

Relatório de
Sustentabilidade

| 2014

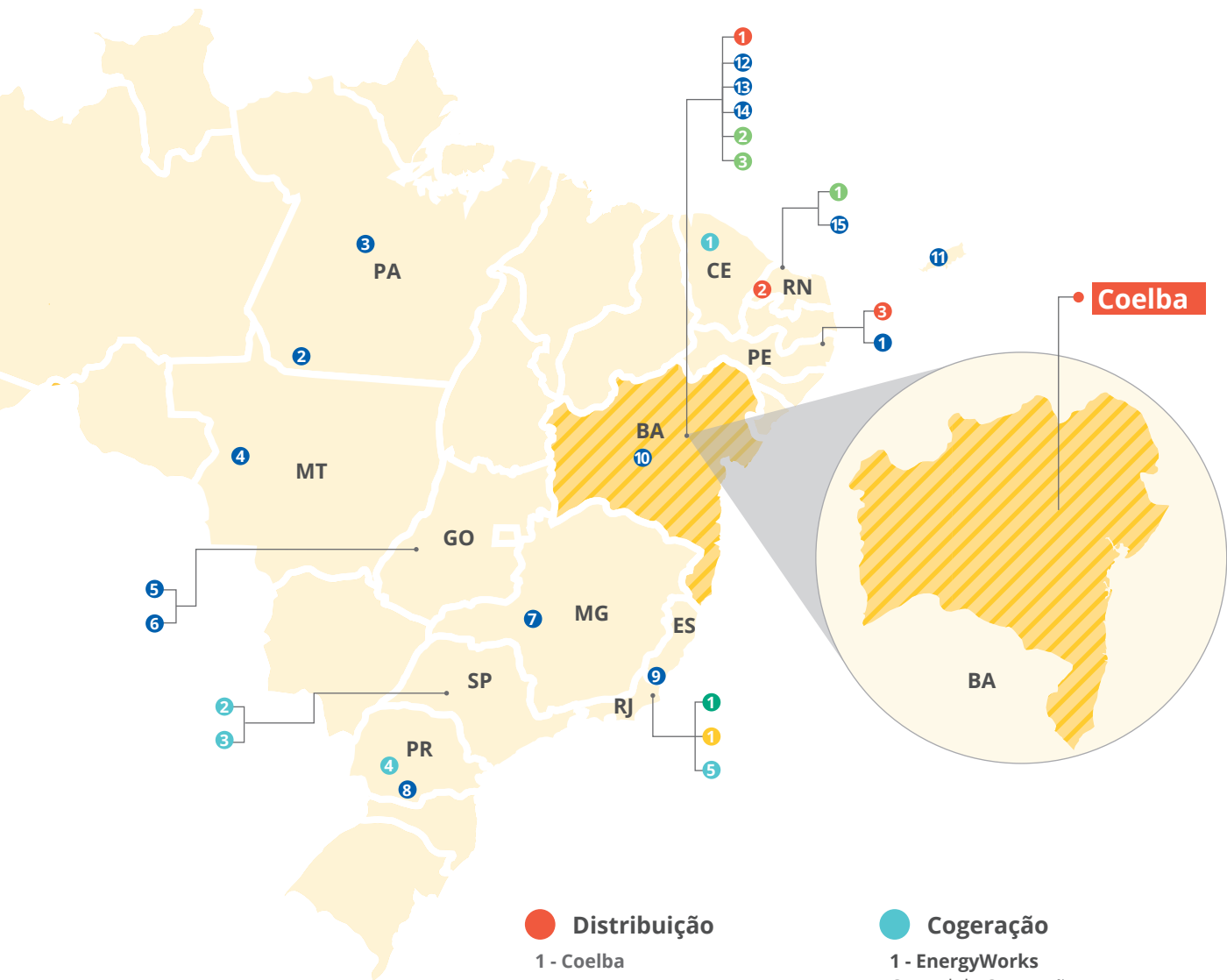


|SUMÁRIO

DESTAQUES 2014	4
PERFIL ORGANIZACIONAL	14
ESTRATÉGIA E GESTÃO	20
SOCIEDADE E PESSOAS	28
MEIO AMBIENTE	40
DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO	44
ÍNDICE REMISSIVO GRI	54
ANEXOS	64

DESTAQUES 2014

Mapa de atuação do Grupo Neoenergia GRI 2.5



Distribuição

- 1 - Coelba
- 2 - Cosern
- 3 - Celpe

Escritório Central

- 1 - Neoenergia

Comercialização

- 1 - NC Energia

Cogeração

- 1 - EnergyWorks
Central de Cogeração
Kaiser Pacatuba
- 2 - EnergyWorks
Central de Cogeração Capuava Energy
- 3 - EnergyWorks
Central de Cogeração Com Mogi
- 4 - EnergyWorks
Central de Cogeração
Com Balsa
- 5 - EnergyWorks
Central de Cogeração
Brahma Rio

Diferenciais da Coelba

Experiência de
50 anos
na distribuição
de energia

Gestão integrada ao
Grupo Neoenergia

5,5 milhões
de **clientes**

3ª maior
concessionária de energia do país
em **número de clientes**,
segundo a **Abradee**

6ª maior
concessionária de energia do país
em **volume de energia fornecida**,
segundo ranking da **ANEEL**

Relevância socioeconômica

2.517 colaboradores
fazem parte da **Coelba**

R\$ 5.544,1 milhões
foi a **receita líquida**
em 2014

R\$ 1,43 bilhão
de **Ebitda** no último ano,
equivalente a uma
margem Ebitda de **20,61%**

R\$ 937 milhões
em **expansão e modernização**
investidos apenas em 2014

R\$ 2.787 milhões
compõem o **patrimônio líquido**
da companhia

*De acordo com o padrão contábil IFRS – International Financial Reporting Standards. Fonte: DFP 2014

Transmissão

- 1 - Potiguar Sul
LT 500 kV SE Campina Grande III
SE Ceará Mirim II C2
- 2 - SE Narandiba S.A.
SE Narandiba
SE Brumado II (230/138 kV)
- 3 - Afluente T
SE Camaçari IV
SE Tomba
SE Brumado II (230/69 kV)
SE Itagibá
SE Funil
SE Polo
SE Ford
SE Brumado II

Geração

- 1 - Termope
UTE Termope
- 2 - Teles Pires Participações
UHE Teles Pires
- 3 - Belo Monte Participações
UHE Belo Monte
- 4 - Águas da Pedra
UHE Dardanelos
- 5 - Goiás Sul
PCH Goiandira
PCH Nova Aurora
- 6 - Geração CIII
UHE Corumbá III
- 7 - Baguari I
UHE Baguari
- 8 - Geração Céu Azul
UHE Baixo Iguaçu
- 9 - Rio PCH I
PCH Pedra do Garrafão
PCH Pirapetinga
- 10 - Força Eólica do Brasil
Caetité 1
Caetité 2
- 11 - Usina Tubarão
Fernando de Noronha
- 12 - Itapebi
UHE Itapebi
- 13 - Afluente G
UHE Alto Fêmeas
UHE Presidente Goulart

- 14 - Bahia PCH I
PCH Sítio Grande
- 15 - Força Eólica do Brasil
Arizona 1
Mel 2
Calango 1
Calango 2
Calango 3
Calango 4
Calango 5

Atende a uma população de cerca de
14 milhões
de habitantes

Atuação em
415 municípios
dos 417 municípios da **Bahia**

219.187 transformadores
de **distribuição**

9.313 km de **linhas de transmissão**
de alta tensão

258.850 km de **linhas de distribuição**

482 transformadores
de **força**

331 subestações

5.640 MVA
de **potência instalada**

agências próprias de
atendimento ao cliente

45

161 posições de
tele atendimento

420 lojas credenciadas em cidades
sem agências próprias

ENERGIA VENDIDA (EM GWH)			
Categoria	2014	2013	2012
Residencial	6.513	6.131	5.493
Industrial	2.675	2.585	2.814
Comercial	3.157	3.018	2.827
Rural	1.513	1.470	1.351
Outras classes	2.493	2.429	2.243
Total de energia vendida a consumidores finais	16.351	15.634	14.728

DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA (EM KM)			
Extensão da rede em 2014(km)	Aéreas	Subterrâneas	Total
Transmissão			9.313
Distribuição			258.850
Total			268.163

SÍNTESE DO DESEMPENHO ECONÔMICO, FINANCEIRO, AMBIENTAL E SOCIAL			
Indicadores econômicos (R\$ milhões)	2014	2013	Variação (%)
Receita operacional bruta	7.531.551	6.677.437	12,79
Receita operacional líquida	5.544.191	4.903.804	13,06
Ebitda	1.142.755	998.465	14,45
Resultado financeiro (exceto JSCP)	-311.663	-132.428	135,35
Lucro líquido	459.267	495.129	-7,24
Distribuição de dividendos e juros sobre o capital próprio (JSCP)	12-0.886	113.430	6,57
Indicadores financeiros (R\$ milhões)			
Ativo total	8.334.792	7.633.256	9,19
Investimentos	937.173	1.040.745	- 9,95
Dívida líquida	3.392.656	2.832.236	19,79
Dívida líquida/Ebitda (%)	2,97	2,84	4,66
Patrimônio líquido	2.787.365	2.492.289	11,84
Ações (R\$/ação)			
Valor patrimonial	14,81	13,24	11,84
Lucro (prejuízo) líquido por ação	2,44	2,63	- 7,24
Corpo funcional			
Número de colaboradores	2.517	2.489	1,12
Número de admissões	273	196	39,28
Indicadores ambientais - Ibase (R\$ milhões)			
Investimentos em meio ambiente	67.695	162.066	-58,2
Indicadores sociais - Ibase (R\$ milhões)			
Investimentos sociais internos	179.719	137.558	30,6
Total das contribuições para a sociedade	371.837	648.384	-42,7
Distribuição do valor adicionado (R\$ milhões)			
Pessoal	287.845	243.252	18,3
Impostos, taxas e contribuições	1.811.073	1.655.300	9,4
Remuneração de capitais de terceiros	1.117.112	786.920	42
Remuneração de capitais próprios	459.267	495.129	-7,2
Total distribuído	3.675.297	3.180.601	15,6

GRI 4.8

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.

Prêmios e Reconhecimentos GRI 2.10

- Prêmio da Associação Brasileira de Comunicação Empresarial – Aberje: “Coelba com Você no Carnaval” (categoria regional Norte-Nordeste e categoria Nacional).
- 11º Prêmio da Federação das Indústrias do Estado da Bahia - Fieb de Desempenho Socioambiental - “Energia com Cidadania. A Coelba presente na Comunidade” (modalidade Programas Socioambientais).
- Prêmio Fundação COGE 2014 “Gestão de Saúde e Segurança das Contratadas: A Vida em Primeiro Lugar” (categoria Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho).

Plataforma Estratégica

- O planejamento estratégico e o desenvolvimento dos negócios da Coelba são realizados de acordo com as diretrizes corporativas do Grupo Neoenergia, considerando as especificidades do setor de distribuição de energia e o contexto socioeconômico do estado da Bahia. Em 2013, o Grupo desenvolveu um trabalho que possibilitou a revisão da Visão, da Missão e dos Valores, além das Políticas Corporativas, alinhando-os às demandas dos acionistas, da sociedade, dos clientes e demais públicos com os quais a companhia se relaciona.
- O Mapa de Macroestratégias da Coelba contempla objetivos empresariais e socioambientais, tais como a satisfação dos clientes, remuneração dos acionistas, desenvolvimento profissional e sustentabilidade. Entre os principais desafios estão a expansão da rede de distribuição, os investimentos voltados para a melhoria dos serviços, o aumento da satisfação dos clientes e a continuidade das ações e campanhas de promoção do uso seguro e eficiente da energia.
- Planejamento estratégico de médio e longo prazo
 - Unificado para as três distribuidoras do Grupo Neoenergia
 - Gerenciado pela Diretoria de Planejamento e Controle da Neoenergia
 - Projeções sobre a necessidade de recursos financeiros, técnicos e humanos
 - Identificação de oportunidades de melhoria de processos e ganhos de eficiência
- As diretrizes da Cultura organizacional estabelecidas pelo Grupo Neoenergia são incorporadas à gestão da Coelba na base de seu planejamento estratégico e define os desafios da empresa em médio e longo prazos.



Macroestratégias da Coelba



Mensagem do Presidente **GRI 1.1**



É com satisfação que apresento o Relatório de Sustentabilidade da Coelba, documento que reflete o empenho da companhia em alcançar índices de excelência, mesmo num ano de muitos desafios e muito aprendizado.

Em 2014 tivemos muitos desafios e realizações, não só para a Coelba, mas também para o Grupo Neoenergia. Face a um complexo cenário econômico, agravado pelas questões de crise hidrológica, exercemos uma gestão de excelência e adequação na conquista de bons indicadores. Essa estratégia foi adotada a partir de um alinhamento com a holding em conjunto com as suas controladas.

Manter a boa performance a despeito dos desafios no setor elétrico, como elevação dos custos da energia comprada, alta na geração térmica decorrente da escassez nas fontes hidroelétricas e risco hidrológico, é o foco desta empresa. Essa competência só é possível graças à dedicação e à perseverança dos nossos melhores ativos, os nossos colaboradores, e ao bom relacionamento com os nossos demais *stakeholders* (fornecedores, acionistas, consumidores, sociedade e governos).

Entre as ações relevantes, visando o atingimento das metas e resultados traçados para o período de 2014, destacam-se as de combate e redução das perdas, de incremento na qualidade, de agilidade no atendimento aos clientes e as de fortalecimento e disseminação das boas práticas de segurança.

Exemplo dessas ações foi a implantação da leitura e faturamento simultâneos na totalidade da nossa base de clientes. Este processo, iniciado em 2013, com um projeto piloto, a implementação dessa tecnologia, pautada pela inovação e empreendedorismo, atingiu um número inédito em larga escala. Isso representou investimentos da ordem de R\$ 31 milhões para a companhia e significou mais agilidade e transparência para os nossos clientes.

Contra as perdas, mesmo sem a redução do índice em relação ao ano anterior, por conta de novos focos de fraudes, mantivemos a gestão da área com vistas à eficiência, seja por meio de inspeções, convertendo as irregularidades em situações legais, seja fortalecendo a blindagem de rede, dificultando as fraudes e substituindo medidores defeituosos ou em fim de vida útil.

No quesito qualidade do fornecimento, tanto quanto a duração como a frequência das interrupções, registramos avanços, sobretudo pela continuidade nos investimentos e melhoria nos processos operacionais. Nessa linha, participamos de pesquisa sobre rede elétrica inteligente (smartgrid), uma iniciativa ainda incipiente no Brasil, mas um diferencial competitivo, especialmente na perspectiva da sustentabilidade no setor elétrico. Este e outros temas inovadores fazem parte do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento do Grupo, no qual a Coelba investiu cerca de R\$ 8,5 milhões.

Outro esforço importante foi direcionado à conscientização da população para o uso racional da energia elétrica. Por meio dos projetos de Eficiência Energética, a Coelba leva orientações a adultos e crianças visando sensibilizá-los e torná-los multiplicadores deste tema. Dentre estes projetos, destacamos o Energia com Cidadania que percorreu 22 comunidades populares, oferecendo serviços e palestras educativas e o Nova Geladeira que trocou mais de 8 mil refrigeradores em estado precário de conservação por equipamentos novos, mais eficientes. O uso seguro e eficiente de energia também chegou a crianças e adolescentes do semi-árido baiano, por meio de parceria estabelecida com o Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef).

O ano de 2014 também foi marcado pelo fortalecimento da cultura de segurança. Iniciamos a Jornada Comportamento Seguro, que tem como slogan Acima de Tudo, a Vida. É uma diretriz liderada diretamente pela presidente da holding e disseminada para toda a cadeia de valor do Grupo Neoenergia. É uma ação que permeia todas nossas atividades e operações, seja dentro ou fora da organização.

Por meio da Jornada, criamos grupos de trabalho que atuam na construção e revisão de processos e ferramentas de gestão para administrar desvios e incrementar resultados de segurança. Ao adotarmos a prática de colocar a vida em primeiro lugar, garantimos uma teia de proteção na qual todos são responsáveis por todos. Queremos ir além da conformidade das práticas de gestão de Saúde e Segurança, promovendo mudança de comportamento, bem-estar e excelência de atendimento. Esse é o nosso compromisso.

Este relatório é mais do que uma prestação de contas. É o nosso diálogo com a sociedade. E, por isso, é também uma ferramenta importante de gestão que nos auxilia a crescer continuamente para alcançar o nosso desejo de ser admirada e reconhecida, nacionalmente, como referência em inovação, padrões de operação, qualidade de atendimento, rentabilidade e crescimento no setor elétrico.

José Roberto Bezerra de Medeiros
Diretor-Presidente

Parâmetros do Relatório **GRI 3.1 | 3.2 | 3.3 | 3.4 | 3.5 | 3.6 | 3.7 | 3.8 | 3.9 | 3.10 | 3.11 | 3.13**

Em sua nona edição, o Relatório de Sustentabilidade da Coelba traz informações sobre os resultados e atividades realizadas pela companhia ao longo do ano de 2014, em toda a sua área de concessão e em todas as suas unidades. Assim como a edição referente ao período de janeiro a dezembro de 2013, lançada em abril de 2014, a presente versão da publicação é elaborada de acordo com diretrizes da versão 3.1 da Global Reporting Initiative (GRI), aplicados em nível B, sob coordenação do Departamento de Comunicação Institucional e Sustentabilidade da empresa, vinculado à presidência da empresa e à Superintendência de Comunicação e Sustentabilidade do Grupo Neoenergia.

Os dados aqui apresentados foram apurados junto às diversas áreas funcionais da companhia. Como forma de aprimorar o processo, desde 2013 vêm sendo realizados internamente *workshops* sobre os indicadores GRI, com auxílio de consultoria especializada, nos quais representantes do Comitê de Responsabilidade Social e Sustentabilidade

da Coelba, executivos e analistas discutem a metodologia GRI adotada pela empresa e buscam mapear os principais impactos, riscos e oportunidades do negócio. Com base em informações colhidas em 2014 junto aos mais diversos públicos da empresa (clientes, fornecedores, colaboradores e o poder público), foram identificados como temas de interesse prioritário para a edição de 2014 aspectos relacionados a segurança; qualidade do fornecimento, canais de atendimento, eficiência energética e programas sociais e culturais. Além desses instrumentos, foram levados em consideração na definição do conteúdo diretrizes e indicadores regulatórios da Aneel — incluídos no Manual da Contabilidade do Setor Elétrico — e estudos sobre temas materiais no setor elétrico, referenciados pelo mercado.

Essas atividades e ações tornaram possível a sistematização dos temas prioritários que deram o norteamento para esse relatório.

PRINCIPAIS TEMAS GRI 4.17	
Tema	Indicadores GRI Relacionados
Segurança e Saúde	LA6, LA7, LA8, LA9, PR1, PR2, EU16, EU18, EU25
Relacionamento com Clientes	PR5, PR9, EU27, EU24, EU28, EU29
Eficiência Energética	EC8, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EU7, EU12, EU22
Relacionamento com a Comunidade	EC5, EC6, SO1, SO5, EU6, EU14, EU19
Gestão de Impactos Ambientais	EN18, EN22, EN24, EN14, EN26, EN28, EU20
Desempenho Econômico-Financeiro	EC1, EC2, EU8

Não há variações significativas entre os indicadores apurados para o relatório de 2014 e os apresentados no relatório anterior. Em função disso, é possível compará-los sem prejuízo de qualidade da análise. Nos casos em que houve mudanças, em função de revisão metodológica ou de critérios de apuração, elas estão indicadas e justificadas no texto. Informações não disponíveis são apresentadas em tabelas com a sigla ND; as não aplicáveis, com a sigla NA.

Os dados econômico-financeiros da Coelba incluídos no relatório estão de acordo com as normas internacionais de contabilidade (International Financial Reporting Standards – IFRS) e são auditados pela PricewaterhouseCoopers AuditoresIndependentes (PwC). O contrato com a PwC, em conformidade com a Instrução CVM no. 381, de 2003, prevê a verificação de demonstrações contábeis, suas traduções e revisões de demonstrações intermediárias; demonstrações

contábeis regulatórias; relatório de controle patrimonial; mutação do ativo imobilizado em serviço e previsões de fluxos de caixa. O Relatório de Sustentabilidade não passa por verificação externa.

Para solicitar esclarecimentos adicionais ou fazer comentários sobre o Relatório, entre em contato com a equipe de Comunicação Institucional e Sustentabilidade pelo e-mail: sustentabilidade@coelba.com.br ou pelo telefone (71) 3371.5141.

PERFIL ORGANIZACIONAL

A Coelba GRI 2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.4 | 2.5 | 2.6 | 2.7 | 2.8 | EU4

A Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia (Coelba) foi constituída com a missão de fornecer energia com segurança para o crescimento baiano. Ao adotar a filosofia de gestão de Qualidade Total, volta-se para modernização empresarial e para a busca da satisfação plena dos seus clientes. Alinhada com os objetivos da Neoenergia, a Coelba, por meio de suas ações de responsabilidade social, reforça seu compromisso com a sustentabilidade, norteando as ações e estratégias de negócio.

Constituída em 1959 como uma sociedade de economia mista controlada pelo Estado da Bahia, a Coelba obteve em 1960 autorização do Governo Federal para funcionar como concessionária de energia elétrica. Em julho de 1994, tornou-se companhia aberta e, em 1997, foi privatizada mediante leilão realizado na Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, tendo sido adquirida pelo consórcio formado pela Neoenergia (nova denominação da Guaraniana S.A.), Iberdrola, Previ e Fundos de Investimento administrados pelo Banco do Brasil.

Com sede em Salvador (BA), mantém 23 Unidades Estratégicas de Negócios no Estado. Para o atendimento descentralizado aos clientes, mantém 45 agências fixas, 15 móveis, e a Rede Credenciada Coelba Serviços com 420 lojas que realizam atendimento comercial.

Com 5,5 milhões de clientes a Coelba detém a concessão para distribuição de energia em 415 dos 417 municípios baianos (99,5% do total), abrangendo uma área de atuação de 563 mil quilômetros quadrados, 258,8 mil quilômetros de linhas de distribuição e 9,3 mil quilômetros de linhas de transmissão.

A potência instalada total é de 5,6 mil MVA. Os ativos elétricos contam com 331 subestações, 482 mil transformadores de força e 219,1 mil transformadores de distribuição. Em 2014, a companhia distribuiu 18.509 GWh - um aumento de 4,7% em relação a 2013. O mercado cativo no ano foi de 16.351 GWh, 4,58% maior do que o verificado no ano de 2013.

Para atender a crescente demanda do mercado de energia elétrica, a Coelba investiu R\$ 110,3 milhões na expansão dos sistemas

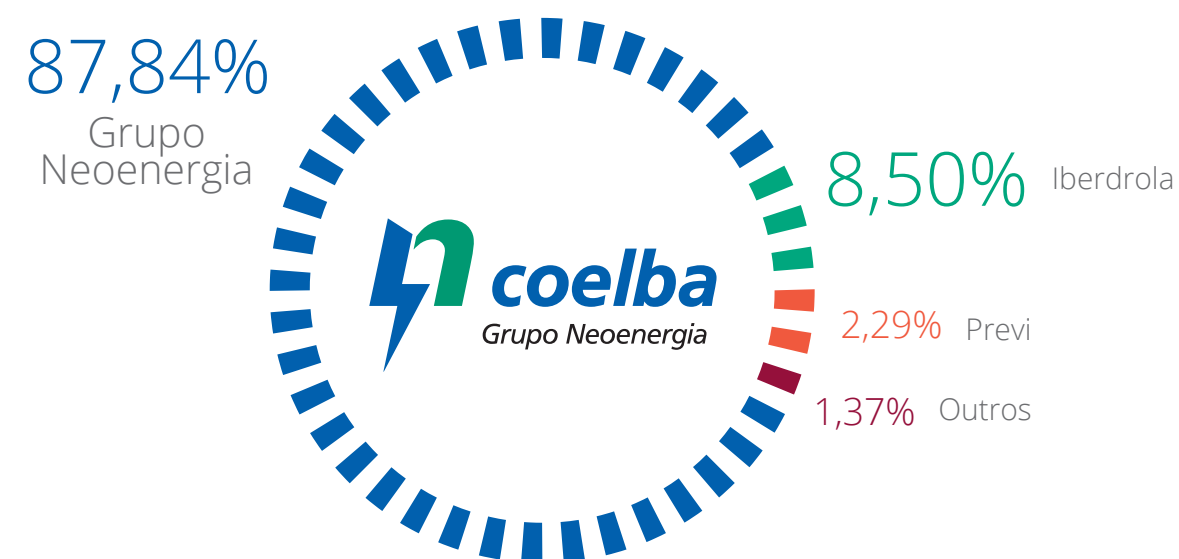
de subtransmissão e distribuição, e R\$ 16 milhões em modernização, em continuidade ao projeto de digitalização e automação do sistema elétrico.

No ano-exercício de 2014, foram concluídos vários empreendimentos, incluindo a construção de quatro subestações (Coribe, Imbui, Pratudinho e Serrinha II 69-13,8kV), além de nove ampliações de subestações (Barra, CIA III, Guarajuba, Ibipeba, Itiúba, Mutuípe, Praia do Forte, Santa Bárbara e Taquipe).

Em continuidade à universalização de acesso e uso da energia elétrica em âmbito estadual, a companhia focou em 2014 aportes de R\$ 413,6 milhões para ligar 257,8 mil novos consumidores, sendo 50.370 em área rural e 207.513 em área urbana.

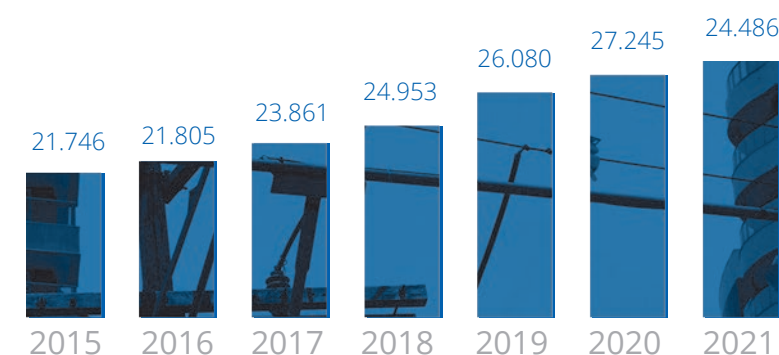
Pelo quinto ano consecutivo, o rating de crédito corporativo concedido à companhia pela agência internacional de classificação de risco Standard&Poors foi de "BBB-" na Escala Global e "brAAA" na Escala Nacional Brasil.

Integrante do Grupo Neoenergia, que detém 87,84% de suas ações, a Coelba tem participação de 8,50% do grupo espanhol Iberdrola, 2,29% da Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ) e 1,37% de outros acionistas, conforme gráfico a seguir:



Com vistas a garantir as operações da Distribuidora, a posição em 31/12/2014 da energia contratada para o mercado da Coelba no período de 2015 a 2021, considerando os leilões futuros a partir de 2017, estão demonstradas no gráfico a seguir:

Energia Contratada de 2015 a 2021 - GWh GRI EU6





Governança corporativa [GRI 4.1](#) | [4.2](#) | [4.3](#) | [4.4](#) | [4.5](#) | [4.6](#) | [4.9](#) | [LA13](#)

A estrutura de governança corporativa da Coelba adota as melhores práticas do mercado com o objetivo de assegurar a transparência e a equidade nos negócios, bem como o respeito aos direitos das partes interessadas. O modelo permite ainda o aproveitamento da sinergia dos negócios entre as empresas que integram o Grupo Neoenergia, por meio da unificação de processos, políticas e práticas de gestão.

O Conselho de Administração é o mais alto órgão na hierarquia de governança da companhia. É integrado por seis membros: cinco representantes dos acionistas e um representante dos empregados, eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas e seus respectivos suplentes. O mandato dos conselheiros é de dois anos, com a possibilidade de reeleição. Entre suas atribuições estão a orientação geral dos negócios e a eleição e destituição dos diretores.

O Conselho de Administração se reúne a cada três meses para avaliar os desempenhos econômico, ambiental e social da companhia, além de discutir assunto na ordem do dia.

Logo abaixo está a Diretoria Executiva, responsável pela execução da estratégia definida pelo Conselho de Administração e pela gestão dos negócios. Na Coelba, ela é estruturada de forma matricial, de forma que os diretores estatutários da holding são também diretores de todas as controladas da Neoenergia. Tem seis membros, incluindo o diretor presidente, eleitos para mandatos de três anos, com possibilidade de reeleição, que se reúnem ao menos uma vez por semana ou sempre que são convocados por seus pares.

Principais executivos

- José Roberto Bezerra de Medeiros - Diretor Presidente
- Elvira Baracuh Calvacanti Presta - Diretora de Planejamento e Controle
- Erik da Costa Breyer - Diretor Financeiro e de Relações com Investidores
- Lady Batista de Moraes - Diretora de Gestão de Pessoas
- José Eduardo Pinheiro Santos Tanure - Diretor de Regulação
- Juan Antônio Mendivil Ruas - Diretor de Distribuição

Com o objetivo de garantir o exercício do direito dos acionistas de fiscalizar a gestão dos negócios, a empresa mantém um **Conselho Fiscal** independente, composto por quatro membros titulares e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral dos Acionistas para mandatos de um ano. Sua instalação foi realizada quando da constituição da Companhia e sua função fiscalizadora é reforçada pela atuação individual dos conselheiros, prevista em lei.

O grupo Neoenergia possui ainda **comitês** de auditoria, financeiro e de remuneração e sucessão, instalados apenas na holding. Cada um deles é formado por três membros titulares e igual número de suplentes, sendo encarregados por análises e recomendações de grande parte das decisões do Conselho de Administração. Os comitês de auditoria e financeiro reúnem-se mensalmente. Já o de remuneração e sucessão, a cada três meses, ou sempre que necessário.

Engajamento dos públicos de interesse [GRI 4.1](#) | [4.15](#) | [4.16](#) | [4.17](#)

O Grupo Neoenergia mantém iniciativas permanentes de diálogo com os seus públicos de relacionamento (colaboradores, comunidade, clientes, acionistas, fornecedores e poder público) para entender e atender demandas dos impactos econômicos, ambientais e sociais associados às suas operações.

A equipe de Sustentabilidade composta por 4 analistas de Sustentabilidade do Grupo (Celpe, Coelba, Cosern, e mais uma representante do grupo Neoenergia) é responsável por integrar ações, implementar políticas e diretrizes de sustentabilidade e fazer recomendações à Diretoria de acordo com as demandas das partes interessadas. A Coelba mantém vários canais de comunicação, assim como Ouvidoria, site, e-mail, teleatendimento, agências de atendimento, Alô Parceiro, e compartilha o aprendizado sobre os vários temas que nos são sugeridos. Além disso, também está presente em vários fóruns do setor: Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), Agência Nacional de Energia Elétrica

Relacionamento com *stakeholders* [GRI 4.14](#)

Em conformidade com as boas práticas de governança corporativa e com base em suas diretrizes institucionais, a Coelba adota a prática de publicar relatórios trimestrais de desempenho econômico-financeiro como forma de manter uma relação de transparência com todas as partes interessadas e engajadas no negócio de distribuição de energia: clientes, acionistas, sociedade, fornecedores, entidades e empresas parceiras, colaboradores e o órgão regulador (Aneel).

A companhia estabeleceu um comitê de responsabilidade social formado por diversas áreas da empresa e que responsável pelo monitoramento dos indicadores de sustentabilidade.

Auditoria de Controles Internos – alinhada aos princípios básicos de governança corporativa, padrões legais e éticos, a Coelba estabelece e mantém um ambiente adequado de controles internos. O trabalho é feito de forma integrada com os agentes internos, visando à aplicação das boas práticas. O foco da auditoria interna é nos controles contábeis, mapeando os principais processos, elaborando matriz de risco e controles, e por meio da realização de *walkthrough*, com o objetivo de certificar a qualidade das informações que constituem as demonstrações financeiras, contribuindo para a eficiência dos processos do departamento. Controles Internos responde também pela assistência às áreas de negócios na divulgação dos normativos da companhia, através do Sistema para Gestão de Normativos (SGN), contribuindo para um ambiente seguro, controlado e eficiente dos processos.

(Aneel) e, Conselho de Consumidores , dentre outros, para ouvir e contribuir com os principais desafios da sustentabilidade no setor elétrico.

Dentre eles destacam-se em 2014 a participação nos principais debates da Abradee, Federação das Indústrias do Estado da Bahia (Fieb), Agenda Bahia e Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), dentre outros. Igualmente construiu parcerias com escolas, associações de bairros, lojas de material de construção, projetos patrocinados pela empresa, estabelecimentos comerciais e poder público no engajamento, principalmente, de temas de saúde e segurança, nossa principal meta de gestão em 2014.

A Coelba também apoia a sociedade civil organizada em função da discussão de melhorias no atendimento de seus serviços, bem como de seus processos internos. Participa de comitês e grupos de trabalho externos para o aprimoramento da gestão pública municipal e estadual.

Na avaliação da área Responsabilidade Social, a Pesquisa Abradee de satisfação dos clientes residências indicou que a Coelba é reconhecida principalmente por 3 atributos de satisfação: Empresa que oferece boas condições de trabalho a seus funcionários; Empresa que combate fraudes como os gatos, furto de energia, etc. e Empresa que cuida do meio ambiente, da preservação da natureza. Tal resultado é trabalhado e capitalizado em planos de ação com as áreas afins e com as equipes de atendimento aos clientes, além de subsidiar os planos de ação da gestão social da empresa na definição dos focos de atuação.

ESTRATÉGIA E GESTÃO



“Sustentabilidade e consumo consciente são temas que vieram pra ficar”

(Emanuel Lupo, superintendente Financeiro)

“A gestão de ativos, que remunera do ponto de vista tarifário, tem impulsionado a Coelba a mudar sua forma de trabalho. Fizemos muito isso em 2014 e seguiremos fazendo daqui pra frente”

(Eduardo Girardi, superintendente de Operações)

“A Coelba tem hoje 1700 equipamentos telecomandados na rede de distribuição, as subestações são todas automatizadas. Tecnologia, inovação e formação de competências são fatores vitais de sucesso para a companhia”

(Sergio Mello, superintendente de Engenharia)

Sustentabilidade para o Grupo Neoenergia GRI EU19

O Grupo Neoenergia incorporou a sustentabilidade como um de seus valores corporativos com o objetivo de considerar as dimensões ambiental, social e econômica no processo de tomada de decisão. Esse processo evolui de forma contínua, com a participação de seus principais públicos de interesse, e é disseminado para todas as empresas do grupo, como a Coelba, com o objetivo de promover a geração de valor para os acionistas, a satisfação dos clientes, o crescimento profissional de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável do país.

Há mais de uma década 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 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, construídos sobre as bases estabelecidas pelos Oito Objetivos do Milênio (ODMs) em 2000, e a serem atingidos até 2030 por países-membros da ONU, do qual também é signatária.

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 inovação, meio ambiente, respeito aos clientes e acesso à cidadania.

Princípios do Pacto Global GRI 4.12



- 1 Apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente
- 2 Assegurar-se da não participação em violações dos direitos humanos
- 3 Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação
- 4 Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório
- 5 Abolir efetivamente o trabalho infantil
- 6 Eliminar a discriminação no emprego
- 7 Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais
- 8 Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade social
- 9 Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis
- 10 Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina

Pautada pela percepção de que o sucesso da empresa depende do desenvolvimento harmônico das comunidades em que a está inserida, a companhia participa ainda de uma série de iniciativas em parceria com outras entidades, nacionais e internacionais, assim como os Objetivos do Milênio.



- 1 Erradicar a extrema pobreza e fome
- 2 Atingir o ensino básico universal
- 3 Promover a igualdade de gênero e a autonomia das mulheres
- 4 Reduzir a mortalidade infantil
- 5 Melhorar a saúde materna
- 6 Combater o HIV/AIDS, a malária e outras doenças
- 7 Garantir a sustentabilidade ambiental
- 8 Estabelecer uma parceria mundial para o desenvolvimento

ASSOCIAÇÕES DAS QUAIS A COELBA PARTICIPA GRI 4.13
Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)
Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee)
Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH)
Associação Comercial da Bahia (ACB)
Associação dos Comerciantes de Materiais de Construção da Bahia (Acomac)
Comitê de Meio Ambiente da Fundação COGE
Comitê Gestor Estadual de Universalização
Conselho de Responsabilidade Social da Federação das Indústrias do Estado da Bahia (FIEB)
Conselhos Gestores da Área de Proteção Ambiental (APAs) de Baía de Todos os Santos; Parque Metropolitano de Pituvaçu; 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
Fórum Baiano de Mudanças Climáticas
Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)

PARCEIROS SOCIAIS DA COELBA
Associação dos Pais e Amigos Excepcional (APAE)
Fundação Roberto Marinho
Legião da Boa Vontade (LBV)
Instituto Akatu
Instituto Ayrton Senna
Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social
Pastoral da Criança
Unicef



Política de Sustentabilidade

Alinhar as ações das empresas do Grupo Neoenergia à sua estratégia corporativa, de forma a conduzir o crescimento e a operação em um contexto sustentável. Esse é o objetivo da Política de Sustentabilidade da holding e suas empresas filiadas que deve ser atualizada a cada dois anos, ou quando algum fator relevante determinar mudanças significativas na estratégia ou diretrizes do Grupo. Baseada nas

diretrizes que traduzem a identidade (Missão, Visão, Valores e Código de Ética) e em oito princípios que definem o posicionamento do Grupo na condução dos negócios e na contribuição para o desenvolvimento sustentável nas regiões onde atua, essa Política é compartilhada no processo de integração e alinhamento de todas as empresas do Grupo:

Saúde Financeira	➤ Atender às necessidades de uma sociedade em crescimento e garantir a rentabilidade da empresa, avaliando, para isso, os riscos envolvidos e identificando novas oportunidades de negócios.
Matriz Energética Renovável	➤ Priorizar o crescimento da matriz energética com energia renovável, concentrando os investimentos em energia hidráulica e captando oportunidades em outras fontes renováveis (eólica, solar, entre outras).
Clareza quanto aos Impactos	➤ Gerenciar os potenciais impactos sociais e ambientais inerentes às atividades da empresa e minimizar os seus efeitos por meio do aprimoramento dos processos, visando ao uso seguro, racional e sustentável dos recursos naturais e a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.
Engajamento com Stakeholders	➤ Desenvolver e intensificar o relacionamento com as partes interessadas, estabelecendo mecanismos de diálogo e transparência e o alinhamento de suas necessidades aos propósitos e valores da empresa.
Valorização das Pessoas	➤ Promover o bem-estar e a segurança no ambiente de trabalho, atraindo e valorizando as pessoas, com igualdade de oportunidades, não discriminação, promoção da diversidade e respeito aos direitos humanos.
Desenvolvimento de Comunidades	➤ Contribuir para o bem estar das comunidades onde o Grupo atua, realizando parcerias e implementando programas que contribuam para o desenvolvimento social, por meio de ações de empoderamento e valorização da cultura e costumes locais.
Satisfação dos Clientes	➤ Promover a satisfação dos clientes por meio de soluções inovadoras em seus processos, produtos e serviços, e desenvolver ações para o uso seguro, consciente e eficiente da energia, a fim de que os clientes possam alcançar um consumo compatível com sua capacidade de pagamento. Fortalecer o relacionamento por meio de canal sempre aberto e comunicação ágil e clara com seus clientes.
Relações com Fornecedores	➤ Construir parcerias de longo prazo, facilitando e promovendo o engajamento dos fornecedores aos valores da empresa, especialmente os de “Segurança”, “Pessoas”, “Sustentabilidade” e “Integridade”.

Envolvidos diretamente nessa gestão transversal estão a Diretoria Executiva, a liderança e o Comitê de Sustentabilidade do Grupo Neoenergia. Eles são os responsáveis pela promoção, disseminação e prática dessa Política de Sustentabilidade em todas as empresas do Grupo e entre todos os

públicos abrangidos pela operação do negócio. Os colaboradores são informados dessa Política pelas lideranças e canais internos de comunicação, e os demais stakeholders, pelos canais de comunicação a eles dirigidos.



Gestão da Sustentabilidade GRI EU6 | SO10

A gestão de sustentabilidade na Coelba segue os princípios da política de sustentabilidade do Grupo Neoenergia. Nesse contexto são pautados os projetos de Eficiência Energética, Pesquisa e Desenvolvimento, os projetos sociais e culturais, bem como as vertentes ambientais e econômicas.

Um dos principais focos de investimentos da Coelba no sentido de ampliar a qualidade na prestação de Serviços continua sendo a automação de suas redes. Para isso, são aplicados recursos com vistas a agilizar os atendimentos aos consumidores, por meio do uso de aparelhos pelas equipes de campo que permitem transmissão de dados e voz e contam com a tecnologia GPS.

Para mitigar os impactos das intempéries climáticas sobre a operação, a empresa investe ainda em programas de Pesquisa e Desenvolvimento que melhorem a assertividade da previsão do tempo e dos riscos que representam para o fornecimento de energia. Além disso, é feita a poda preventiva de árvores próximas à rede

elétrica, de forma a reduzir as interferências da vegetação urbana sobre as redes.

A companhia projeta seus investimentos baseada em análises de comportamento do mercado e do consumo e, para melhor dimensionar as necessidades requeridas, adota, entre outras ferramentas, os programas Interplan-AT e Anarede. Tais ferramentas consistem em um plano de gerenciamento que estabelece ações específicas a serem adotadas em situações capazes de resultar em crises e os responsáveis a serem acionados.

Há ainda planos de contingência e combate a 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.

Eficiência Energética GRI EC8 | SO5

Ao longo de 2014, a Coelba deu continuidade às ações do Programa de Eficiência Energética, cumprindo o estabelecido no seu contrato de concessão firmado com a ANEEL e com o objetivo de despertar no consumidor comportamentos mais seguros e eficientes no uso da energia elétrica.

Neste ano, a Distribuidora investiu R\$ 25.945.661,72 em seu programa de Eficiência Energética.

A empresa tem alcançado resultados significativos nas ações, que se direcionam aos segmentos residencial (especialmente os de baixa renda), comercial e poder público. Foram concluídos em 2014, 11 projetos que resultaram em economia de energia de 27.845,50 MWh e redução na demanda de ponta de 7.959,61 KW.

Abaixo os principais projetos de 2014 da área de eficiência energética.

Nova Geladeira GRI EN6

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 conservação. A Coelba garante a gestão do refrigerador descartado, o que inclui a retirada do gás CFC-R12 para ser regenerado. Em 2014, o Projeto Nova Geladeira aconteceu em duas modalidades: Doação de Refrigeradores e Venda Subsidiada de Refrigeradores.

Doação de Refrigerador

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. A captação de clientes para a doação de refrigeradores foi realizada nas Ações do Energia com Cidadania.

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

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 e a Caixa Econômica Federal.

Cliente Residencial Baixa Renda: foram beneficiados apenas consumidores que usufruem do benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica. Em 2014, 5.886 refrigeradores foram trocados e 47,7 mil lâmpadas fluorescentes compactas foram doadas, totalizando um investimento de R\$10,2 milhões.

Cliente Residencial: abrange consumidores de baixo poder aquisitivo, moradores comunidades populares. O diferencial é que ele dispensa que o cliente seja beneficiário da Tarifa Social de Energia Elétrica. A Coelba atendeu 2.214 clientes com a troca de refrigeradores e doou 25,8 mil lâmpadas fluorescentes compactas. Foram investidos R\$1,7 milhões.

Instituições sem Fins Lucrativos: foram visitadas instituições beneficentes sem fins lucrativos e verificada a necessidade da troca de equipamentos. No ano, foram trocados 152 refrigeradores e doadas 3,2 mil lâmpadas LED. Foram investidos R\$ 246 mil.

Venda Subsidiada de Refrigeradores

A Coelba subsidia refrigeradores para que clientes residenciais com baixo poder aquisitivo possam substituir os equipamentos velhos por novos. A venda subsidiada era realizada em parceria com uma das principais redes varejistas do Nordeste brasileiro. O cliente adquiria na loja da rede varejista o equipamento com selo Procel indicado e recebia um bônus de desconto na hora da compra. O equipamento antigo era recolhido pela rede varejista no momento da entrega do equipamento novo. O equipamento antigo é entregue a Coelba para o devido descarte.

Em 2014, a ação desenvolveu-se em Salvador e outros 20 municípios do interior do Estado da Bahia. A venda subsidiada de refrigerador novo com Selo Procel foi realizada para clientes de 2 (duas) tipologias tarifárias: residencial baixa renda e residencial.

Cliente Residencial Baixa Renda: foram realizadas 3.476 vendas de refrigeradores para clientes com o benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica e doadas 28,7 mil lâmpadas fluorescentes compactas. Foram investidos R\$ 5,3 milhões.

Cliente Residencial: foram realizadas 524 vendas de refrigeradores para clientes que buscaram a inscrição no CadÚnico para obter o benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica e doadas 12 mil lâmpadas fluorescentes compactas. Foram investidos R\$ 882 mil.

Projetos educativos

A área de Eficiência Energética investe em projetos voltados para a educação, como os Centros de Eficiência Energética e Visitação, que orientam alunos da rede pública e particular de ensino a respeito das tecnologias de geração e orientação sobre o consumo eficiente e seguro da energia elétrica, além de doar lâmpadas econômicas, beneficiando milhares de alunos. O projeto conta ainda com o atendimento aos alunos na Unidade Móvel Educativa, montada em um caminhão-baú customizado que se transforma em sala de aula itinerante, e ministra palestras educativas por todo o estado sobre o uso consciente da energia. Para todos os Projetos Educativos no Estado da Bahia,

de janeiro a dezembro de 2014, foi investido R\$ 1,39 milhão.

O Grupo Neoenergia, do qual a Coelba faz parte, no ano de 2014 firmou uma parceria com o Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef), com o objetivo de apoiar as metodologias do Selo Unicef Município Aprovado nos Estados da Bahia, Pernambuco e Rio Grande do Norte e da Plataforma dos Centros Urbanos em Salvador/Bahia, além de levar às comunidades do semiárido do Nordeste informações sobre sustentabilidade, segurança e eficiência energética. O Selo do Unicef é uma iniciativa

para melhorar os indicadores sociais que impactam a vida de crianças e adolescentes do semiárido, em nível municipal, mobilizando e estimulando os municípios em torno de objetivos e metas que devem ser alcançados para melhorar a qualidade de vida da população e a gestão das políticas públicas.

Consta em sua proposta de ação a capacitação dos participantes do núcleo de cidadania do adolescente (Nuca), por meio da parceria com o Selo Município Aprovado Unicef, com ciclos de encontros com representantes dos Nucas durante um ano para compartilhar informações sobre o uso eficiente e seguro da energia elétrica, além de uma plataforma de

ensino à distância que funciona de forma participativa em formato de jogo “Jogoseliga.com.br”. De janeiro a dezembro de 2014 foi investido R\$ 535 mil.

Entre os dias 16 a 30 de julho de 2014, ainda em parceria com o Unicef, a população de Salvador pode ver e sentir as diferentes realidades de meninos e meninas ao redor do mundo, em um espaço sensorial instalado na praça central do Salvador Shopping. Inédita no Brasil, a Mostra intitulada Ilumanidade, Luz para cada vida, Luz para toda vida, contou ainda um estande da Coelba dedicado a orientar os visitantes sobre o uso racional e seguro da energia elétrica. O apoio da Coelba nesta ação foi de R\$ 179 mil.

Inovação e Programa de Pesquisa & Desenvolvimento (P&D) **GRI EU7 | EU8**

Desde 2013, as distribuidoras do Grupo Neoenergia atuam conjuntamente nas áreas de Pesquisa & Desenvolvimento e Inovação. Parte da gestão unificada, alinhada ao planejamento estratégico do Grupo, envolveu a definição

de cinco temas preferenciais a serem priorizados nos próximos anos: sustentabilidade dos negócios, combate às perdas comerciais, qualidade e confiabilidade da rede, segurança de pessoas e redes elétricas inteligentes.

As iniciativas nesse âmbito de P&D são definidas por um comitê de assessoramento à Diretoria, integrado pelo diretor de Distribuição e os presidentes da Coelba, Celpe e Cosern. A estratégia de consolidar o valor Inovação das empresas do Grupo Neoenergia também remete à necessidade de ampliar os investimentos não apenas no âmbito do Programa de P&D, mas por meio de iniciativas variadas, como o estímulo às contribuições de colaboradores. Por meio do Programa Ideias Criativas, os colaboradores 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.

Após a definição do escopo de temas prioritários do Programa, o Comitê de P&D aprovou inicialmente, cinco projetos para o período 2014-2018. Eles incluem continuações de iniciativas que, atualmente, já estão em desenvolvimento, além de novos projetos.

Entre os novos projetos está previsto o de Smart Grid (Redes Inteligentes) que irá contemplar 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, melhorar a continuidade do fornecimento de energia e o planejamento de manutenção.

Outro tema 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 é realizado em parceria com a Fundação Getulio Vargas e pretende estabelecer parâmetros para políticas públicas relativas sobre o tema, ao fornecer elementos para a tomada de decisão sobre o uso desse recurso.



SOCIEDADE E PESSOAS

Ciente dos reflexos e da influência do seu papel no contexto socioambiental e econômico na região e no país onde atua, a Coelba busca continuamente consolidar práticas sustentáveis em sua estratégia de negócio. Na companhia, a sustentabilidade, além de ser um valor, é um atributo que norteia suas decisões, atitudes e sua missão que é “Ser a energia que movimenta e ilumina a vida das pessoas”.

Programa Luz para Todos **GRI EU26 | EC8 | SO5**

O Programa Nacional de Universalização do Acesso e Uso da Energia Elétrica - Programa Luz para Todos (PLPT) foi instituído pelo Governo Federal com o objetivo de propiciar o atendimento em energia elétrica à parcela da população brasileira do meio rural sem acesso a esse serviço público. A iniciativa promove o desenvolvimento econômico e melhora a qualidade de vida das pessoas. Em 30 dezembro de 2014, foi novamente prorrogada a vigência do Programa para 2018.

A Bahia possui o maior programa de eletrificação rural do Brasil. A Coelba faz a gestão desse programa com investimentos de aproximadamente R\$ 3,7 bilhões, com participação financeira da Distribuidora, do Governo Federal e do Governo Estadual.

Em 2014, ligou 18.704 novos clientes pelo Luz para Todos, atingindo a marca de 548.930 ligações realizadas no Estado desde a sua implantação em 2004. Os números da rede do Programa contabilizam 1,3 milhão de postes instalados, 73,4 mil km de rede primária, 24,1 mil km de rede secundária, 99,6 mil transformadores, 97 subestações, 88.799 obras concluídas e 1.15.359 kVA instalados.

O Luz para Todos é executado por meio de obras de extensão de rede rural em baixa e média tensão, da instalação de ramais de ligação, de padrões de entrada e medidores. O programa prevê também a instalação de lâmpadas e tomadas dentro das casas dos beneficiários.

No processo de desenvolvimento de novas instalações, assim como nas obras do Programa Luz para Todos (LPT), a equipe da Coelba entrega aos novos clientes o Guia do Cliente, no qual constam todas as informações sobre o produto, bem como os direitos e deveres e os aspectos relacionados à segurança. No LPT existe um Comitê Gestor Estadual de Universalização que representa as partes interessadas e tem como objetivo acompanhar de perto o andamento do programa, o cumprimento das metas, o monitoramento e avaliação da execução e a definição de prioridades de atendimento.

Tarifa Social **GRI EU23 | EC8**

Os clientes residenciais considerados de baixa renda, de acordo com critérios estabelecidos pela Aneel, são atendidos pela Coelba com a Tarifa Social de Energia, benefício do Governo Federal que concede desconto de até 65% na conta de energia. Até dezembro de 2014, a empresa possuía 2,1 milhões de clientes que se enquadravam nesse perfil e recebiam o benefício.

Educação, Cidadania e Desenvolvimento Social

Ao reconhecer que a educação é o maior instrumento de transformação da sociedade, a Coelba mantém parcerias na área de educação, cidadania e desenvolvimento social.

Na área de educação, a empresa apoia desde 2006 o Instituto Ayrton Senna nos programas educacionais, “Se liga” e “Acelera”. Esses programas buscam corrigir o fluxo escolar do ensino fundamental e combater o analfabetismo e a evasão escolar de estudantes de escolas públicas da cidade de Juazeiro, do 1º ao 5º ano. Os participantes são alfabetizados e têm a oportunidade de corrigir a defasagem entre a idade e a série cursada. Em 2014, foi aportado um total de R\$ 250 mil para esses programas.

A empresa também apoia o Instituto Bolshoi, patrocinando o projeto, “Adote um aluno”. No ano letivo de 2014, a companhia manteve apoio a três jovens baianos, com o aporte no valor de R\$ 63 mil, que são destinados para o custeio de todas as despesas dos estudos de dança desses alunos.

No quesito desenvolvimento social, a concessionária patrocinou a Festa Literária de Cachoeira (Flica), pelo quarto ano consecutivo, sendo que, além de apresentar pela segunda vez a Fliquinha, espaço dedicado à literatura e atividades infantis, a concessionária também levou uma novidade em 2014, a Ecoteca, uma biblioteca ecológica com cinema. A biblioteca foi fabricada com placas de resíduos de caixinhas de leite e suco, e tubos laminados de creme dental. Entre as atividades desenvolvidas, destacam-se apresentação de teatro de fantoches, saraus musicais, literários e encenações infantis. As crianças aprenderam sobre cuidados com o meio ambiente e o uso seguro e racional da energia elétrica.

Após as apresentações na Fliquinha, a biblioteca foi doada à Escola Municipal Pedro Paulo Rangel,

pertencente à rede pública do município de Cachoeira e localizada no distrito rural de Iguape, com todo o acervo de 300 livros, 100 filmes e material didático. Além dos 205 alunos da escola, a comunidade, que conta com cerca de mil pessoas, também têm acesso à Ecoteca.

Em 2014 também foi firmada uma parceria entre a Coelba e o Projeto Mundo Afro, na qual a distribuidora ministrará o módulo de segurança com a rede elétrica, bem como orientações de consumo consciente nos cursos e oficinas que serão realizados nas 05 instituições que fazem parte do projeto (Filhos de Gandhi, Ilê Aiyê, Malê Debalê, Muzenza e Cortejo Afro). Nessa parceria foi investido R\$ 1.500 mil.

A empresa mantém o programa Vale Luz Comunidade, que permite ao consumidor de comunidades de baixa renda a troca de resíduos sólidos recicláveis por desconto na fatura de energia elétrica. De janeiro a dezembro de 2014, foram recolhidos 72.118,56 kg de resíduos e repassados aos clientes o valor de R\$ 16 mil em desconto na fatura de energia.

A distribuidora também desenvolve o projeto Vale Luz Empresa, no qual 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 organizações participantes indicam instituições sem fins lucrativos que serão favorecidas com os descontos. De janeiro a dezembro de 2014, foram recolhidos 83.069,40 kg de resíduos e repassados às instituições o valor de R\$ 9 mil em desconto na fatura de energia.

Diversidade **GRI EU24**

Os temas da diversidade e da inclusão estão presentes na pauta da Gestão de Pessoas da empresa e fazem parte de programas incentivados pelo Governo Federal. Por essa razão, a Coelba oferece em seu processo de recrutamento vagas destinadas ao menor aprendiz, a deficientes físicos, assim como equidade de salários entre homens e mulheres que ocupam o mesmo cargo.

Para seus clientes com necessidades especiais, a Coelba também disponibiliza acesso às informações. Os consumidores com deficiência visual têm a opção de receber a fatura de energia em sistema Braille. Esta opção está disponível desde 2004 e acontece em parceria com o Instituto de Cegos da Bahia. Para receber a conta de luz em Braille, o cliente deve solicitar o serviço em uma das agências

de atendimento da concessionária ou através das centrais de teleatendimento 0800 071 0800. Além disso, consumidores com deficiências auditivas e de fala contam com o serviço exclusivo pelo teleatendimento 0800

281 0142. Já para os consumidores com dificuldade de locomoção, a Coelba promove acessibilidade em todas as suas agências de atendimento.

Gestão de Pessoas **GRI LA2 | LA4 | LA13**

Ser a energia que movimenta e ilumina a vida para o bem-estar e desenvolvimento da sociedade, com eficiência, qualidade, segurança, sustentabilidade e respeito ao indivíduo: essa é a missão do Grupo Neoenergia. A principal responsabilidade de suas empresas é com a vida das pessoas e, é por meio da sua valorização que estimula a construção de uma sociedade mais segura, justa e íntegra.

Por isso, para cuidar do seu principal ativo – os colaboradores –, a Neoenergia e suas controladas se baseiam em alguns pilares de atuação que buscam acompanhar toda a sua vida funcional. Com uma série de ações nas áreas de treinamento, comunicação, desenvolvimento e integração, ela quer se posicionar como uma das melhores empresas para se trabalhar. Todos os dias, busca aperfeiçoar os mecanismos de reconhecimento, integração e desenvolvimento de talentos, para que seu time se dedique a ser mais eficiente e competente, maximizando os resultados operacionais e financeiros para a companhia.

Desde que revisou sua Missão, sua Visão e seus Valores, o Grupo Neoenergia vem trabalhando o senso de pertencimento do público interno às novas diretrizes da

companhia. Ações de fortalecimento dos novos valores, embasadas no compromisso com as melhores práticas de gestão de pessoas, fizeram parte da atuação da área em 2014. Assim, iniciou a Jornada Comportamento Seguro com a meta de zerar o número de acidentes com a força de trabalho, e essa é evidência concreta da prioridade que o valor segurança tem para o Grupo Neoenergia. A Jornada promoveu em 2014 a consolidação da cultura da segurança e da excelência na nossa organização. Espera-se alcançar o nível de Saúde e Segurança de uma organização de classe mundial, no qual a prática do comportamento seguro é um compromisso de todos.

A Coelba encerrou o ano de 2014 com 2.517 colaboradores lotados na capital e interior do estado. A empresa tem 18 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes do Trabalho (CIPA), totalizando 136 empregados membros, que representam o total de colaboradores, por meio de: 01 Comitê de Saúde: 10 empregados membros - 01 Comitê Central de Saúde e Segurança: 09 empregados membros.

Capacitação e Desenvolvimento Interno **GRI LA11 | EU14 | EU15**

Em 2014, além de implantar o plano de ação para tratar os resultados obtidos com a Pesquisa de Clima realizada em 2013, foi dada continuidade a diversos programas de treinamento direcionados para a melhoria de competência funcional dos colaboradores, visando mantê-los num processo permanente de aprendizagem e desenvolvimento, sem perder de vista a integração dessas ações com os objetivos estratégicos da organização.

Algumas iniciativas de treinamento marcaram o ano de 2014:

- Continuação do programa Liderança em Você, em parceria com a Fundação Dom Cabral, que contribuiu fortemente para o desenvolvimento dos 40 participantes
- Realização de MBA em Fotovoltaica, contemplando 40 colaboradores ciclos de *workshops* de regulação com foco em perdas, qualidade, aspectos comerciais e revisão tarifária, contemplando mais de 700 colaboradores

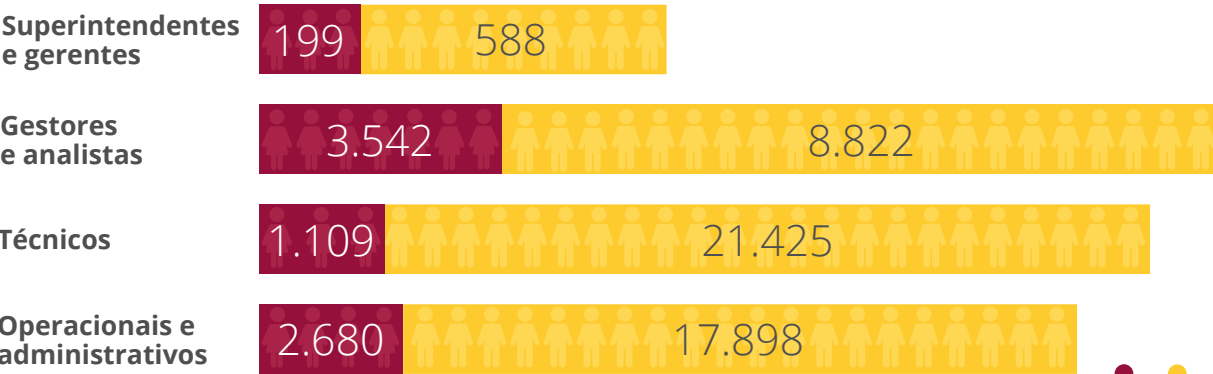
- Realização de Assessment, visando identificar profissionais com potencial para ocupar posições de liderança, fortalecendo nosso processo de sucessão e promovendo a retenção desses talentos
- Realização de mais uma edição do Programa de Preparação para Aposentadoria, denominado “Meu Momento”, destinado a dar suporte a todos os colaboradores em fase de aposentadoria, levando-os a realizar essa transição com menor impacto
- Continuação do Programa de Estágio, Cultivando Talentos, que tem por objetivo tornar os estagiários a base da cadeia de talentos da organização, por meio de ações desenvolvidas especificamente para este público
- Programa de Gestão de Desempenho (PGD) obteve excelente índice de adesão: 98% dos colaboradores tiveram seus objetivos cadastrados no sistema e o acompanhamento feito por seus líderes segundo cronograma estipulado.

Indicadores de treinamento em 2014 **GRI LA2 | LA7 | LA8 | LA10**

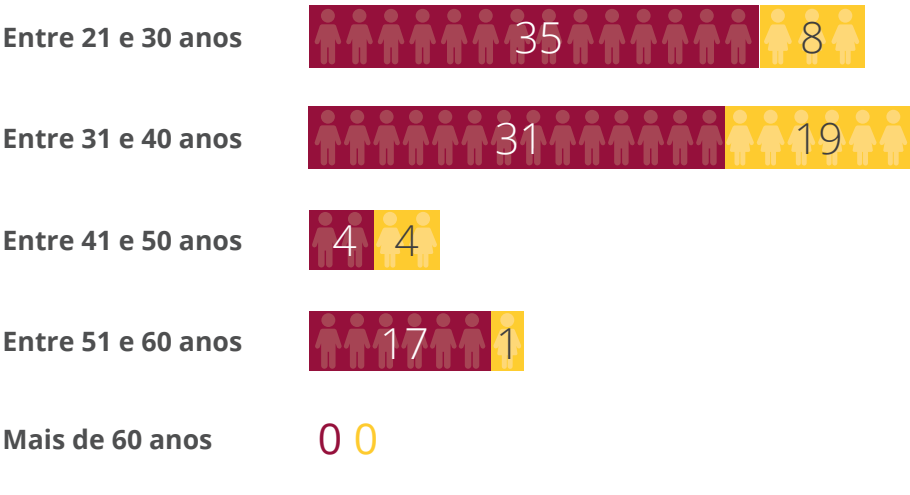
583 Cursos



Horas de treinamento por categoria funcional:



Taxa de rotatividade em 2014



Foram 119 movimentos em 2014, sendo 87 de homens e 32 de mulheres.



Educação a Distância (EAD) **GRI LA11**

A plataforma de educação a distância do Grupo Neoenergia, a #redeaprender, ofereceu ao longo de 2014 cursos, artigos e ambiente colaborativo aos colaboradores das quatro localidades onde foi implementada – 98% dos usuários consideram que os cursos têm aplicabilidade no seu trabalho e 95% tiveram suas expectativas atendidas; 97% navegaram de forma fácil e intuitiva e 83% não tiveram problemas técnicos ou lentidão. O benefício foi estendido para mais seis localidades, representando um incremento de 12% de usuários. Atualmente a plataforma conta com 23 cursos de catálogo (cobrindo temas como finanças, idiomas,

Ética, pacote MSOffice e gestão de pessoas) e uma trilha de Integração para novos colaboradores.

A #redeaprender - Liderança é um ambiente de colaboração e aprendizagem que traz conteúdos premium de executivos, especialistas e instituições renomadas, como a Harvard Business Publishing, selecionados de acordo com as competências consideradas mais relevantes pelos líderes do Grupo Neoenergia.

Em 2014 foram trabalhadas as competências Liderança, Comunicação, Excelência Operacional e Inovação.

Integridade, Combate à Corrupção e Ética

GRI HR3 | HR4 | HR8 | SO2 | SO3 | 4.8 | 4.1

Os princípios éticos e os compromissos que norteiam a conduta dos colaboradores com diferentes públicos, foram revistos em 2014. O lançamento do novo Código de Ética, mais aderente à nova Missão, à nova Visão e aos novos Valores do Grupo Neoenergia reforçou a postura ética e de integridade, inclusive com a inclusão de dispositivos que claramente mostram a posição de repúdio em relação à corrupção, às práticas discriminatórias, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo.

Houve ampla campanha de divulgação na Coelba, envolvendo os acionistas, executivos e colaboradores. Além disso, foi disponibilizado um treinamento específico na #redeaprender – plataforma de ensino online da Neoenergia. Não houve casos de discriminação mencionados nos canais de ética da empresa.

A Coelba garante o anonimato de denúncias e está à disposição para consultas, auxiliando na interpretação do

Código e incentivando e divulgando medidas preventivas de possíveis desvios. Em outubro de 2014, foi criada uma superintendência de Ética encarregada de reforçar a cultura de cumprimento de normas e procedimentos, identificar riscos corporativos relacionados à ética e à integridade, fazer a gestão do Código de Ética e desenvolver medidas de prevenção de fraudes e de práticas de corrupção.

Em 2014, a empresa divulgou a todos os colaboradores orientações baseadas na Lei Anticorrupção, também a partir do Código de Ética. A liderança da empresa recebeu treinamento específico sobre o novo documento e repassou aos liderados (100%), por meio do canal Líder-Equipe.

Valor Segurança **GRI EU16**

Segurança é um dos valores do Grupo Neoenergia, que coloca a vida das pessoas em primeiro lugar. Um dos objetivos é fortalecer a cultura de segurança em todas as empresas do Grupo. Para isso, foi lançada pela presidente do Grupo Neoenergia, Solange Ribeiro, em março de 2014, a Jornada Comportamento Seguro.

A Jornada foi estruturada em cinco principais pilares/ações: Diálogo de Segurança, Capacitação de Líderes, Inspeções de Segurança pelos Líderes, Padrinho da Segurança e Diagnóstico de Saúde e Segurança.

O fortalecimento dessa cultura voltada para a segurança se dá por meio de seis macro blocos de ações, considerando: Preparação da Equipe Corporativa, Contenção, Preparação das Lideranças Locais, Mudança de Cultura, Gestão de Contratadas e Segurança das Comunidades.

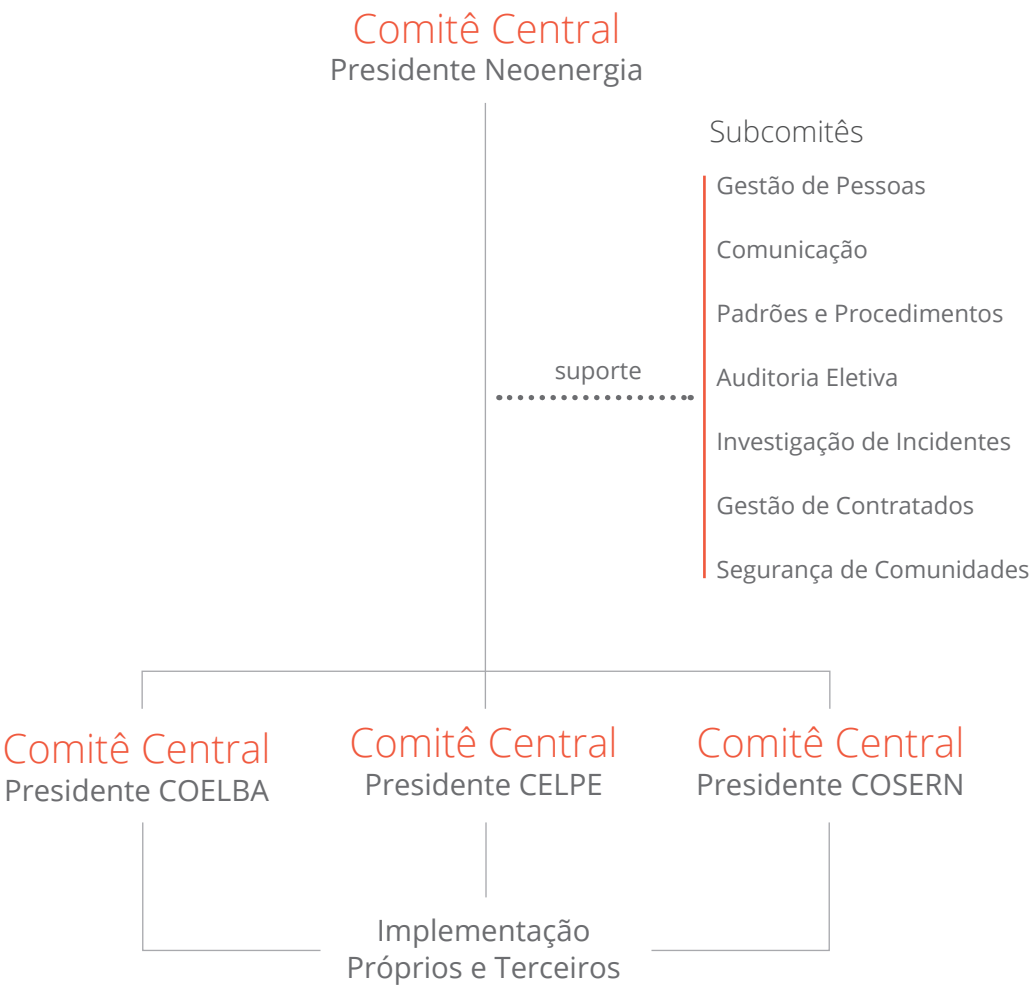
A empresa está convicta de que a execução de sua estratégia depende de equipes unidas que tenham

uma direção clara, alinhamento com os planos e comprometimento e identificação com o principal valor do Grupo, a segurança.

“A Jornada Comportamento Seguro está promovendo a consolidação da cultura da segurança e da excelência na organização. O lançamento da Jornada também foi um momento para a liderança do Grupo demonstrar seu compromisso visível e percebido com a segurança, uma vez que nossa presidente, Solange Ribeiro, reforçou pessoalmente para os colaboradores a mensagem que a vida vem acima de tudo”, afirma o Guardião da Segurança do Grupo e diretor-presidente da Coelba, José Roberto Bezerra de Medeiros.

Para a gestão transversal do programa, foram criados comitês e subcomitês que deliberam, estudam, padronizam e implantam práticas de saúde e segurança nas distribuidoras do Grupo, assim organizados.

Estrutura de Gestão da Jornada Comportamento Seguro do Grupo **GRI LA6 | PR1**



Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho **GRI LA9**

Dentre as principais ações internas de saúde ocupacional e segurança do trabalho realizadas em 2014, destacam-se:

- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO; Exames Médicos Ocupacionais, Controle de Absenteísmo e Blitz Ergonômica, direcionados aos colaboradores próprios. Essa mesma prática tem sido monitorada dentro das equipes de prestadores de serviços.
- Incentivo à atividade física e práticas de bem-estar por meio da continuação de projetos de incentivo a hábitos saudáveis, tais como as academias de ginástica dentro das instalações da empresas ou convênios com academias locais; clubes de corrida; massagem terapêutica; feiras de saúde e qualidade de vida;
- Campanhas e palestras educativas voltadas para a promoção da saúde e prevenção de doenças. Em 2014, foi realizada também a etapa estadual dos Jogos Internos

Neoenergia com as modalidades de atletismo, natação, futebol, vôlei e dominó, incentivando a integração por meio de boas práticas do esporte.

- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA); constituição e coordenação das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes – Cipa; Palestras e Diálogos Diários de Segurança (DDS); 55 inspeções de segurança em imóveis administrativos, 130 em subestações e 371 inspeções em equipes de campo; Sala de Orientação de Segurança – SOS para os empregados acidentados e afastados do trabalho no seu retorno; Formação de brigadas de incêndio e planos de emergência; Controle e acompanhamento dos indicadores de acidentes de trabalho; Treinamentos legais e específicos em saúde e segurança e Campanhas de Conscientização sobre riscos nas atividades.

Saúde & Segurança das Empresas Terceirizadas Prestadoras de Serviços (EPS)

GRI LA7 | LA8

Para avaliar o grau de conformidade das práticas de gestão de Saúde e Segurança do Trabalho adotadas pelas Empresas Prestadoras de Serviços (EPS), as distribuidoras do Grupo Neoenergia realizam auditorias e recepções, considerando aspectos Previdenciários, Trabalhistas, Treinamento (Treinamentos mandatórios e legais), Saúde

e Segurança nas referidas empresas contratadas. De forma a garantir as exigências contratuais, são realizadas fiscalização de equipes de campo, alojamentos/áreas de vivências, além da realização de encontros e seminários para os profissionais de Saúde e Segurança das EPS.

Segurança para População **GRI EC8 | PR1 | SO10**

Ciente das suas responsabilidades com a sociedade à qual serve e participa, a Coelba assegura seu compromisso com a segurança da comunidade como valor fundamental da organização e realiza ações com foco na divulgação dos riscos da rede elétrica, a fim de conscientizar a população a adotar um comportamento seguro.

Dentre as principais ações realizadas para a população com foco em segurança, destacam-se:

- orientação em Agências de Atendimento;
- palestras sobre o uso seguro e eficiente da energia elétrica em escolas;
- cursos e palestras sobre instalações elétricas;
- treinamento para profissionais da construção;
- parcerias educativas com estabelecimentos comerciais de materiais de construção;
- campanhas publicitárias, ações voltadas à imprensa, publicações no site da empresa e nas contas de energia dos consumidores;

- ações de prevenção durante os festejos de maior relevância do Estado com riscos para a rede elétrica;
 - atividades referentes ao uso seguro e eficiente da energia elétrica.
- Apesar de não haver uma regulamentação específica, a Coelba exige que todos os profissionais que atuam com eletricidade e que realizam trabalhos no Sistema Elétrico de Potência (SEP) incorporem as “5 Regras de Ouro” em suas atividades. Estas regras também são adotadas nos manuais de operações. São elas:
- Sinalização da área de trabalho - significa que as áreas onde se realizam os trabalhos devem ser sinalizadas (cercadas) por meios de fitas plásticas ou cordas, cones ou dispositivos análogos;
 - Abertura ou corte visível e efetivo - o circuito elétrico deve estar aberto de forma visível e efetivo. A simples observação do dispositivo não é garantia suficiente da abertura do mesmo;
 - Limitação mecânica (travamento e bloqueio) – deve impedir a manobra de conexão, por meios mecânicos

(um simples cadeado) ou por meios elétricos (dispositivos telecomandados);

- Verificação de ausência de tensão - é o processo de verificação de ausência de tensão na instalação que se realiza com o equipamento adequado, antes de começar os trabalhos; aterramento e curto-circuito - os elementos condutores da instalação são ligados à terra e se curto-circuitam entre eles, a fim de evacuar a corrente elétrica em caso de falha de isolamento, indução ou fenômenos atmosféricos.

A empresa também desenvolve o projeto chamado Lojas Certificadas, que tem como objetivo socializar a informação sobre padrão de entrada e melhorar a satisfação do cliente possibilitando que as novas ligações sejam feitas na primeira visita. Esse projeto é realizado por meio de treinamentos para eletricitas autônomos que realizam serviço de instalação de padrão de entrada. Durante os treinamentos também são passadas as orientações de segurança para a execução do serviço.

Clientes **GRI EU3**

A Coelba distribui energia para 5.577 milhões de consumidores ativos, registrando crescimento de 3,70% em relação ao ano anterior. Desse total, cerca de 2,1 milhões de clientes são considerados de classe

residencial, considerados como de baixa renda, conforme regulamentação estabelecida pela Aneel, e têm direito a subsídios na tarifa de energia.

	Classe	Residencial	Industrial	Comercial	Rural	Outras Classes	Total
2012	Receita (R\$ milhões)	2.716	928	1.504	304	672	6.122
	Cliente (mil)	4.600	20	320	206	73	5.219
	Volume (GWh)	5.493	2.814	2.827	1.351	2.243	14.728
2013	Receita (R\$ milhões)	2.388	676	1.282	263	579	5.188
	Cliente (mil)	4.745	19	332	208	74	5.379
	Volume (GWh)	6.131	2.585	3.018	1.470	2.429	15.634
2014	Receita (R\$ milhões)	2.602	788	1.409	304	630	5.733
	Cliente (mil)	4.927	16	346	212	76	5.577
	Volume (GWh)	6.513	2.675	3.157	1.513	2.493	16.351
Variação 2014/2013 - %	Receita (R\$ milhões)	8,97%	16,53%	9,89%	15,52%	8,84%	10,50%
	Cliente (mil)	3,84%	-15,29%	4,29%	1,52%	2,12%	3,69%
	Volume (GWh)	6,23%	3,47%	4,59%	2,90%	2,63%	4,58%

Canais de atendimento **GRI PR5 | PR8 | PR9**

A Coelba mantém uma estrutura de atendimento que facilita o acesso aos serviços disponibilizados pela empresa, tais como:

- **Agências** | rede de atendimento com 45 agências, sendo 10 na capital e 35 nas cidades pólo do Estado. Além destas, outras 15 agências são móveis - 3 delas baseadas na Regional de Salvador. Estas unidades móveis proporcionam um atendimento com mais comodidade aos clientes, pois levam os diversos serviços oferecidos até os bairros, como também reforçam a imagem da empresa estando presentes em diversas feiras, eventos comunitários e de meios de comunicação.
- **Coelba Serviços** | presente em toda sua área de concessão (415 municípios baianos). Nos municípios onde não há agências próprias, conta com o atendimento por meio da rede credenciada Coelba. Finalizou o ano com 420 lojas que realizam atendimento comercial. Em 162 destas, dispõe de atendimento via internet utilizando o Portal do Credenciado, ferramenta desenvolvida para possibilitar atendimento online para os serviços mais procurados, dotando a rede de mais autonomia e facilidade para o atendimento ao cliente.
- **Teleatendimento** | dispõe de uma central de teleatendimento com 161 posições. Esta central recebeu, em 2014, mais de 6,5 milhões de chamadas com um tempo médio de atendimento de 216 segundos, posicionando-se entre as maiores centrais de teleatendimento de empresas de energia elétrica do país.
- **“Site” (www.coelba.com.br)** | reformulado em outubro de 2014, possibilita ao cliente maior facilidade de acesso ao portal e ampliação do portfólio de serviços oferecidos. Isto gerou uma procura por este canal de atendimento superior a 6,77% em relação a 2013. Foram registrados mais de 17 milhões de acessos. Dentro dos serviços oferecidos está o certificado de quitação de débitos, a reclamação de falta de energia, a solicitação de ligação nova, a troca de titularidade e consulta sobre o estágio das obras do Programa Luz para Todos. Foram disponibilizados também novos serviços levando mais comodidade aos clientes, como a consulta de dívida por CPF/CNPJ ou conta contrato, no qual o titular pode verificar todas as dívidas das unidades consumidoras de sua responsabilidade, consulta histórico de consumo na qual é possível confirmar a data de pagamento da fatura e imprimir as faturas já pagas, consulta solicitações, e ainda solicitar vistoria ou selagem do medidor.
- **O serviço gratuito de SMS** | visa facilitar o acesso do cliente para o registro da ocorrência de falta de energia, possibilitando o envio e recebimento do protocolo de sua reclamação, de forma ágil confiável. Em 2014 registrou uma média mensal de 16.203 registros consolidando a utilização desta ferramenta de atendimento.
- **Atendimento Clientes Corporativos** | Por meio de especialistas no segmento de energia na capital e no interior é prestado um atendimento diferenciado e personalizado para mais de 17 mil parceiros de negócios, correspondente a cerca de 65,5 mil contas-contratos. Esses

clientes representam aproximadamente 0,9% do número de unidades consumidoras, 37% do consumo e 29% do faturamento total da empresa. Fazem parte deste grupo, os clientes dos poderes públicos (Federal, Estadual e da Prefeitura de Salvador), os do ambiente de contratação livre, e os mais de 15 mil contratos com fornecimento em alta tensão (Grupo A), entre outros.

• **Ouvidoria** | é mais um canal de relacionamento da Distribuidora criado, especialmente, para registrar e dar tratamento às sugestões, elogios, denúncias, informações e reclamações de clientes, que não foram solucionadas pelos canais de atendimento. Por meio dessas manifestações, a Ouvidoria atua junto às áreas para orientar quanto ao fiel cumprimento da regulamentação do setor elétrico, visando eliminar os riscos regulatórios e a melhoria dos processos internos. O principal desafio da Ouvidoria é resgatar a satisfação do cliente. Em 2014, ela recebeu 38.303 manifestações, das quais 6,36% foram reclamações de consumidores insatisfeitos com os serviços prestados pela Distribuidora. Os processos mais reclamados foram: Apresentação e entrega, Extensão de Rede e Ligação (Prazo) com 21%, 19% e 16% do total de reclamações procedentes, respectivamente. Em agosto de 2014, o processo de Ouvidoria foi integrado ao sistema corporativo SAP, possibilitando a centralização das reclamações dos clientes do Grupo Neoenergia em um único sistema, além de permitir uma melhor navegação, gestão e controle, segurança e confiabilidade dos dados tratados. Esse módulo do SAP/CCS, por sua vez, foi interligado ao Sistema de Gestão da Ouvidoria da Aneel (SGO), permitindo a troca diária das informações entre a Distribuidora e a Agência Reguladora.

Em 2014, a Coelba obteve o índice de 76,4 pontos no ISQP - Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida, avaliado pela Abradee, representando uma pequena redução do indicador que em 2013 registrou 77,8 pontos. São realizadas anualmente duas pesquisas com o intuito de analisar a satisfação do cliente com a Distribuidora. A primeira é a Pesquisa Abradee de Satisfação do Cliente Residencial, que é realizada anualmente em 36 municípios com amostra de 625 casos e expansão de mais 75 municípios, com mais 1.719 casos, totalizando 2.344 clientes pesquisados. Essa pesquisa é complementada por uma pesquisa Intermediária da Abradee, para cobrir um período fora da estação de chuvas. A segunda é a Pesquisa Aneel de Satisfação do Consumidor, aplicada anualmente em 15 municípios com amostra de 450 casos desde o ano 2000.

Ainda do ponto de vista de insatisfação e ocorrências registradas por consumidores em relação ao negócio da Distribuidora, durante o ano de 2014, o valor das multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela justiça, foi de R\$ 15,6 milhões. E o total de comunicações remetidas a Coelba pelos órgãos reguladores, 26. Os clientes reclamaram que estavam recebendo as suas faturas de energia elétrica abertas com exposição de seu CPF.

Transparência no consumo

Com o objetivo de trazer mais agilidade e transparência ao processo de leitura e faturamento da conta de luz, a Coelba implementou em 100% de sua base de 5,5 milhões de clientes o sistema simultâneo de leitura de consumo, processamento e impressão da fatura de

energia. O consumidor recebe a fatura imediatamente após a leitura no medidor. Pode acompanhar a leitura e questioná-la, em caso de dúvida e receber orientações dos técnicos em tempo real.

Fornecedores **GRI EC6 | EU16 | HR2 | HR7 | SO9**

A Coelba procura contribuir com a difusão de boas práticas de gestão e sustentabilidade entre as Empresas Prestadoras de Serviços (EPSs), de tal forma que em 2014 deu continuidade às iniciativas com esse propósito. 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.

Foi realizado um trabalho para identificar fontes alternativas de fornecimento, com o objetivo de ampliar a competitividade nas negociações e reduzir o grau de dependência em relação a apenas um fornecedor. Como resultado, o Grupo Neoenergia identificou e homologou alternativas de fornecimento, correspondendo a 74% dos fornecedores exclusivos, o equivalente a R\$ 39,2 milhões.

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. 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.

d) Em outubro de 2014, com a implantação da ferramenta Web Supply, todo o cadastro teve sua gestão automatizada em plataforma web, garantindo mais agilidade e transparência para os possíveis proponentes.

Análise de desempenho **GRI HR6 | SO9**

Os fornecedores da Coelba têm o desempenho monitorado pela companhia. No que se refere aos

fornecedores 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.

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.

Os prestadores de serviços são avaliados mensalmente mediante modelo de desempenho, que consiste em indicadores agrupados em categorias (Econômico-financeiro, Trabalhista, Qualidade, Segurança e Estoque), com pesos específicos e geral. Esses indicadores são denominados Neocontrole. O modelo permite a coleta mensal de dados por prestador de serviço; padronização da metodologia entre as três distribuidoras do grupo; avaliação por critérios específicos ou geral para tomada de decisões e possibilita avaliação com periodicidade definida.

Logisverde **GRI EN26 | SO9**

A área de Suprimentos também promove algumas iniciativas, como o engajamento de alguns dos fornecedores no processo de logística reversa das bobinas de cabos de energia, denominado Logisverde. Ela é a principal iniciativa da Coelba na gestão de resíduos.

Adotado desde 2008, o projeto de logística reversa permitiu devolver aos fornecedores, para

Os fornecedores com resultados insuficientes no trimestre, na pontuação geral e/ou categoria, são convocados para elaborar plano de ação visando melhorias nos resultados. No plano de ação são estabelecidas metas e prazos com respectivos responsáveis, acompanhadas mensalmente pela área de Suprimentos e pelo Gestor do Contrato até 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 2014, não foram registradas ocorrências dessa natureza.

A Coelba não mantém política específica para a contratação de fornecedores locais e na decisão prevalecem aspectos técnicos. Em 2014, a empresa implantou nova ferramenta de compras eletrônicas, com o objetivo de aprimorar as transações virtuais e agregar ainda mais transparência aos processos, bem como buscar agilidade na contratação de materiais e serviços.

reaproveitamento, 24,4% do total de bobinas de cabos de energia – 1.568 unidades em 2014. Isso significou, só no ano, 47,0 toneladas de madeira ou 523 árvores preservadas – o número chega a 6,6 mil desde o início do programa. Após o seu uso, os carretéis são recolhidos ao centro de distribuição da Coelba e embalados para a devolução às empresas parceiras.

Comunicação, parceira imprescindível **GRI PR3 | PR6 | PR7**

A Coelba considera a comunicação um dos grandes fatores de sucesso de uma instituição. Com atribuições e público definido, a Comunicação Interna enfatiza quatro grandes diretrizes: contribuir com a solidez do negócio, melhorar o clima organizacional das empresas do Grupo, estimular o comprometimento dos colaboradores com os objetivos corporativos e fortalecer o senso de pertencimento e orgulho de fazer parte do Grupo.

Com o resultado da Pesquisa de Clima do Grupo Neoenergia realizada em 2013, foi identificada a necessidade de aprimoramento das ações relacionadas às competências de liderança, especialmente no que se refere à comunicação e ao relacionamento com suas equipes. Estabeleceu-se um novo canal chamado “Canal Aberto Líder-Equipe”, no qual a liderança é instrumentalizada a transmitir informações estratégicas para suas respectivas equipes. Em 2014, foram elencados seis temas corporativos para serem disseminados. Entre os temas abordados estão: as atualizações do novo Código de Ética e a situação do setor de energia elétrica em 2014.

A Coelba possui normativos e procedimentos internos para comunicação institucional, imagem e publicidade, que são revisados anualmente, além de cumprir a Resolução 414/2010 da Aneel, que determina quais informações devem ser apresentadas na conta de energia e os folhetos informativos que devem ser disponibilizados aos clientes nas agências de atendimento. A companhia também segue os preceitos básicos que definem a ética publicitária, de acordo com o Estatuto do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar).

Com relação a patrocínio, a empresa também tem normativo que regula a aplicação do recurso, assim como a definição da área de atuação, público alvo e atendimento aos Valores e Princípios. Não houve, no período, nenhuma notificação de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.



MEIO AMBIENTE

Gestão de riscos e impactos socioambientais

GRI 4.11 | EN1 | EN3 | EN7 | EN14 | EN 13 | EN26 | SO1 | SO9 | EU20

A Coelba monitora os impactos ambientais decorrentes de suas atividades e operações por meio do Sistema de Gestão Ambiental (SGA). A companhia desenvolve, com base no acompanhamento de indicadores e de acordo com o planejamento estratégico, ações que contribuem para a redução das emissões e da geração de resíduos, bem como a preservação da fauna, da flora e dos recursos naturais. Essas iniciativas estão alinhadas à Política de Sustentabilidade do Grupo Neenergia.

Para assegurar que todos os empreendimentos e atividades estejam de acordo com a legislação ambiental nos âmbitos federal, estadual e municipal, a Coelba possui mecanismos que permitem o acompanhamento e o controle da emissão e renovação de todas as licenças necessárias. A Distribuidora acompanha e controla os prazos para petição e renovação de todas as licenças e autorizações, além de gerenciar as condicionantes ambientais.

Na implantação de suas subestações e linhas de distribuição, a empresa busca locais e traçados que não interfiram em áreas de interesse ambiental e núcleos populacionais, evitando impactos ao meio ambiente.

As principais ações ambientais são anualmente informadas pela EIMA (Unidade de Meio Ambiente) ao órgão ambiental do Estado, bem como à sociedade, através do Relatório Técnico de Garantia Ambiental (RTGA), que abrange todos os programas ambientais da Coelba e dá informações sobre multas e notificações. Estes procedimentos estão normalizados por meio da Norma GS01.02-01.005 Comunicação Ambiental com partes Interessadas.

O consumo de papel por empregado foi de 10,64 kg. Mas, ainda assim, o consumo em 2014 foi maior do que 2013. A avaliação de desempenho, no que se refere ao consumo de recursos naturais, é realizada por meio da divisão entre o consumo total no ano pelo número de colaboradores empregados.

CONSUMO DE ENERGIA (KWH)*

Subestações	5,487,049
Prédios Administrativos	10,190,235
Total	15,677,284
*Fonte: Hidrelétrica	

CONSUMO TOTAL DE ÁGUA POR FONTE (EM M³) GRI EN8

Fonte	2012	2013	2014
Abastecimento (rede pública)	43.672	50.477	46.998
Fonte subterrânea (poço)	NA	NA	NA
Captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA
Consumo total de água (em m³)	43.672	50.477	46.998
Consumo de água por empregado (em m³)	17	20	18,68
Redução de custos obtida pela redução do consumo de energia, água e material de consumo (R\$ Mil)	ND	ND	ND
*Fonte: Hidrelétrica			

Gerenciamento de resíduos GRI EN22 | SO1

A Coelba possui norma específica para a Gestão dos Resíduos, bem como Guia de Descarte dos Resíduos mais significativos, ambos com o objetivo de orientar sobre as etapas de segregação/acondicionamento, coleta/transporte, estocagem temporária, pré-tratamento e disposição final dos resíduos gerados.

A quantidade anual de resíduos sólidos gerados (lixo, dejetos, entulho etc.) foi de 7,860 toneladas. O percentual do material de consumo reutilizado, entre matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos, foi de 24,39%.

GASTOS COM DESCARTE E RECICLAGEM DOS RESÍDUOS (R\$ MIL)

Óleo mineral	353,592
Tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.)	55,915

A Coelba promove a reforma de equipamentos do sistema elétrico. Este processo evita o descarte de equipamentos e materiais utilizados no sistema elétrico da companhia, pois são reformados por uma empresa qualificada e retornam como equipamentos novos para o sistema, a exemplo de transformadores

de distribuição de várias potências, reguladores monofásicos, chaves seccionadoras de operação sobrecarga. Os insumos gerados neste processo são destinados de maneira adequada por meio de empresas especializadas no tratamento de resíduos.

Biodiversidade GRI EN11 | EN12 | EN13 | EN14 | EU13 | SO9

O Estado da Bahia possui um dos maiores territórios do Brasil. Em virtude de suas condições climáticas favoráveis, existem diversos habitats protegidos e restaurados. Como forma de minimizar as interferências que nossos empreendimentos de transmissão e distribuição de energia causam a estas áreas especialmente protegidas, foi desenvolvida a técnica de Produção Limpa. Esta técnica contempla diversas etapas que antecedem a construção das redes, tais como: escolha do traçado que causará menor área de supressão de vegetação; traçado que interferirá minimamente nas Áreas de Preservação Permanente (APP's); menor incidência de população local.

O processo de licenciamento ambiental dos empreendimentos de transmissão e distribuição de energia elétrica são apresentados aos órgãos ambientais Estadual e Municipal. As licenças são emitidas com diversas medidas compensatórias, as quais possuem a finalidade de minimizar os impactos causados à biodiversidade. Em virtude da natureza dos empreendimentos realizados pela Coelba, a forma mais impactante ao meio ambiente é proveniente da supressão de vegetação. Uma das formas mais utilizadas para esta compensação é a recuperação, por meio de plantio de espécies nativas, das áreas afetadas.

Em 2014, como exemplo no processo de licenciamento da construção de linhas, a Coelba realizou o Programa de Afugentamento e Resgate da Fauna Silvestre na faixa de servidão da Linha de Distribuição (LD) 138 kV Queimadas – Valente com uma extensão de 61,3 km, localizada nos municípios de Queimadas, Valente e Santa Luz, na região nordeste do Estado da Bahia. Este procedimento objetivou a minimização dos impactos provenientes da abertura de faixa de servidão que implicou na supressão da vegetação para construção da linha. Os animais encontrados na faixa de servidão da linha somaram um total de 887 espécimes. Dentre estes, 467 foram resgatados e 420 indivíduos foram afugentados.

A Coelba assinou em 2014 um Convênio com o Instituto Marí, com o objetivo de elaborar e implantar o Projeto Piloto de Arborização Urbana no Município de Juazeiro. Esse projeto visa utilizar espécies nativas na arborização de ruas e praças. Neste mesmo ano, foi feita uma restauração florestal na Chapada Diamantina, onde existem três linhas de distribuição, duas com tensão de 34,5 kV (SE Mucugê-Andaraí e SE Lençóis-Palmeiras) e uma com 13,8 kV (SE Lençóis-Lençóis). Para uma melhor operação dessas linhas no sistema elétrico, houve a necessidade de realizar a reabertura da faixa de servidão, o que gerou uma supressão de 25,59 hectares de vegetação nativa. Como forma de compensação, a Coelba ficou responsável por revegetar uma área de seis hectares na região. O plantio das mudas foi realizado entre os meses de maio a agosto de 2014. Foram plantadas 9.900 mudas de 14 espécies nativas arbóreas típicas da região da Chapada Diamantina.

Ainda na região da Chapada Diamantina, foi realizado a revegetação de 15 hectares de mata ciliar no município de Barra da Estiva, por meio do plantio de 15.000 mudas na bacia hidrográfica do rio Paraguaçu. Esta ação é uma compensação exigida pelo Inema, por meio de condicionante ambiental, para a construção da Linha de Distribuição 138 kV Ibicoara-Porto Alegre, com aproximadamente 87 km de extensão, instalada nos municípios de Ibicoara, Maracás e Iramaia. Espera-se que a recomposição dessa área ocorra num prazo de três anos.

Em 2014, destacam-se ainda outras ações voltadas para a sustentabilidade e à conservação ambiental:

• **Manejo Vegetação** | Gestão voltada para a melhoria da arborização urbana e rural, por meio de cursos de qualificação para profissionais que praticam a poda em árvores. O curso possui foco em técnicas de corte, uso de ferramental adequado e a manutenção dos mesmos, como operar a motosserra e motopoda, questões de segurança dos equipamentos e do trabalhador,

planejamento da arborização urbana, incentivo ao plantio de espécies adequadas e legislação ambiental. Os cursos são ministrados em parceria com o Senai Cimatec.

• **Rede Compacta / Linha Verde** | Utilização de cabos elétricos protegidos evitando acidentes por contato com árvores, reduzindo a necessidade de poda da arborização e melhorando o desempenho do sistema elétrico.

• **Projeto de Meliponicultura em uma Unidade de Conservação** | Parceria firmada em maio de 2012 com a Fundação Terra Mirim, a fim de incrementar a meliponicultura com a criação racional da abelha urucu (*Meliponascutellaris*) no Vale do Itamboatá, região remanescente da Mata Atlântica, dentro dos limites da Área de Proteção Ambiental (APA) Joanes Ipitanga. Em 2014, o projeto realizou cursos de capacitação em meliponicultura; oficinas de educação ambiental com alunos das escolas municipais; distribuição de 1.500 mudas de plantas polinizadas pelas abelhas, com o objetivo de enriquecer a pastagem das colônias; e incorporação de 90 colônias ao processo produtivo da meliponicultura na região. Este projeto é fruto de um condicionante ambiental dos empreendimentos LD 69 kV CIA III LFR-Shopping Salvador Norte, LD 69 kV UTE Solvi (ATERRO) - CIA III e LD 69 kV CIA III-ENGEPACK.

• **Viveiros de Mudas** | Em 2014, foi iniciada a produção das mudas nativas do bioma Caatinga no viveiro construído na área verde da Coelba de Juazeiro e o diagnóstico da arborização do bairro Cajueiro, o qual será contemplado pelo projeto. Esta parceria atende o cumprimento do condicionante ambiental da linha de distribuição de 69 kV Juazeiro II/Salitre III.



DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Conjuntura macroeconômica

A economia brasileira manteve em 2014 o baixo nível de atividade, com o crescimento real do Produto Interno Bruto (PIB) de 0,1%. Apesar dos sucessivos aumentos na taxa básica de juros (Selic), que afetaram o consumo das famílias e os segmentos industrial e de serviços, a inflação no período foi de 6,41% (Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA). A queda nos preços das commodities impactou o agronegócio e a balança comercial.

A Taxa de Juros de Longo Prazo (TJLP), que serve de referência para empréstimos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) ao setor produtivo, foi mantida no patamar de 5% em todos os meses do período, sofrendo acréscimo de 0,5% no primeiro trimestre de 2015. O mercado de capitais refletiu essa conjuntura, com recuo de 0,7% do Ibovespa em 2014. Mesmo nesse contexto, o consumo de energia elétrica no Brasil cresceu 2,13%. O Índice de Energia Elétrica (IEE) da BM&FBovespa, que reúne as ações dos principais players do setor, registrou evolução de 6,6% ao longo do ano.

A economia baiana registrou desempenho superior ao do país, com crescimento do PIB estadual de 3% no ano. Entre os movimentos relevantes do período destacam-se: o crescimento significativo da agropecuária no início do ano devido principalmente a melhorias climáticas; o impulso dos serviços industriais de utilidade pública nos segundo e terceiro trimestres pelo crescimento da geração térmica; e o desaquecimento do setor de construção civil, em função do arrefecimento da construção imobiliária, da conclusão de grandes empreendimentos e do atraso nos investimentos em infraestrutura.

Ambiente regulatório

Em 2014, as condições hidrológicas desfavoráveis e baixos níveis dos reservatórios afetou de forma relevante o setor elétrico. Em função da redução da capacidade de geração hidrelétrica, decorrente dos baixos níveis dos reservatórios nos últimos anos desencadeou-se uma busca sistemática de diversificação das fontes de geração de energia elétrica, principalmente, de termelétricas, o que acarretou aumento significativo do custo da energia elétrica. Principalmente, no custo da energia no mercado Spot, o qual sinaliza preços para o mercado, e que tem se mantido em patamares muito elevados quando comparado com os anos anteriores.

Condicionantes GRI SO10

Diversos fatores comprometeram a cobertura contratual das distribuidoras nos últimos anos. As geradoras que não aderiam à proposta de renovação, conforme condições estabelecidas na MP 579/12, tiveram redução nos contratos com as distribuidoras.

Alguns leilões de energia existente tentaram reduzir a descontinuidade de contratação das distribuidoras. À época, a contratação representou apenas cerca de 40% da necessidade das distribuidoras. E, no início do ano de 2014, a subcontratação das distribuidoras foi ampliada em virtude do vencimento de contratos de energia existente ao final de 2013. Para mitigar essa exposição contratual, a Aneel promoveu em abril o 13º Leilão de Energia Existente (Leilão A de 2014), cujo início do período de fornecimento se daria no mesmo

ano. O total de energia contratada neste primeiro leilão de 2014 foi de 2.046 MW médios, a um preço médio de R\$ 268,33/MWh. Em dezembro, outro Leilão de Energia Existente (Leilão A-1 de 2014), com entrega para janeiro de 2015, promoveu como atendimento prioritário o montante de reposição declarado pelas distribuidoras, e resultando na frustração de 46% do Montante de Reposição declarado.

A Coelba não apresentou grandes volumes de energia descontratada e praticamente não teve contratos vencendo ao final de 2013, mas sofreu os efeitos de exposição decorrentes das postergações e liminares judiciais de algumas usinas e linhas de transmissão que entrariam em operação em 2014.

Mecanismos de Ajustes GRI EC4

CONTA-ACR

Em 02 de abril de 2014, foi publicado o Decreto nº 8.221/2014 estabelecendo a criação da CONTA-ACR destinada a cobrir total ou parcialmente, as despesas incorridas pelas concessionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência de: (i) exposição involuntária e (ii) despacho das usinas termelétricas vinculadas aos contratos no ambiente regulado (CCEAR), na modalidade por disponibilidade.

Foi atribuído à Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) a responsabilidade por contratar as operações de crédito com os bancos financiadores e gerir a Conta-ACR.

A partir de 2015, foi previsto inicialmente que, o custo total das operações de crédito contratadas pela CCEE seria amortizado em 24 meses, por meio do recolhimento de cotas anuais da Conta de Desenvolvimento Energético (CDE) pagas por todas as

concessionárias de distribuição, na proporção de seus mercados cativos, mediante encargo tarifário a ser incluído nas tarifas de energia elétrica.

Em relação a esses itens, foram homologados e repassados recursos da Conta-ACR, relativos às competências de fev/14 a out/14, para Coelba no valor de R\$ 666,7 milhões. Para a competências de nov/14 e dez/14, em função da insuficiência de recursos na Conta-ACR decorrente das operações de créditos e, tendo em vista, a previsão de cobertura pelo Decreto 8.221/13, a Aneel decidiu postergar, diferindo as liquidações dos valores sem cobertura tarifária, conforme Despachos 048 e 182/2015, para 31/03/2015, viabilizando com isso a possibilidade da realização de novos empréstimos e aportes na Conta-ACR para repasse às distribuidoras, bem como a negociação de um novo prazo para amortização, de 54 meses.

Alteração do limite máximo do PLD – Preço médio de Liquidação das diferenças

Com o intuito de mitigar o risco financeiro do mercado de curto prazo enfrentado em virtude da hidrologia desfavorável e conseqüente alta do Preço de Liquidação das Diferenças (PLD), e também devido à grande exposição contratual das distribuidoras, exigindo elevados aportes da Conta-ACR para evitar a quebra destas empresas, após período de Audiência Pública, a Diretoria da Aneel, aprovou em

24.11.2014, a redução do PLD Máximo de R\$ 822,23/MWh para R\$ 388,48/MWh, tendo como base o Custo Variável Unitário (CVU) da UTE Mário Lago, com capacidade instalada de 922,62 MW. Já o PLD Mínimo foi alterado de R\$ 15,62/MWh para R\$ 30,26/MWh tendo como referência o custo de geração das usinas comprometidas com os contratos de cotas. Os novos limites estarão vigentes a partir de 2015.

Revisão da distribuição das Cotas de Garantia Física

A Lei 12.783 de 11 de janeiro de 2013, resultante da conversão da Medida Provisória nº 579 de 2012, estabeleceu a antecipação da renovação

das concessões de geração e transmissão criando uma nova modalidade de contratação por meio do estabelecimento de cotas de garantias físicas

de energia e de potência das usinas hidrelétricas às concessionárias de distribuição, conforme disciplinado no Decreto 7.805 de 14 de setembro de 2012.

O alcance preciso das novas medidas disciplinadas pela Lei nº 12.783/2013 ainda necessitará de definição a utilização de seus critérios de indenização e de contrapartidas exigidas para as renovações no caso das demais concessionárias não abrangidas no conjunto inicial objeto da MP 579/2012.

Com relação ao montante de cotas de garantia física de energia de cada concessionária de distribuição, depois da alocação inicial que objetivou equalizar o nível contratual das distribuidoras bem como equilibrar a redução das tarifas, foi previsto que novas cotas deveriam ser alocadas proporcionalmente ao mercado de cada distribuidora (Decreto nº 7.805/2012) devendo haver uma revisão periódica dos montantes (Decreto nº 7.850/2012). Sendo assim, a ANEEL publicou em novembro de 2014 a Resolução Normativa nº 631/2014 definindo a sistemática adotada para distribuição das novas cotas e revisão dos montantes já existentes:

I) Para 2015, inicialmente a agregação de novas cotas buscará eliminar a exposição contratual das empresas

com menos de 32% de seu mercado atendido por cotas. O montante excedente de cotas será distribuído entre as demais empresas;

II) A partir de 2016 irá iniciar a trajetória de convergência à proporção de mercado à taxa de convergência de 25%. Os montantes de cotas recebidos/retirados é descontado/ acrescido ao Montante de Reposição para os leilões de energia existente.

III) Em 2018 ocorrerá a revisão das cotas, que se repetirá a cada três anos, em proporção ao mercado faturado de cada distribuidora. A variação no montante de cotas, positiva ou negativa, necessária para que se atinja a proporção de mercado será feita à taxa anual de 25%.

Sendo assim, observa-se que tal comando afetará o montante atualmente existente de Cotas de Garantia Física de Energia de cada distribuidora, podendo gerar uma exposição contratual que buscará ser sanada nos leilões de energia existente, agregando, portanto, a esta ação os riscos inerentes ao processo de compra nos leilões regulados, que naturalmente, dependem dos montantes ofertados pelos geradores para garantir a reposição da necessidade contratual.



Aditivo Contrato de Concessão GRI 1.2

Cada uma das distribuidoras do grupo Neoenergia assinou com Aneel um aditivo dos seus respectivos Contratos de Concessão de Distribuição de Energia Elétrica em 10 de dezembro de 2014, para inclusão de cláusula específica, de forma a reconhecer que serão considerados, para fins de indenização, os saldos remanescentes (ativos ou passivos) de eventual insuficiência de recolhimento ou ressarcimento pela tarifa em decorrência da extinção, por qualquer motivo, da concessão, relativos a valores financeiros a serem apurados com base nos regulamentos preestabelecidos pela Aneel, incluídos aqueles constituídos após a última alteração tarifária.

Esses aditivos foram assinados para permitir a volta da contabilização dos ativos e passivos financeiros setoriais na contabilidade societária. A partir de 2001, os ativos e passivos financeiros setoriais passaram a ser contabilizados no Brasil, utilizando prática contábil similar à adotada nos Estados

Unidos, em conformidade ao pronunciamento SFAS 71 (contabilidade para certos tipos de regulação). Mas, em 2010, com a adoção do International Financial Reporting Standards (IFRS), o País passou a não mais registrar os saldos dos ativos e passivos financeiros setoriais na contabilidade societária, em função de uma interpretação de que não estariam atendendo a estrutura conceitual do IFRS, pois esses itens dependeriam de eventos futuros. No entanto, a contabilidade regulatória foi instituída pela Aneel em 2010, com o pressuposto de que se trata de ativos ou passivos líquidos e certos e determinou a manutenção desses registros. Com base na legislação e regulamentação da Aneel, para dar eficácia ao princípio do equilíbrio econômico e financeiro da concessão, a agência reguladora resolveu reconhecer, mediante aditivo do contrato de concessão, a incorporação aos valores indenizáveis dos valores remanescentes ainda não compensados totalmente por meio da tarifa.

Bandeiras Tarifárias

Conforme Resolução Normativa nº 547/2013, alterada pela Resolução 616/2014, e 593/13, foram estabelecidas as bandeiras tarifárias (verde, amarela e vermelha), que constituem sinais tarifários que vão indicar e refletir melhor na conta dos consumidores os atuais custos de geração, de acordo com a variação do Custo Marginal de Operação (CMO) e do Encargo de Serviços de Sistema (ESS).

Em 2014, foi realizado ano teste, no qual foram informadas, mensalmente, nas contas as bandeiras

que seriam vigentes e os custos correspondentes. A partir de 01 de janeiro de 2015, as bandeiras passam a vigorar efetivamente.

A ANEEL divulgará mês a mês as bandeiras que estariam em funcionamento. Em 2014, para o consumo de 100 kWh, a bandeira vermelha teria um acréscimo de R\$ 3,00, a amarela de R\$ 1,50 e para a verde não haveria nenhum valor adicional.

Reajuste Tarifário 2014

A ANEEL, através da Resolução Homologatória nº 1.714 de 15 de abril de 2014, fixou em 14,86% o índice de reajuste das tarifas, resultado do Reajuste Tarifário de 2014, com vigência a partir de 22 de abril de 2014, sendo 10,76% relativos ao reajuste tarifário anual e 4,10% aos componentes financeiros. A variação percentual média percebida na conta dos consumidores cativos foi em média de 15,35%, sendo

de 15,00% para os consumidores atendidos em baixa tensão, que representam mais de 99% dos clientes e inclui os clientes residenciais. Já para os consumidores cativos industriais e comerciais de médio e grande porte, atendidos em alta tensão, tiveram aumento de 16,04%, em média.

CDE Subsídios Tarifários

Conforme a Lei 12.783/13, regulamentada pelo Decreto 7891/2013, foi atribuída à Conta de Desenvolvimento Energético - CDE, além de suas finalidades originais, o custeio de vários dos descontos incidentes sobre as tarifas aplicáveis aos usuários do serviço público de distribuição de energia elétrica, os quais foram retirados da estrutura tarifária das concessionárias de distribuição por ocasião da

Revisão Extraordinária de 2013. Para as competências de jan/14 a dez/14, foram homologados pela ANEEL, conforme Resoluções Homologatórias nº 1.511/13 e 1.714/14 repasses no total de R\$ 211,9 milhões, dos quais foram recebidos, em 2014, o total de R\$ 104,6 milhões. A previsão é que haverá cumprimento dos repasses pendentes em 2015, com a homologação da nova quota CDE Encargos.

Aperfeiçoamentos da Metodologia de Revisão Tarifária

Em 2014, a ANEEL iniciou o processo de Audiência Pública AP 023/2014 para o estabelecimento de metodologias e critérios gerais a serem aplicados no quarto ciclo de revisões tarifárias periódicas das concessionárias de distribuição de energia elétrica. A proposta da agência passa por alterações e aperfeiçoamentos nos vários temas como custos operacionais, base de remuneração, reposicionamento tarifário, custo médio de capital, outras receitas, perdas regulatórias, inadimplência regulatória e Fator X. O Grupo Neoenergia, entre outras concessionárias distribuidoras, além de diversos órgãos e associações, apresentou suas contribuições específicas para as metodologias apresentadas em audiência.

Em dezembro de 2014, em função da análise das contribuições, a ANEEL decidiu reabrir uma 2ª fase da Audiência Pública AP 023/14, para apresentar proposta com alterações, que já incorporavam diversos ajustes de aperfeiçoamento em função das contribuições recebidas,

para uma nova análise pública no período de 11/12/2014 a 09/02/2015.

Já a taxa de remuneração foi definida, com base na metodologia de Custo Médio Ponderado de Capital (WACC), por meio da Resolução Normativa nº 640/2014, de 16 de dezembro de 2014. A ANEEL estabeleceu a taxa em 8,09% depois dos impostos, equivalente a 12,26% antes dos impostos, a ser aplicada sobre a Base de Remuneração Regulatória nos processos de revisões tarifárias.

A expectativa é que, em 2015, seja concluída a metodologia que será aplicada no 4º ciclo de revisões.

A Coelba passará pelo 4º ciclo de revisão tarifária, em 2018.

Sistema de cobrança GRI EC8

Apesar de ter um monopólio natural, por conta das características físicas da rede de distribuição no Estado da Bahia, a Coelba tem de atender as determinações e parâmetros de qualidade exigidas pelo órgão regulador, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

Com vistas ao aprimoramento da prestação de seu serviço de distribuição, a empresa implantou novas ações de cobrança voltadas à melhoria da eficiência e redução de seus custos operacionais. Revisou os parâmetros para adoção de ações administrativas como URA (Unidade de Resposta Audível) e SMS (Mensagens de Texto para Celular), que possuem menor custo operacional e que são utilizadas na cobrança de dívidas com menor risco de recebimento.

Também readequou as ações de campo (suspensão do fornecimento, acompanhamento de cortados, etc.) que visaram atingir as maiores dívidas dos consumidores e reduzir as reclamações. Reduziu o prazo de parcelamentos para redução do risco de inadimplência e um aumento na arrecadação das parcelas.

Foi implementado um programa de personalização da ação de cobrança, adequando as ações ao perfil do consumidor, levando em consideração o seu histórico de pagamento. Com esse programa foi possível melhorar a efetividade das ações de arrecadação.

Hoje, na prática, a adoção de um realismo tarifário (Revisão Tarifária Extraordinária -RTE e bandeiras tarifárias), foi uma solução para incorporar na tarifa elétrica algo mais compatível com o custo atual da energia e ao mesmo tempo recuperar os passivos do setor, financiados no passado pelo Tesouro Nacional e pelos bancos. Essa decisão afetou diretamente as distribuidoras, e tem um rebatimento no consumidor. As distribuidoras, como compradoras de energia e agente distribuidor, têm de fazer a cobrança dessa conta no final, e tem um nível de gerência muito baixo sobre esse valor.

Resultados financeiros GRI EC1

A Coelba registrou em 2014 receita operacional bruta de R\$ 7,53 bilhões, resultado 12,79% superior ao de 2013. Já a receita líquida cresceu 13,06%, de R\$ 4,90 bilhões para R\$ 5,54 bilhões. A elevação se deveu principalmente ao aumento de 4,58% no volume de energia fornecida ao mercado cativo da companhia e à elevação de 14,86% nas tarifas, a partir de 22 de abril de 2014 (Resolução Homologatória no. 1.714 de 15 de abril de 2014) – do percentual de aumento da tarifa, 10,76%

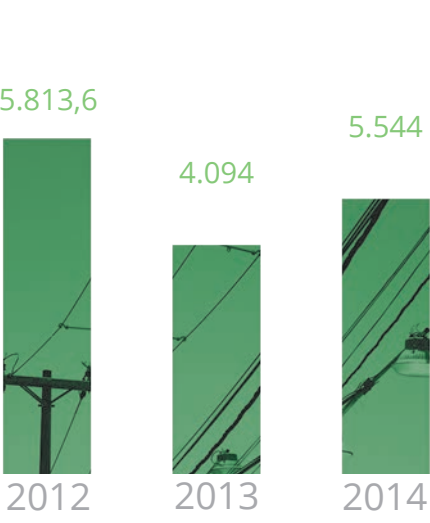
correspondem ao reajuste tarifário econômico e 4,10% a componentes financeiros pertinentes. Contribuiu significativamente para o resultado positivo da Coelba também, o recebimento de R\$ 667 milhões em subvenção da CDE, em função da extinção, pela Lei 12.783/13, da compensação de subsídios existentes nas tarifas de determinadas classes de consumidores:

Receita do fornecimento de energia por classe de cliente (R\$ milhões)	2012	2013	2014
Residencial	2.716	2.388	2.602
Industrial	928	676	788
Comercial	1.504	1.282	1.409
Rural	304	263	304
Outras classes	672	579	630
Total	6.122	5.188	5.733

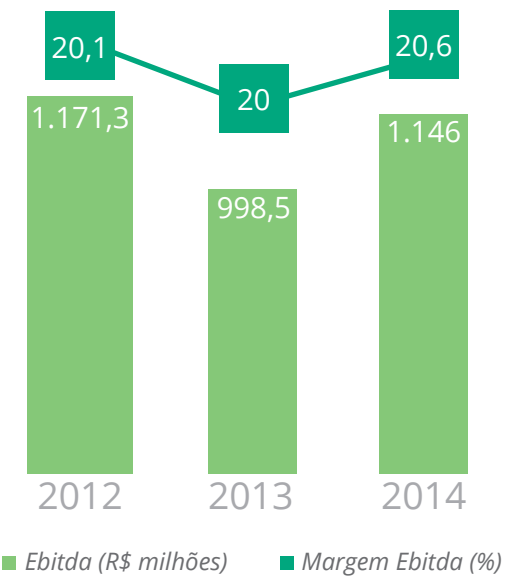
Indicador de potencial de geração de caixa, o Ebitda da Coelba cresceu 14,45% em 2014 e passou de R\$ 998,5 milhões para R\$ 1,14 bilhão. A Margem Ebitda da companhia ficou em 20,61%, o que representa 0,25 pontos percentuais acima da de 2013. Entre os fatores com impacto positivo significativo para o aumento do

Ebitda da Coelba em 2014 está, sobretudo, o aumento de 42,19% nas despesas financeiras, de R\$ 781,2 milhões para R\$ 1,1 bilhão. O lucro líquido no ano foi de R\$ 459 milhões, 7,24% inferior ao registrado em 2013. A margem líquida ficou em 8,28%, ou 0,65 pontos percentuais abaixo dos 8,93% de 2013.

Receita líquida (R\$ milhões)

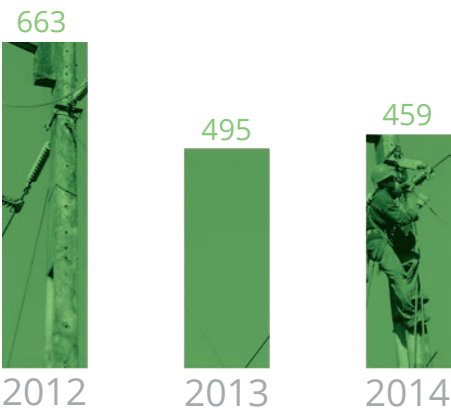


Ebitda e margem Ebtida



*A ROL de 2013 a 2014 , utilizada no cálculo da margem EBITDA, está aumentada pela receita de construção de acordo com o CPC 17, tendo esse efeito contribuído para a redução da margem % sem entretanto, ter efeito no valor do EBITDA.

Lucro líquido



Em 2014, o lucro líquido por ação da Coelba foi de R\$ 2,44, valor 7,24% inferior aos R\$ 2,63 alcançados em 2013. As ações da Coelba são negociadas na BM&F Bovespa sob os códigos CEEB3 (ordinárias), CEEB5 (preferenciais classe A) e CEEB6 (preferenciais classe B). O valor patrimonial do lote de mil ações da companhia chegou a R\$ 14,81, com alta de 11,84% sobre o valor de 2013. Foram declarados R\$ 120,9 milhões como juros sobre capital próprio (JSCP), como reuneração total aos acionistas, em 2014.

Índice de arrecadação (IAR), que representa a proporção entre o valor arrecadado em energia elétrica e títulos (do exercício em questão e de exercícios passados) e os valores faturados por fornecimento de energia no período, teve queda de 3,45 pontos percentuais, para 98,95%, em função do cenário econômico do país e do reajuste de tarifas da distribuidora em 2014. Associadas, as altas taxas de juros e a inflação elevada afetaram o mercado de trabalho e contribuíram, junto com o reajuste de 14,86% no preço da energia vendida pela Coelba, para potencializar o efeito da defasagem entre o facturamento e a arrecadação.

Para minimizar os impactos negativos do cenário adverso, a companhia implantou uma série de novas ações de cobrança com o objetivo de melhorar a eficiência e reduzir custos operacionais. Entre elas, destacam-se a revisão de parâmetros para a adoção de ações administrativas com URAs (Unidades de Resposta Audível)

e SMS (mensagem e texto para celular) na cobrança de dívidas com baixo risco de recebimento; a readequação de ações de campo, como a suspensão do fornecimento e o acompanhamento de clientes cortados, para atingir as maiores dívidas e reduzir o número de reclamações; a redução do prazo de parcelamentos para reduzir o risco de inadimplência e aumentar a arrecadação das parcelas; e a implantação de um programa de personalização das ações de cobrança, de acordo com o perfil do cliente e seu histórico de pagamento.

A dívida bruta da Coelba terminou o ano de 2014 em R\$ 3,6 bilhões, incluindo empréstimos, debentures e encargos. O valor aumentou R\$ 180 milhões, ou 5,25%, em relação a 2013. A dívida líquida da companhia, em dezembro, era de R\$ 3,4 bilhões. Em linha com sua política financeira, a companhia busca constantemente reduzir os riscos de liquidez por meio do alongamento dos prazos de pagamento de empréstimos e financiamentos, da desconcentração de vencimentos, da diversificação de instrumentos financeiros e do hedge de 100% de suas dívidas em moeda estrangeira. Ao final de 2014, a Coelba tinha 91,02% de sua dívida com vencimento no longo prazo. Os 8,98% são de vencimento no curto prazo. A maior parte das dívidas da companhia (39%) tem como indexador a TJLP. Há ainda um percentual elevado (37%) com taxas pré-fixadas; 18% atreladas à taxa Certificados de Depósitos Interbancários (CDI) e 6% a UFIR.

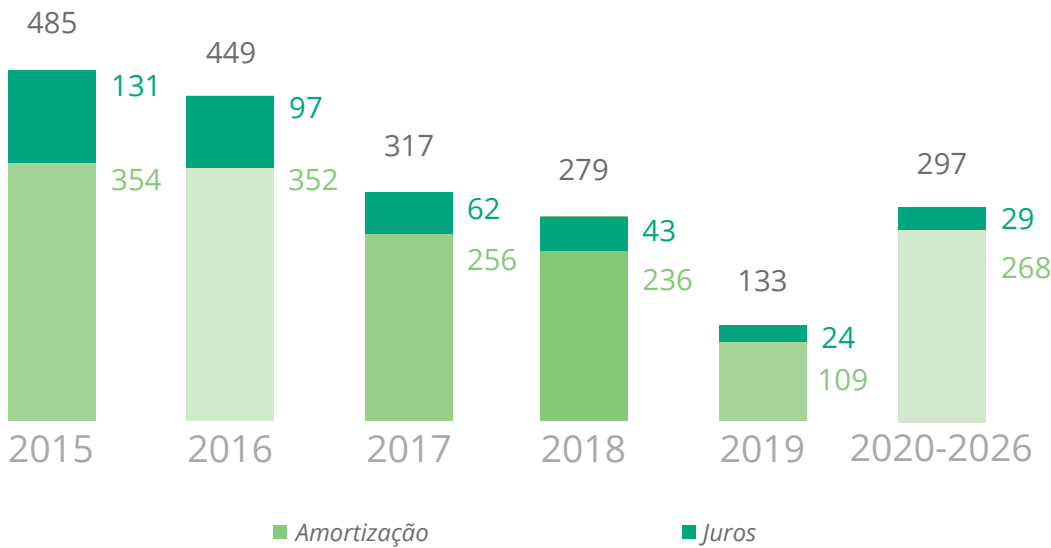
Ibipeba, Itiúba, Mutuípe, Praia do Forte, Santa Bárbara e Taquipe).

A Coelba também investiu em 2014 cerca de R\$ 16,0 milhões em modernização. O recurso foi usado principalmente na continuidade do projeto de digitalização e automação do sistema elétrico, tecnologia que permite a operação remota de subestações e pontos estratégicos da rede de distribuição. Foram automatizadas mais 43 subestações e 120 chaves/religadores da rede de distribuição, que tiveram comandos remotos implantados. Atualmente, 299 subestações da Coelba, que representam 97,77% da potência total instalada, já estão automatizadas e integradas aos seus respectivos Centros de Operação. Dispositivos de telecomando também funcionam em 1.638 chaves/religadores da rede de distribuição da companhia.

Houve avanço ainda no uso do programa de telemedição para combater perdas e a inadimplência com blindagem de rede e a implantação de novos pontos telemedidos. A Coelba já conta com medidores inteligentes instalados em 54.202 consumidores de baixa tensão localizados em áreas que registraram níveis elevados de perdas comerciais e inadimplência. Por meio deles, é possível realizar remotamente o gerenciamento do consumo de energia, a correção da programação do medidor, a detecção e localização imediata de perdas comerciais, fraudes e defeitos, a execução de cortes e religações à distância, bem como o faturamento automático, reduzindo significativamente o custo do processo. É também um investimento sustentável. Diminui o deslocamento de equipes e a emissão de gases poluentes dos veículos que usariam.

Investimentos (R\$ mil)	2012	2013	2014
Distribuição associada à transmissão	1.381.469	1.011.519	876.717
Comercialização	803	14	929
Administração	24.229	29.212	59.528
Total	1.406.501	1.040.745	937.173

Cronograma de vencimento da dívida (R\$ milhões)



Investimentos GRI EU4 | EU19 | EU20 | SO1

Mesmo em um cenário econômico mais adverso que o encontrado em 2013, a Coelba investiu R\$ 937,2 milhões em expansão e modernização de sua rede, em 2014. A maior parte dos recursos foi usada para garantir a universalização do acesso à energia elétrica no estado. Os investimentos foram realizados com recursos próprios, subvenções, benefício fiscal (REIDI) e captações financeiras junto ao BNDES e Finep.

Em 2014, as obras de expansão dos sistemas de subtransmissão e distribuição, realizadas com o objetivo de atender ao crescimento da demanda do mercado por energia elétrica, consumiram R\$ 110,3 milhões. Entre os destaques no ano, estão a conclusão da construção de quatro subestações de 69-13,8kV (Coribe, Imbui, Pratudinho e Serrinha II) e a ampliação de nove subestações (Barra, CIA III, Guarajuba,

Demonstração de valor adicionado GRI EC1 | LA3

O valor adicionado, que reflete a riqueza agregada pela atividade empresarial, totalizou R\$ 3,675 milhões, em comparação a R\$ 3,180 milhões 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 valor total, o governo e a sociedade ficaram com 49,28%, distribuídos por meio do pagamento de

impostos, taxas e contribuições. Os colaboradores da companhia ficaram com 7,83%, na forma de salários, benefícios e encargos sociais. Em juros sobre capital próprio e retenções, foram pagos aos acionistas 10,77%. Financiadores receberam 30,40%, referentes a juros e despesas financeiras. E 1,73% foi para a reserva Sudene.

Desempenho operacional GRI EU6

O volume de energia injetada pela Coelba em 2014 teve aumento de 5,37% em relação a 2013 e alcançou o patamar de 21.663 GWh. Do total de energia injetada, 75,47%, ou 16.350 GWh, foram destinados ao consumo do mercado regulado. O consumo do mercado livre representou 9,37%, ou 2.029 GWh, do total. Houve aumento de 0,93% no consumo do mercado livre em relação a 2013, causado pela migração de nove consumidores que antes estavam no mercado regulado, pelo retorno de um cliente que estava no mercado livre para o mercado cativo e pelo preço da energia de curto prazo no período 2014/2013. O volume de perdas ficou em 14,56% (3.155 GWh) e outras distribuidoras usaram os 0,60% restantes (129 GWh).

da demanda em todas as classes de consumidores atendidas pela companhia, mas principalmente à classe residencial, que teve aumento de 6,23% no consumo. O aumento é resultado principalmente da expansão da base de clientes, de incentivos estatais para a aquisição de aparelhos eletrodomésticos e do crescimento da renda da população no estado. Na classe comercial, a segunda com maior variação positiva (4,59%), o crescimento é atribuído ao desempenho favorável do setor varejista baiano no período de 2014. Na classe rural houve aumento de 2,63% e, na industrial, de 3,47%. Outras classes cresceram 2,63%, em 2014.

Em 2014, a Coelba totalizou um volume de 18.509 GWh energia distribuída, o que representou um crescimento de 4,8% em relação a 2013.

Energia vendida por classe (GWh)	2012	2013	2014
Residencial	5.493	6.131	6.513
Industrial	2.814	2.585	2.675
Comercial	2.827	3.018	3.157
Rural	1.351	1.470	1.513
Outras classes	2.243	2.429	2.493
Total	14.728	15.634	16.315

Em 2014, a Coelba contratou 19.262 GWh de energia para atender o mercado. O número representa aumento de 5,23% na comparação com 2013. A intenção da companhia era contratar volume ainda maior. O que foi impossibilitado pela frustração de cotas de garantia física e de contratos atrelados a empreendimentos de geração que tiveram a concessão cancelada ou não ficaram prontos no prazo previsto. O custo médio de

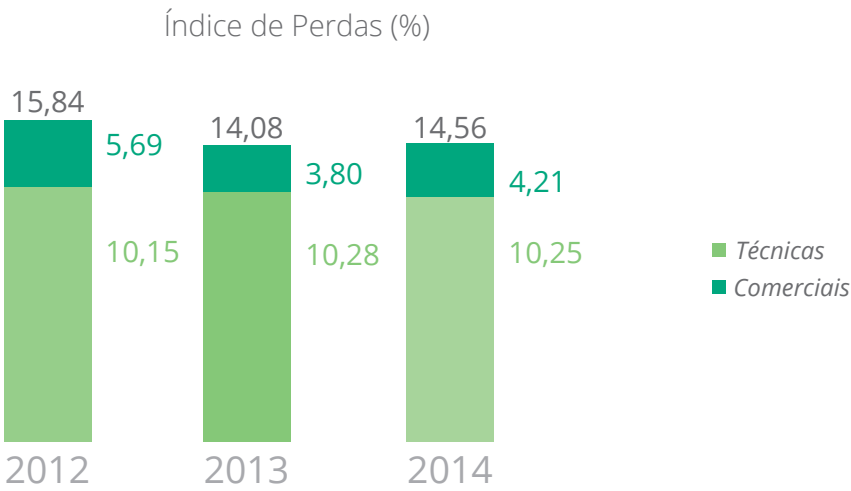
aquisição da energia acumulado no ano ficou em R\$ 185,29/MWh, 55,99% acima dos R\$ 118,78/MWh de 2013, desconsiderando os encargos setoriais e de conexão. O aumento se deve à inclusão do custo de compra da energia do risco hidrológico e do condomínio virtual. O deficit contratual da Coelba em 2014 foi de 2,63%, o que acarretou rastro regulatório final de 10,35% e saldo final de 7,72%.

Índice de perdas GRI EU12

A Coelba executou em 2014 todas as ações previstas no plano de redução de perdas, orçado em R\$ 59,7 milhões. Ainda assim, houve aumento do índice de perdas na comparação com 2013, de 14,08% para 14,56%, em função do crescimento de novos focos de perda. Em 2014, as principais ações de combate às perdas não técnicas – aquelas decorrentes de irregularidades no cadastro de consumidores, medição e instalações de consumo – foram:

- Realização de 74,8 mil inspeções, sendo detectadas 27,3 mil irregularidades, tendo sido recuperados 85,6 GWh, o que corresponde a R\$ 26 milhões;
- Regularização de 19 mil ligações clandestinas com e sem obra, contribuindo para redução do número

- de inadimplentes, cortados e auto-religados, além da recuperação de créditos;
- Operação de blindagem e implantação de telemedição em 31 mil consumidores do grupo B situados em comunidades populares, minimizando a possibilidade de realização de fraudes;
 - Operação de levantamento e atualização de cadastro de iluminação pública em 130 municípios, recuperando e agregando mais de 81 GWh no ano;
 - Substituição de 33 mil medidores obsoletos e defeituosos; e x Negociação de 21,3 mil processos de irregularidade, correspondendo a mais de R\$ 34 milhões.



Indicadores de Qualidade GRI EU28 | EU29



Em 2014, o indicador - Frequência Equivalente de Interrupção (FEC) voltou a evoluir, como reflexo dos investimentos no sistema elétrico e da melhoria das práticas de manutenção. Em contrapartida, impactados pelas intempéries registradas em várias regiões do Estado da Bahia no segundo semestre do ano, que sujeitou a rede elétrica a desligamentos simultâneos e territorialmente esparsos, o indicador de qualidade de DEC sofreu uma leve crescimento em relação ao apurado em 2013.

Buscando compensar essas dificuldades e trazer melhores números aos indicadores de qualidade, a

Coelba vem investindo regularmente na automação de subestações e equipamentos de rede de distribuição, em 2014 entraram em operação 8 novas subestações, além de 120 equipamentos e 44 subestações que podem ser operadas remotamente.

Com a introdução do novo padrão de construção de redes aéreas compactas isoladas para aplicação em áreas urbanas, vigente desde 2011, a cada dia vem sendo ampliado o número de quilômetros de rede urbana com essa tecnologia, o que melhora significativamente a convivência da arborização com a rede elétrica, reduzindo desligamentos daí decorrentes.

Considerações finais

A adoção de uma estratégia acertada, em linha com os compromissos de sustentabilidade do Grupo Neoenergia, associada ao comprometimento de suas equipes de colaboradores, garantiram a Coelba

resultados econômico-financeiros que a colocam em posição e destaque no setor, em 2014, e permitirão que continue a contribuir para o desenvolvimento das regiões onde atua.



ÍNDICE REMISSIVO GRI

GRI 3.12

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 da 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

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
1 ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
1.1	Declaração da Presidência	Reportado	12	
1.2	Principais impactos, riscos e oportunidades	Reportado	45	
2 PERFIL ORGANIZACIONAL				
2.1	Nome da Organização	Reportado	14	
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Reportado	14	
2.3	Estrutura organizacional	Reportado	14	
2.4	Localização da sede da organização	Reportado	14, 91	
2.5	Atuação geográfica	Reportado	4, 14	
2.6	Natureza Jurídica	Reportado	14	
2.7	Mercados atingidos	Reportado	14	
2.8	Porte da Organização	Reportado	14	
2.9	Principais mudanças no ano	Não ocorreram mudanças significativas no período.	-	
2.10	Prêmios	Reportado	8	
EU1	Capacidade instalada, discriminada por fonte de energia e PRIMÁRIA regime regulatório	ND	-	
EU2	Produção líquida de energia, por fonte de energia primária	Não gera Energia.	-	
EU3	Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais.	Reportado	33	
EU4	Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório	Reportado	14, 48	
EU5	Alocação de permissões (Subsídios) de emissões de equivalentes de CO2, discriminadas por estrutura do mercado de créditos de carbono.	Não comercializa créditos de carbono.	-	
3 PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO				
Perfil do Relatório				
3.1	Período coberto pelo relatório	Reportado	13	
3.2	Relatório anterior	Reportado	13	
3.3	Periodicidade	Reportado	13	
3.4	Dados para contato	Reportado	13	
Escopo e limite do relatório				
3.5	Definição de Conteúdo	Reportado	13	
3.6	Limites do relatório	Reportado	13	
3.7	Limitações sobre o escopo e limites do relato	Reportado	13	
3.8	Base para a elaboração do relatório	Reportado	13	
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	Reportado	13	
3.10	Consequências de reformulações de informações	Reportado	13	
3.11	Mudança Significativas	Reportado	13	
Sumário de conteúdo da GRI				
3.12	Sumário GRI	Reportado	52	
Verificação				
3.13	Verificação externa	Reportado	13	
4 GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO				
Governança				
4.1	Estrutura de Governança	Reportado	16, 17, 30	
4.2	Identificação dos principais executivos	Reportado	18	

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global	
Governança					
4.3	Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes.	Reportado	16		
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança.	Reportado	16		
4.5	Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios)e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).	Reportado	16		
4.6	Processos no mais alto órgão de governança para evitar conflitos de interesse.	Reportado	16		
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança.	ND	-		
4.8	Valores, códigos e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.	Reportado	8, 30		
4.9	Atuação do Conselho na avaliação do desempenho de sustentabilidade.	Reportado	16		
4.10	Processos para a auto avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.	ND	-		
Compromisso com iniciativas externas					
4.11	Princípio da Precaução	Reportado	38		7
4.12	Cartas, princípios e iniciativas	Reportado	19		
4.13	Participação em associações	Reportado	20		
Engajamento dos stakeholders					
4.14	Relação das partes interessadas engajadas pela organização	Reportado	17		
4.15	Identificação das partes interessadas	Reportado	17		
4.16	Engajamento das partes interessadas	Reportado	17		
4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento das partes interessadas e medidas adotadas pela organização	Reportado	13, 17		
INDICADORES DE ASPECTO ECONÔMICO					
Desempenho econômico					
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA), incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de funcionários, doações e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos para provedores de capital e governos.	Reportado	46, 49	7	
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades da organização devido a mudanças climáticas.	ND - O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações no próximo período.	-		
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	ND	-		
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo.	Reportado	43		
Presença no mercado					
EC5	Salário mais baixo comparado ao salário mínimo local.	ND	-	1, 6	
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Parcial	35		
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros da alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	Não há política para a contratação de membros da alta gerência recrutados na comunidade local.	-	6	

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global	
Impactos Econômicos Indiretos					
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono.	Reportado	22, 26, 27, 32, 46		
EC9	Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.	ND	-		
EU6	Forma de gestão para assegurar a disponibilidade e confiabilidade do fornecimento de eletricidade a curto e longo prazo.	Reportado	15, 22, 49		
EU7	Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial, comercial, institucional e industrial.	Reportado	24		
EU8	Atividades e despesas referentes a pesquisa e desenvolvimento visando a confiabilidade do fornecimento de eletricidade e a promoção do desenvolvimento sustentável.	Reportado	24		
EU9	Disposição na desativação de plantas nucleares.	NA	-		
EU10	Capacidade planejada em comparação à projeção de demanda de eletricidade a longo prazo, discriminada por fonte de energia e sistema regulatório.	ND	-		
EU11	Eficiência média de geração de usinas termelétricas.	NA - Não Gera Energia.	-		
EU12	Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia.	Reportado	50		
INDICADORES AMBIENTAIS					
Materiais					
EN1	Materiais usados por peso ou volume.	Reportado	38	8	
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem.	ND	-	8, 9	
Energia					
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.	Reportado	38	8	
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária.	Consumo total de energia (em kWh) - 15.677.284 - Fonte: Hidrelétrica (em kWh).	-	8	
EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência.	Na Coelba ainda não tem meta para redução do consumo de energia, embora existam algumas iniciativas, como o desligamento do ar condicionado da sede administrativa, 30 minutos antes do término do expediente. Mas, ainda assim o consumo em 2014 foi maior do que 2013.	-	8, 9	
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas.	Reportado	22	8, 9	
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas.	Reportado	38	8, 9	



Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
Água				
EN8	Total de retirada de água por fonte.	Reportado	39	8, 9
EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.	Não existem fontes afetadas significativamente.	-	8
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	ND	-	8, 9
Biodiversidade				
EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Reportado	39	8
EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Reportado	39	8
EU13	Biodiversidade de habitats de substituição.	Reportado	39	
EN13	Habitats protegidos ou restaurados.	Reportado	39	7, 8
EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.	Reportado	38, 39	7, 8
EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção.	ND	-	7, 8
Emissões, efluentes e resíduos				
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	ND - O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações para o próximo ano.	-	8
EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso.	ND - O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações para o próximo ano.	-	8
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas.	O Grupo Neoenergia não possui metas corporativas de redução de emissão de gases de efeito estufa. As medições são realizadas, apenas, por empreendimentos específicos, como Termope e as frotas de veículos nas distribuidoras.	-	7, 8, 9
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso.	ND - O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações para o próximo ano.	-	8, 9
EN20	Nox, Sox e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso.	ND - O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações para o próximo ano.	-	8
EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação.	ND - O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações para o próximo ano.	-	8
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	Reportado	39	8
EN23	Número e volume total de derramamentos significativos.	ND - O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações para o próximo ano.	-	8, 9
Produtos e serviços				
EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basiléia – Anexos I, II, III e VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.	ND	-	8
EN25	Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes de água e drenagem realizados pela organização.	ND	-	7, 8, 9

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
Produtos e serviços				
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços.	Reportado	36, 38	7, 8, 9
EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produtos.	NA	-	8,9
Conformidade				
EN28	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	183 notificações do IPHAN referentes a irregularidades em ligações de imóveis tombados.	-	8
Transporte				
EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.	ND	-	8
Geral				
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	Operações da empresa, programas e projetos externos - R\$ 67.695.	-	7, 8, 9
INDICADORES LABORAIS				
Emprego				
LA1	Trabalhadores por tipo de emprego contrato de trabalho e região.	Anexo A	84	
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.	Reportado	28, 29	6
EU17	Dias trabalhados por trabalhadores terceirizados e sub-contratados envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção.	ND	-	
EU18	Porcentagem de trabalhadores terceirizados e subcontratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança.	100% dos trabalhadores terceirizados recebem treinamento de saúde e segurança. Os treinamentos de saúde e segurança são realizados conforme as políticas de saúde e segurança do Grupo Neoenergia e exigências da legislação vigente: Norma Regulamentadora NR 10 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).	-	
LA3	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.	Reportado	49	
LA15	Retorno ao trabalho e taxas de retenção, após licença maternidade/paternidade, por gênero.	ND	-	6
EU14	Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada.	Reportado	29	
EU15	Porcentagem de empregados com direito a aposentadoria nos próximos 5 e 10 anos, discriminada por categoria funcional e região.	Parcial	29	
EU16	Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e sub-contratados.	Reportado	30, 35	
Relações Trabalhistas				
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	100% dos colaboradores próprios são abrangidos por acordo coletivo de trabalho.	28	1, 2, 3
LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva.	Pelo acordo coletivo firmado entre os colaboradores mudanças operacionais na empresas não precisam ser notificadas com antecedência.	-	

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
Relações Trabalhistas				
LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, composto por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	Parcial	31	1, 2, 3
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.	Reportado	29, 32	1
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade em relação a doenças graves.	Reportado	29, 32	1
LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	Reportado	32	1
Treinamento e educação				
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, por categoria funcional.	Reportado	29	
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e fim da carreira.	Reportado	29, 30	
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho.	Dos colaboradores elegíveis a análise formal de desempenho (2.251) o percentual alcançado foi 99%.	-	
Diversidade e igualdade de oportunidades				
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	Parcial	16, 28	1, 6
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional.	ND	-	1, 6
INDICADORES DE DIREITOS HUMANOS				
Práticas de investimento e de processo de compra				
HR1	Percentual e número de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	ND - O tema está em pauta de discussão e será alvo de ações para o próximo ano.	-	1
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.	Reportado	35	1
HR3	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento.	Reportado	30	2
Não-discriminação				
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.	Reportado	30	6
Liberdade de associação e negociação coletiva				
HR5	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	Não houve registro de nenhum caso.	-	3
Trabalho Infantil				
HR6	Operações com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	Reportado	35	5
Trabalho forçado ou análogo ao escravo				
HR7	Operações identificadas com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.	Reportado	35	2, 4

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
Práticas de segurança				
HR8	Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações.	Reportado	30	1
Direito indígena				
HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas.	NA	-	1
Avaliação				
HR10	Percentual e número total de operações que tenham sido objeto de comentários de direitos humanos e / ou avaliações de impacto.	Nenhuma de nossas operações foram objeto de comentários.	-	1
Remediação				
HR11	Número de queixas relacionadas com os direitos humanos arquivados , abordados e resolvidos por meio de mecanismos formais de queixa.	Não Houve	-	1
Avaliação				
INDICADORES DE SOCIEDADE				
Comunidades Locais				
SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.	Reportado	38, 39, 48	
EU19	Participação de <i>stakeholders</i> em processos decisórios relacionados a planejamento energético de desenvolvimento de infra-estrutura.	Reportado	19, 48	
EU20	Abordagem para gestão de impactos de deslocamento.	Reportado	38, 48	
EU22	Número de pessoas deslocadas física e economicamente e indenização.	A empresa prioriza alternativas de projetos que evitam o deslocamento da população. As obras são planejadas e avaliadas visando o menor impacto possível às pessoas e reservas ambientais.	-	
SO9	Operações com impacto negativo significativo potencial ou atual na comunidade local.	Reportado	31, 32, 37, 38, 40, 41	
SO10	Medidas de prevenção e mitigação implementadas nas operações com impacto negativo potencial ou atual na comunidade local.	Reportado	45	
Corrupção				
SO2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção.	Reportado	32	10
SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.	Reportado	32	10
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Não houve registro de nenhum caso.	-	10
Políticas Públicas				
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	Reportado	24, 28	7, 10
SO6	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país.	NA - A companhia não faz contribuições para os itens relativos a esse indicador.	-	10



Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
Concorrência desleal				
SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	Não houve registro de nenhum caso.	-	
Conformidade				
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes de não conformidade com leis e regulamentos.	Valor informado no Balanço Social Ibase 2014 - multas e indenizações pagas a clientes determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça.	-	
EU21	Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programas de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração.	Para atender situações emergenciais, as distribuidoras do Grupo Neoenergia dispõem de planos de contingenciais e de emergência; e equipes treinadas e equipadas de brigadistas para restabelecimento rápido da rede elétrica em atendimento as normas técnicas que define procedimentos e responsabilidades do Sistema de gestão Coelba.	-	
INDICADORES DE RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO				
Saúde e segurança do cliente				
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.	Parcial	33, 34	
PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante todo o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado.	Não houve nenhum caso de denúncia relacionada ao código voluntário de saúde e segurança.	-	
EU25	Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes relativos a doenças.	ND	-	
Rotulagem de produtos e serviços				
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem.	Reportado	38	8
PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	Não houve registro de nenhum caso.	-	
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas.	Reportado	36	
Comunicação e marketing				
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários de comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	Reportado	38	
Comunicação e marketing				
PR7	Número de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	Reportado	38	

Item	Assunto	Status	Página	Pacto Global
Privacidade do Cliente				
PR8	Número de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados dos clientes.	Reportado	36	
PR9	Multas por não conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços.	Reportado	36	
Acesso				
EU23	Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor.	Reportado	27	
EU26	Percentual da população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados.	Reportado	26	
EU27	Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento.	ND	-	
EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia.	Reportado	51	
EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia.	Reportado	51	
EU30	Fator de disponibilidade média das usinas de geração.	ND	-	
Fornecimento de Informação				
EU24	Práticas para lidar com barreiras relacionadas a idioma, cultura, baixa escolaridade e necessidades especiais que se interpõem ao acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor, assim como ao seu uso seguro.	Reportado	27	



ANEXOS

Práticas de cumprimento ao Pacto Global

Princípios do Pacto Global		Ações
Direitos Humanos	1 Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência	Educação Parceria com o Instituto Ayrton Senna Projeto Selo UNICEF Município Aprovado Projeto Parceiros da Energia
	2 Assegurar a não participação da empresa em violações aos direitos humanos	Sociedade Tarifa Social Centros de Eficiência Energética e Visitação Unidade Móvel Educativa Cultura Apoio a projetos culturais Saúde Benefícios Jornada Comportamento Seguro
Direitos do Trabalho	3 Apoiar a liberdade da associação e reconhecer o direito à negociação coletiva	Jornada Comportamento Seguro Neocontrole Saúde e qualidade de vida Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT)
	4 Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório	
Meio Ambiente	5 Erradicar efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva	Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) Projeto de Meliponicultura Projeto Gestão e Manejo da Vegetação Reposição Florestal Viveiro de mudas Doação de eletros eficientes (refrigeradores e lâmpadas) Projeto Vale Luz Projeto Energia com Cidadania Projeto Lâmpada LED Projeto Selo UNICEF Município Aprovado
	6 Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego	
Anticorrupção	7 Assumir uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais	Código de Ética Missão, Visão e Valores Comitê de Ética Governança corporativa Auditoria externa para validação dos dados econômico-financeiros Auditoria interna
	8 Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental	
	9 Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis	
	10 Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno	

Indicadores Aneel

Indicadores de Desempenho Operacional e de Produtividade

Dados técnicos (insumos, capacidade de produção, vendas, perdas)	2014	2013	2012
Número de Consumidores Atendidos – Cativos	5.577.107	5.378.806	5.219.029
Número de Consumidores Atendidos – Livres	101	91	72
Número de Localidades Atendidas (municípios)	415	415	415
Número de Empregados Próprios	2.517	2.489	2.516
Número de Empregados Terceirizados	9157	12.712	14.727
Número de Escritórios Comerciais	46	46	46
Energia Gerada (GWh)	0	0	0
Energia Comprada (GWh)	19.261	18.311	18477,464
Itaipu	0	0	-
Contratos Inicias	0	0	-
Contratos Bilaterais	4.072	4.075	4.103
Com Terceiros	1.454	1.437	1.449
Com Parte Relacionada	2.617	2.638	2.654
Leilão ¹	0	0	110
PROINFA	389	391	400
CCEAR ²	14.814	13.859	15.451
Mecanismo de Comercialização de Sobras e Déficits – MCSD	(13)	-14	(1.588)
Perdas Elétricas Globais (GWh)	3.154.646	2.914,66	3.057,20
Perdas Elétricas – Total (%) sobre o requisito de energia	14,56%	15,71%	17,19%
Perdas Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	10,20%	11,40%	11,05%
Perdas Não Técnicas – (%) sobre o requisito de energia	4,36%	4,32%	6,14%
Energia Vendida (GWh)	18.474	17.660	16.106
Residencial	6.513	6.131	5.493
Industrial	4.389	4.320	4.009
Comercial	3.465	3.309	3.009
Rural	1.513	1.470	1.351
Poder Público	678	674	626
Iluminação Pública	925	880	790
Serviço Público	874	860	812
Consumo próprio	16	15	14
Subestações (em unidades)	331	333	326
Capacidade Instalada (MVA)	5.640	5.364	4.956
Linhas de Transmissão (em km)	9.313	9.514	8.818
Rede de Distribuição (em km)	258.849	253.743	244.418
Transformadores de Distribuição (em unidades)	219.187	210.488	197.517
Venda de Energia por Capacidade Instalada (GWh/MVA*Nº horas/ano)	0,000374	0,000376	0,00037
Energia Vendida por Empregado (MWh)	7,340	7,095	6.401
Número de Consumidores por Empregado	2.216	2.161	2.074
Valor Adicionado ³ / GWh Vendido	3.675.297	318.060	218.592
DEC	22,83	22,52	19,58
FEC	7,83	8,85	8,43

Notas: ¹ Inclusive Leilão das Geradoras Federais (Ano 2002). ² Contratos de Compra e Venda de Energia Elétrica no Ambiente Regulado. ³ Obtido da Demonstração de Valor Adicionado – DVA.

Indicadores Aneel

Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA

Geração de Riqueza (R\$ Mil)	2014			2013		
	R\$ Mil	%	Δ%	R\$ Mil	%	Δ%
Receita operacional (receita bruta de vendas de energia e serviços)	7.531.551	205%	12,79	6.677.437	237%	-16,88
Fornecimento de energia	2.403.405	65%	40,44	1.711.282	61%	-25,76
Residencial normal	2.223.990	61%	10,65	2.009.854	71%	-14,02
Residencial baixa renda	377.895	10%	0,00	377.895	13%	0,02
Comercial	1.408.784	38%	9,89	1.282.036	45%	-14,73
Industrial	787.971	21%	16,53	676.179	24%	-27,14
Rural	304.215	8%	15,52	263.333	9%	-13,28
Iluminação pública	174.585	5%	13,03	154.463	5%	-10,08
Serviço público	197.493	5%	12,14	176.118	6%	-13,93
Poder público	258.275	7%	3,91	248.564	9%	-15,79
Suprimento	-	0%	0,00	-	0%	0,00
Fornecimento não faturado	35.274	1%	-246,07	(24.149)	-1%	-131,93
Transf.P atividade de distribuição	(3.365.077)	-92%	-2,55	(3.453.011)	-122%	-11,30
Outras receitas	5.128.146	140%	3,26	4.966.153	176%	-12,16
Energia de curto prazo	-	0%	-100,00	2	0%	-100,00
(-) Insumos (insumos adquiridos de terceiros: compra de energia, material, serviços de terceiros etc.)	(4.287.933)	-117%	0,00	(4.287.933)	-152%	12,63
(-) Resultado não operacional	-	0%	0,00	-	0%	-100,00
(-) Provisão para crédito de liquidação duvidosa	(40.844)	-1%	0,00	(40.844)	-1%	-74,88
(=) Valor adicionado bruto	3.202.774	87%	36,37	2.348.660	83%	-42,07
(-) Quotas de reintegração (depreciação, amortização)	(326.555)	-9%	0,00	(326.555)	-12%	29,12
(=) Valor adicionado líquido	2.876.219	78%	42,24	2.022.105	72%	-46,80
+ Valor adicionado transferido (receitas financeiras, resultado da equivalência patrimonial)	799.078	22%	0,00	799.078	28%	120,35
(=) Valor adicionado a distribuir	3.675.297	100%	30,28	2.821.183	100%	-32,25

Distribuição da Riqueza – Por Partes Interessadas	2014			2013		
	R\$ Mil	%	Δ%	R\$ Mil	%	Δ%
Empregados	287.845	8%	18,33	243.252	6,63%	
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	1.811.073	49%	9,41	1.655.300	45,09%	
Financiadores	1.117.112	30%	41,96	786.920	21,44%	
Acionistas	459.267	12%	-7,24	495.129	13,49%	
(=) Valor adicionado distribuido (total)	3.675.297	100%	15,55	3.180.601	86,64%	

Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA

Distribuição da Riqueza – Governo e Encargos Setoriais	2014			2013		
	R\$ Mil	%	Δ%	R\$ Mil	%	Δ%
Tributos/taxas/contribuições	1.731.579	96%	0,00	1.731.579	86,61%	
ICMS	1.269.185	73%	0,00	1.269.185	70,53%	
PIS/PASEP	63.560	4%	-37,73	102.068	5,67%	
Cofins	293.072	17%	15,13	254.564	14,15%	
ISS	15.647	1%	0,00	15.647	0,87%	
IRPJ e CSSL	53.004	3%	0,00	53.004	2,95%	
INSS sobre folha	37.111	2%	0,00	37.111	2,06%	
Encargos setoriais	79.494	4%	17,11	67.880	12,86%	
RGR	-	0%	0,00	-	0,00%	
CCC	-	0%	0,00	-	0,00%	
CDE	17.863	1%	0,00	17.863	0,99%	
CFURH	-	0%	0,00	-	0,00%	
TFSEE	6.991	0%	0,00	6.991	0,39%	
ESS	-	0%	#VALUE	-	#VALUE	
P&D	30.118	2%	0,00	30.118	1,67%	
Outros	24.522	1%	89,98	12.908	0,72%	
Valor distribuído (total)	1.811.073	100%	0,65	1.799.459		

Inadimplência Setorial	2014			2013		
	R\$ Mil	%	Δ%	R\$ Mil	%	Δ%
Energia comprada (discriminar)	0			0		
Encargos setoriais	0			0		
RGR	0			0		
CCC	0			0		
CDE	0			0		
CFURH	0			0		
TFSEE	0			0		
ESS	0			0		
P&D	0			0		
Total (A)	0			0		
Percentual de inadimplência	0			0		
Total da inadimplência (A)/ receita operacional líquida	0			0		

Investimentos	2014			2013		
	R\$ Mil	%	Δ%	R\$ Mil	%	Δ%
Geração	-	0%		-	0%	
Transmissão	-	0%		-	0%	
Distribuição	876.717	94%		992.009	97%	
Comercialização	929	0%		14	0%	
Adminsitração	59.528	6%		29.212	3%	

Indicadores Aneel

Indicadores Econômico-Financeiros – Detalhamento da DVA

Outros Indicadores	2014			2013		
	R\$ Mil	%	Δ%	R\$ Mil	%	Δ%
Receita Operacional Bruta (R\$ Mil)	7.531.551			6.677.437		
Deduções da Receita (R\$ Mil)	(1.987.360)			(1.773.633)		
Receita Operacional Líquida (R\$ Mil)	5.544.191			4.903.804		
Custos e Despesas Operacionais do Serviço (R\$ Mil)	(4.720.257)			(4.183.837)		
Receitas Irrecuperáveis¹ (R\$ Mil)	-			-		
Resultado do Serviço (R\$ Mil)	823.934			719.967		
Resultado Financeiro (R\$ Mil)	823.934			719.967		
IRPJ/ CSSL (R\$ Mil)	-			-		
Lucro Líquido (R\$ Mil)	1.647.868			1.439.934		
Juros sobre o Capital Próprio (R\$ Mil)	120.886			113.429		
Dividendos Distribuídos (R\$ Mil)	-			-		
Dividendos a Distribuir (R\$ Mil)	-			-		
Custos e Despesas Operacionais por MWh vendido (R\$ Mil)	289			268		
Riqueza (valor adicionado líquido) por Empregado (R\$ Mil)	1.143			812		
Riqueza (valor a distribuir) por Receita Operacional (%)	48,8%			42,2%		
EBITDA ou LAJIDA (R\$ Mil)	1.142.754			998.465		
Margem do EBITDA ou LAJIDA (%)	20,6%			20,4%		
Liquidez Corrente (AC/PC)	1,1			1,0		
Liquidez Geral (AC+RLLP)/(PC+ELP)	0,9			0,8		
Margem Bruta (lucro líquido / receita operacional bruta) (%)	21,9%			21,6%		
Margem Líquida (lucro líquido / receita operacional líquida) (%)	29,7%			29,4%		
Rentabilidade do Patrimônio Líquido (lucro líquido/ patrimônio líquido) (%)	59%			57,8%		
Estrutura de Capital	0%			-		
Capital próprio (%)	33%			32,7%		
Capital de terceiros oneroso (%) (empréstimos e financiamentos)	66,6%			67,3%		
Inadimplência de Clientes (contas vencidas até 90 dias / Receita Operacional bruta nos últimos 12 meses)	3,9%			4,2%		

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

Indicadores do Setor Elétrico - Eficiência Energética

Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R\$ Mil)	2014	2013	2012
Residencial			
Sem bônus para o consumidor (A)	3.868,07	2.832,32	3.563,98
Com bônus para o consumidor (B)	1.400,77	2.848,13	2.850,86
Total dos recursos no segmento (C)	5.268,84	5.680,45	6.414,85
Total de unidades atendidas no segmento (D)	25075	12803	58.255
Recurso médio por consumidor (C/D)	210	444	110
Residencial Baixa Renda			
Sem bônus para o consumidor (A)	10.280,28	11.680,31	14.000,60
Com bônus para o consumidor (B)	5.386,74	1.916,87	0
Total dos investimentos no segmento (C)	15.667,03	13.597,18	14.000,60
Total de unidades atendidas no segmento (D)	9360	9006	19.810
Investimento médio por consumidor (C/D)	1.674	1.510	707
População atendida (no habitantes total residencial + baixa renda) (E)	12098	13.597.183	14.000.597
Investimento médio por população atendida (custo total: residencial + baixa renda por hab.) (C/E)	1.295	1	1
Comercial			
Sem bônus para o consumidor (A)	246,85	91,38	1.138,06
Com bônus para o consumidor (B)	-	1.274,60	0
Total dos investimentos no segmento (C)	246,85	1.365,98	1.138,06
Total de unidades atendidas no segmento (D)	72	2	54
Investimento médio por consumidor (C/D)	3,43	682,99	21,08
Industrial			
Sem bônus para o consumidor (A)	-	-	-
Com bônus 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 bônus para o consumidor (A)	-	-	-
Com bônus para o consumidor (B)	-	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	-	-	-
Total de unidades atendidas no segmento (D)	-	-	-
Investimento médio por consumidor (C/D)	-	-	-
Iluminação Pública			
Sem bônus para o consumidor (A)	3.648,28	-	-
Com bônus para o consumidor (B)	4.671,88	-	-
Total dos investimentos no segmento (C)	8.320,16	-	-
Total de kW instalados (F)	325,34	-	-
Investimento médio por kW instalado (C/F)	25,57	-	-
Serviço Público			
Sem bônus para o consumidor (A)	-	-	-
Com bônus para o consumidor (B)	788,78	159,40	-
Total dos investimentos no segmento (C)	788,78	159,40	-
Total de unidades atendidas no segmento (D)	1,00	1	-
Investimento médio por consumidor (C/D)	788,78	159,40	-

Indicadores Aneel

Indicadores do Setor Elétrico - Eficiência Energética

Origem dos Recursos – Por classe de Consumidores (R\$ Mil)	2014	2013	2012
Poder Público			
Sem bônus para o consumidor (A)	456,67	62,83	3.669,90
Com bônus para o consumidor (B)	-	106,90	1.305,62
Total dos investimentos no segmento (C)	456,67	169,72	4.975,52
Total de unidades atendidas no segmento (D)	2,00	1	2
Investimento médio por consumidor (C/D)	228,34	169,72	2.488

Origem dos Recursos (R\$ Mil)	2014	2013	2012
Gestão Energética Municipal			
Recursos investidos próprios	0	-	-
Recursos investidos de terceiros	0	-	-
Total dos recursos	0	-	-
Educação – conservação e uso racional de energia			
Recursos investidos próprios	-	-	-
Recursos investidos de terceiros	-	-	-
Total dos recursos	-	-	-
Aquecimento solar (para substituição de chuveiros elétricos)			
Recursos investidos próprios	0	91,38	159,00
Recursos investidos de terceiros	0	-	-
Total dos recursos	0	91,38	159,00
Rural			
Recursos investidos próprios	0	-	-
Recursos investidos de terceiros	0	-	-
Total dos recursos	0	-	-

Total dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ Mil)	2014	2013	2012
Sem bônus para o consumidor	14.851,89	14.666,84	22.372,54
Com bônus para o consumidor	7.576,29	6.305,90	4.156,49
Total dos recursos	22.428,18	20.972,74	26.529,03

Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ Mil)	2014	2013	2012
Por classes de consumidores			
Recursos no segmento Residencial sobre Total investido no PEE (%)	23,49%	27,08%	24,18%
Recursos no segmento “Baixa Renda” sobre Total investido no PEE (%)	69,85%	64,83%	52,77%
Recursos no segmento Comercial sobre Total investido no PEE (%)	1,10%	6,51%	4,29%
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 (%)	37,10%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Serviço Público sobre Total investido no PEE (%)	3,52%	0,76%	0,00%
Recursos no segmento Poder Público sobre Total investido no PEE (%)	2,04%	0,81%	18,76%

Indicadores do Setor Elétrico - Eficiência Energética

Participação relativa dos Recursos em Projetos de Eficientização Energética (R\$ Mil)	2014	2013	2012
Por tipos de projetos			
Recursos no segmento Gestão Energética sobre Total de recursos no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Educação sobre Total de recursos no PEE (%)	0,00%	0,00%	0,00%
Recursos no segmento Aquecimento Solar sobre Total de recursos no PEE (%)	0,00%	0,44%	0,60%

Eficientização Energética	2014	2013	2012
Residencial			
Energia economizada (em MWh) / ano	8491,02	33.704,06	16.175,72
Redução na demanda de ponta (em MW)	2,54968	12,69894	3.117,52
Custo evitado com a energia economizada	1163518,55	931	2.850.011
Residencial baixa renda			
Energia economizada (em MWh) / ano	11928,43	13.530,37	12.035,44
Redução na demanda de ponta (em MW)	2,61645	3,21109	2.571,66
Custo evitado com a energia economizada	1587118,16	653	2.120.539
Comercial			
Energia economizada (em MWh) / ano	402,85	956,64	878,47
Redução na demanda de ponta (em MW)	98,44	0,16	177,69
Custo evitado com a energia economizada	49010,73	140.701	189.711
Industrial			
Energia economizada (em MWh) / ano	-	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	-
Custo evitado com a energia economizada	-	-	-
Rural			
Energia economizada (em MWh) / ano	-	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	-
Custo evitado com a energia economizada	-	-	-
Iluminação pública			
Energia economizada (em MWh) / ano	2421,50	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,58	-	-
Custo evitado com a energia economizada	121,66	-	-
Serviço público			
Energia economizada (em MWh) / ano	1.278,03	1.033,90	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,22	0,05	-
Custo evitado com a energia economizada	208.497,81	168.670	-
Poder público			
Energia economizada (em MWh) / ano	667,2	480,00	553,59
Redução na demanda de ponta (em MW)	0,36	0,32	524,41
Custo evitado com a energia economizada	88740,72	62.467	90.313
Aquecimento solar			
Energia economizada (em MWh) / ano	-	177,46	140,50
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	0,04	18,6
Custo evitado com a energia economizada	-	23.567	38.204
Eficientização interna (na empresa)			
Energia economizada (em MWh) / ano	-	-	-
Redução na demanda de ponta (em MW)	-	-	-
Custo evitado com a energia economizada	-	-	-

Indicadores Aneel

Indicadores do Setor Elétrico - Eficiência Energética

Eficientização Energética	2014	2013	2012
Total			
Energia economizada (em MWh) / ano	25.189,03	49.882,43	29.783,72
Redução na demanda de ponta (em MW)	104,77	16,48	6.409,88
Custo evitado com a energia economizada	3.097.007,63	396.988,65	5.288.776,65
Obs: As economias de energia e redução de demanda dos projetos são estimadas e se encontram nos projetos iniciais enviados para ANEEL.			

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 2015	2014	2013	2012
Eficiência energética (A)	-	-	-	0
Fonte renovável ou alternativa (B)	2.166.240,00	2.044.834,93	6.751.060,93	936.267,96
Meio ambiente (C)	-	-	35.778,90	519.001,70
Qualidade e confiabilidade (D)	1.016.563,79	2.159.890,79	1.487.915,34	949.717,63
Planejamento e operação (E)	150.796,00	2.149.675,43	2.464.514,64	2.816.449,24
Supervisão, controle e proteção (F)	212.606,18	1.001.870,81	3.942.692,23	704.404,19
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais (G)	63.697,00	1.295.191,73	876.355,73	645.503,19
Segurança (H)	2.112.890,00	3.883.339,87	4.759.733,60	0
Novos materiais e componentes (I)	5.910,00	106.792,48	1.107.771,64	2.601.533,79
Total de investimentos em P&D (J)	5.728.703	12.641.596	21.425.823	9.172.878
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) (%)	38%	16%	32%	10%
Recursos aplicados em Meio Ambiente (C) sobre Total investido em P&D (J) (%)	0%	0%	0%	6%
Recursos aplicados em Qualidade e Confiabilidade (D) sobre Total investido em P&D (J) (%)	18%	17%	7%	10%
Recursos aplicados em Planejamento e Operação (E) sobre Total investido em P&D (J) (%)	3%	17%	12%	31%

Indicadores Ambientais

Indicadores Ambientais	2014	2013	2012
Recuperação de Áreas Degradadas			
Área preservada e/ou recuperada por manejo sustentável de vegetação sob as linhas de transmissão e distribuição (em ha)	0	0	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)	1.505	1.528	1.198,10
Percentual da rede protegida isolada / total da rede de distribuição na área urbana	86,86%	82,80%	40,41%
Gastos com gerenciamento do impacto ambiental (arborização, manejo sustentável, com equipamentos e redes protegidas) (R\$ Mil)	41.583.679	118.072.531	28.702.585
Quantidade de acidentes por violação das normas de segurança ambiental	ND	ND	ND
Número de autuações e/ou multas por violação de normas ambientais	283	0	0
Valor incorrido em autuações e/ou multas por violação de normas ambientais (R\$ Mil)	244.744	0	0
Geração e tratamento de resíduos			
Volume anual de gases do efeito estufa (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6), emitidos na atmosfera (em toneladas de CO2 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.)	7.860	9.425	2.251
Percentual de resíduos encaminhados para reciclagem sem vínculo com a empresa	ND	ND	ND
Percentual de resíduos reciclados por unidade ou entidade vinculada à empresa (projeto específico)	ND	0,67%	ND
Gastos com reciclagem dos resíduos (R\$ Mil) (refere-se a reciclagem de óleo mineral)	353.592	0	518.483
Percentual do material de consumo reutilizado (matérias-primas, equipamentos, fios e cabos elétricos)	24,39%	33,72%.	518.483
Gastos com destinação final de resíduos não perigosos (R\$ Mil)	138.195	84.503	518.483
Manejo de resíduos perigosos			
Percentual de equipamentos substituídos por óleo mineral isolante sem PCB (Ascarel)	0%	0%	0%
Percentual de lâmpadas descontaminadas em relação ao total substituído na empresa	100%	100%	100%

Indicadores Aneel

Indicadores Ambientais

Indicadores Ambientais	2014	2013	2012
Manejo de resíduos perigosos			
Contribuição para o aumento de áreas verdes nos municípios pelo Programa de Arborização Urbana (em ha)	ND	ND	ND
Gastos com tratamento e destinação de resíduos tóxicos (incineração, aterro, biotratamento etc.) (R\$)	55.915	195.916	0
Uso de recursos no processo produtivo e em processos gerenciais da organização			
Consumo total de energia por fonte			
Hidrelétrica (em kWh)	15.677.284	15.437.371	14.326.749
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)	15.677.284	15.437.371	14.326.749
Consumo de energia por kWh distribuído (vendido)	0,001	0,001	0,001
Consumo total de combustíveis fósseis pela frota de veículos da empresa por quilômetro rodado			
Diesel	1.195.490	1.229.143	1.143.268
Gasolina	782.754	768.913	590.170
Álcool	5.017	9.180	207.833
Gás natural	NA	NA	NA
Consumo total de água por fonte (em m³)			
Abastecimento (rede pública)	43.672	50.477	46.998
Fonte subterrânea (poço)	NA	NA	NA
Captação superficial (cursos d'água)	NA	NA	NA
Consumo total de água (em m³)	43.672	50.477	46.998
Consumo de água por empregado (em m³)	17	20	18,68
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	60	22	28
Percentual de empregados treinados nos programas de educação ambiental / total de empregados	2,38%	0,91%	1,14%

Indicadores Ambientais

Indicadores Ambientais	2014	2013	2012
Educação ambiental – Na organização			
Número de horas de treinamento ambiental / total de horas de treinamento	0,71%	0,21	0,25%
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	17,66	10,28	10,89
Educação ambiental – Comunidade *1			
Número de unidades de ensino fundamental e médio atendidas	0	206	144
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão	0	-	0,8%
Número de alunos atendidos	0	10.680	16.500
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão	0	-	0,5%
Número de professores capacitados	0	955	660
Número de unidades de ensino técnico e superior atendidas	0	15	ND
Percentual de escolas atendidas / número total de escolas da área de concessão	0	813	ND
Número de alunos atendidos	0	601	ND
Percentual de alunos atendidos / número total de alunos da rede escolar da área de concessão	0	ND	ND
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	0	1.819,86	879,41
PEEs destinados à formação da cultura em conservação e uso racional de energia			
Número de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa	72.669	9.694	298.147
Percentual de domicílios do segmento baixa renda atendidos pelo programa sobre total de domicílios do segmento baixa renda	3,45%	0,04%	7,21%
Número de equipamentos eficientes doados	8.100	196.730	14.562
Número de domicílios atendidos para adequação das instalações elétricas da habitação	0	0	0
Número de profissionais eletricitistas treinados pelo programa	0	0	0
PEEs Aquecimento solar			
Número de sistemas de aquecimento solar instalados	0	1	2
PEEs Gestão energética municipal			
Número de municípios atendidos pelo programa de gestão energética municipal	0	0	0
Percentual de municípios atendidos sobre total de municípios da área de concessão	0	0	0
P&D Voltados ao Meio Ambiente			
Recursos Aplicados (R\$ Mil)	0	35.779	1.455.270
Número de Patentes registradas no INPI	0	3	0
Educação ambiental – Comunidade *1 - Nos anos anteriores o projeto “Educação com Energia” atuava diretamente com instituições de ensino. Em 2014, os investimentos para essa vertente foram aportados no Projeto “Disseminação de Boas Práticas de Consumo de Energia no Semiárido no Estado da Bahia” que fez abordagem diferenciada com adolescentes assistidos pelo UNICEF, na comunidade e não em escolas.			



Indicadores Aneel

Indicadores Sociais Internos - Empregados/ empregabilidade/administradores

a) Informações gerais	2014	2013	2012
Número total de empregados	2.517	2.489	2.516,00
Empregados até 30 anos de idade (%)	26,78%	25,79	24,84
Empregados com idade entre 31 e 40 anos (%)	33,61%	29,09	25,04
Empregados com idade entre 41 e 50 anos (%)	10,89%	14,14	19,12
Empregados com idade superior a 50 anos (%)	28,72%	30,98	31,00
Número de mulheres em relação ao total de empregados (%)	22,96%	22,5%	21,90
Mulheres em cargos gerenciais (executivos) - em relação ao total de cargos gerenciais (%)	22,70%	23,2%	24,38
Empregadas negras (pretas e pardas) – em relação ao total de empregados (%)	19,75%	19%	18,28
Empregados negros (pretos e pardos) – em relação ao total de empregados (%)	65,55%	64,68%	64,03
Empregados negros (pretos e pardos) em cargos gerenciais (executivos) em relação ao total de cargos gerenciais (%)	67,53%	49%	64,38
Estagiários em relação ao total de empregados (%)	7,79%	7,75%	7,31
Empregados do programa de contratação de aprendizes	65	62	63,00
Empregados portadores de deficiência	114	65	58,00

b) Remuneração, benefícios e carreira	2014	2013	2012
Remuneração			
Folha de pagamento bruta	145.199	246.994	246.113
Encargos sociais compulsórios	69.589	62.092	61.064
Benefícios			
Educação	691.120	594	461
Alimentação	17.252.604	15.737	13.531,20
Transporte	556.824	571,22	520,10
Saúde	33.484.558	17.444	17.229
Fundação	10.238.836	9.625	9.406
PLR	35.481	21.105	30.998
Outros (Especifique) (creches ou auxílio-creche, segurança no trabalho, capacitação e desenvolvimento profissional, esporte)	1.058.580	1.401,77	4.405

c) Participação nos resultados	2014	2013	2012
Investimento total em programa de participação nos resultados da empresa (R\$ Mil)	35.481	21.105	30.998
Valores distribuídos em relação à folha de pagamento bruta (%)	24%	9%	7,6%
Ações da empresa em poder dos empregados (%)	0,02%	0,04%	11%
Divisão da maior remuneração pela menor remuneração em espécie paga pela empresa (inclui participação nos resultados e bônus)	33,67	33	33
Divisão da menor remuneração da empresa pelo salário mínimo vigente (inclui participação nos resultados e programa de bônus)	1,67	1,6	1,6

Indicadores Sociais Internos - Empregados/ empregabilidade/administradores

d) Perfil da remuneração – Identificar a percentagem de empregados em cada faixa de salários (R\$)	2014	2013	2012
Até 1373	6%	6%	4,33
De 1373,01 a 4119,00	58%	63%	65,58
De 4119,01 a 8238,00	25%	23%	22,26
Acima de 8238,00	12%	8%	7,83
Por Categorias (salário médio no ano corrente) – R\$			
Superintendentes	32.467	28.896	28.614,64
Gerentes	17.884	16.528	16.783,06
Gestores	10.297	9.068	9.306,61
Analistas	6.395	5.718	5.595,79
Técnicos	3.124	2.824	2.822,25
Administrativos	2.472	2.281	2.296,64
Operacionais	1.734	1.660	1.781,62

e) Saúde e segurança no trabalho	2014	2013	2012
Média de horas extras por empregado/ano	74,33	4,82	43,72
Número total de acidentes de trabalho com empregados	38	35	39
Número total de acidentes de trabalho com terceirizados / contratados	85	112	88
Média de acidentes de trabalho por empregado/ano	0,015	0,01	0,02
Acidentes com afastamento temporário de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	76,42%	84%	76,38%
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) (%)	-	-	-
Acidentes que resultaram em morte de empregados e/ou de prestadores de serviço (%)	0,043	0,007	0,03
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para empregados	3,97	4,09	3,60
Índice TF (taxa de frequência) total da empresa no período, para terceirizados/ contratados	3,06	3,86	2,91
Investimentos em programas específicos para portadores de HIV (R\$ Mil)	0	0	-
Investimentos em programas de prevenção e tratamento de dependência (drogas e álcool) (R\$ Mil)	R\$ 8.473,30	18.951,20	-

f) Desenvolvimento profissional	2014	2013	2012
Perfil da escolaridade – discriminar, em percentagem, em relação ao total dos empregados			
Ensino fundamental	3,50%	3,74%	6,44
Ensino médio	55,26%	36,44%	54,05
Ensino superior	33,33%	52,59%	32,43
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	7,91%	7,23%	7,07
Analfabetos na força de trabalho (%)	0,00%	0	-
Valor investido em desenvolvimento profissional e educação (milhão)	1,59	0,83	0,71
Quantidade de horas de desenvolvimento profissional por empregado/ano	79,15	48,19	73,78

Indicadores Aneel

Indicadores Sociais Internos - Empregados/ empregabilidade/administradores

g) Comportamento frente a demissões	2014	2013	2012
Número de empregados ao final do período	2.517	2489	2.516
Número de admissões durante o período	273	196	296
Reclamações trabalhistas iniciadas por total de demitidos no período (%) (172 reclamações / 317 demitidos)	50,6%	70,2%	54,26
Reclamações trabalhistas			
Montante reinvidicado em processos judiciais (R\$ Mil)	682873	658.293	643.298
Valor provisionado no passivo	129213	109.861	47.914
Número de processos existentes	3458	3.402	22.557
Número de empregados vinculados nos processos	10	10	7

h) Preparação para a aposentadoria	2014	2013	2012
Investimentos em previdência complementar (R\$ Mil)	10.238.836	9.625	7.347.145
Número de beneficiados pelo programa de previdência complementar	2.472	2449	2.440
Número de beneficiados pelo programa de preparação para aposentadoria	59	60	58

i) Trabalhadores Terceirizados*	2014	2013	2012
Número de trabalhadores terceirizados / contratados	9.157	12.712	14.792
Custo total (R\$ Mil)			
Trabalhadores terceirizados/contratados em relação ao total da força de trabalho (%)	78%	82%	83%
Perfil da remuneração**	ND	ND	ND
Perfil da escolaridade***			
Analfabetos	4	5	14
Ensino fundamental	2.436	3.360	3.631
Ensino médio	6.594	8.162	9.860
Ensino superior	109	753	1.269
Pós-graduação	14	63	20
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para empregados	24	250	1.338
Índice TG (taxa de gravidade) da empresa no período, para terceirizados / contratados	1611	370	791

* Essa redução deve-se ao agrupamento de ações.
** A empresa acompanha o piso salarial da categoria e está trabalhando para ampliar o controle da remuneração de todos os parceiros.
*** A diferença entre a soma da qualidade dos perfis de escolaridade diverge do total de Tralhadores terceirizados, porque só temos controle das informações de escolaridade das empresas que tem contrato com a SOP e SCM que executam serivços Técnicos e Operacionais.

j) Administradores	2014	2013	2012
Remuneração e/ou honorários totais (R\$ Mil) (A)	6.650	3059	3.964
Número de Diretores (B)	5	4	5
Remuneração e/ou honorários médios A/B	1.330	765	793
Honorários de Conselheiros de Administração (R\$ Mil) (C)	96	96	92
Número Conselheiros de Administração (D)	4	4	4
Honorários médios C/D	24	24	23

Indicadores Sociais Externos - Clientes/ Consumidores

a) Excelência no Atendimento	2014	2013	2012
Perfil de consumidores e clientes			
Venda de energia por classe tarifária (GWh): % Total	18.474	17.660	16.106
Residencial	4222 / 23%	4006 / 23%	3749 / 23%
Residencial baixa renda	2291 / 12%	2125 / 12%	1744 / 11%
Comercial	3465 / 19%	3309 / 19%	3009 / 19%
Industrial	4389 / 24%	4320 / 24%	4009 / 25%
Rural	1513 / 8%	1470 / 8%	1351 / 8%
Iluminação pública	925 / 5%	880 / 5%	790 / 5%
Serviço público	874 / 5%	860 / 5%	812 / 5%
Poder público	678 / 4%	674 / 4%	626 / 4%
Satisfação do cliente			
Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASC – ANEEL	67,63	54,52	62,95
Índices de satisfação obtidos por pesquisas de outras entidades e/ou pesquisas próprias (Abradee, Vox Populi e outras)	ISQP – 78,9 IDAR Atendimento – 75,6 IDAR RSE – 75,9 IDAR Imagem – 80,1	ISQP – 77,8 IDAR Atendimento – 78,9 IDAR RSE – 77,8 IDAR Imagem – 80,6	76,0
Atendimento ao consumidor			
Total de ligações atendidas (Call center)	5.946.275	5.257.334	5.806.325
Número de atendimentos nos escritórios regionais	2.615.369	2.525.523	1.677.071
Número de atendimentos por meio da Internet	19.573.046	16.433.441	14.970.271
Reclamações em relação ao total de ligações atendidas (%)	1,76%	1,81%	2,05%
Tempo médio de espera até o início de atendimento (seg.)	15	52	50
Tempo médio de atendimento (seg.)	179	186	184
Número de reclamações de consumidores encaminhadas	96.526	107.249,00	135.461
À Empresa	73.216	92.594	119.559
À ANEEL – agências estaduais / regionais	5.551	4.569	4.515
Ao Procon	456	486	657
À Justiça	13.554	9.600	10.730
Reclamações – Principais motivos			
Reclamações referentes a prazos na execução de serviços (%)	19,29	N/D	N/D
Reclamações referentes ao fornecimento inadequado de energia (%)	3,44	1,84	1,240
Reclamações referentes a interrupções (%)	0,01	0,02	0,008
Reclamações referentes à emergência (%)*	N/D	N/D	ND
Reclamações referentes ao consumo/leitura (%)	37,90	33,64	34,45
Reclamações referentes ao corte indevido (%)	0,11	0,16	1,10
Reclamações por conta não entregue (%)	9,59	12,34	26,88
Reclamações referentes a serviço mal executado (%)	N/D	N/D	ND
Reclamações referentes a danos elétricos (%)	23,11	22,91	14,69
* As reclamações referentes à emergência não são registradas no Sistema Comercial e sim no Sistema de Operações do Sistema Elétrico (OPER)			

Indicadores Aneel

Indicadores Sociais Externos - Clientes/ Consumidores

a) Excelência no Atendimento	2014	2013	2012
Reclamações – Principais motivos			
Reclamações referentes a irregularidades na medição (fraude/desvio de energia) (%)**	0,01	0,04	0,77
Outros (danos materiais, postura, cobrança indevida, religação, etc) (%)	6,53	0,91	0,780
Reclamações solucionadas			
Durante o atendimento (%)	N/D	N/D	ND
Até 30 dias (%)	36,83	38,36	34,87
Entre 30 e 60 dias (%)	23,40	19,25	10,85
Mais que 60 dias (%)	39,77	42,39	54,28
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas (%)	58,03	56,71	50,01
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes (%)	54,98	50,29	50,70
Quantidade de inovações implantadas em razão da interferência do ouvidor e/ou do serviço de atendimento ao consumidor***	N/D	N/D	N/D
b) Qualidade Técnica dos Serviços Prestados	2014	2013	2012
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Valor apurado	22,72	22,52	19,98
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC.), geral da empresa – Limite	17,45	17,67	18,95
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Valor apurado	7,81	8,85	8,87
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), geral da empresa – Limite	10,75	10,90	12,13
c) Segurança no uso final de energia do consumidor	2014	2013	2012
Taxa de Gravidade (TG) de acidentes com terceiros por choque elétrico na rede concessionária	14.161	11.543	14.851
Número de melhorias implementadas com o objetivo de oferecer produtos e serviços mais seguros	7 *****	7 *****	8 *****

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

**** 1- Contagem do prazo de 15 dias para suspensão do fornecimento pela data da apresentação da fatura e não da emissão da mesma;

2- Alteração nas planilhas dos processos de irregularidade no SAP/CCS;

3- Procedimento para aplicação de sazonalidade para consumidores não industrial;

4- Suspensão de cobrança de diferença de consumo para consumidor regular com derivação do ramal para terceiros;

5- Orientação para classificação correta de Quadra de Esportes do poder público;

6- Contratação de consultoria para diagnosticar e propor melhorias do processo de RDE, Irregularidade e Qualidade do Fornecimento.

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

Criação do Comitê Coelba de Prevenção de Acidentes com a Comunidade

Programa Energia Amiga – Palestras de Segurança

Mutirão de Inspeções de Segurança em Comunidades com Risco

VI Semana Nacional de Segurança da População - 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

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	2014	2013	2012
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
¹Relação de fornecedores de materiais inspecionados dividido pelo total de fornecedores de materiais			
b) Apoio ao desenvolvimento de fornecedores	2014	2013	2012
Número de participação em capacitações	194	39	483
Número de horas de treinamento oferecidas aos fornecedores	2844	4920	42.360

Indicadores Sociais Externos - Comunidade

a) Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2014	2013	2012
Número de reclamações da comunidade – impactos causados pelas atividades da empresa	0		ND
Número de melhoras implantadas nos processos da empresa a partir das reclamações da comunidade	0		ND
b) Envolvimento da empresa em sinistros relacionados com terceiros	2014	2013	2012
Montante reinvidicado em processos judiciais	1.149.682	961.894	643.298
Valor provisionado no passivo (R\$ Mil)	67.650	57.215	47.914
Número de processos judiciais existentes	27.837	23.934	22.557
Número de pessoas vinculadas nos processos	7	7	7
c) Tarifa de Baixa Renda	2014	2013	2012
Número de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda.	2.073.848	2.000.300	1.905.740
Total de clientes/consumidores com tarifa de baixa renda em relação ao total de clientes/consumidores residenciais (%)	42%	42%	42%

d) Envolvimento da empresa com ação social	2014	2013	2012
Recursos aplicados em educação (R\$ Mil)	509	491	603
Recursos aplicados em saúde e saneamento (R\$ Mil)	1.4043	1.576	479
Recursos aplicados em cultura (R\$ Mil)	27.607,00	22.363	22.478
Outros recursos aplicados em ações sociais (R\$ Mil)	342.316	623.954	1.202.742
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	17,5	2,42%	3,67%
Do total destinado à ação social, percentual correspondente a investimentos em projeto social próprio	82,5	97,58%	96,33%
Empregados que realizam trabalhos voluntários na comunidade externa à empresa / total de empregados (%)	0,5	0,5	0,4
Quantidade de horas mensais doadas (liberadas do horário normal de trabalho) pela empresa para trabalho voluntário de funcionários	24	28	20
Consumidores cadastrados no Programa Bolsa Família/Número de consumidores do segmento “baixa renda” (%)	64,81%	65,92%	76%

Indicadores Aneel

Indicadores Sociais Externos - Comunidade

e) Envolvimento da empresa em projetos culturais, esportivos, etc.	2014	2013	2012
Montante de recursos destinados aos projetos (R\$ Mil)	29.083	23.540	22.569
Número de projetos beneficiados pelo patrocínio	23	22	12
Montante de recursos destinados ao maior projeto (R\$ Mil)	518	300	628
Nome do maior projeto	Agenda Bahia	Flica - Feira Literária de Cachoeira	

Indicadores Sociais Externos - Programa Luz para Todos

Origem dos recursos investidos (R\$ Mil)	2014	2013	2012
Governo Federal			
Conta de Desenvolvimento Energético - CDE	227.370	67.130	234.956
Reserva Global de Reversão - RGR	0	12.206	42.719
Governo Estadual	0	376	19.164
Próprios	-77.086	300.223	22.040
Outros	0	0	0
Total de recursos aplicados (B)	150.284	379.934	318.880
O&M	0	0	0
Custo médio por atendimento (B/A)	8,03	11,73	8,98

Indicadores Sociais Externos - Universalização

Universalização	2014	2013	2012
Metas de atendimento*	**	**	**
Atendimentos efetuados em todos os municípios (nº)	232.214	240.907	233.553
Atendimentos efetuados nos municípios não-universalizados (nº)	**	**	**
Cumprimento de metas (%)	**	**	**
Total de municípios Universalizados	**	**	**
Municípios Universalizados (%)	**	**	**

Fonte: SGRU – Sistema de Gerenciamento de Relatórios da Universalização
*A definição do número de municípios universalizados é objeto de discussão entre a Aneel e o MME.

Programa Luz Para Todos	2014	2013	2012
Metas de atendimento	18.702	48.327	60.193
Número de atendimentos efetuados (A)	18.704	32.395	26.726
Cumprimento de metas (%)	100,01%	67,03%	58,98%

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

Indicadores Sociais Externos - Governo e Sociedade

Tarifa Baixa Renda	2014	2013	2012
Número de domicílios atendidos como “baixa renda”	2.073.848	2.000.300	1.905.740
Total de domicílios “baixa renda” do total de domicílios atendidos (clientes/consumidores residenciais) (%)	42%	42%	42%
Receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” (R\$ Mil)	424.372	375.892	373.442
Total da receita de faturamento na subclasse residencial “baixa renda” em relação ao total da receita de faturamento da classe residencial (R\$ Mil)	24%	23%	20%
Subsídio recebido (ELETROBRÁS), relativo aos consumidores “baixa renda” (R\$ Mil)	311.155	290.255	307.741

Gerenciamento do impacto da empresa na comunidade de entorno	2014	2013	2012
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	1	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*	3,48%	3,48%	9,1%

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

GRI LA1 Anexo A

Quadro de pessoal total por categorias - 2014	Quadro Médio	Planilha ao final do período
Homens	1920	1939
Grupo 1	0	0
Grupo 2	1	0
Grupo 3	34	34
Grupo 4	550	555
Grupo 5	768	776
Grupo 6	567	574
Mulheres	565	578
Grupo 1	0	0
Grupo 2	0	0
Grupo 3	12	14
Grupo 4	312	310
Grupo 5	79	82
Grupo 6	162	172
Total do quadro	2485	2517

Planilha por faixa etária - 2014	Planilha ao final do período
Homens	1939
Até 20	7
Entre 21 e 30	528
Entre 31 e 40	596
Entre 41 e 50	192
Entre 51 e 60	588
Mais de 60	28
Mulheres	578
Até 20	1
Entre 21 e 30	138
Entre 31 e 40	251
Entre 41 e 50	81
Entre 51 e 60	103
Mais de 60	4
Total Planilha	2517

Planilha por categoria e faixa etária - 2014	Planilha ao final do período
Grupo 1	0
Até 20	0
Entre 21 e 30	0
Entre 31 e 40	0
Entre 41 e 50	0
Entre 51 e 60	0
Mais de 60	0
Grupo 2	0
Até 20	0
Entre 21 e 30	0
Entre 31 e 40	0
Entre 41 e 50	0
Entre 51 e 60	0
Mais de 60	0
Grupo 3	48
Até 20	0
Entre 21 e 30	0
Entre 31 e 40	13
Entre 41 e 50	14
Entre 51 e 60	20
Mais de 60	1
Grupo 4	865
Até 20	0
Entre 21 e 30	168
Entre 31 e 40	319
Entre 41 e 50	108
Entre 51 e 60	254
Mais de 60	16
Grupo 5	858
Até 20	4
Entre 21 e 30	265
Entre 31 e 40	286
Entre 41 e 50	87
Entre 51 e 60	209
Mais de 60	7
Grupo 6	746
Até 20	4
Entre 21 e 30	233
Entre 31 e 40	229
Entre 41 e 50	64
Entre 51 e 60	208
Mais de 60	8
Total planilha	2517

GRI LA1 Anexo A

Planilha por antiguidade - 2014	Planilha ao final do período
Homens	1939
Até 5	818
Entre 6 e 10	238
Entre 11 e 15	159
Entre 16 e 20	11
Entre 21 e 25	0
Entre 26 e 30	409
Maior que 30	304
Mulheres	578
Até 5	274
Entre 6 e 10	82
Entre 11 e 15	92
Entre 16 e 20	0
Entre 21 e 25	0
Entre 26 e 30	96
Maior que 30	34
Total planilha	2517

Planilha por tipo de emprego - 2014	Planilha média	Planilha ao final do período
Homens	1920	1939
Tempo completo	1920	1939
Tempo parcial		
Mulheres	565	578
Tempo completo	565	578
Tempo parcial		
Total planilha	2485	2517

Planilha por tipo de contrato - 2014	Planilha ao final do período
Homens	1939
Contratos indefinidos	1939
Contratos temporais	
Mulheres	578
Contratos indefinidos	578
Contratos temporais	
Total planilha	2517

Idade média - 2014	
Homens	41
Grupo 1	
Grupo 2	59
Grupo 3	49
Grupo 4	43
Grupo 5	39
Grupo 6	40
Mulheres	38
Grupo 1	-
Grupo 2	-
Grupo 3	44
Grupo 4	39
Grupo 5	36
Grupo 6	38
Idade média total	40

Antiguidade média - 2014	
Homens	15
Grupo 1	
Grupo 2	13
Grupo 3	17
Grupo 4	17
Grupo 5	14
Grupo 6	15
Mulheres	11
Grupo 1	-
Grupo 2	-
Grupo 3	12
Grupo 4	11
Grupo 5	10
Grupo 6	11
Antiguidade média total	14

GRI LA1 Anexo A

Diretores locais - 2014		Planilha ao final do período
Homens		0
Número empregados		0
Mulheres		0
Número empregados		0
Total planilha		0

Idade de aposentadoria legal - 2014	
Idade	60

Empregados com possibilidade de se aposentar em 5 anos - 2014		Planilha ao final do período
Homens		662
Grupo 1		0
Grupo 2		0
Grupo 3		13
Grupo 4		217
Grupo 5		228
Grupo 6		204
Mulheres		130
Grupo 1		0
Grupo 2		0
Grupo 3		2
Grupo 4		67
Grupo 5		18
Grupo 6		43
Total		792

Empregados com possibilidade de se aposentar em 10 anos - 2014		Planilha ao final do período
Homens		54
Grupo 1		0
Grupo 2		0
Grupo 3		3
Grupo 4		14
Grupo 5		26
Grupo 6		11
Mulheres		0
Grupo 1		0
Grupo 2		0
Grupo 3		0
Grupo 4		0
Grupo 5		0
Grupo 6		0
Total		54

Balanço Social Ibase

Exercícios findos em 31 de dezembro								
1 - Base de cálculo				2014		2013		
Receita Líquida (RL)				5.544.191		4.903.804		
Resultado Operacional (RO)				823.934		719.967		
Folha de Pagamento Bruta (FPB)				283.970		246.994		
Valor Adicionado Total (VAT)				3.675.298		3.180.601		
2 - Indicadores sociais internos	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Alimentação	17.253	6,08%	0,31%	0,47%	15.737	6,37%	0,32%	0,49%
Encargos sociais compulsórios	69.589	24,51%	1,26%	1,89%	62.092	25,14%	1,27%	1,95%
Previdência privada	10.239	3,61%	0,18%	0,28%	9.625	3,90%	0,20%	0,30%
Saúde	33.876	11,93%	0,61%	0,92%	17.718	7,17%	0,36%	0,56%
Segurança e saúde no trabalho	2.775	0,98%	0,05%	0,08%	2.586	1,05%	0,05%	0,08%
Educação	699	0,25%	0,01%	0,02%	594	0,24%	0,01%	0,02%
Cultura	40	0,01%	0,00%	0,00%	4	0,00%	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	3.127	1,10%	0,06%	0,09%	2.545	1,03%	0,05%	0,08%
Creches ou auxílio-creche	1.059	0,37%	0,02%	0,03%	1.148	0,46%	0,02%	0,04%
Esporte	61	0,02%	0,00%	0,00%	186	0,08%	0,00%	0,01%
Transporte	659	0,23%	0,01%	0,02%	685	0,28%	0,01%	0,02%
Participação nos lucros ou resultados	35.481	12,49%	0,64%	0,97%	21.104	8,54%	0,43%	0,66%
Outros	4.862	1,71%	0,09%	0,13%	3.532	1,43%	0,07%	0,11%
Total - indicadores sociais internos	179.719	63,29%	3,24%	4,89%	137.558	55,69%	2,81%	4,34%
3 - Indicadores sociais externos	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Educação	509	0,06%	0,01%	0,01%	491	0,07%	0,01%	0,02%
Cultura	27.608	3,35%	0,50%	0,75%	22.363	3,11%	0,46%	0,70%
Saúde e saneamento	1.404	0,17%	0,03%	0,04%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Esporte	120	0,01%	0,00%	0,00%	97	0,01%	0,00%	0,00%
Combate a fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Desenvolvimento social	307.291	37,30%	5,54%	8,36%	588.828	81,79%	12,01%	18,51%
Eletrificação para população rural e carente	34.256	4,16%	0,62%	0,93%	34.256	4,76%	0,70%	1,08%
Outros	649	0,08%	0,01%	0,02%	773	0,11%	0,02%	0,02%
Total das contribuições para a sociedade (a)	371.837	45,13%	6,71%	10,12%	648.384	90,06%	13,22%	20,39%
Tributos (exceto encargos sociais) (b)	1.694.469	205,66%	30,56%	46,10%	1.538.813	213,73%	31,38%	48,38%
Total - indicadores sociais externos (a + b)	2.066.306	250,79%	37,27%	56,22%	2.187.197	303,79%	44,60%	68,77%

Balanço Social Ibase

Exercícios findos em 31 de dezembro								
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	40.244	4,88%	0,73%	1,09%	139.806	19,42%	2,85%	4,40%
Investimento em programas e/ou projetos externos	27.451	3,33%	0,50%	0,75%	22.260	3,09%	0,45%	0,70%
Total dos investimentos em meio ambiente	67.695	8,22%	1,22%	1,84%	162.066	22,51%	3,30%	5,10%
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade.					283			
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente					245			
Passivos e contingências ambientais.					0			
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	() Não possui Metas () Cumpre de 0 a 50% () Cumpre de 51 a 75% (X) Cumpre de 76 a 100%				() Não possui Metas () Cumpre de 0 a 50% () Cumpre de 51 a 75% (X) Cumpre de 76 a 100%			
5 - Indicadores do corpo funcional					2014		2013	
Nº de empregados(as) ao final do período					2.517		2.489	
Nº de admissões durante o período					273		196	
Nº de desligamentos durante o período					245		215	
Nº de empregados(as) terceirizados					11.470		13.566	
Nº de estagiários(as)					196		193	
Nº de empregados acima de 45 anos					910		1.077	
Nº de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:								
menores de 18 anos					-		-	
de 18 a 35 anos					1.230		1.096	
de 36 a 60 anos					1.255		1.354	
acima de 60 anos					32		39	
Nº de empregados por nível de escolaridade, segregados por:								
analfabetos					-		-	
com ensino fundamental					88		29	
com ensino médio					773		115	
com ensino técnico					618		856	
com ensino superior					839		1.309	
pós- graduados					199		180	
Nº de empregados por sexo:								
homens					1.939		1.928	
mulheres					578		561	
% de cargos de chefia por sexo:								
homens					77%		78%	
mulheres					23%		22%	
Nº de negros(as) que trabalham na empresa					107		107	

Exercícios findos em 31 de dezembro

5 - Indicadores do corpo funcional				2014		2013	
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)				0,65%		1%	
Nº de empregados portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais				114		74	
Remuneração bruta segregada por:							
Empregados				152.390		127.544	
Administradores				6.940		3.341	
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial				2014		2013	
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa				34		51	
Nº total de acidentes de trabalho				19		19	
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:		() direção (X) direção e gerência () todos (as) os empregados (as)		() direção (X) direção e gerência () todos (as) os empregados (as)			
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:		(X) direção e gerência (X) todos(as) + CIPA () todos (as) os empregados (as)		(X) direção () todos(as) + CIPA () todos (as) os empregados (as)			
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 gerência (X) todos (as) os empregados (as)		() direção () direção e gerência (X) todos (as) os empregados (as)			
A participação nos lucros ou resultados contempla:		() direção () direção e gerência (X) todos (as) os empregados (as)		() direção () direção e gerência (X) todos (as) os empregados (as)			
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:		() não são considerados () são sugeridos (X) são exigidos		() não são considerados () são sugeridos (X) são exigidos			
Quanto à participação dos empregados em programas de trabalho voluntário, a empresa:		() não se envolve (X) apoia () organiza e incentiva		() não se envolve () apoia (X) organiza e incentiva			
Nº total de reclamações e críticas de consumidores(as):		Na Empresa 73.216	No Procon 456	Na Justiça 13.554	Na Empresa 92.594	No Procon 486	Na Justiça 9.600
% das reclamações e críticas solucionadas		Na Empresa 84%	No Procon 1%	Na Justiça 16%	Na Empresa 98%	No Procon 76%	Na Justiça 99%
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça				24.986		24.890	
Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações				3		3	

Balanço Social Ibase

Exercícios findos em 31 de dezembro		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2014	2013
Número de processos trabalhistas:		
movidos contra a entidade	1.088	990
julgados procedentes	352	450
julgados improcedentes	117	131
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça	15.659	22.740
Valor Adicionado total a distribuir (em mil R\$)	3.675.298	3.180.601
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	49,28% governo 7,83% colaboradores(a) 10,77% acionistas 30,40% terceiros 1,73% Reserva SUDENE	52,04% governo 7,65% colaboradores(a) 12,38% acionistas 24,74% terceiros 3,18% Reserva SUDENE
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 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.		

Informações corporativas

Conselho de Administração

Marco Geovanne Tobias da Silva – Presidente
Mario José Ruiz-Tagle Larrain – Vice-Presidente
Wilsa Figueiredo – Titular
Solange Maria Pinto Ribeiro – Titular
Juan Antonio Mendivil Ruas – Titular
Marcia Castro Moreira – Suplente
José Maurício Pereira Coelho – Suplente
Fernando Arronte Villegas – Suplente
Lara Cristina Piau Marques – Suplente
Leila Tatiana Prazeres Costa – Suplente
Cleber da Silva Ribeiro – Suplente

Conselho Fiscal

Fabício Duque Estrada Meyer Chagas – Titular
Bernardo de Azevedo Silva Rothe – Titular
Ari Sarmento do Valle Barbosa - Titular
Giorgio Bampi – Titular
Rubens André Chagas Brito – Suplente
José Inácio Ramos – Suplente
Carlos Magno Jobim – Suplente
Paulo Roberto Franceschi – Suplente

Diretoria-Executiva

José Roberto Bezerra de Medeiros – Diretor-Presidente
Erik da Costa Breyer – Diretor Financeiro e de Relações com Investidores
Lady Batista de Moraes – Diretora de Gestão de Pessoas
Elvira Baracuhy Cavalcanti Presta – Diretora de Planejamento e Controle
José Eduardo Pinheiro Santos Tanure – Diretor de Regulação
Juan Antonio Mendivil Ruas – Diretor de Distribuição

Endereço GRI 2.4

Av. Edgar Santos, 300, Bl. A2, 3º andar - Narandiba
CEP: 41.181-900 - Salvador - BA
CNPJ : 15.139.629/0001-94
Insc. Estadual 00478696
Telefone: 55 (71) 3370 5330
Site: www.coelba.com.br

Créditos

Coordenação-geral e conteúdo GRI | Superintendência de Comunicação Institucional e Sustentabilidade

Apuração de indicadores Aneel e GRI | Superintendência de Comunicação Institucional e Sustentabilidade e Comitê de Responsabilidade Social da Coelba

Conteúdo editorial e projeto gráfico | Rellato Comunicação e Sustentabilidade

Fotografias | Eudes Santana, Dario Zalis, Ítalo Barreto e André Valença



