica – 602 participantes foram favorecidos com 12.040 sessões.

Programa de Assistência à Pessoa com Deficiência (PAD) – Contou com 45 participantes, entre colaboradores e dependentes. O auxílio inclui orientações práticas, subsídios para estudos e escolas adequadas, assistências psicológica e fisioterápica, fornecimento de próteses e outros recursos não cobertos pelo plano de saúde.



**COLABORADORES NA
SOLEINIDADE DE
ENCERRAMENTO DOS
JOGOS INTERNOS DO
GRUPO NEOENERGIA,
REALIZADOS EM
ETAPAS REGIONAL,
ESTADUAL E NACIONAL**

Feiras de Saúde – Promovem ações educativas sobre saúde física e mental. Houve duas edições no ano: em Salvador e em Santo Antônio de Jesus. Nos eventos, profissionais especializados conduzem palestras, oficinas e atividades lúdicas.

Jogos Internos – O ano marcou o retorno dos Jogos Internos do Grupo Neoenergia. A edição do evento – com as modalidades futebol *society* (masculino), voleibol (misto), atletismo (masculino e feminino) e dominó (misto) – teve três etapas: regional, estadual e nacional. A última delas aconteceu em Natal (RN). As eliminatórias serviram para definir as delegações, compostas por até 46 atletas e três treinadores. No total, participaram 514 colaboradores da Coelba.

Campanhas – Várias ações educativas relacionadas à saúde foram desenvolvidas ao longo do ano, como: dicas sobre os cuidados com a saúde no verão; prevenção contra a dengue; cuidados no carnaval; doação de sangue; orientações sobre obesidade e distúrbios alimentares; prevenção do câncer; blitz ergonômica/ postura adequada (ergonomia); vacinação contra a gripe – 1.811 colaboradores vacinados.

Remuneração

A cada dois anos a Coelba realiza levantamento no mercado de forma a assegurar o pagamento de salários condizentes aos diferentes cargos e funções no seu setor de atuação. Não existe diferença de remuneração entre gêneros para profissionais que exercem a mesma função e apresentam idênticas habilidades e progressão de carreira. [GRI EC5, LA14](#)

Todos os colaboradores participam do programa de Participação de Lucros e Resultados (PLR). Um dos diferenciais oferecidos pela empresa diz respeito ao pagamento do equivalente a 0,5% do valor do EBITDA, independentemente do alcance das metas estipuladas para o ano. Considerando-se o valor distribuído, a relação entre a menor remuneração paga pela Coelba e o salário mínimo nacional (R\$ 678,00 em 2013) foi de 1,6 vez.



COLABORADORES COELBA

A empresa lançou um Programa de Mérito, baseado nas avaliações de competências. Os profissionais com desempenho diferenciado ao longo do período recebem um percentual a ser incorporado à remuneração. No ano, 437 colaboradores foram favorecidos com a medida.

Benefícios GRI LA3

A Coelba oferece aos profissionais plano de saúde, suplementação salarial em caso de afastamento, gratificação de férias, auxílio-dependente, suplementação de auxílio-doença, auxílio-creche, auxílio-maternidade e licença-maternidade (estendida automaticamente para 180 dias), horário flexível e auxílio-funeral. Também concede tíquete-refeição equivalente a 12 meses. Há bonificação por penosidade, de acordo com as funções exercidas.

Os colaboradores podem se valer de um plano de previdência complementar fechado, mantido pela Fundação Coelba de Previdência Complementar (Faelba). O patrimônio atingia R\$ 1,4 bilhão no final de 2013. A Coelba, como patrocinadora do plano, aporta valor correspondente a até 100% da contribuição feita por cada colaborador, que pode oscilar entre 2% e 9% do salário bruto.

Atualmente, só são aceitas adesões ao plano de Contribuição Definida, que soma 3,9 mil participantes. No modelo de Benefício Definido há 994 inscritos e as obrigações decorrentes somavam R\$ 22.429.131 no final de 2013. GRI EC3

A Coelba mantém ainda parcerias para colaboradores usufruírem descontos em instituições de ensino e empresas. Em 2013, por exemplo, tinham benefícios na General Motors (abatimento na aquisição de veículos zero quilômetro), na Universidade Salvador (desconto de 70% nas duas primeiras mensalidades em 16 cursos de pós-graduação) e Unicesumar (20% de desconto nas mensalidades de cursos de graduação e pós-graduação a funcionários e dependentes).

R\$ 1.083,24

foi a remuneração mais baixa paga pela Coelba em 2013, o que representou 1,6 vez o mínimo nacional.

CAPITAL HUMANO
COLABORADORES

Clima e comunicação

Pesquisa de clima organizacional, realizada por uma empresa terceirizada, teve adesão de 81 % dos colaboradores. Foram avaliados itens como políticas, atitudes, liderança, comunicação, procedimentos e segurança. Como medida complementar ao levantamento, em junho aconteceram grupos focais para aprofundar as informações e identificar os pontos fortes e de melhorias. Desses eventos, participaram 21 colaboradores e 25 líderes.

O Canal Aberto Líder-Equipe foi lançado em 2013 com a ideia de estimular a comunicação face a face para o repasse de informações e a busca por engajamento. O programa prevê a realização de encontros bimestrais, os Momento da Informação, em que o líder repassa dados corporativos, de mercado, de gestão de pessoas, processos, mudanças, etc.

A revista *Ligação*, com tiragem bimestral e foco na gestão de pessoas, também foi reformulada e passou a ser entregue na casa dos colaboradores. Houve ainda a reformulação da intranet da Coelba, com a unificação de várias *homepages* em uma Central de Serviços e a ampliação do escopo. Aprimorou-se também a navegação, mais interativa, e foi incorporada a ela a *#redeaprender*.

Relações sindicais

A totalidade (100%) dos profissionais da Coelba é abrangida pelos Acordos Coletivos de Trabalho (ACTs) – firmados com o Sindicato dos Eletricitários da Bahia (Sinergia). O documento contém cláusulas referentes às questões de saúde e segurança, em linha com o que determina a legislação. Aborda também temas específicos, como suplementação dos auxílios-doença e acidente; readaptação funcional; assistência ao acidentado; pecúlio-acidente; serviços de prótese, órtese, educação e tratamento especializado para colaboradores e filhos com necessidades especiais; e contribuições para o plano de saúde. [GRI LA4, LA9](#)

A Coelba assume o compromisso de estimular o trabalho das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas) ao revisar e incrementar suas ações, atualizar periodicamente os cursos das áreas de saúde e segurança e adequar o quadro de pessoal especializado nos temas. Hoje são 17 Cipas na empresa e os integrantes são eleitos pelos colaboradores por meio de votação secreta, representando 100% dos colaboradores. Outra cláusula do acordo estabelece a obrigação de a empresa comunicar ao Sinergia alterações organizacionais e tecnológicas, bem como, sempre que possível, remanejar e requalificar os colaboradores envolvidos nesses processos. Não existe um prazo mínimo definido para notificações relativas a essas reestruturações. [GRI LA6, LA5](#)

Um novo acordo foi firmado para o período entre 1º de novembro de 2013 e 30 de setembro de 2015. No final de 2013, 38,71% do quadro era sindicalizado e sete colaboradores ocupavam cargos na diretoria do Sinergia, sendo liberados para o exercício dessas funções. Outros 49 profissionais eram delegados sindicais. A liberdade de associação não sofre qualquer tipo de restrição por parte da Coelba. [GRI HRS](#)

Virtual

A intranet foi totalmente reformulada e passou a abrigar também os cursos a distância da *#redeaprender*, lançada no ano.



CAPITAL HUMANO
COLABORADORES

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

EMPREGADOS/EMPREGABILIDADE/ADMINISTRADORES

a) Informações gerais	2013	2012	2011
Número total de empregados	2.489	2.516	2.533
Empregados até 30 anos de idade (%)	25,8%	24,8%	21,0%
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	29,1%	25,1%	20,2%
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	14,1%	19,1%	24,3%
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	31,0%	31,0%	34,5%
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	22,5%	21,9%	20,6%
Mulheres em cargos gerenciais (executivos) - em relação ao total de cargos gerenciais (%)	23,2%	24,4%	19,8%
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	19,1%	18,3%	17,7%
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	64,7%	64,0%	62,3%
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais (executivos) em relação ao total de cargos gerenciais (%)	49,0%	64,4%	52,4%
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	7,88%	7,3%	7,9%
Empregados do programa de contratação de aprendizes	62	63	71
Empregados portadores de deficiência	65	58	66
b) Remuneração, benefícios e carreira	2013	2012	2011
Remuneração			
Folha de pagamento bruta	246.994	246.113	134.897
Encargos sociais compulsórios	62.092	61.064	59.704
Benefícios			
Educação	594	461	540
Alimentação	15.737	13.531	10.179
Transporte	571	520	533
Saúde	17.444	17.229	11.319
Fundação	9.625	9.406	7.924
PLR	21.105	30.998	20.964
Outros (creches ou auxílio-creche, segurança no trabalho, capacitação e desenvolvimento profissional, esporte)	6.719	4.405	6.515
c) Participação nos resultados	2013	2012	2011
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ Mil)	21.105	30.998	20.964
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	8,5%	7,6%	10,3
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	0,04%	11%	0,04%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	33	33	32
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	1,6	1,6	1,8

CAPITAL HUMANO
COLABORADORES

d) Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários (R\$)	2013	2012	2011
Até 1.373	5,6%	4,3%	5,7%
De 1.373,01 a 4.119,00	63,0%	65,6%	69,3%
De 4.119,01 a 8.238,00	23,2%	22,3%	20,0%
Acima de 8.238,00	8,1%	7,8%	5,1%
Por categorias (salário médio no ano corrente) – R\$			
Superintendentes	28.896,00	28.614,64	24.578,51
Gerentes	16.528,55	16.783,06	13.725,49
Gestores	9.068,72	9.306,61	8.015,00
Analistas	5.718,49	5.595,79	4.429,18
Técnicos	2.823,68	2.822,25	2.647,25
Administrativos	2.281,08	2.296,64	1.912,45
Operacionais	1.660,21	1.781,62	1.741,28
e) Saúde e segurança no trabalho	2013	2012	2011
Média de horas extras por empregado/ano	4,82	43,72	14,51
Número total de acidentes de trabalho com empregados	35	39	29
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados/contratados	112	88	47
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,01	0,02	0,01
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	84%	76,38%	74%
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) (%)	0,68%	3,15%	2,6%
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,0%	0,03%	5,26%
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	4,09	3,60	3,70
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/contratados	3,86	2,91	1,66
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)	18,9	0	0
f) Desenvolvimento profissional	2013	2012	2011
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino fundamental	3,74%	6,44%	7,78%
Ensino médio	36,44%	54,05%	52,93%
Ensino superior	52,59%	32,43%	31,98%
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	7,23%	7,07%	7,31%
Analfabetos na força de trabalho (%)	0%	0%	0,1%
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (milhão)	0,83	0,71	0,71
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	48,19	73,78	74,79

CAPITAL HUMANO
COLABORADORES

g) Comportamento frente a demissões	2013	2012	2011
Número de empregados ao final do período	2.489	2.516	2.533
Número de admissões durante o período	196	296	219
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%) (172 reclamações/317 demitidos)	70,2%	54,3%	ND
Reclamações trabalhistas			
Montante reivindicado em processos judiciais (R\$ mil)	658.293	643.298	625.105
Valor provisionado no passivo	109.861	47.914	73.993
Número de processos existentes	3.402	22.557	3.071
Número de empregados vinculados nos processos	10	7	8
h) Preparação para a aposentadoria	2013	2012	2011
Investimentos em previdência complementar (R\$ mil)	9.625	7.347	7.924
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	2.449	2.440	2.496
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	60	58	143
i) Trabalhadores terceirizados	2013	2012	2011
Número de trabalhadores terceirizados/contratados	12.712	14.792	12.445
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	82%	83%	80%
Perfil da remuneração ¹	ND	ND	ND
Perfil da escolaridade ²			
Analfabetos	0,0%	0,0%	0,1%
Ensino fundamental	27,2%	24,5%	40%
Ensino médio	66,1%	66,6%	58,1%
Ensino superior	6,1%	8,6%	2%
Pós-graduação	0,5%	0,1%	0,1%
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	250	1.338	87
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados/contratados	370	791	1.111
j) Administradores	2013	2012	2011
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ mil) (A)	3.059	3.964	2.759
Número de Diretores (B)	4	5	5
Remuneração e/ou honorários médios A/B	765	793	552
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ mil) (C)	96	92	85
Número Conselheiros de Administração (D)	4	4	4
Honorários médios C/D	24	23	21

¹ A empresa acompanha o piso salarial da categoria e está trabalhando para ampliar o controle da remuneração de todos os parceiros.

² A diferença entre a soma da quantidade dos perfis de escolaridade diverge do total de trabalhadores terceirizados porque só há controle das informações de escolaridade das empresas que têm contrato com a SOP e SCM que executam serviços técnicos e operacionais.





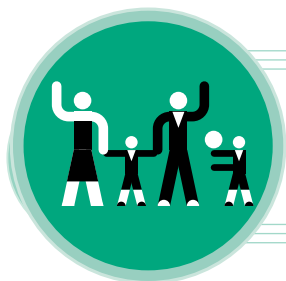
CAPITAL SOCIAL

A Coelba contribui para o desenvolvimento sustentável com iniciativas para a universalização do acesso à energia elétrica, campanhas para uso eficiente e seguro e investimentos em cultura, educação e segurança.

285 mil

clientes foram incorporados à rede da Coelba durante 2013





COMPROMISSOS GRI 4.12

A Coelba firmou compromissos públicos para a promoção do desenvolvimento sustentável. É signatária do Pacto Global das Nações Unidas desde 2007, o que significa manter, de forma voluntária, uma conduta aderente a dez princípios nas áreas de direitos humanos e do trabalho, preservação ambiental e combate à corrupção. Pauta ainda a atuação de forma a contribuir para o alcance dos Oito Objetivos do Milênio estabelecidos em 2000 por países-membros da ONU.

Em 2012, a companhia aderiu ao Compromisso e Demandas para a Construção do Futuro que Queremos, proposto pelo Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Empresarial, a quem é associada desde 2002. Também apoia formalmente, desde 2009, o Pacto pela Restauração da Mata Atlântica, por meio do Programa Energia Verde (*mais informações na página 91*). Ainda atua em organizações não governamentais e da sociedade civil de interesse público, entidades setoriais e associações comunitárias para discutir soluções e políticas que qualifiquem o setor de energia elétrica e discutir temas como meio ambiente, respeito aos clientes e acesso à cidadania. GRI 505

Em 2013, por exemplo, sediou o Seminário de Melhores Práticas da Abradee (Samp), promovido pela Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica. Aproximadamente 50 representantes de concessionárias atuantes no Brasil dialogaram e compartilharam ideias para o desenvolvimento das atividades de distribuição de energia. As discussões e apresentações dividiram-se em painéis temáticos sobre eficiência energética, perdas e campanhas e projetos sociais em comunidades, comunicação interna, comunicação com clientes e assessoria de imprensa. O Grupo Neoenergia apresentou o seu posicionamento interno Nossa Causa é Você, a campanha de segurança 2013 do Grupo e o projeto Energia com Cidadania.

Além de manter esses vínculos, a companhia age no sentido de incorporar iniciativas sustentáveis aos negócios e de medir os impactos de suas operações. Assim, em 2013 lançou o Sistema de Gestão de Impactos Sociais e Ambientais (SGI) e promoveu a reformulação do seu Comitê de Sustentabilidade, integrado por 27 pessoas de diversos setores da companhia. O órgão é responsável por abastecer o SGI e analisar os resultados obtidos pela Coelba na pesquisa Ethos/Abradee em seus diversos indicadores, agrupados em dez temas (Valores, transparência e governança; Público interno; Meio ambiente; Fornecedores; Consumidores e clientes; Comunidade; Governo e sociedade; Saúde e segurança no setor elétrico; Meio ambiente no setor elétrico; e Eficiência energética). As discussões sobre o desempenho sinalizam oportunidades e desafios que originam planos de ação para evoluir em cada um deles. (*Mais informações sobre o SGI na página 15*)

10 princípios

do Pacto Global orientam compromisso com direitos humanos e do trabalho, proteção ambiental e medidas anticorrupção.



Pacto Global
Rede Brasileira



**SEMINÁRIO SAMPI
ABRADEE – SEDE
COELBA 2013**

Participação em entidades

A Coelba participa das seguintes organizações e entidades: [GRI 4.13](#)

- Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social;
- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje);
- Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee);
- Fundação Nacional da Qualidade (FNQ);
- Instituto Akatu – Pelo Consumo Consciente;
- Conselho de Responsabilidade Social da Federação das Indústrias do Estado da Bahia;
- Comitê Gestor Estadual de Universalização;
- Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH);
- Associação Brasileira do Veículo Elétrico (ABVE);
- Associação Comercial da Bahia (ACB);
- Associação dos Comerciantes de Materiais de Construção da Bahia (Acomac);
- Comitê de Meio Ambiente da Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica;
- Fórum Baiano de Mudanças Climáticas;
- Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio São Francisco;
- Grupo de Trabalho Manejo de Vegetação em Sistemas Elétricos;
- Conselhos Gestores da Área de Proteção Ambiental (APAs) de Baía de Todos os Santos; Parque Metropolitano de Pituáçu; Joanes – Ipitanga; Litoral Norte do Estado da Bahia; Lagoa e Dunas do Abaeté; Caraíva – Trancoso; Itacaré – Serra Grande; Santo Antônio; e Parque Estadual Serra do Conduru.

Compromissos

O SGI, lançado em 2013, permitirá à empresa monitorar e avaliar o seu impacto sobre a sociedade e o meio ambiente.



CAPITAL SOCIAL
COMPROMISSOS**RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS** GRI 4.14, 4.15, 4.16

Parte interessada	Relacionamento	Impacto direto	Impacto indireto
Acionistas e investidores	Comunicação precisa e transparente de informações íntegras e gestão eficaz para atender às expectativas dos acionistas e investidores.	Rentabilidade do investimento.	Geração de emprego e renda.
Comunidade	Investimento com foco em segurança, educação, meio ambiente, cultura, distribuição de energia elétrica e promoção da inclusão social, alinhado aos Oito Objetivos do Milênio e às diretrizes do Pacto Global (projetos de eficiência energética, tarifa social, Luz para Todos).	Promoção do uso seguro e eficiente de energia e acesso à energia.	Melhoria da qualidade de vida das comunidades.
Consumidores	Investimento permanente na melhoria da qualidade e na sustentabilidade dos serviços e produtos, comunicação transparente e eficaz, e promoção da excelência no atendimento, do uso eficiente e seguro da energia elétrica e da satisfação de consumidores e clientes.	Qualidade do produto e do serviço prestado e geração de riqueza.	Melhoria da qualidade de vida e geração de emprego e renda.
Fornecedores	Baseando-se no conceito de parceria, a Coelba transmite seus Princípios, Valores e Código de Ética a toda sua cadeia produtiva.	Geração de 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 e regulamentos, visando à constante melhoria das condições sociais e políticas do País.	Geração de impostos e garantia do cumprimento dos direitos e deveres dos consumidores.	Melhoria da qualidade de vida da sociedade.
Meios de comunicação	Agilidade, transparência e ética nos contatos com a imprensa.	Credibilidade e confiança no relacionamento.	Fortalecimento do mercado de comunicação.
Público interno	Gestão participativa, com diálogo e respeito, investimento no desenvolvimento pessoal e profissional e na melhoria das condições de trabalho.	Salários, benefícios e melhoria do clima organizacional.	Qualidade de vida e qualificação profissional.
Meio ambiente	Gerenciamento das atividades com atenção aos impactos ambientais, conforme estabelecido na Diretriz Integrada de Gestão do Grupo Neoenergia, cumprindo a legislação.	Minimização dos impactos ambientais.	Sensibilização das comunidades e da força de trabalho para as questões ambientais.



CLIENTES

A satisfação dos clientes é objetivo da Coelba e, nesse sentido, a empresa trabalha para aprimorar a qualidade na distribuição de energia e no atendimento.

Em 2013, o indicador de Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC) apresentou pequena melhoria, mantendo-se abaixo dos padrões exigidos pela Aneel: recuou de 8,87 vezes, em 2012, para 8,85 em 2013, sendo o limite Aneel de 10,90. O avanço é reflexo de investimentos, especialmente em tecnologias para aprimorar a capacidade de monitoramento e execução de reparos.

Já o indicador de Duração Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) passou de 19,98 horas, em 2012, para 22,52. O índice de chuvas na Bahia ao longo de 2013 ficou acima da média em alguns períodos e as condições climáticas afetam diretamente a rapidez de deslocamento das equipes, pois em muitas regiões, principalmente nas áreas rurais, há dificuldades de acesso. Justificam, também, o indicador, a grande extensão do território baiano e o trânsito intenso, especialmente em Salvador, que retarda o deslocamento das equipes.

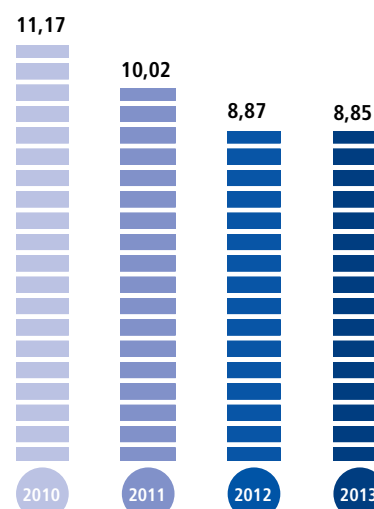
Qualidade

A empresa amplia a cada ano sua capacidade de operar e realizar reparos a distância em suas subestações (SEs) e pontos estratégicos da rede de distribuição. Em 2013, foram automatizadas mais 27 subestações e 528 chaves/religadores tiveram comandos remotos incorporados. Atualmente, 255 SEs (95,04% da potência total instalada) têm a tecnologia, assim como 1.524 chaves/religadores podem ser telecomandados. A empresa também continuou a ampliação do número de equipamentos com transmissão de dados via satélite, especialmente em áreas rurais, devido à falta de cobertura de sinal GPRS (celular) nessas regiões.

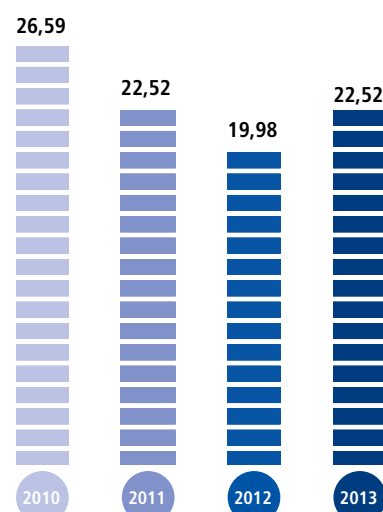
No ano, também se iniciou a fase de testes de sensores de baixa-tensão desenvolvidos de forma pioneira pela Coelba em parceria com um fornecedor. O equipamento, com custo de R\$ 1,4 mil por unidade, é empregado em ramais e não permite reparos a distância, mas a detecção rápida e eficiente de problemas de fornecimento. Em 2013, foram instaladas dez unidades e em 2014 devem totalizar pelo menos 60.

O sistema de *call back*, lançado em 2012, continuou a receber investimentos no ano e estima-se que, em 2013, evitou 30 mil deslocamentos desnecessários de equipes da Coelba. O sistema faz automaticamente uma ligação telefônica para o cliente algum tempo depois do registro de falta de energia para

FEC (vezes) GRI EU28



DEC (horas) GRI EU29



CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

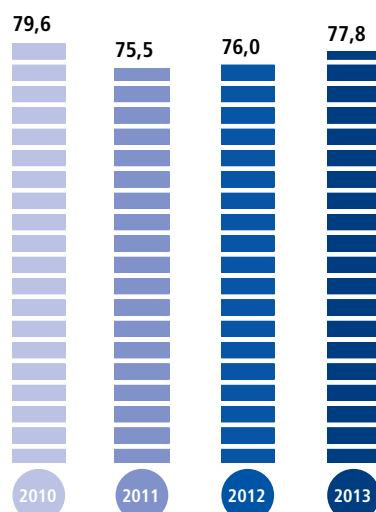
SUBESTAÇÃO FONTE NOVA

confirmar se o fornecimento já foi normalizado. Caso a resposta seja afirmativa, a ocorrência é fechada sem a necessidade de enviar uma viatura. O benefício é duplo: além da redução de custos, a tecnologia contribui para as equipes estarem disponíveis para as chamadas procedentes.

No período, foi concluído o processo de distribuição de *tablets* a 100% das equipes da Coelba, para aprimorar a mobilidade. Com isso, os profissionais recebem os detalhes das ocorrências via dados, e não mais apenas por voz (telefone ou rádio). Os aparelhos também permitem registros fotográficos das atividades e são equipados com GPS para facilitar os deslocamentos. Há também o aprimoramento de ferramentas de inteligência que sinalizam, por exemplo, locais em que há recorrência de problemas de falta de energia.

Outro foco de atuação em 2013 foi reduzir ociosidade de equipes em campo. A ideia é fazer com que os profissionais aproveitem os deslocamentos de longa distância para fazer vistorias nas localidades visitadas e realizem manutenções preventivas necessárias, de forma a evitar a necessidade de reparo em curto espaço de tempo.

Índice de satisfação do cliente – ISQP



Fonte: Abradee

Satisfação GRI PR5

A Pesquisa de Satisfação do Cliente Residencial Urbano da Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee) continua como principal referência para monitorar a percepção dos clientes sobre as atividades. O Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP) oscilou positivamente em 2013, e chegou aos 77,8%. As áreas de conta de energia e atendimento ao cliente tiveram destaque, chegando a 83,7% e 78,9%, respectivamente. O índice de aprovação do cliente subiu 7,6 pontos percentuais em relação a 2012, chegando a 77,9%.

CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

Os resultados subsidiam planos de ação e são divulgados para toda a companhia. A Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) também elabora um Índice de Satisfação do Consumidor (Iasc), com base em entrevistas realizadas em 15 cidades do Estado escolhidas por sorteio. No ano, a Coelba registrou nota de 54,52 pontos, queda de 8,43 pontos na comparação com o período anterior.

Ouvidoria

Em 2013, a Ouvidoria da Coelba recebeu um total de 1.565 reclamações – das quais 51% procedentes – e encerrou outras 1.661. Durante o ano, a equipe da Ouvidoria realizou dois eventos na capital e oito no interior do Estado para esclarecer aos profissionais das áreas que tratam as manifestações dos consumidores sobre as atribuições do órgão, além de alinhar procedimentos, tirar dúvidas e mitigar riscos regulatórios. Um dos objetivos foi esclarecer que cabe à Ouvidoria o tratamento de reclamações de segundo nível, ou seja, os casos em que consumidor não conseguiu solucionar num primeiro contato com as equipes de atendimento, visando resgatar sua satisfação.

Outra ação da Ouvidoria é de identificar a necessidade de revisar processos para qualificar o atendimento e reduzir riscos de descumprimento de normas regulatórias. No ano, foram priorizados três temas: cobrança de diferença de consumo por deficiência no equipamento de medição, precisão no faturamento e cálculo da compensação financeira por descumprimento dos prazos regulamentares para o atendimento comercial. Foi ainda validado módulo de Ouvidoria que será integrado ao sistema de gestão SAP.

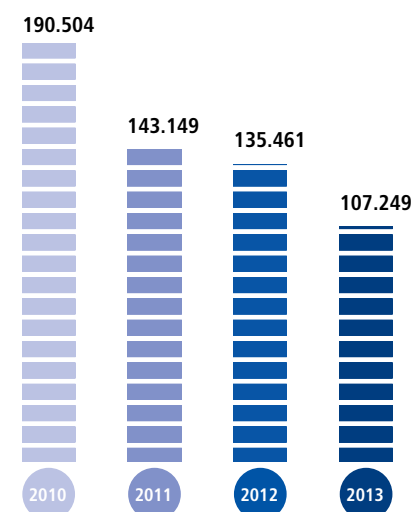
Atendimento

Os consumidores da Coelba têm à disposição 46 agências próprias da companhia (11 na capital e 35 no interior), além de 457 estabelecimentos integrados à Rede Coelba Serviços e 7.323 locais para o pagamento de contas (bancos e correspondentes bancários). Os canais de contato contemplam ainda central de atendimento por telefone – 0800 071 0800 ou 0800 281 0142 (para deficientes auditivos) –, internet (Agência Virtual) e mobile (m.coelba.com.br). No *call center*, foram 5,3 milhões de contatos em 2013, com tempo médio de atendimento de 226 segundos.

Há ainda uma ferramenta de mensagens por celular (SMS) para informar casos de falta de energia, sendo que a média de uso do recurso chegou a 18,9 mil registros mensais em 2013. As agências realizaram 1,3 milhão de atendimentos, com tempo médio de 7:32 minutos, e a rede credenciada Coelba Serviços registrou 945,6 mil atendimentos, com tempo médio de 2:59 minutos.

O número de reclamações recebidas por diferentes canais apresentou queda de 20,8% de um ano para o outro e de 43,7% nos últimos quatro anos, encerrando 2013 com 107,3 mil registros na soma entre demandas apresentadas à empresa, ao Procon, à Aneel e à Justiça. No ano, a Frequência Equivalente de Reclamação (FER), que mede o número de queixas procedentes para cada grupo de mil consumidores, ficou em 7,77 na Coelba, abaixo dos 15 pontos estabelecidos como limite pela Aneel.

Número de reclamações



Atendimento

A qualidade nos canais de comunicação à disposição dos clientes é aprimorada constantemente, com a capacitação de recursos humanos e inovações.



CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

O resultado é fruto de uma série de ações para avaliar e aprimorar os serviços. Nas agências e na Rede Coelba Serviços, os consumidores podem atribuir uma nota ao final de cada atendimento. Os atendentes recebem cartilhas com explicações sobre como tratar diversos temas e sanar imediatamente as dúvidas dos clientes e, se for o caso, direcionar as demandas às áreas corretas.

A Coelba também faz um planejamento de demanda para detectar a necessidade de ampliar os postos de atendimento. Em 2013, foi criado um novo modelo de correspondente, com três profissionais, e estendido a mais 39 lojas o projeto de atendimento no credenciado via internet. No final do ano, eram 151 unidades a utilizar o Portal do Credenciado, ferramenta que dota a rede de mais autonomia e facilita a resolução das demandas do cliente.

A empresa conta ainda com o recurso de 15 agências móveis, deslocadas para as regiões em que situações atípicas demandem atendimentos mais próximos. São veículos especialmente equipados para levar até os consumidores os serviços da concessionária. Um exemplo foi o envio de uma unidade para Alagoinhas, município escolhido para a realização do piloto do projeto Instantâneo, de leitura de consumo e entrega de fatura imediata. No ano, as Agências Móveis da Coelba beneficiaram 154 mil clientes de diversas regiões do Estado, número 52% maior do que em 2012.

Também para qualificar o atendimento, foram substituídas estações de trabalho e trocadas 200 máquinas em agências na capital e no interior do Estado. Aconteceram também encontros com colaboradores da distribuidora e atendentes das EPSSs, com palestras, apresentações teatrais e vídeos com conteúdos regulatórios e situações cotidianas vivenciadas no atendimento aos consumidores.

AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE COELBA



CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

Para os seus mais de 17 mil clientes corporativos, a companhia proporciona o atendimento personalizado por especialistas no negócio de energia (na capital e no interior). Esse grupo de consumidores correspondente a cerca de 65,5 mil contas-contratos da Coelba e responde por aproximadamente 29% do faturamento e 37% do consumo da Coelba. É integrado por clientes dos poderes públicos (federal, estadual e da prefeitura de Salvador), do mercado livre e mais de 8 mil contratos do Grupo A.

Síte – O novo *síte* da Coelba entrou no ar em 2013, com *design* mais moderno e fácil navegação. A Agência Virtual ampliou os serviços, que incluem, entre outros, solicitar ligação nova, consultar e imprimir a segunda via de conta, comunicar falta de energia e alterar dados cadastrais. Na nova página, a empresa dá maior visibilidade a dicas de economia e uso seguro da energia elétrica, e às orientações para entendimento da conta de luz e leitura do medidor. O *síte* também agrega recursos para facilitar a atualização das informações e viabiliza a análise do comportamento dos usuários, por identificar as áreas mais acessadas – importante para o desenvolvimento de conteúdos adequados às necessidades dos consumidores. A segurança também foi ampliada com o armazenamento, em banco de dados, de toda a interação com os clientes. Há ainda recursos para o acesso de deficientes visuais. [GRI EU24](#)

Contas

A empresa publica nas contas de energia informações determinadas pela Resolução nº 414/2010 da Aneel, como: identificação detalhada do cliente; datas de leituras dos medidores (anterior, atual e previsão da seguinte); valor total a pagar; indicadores de qualidade do fornecimento; e número de telefones para solicitações e/ou reclamações. Pode incluir ainda indicação de fatura vencida e não paga e percentual do reajuste tarifário autorizado, entre outras. Desde 2004, deficientes visuais podem optar por receber as suas faturas em braille. [GRI PR3, EU24](#)

A conta de energia também é canal de comunicação, abordando no verso temas como eficiência energética, direitos e deveres do consumidor e cuidados especiais com segurança no uso de energia elétrica. Juntamente com a agência de publicidade, a companhia segue os preceitos básicos que definem a ética publicitária, de acordo com o Estatuto do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar). [GRI PR6](#)

Uso seguro de energia

A falta de conhecimento sobre energia elétrica – e seus riscos – e a consequente imprudência são as principais causas de acidentes envolvendo as redes da Coelba nas comunidades. No ano, foram 93 ocorrências. É justamente para reverter esse quadro que a distribuidora intensifica as ações de conscientização. Em 2013, foram investidos R\$ 2,7 milhões em campanha de comunicação para a difusão da segurança com a rede elétrica.

Em conjunto com as demais distribuidoras do Grupo Neoenergia, Celpe e Cosern, criou uma campanha de segurança com orientações

46

são as agências próprias mantidas pela Coelba para o atendimentos aos clientes

Responsabilidade

A Coelba realiza iniciativas com a comunidade para evitar acidentes envolvendo o uso indevido ou irresponsável de energia elétrica.



CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

e dicas para evitar acidentes, veiculada em redes de TV, rádios, jornais, *outdoors*, *backdoors*, *busdoors* e cartazes em agências de atendimento. Além disso, clientes recebiam informações sobre o tema na Unidade de Resposta Audível (URA) da central de teleatendimento. **GRI PR1, EU25**

Teve continuidade o programa Energia Amiga, destinado especialmente ao público infanto-juvenil. Os cuidados no uso de energia elétrica foram difundidos ainda em 68 palestras, com a participação de 1.167 pessoas, e em materiais informativos, como o folheto com Dez Mandamentos da Energia Elétrica.

Ação frequente é a promoção de inspeções em comunidades consideradas de risco. Profissionais da Coelba percorrem essas regiões observando ligações irregulares, obras em locais inadequados, altura indevida de redes, entre outros aspectos. Em 2013, foram 116 verificações. Diante da detecção de alguma irregularidade, uma equipe da distribuidora é acionada imediatamente para minimizar os riscos e alertar moradores e responsáveis sobre os problemas.

Construções

Uma das principais preocupações recai justamente sobre a construção de moradias próximas à rede elétrica. No ano, foi firmada parceria com a rede de lojas Ferreira Costa para a participação da Coelba nas reuniões do Clube do Profissional a fim de difundir práticas seguras. A empresa integra-se à programação proporcionada pela rede de materiais de construção e seus fornecedores a trabalhadores da construção civil – que inclui palestras, cursos e oficinas gratuitas.

A Semana Nacional de Segurança, promovida pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) para alertar a população sobre os riscos de acidentes com a rede elétrica, teve a adesão da empresa. Durante o período do evento foram divulgadas dicas de segurança nas principais rádios da Bahia, distribuídos folhetos nas agências de atendimento e promovidas palestras educativas em comunidades de Salvador. Além disso, foram instalados cartazes em ônibus que circulam na capital e em Feira de Santana.

A Coelba abriu espaço, em sua sede, para o Seminário Elétrica Segura e para o Encontro Regional de Eletricistas, ambos promovidos pela Associação Brasileira de Conscientização para os Perigos da Eletricidade (Abracopel).

A empresa deu ênfase também a inspeções em feiras e eventos populares na Bahia, para averiguar a qualidade das instalações elétricas nas estruturas provisórias montadas, a exemplo de estandes, assim como inspeções prévias em 28 cidades que sediam grandes festas de carnaval na Bahia. Foram avaliados preventivamente os circuitos percorridos pelos foliões. Além de informar as prefeituras e os responsáveis pelos trios elétricos sobre as alturas máximas permitidas para os veículos, a Coelba fez as obras necessárias para minimizar a possibilidade de acidentes. Uma novidade no carnaval de Salvador foi a instalação de bandeirolas de sinalização nos fios das redes de distribuição, com alertas sobre os riscos de choques elétricos.

E em atendimento às Resoluções 398 e 413 da Aneel, a Coelba atualizou as medições de campos elétricos e magnéticos, com o acréscimo de mais uma subestação (SE Mundo Verde) de 138 kV à base de dados. No total, foram checadas 35 kV de 138 kV, 53 linhas de transmissão e uma SE com nível de tensão de 69 kV. No ano, não foram encontradas instalações com violação dos limites legais.

255

das subestações da Coelba, ou 95% da potência total instalada, já estão automatizadas

R\$ 2,7

MILHÕES

foram investidos em campanhas para a conscientização sobre segurança em relação à rede elétrica



INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

CLIENTES/CONSUMIDORES

a) Excelência no Atendimento

2013

2012

2011

Perfil de consumidores e clientes

Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	17.660	16.106	15.744
Residencial	23%	23%	22%
Residencial baixa renda	12%	11%	12%
Comercial	19%	19%	18%
Industrial	24%	25%	27%
Rural	8%	8%	7%
Iluminação pública	5%	5%	5%
Serviço público	5%	5%	5%
Poder público	4%	4%	4%

Satisfação do cliente

Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa Iasc – Aneel	54,52	62,95	ND
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias (Abradee, Vox Populi e outras): ISQP Abradee	77,8	76,0	75,5

Atendimento ao consumidor

Total de ligações atendidas (call center)	5.257.334	5.806.325	5.526.260
Número de atendimentos nos escritórios regionais	2.525.523	1.677.071	1.178.980
Número de atendimentos por meio da Internet	16.433.441	14.970.271	13.800.229
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	1,81%	2,05%	2,10%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (seg.)	52	50	64
Tempo médio de atendimento (seg.)	186	184	193

Número de reclamações de consumidores encaminhadas

107.249

135.461

143.149

À Empresa	92.594	119.559	129.231
À Aneel – agências estaduais/regionais	4.569	4.515	4.147
Ao Procon	486	657	1.316
À Justiça	9.600	10.730	12.602

Reclamações – Principais motivos

Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	N/D	N/D	ND
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	1,84	1,240	1,03
Reclamações referentes a interrupções (%)	0,02	0,008	ND
Reclamações referentes à emergência (%) *	N/D	ND	ND
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	33,64	34,45	27,58
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,16	1,10	5,4
Reclamações por conta não entregue (%)	12,34	26,88	23,98
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	N/D	ND	ND

CAPITAL SOCIAL
CLIENTES

Reclamações – Principais motivos	2013	2012	2011
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	22,91	14,69	15,24
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%) **	0,04	0,77	ND
Outros (danos materiais, postura, cobrança indevida, religação, etc.) (%)	0,91	0,780	0,82
Reclamações solucionadas			
Durante o atendimento (%)	N/D	ND	ND
Até 30 dias (%)	38,36	34,87	10,56
Entre 30 e 60 dias (%)	19,25	10,85	11,71
Mais que 60 dias (%)	42,39	54,28	8,10
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	56,71	50,01	48,36
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	50,29	50,70	100
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor ***	N/D	N/D	5
b) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados	2013	2012	2011
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Valor apurado	22,52	19,98	22,52
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Limite	17,67	18,95	20,22
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor apurado	8,85	8,87	10,02
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite	10,90	12,13	13,61
c) Segurança no uso final de energia do consumidor	2013	2012	2011
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária	11.543	14.851	10.241
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	7*****	8*****	7*****

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

** A causa de reclamação é mais significativa na Justiça e na agência reguladora.

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

***** **Ações de melhoria implantadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros:** Criação do Comitê Coelba de Prevenção de Acidentes com a Comunidade; Programa Energia Amiga – Palestras de Segurança; Mutirão de Inspeções de Segurança em Comunidades com Risco; VI Semana Nacional de Segurança da População – Abradee; Divulgação dos riscos da energia elétrica no Caminhão de Eficiência Energética; Divulgação dos riscos da energia elétrica na Unidade Móvel/OAC Campanhas

8 ***** **Ações de melhoria implantadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros:** Grupo de Prevenção de Acidentes – Eletroplessão; Programa Energia Amiga – Palestras de Segurança; Inspeções de Segurança em Comunidades com Risco; VII Semana Nacional de Segurança da População – Abradee; Divulgação dos riscos da energia elétrica no Caminhão de Eficiência Energética; Divulgação dos riscos da energia elétrica na Unidade Móvel/OAC Campanhas de Segurança – Mensagem nas contas, jornal, *busdoor/outdoor* e rádio; Grupo de Ações para Prevenção de Acidentes no Carnaval 2012.



FORNECEDORES GRI EC6

Um objetivo colocado em prática pela Coelba é o de agir como parceira no desenvolvimento de seus fornecedores, por meio de uma relação transparente e baseada no compartilhamento das melhores práticas. Um dos principais focos no relacionamento refere-se à segurança no trabalho. O total de 12.712 profissionais de Empresas Prestadoras de Serviços (EPSs) atendem a Coelba em toda a Bahia. Assim, há um movimento intenso de conscientização e fiscalização com respeito às normas técnicas e de segurança na realização das atividades – previsto em cláusulas contratuais.

Sempre que uma nova parceira é agregada ao quadro de fornecedores ela passa por um processo de Recepção, em que são checadas a documentação e as condições para atendimento a todas as normas regulamentadoras aplicáveis a empresas de distribuição de energia. São avaliados ainda a disponibilidade e as condições dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e Equipamentos de Proteção Coletiva (EPCs), ferramentas e veículos. Em 2013, a Coelba reforçou a exigência de comprovação de qualificação formal dos profissionais das EPSs. Isso foi aplicado mesmo para as empresas que já estão no portfólio de fornecedores, mas ampliam o número de equipes dedicadas à Coelba.

A esse trabalho segue-se o de inspeções de segurança *in loco*, significativamente intensificado em 2013 com a contratação de mais oito técnicos de segurança. Agora eles já somam 16, além de um engenheiro. No período, aconteceram verificações de 1.769 turmas de EPSs. Outra novidade foi o início das fiscalizações das turmas durante os procedimentos, para verificar o cumprimento do passo a passo recomendado para cada tarefa. A medida foi adotada em razão de a maior parte dos acidentes não estar relacionada à falta de uso de equipamentos ou instrumental adequado, mas a comportamentos equivocados. Do total de inspeções em 2013, 749 tiveram esse foco.

A Coelba realiza ainda auditorias documentais, um processo sistemático que visa verificar a conformidade do sistema de gestão de saúde e segurança das EPSs e desenvolvido por meio de *check list* contendo as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego. Em 2013, foram realizadas 27 auditorias, com 6.507 itens avaliados e 85% de conformidade.

A partir do conjunto de itens analisados, a empresa classifica os fornecedores em um índice de conformidade, com três níveis. Os enquadrados no “crítico” têm as atividades suspensas até solucionarem os problemas e pagam multa. Já os que estão nas categorias “moderada” e “leve” são formalmente comunicados e recebem prazos para resolução das deficiências. No ano, 92 turmas foram notificadas e paradas (5%). GRI EU16, HR2

1.769

TURMAS

de Empresas Prestadoras de Serviços passaram por inspeções de segurança *in loco*

CAPITAL SOCIAL
FORNECEDORES

Há preocupação também com as condições oferecidas pelas EPSs aos funcionários nos alojamentos. Em 2013, 121 foram inspecionados. Os profissionais da Coelba averiguam o respeito às NR18 e NR24, relativas às condições do meio ambiente e trabalho, incluindo higiene.

As empresas são estimuladas ainda a realizar atividades de reforço a mensagens relativas à segurança entre os seus profissionais. Um exemplo são os 30 Minutos de Segurança, encontros em que os trabalhadores têm acesso a textos informativos produzidos pela Coelba e discutem os temas. No período, foram 542 eventos promovidos, com 5.405 participantes.

Também é realizado anualmente, desde 2004, o Seminário de Saúde e Segurança para EPSs. O evento tem como objetivo contribuir para o crescimento dos processos e fomentar a melhoria contínua dos serviços de saúde e segurança nas prestadoras de serviços do Grupo Neoenergia, por meio do compartilhamento de experiências e alinhamentos das melhores práticas.

Gestão

A Coelba procura contribuir com a difusão de boas práticas de gestão e sustentabilidade entre as EPSs e, em 2013, promoveu a reformulação de iniciativas com esse propósito. No ano, aconteceu o lançamento do projeto Gestão +, com objetivo de tornar mais eficientes as atuações das EPSs nas áreas de novas ligações, cobrança e perdas. A iniciativa baseia-se no mapeamento de todos os procedimentos que acarretam uma produtividade negativa. Profissionais da consultoria Alfa Consulting acompanharam a rotina de trabalho de prestadoras e desenvolveram uma proposta técnica com ações corretivas a ser aplicada tanto por elas como pela Coelba.

Em 2013, foi mantido ativo o serviço Alô Parceiro. Por meio de um número 0800, amplamente divulgado nas EPSs, trabalhadores podem apresentar anonimamente demandas, denúncias ou reclamações. A Coelba repassa as informações às parceiras e contribui para a elaboração de planos corretivos, se necessário.

Ao longo de 2013 estruturou-se um trabalho para identificar itens cujo abastecimento era feito por fornecedores únicos. O objetivo é, a partir disso, rastrear e identificar novos parceiros para ampliar a competitividade nas negociações e reduzir o grau de dependência em relação a apenas uma empresa. Esse esforço ainda está sendo realizado e será consolidado em 2014.

Parcerias

Os fornecedores são apoiados e avaliados em relação a temas diversos, que incluem a segurança dos colaboradores e a saúde financeira das parceiras.



Seleção e homologação

A Coelba estabelece critérios para seleção e homologação de fornecedores de material e serviços, para qualificá-los e avaliá-los. As etapas incluem:

- a) Pesquisa de mercado ou análise da solicitação de cadastro encaminhada pelos próprios fornecedores;



b) A qualificação dos fornecedores é feita em duas etapas.

A primeira consiste na análise de documentos fiscais, trabalhistas e previdenciários e técnicos, de relatórios de ensaios de protótipo, de atestados emitidos por outras empresas, de desempenho de produto, de manuais da qualidade e de certificações ISO. Ela inclui ainda a verificação da saúde financeira por meio do balanço patrimonial e do demonstrativo de resultado. Neles, são avaliados o capital social, bem como os indicadores de índice de liquidez corrente, grau de alavancagem e margem líquida. Também é realizada a análise de crédito do fornecedor no mercado.

A segunda etapa acontece de acordo com a criticidade e a relevância do produto ou serviço e consiste em uma visita às fábricas ou às instalações da prestadora de serviço, para apurar o potencial e a capacidade técnica.

c) O aceite é definido por meio da análise das propostas apresentadas nos pedidos de cotação, conforme as especificações técnicas de produtos e serviços.

**EQUIPAMENTOS
UTILIZADOS PARA
PODA DE ÁRVORES
PRÓXIMAS À
REDE ELÉTRICA**

Análise de desempenho

Os fornecedores da Coelba têm o desempenho monitorado pela companhia. No que se refere aos de materiais, um módulo no sistema SAP permite o acompanhamento de aspectos como o cumprimento de prazos e a qualidade dos produtos. Ao longo do fornecimento de materiais, o fornecedor é monitorado em relação a cumprimento dos prazos de entrega e qualidade do material fornecido e é feita a análise dos materiais para checar sua correspondência com os padrões de qualidade exigidos e as especificações definidas em contrato. A cada seis meses, notas de desempenho são atribuídas aos fornecedores e para aqueles com baixo aproveitamento são demandados planos de correção.



CAPITAL SOCIAL
FORNECEDORES

As principais parceiras de negócios (considerando o valor das transações com a Coelba) passam por auditorias que incluem itens constantes na pesquisa Ethos/Abradee sobre sustentabilidade.

Já para os prestadores de serviços, no próximo período entrará em vigor um novo modelo de avaliação das parceiras, que prevê a coleta mensal dos dados e produção de informativo para cada uma delas, com o resultado geral e detalhamento do desempenho de cada um dos indicadores, distribuídos em cinco categorias: econômico-financeiros, trabalhistas, qualidade, segurança e estoques. A iniciativa prevê a convocação de reuniões presenciais com as EPSs cujo desempenho tenha sido insuficiente em uma ou mais categorias, para apresentação dos planos de melhorias introduzidos e detalhamento sobre os responsáveis por atividades e prazos de conclusão.

Todos os contratos firmados com fornecedores preveem, em cláusulas específicas, o respeito à legislação ambiental e trabalhista, como, por exemplo, a proibição de mão de obra infantil ou escrava, sob pena de multa ou desligamento. Em 2013, não foram registradas ocorrências dessa natureza. [GRI HR6, HR7](#)

A Coelba não mantém política específica para a contratação de fornecedores locais e na decisão prevalecem aspectos técnicos. Em 2013, a empresa trabalhou na introdução de uma nova ferramenta de compras eletrônicas, com o objetivo de aprimorar as transações virtuais e agregar ainda mais transparência aos processos.

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS/FORNECEDORES

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

a) Seleção e avaliação de fornecedores	2013	2012	2011
Fornecedores inspecionados pela empresa/total de fornecedores (%) (1)	ND	ND	ND
Fornecedores não qualificados (não conformidade com os critérios de responsabilidade social da empresa)/total de fornecedores (%)	ND	ND	ND
Fornecedores com certificação SA 8000 ou equivalente/total de fornecedores ativos (%)	ND	ND	ND
b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores	2013	2012	2011
Número de participação em capacitações	39	483	1.662
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	4.920	42.360	114.072

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



SOCIEDADE GRI SO1, EC8

A Coelba investe em educação, cultura e meio ambiente para contribuir com o desenvolvimento sustentável da sociedade baiana. A iniciativa é formatada com base em uma agenda sugerida pelo Instituto Ethos e as ações estão alinhadas ao Pacto Global e aos Oito Objetivos do Milênio. No ano, o apoio aos projetos somou um valor total de R\$ 1,6 milhão. O ano foi dedicado também à reformulação das políticas de patrocínio, processo que deverá ser concluído em 2014.

Em 2013, a empresa renovou seu apoio ao Fundo de Cultura da Bahia por meio de convênio com o governo estadual, que representou o repasse de R\$ 22 milhões, via ICMS, para o incentivo a projetos em diversas áreas de expressão artística.

No período, a companhia manteve o patrocínio a três jovens talentos do balé para estudo na Escola do Teatro Bolshoi no Brasil, localizada em Joinville (SC). A entidade combina propósitos culturais e educacionais, e dá oportunidades para a profissionalização na dança. Depois de oito anos de estudos, 74% dos alunos recém-formados saem da escola com um contrato de trabalho como bailarinos, professores, coreógrafos ou em outras atividades relacionadas.

Educação

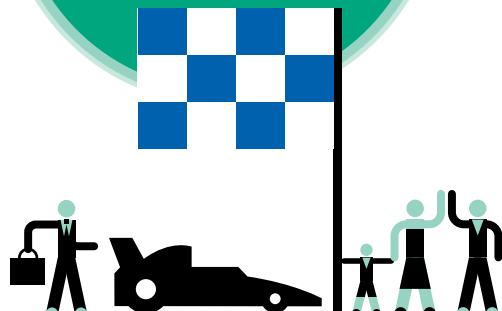
Um total de R\$ 200 mil foi direcionado à parceria com o Instituto Ayrton Senna, mantida desde 2006. Os recursos apoiaram os programas educacionais Se Liga e Acelera Brasil, favorecendo 876 estudantes de escolas públicas na cidade de Juazeiro. Eles buscam corrigir o fluxo escolar do ensino fundamental e combater o analfabetismo e a evasão escolar. Foram envolvidos estudantes do 1º ao 5º ano que repetiram uma vez ou mais na escola e/ou ingressaram tardiamente no sistema de ensino. Os participantes são alfabetizados e/ou têm a oportunidade de corrigir a defasagem entre a idade e a série cursada.

Houve ainda o patrocínio à 12ª Olimpíada Estudantil de Feira de Santana, como forma de incentivar jovens à prática do esporte e proporcionar a descoberta de novos talentos em 15 modalidades, incluindo atletismo, natação, basquete, futsal, ginástica rítmica, xadrez e judô. O evento mobilizou 4,5 mil alunos de 80 escolas da cidade.

Pelo terceiro ano consecutivo, a Coelba apoiou a Festa Literária Internacional de Cachoeira (Flica), na cidade de Cachoeira, e levou para o evento a unidade móvel do projeto Educação com Energia, para disseminar informações sobre o uso seguro e racional da eletricidade. Também promoveu a peça *Alvorço: Uma Comédia Feita por Você*, espetáculo improvisado a partir de jogos teatrais e de sugestões da plateia; apresentou a Fliquinha, evento destinado às crianças, com o tema História em Quadrinhos; e promoveu a peça *Alvorocinho: Diversão à Máxima Potência*.

Apoio

A empresa é parceira do Instituto Ayrton Senna e também patrocina eventos em todo o Estado da Bahia.



CAPITAL SOCIAL
SOCIEDADE

R\$ 379,9
MILHÕES

foi o total destinado pela Coelba ao Luz para Todos em 2013, o que possibilitou 34,7 mil novas ligações

Serviços e cidadania

Outra iniciativa foi a participação na 9ª Bahia Farm Show – Feira de Tecnologia Agrícola e Negócios, em Luís Eduardo Magalhães, com a montagem de um estande para a prestação de serviços como consultoria tarifária e orientações para tornar mais eficiente o consumo de energia.

Uma Agência Móvel da empresa esteve no Projeto Ação Global, promovido no mês de maio pelo Serviço Social da Indústria (Sesi) em parceria com a Rede Globo, ONGs, sindicatos, empresas e governos. Os consumidores puderam acessar a serviços variados, como pedidos de novas ligações, parcelamento de débitos e segunda via de conta. Clientes que atualizaram seus cadastros no evento receberam uma lâmpada fluorescente econômica e quem ingressou na Tarifa Social concorreu a uma geladeira.

Destaque ainda para o patrocínio ao Fórum Agenda Bahia, já em sua quarta edição. No ano, o evento foi composto por quatro encontros para debates relativos a desenvolvimento regional, desenvolvimento sustentável, desenvolvimento produtivo e desenvolvimento turístico. Participam especialistas e empresários nacionais e locais e, além das palestras, há espaço para perguntas da plateia e debates. Os diagnósticos obtidos, bem como as propostas de mudanças, são levados às autoridades baianas.

Outra ação relevante deu-se em parceria com o governo do Estado para levar iluminação pública a entradas de cidades. No período, foram realizados 246 projetos, no valor de R\$ 26,5 milhões e a instalação de 9,2 mil luminárias.

Inclusão e acesso

Levar energia elétrica e seus benefícios diretos e indiretos a todos os baianos, de forma a criar valor aos seus clientes, é um compromisso da Coelba. Em 2013, a empresa deu novos passos significativos nesse sentido, ao adicionar 285 mil novos consumidores à sua rede. [GRI EU23](#)

Na área urbana, foram conectados 250.234 clientes. Houve um trabalho intenso, em parceria com a Caixa Econômica Federal e construtoras, focado no programa Minha Casa Minha Vida, para assegurar a conexão de energia aos novos empreendimentos antes da entrada dos moradores – o que minimiza o risco de instalações irregulares.

Luz para Todos

Um marco no período foi a celebração da ligação número 500 mil no âmbito do Programa Luz para Todos, na Bahia. A Coelba é responsável pelo maior programa de eletrificação rural do Brasil e no ano realizou 34.766 novas conexões para esse público. Assim, o número total de beneficiados, desde 2003, chegou a 530.266 no Estado. Ao longo de uma década, os investimentos superaram os R\$ 3,6 bilhões, sendo parte financiada pela Eletrobras e pelo governo do Estado da Bahia. Em 2013, o total destinado pela companhia ao Luz para Todos foi de R\$ 379,9 milhões.

Cidadania

Em 2013, a Coelba superou a marca de 500 mil clientes atendidos por meio do Programa Luz para Todos.



CAPITAL SOCIAL
SOCIEDADE

Tarifa Social

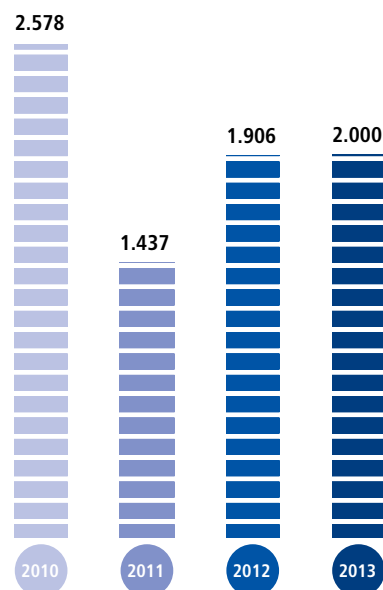
Outro programa de peso é o enquadramento de clientes residenciais na categoria de baixa renda, que são favorecidos pela Tarifa Social, com descontos entre 10% e 65% na conta de luz. Em 2013, essas unidades representavam 42,2% da classe residencial, ou 2,0 milhões de consumidores. No ano, 57 mil clientes passaram a contar com o benefício, ou 3,4% acima de 2012. A Coelba busca sempre contribuir para que clientes aptos a receber os descontos façam valer esse direito. É uma forma de garantir a eles, simultaneamente, o acesso à energia e condições de assumirem o valor da conta de energia, contribuindo ainda para reduzir os riscos de fraudes.

Mudanças nos critérios de enquadramento para Tarifa Social, introduzidas em 2010, reduziram substancialmente o número de consumidores beneficiados. O critério, que era volume de consumo, passou a considerar renda familiar e inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) e, portanto, Número de Identificação Social (NIS). De 2,6 milhões, em 2010, passou para 1,5 milhão em 2011. Desde 2012, a Coelba tem feito um grande trabalho para devolver a uma parcela significativa de clientes o direito à tarifa subsidiada. Nesses dois anos, voltaram a ser beneficiados cerca de 600 mil.

Em agosto de 2013, a Aneel divulgou nova mudança de regras para a concessão da Tarifa Social, que passam a vigorar em 2014. O objetivo é tornar mais efetivo o controle sobre quem, de fato, merece o benefício. Atualmente a decisão é baseada no código do NIS ou do Benefício de Prestação Continuada (BPC). Com a nova regulamentação, as distribuidoras precisarão validar esses códigos nos bancos de dados do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Além disso, haverá a obrigatoriedade de certificar se as famílias favorecidas continuam a satisfazer aos critérios estabelecidos pela legislação.

**PROGRAMA LUZ
PARA TODOS LEVOU
ENERGIA PARA ÁREAS
RURAIS DE TODO O
ESTADO DA BAHIA,
CONECTANDO 530 MIL
FAMÍLIAS DESDE 2003**

Clientes baixa renda (em mil)



CAPITAL SOCIAL
SOCIEDADE**INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS/COMUNIDADE**

a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2013	2012	2011
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa.	ND	ND	ND
Número de melhoras implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade	ND	ND	ND
b) Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros	2013	2012	2011
Montante reivindicado em processos judiciais <small>GRI PR2</small>	961.894	643.298	628.901
Valor provisionado no passivo (R\$ mil)	57.215	47.914	44.050
Número de processos judiciais existentes <small>GRI PR2</small>	23.934	22.557	22.647
Número de pessoas vinculadas nos processos	7	7	7
c) Tarifa de Baixa Renda	2013	2012	2011
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda	2.000.300	1.905.740	1.436.967
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	42%	42%	32%
d) Envolvimento da empresa com ação social	2013	2012	2011
Recursos aplicados em educação (R\$ mil)	491	603	951
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ mil)	1.576	479	479
Recursos aplicados em cultura (R\$ mil)	22.363	22.478	4.434
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ mil)	623.954	1.202.742	377.066
Valor destinado à ação social (não incluir obrigações legais, nem tributos, nem benefícios vinculados à condição de funcionários da empresa (%))	0	0	0
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em produtos e serviços (%)	0	0	0
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a doações em espécie	2,42%	3,67%	-
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio	97,58%	96,33%	-
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa/total de empregados (%)	0,5	0,4	ND
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários	28	20	ND
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento baixa renda (%)	65,92%	76%	-
e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc.	2013	2012	2011
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ mil)	23.540	22.569	4.524
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	22	12	12
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ mil)	300	628	850
Nome do maior projeto	Flica – Feira Literária Internacional de Cachoeira		

CAPITAL SOCIAL
SOCIEDADE**INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS/GOVERNO E SOCIEDADE**

Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2013	2012	2011
Recursos alocados em programas governamentais (não obrigados por lei) federais, estaduais e municipais (R\$ mil)	ND	ND	ND
Número de iniciativas/eventos/campanhas voltadas para o desenvolvimento da cidadania (exercício de voto, consumo consciente, práticas anticorrupção, direito das crianças, etc.)	1	0	0
Recursos publicitários destinados a campanhas institucionais para o desenvolvimento da cidadania (R\$ mil)	0	0	0
Recursos investidos nos programas que utilizam incentivos fiscais/total de recursos destinados aos investimentos sociais * GRI EC4	3,48%	9,1%	0,91%

INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO

Universalização	2013	2012	2011
Metas de atendimento *	**	**	**
Atendimentos efetuados em todos os municípios (nº)	240.907	233.553	184.764
Atendimentos efetuados nos municípios não universalizados (nº)	**	**	**
Cumprimento de metas (%)	**	**	**
Total de municípios universalizados	**	**	**
Municípios universalizados (%)	**	**	**

Programa Luz para Todos	2013	2012	2011
Metas de atendimento	48.327	60.193	75.000
Número de atendimentos efetuados (A)	32.395	26.726	34.396
Cumprimento de metas (%)	67,03%	58,98%	45,86%

Origem dos recursos investidos (R\$ mil)

Governo Federal GRI EC4			
Conta de Desenvolvimento Energético - CDE	67.130	234.956	90.563
Reserva Global de Reversão - RGR	12.206	42.719	8.454
Governo Estadual GRI EC4	376	19.164	30.629
Próprios	300.223	22.040	291.809
Outros	0	0	0
Total de recursos aplicados (B)	379.934	318.880	421.455
O&M	-	-	-
Custo médio por atendimento (B/A)	11,73	8,98	12,25

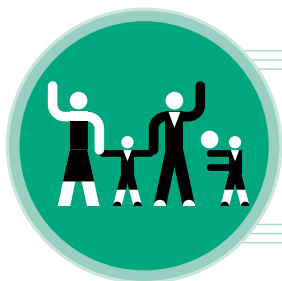
Tarifa baixa renda	2013	2012	2011
Número de domicílios atendidos como "baixa renda".	2.000.300	1.905.740	1.433.337
Total de domicílios "baixa renda" do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%).	42%	42%	32%
Receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" (R\$ mil).	375.892	373.442	335.854
Total da receita de faturamento na subclasse residencial "baixa renda" em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ mil).	23%	20%	21%
Subsídio recebido (Eletrobras), relativo aos consumidores "baixa renda" (R\$ mil).	290.255	307.741	221.452

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

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

** 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.



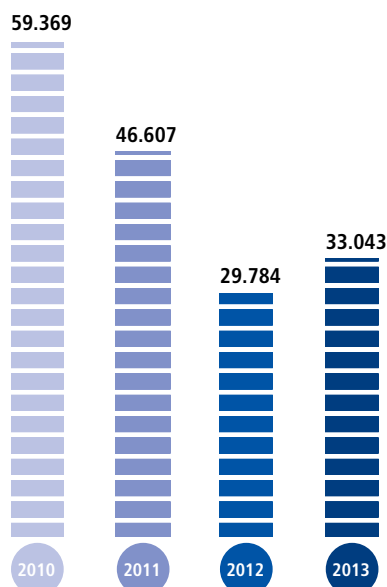
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA GRI EU7, EN6

Os projetos de eficiência energética da Coelba promovem o uso racional e o consumo seguro de energia elétrica e diferenciam-se pela criatividade e responsabilidade social. O conjunto de ações desenvolvidas em 2013 resultou em economia de 33,04 mil MWh – acréscimo de 10,94% sobre 2012 – e uma redução de demanda de ponta de 10,32 mil MWh (ante 3,1 mil MWh anteriormente). Os investimentos totalizaram cerca de R\$ 21,0 milhões, 20,9% abaixo do período anterior. A legislação do setor elétrico nacional prevê a destinação anual de 0,5% da receita operacional líquida de distribuidoras para as ações de eficiência energética. Os recursos devem ser direcionados especialmente a clientes residenciais de baixa renda (60% do total) e às demais classes de consumo representativas (no caso de Coelba, residenciais, comerciais e poderes e serviços públicos).

Em 2013, foi iniciada a ação pioneira de concessão de subsídio para estimular o uso de lâmpadas LED (do inglês *Light Emitting Diode*, ou diodo emissor de luz), que apresenta maior durabilidade e proporciona redução de consumo. Além de não conter mercúrio, que é um metal poluente, a lâmpada LED apresenta longa duração – 15 vezes mais do que a incandescente e mais do que o dobro da fluorescente compacta, e oferece economia de até 83% no consumo de energia, se comparada à incandescente.

Os consumidores, ao realizarem a troca, pagavam apenas R\$ 15,00 pelo produto, e a Coelba assumiu a diferença de R\$ 20,00. Para usufruir o benefício era necessário estar com o pagamento da conta de energia em dia e possuir consumo médio mensal acima de 70 kWh/mês, com direito à compra de até cinco unidades com preço especial. No ano de 2013, foram substituídas 8,1 mil unidades, em um investimento de R\$ 197,1 mil. As lâmpadas fluorescentes compactas recebidas na troca foram descartadas adequadamente após a retirada do mercúrio.

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



Projeto Nova Geladeira

A Coelba proporciona aos clientes de comunidades populares a substituição de refrigeradores antigos e em mau estado de conservação por equipamentos novos com Selo Procel, mais eficientes. Dessa forma, os clientes apresentam redução no consumo de energia e adequam a conta de energia a sua capacidade de pagamento, diminuindo os índices de inadimplência.

O projeto faz parte do Programa de Eficiência Energética da Coelba e, além do forte cunho social, contribui para a preservação do meio ambiente, pois retira de circulação geladeiras em péssimo estado de



CAPITAL SOCIAL
EFICIÊNCIA
ENERGÉTICA

conservação. A Coelba garante a gestão do refrigerador descartado, o que inclui a retirada do gás CFC-R12 (142,59 kg, em 2013) para ser regenerado. Os recursos obtidos com a venda da sucata (793,61 tonelada, em 2013) são destinados a projetos de emprego e renda em comunidades populares.

Em 2013, o Projeto Nova Geladeira aconteceu em duas modalidades: Doação de Refrigeradores e Venda Subsidiada de Refrigeradores.

1. Doação de refrigeradores

A doação de refrigerador novo com Selo Procel de forma totalmente gratuita foi realizada para clientes de 3 (três) tipologias tarifárias: residencial baixa renda, residencial e instituição sem fins lucrativos, com diferentes quantitativos e valores aplicados. Os refrigeradores doados utilizam o R600a (isobutano), gás ecológico, e são fabricados especialmente para o Grupo Neoenergia. Essa doação de refrigeradores foi apoiada pelo trabalho dos Agentes Coelba e da realização de ações como o Energia com Cidadania.

Os Agentes Coelba são profissionais treinados pela empresa, moradores das próprias comunidades e que visitavam clientes em bairros populares em Salvador, Lauro de Freitas e Simões Filho. Eles tinham os objetivos de disseminar a tarifa social, informar sobre projetos direcionados a esse público, como o Nova Geladeira, e uso seguro e racional da energia, além de prestar serviços comerciais da empresa que incluem a negociação de débitos.

Iniciado em 2013, a Ação Energia com Cidadania consistiu em levar serviços da concessionária e de parceiros a comunidades carentes de Salvador, por meio de uma Unidade Móvel. A Unidade Móvel permaneceu por 15 dias em cada bairro, tendo sido percorridos 10 comunidades em 2013 e prestado mais de 17 mil atendimentos.

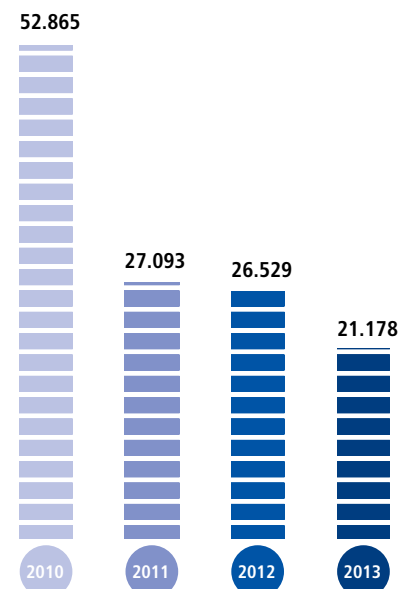
Durante a ação, a Coelba ofereceu serviços de negociação de débitos, doação de refrigeradores e lâmpadas eficientes, promoveu palestras sobre segurança e uso racional de energia, além de oferecer a atuação de Agentes Coelba na região onde a unidade móvel ficava estacionada.

Participaram das ações a Secretaria Municipal de Promoção Social e Combate à Pobreza (SEMPS), com cadastro de NIS e Bolsa Família, a Secretaria do Trabalho, Emprego, Renda e Esporte da Bahia (Setre), com emissão de carteiras de trabalho e cadastro no Sinebahia, a Secretaria de Justiça, com os serviços do Balcão da Justiça, a Caixa Econômica Federal e o Instituto de Identificação Pedro Melo.

Cliente Residencial Baixa Renda – Foram beneficiados apenas consumidores que usufruem do benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica, incluindo atendimento aos beneficiários de empreendimentos do Minha Casa Minha Vida (MCMV). Em 2013, 6.919 refrigeradores foram trocados e 54,7 mil lâmpadas fluorescentes compactas foram doadas, totalizando um investimento de R\$ 11,7 milhões, que proporcionou economia estimada 7.646,27 MWh/ano.

Cliente Residencial – Abrange consumidores de baixo poder aquisitivo, moradores de comunidades populares. O diferencial é que ele dispensa que o cliente seja beneficiário da Tarifa Social de Energia Elétrica. A Coelba

Investimento em eficiência energética (em R\$ mil)





CAPITAL SOCIAL
EFICIÊNCIA
ENERGÉTICA

atendeu 688 clientes com a troca de refrigeradores e doou 19,5 mil lâmpadas fluorescentes compactas. Foi investido R\$ 1,01 milhão, proporcionando economia de energia estimada de 1.918,53 MWh/ano.

Instituições sem Fins Lucrativos – Foram visitadas instituições beneficentes sem fins lucrativos e verificada a necessidade da troca de equipamentos. No ano, foram trocados 238 refrigeradores e doadas 2,3 mil lâmpadas. Foram investidos R\$ 56,7 mil, proporcionando uma economia de energia estimada de 296,86 MWh/ano.

2. Venda subsidiada de refrigeradores

A Coelba subsidia refrigeradores para que clientes residenciais com baixo poder aquisitivo possam substituir os equipamentos velhos por novos. Para usufruir a vantagem, o cliente precisa ir à Prefeitura para saber se atende aos critérios e se inscrever no CadÚnico, e assim ter direito à Tarifa Social de Energia Elétrica. Também é necessário apresentar conta de energia em que a média dos três maiores consumos dos 12 meses anteriores esteja igual ou acima de 80 kWh/mês.

Em 2013, a ação desenvolveu-se só em Salvador e os valores estipulados para as geladeiras foram de R\$ 120,00 a R\$ 160,00, de acordo com o modelo escolhido (uma porta ou duplex), com a possibilidade de pagamento em até 10 vezes sem juros – os preços reais dos equipamentos são R\$ 690,00 e R\$ 790,00, respectivamente. Os eletrodomésticos podiam ser comprados em uma das principais redes varejistas do Nordeste brasileiro.

Foram investidos cerca de R\$ 3,8 milhões no projeto e a redução do consumo foi da ordem de 3.159,39 MWh/ano. A venda subsidiada de refrigerador novo com Selo Procel foi realizada para clientes de duas tipologias tarifárias: residencial baixa renda e residencial.

Cliente Residencial Baixa Renda – Foram realizadas 2.087 vendas de refrigeradores para clientes com o benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica e doadas 12,1 mil lâmpadas fluorescentes compactas.

Cliente Residencial – Ocorreram 730 vendas de refrigeradores para clientes que buscaram a inscrição no CadÚnico para obter o benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica e foram doadas 7,2 mil lâmpadas fluorescentes compactas.

Emasa

A Coelba estabeleceu convênio com a Empresa Municipal de Águas e Saneamento de Itabuna (Emasa) para ampliar a eficiência nos sistemas de captação e adução de água e de distribuição. Com as intervenções, a economia de energia deverá alcançar 1,0 GWh por ano, além da retirada de demanda no horário de ponta de 46,9 kW. O investimento realizado alcançou R\$ 159,4 mil

2,3
MIL

pessoas conheceram o funcionamento da geração solar fotovoltaica no Centro de Visitação, no Estádio de Pituçu

CAPITAL SOCIAL
EFICIÊNCIA
ENERGÉTICA

Educação com energia

Em 2013, uma novidade do projeto foi o reforço da Fundação Roberto Marinho para a capacitação de professores sobre o uso racional e eficiente da energia, de forma a torná-los multiplicadores dessas mensagens entre os estudantes e as comunidades. A Coelba assinou com a organização um contrato pelo qual já investiu R\$ 1,1 milhão para o atendimento a escolas estaduais na Bahia.

A Fundação ficou responsável por ministrar as capacitações e por elaborar os materiais didáticos e pedagógicos, em linha com a metodologia Energia Que Transforma, desenvolvida por ela em parceria com a Eletrobrás, no âmbito do Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica (Procel). Dentre os recursos utilizados, está o *kit* que inclui, dentre outras ferramentas, vídeos, livros e jogo.

A Secretaria de Educação da Bahia, por meio do Instituto Anísio Teixeira, indicou os professores que foram formados e acompanha o desenvolvimento das atividades. A Coelba supervisiona todas as etapas do projeto e premiou alunos e educadores dos melhores trabalhos desenvolvidos nas escolas participantes. O convênio, que tem duração de 18 meses, está vigente até junho de 2014, quando serão divulgados os resultados.

Após a capacitação, a Unidade Móvel Educativa, caminhão adaptado para o desenvolvimento de ações pedagógicas com recursos tecnológicos avançados, como iluminação cênica, vídeos em três dimensões (3D) e telão de LED, visitou parte dos municípios contemplados, subsidiando o desenvolvimento das atividades do projeto.

Alunos, pais e a comunidade são convidados a participar de palestras e exibição de filmes sobre o uso seguro e racional da energia, e clientes da Coelba que apresentam a última conta também recebem lâmpadas fluorescentes econômicas e cartilha com dicas de economia de energia.

As instituições de ensino envolvidas recebem a doação de 140 *kits* da metodologia Energia que Transforma para equipar suas bibliotecas e/ou salas de leitura.

O Educação com Energia esteve presente também na 3ª Feira de Ciências da Bahia, realizada na Arena Fonte Nova. No evento, foi montado um estande em que os visitantes podiam aprender mais sobre energia elétrica e solar, de forma interativa, por meio de experimentos, jogos e informações. A feira integrou o 2º Encontro Estudantil Todos pela Escola: ciência, arte, esporte e cultura, da Secretaria da Educação, e envolveu cerca de 20 mil pessoas.

Em 2013, o projeto formou 330 educadores de 88 escolas da rede pública de 66 municípios, além de técnicos da Coelba e da Secretaria de Educação. Com a Unidade Móvel Educativa, atingiu, ainda, 3.172 estudantes e 2.911 pessoas das comunidades.

33 mil

MW/H

foi o total economizado em razão do conjunto de ações de eficiência energética desenvolvidas em 2013



INAUGURAÇÃO DO CENTRO DE VISITAÇÃO PITUAÇU SOLAR

Museu da Eletricidade

O Museu da Eletricidade – Praça da Sé – Centro de Eficiência Energética é um espaço que conta com memorial, maquetes, área de experimentos e palestras, onde foram atendidos 7.268 visitantes de 26 municípios da Bahia em 2013, mediante agendamento de instituições de ensino ou por visita espontânea do público em geral.

Durante a visita, guiada por monitores treinados, é apresentada a história da evolução do uso da energia pelo homem e incentivada a interação com experimentos que elucidam princípios, fenômenos, demonstram resultados ou propõem soluções alternativas para a geração e uso responsável da energia elétrica.

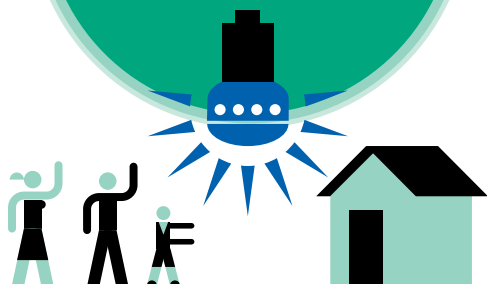
Centro de Visitação

A Coelba inaugurou um Centro de Visitação no Estádio de Pituaçu, criado em parceria como governo do Estado. No espaço, o público percorre um circuito com equipamentos interativos, vídeos, painéis e maquetes que ilustram o funcionamento da geração solar fotovoltaica. Por meio de um projeto de eficiência energética desenvolvido pela Coelba, concluído em 2012, o Estádio de Pituaçu é o primeiro da América Latina a gerar energia solar, a partir de um sistema instalado na cobertura do prédio. O Centro foi aberto no dia 9 de setembro e até o final do ano recebeu mais de 2,3 mil pessoas.

A Coelba também firmou convênio com a Fonte Nova Negócios e Participações (FNP), responsável pela gestão do Arena (estádio) da Fonte Nova, para a instalação de uma usina solar com capacidade de gerar 750 MWh por ano, o equivalente ao consumo médio de 3 mil brasileiros. Ela terá 500 kWp de potência instalada e deverá estar em operação no final de 2014. O investimento previsto é de R\$ 5,5 milhões e está em linha com o projeto estratégico de pesquisa e desenvolvimento *Arranjos Técnicos e Comerciais para a Inserção da Geração Solar Fotovoltaica na Matriz Energética Brasileira*, lançado em agosto de 2011 pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

LED

A empresa foi pioneira ao desenvolver um programa de incentivo ao uso das lâmpadas LED, mais econômicas e eficientes.



CAPITAL SOCIAL
EFICIÊNCIA
ENERGÉTICA

A energia gerada será utilizada pela Arena Fonte Nova e a tecnologia empregada será a de painéis flexíveis, instalados sobre o anel de compressão da cobertura da Arena. A expectativa é de que a novidade proporcione economia de 10% no consumo e o insumo que não for utilizado será lançado na rede da Coelba e compensada no final do mês com a energia consumida pelo estádio.

Energia Verde

Em 2013, a Coelba deu continuidade ao Projeto Energia Verde, com o intuito de despertar no consumidor residencial a conscientização ambiental. Direcionado a clientes residenciais com consumo superior a 100 kw/hora por mês.

A iniciativa ofereceu bônus de R\$ 240 e R\$ 265 para consumidores baianos substituírem seus aparelhos de ar condicionado antigos por novos, com o selo Procel. Para receber o benefício, eles precisam ir até uma das lojas parceiras e se inscrever no programa. Há a possibilidade de adquirir os aparelhos também em outras redes varejistas, ou pela internet. Nesses casos, eles recebem o valor do bônus como crédito na conta de energia e o equipamento antigo é recolhido pela Coelba nas residências. Como contrapartida ao desconto, o cliente arca com de 1 a 12 prestações de R\$ 3, R\$ 5 ou R\$ 7, de acordo com a sua faixa de consumo de energia, descontadas na sua fatura mensal. O valor arrecadado é doado para uso em reflorestamento de áreas remanescentes de Mata Atlântica. Já os aparelhos antigos são recolhidos e enviados a empresas recicladoras parceiras da Coelba.

Ao longo dos quatro anos em que esteve vigente, o Energia Verde substituiu 15.564 equipamentos (refrigerador, freezer, TV e condicionador de ar), proporcionando bonificações no valor de aproximadamente R\$ 5 milhões, recebidos na conta de energia e ou no ato da compra com as parceiras. Em 2013, as doações atingiram R\$ 124.780,00 e viabilizaram o plantio de 42.508 mudas e a manutenção dos 78,21 hectares reflorestados ao longo do projeto – trabalho sob responsabilidade do Instituto BioAtlântica (Ibio) e do Instituto de Pesquisa Ecológicas (Ipê). [GRI EN13](#)

Consultoria

A Coelba também renovou com o Governo da Bahia um convênio de cooperação técnica com o objetivo de promover, de forma permanente, a atualização das especificações de itens que impliquem em consumo de energia elétrica constantes do Catálogo Geral de Material e Serviços administrado pela SAEB. Com isso, é possível assegurar a aquisição apenas dos equipamentos mais eficientes do mercado ou etiquetados pelo Inmetro/Procel. A iniciativa existe desde março de 2008 e, desde então, milhares de lâmpadas, reatores, condicionadores de ar, refrigeradores, motores e outros equipamentos elétricos foram adquiridos com base nos critérios estabelecidos pelas avaliações da eficiência energética.

A iniciativa visa identificar oportunidades de ganhos de eficiência no uso de energia elétrica e do correspondente potencial de redução de despesas e, ainda, empreender ações que visem conscientizar e envolver os servidores e empregados públicos que atuam nas áreas de material, construção e manutenção para a redução de custos com energia elétrica dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

8,1
MIL

unidades de lâmpadas LED foram trocadas por clientes da Coelba



CAPITAL SOCIAL
EFICIÊNCIA
ENERGÉTICA

INDICADORES DO SETOR ELÉTRICO

Programa de Eficientização Energética (PEE)

Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R\$ mil)

Residencial

Sem ônus para o consumidor (A)	2.832,32	3.563,98	1.484,91
Com ônus para o consumidor (B)	2.848,13	2.850,86	2.575,70
Total dos recursos no segmento (C)	5.680,45	6.414,85	4.060,61
Total de unidades atendidas no segmento (D)	12.803	58.255	66.328
Recurso médio por consumidor (C/D)	444	110	61

Residencial Baixa Renda

Sem ônus para o consumidor (A)	11.680,31	14.000,60	18.458,31
Com ônus para o consumidor (B)	1.916,87	0,00	0,00
Total dos investimentos no segmento (C)	13.597,18	14.000,60	18.458,31
Total de unidades atendidas no segmento (D)	9.006	19.810	263.106
Investimento médio por consumidor (C/D)	1.510	707	70

População atendida (nº habitantes total residencial + baixa renda) (E) 13.597.183 14.000.597 18.458.307

Investimento médio por população atendida
(custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E) 1 1 1

Comercial

Sem ônus para o consumidor (A)	91,38	1.138,06	93,98
Com ônus para o consumidor (B)	1.274,60	0	1.421,66
Total dos investimentos no segmento (C)	1.365,98	1.138,06	1.515,64
Total de unidades atendidas no segmento (D)	2	54	8
Investimento médio por consumidor (C/D)	682,99	21,08	189,45

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	2013	2012	2011
Sem ônus para o consumidor (A)	-	-	-
Com ônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	-	-	-
Total de kW instalados (F)	-	-	-
Investimento médio por kW instalado (C/F)	-	-	-
Serviço Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	-	-	-
Com ônus para o consumidor (B)	159,40	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	159,40	-	-
Total de unidades atendidas no segmento (D)	1	-	-
Investimento médio por consumidor (C/D)	159,40	-	-
Poder Público			
Sem ônus para o consumidor (A)	62,83	3.669,90	519,63
Com ônus para o consumidor (B)	106,90	1.305,62	2.538,63
Total dos investimentos no segmento (C)	169,72	4.975,52	3.058,26
Total de unidades atendidas no segmento (D)	1	2	17
Investimento médio por consumidor (C/D)	169,72	2.488	180
Origem dos Recursos (R\$ mil)	2013	2012	2011
Gestão Energética Municipal			
Recursos investidos próprios	-	-	-
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	-	-	-
Educação – conservação e uso racional de energia			
Recursos investidos próprios	-	-	500,27
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	-	-	500,27
Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)			
Recursos investidos próprios	91,38	159,00	649,41
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	91,38	159,00	649,41
Rural			
Recursos investidos próprios	-	-	-
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	-	-	-



CAPITAL SOCIAL
EFICIÊNCIA
ENERGÉTICA

Total dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ mil)	2013	2012	2011
Sem ônus para o consumidor	14.666,84	22.372,54	20.556,83
Com ônus para o consumidor	6.305,90	4.156,49	6.535,99
Total dos recursos	20.972,74	26.529,03	27.092,82

Participação Relativa dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ mil)	2013	2012	2011
Por classes de consumidores			
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	27,08%	24,18%	14,99%
Recursos no segmento "Baixa Renda" sobre Total investido no PEE (%)	64,83%	52,77%	68,13%
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	6,51%	4,29%	5,59%
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 (%)	0,76%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Poder Público sobre Total investido no PEE (%)	0,81%	18,76%	11,29%
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%	1,85%
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	0,44%	0,60%	2,40%

Eficientização Energética	2013	2012	2011
Residencial			
Energia economizada (em MWh)/ano	16.865,19	16.175,72	25.887,17
Redução na demanda de ponta (em MW)	6.535,88	3.117,52	9.404,99
Custo evitado com a energia economizada	2.646.748,15	2.850.011	4.203.041
Residencial baixa renda			
Energia economizada (em MWh)/ano	13.530,37	12.035,44	19.050,00
Redução na demanda de ponta (em MW)	3,21	2,57	3,58
Custo evitado com a energia economizada	653	2.120.539	3.092.958
Comercial			
Energia economizada (em MWh)/ano	956,64	878,47	539,76
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,16	177,69	113,91
Custo evitado com a energia economizada	140.701	189.711	81.142
Industrial			
Energia economizada (em MWh)/ano	-	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	-
Custo evitado com a energia economizada	-	-	-



CAPITAL SOCIAL
EFICIÊNCIA
ENERGÉTICA

Rural	2013	2012	2011
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	1.033,90	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,05	-	-
Custo evitado com a energia economizada	168.670	-	-
Poder público			
Energia economizada (em MWh)/ano	480,00	553,59	952,27
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,32	524,41	491,13
Custo evitado com a energia economizada	62.467	90.313	143.155
Aquecimento solar			
Energia economizada (em MWh)/ano	177,46	140,50	177,46
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,04	18,6	36
Custo evitado com a energia economizada	23.567	38.204	26.678
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	33.043,49	29.783,72	46.606,66
Redução na demanda de ponta (em MW)	10,32	6,40	10,04
Custo evitado com a energia economizada	5.249.497,88	5.288.776,65	7.546.973,80

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





CAPITAL NATURAL

Por meio de técnicas de Produção Limpa e de iniciativas como o Logisverde e o Vale Luz, a Coelba estimula a preservação do meio ambiente e minimiza os impactos de suas operações.

R\$ 118,1 milhões

foram investidos em
gerenciamento
de impacto ambiental



MEIO AMBIENTE

Em 2013, os investimentos da Coelba em gerenciamento de impacto ambiental totalizaram R\$ 118,1 milhões, ou 311,5% mais do que no período anterior. O significativo avanço decorre de ações como a substituição de equipamentos e implantação de redes compactas ou isoladas no Programa Luz para Todos. Os recursos incluem ainda arborização, manejo sustentável, equipamentos e instalação de redes protegidas. Balizam a atuação da companhia a sua Diretriz Integrada de Gestão e um Sistema de Gestão Ambiental composto por 28 normas.

O principal foco da Coelba na área ambiental diz respeito à obtenção das licenças necessárias para a expansão da rede. Em 2013, dos 299 processos protocolados junto ao órgão ambiental, foram obtidas 280 licenças. Para os licenciamentos, a empresa elabora estudos apresentados aos órgãos ambientais municipais e estadual, responsáveis por definir medidas compensatórias. Elas demandaram investimento de R\$ 2,2 milhões no ano, em ações como recuperação de áreas degradadas, resgate e afugentamento de fauna, plantio de espécies nativas e projetos de apoio às comunidades envolvidas diretamente com os empreendimentos. O principal impacto das operações da Coelba é a supressão vegetal, normalmente contrabalançada por meio do plantio de espécies nativas das áreas afetadas. [GRI E12, EN14](#)

Produção limpa

Para minimizar as interferências de seus empreendimentos, a empresa desenvolveu e aplica uma técnica de Produção Limpa. Ela contempla etapas anteriores à construção das redes, com a escolha do melhor traçado para causar menos supressão de vegetação, interferir minimamente em Áreas de Preservação Permanente (APPs) e passar por regiões com baixa incidência populacional. A Produção Limpa contempla ainda a utilização de cabos protegidos, capazes de coexistir com a vegetação e evitar acidentes com animais. Como reflexo da técnica, no ano 99,45% das redes introduzidas não demandaram a supressão de vegetação. [GRI EN26](#)

99,45%

das redes construídas pela Coelba no ano não demandaram a supressão de vegetação

Uma das ações desenvolvidas como condicionante ambiental no período foi a ampliação do projeto para atender à guarita e à sede de visitação do Parque Nacional e Histórico do Monte Pascoal, no sul da Bahia, por meio do Programa Luz para Todos. A medida teve a parceria do Instituto Chico Mendes de Conservação e Biodiversidade (ICMBio) e levará energia elétrica também aos índios do grupo indígena Pataxó, presentes na área. O Parque, criado em 1961, possui 22,3 mil hectares de área preservada de Mata Atlântica, com espécies como as de gavião-pomba (*Leucopternis*

CAPITAL NATURAL
MEIO AMBIENTE

lacernulatus), pica-pau-de-coleira-do-sudeste (*Celeustorquatus tinnunculus*) e onça-pintada (*Panthera onca*). Já no remanescente de Floresta Ombrófila Densa estão variedades de árvores com grande valor ecológico para o bioma, como jequitibá (*Cariniana legalis*), Visgueiro (*Parkia pendula*) e uma espécie nova de bromélia, endêmica da região, a *Alcantaria pataxoana*.

Resíduos e emissões

O Logisverde é a principal iniciativa da Coelba na gestão de resíduos. Adotado desde 2008, o projeto de logística reversa permitiu devolver aos fornecedores, para reaproveitamento, 33,7% do total de bobinas de cabos de energia – 2.115 unidades. Isso significou, só no ano, 63,4 toneladas de madeira ou 705 árvores preservadas – o número chega a 5,9 mil desde o início do programa. Após seu uso, os carretéis são recolhidos ao centro de distribuição da Coelba e embalados para a devolução às empresas parceiras. **GRI EN26**

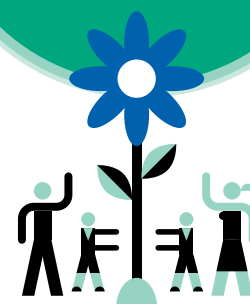
A empresa possui norma específica de Gestão dos Resíduos e um Guia de Descarte que estabelecem procedimentos em relação àqueles mais significativos. Os dois documentos orientam sobre as etapas de segregação, acondicionamento, coleta, transporte, estocagem temporária, pré-tratamento e disposição final.

Para a correta coleta e destinação dos resíduos perigosos (Classes I e II), como estopa ou areia contaminadas por óleo, é contratada empresa especializada. Os medidores eletromecânicos retirados de operação são desmontados pelas equipes das EPSS parceiras, capacitadas para a tarefa. Os diferentes materiais são segregados e acondicionados em sacos devidamente identificados para, depois, retornarem ao centro de distribuição da companhia, de onde seguem para o correto descarte ou alienação (no caso de alumínio e cobre, por exemplo). Com isso, impede-se também que os medidores sejam reintroduzidos na rede.

**BOBINAS DE CABOS
DE ENERGIA SÃO
REAPROVEITADAS
POR MEIO DO
PROJETO LOGISVERDE,
DE LOGÍSTICA
REVERSA, ADOTADO
PELA COELBA**

Preservação

A Coelba respeita a legislação ambiental e busca antecipar-se sempre na obtenção dos licenciamentos necessários.





CAPITAL NATURAL
MEIO AMBIENTE

Para evitar a contaminação do solo por óleo mineral proveniente de transformadores com vazamento e encaminhados para a reforma, existe uma vala com coletor apropriado no almoxarifado da companhia. O produto recolhido também é comercializado.

Vários projetos com impactos positivos para o meio ambiente estão em planejamento e/ou serão introduzidos em 2014. Discute-se com fornecedores, por exemplo, a possibilidade de descarte ecologicamente correto de postes de concreto. No momento, analisa-se a viabilidade de coleta e segregação dos materiais, para posterior uso em obras como as de calçamento e outras. Ainda com relação a postes, em 2014 começa a funcionar o *webpostes*, sistema informatizado para a demanda do insumo que abrangerá todas as empresas envolvidas nesse processo, de forma a eliminar o uso de papel nas solicitações.

GESTÃO DE RESÍDUOS <small>GRI EN22, EN24</small>					
Tipo de resíduo	Unidade	Quantidade		Destinação	
		2011	2012	2013	
Perigosos					
Óleo mineral usado	litros	342.119	482.087	484.292	Recuperação
PCB - ascarel					
Baterias e acumuladores	Kg	113.890	52.420	52.915	Reciclagem / Recuperação
Lâmpadas	-	2.579	41.238	-	Reciclagem
Bauxita contaminada de óleo mineral isolante	Kg	-	-	13.124	Incineração
Brita e terra contaminada com óleo mineral; trapo de malha com óleo e graxa	Kg	-	-	16.690	Incineração
Não perigosos					
Orgânico (restos de alimentos, papéis sanitários usados, poda de árvores, etc.)	Kg	-	-	6.652.620	Aterro Sanitário
Plástico	Kg	-	15.425	19.567	Armazenamento no local (vendido como sucata)
Papel e papelão	Kg	127.940	265.140	246.040	Reciclagem
Metal					
Madeira	Kg	1.525.674	1.875.192	1.580.353	Reutilização
Vidro	Kg	73.974	94.883	63.798	Reciclagem
Sucata de concreto	Kg	5,77	7,75	10,76	Armazenamento no local (vendido como sucata)
Sucata de metais (alumínio, cobre, ferro)	Kg	548.047	979.035	862.707	Armazenamento no local (vendido como sucata)



As operações da empresa resultaram num volume de 484.292 litros (óleo mineral isolante) e um total de 82,7 toneladas de resíduos perigosos transportados. No ano, não foi registrado nenhum caso de derramamento ou vazamento prejudicial ao meio ambiente. Os resíduos sólidos não perigosos somaram 9,4 mil toneladas, das quais 63,4% foram reaproveitadas ou recicladas por parceiros. O aumento na quantidade, na comparação com o ano anterior, decorre da ampliação do escopo de resíduos cuja destinação foi informada. **GRI EN23**

No ano, a empresa patrocinou, de forma inovadora, um caderno sobre gestão de resíduos e pós-consumo, do jornal *A Tarde*, com uma campanha baseada em um anúncio sustentável. Ele podia ser destacado e trocado por uma muda de árvore. A publicação citou os projetos Logisverde, Vale Luz e Eficiência Energética. A ação distribuiu 800 mudas para replantio. *(Mais informações sobre os projetos nas páginas 99, 103 e 86, respectivamente)*

1,5

MIL

quilômetros das redes da Coelba são do tipo aéreas compactas isoladas, tecnologia que permite a melhor convivência com a vegetação

EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA **GRI EN16**

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

2012	(litros)	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	CO ₂ e (kg)	CO ₂ (kg)
Gasolina	290.461,77	527.246,20	59,90	59,90	549.745,59	71.627,87
Etanol	3.294,73	0	0	0	26,58	3.661,19
Diesel	478.621,51	1.214.478,15	9,69	9,69	1.218.805,00	59.805,38
Total	772.378,01	1.741.724,35	69,59	69,59	1.768.577,17	135.094,44

2013	(litros)	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	CO ₂ e (kg)	CO ₂ (kg)
Gasolina	292.058,79	530.145,12	188,21	60,23	552.768,21	72.021,70
Etanol	2.436,73	0	0,94	0	19,65	2.870,47
Diesel	678.544,08	1.721.771,68	89,30	89,30	1.751.329,82	84.786,38
Total	973.039,60	2.251.916,80	278,45	149,53	2.304.117,68	159.678,55

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

CAPITAL NATURAL
MEIO AMBIENTE

Consumo de recursos

O consumo de energia indireta – proveniente exclusivamente de hidrelétricas – foi 7,8% superior ao registrado em 2012 e totalizou 15.437.371 kWh, equivalente a 55.574 gigajoules (GJ). [GRI EN4](#)

Um projeto-piloto de utilização da tecnologia LED (*Light Emitting Diode* – diodo emissor de luz) para a iluminação pública foi executado na área externa da sede da empresa, e abrangeu a entrada principal, o estacionamento e a Praça da Alegria (espaço de entretenimento dos colaboradores).

O teste servirá para decisões em futuros projetos de iluminação pública realizados em parceria com a Secretaria de Infraestrutura do governo do Estado da Bahia. A iluminação com LED é mais econômica e eficiente, além de resistente a impactos e vibrações. As lâmpadas também apresentam maior vida útil.

No ano, o consumo de água totalizou 50.477 metros cúbicos, ou 7,4% mais do que em 2012. A empresa é abastecida, unicamente, pela rede pública e realiza descarte em sistemas de tratamento (fossas sépticas e caixas coletoras de gordura), sem impacto significativo tanto na retirada como no descarte.

Com vistas à economia, a Coelba mantém tanques no edifício-sede abastecidos com água do poço e de chuva captada por meio de canaletas instaladas na base do prédio. A distribuidora também adotou ações como a lavagem de veículos com máquina simples e a destinação dos resíduos com xampu para o esgoto, sem presença de óleo. [EN8, EN9, EN21, EN26](#)

Arborização

Como parte de seu programa de gestão da arborização urbana, a Coelba continuou a instalar redes aéreas compactas isoladas e agregou mais 330 quilômetros no ano – o total chega a 1,5 mil quilômetros.

A tecnologia permite a melhor convivência com a vegetação e a menor quantidade de podas, serviço para o qual a empresa oferece treinamentos. O propósito é qualificar profissionais – da Coelba, prestadores de serviços e de prefeituras – para a execução do trabalho de maneira segura. Foram três eventos desse tipo ao longo do ano nas cidades de Juazeiro, Remanso e Itabuna, que beneficiaram 50 pessoas.

Novidade do período foi a inclusão do módulo sobre o uso e operação de motosserra no curso de operação de poda de árvores, fruto do início de um trabalho conjunto com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai) (Unidade Senai Dendezeiros). Os participantes recebem um certificado com a chancela do Senai.

Consumo de água rede pública (m³) [GRI EN8](#)





Vale Luz e Vale Luz Empresa

Clientes da Coelba podem trocar resíduos recicláveis por descontos na conta de energia por intermédio do projeto Vale Luz, que se desenvolve em dois formatos. O primeiro, ativo desde 2008, destina-se a pessoas físicas, residentes em bairros populares. A empresa divulga regularmente um calendário e o itinerário a ser percorrido pelos três caminhões dedicados à coleta.

Para participar, os clientes devem ir até a Unidade Móvel do projeto e apresentar a última conta de energia paga, documento de identidade e o material reciclável para pesagem. O consumidor recebe um cartão Vale Luz para registrar seus descontos na conta de energia.

Os clientes interessados também podem ter acesso ao projeto por meio do Energia com Cidadania, chamado de Vale Luz Itinerante. No ano, foram recicladas 87,75 toneladas de resíduos sólidos e concedidos R\$ 17.809,80 em descontos nas contas de energia para os clientes que participaram do projeto.

O Vale Luz Empresa, por sua vez, atende ao mercado corporativo. As empresas interessadas fazem o cadastro na Coelba e recebem coletores para o lixo reciclável e material para a divulgação da iniciativa entre os seus funcionários. Periodicamente, a unidade móvel do projeto vai até o local, pesa os resíduos e encaminha a cooperativas de catadores.

No Vale Luz Empresa, as participantes indicam instituições sem fins lucrativos que serão favorecidas com os descontos. Já integram a iniciativa 16 empresas, e elas reverteram R\$ 5.545,26 em favor de entidades, por meio da coleta de 62,50 toneladas de resíduos.

**O PROJETO VALE
LUZ UNE ASPECTOS
ECONÔMICOS, SOCIAIS
E AMBIENTAIS, COM A
TROCA DE RESÍDUOS
RECICLÁVEIS POR
DESCONTO NA
CONTA DE ENERGIA**

**Consumo total
de energia (em MWh) GRI EN4**



CAPITAL NATURAL
MEIO AMBIENTE**INDICADORES AMBIENTAIS**

Recuperação de áreas degradadas	2013	2012	2011
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	0	0	0
Área preservada/total da área preservada na área de concessão exigida por lei (%)	0	0	0
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha)	ND	ND	ND
Rede protegida isolada (rede ecológica ou linha verde) na área urbana (em km)	1.528	1.198,10	858,5
Percentual da rede protegida isolada/total da rede de distribuição na área urbana	82,80%	40,41%	64,47%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ mil)	118.072.531	28.702.585	36.732.195
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental	ND	ND	ND
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	0	0	1
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ mil)	0	0	3,30
Geração e tratamento de resíduos	2013	2012	2011
Emissão			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO ₂ equivalentes)	0	0	0
Volume anual de emissões destruidoras de ozônio (em toneladas de CFC equivalentes)	0	0	0
Efluentes			
Volume total de efluentes	NA	NA	NA
Volume total de efluentes com tratamento	NA	NA	NA
Percentual de efluentes tratados (%)	NA	NA	NA
Sólidos			
Quantidade anual (em toneladas) de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.)	9.425	2.251	1.731
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa.	ND	ND	ND
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico)	0,67%	ND	ND
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ mil) (refere-se a reciclagem de óleo mineral)	0	518.483	0
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, passem, fios e cabos elétricos)	33,72%	28,41%	32,60%
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$ mil)	84.503	44.276	19.347,70
Manejo de resíduos perigosos	2013	2012	2011
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (ascarel)	0%	0%	0%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa.	100%	100%	0%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído nas unidades consumidoras	ND	ND	ND
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.) (R\$)	195.916	0	-

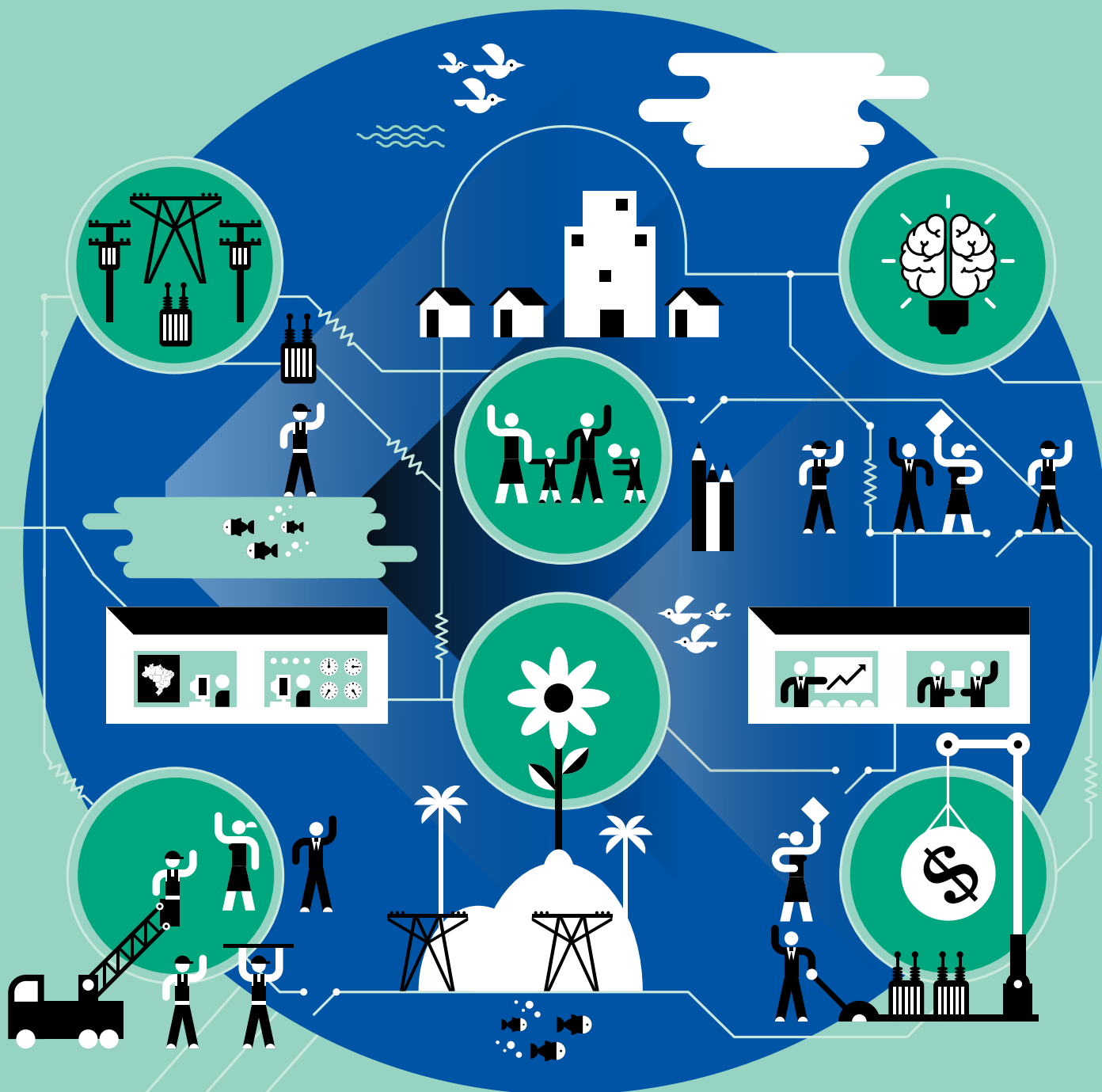


Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização	2013	2012	2011
Consumo total de energia por fonte:			
Hidrelétrica (em kWh)	15.437.371	14.326.749	14.287.450
Combustíveis fósseis (litros)	0	0	0
Fontes alternativas (gás, energia eólica, energia solar etc.) (em kWh)	0	0	0
Consumo total de energia (em kWh)	15.437.371	14.326.749	14.287.450
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,001	0,001	0,0009
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado			
Diesel	1.229.143	1.143.268	769.499
Gasolina	768.913	590.170	624.624
Álcool	9.180	207.833	170.099
Gás natural	NA	NA	NA
Consumo total de água por fonte (em m³)			
Abastecimento (rede pública)	50.477	46.998	46.964
Fonte subterrânea (poço)	20,28	NA	NA
Captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA
Consumo total de água (em m³)	50.477	46.998	46.964
Consumo de água por empregado (em m³)	20	18,68	18,54
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ mil)	ND	ND	ND
Origem dos produtos – material de consumo			
Percentual do material adquirido em conformidade com os critérios ambientais verificados pela empresa/total de material adquirido	ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com Selo Verde ou outros (Procel, Inmetro etc.)	ND	ND	ND
Percentual do material adquirido com certificação florestal (Imaflora, FSC e outros)	ND	ND	ND
Educação e conscientização ambiental			
Educação ambiental – Na organização			
Número de empregados treinados nos programas de educação ambiental	22	28	29
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental/total de empregados	0,91%	1,14%	1,17%
Número de horas de treinamento ambiental/total de horas de treinamento	0,21	0,25%	0,31%
Recursos aplicados (R\$ mil)	10,28	10,89	3,99












CAPITAL NATURAL
MEIO AMBIENTE

Educação ambiental – Comunidade	2013	2012	2011
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	206	144	221
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	-	0,8%	1,2%
Número de alunos atendidos	10.680	16.500	31.000
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	-	0,5%	1,1%
Número de professores capacitados	955	660	574
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	15	ND	ND
Percentual de escolas atendidas/número total de escolas da área de concessão	813	ND	ND
Número de alunos atendidos	601	ND	ND
Percentual de alunos atendidos/número total de alunos da rede escolar da área de concessão	ND	ND	ND
Recursos aplicados (R\$ mil)	1.819,86	879,41	500,27
PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia	2013	2012	2011
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa	9.694	298.147	263.106
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda	0,04%	7,21%	10,20%
Número de equipamentos eficientes doados	196.730	14.562	41.589
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	0	0	0
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa	0	0	0
PEEs aquecimento solar	2013	2012	2011
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	1	2	3
PEEs Gestão energética municipal	2013	2012	2011
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	0	0	0
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão	0	0	0
P&D voltados ao meio ambiente	2013	2012	2011
Recursos aplicados (R\$ mil)	35.779	1.455.270	1.240
Número de patentes registradas no INPI	3	0	1

ANEXOS



Práticas de cumprimento ao Pacto Global

DIREITOS HUMANOS	DIREITOS DO TRABALHO	MEIO AMBIENTE	ANTICORRUPÇÃO
Princípios do Pacto Global			
 <p>1 RESPEITAR e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência</p>  <p>2 ASSEGURAR a não participação da empresa em violações dos direitos humanos</p>			 <p>10 COMBATER a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno</p>
Objetivos do Milênio			
 <p>1 ACABAR COM A FOME E A MISÉRIA</p>  <p>2 EDUCAÇÃO BÁSICA DE QUALIDADE PARA TODOS</p>  <p>4 REDUZIR A MORTALIDADE INFANTIL</p>  <p>5 MELHORAR A SAÚDE DAS GESTANTES</p>  <p>6 COMBATER A AIDS, A MALÁRIA E OUTRAS DOENÇAS</p>	 <p>3 IGUALDADE ENTRE SEXOS E VALORIZAÇÃO DA MULHER</p>  <p>8 TODO MUNDO TRABALHANDO PELO DESENVOLVIMENTO</p>	 <p>7 QUALIDADE DE VIDA E RESPEITO AO MEIO AMBIENTE</p>	
Ações			
<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Missão, Visão e Valores • Inclusão de cláusulas referente a direitos humanos nos contratos de fornecedores de materiais e serviços • Investimento em projetos culturais • Parceria com a Fundação Abrinq • Campanha de Solidariedade <p>Saúde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional • Programa Materno Infantil <p>Eficiência energética</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nova Geladeira • Nova geladeira – Venda • Energia com Cidadania • Educação com Energia • Energia Verde <p>Projetos sociais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Energia para Crescer • Se Liga e Acelera Brasil (Instituto Ayrton Senna) • Projeto Ação Global • Patrocínio a filmes e projetos culturais por meio de leis de incentivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Comitê de Ética • Canais confidenciais de denúncia de irregularidades • Bom relacionamento com o sindicato <p>Saúde e qualidade de vida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comitê de Saúde e Segurança • Cartilha Energia da Vida • Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional • Semanas Internas de Prevenção de Acidentes do trabalho (Sipat) • Campanha de Vacinação contra a gripe • Campanha de Comunicação interna no Dia Mundial da Aids • Ginástica laboral • Massagem terapêutica • Academia de ginástica • Clube de corrida • Monitoramento de fornecedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Meio Ambiente do Grupo Neoenergia • Programa de logística reversa Logisverde • Redução no tamanho da fatura de energia elétrica <p>Gestão ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestão Ambiental • Projetos de P&D com foco em meio ambiente • Programa de Eficiência Energética <p>Educação para o consumo consciente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nova Geladeira • Nova geladeira – Venda • Energia com Cidadania • Subsídio lâmpadas de LED • Educação com Energia • Centro de Visitação Estádio de Pituçu • Energia Verde • Vale Luz • Vale Luz Empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Missão, Visão e Valores • Comissão de Ética • Governança corporativa • Auditoria externa para a validação dos dados econômico-financeiros • Auditoria interna

Sobre o Relatório

O Relatório de Sustentabilidade da Coelba chega à sua oitava edição e contempla informações referentes ao período entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2013. A estrutura da publicação anual segue modelo proposto pela *Sustainability Integrated Guidelines for Management* (Sigma) que relaciona os resultados sustentáveis de empresas nas perspectivas de seis capitais: financeiro, construído, intelectual, humano, social e natural. [GRI 3.1, 3.2 e 3.3](#)

A empresa segue as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), na sua versão G3.1, e o Manual de Elaboração do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

O conteúdo da publicação – incluindo os indicadores apresentados – é apurado nas diversas áreas da companhia, em um trabalho coordenado pelo Departamento de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade da Coelba e pela gerência homônima do Grupo Neoenergia. O relatório de 2013 não sofreu variações significativas em relação ao anterior, de forma que a comparabilidade entre eles não foi prejudicada. Alguns dados financeiros de 2012 foram revistos e reapresentados, sendo essa condição indicada nos locais onde as informações são apresentadas. Os indicadores econômico-financeiros são auditados pela PriceWaterhouseCoopers e os demais validados internamente. [GRI 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11 e 3.13](#)

Temas relevantes [GRI 3.5, 4.17](#)

Para aprimorar o relato, aconteceu em 2013 um encontro com gerentes, gestores e analistas da Coelba, com o objetivo de sensibilizá-los a respeito do processo de construção do documento e identificar pontos de melhoria no escopo e relato dos indicadores de desempenho, assim como os aspectos relevantes na gestão da sustentabilidade.

Na identificação dos temas priorizados, levou-se ainda em consideração resultados detalhados das pesquisas de satisfação dos clientes residenciais e grandes clientes realizadas pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee).

Foram também contemplados aspectos enfatizados pelo acionista Iberdrola e pelas principais empresas de distribuição de energia no Brasil e no mundo, notícias de imprensa sobre a Coelba e o setor de energia, assim como uma pesquisa realizada globalmente pela GRI sobre o que querem os *stakeholders* de empresas do setor elétrico.

Por esses processos, os temas mais importantes para a gestão da sustentabilidade e que são contemplados com maior ênfase neste relatório abrangem:

Tema	Indicadores GRI relacionados
Qualidade do fornecimento de energia e satisfação do cliente	PR5, PR9, EU28, EU29
Segurança dos empregados e da comunidade	LA7, EU25, PR1, PR2
Desempenho econômico-financeiro	EC1
Perdas técnicas e comerciais	EU12
Inovação	EU8
Planejamento de longo prazo	
Aspectos regulatórios	
Valorização e desenvolvimento do profissional	LA10, LA11, EU14
Cumprimento de normas ambientais	EN28
Gestão de resíduos	EN22, EN24
Eficiência energética	EU7

Este documento é destinado aos diferentes públicos de relacionamento da companhia – clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores, comunidade, organizações do terceiro setor, órgãos públicos e reguladores. Dúvidas sobre as informações podem ser esclarecidas por meio do e-mail (adarze@coelba.com.br). **GRI 4.15, 3.4**

Nível GRI

A Coelba autodeclara que este relatório atingiu o nível B das diretrizes GRI, atendendo às especificações do quadro abaixo:

		C	C+	B	B+	A	A+
Perfil da G3.1	RESULTADO	Responder aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8; 3.10 3.12; 4.1 a 4.4; 4.14 e 4.15	Com verificação externa	Responder a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13; 4.16 a 4.17	Com verificação externa	O mesmo exigido para o nível B	Com verificação externa
Informações sobre a forma de gestão da G3.1	RESULTADO	Não exigido		Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador		Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	
Indicadores de desempenho da G3.1 e indicadores de desempenho do suplemento setorial	RESULTADO	Responder a um mínimo de 10 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, econômico e ambiental.		Responder a um mínimo de 20 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: econômico, ambiental, direitos humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto.		Responder a cada indicador essencial da G3.1 e do suplemento setorial* com a devida consideração ao princípio da materialidade de uma das seguintes formas: a) respondendo ao indicador ou b) explicando o motivo da omissão.	

*Suplemento setorial em sua versão final.

Balanco social

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2013 e 31 de dezembro de 2012

1 - Base de cálculo	2013 (R\$ mil)				2012 (R\$ mil – Reclassificado)			
Receita Líquida (RL)	4.984.637				5.813.614			
Resultado Operacional (RO)	719.967				925.886			
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	246.994				246.009			
Valor Adicionado Total (VAT)	3.180.601				3.520.538			
2 - Indicadores sociais internos	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Alimentação	15.737	6,37	0,32	0,49	13.531	5,50	0,23	0,38
Encargos sociais compulsórios	62.092	25,14	1,25	1,95	61.064	24,82	1,05	1,73
Previdência privada	9.625	3,90	0,19	0,30	9.406	3,82	0,16	0,27
Saúde	17.718	1,05	0,05	0,08	17.229	7,00	0,30	0,49
Segurança e saúde no trabalho	2.586	0,24	0,01	0,02	1.203	0,49	0,02	0,03
Educação	594	0,24	0,01	0,02	461	0,19	0,01	0,01
Cultura	4	0,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00	0,00
Capacitação e desenvolvimento profissional	2.545	1,03	0,05	0,08	1.971	0,80	0,03	0,06
Creches ou auxílio-creche	1.148	0,46	0,02	0,04	1.052	0,43	0,02	0,03
Esporte	186	0,08	0,00	0,01	8	0,00	0,00	0,00
Transporte	685	0,28	0,01	0,02	520	0,21	0,01	0,01
Participação nos lucros ou resultados	21.104	8,54	0,42	0,66	30.517	12,40	0,52	0,87
Outros	3.532	1,43	0,07	0,11	2.395	0,97	0,04	0,07
Total - Indicadores sociais internos	137.556	49	2	4	139.359	56,65	2,40	3,96
3 - Indicadores sociais externos	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Educação	491	0	0,01	0,02	603	0,07	0,01	0,02
Cultura	22.363	3,11	0,45	0,70	22.478	2,43	0,39	0,64
Saúde e Saneamento	1.576	0,22	0,03	0,05	419	0,05	0,01	0,01
Esporte	97	0,01	0,00	0,00	91	0,01	0,00	0,00
Combate à fome e segurança alimentar	-	0,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00	0,00
Desenvolvimento social	588.828	81,79	11,81	18,51	223.802	24,17	3,85	6,36
Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	34.256	4,76	0,69	1,08	20.482	2,21	0,35	0,58
Outros	773	0,11	0,02	0,02	860	0,09	0,01	0,02
Total das Contribuições para a Sociedade	648.385	90,06	13,01	20,39	268.735	29,02	4,62	7,63
Tributos (Exceto Encargos Sociais)	1.792.539	248,98	35,96	56,36	2.044.330	220,80	35,16	58,07
Total - Indicadores sociais externos	2.440.924	339,03	48,97	76,74	2.313.065	249,82	39,79	65,70

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	139.806	19,42	2,80	4,40	61.555	6,65	1,06	1,75
Investimento em programas e/ou projetos externos	22.260	3,09	0,45	0,70	28.282	3,05	0,49	0,80
Total dos investimentos em meio ambiente <small>GRI EN30</small>	162.065	22,51	3,25	5,10	89.837	9,70	1,55	2,55
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade		1				24		
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente <small>GRI EN28</small>		0				0		
Passivos e contingências ambientais.		0				-		

5 - Indicadores do corpo funcional	2013	2012
Nº de empregados(as) ao final do período	2.489	2.516
Nº de admissões durante o período	196	296
Nº de desligamentos durante o período	215	316
Nº de empregados(as) terceirizados	12.712	14.727
Nº de estagiários(as)	193	200
Nº de empregados acima de 45 anos	1.077	1.217
Nº de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:		
menores de 18 anos	0	0
de 18 a 35 anos	1.096	1.075
de 36 a 60 anos	1.354	1.419
acima de 60 anos	39	22
Nº de empregados por nível de escolaridade, segregados por:		
analfabetos	0	-
com ensino fundamental	29	162
com ensino médio	115	200
com ensino técnico	856	1.160
com ensino superior	1.309	816
pós- graduados	180	178
Nº de empregados por sexo:		
homens	1.928	1.965
mulheres	561	551

5 - Indicadores do corpo funcional		2013	2012
% de cargos de chefia por sexo:			
Homens		78%	78%
Mulheres		22%	22%
Nº de negros(as)(pretos e pardos) que trabalham na empresa		2.085	115 (1)
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		1,00%	0,04%
Nº de empregados portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais		74	57
Remuneração bruta segregada por:			
Empregados		127.544	141.540
Administradores		3.341	4.385
Terceirizados		0	-
Autônomos		0	-
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da Cidadania empresarial		2013	2012
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		51	33
Nº total de acidentes de trabalho		19	17
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção (x) direção e gerências () todos(as) empregados	() direção (x) direção e gerências () todos(as) empregados	
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(x) direção e gerências () todos(as) empregados () todos(as) + Cipa	(x) direção e gerências () todos(as) empregados () 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	() direção () direção e gerências (x) todos(as) empregados	
A participação nos lucros ou resultados contempla:	() direção () direção e gerências (x) todos(as) empregados	() direção () direção e gerências (x) todos(as) empregados	
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 de empregados (as) 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):		102.680	130.360
na empresa		92.594	119.559
no Procon		486	568
na justiça		9.600	10.233

6 - Informações relevantes quanto ao exercício da Cidadania empresarial	2013	2012
% das reclamações e críticas solucionadas:		
na empresa	98%	98%
no Procon	76%	78%
na justiça	99%	98%
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça: GRI PR9	24.890	20.028
Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações:	3	-
Contingências e passivos trabalhistas:		
Número de processos trabalhistas:		
movidos contra a entidade	990	1.125
julgados procedentes	450	741
julgados improcedentes	131	111
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça GRI SO8	22.740	23.561
Valor Adicionado Total a Distribuir	3.180.601	3.520.538
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):		
Ao Governo (%)	52,04%	60,25%
Aos Colaboradores (%)	7,65%	5,93%
Aos Acionistas (%)	12,38%	15,62%
A terceiros (%)	24,74%	14,99%
Reserva SUDENE (%)	3,18%	3,21%
7 - Outras informações		

CNPJ: 15.139.629/0001-94 setor energético - BA

Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: Amine Regina Sampaio Darzé, tel.: (71) 3370-4140, e-mail: adarze@coelba.com.br

(1) O dado de negros de 2012 considera apenas empregados que se autodeclararam pretos, sem somar pardos.

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.

Informações não examinadas pelos auditores independentes.

Sumário remissivo GRI GRI 3.12

	Princípio do Pacto Global	Página/ Comentário	Nível de informação
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
1.1	Declaração sobre a relevância da sustentabilidade	10-11	Completo
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	10, 12, 18	Parcial
PERFIL ORGANIZACIONAL			
2.1	Nome da organização	7	Completo
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	7	Completo
2.3	Estrutura operacional	7	Completo
2.4	Localização da sede	7, 124	Completo
2.5	Número de países em que a organização opera	7, 8	Completo
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	7	Completo
2.7	Mercados atendidos (regiões, setores e tipos de clientes/ beneficiários)	7	Completo
2.8	Porte da organização	7, 9, 24, 33	Completo
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária	29	Completo
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	44	Completo
EU1	Capacidade instalada (MW), por fonte de energia primária	A Coelba não gera energia	Não se aplica
EU2	Produção líquida de energia, por fonte de energia primária	A Coelba não gera energia	Não se aplica
EU3	Número de unidades residenciais, industriais, institucionais e comerciais	25	Completo
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição	41	Completo
EU5	Permissões de alocações de equivalentes de CO ₂	Não houve comercialização	Completo
PERFIL DO RELATÓRIO			
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	109	Completo
3.2	Data do relatório anterior mais recente	109	Completo
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal)	109	Completo
3.4	Dados para contato	109	Completo
Escopo e limite do relatório			
3.5	Processo para definição do conteúdo	109	Completo
3.6	Limite do relatório (países, divisões, subsidiárias, fornecedores)	109	Completo
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	109	Completo
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, etc.	109	Completo
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	109	Completo
3.10	Consequências de quaisquer reformulações de informações anteriores	109	Completo
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	109	Completo

		Princípio do Pacto Global	Página/ Comentário	Nível de informação
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório		115	Completo
	Verificação			
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório		109	Completo
GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO				
	Governança			
4.1	Estrutura de governança	1 a 10	15	Completo
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja diretor	1 a 10	15	Completo
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	1 a 10	Nenhum conselheiro ocupa cargo executivo ou é independente	Completo
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	1 a 10	15, 17	Parcial
4.5	Relação entre a remuneração e o desempenho	1 a 10	16	Completo
4.6	Processos em vigor para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	1 a 10	15	Completo
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos conselheiros	1 a 10	Não há processo estruturado	Completo
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação	1 a 10	6, 17	Completo
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	1 a 10	15	Completo
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social	1 a 10	Não há processo estruturado	Completo
	Compromissos com iniciativas externas			
4.11	Princípio da precaução	7	A empresa não adota formalmente	Completo
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas subscritas ou endossadas	1 a 10	66	Parcial
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	1 a 10	67	Completo
	Engajamento dos stakeholders			
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização		68	Completo
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar		68, 110	Completo
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i>		17, 68	Completo
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i>		109	Completo

FORMA DE GESTÃO	Página/Comentário	Nível de informação
DESEMPENHO ECONÔMICO		
Desempenho econômico	12-14, 18-20	Completo
Presença no mercado	35, 59	Completo
Impactos econômicos indiretos	81, 86	Completo
Disponibilidade e confiabilidade	19	Completo
EU6 Gestão para assegurar disponibilidade e confiabilidade do fornecimento	19	Completo
Gerenciamento pelo lado da demanda	86	Completo
EU7 Programas de gerenciamento de consumo	86	Completo
Eficiência do sistema	25	Completo
Pesquisa e desenvolvimento	46	Completo
EU8 Atividades e despesas de P&D	46	Completo
Descomissionamento de usinas	A Coelba não gera energia	Completo
EU9 Provisão para descomissionamento de usinas nucleares	A Coelba não gera energia	Não se aplica
DESEMPENHO AMBIENTAL		
Materiais	-	Não informado
Energia	102	Completo
Água	102	Completo
Biodiversidade	91, 98	Completo
Emissões, efluentes e resíduos	101, 102	Completo
Produtos e serviços	-	Não informado
Conformidade	98	Completo
Transporte	-	Não informado
Geral	98	Completo
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE		
Emprego	52-54	Completo
EU14 Programas e processos que asseguram a oferta de mão de obra qualificada	52	Completo
EU15 Porcentagem de empregados com direito à aposentadoria nos próximos cinco e dez anos, discriminada por categoria funcional e região	-	Não informado
EU16 Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores parceiros e subcontratados	77	Completo
Relações entre os trabalhadores e a governança	52, 60	Completo
Saúde e segurança no trabalho	54-58	Completo
Treinamento e educação	54-55	Completo
Diversidade e igualdade de oportunidades	55	Completo
Igualdade na remuneração entre homens e mulheres	58	Completo

FORMA DE GESTÃO	Página/Comentário	Nível de informação
DIREITOS HUMANOS		
Práticas de investimento e de processos de compra	17	Completo
Não discriminação	17	Completo
Liberdade de associação e negociação coletiva	17, 77	Completo
Trabalho infantil	17, 80	Completo
Trabalho forçado ou análogo ao escravo	17, 80	Completo
Práticas de segurança	-	Não informado
Direitos indígenas	-	Não informado
Avaliação	17	Completo
Remediação	17	Completo
SOCIEDADE		
Comunidade	81	Completo
EU19 Participação de <i>stakeholders</i> em decisões de planejamento energético e infraestrutura	-	Não informado
EU20 Abordagem para gestão de impactos de deslocamento	41	Parcial
Corrupção	17	Completo
Políticas públicas	17, 19, 66	Completo
Concorrência desleal	17	Completo
Conformidade	17	Completo
Prevenção e preparação para emergências e desastres	19	Completo
EU21 Medidas e planos de contingência para desastres/emergências	19	Completo
RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO		
Saúde e segurança do cliente	73, 74	Completo
Rotulagem de produtos e serviços	73	Completo
Comunicações de marketing	73	Completo
Privacidade do cliente	69	Completo
Conformidade	17	Completo
Acesso	82, 83	Completo
EU23 Programas para melhorar ou manter o acesso à eletricidade	82, 83	Completo
Prestação de informações	73	Completo
EU24 Práticas para lidar com barreiras de acesso (escolaridade, necessidades especiais, etc.)	73	Completo

INDICADORES DE DESEMPENHO			Princípio do Pacto Global	Página/ Comentário	Nível de informação
DESEMPENHO ECONÔMICO					
Desempenho econômico					
ES	EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA)		35	Completo
ES	EC2	Implicações financeiras, riscos e oportunidades de mudanças climáticas	7	-	Não informado
ES	EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido		59	Parcial
ES	EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo		85	Completo
Presença no mercado					
AD	EC5	Salário mais baixo comparado ao salário mínimo local	1	58	Completo
ES	EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais		77-80	Completo
ES	EC7	Procedimentos para contratação local	6	A contratação local é priorizada pela empresa assim como de colaboradores de outras empresas do Grupo Neoenergia, a partir da análise das habilidades e competências funcionais	Parcial
Impactos econômicos indiretos					
ES	EC8	Investimentos em infraestrutura e serviços na comunidade		81, 86	Parcial
AD	EC9	Impactos econômicos indiretos significativos		-	Não informado
Disponibilidade e confiabilidade					
SE	EU10	Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de energia		A Coelba não gera energia	Completo
Eficiência do sistema					
SE	EU11	Eficiência média de geração de usinas termelétricas		A Coelba não gera energia	Completo
SE	EU12	Perdas de transmissão e distribuição em relação ao total de energia		25	Completo
DESEMPENHO AMBIENTAL					
Materiais					
ES	EN1	Materiais usados por peso ou volume	8	-	Não informado
ES	EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	8, 9	-	Não informado
Energia					
ES	EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	8	-	Não informado
ES	EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	8	102, 103	Completo
AD	EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	8, 9	-	Não informado
AD	EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	8, 9	86	Completo
AD	EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	8, 9	-	Não informado

		INDICADORES DE DESEMPENHO	Princípio do Pacto Global	Página/ Comentário	Nível de informação
		Água			
ES	EN8	Total de retirada de água por fonte	8	102	Completo
AD	EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	8	102	Completo
AD	EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	8,9	-	Não informado
		Biodiversidade			
ES	EN11	Localização e tamanho da área da empresa em áreas protegidas ou de alta biodiversidade	8	-	Não informado
ES	EN12	Descrição de impactos significativos sobre a biodiversidade	8	98	Completo
SE	EU13	Biodiversidade de habitats de substituição	8	-	Não informado
AD	EN13	Habitats protegidos ou restaurados	8	91	Parcial
AD	EN14	Gestão de impactos na biodiversidade	8	98	Completo
AD	EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação	8	-	Não informado
		Emissões, efluentes e resíduos			
ES	EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso	8	101	Completo
ES	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso	8	-	Não informado
ES	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	7, 8, 9	-	Não informado
ES	EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso	8	-	Não informado
ES	EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso	8	-	Não informado
ES	EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	8	102	Completo
ES	EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	8	100	Completo
ES	EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	8	Não houve registro	Completo
AD	EN24	Peso de resíduos perigosos transportados, importados, exportados ou tratados	8	100	Completo
AD	EN25	Biodiversidade de corpos d'água e habitats afetados por descartes de água e drenagem	8	-	Não informado
		Produtos e serviços			
ES	EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços	7, 8, 9	98, 99, 102	Completo
ES	EN27	Percentual recuperado de produtos e suas embalagens	8, 9	Não há embalagens em distribuição de energia	Completo
		Conformidade			
ES	EN28	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos ambientais	8	112	Completo
		Transporte			
AD	EN29	Impactos ambientais do transporte de produtos, bens e materiais e trabalhadores	8	-	Não informado
		Geral			
AD	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	7, 8, 9	112	Completo

INDICADORES DE DESEMPENHO			Princípio do Pacto Global	Página/ Comentário	Nível de informação
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE					
Emprego					
ES	LA1	Trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero		54	Parcial
ES	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	6	53	Parcial
SE	EU17	Dias trabalhados por parceiros (atividades de construção, operação e manutenção)		-	Não informado
SE	EU18	Treinamento em saúde e segurança de trabalhadores parceiros e subcontratados		-	Não informado
AD	LA3	Benefícios que não são oferecidos a empregados temporários ou de meio período		59	Completo
ES	LA15	Taxas de retorno ao trabalho e de retenção após licença-maternidade ou paternidade, por gênero		-	Não informado
Relações entre os trabalhadores e a governança					
ES	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	1, 3	60	Completo
ES	LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais	3	60	Completo
Saúde e segurança no trabalho					
AD	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	1	60	Completo
ES	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos	1	55	Parcial
ES	LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco	1	56	Completo
AD	LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	1	60	Completo
Treinamento e educação					
ES	LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, por categoria funcional		52	Parcial
AD	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e fim da carreira		52, 53	Completo
AD	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho		52	Completo
Diversidade e igualdade de oportunidades					
ES	LA13	Responsáveis pela governança e empregados por gênero, faixa etária, minorias	1, 6	15, 54	Completo
Igualdade na remuneração entre homens e mulheres					
ES	LA14	Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por categoria funcional	1, 6	58	Completo
DIREITOS HUMANOS					
Práticas de investimento e de processos de compra					
ES	HR1	Contratos de investimentos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos	1 a 6	-	Não informado

INDICADORES DE DESEMPENHO			Princípio do Pacto Global	Página/ Comentário	Nível de informação
ES	HR2	Fornecedores submetidos a avaliações em direitos humanos	1 a 6	77	Completo
AD	HR3	Treinamento para empregados em direitos humanos	1 a 6	Novos colaboradores participam do programa Boas-Vindas, em que o tema é abordado. No ano, representaram 7,9% do quadro de pessoal	Completo
Não discriminação					
ES	HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	1, 2, 6	Não foram registrados	Completo
Liberdade de associação e negociação coletiva					
ES	HR5	Operações com risco ao direito de exercer a liberdade de associação	1, 2, 3	60	Completo
Trabalho infantil					
ES	HR6	Operações com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil	1, 2, 5	80	Completo
Trabalho forçado ou análogo ao escravo					
ES	HR7	Operações identificadas com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo	1, 2, 4	80	Completo
Práticas de segurança					
AD	HR8	Pessoal de segurança treinado em direitos humanos	1 e 2	Não houve treinamento	Completo
Direitos indígenas					
AD	HR9	Casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	1 e 2	-	Não informado
Avaliação					
ES	HR10	Operações sujeitas a revisões e/ou avaliações de impacto em relação a direitos humanos		100%	Completo
Remediação					
ES	HR11	Queixas relacionadas a direitos humanos recebidas, tratadas e resolvidas por meio de mecanismos formais de reclamações		Não foram registrados	Completo
SOCIEDADE					
Comunidade					
ES	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		81	Completo
ES	SO1 (3.1)	Percentual de operações com ações de engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento		100%	Completo
SE	EU22	Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização		41	Completo
ES	SO9	Operações com significativo potencial ou real impacto negativo sobre as comunidades locais		-	Não informado
ES	SO10	Medidas de prevenção e mitigação implementadas nas operações com significativo potencial ou real impacto negativo sobre as comunidades locais		-	Não informado
Corrupção					
ES	SO2	Unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	10	17	Completo
ES	SO3	Empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	10	Não houve	Completo

INDICADORES DE DESEMPENHO			Princípio do Pacto Global	Página/ Comentário	Nível de informação
ES	SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	10	-	Não informado
Políticas públicas					
ES	SO5	Posições e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	1 a 10	19, 66	Parcial
AD	SO6	Contribuições para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas	10	A empresa não faz doações	Completo
Concorrência desleal					
AD	SO7	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		-	Não informado
Conformidade					
ES	SO8	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos		114	Completo
RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO					
Saúde e segurança do cliente					
ES	PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que são avaliados impactos de saúde e segurança	1	74	Parcial
AD	PR2	Conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a saúde e segurança	1	82	Completo
SE	EU25	Acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa		74	Completo
Rotulagem de produtos e serviços					
ES	PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	8	73	Completo
AD	PR4	Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem	8		
AD	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas		70	Completo
Comunicações de marketing					
ES	PR6	Adesão às leis, normas e códigos voluntários de comunicações de marketing		73	Completo
AD	PR7	Casos de não conformidade com comunicações de marketing		Não foram registrados	Completo
Privacidade do cliente					
AD	PR8	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	1	Não foram registrados	Completo
Conformidade					
ES	PR9	Multas por não conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços		114	Completo
Acesso					
SE	EU26	População não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados		-	Não informado
SE	EU27	Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento		27	Completo
SE	EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia		69	Completo
SE	EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia		69	Completo
SE	EU30	Fator de disponibilidade média das usinas de geração		A Coelba não gera energia	Completo

Informações corporativas

Conselho de Administração

Marco Geovanne Tobias da Silva – **Presidente**
Gonzalo Pérez Fernández – **Vice-Presidente**
Wilsa Figueiredo Titular – **Conselheiro**
Solange Maria Pinto Ribeiro – **Conselheiro**
Gonzalo Gomez Alcantara – **Conselheiro**
Marcelo Souza Marinho – **Conselheiro**

Suplentes:

Jorge Luiz Pacheco
José Maurício Pereira Coelho
Mario José Ruiz-Tagle Larrain
Lara Cristina Ribeiro Piau Marques
Leila Tatiana Prazeres Costa
Mario Antônio Duarte Bonfim²

Conselho Fiscal

Mônica Romero Monteiro Marinho – **Presidente**
Vinicius Balbino Bouhid
Fabrício Duque Estrada Meyer Chagas
Luiz Carlos Faria Ribeiro

Suplentes:

Gilberto Lourenço da Aparecida
José Odilon Gama da Silva
Francesco Gaudio
Ricardo Bottas Dourado dos Santos

Diretoria

Moisés Afonso Sales Filho – **Diretor-Presidente**
Lady Batista de Moraes –
Diretora-Executiva de Gestão de Pessoas
Erik Breyer – **Diretor-Executivo Financeiro**
e de Relações com Investidores
Elvira Baracuh Cavalcanti Presta –
Diretora-Executiva de Planejamento e Controle
José Eduardo Pinheiro dos Santos Tanure –
Diretor-Executivo de Regulação

Endereço GRI 2.4

Av. Edgard Santos, 300 – Nandiba
Salvador (BA) – CEP 41192-005
Telefone: 55 71 3273-7251
www.coelba.com.br

Créditos

Coordenação-geral e conteúdo GRI

Departamento de Comunicação
Corporativa e Sustentabilidade

Redação e edição

Editora Contadino

Projeto gráfico e diagramação

Multi Design

Fotografias

Acervo próprio (páginas 28 e 42)
André Cyriaco (capa e páginas 59 e 103)
Bruno Vinicius (página 72)
Dario Zalis (páginas 2, 4, 14, 22, 23, 50, 64 e 83)
Enio Tavares (páginas 21, 38, 70, 96, 97 e 99)
Guilherme Silva (página 90)
Hitanez Freitas (página 53)
Olho de Peixe Produções (página 79)
Shirley Stolze (páginas 57 e 68)
Thiago Lima (página 58)

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

