



2016-2017

Relatório de
Sustentabilidade



DIMENSÃO GERAL

- 1 Conhecendo a Empresa
- 2 Governança Corporativa e Gestão
- 3 Relacionamento com as Partes Interessadas
- 4 Ouvidoria Geral e Callcenter
- 5 Adesão a Iniciativas e Compromissos Nacionais e Internacionais

DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- 1 Clientes Citelum
- 2 Indicadores de Perenização da Empresa
- 3 Indicadores de Desempenho Operacional
- 4 Indicadores econômicos financeiros

DIMENSÃO SOCIAL E SETORIAL

- 1 Gestão de Pessoas
- 2 Saúde e Segurança do trabalho
- 3 Relacionamento Fornecedores
- 4 Sociedade

DIMENSÃO AMBIENTAL

- 1 Programas e Projetos de Eficiência Energética
- 2 Gerenciando do Impacto Ambiental



COMPROMISSO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

A Citelum há quatro anos vem reportando as suas atividades e resultados por meio deste relatório, e essa experiência tem proporcionado a empresa pensar em um futuro cada vez mais sustentável. A iniciativa de apoiar os princípios do Pacto Global foi o ponto inicial para compreender a importância da melhoria contínua na integração do Pacto Global em nossa estratégia de negócios, cultura e operações diárias, assim como na relevância da sustentabilidade.

2016 foi um ano de retorno da Citelum para a região Centro-Oeste do Brasil, assim como a sua participação na iluminação dos Jogos Olímpicos de Verão na edição brasileira. Ainda foi um ano de mudanças na direção do Grupo Citelum, e também da Citelum Brasil.

E a cada mudança e vitórias registradas a Citelum busca atender as expectativas de seus funcionários, tornando a empresa um lugar agradável, assim como rentável economicamente para seus acionistas, e com melhor qualidade de vida para as comunidades atendidas.

Atenciosamente,

Olivier Meyrueis
Diretor Geral

O

DESTAQUE 2016

Contrato em parceria com a Rioluz para atender as Olimpíadas de 2016;

Retorno da Citelum Brasil ao centro-oeste do Brasil com o contrato de manutenção, prevenção e eficientização da iluminação pública em Goiânia;

Nova diretora do Grupo Citelum, Carmen Munoz-Dormoy;

Participação da Citelum na pesquisa anual do Grupo EDF;

Início do Programa de Intercâmbio Citelum que proporcionou aos colaboradores a imersão na cultura da língua inglesa, passando um mês na Inglaterra e cinco dias na França em visita a sede do Grupo;

Apresentação do grupo de teatro Citelum na SIPAT 2016.

SOBRE O RELATÓRIO

Com o compromisso de contribuir com a sociedade, a Citelum mais uma vez vem apresentar as boas práticas adotadas pela empresa na divulgação do seu quarto Relatório de Sustentabilidade.

Este relatório está baseado nas diretrizes propostas pelo Global Reporting Initiative (GRI), com os princípios do Pacto Global.

As informações apresentadas na dimensão econômico-financeira, ambiental, social e setorial são referentes ao período de abril de 2016 a março de 2017.

VALORES

Amor: Realizar suas atividades, visando o desenvolvimento humano, econômico, social e ambiental, tratando o outro como gostaria de ser tratado.

Fé: Trabalhar com a certeza de superar desafios, acreditando nas pessoas.

Ética: Ter uma conduta sempre baseada em princípios de honestidade, lealdade e justiça.

Excelência: Realizar com máximo de grau de qualidade tudo que faz, buscando permanentemente melhorias, aperfeiçoando e criando novos caminhos, formas e ideias.

MISSÃO

“Melhorar a qualidade de vida no ambiente urbano com soluções sustentáveis e inovadoras, gerando valor para o acionista, colaboradores e comunidade.”

VISÃO

“No seu negócio, ser referência brasileira em qualidade de serviço, segurança e soluções para cidades inteligentes, em contratos de longo prazo.”

NEGÓCIO

Prestação de serviços especializados em instalação e gestão de iluminação e equipamentos urbanos conectados.

1

CONHECENDO A EMPRESA

Graças a Thomas Edison, inventor da lâmpada, a vida das pessoas não é mais a mesma. O advento da iluminação artificial trouxe diversos benefícios para o desenvolvimento da sociedade moderna.

Sem a iluminação pública, a vida das pessoas seria cada vez mais difícil. O tráfego noturno seria perigoso, as taxas de criminalidades subiriam, e os tempos livres não proporcionariam o mesmo prazer.

A iluminação pública tornou a vida das pessoas ainda mais segura e confortável, e a Citelum tem como missão melhorar a qualidade de vida neste ambiente urbano apresentando soluções sustentáveis e inovadoras.

Ao oferecer serviços especializados em instalação e gestão de iluminação e equipamentos urbanos conectados, a Citelum garante inúmeros benefícios a seus habitantes e visitantes, pois além de planejar e gerir a iluminação municipal fomenta a segurança pública, valoriza o patrimônio cultural e promove a melhoria da economia local.

A Citelum, presente no Brasil desde 1999, já transformou a realidade de diversas cidades brasileiras, e hoje está presente em sete estados, São Paulo, Minas Gerais, Goiás, Maranhão, Piauí, Ceará e Bahia, este último onde também está localizada a sede.



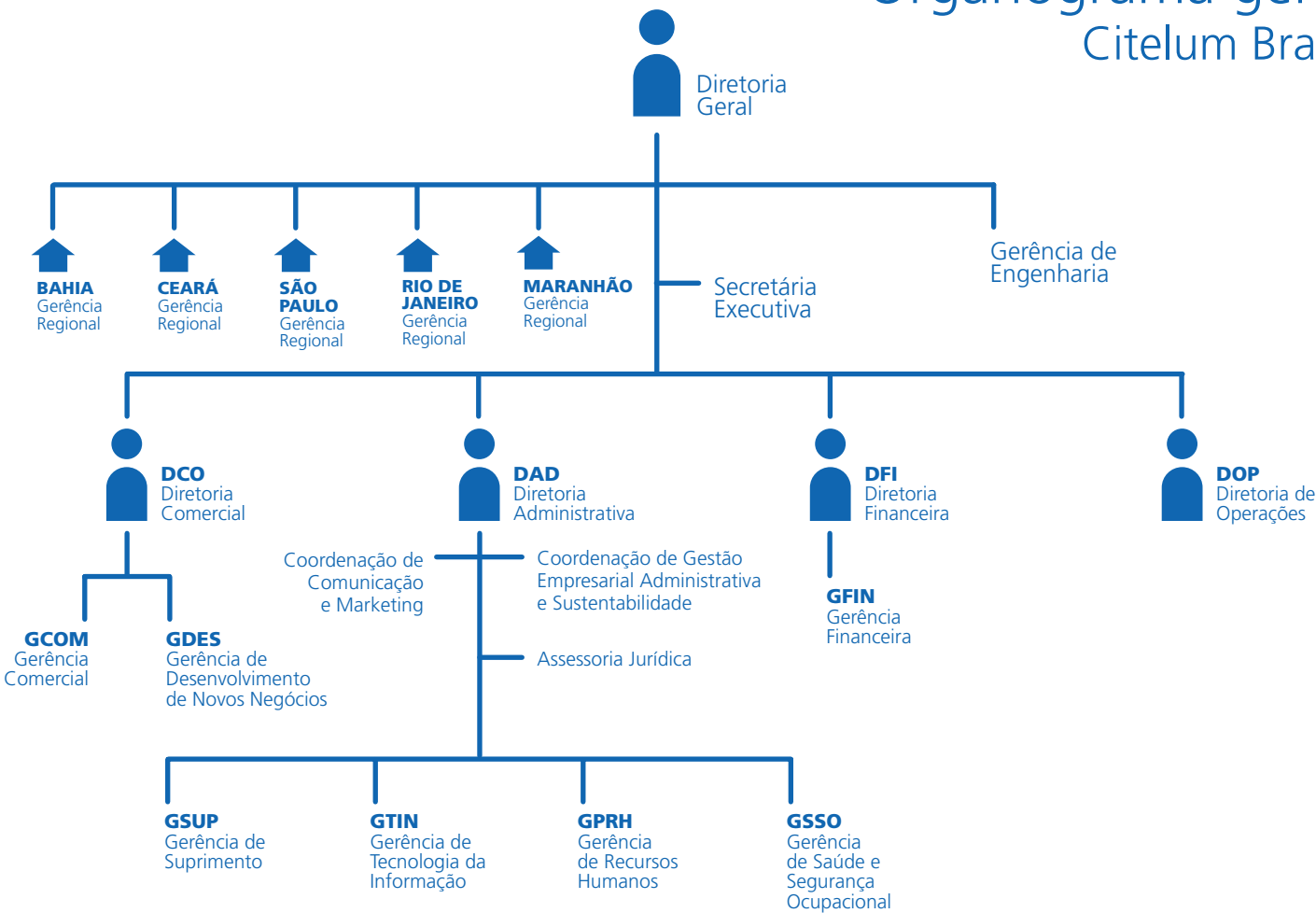
Atualmente a Citelum é responsável por 761 mil pontos de iluminação com serviços que vão desde a manutenção, instalação, telegestão, implantação de iluminação a LED assim como intervenções artísticas.

A empresa também tem participado de estudos de viabilidade de parceria público privada (PPP) da gestão de parques de iluminação urbana como São Paulo, Caxias, Vitória, Cuiabá, Almirante Tamandaré e São José do Ribamar. Esta última cidade sendo o primeiro contrato da Citelum em PPP.

A Citelum, hoje integrada ao grupo EDF, é especialista nas áreas de iluminação pública, sinalização de trânsito, iluminação artística e serviços urbanos conectados: vídeo proteção, recarga de veículos elétricos e redes públicas de Wi-Fi. Conta com o profissionalismo de mais de 3.000 colaboradores em 18 países, dentro dos quais o Brasil se destaca como um dos mais importantes estrategicamente.

No Brasil seus 976 colaboradores estão distribuídos por suas 17 agências, e são parte fundamental no desenvolvimento das estratégias de negócio, e do sucesso da empresa.

Organograma geral
Citelum Brasil



A Citelum - Grupo EDF reforça, assim, o seu compromisso no Brasil de levar aos seus clientes soluções inovadoras na gestão de iluminação e conectividade urbana com perfeita integração aos conceitos de Cidades Inteligentes

RECONHECIMENTO EXTERNO

| PREMIAÇÃO; RECONHECIMENTO; CERTIFICAÇÃO. | POR QUE? | INSTITUIÇÃO CEDENTE |
|---|---|---|
| 10 MELHORES EMPRESAS PARA SE TRABALHAR NA BAHIA EM 2014 | As unidades da Citelum na Bahia (sede, Agência Consórcio Salvador , Agência Lauro de Freitas, e Agência São Francisco do Conde) ficaram entre as 10 melhores empresas para se trabalhar na Bahia. A GTPW Bahia avaliou a empresa pelas boas práticas em Recursos Humanos. | GTPW Bahia (Great Place to Work) |
| NORMA ISO 9001:2008 | O Sistema de Gestão da Qualidade da Citelum Brasil, de acordo com a norma técnica NBR ISO9001:2008, foi aprovado pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT. A certificação da Citelum Brasil pela ABNT é resultado da melhoria contínua do Sistema de Gestão. Além da matriz, foram certificadas as agências de São Luís, São José do Ribamar, Imperatriz, Taboão da Serra e Suzano. | ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) |

2

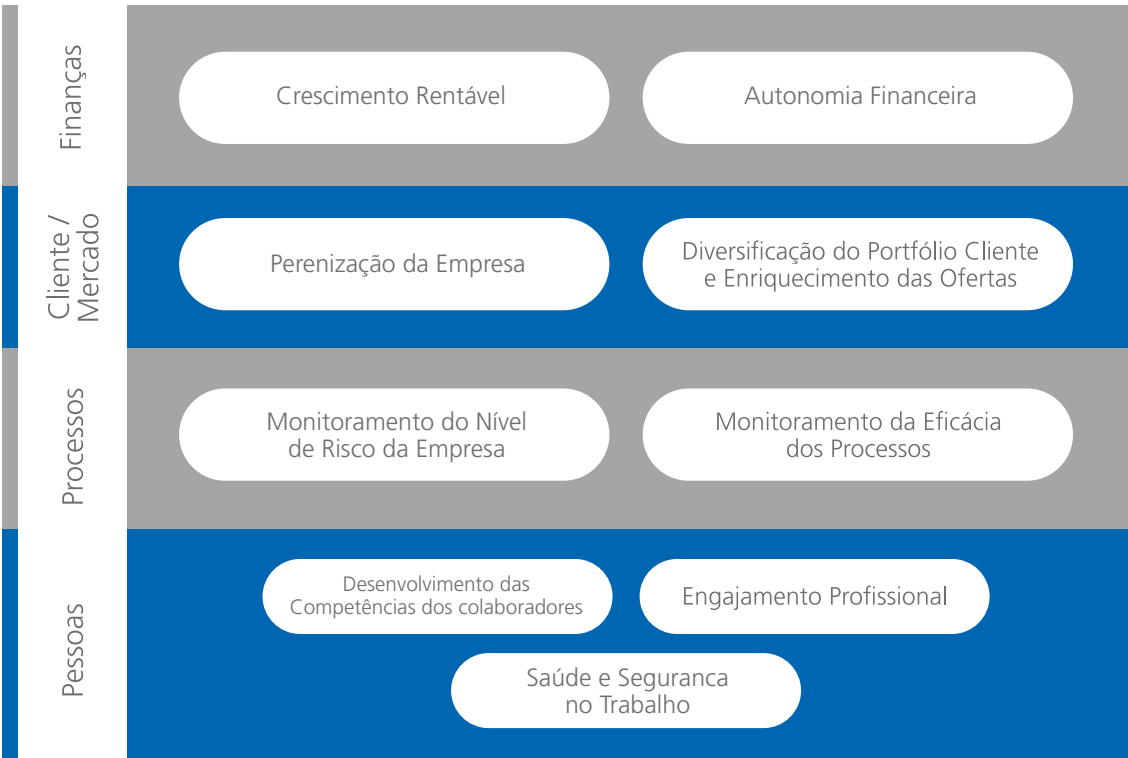
2. GOVERNANÇA CORPORATIVA E GESTÃO

A Citelum vem sempre buscando a melhoria contínua dos seus processos e serviços, e por isso, sempre se empenha em aprimorar o seu modelo de gestão a fim de estar em constante evolução.

A implantação das boas práticas de governança corporativa respalda a atuação da empresa em dois princípios fundamentais a equidade e responsabilidade corporativa. Esses princípios refletem as melhores práticas no relacionamento com as partes interessadas.

A estrutura de governança da Citelum é composta por práticas e instrumentos tais como políticas, códigos e auditorias.

A Citelum baseia sua gestão na metodologia de medição e gestão de desempenho Balanced Score Card.



Os objetivos, indicadores e metas da Citelum Brasil são estabelecidos a partir do Planejamento Estratégico da Citelum e desdobrados nos níveis:

- Objetivos Empresariais;
- Objetivos das Gerências (Regionais e de Processos);
- Objetivos das Agências.

Cada Gerência envolvida desdobra e acompanha o cumprimento dos objetivos e metas estabelecidos às suas respectivas equipes, cabendo ao Comitê de Gestão o desdobramento e acompanhamento dos indicadores nos níveis táticos e operacionais.

O monitoramento e a medição dos objetivos são analisados criticamente e os resultados demonstram a aderência ao Planejamento Estratégico da Citelum Brasil, vinculados ao Sistema de Gestão Integrada, de forma a melhorar continuamente a eficácia.

A gestão dos objetivos é realizada pelo AGILE, sistema de gestão dos objetivos empresariais, desenvolvido pela empresa.

Com o objetivo de atender melhor seus clientes, a Citelum sempre busca a melhoria contínua dos seus processos e serviços por meio do Sistema Integrado de Gestão, inclusive sendo certificada na norma de ISO 9001:2008 pela ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. E já iniciou o processo de transição para nova versão da norma de qualidade publicada em 2015.

O Sistema Integrado de Gestão além de se basear na norma ISO 9001 também utiliza a norma ISO 14001 de Meio Ambiente, e a OSHAS 18001 de Segurança do Trabalho. Seu sistema é formado por procedimentos, instruções de trabalho e políticas que norteiam os processos.

POLÍTICAS DA EMPRESA

A Citelum tem publicado políticas, do sistema integrado de gestão, de viagem, treinamento e desenvolvimento, programa de estágio, administração salarial e cargos, idiomas, suprimentos e segurança da informação que subsidiem a unidade de suas atividades.

AUDITORIAS INTERNAS E EXTERNAS

A verificação da adequação e eficiência dos instrumentos é feita por meio das auditorias internas e externas. As auditorias externas são realizadas uma vez ao ano, pela certificadora ABNT, e tem o objetivo de verificar a aplicação dos requisitos das normas utilizadas para certificação, e pela Ernest Young visa validar todo o processo contábil da empresa. Já as auditorias internas tem a finalidade de verificar a adequação, eficácia e eficiência dos procedimentos determinados, bem como cumprimento de metas e objetivos.

COMITÊ DIRETIVO BRASIL - CODIR-BR

O Comitê Diretivo Brasil é composto pelos diretores da Citelum Brasil, e se reúnem todas as terças-feiras para tratar temas como segurança do trabalho, finanças, panorama comercial entre outros. Para isso foram criados comitês de Ética, Compras e Patrimonial, Recursos Humanos e Saúde e Segurança no trabalho, Comercial e de Projetos com os objetivos de:

- Avaliar e monitorar os aspectos éticos;
- Aperfeiçoar as práticas de contratação de materiais e serviços buscando eficácia nas negociações;
- Compatibilizar as práticas de recursos humanos visando assegurar a atração e retenção dos profissionais, e contínuo desenvolvimento dos recursos humanos da Citelum;
- E por fim, analisar e aprimorar a estratégia comercial incentivando a troca de experiências e melhores práticas, debates e desenvolver novos projetos para influenciar o mercado.

ANÁLISE DE DADOS E CRÍTICAS

As Reuniões de Análise Crítica tem o objetivo de analisar criticamente os itens das normas técnicas e os objetivos empresariais. São realizadas anualmente, podendo ocorrer análises críticas não programadas a qualquer momento, sempre que for detectada a necessidade.

Participam da Análise Crítica pela Direção, os Diretores e gerentes presentes ou substitutos por eles designados previamente e o Representante da Direção.

As reuniões de análise de dados visam analisar os objetivos gerenciais, e acontecem mensalmente com a presença do Gerente da agência, Coordenadores de processo, Representante de Segurança, membro da CIPA representante dos empregados ou designado da NR5 e convidados se necessário.

CÓDIGO DE ÉTICA

Ainda empenhado na defesa deste princípio a Citelum vem reformulando o Código de Ética para adequação a Declaração Universal dos Direitos Humanos, com o objetivo de esclarecer as partes interessadas quanto aos princípios e conduta a ser direcionada nos relacionamentos destes públicos.

As práticas descritas no Código de Ética direcionam as atitudes e comportamentos de acordo:

- missão, visão e valores da Citelum;
- as normas de condutas da Citelum;
- as normas de condutas advogadas por organismos internacionais;
- o respeito as iniciativas internacionais, em especial ao Pacto Global que defende os 10 princípios baseados nos direitos humanos, direitos do trabalho, meio ambiente e anticorrupção;
- o respeito a legislação nacional, dentro das esferas municipais, estaduais e federal.



3

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

A Citelum estabelece prerrogativas para balizar as ações de comunicação com diversos públicos, traduzindo o valor da marca, dos valores e da missão empresarial.

As partes interessadas que mantém, ou poderão manter relacionamento direto ou indireto com a Citelum estão descritas abaixo.

| PARTES INTERESSADAS | TEMAS DE INTERESSE | INTERLOCUTOR RESPONSÁVEL |
|-----------------------|---|--|
| COLABORADORES | Ambiente de trabalho; Plano de carreira; Desenvolvimento de pessoas; Qualidade de vida; Pesquisa de clima | Gerência de Pessoas e Recursos Humanos |
| CLIENTES PÚBLICOS | Eficiência na prestação de serviço; Satisfação da população; Relatórios de atividades | Diretoria Comercial; Gerências Regionais |
| CLIENTES PRIVADOS | Qualidade da prestação de serviço; Atendimento; Relatórios de atividades | Diretoria Comercial; Gerências Regionais |
| MÍDIA | Artigos técnicos; Projetos Realizados; Novos clientes e contratos; Desempenho Socioambiental | Diretoria |
| POPULAÇÃO | Central de atendimento CITELUM; Projetos realizados localmente; Qualidade da prestação do serviço | Diretoria Comercial; Gerências Regionais |
| FORNECEDORES | Portfólio de produtos de interesse da Citelum; Requisitos da Citelum a serem atendidos | Gerência de Suporte Logístico |
| ÓRGÃOS CERTIFICADORES | Certificação do Sistema Integrado de Gestão | Representante da Direção |

Para cada parte interessada existe um interlocutor responsável (descrito na tabela acima) que validará o conteúdo desenvolvido, quando a comunicação for de responsabilidade da coordenação de comunicação e marketing.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Colaboradores

- **Infolum** – publicação trimestral distribuída aos colaboradores de todas as unidades com o objetivo de divulgar informações de interesse deste público
- **Flash Info** – e-mail com periodicidade indeterminado que tem como objetivo divulgar eventos, e outras informações para os colaboradores;
- **TV Corporativa** – televisão exposta em ponto estratégico da empresa visando enfatizar as informações para o público interno;
- **Mural** – display móvel de divulgação de eventos específicos;
- **Reunião com a Diretoria** – reunião realizada trimestralmente com o objetivo de alinhar as informações corporativas com os funcionários
- **Ouvidoria** – canal de comunicação com o objetivo de receber sugestões, reclamações, e incidências contra o código de ética dos colaboradores;

Público externo

- **Call center** – central de atendimento com o objetivo de receber as solicitações de serviço por parte da população;
- **Ouvidoria** – canal de comunicação tanto interno quanto externo, e que tem também como objetivo receber sugestões, reclamações entre outras solicitações da população;
- **Site** – portal de comunicação virtual com o objetivo de apresentar a empresa na internet (www.citelum.com.br);
- **Relatório de atividades** – relatório de atividades divulgado para os clientes (prefeituras entre outros)
- **Publicidade institucional** – publicações em revistas e/ou jornais especializados.



OUVIDORIA E CALL CENTER

4

A Ouvidoria e o call center são um dos principais canais de comunicação, sendo o call center o canal direto de atendimento com os munícipes, e a Ouvidoria um canal de comunicação tanto interno quanto externo destinado a receber sugestões, reclamações, solicitações e denúncias.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria está disponível pelo site da organização, e também pelo e-mail ouvidoria@citelum.com.br.

Em 2016 a Ouvidoria teve 418 registros sendo sua maioria solicitações de manutenção da iluminação pública, ainda tiveram como registros reclamações provenientes dos munícipes, que foram tratadas diretamente com a Comissão de Ética. Os registros de reclamação provenientes dos munícipes são de veículos que ultrapassam a velocidade do local, assim como eventuais barulhos ocorridos na manutenção noturna.

Os registros internos representam 28% do total de registros, e quando referentes a infrações ao Código de Ética são tratados diretamente com a comissão em sigilo. Existem registros também que são referentes à estrutura do ambiente, e que são resolvidos com a administração da empresa.

Em 2016 a Ouvidoria teve um aumento de 79% comparado a 2015 decorrente dos novos contratos assinados, e também em virtude do aumento de recebimento de currículos, retrato da recessão das contratações das empresas

| ANO | 2014 | 2015 | 2016 |
|-------------------------|------|------|------|
| QUANTIDADE DE REGISTROS | 122 | 233 | 418 |
| MÉDIA DE ATENDIMENTO | 93% | 91% | 90% |

CALL CENTER

O call center da Citelum é o canal direto com a população onde são recebidas as solicitações de manutenção dos pontos de iluminação, assim como de melhoria da iluminação.

A utilização do call center pelos contratos dependem do tipo do contrato licitado. Em 2016 os contratos de Caucaia, Maracanaú, Pacatuba, Cascavel, Crateús, Sobral, Aracati, São Vicente, Suzano, Poá, Caieiras, Taboão da Serra, Lauro de Freitas, São Francisco do Conde, São José de Ribamar, Caxias, Imperatriz, Balsas, São Luís, e Teresina utilizaram o serviço do call center.

REGISTO CALL CENTER X OUVIDORIA POR CONTRATOS

| De 85.560 a 100.500 pontos de iluminação | | | | | | | |
|--|---------------------|------------------|--------------|------------------------------------|---------------------|------------------|-----------|
| CALL CENTER | | | | OUVIDORIA | | | |
| CLASSIFICAÇÃO | MUNICÍPIO | PONTOS LUMINOSOS | ATENDIMENTOS | CLASSIFICAÇÃO | MUNICÍPIO | PONTOS LUMINOSOS | REGISTROS |
| 1º | Teresina | 85.560 | 35677 | 1º | São Luís | 100.500 | 26 |
| 2º | São Luís | 100.500 | 19658 | 2º | Teresina | 85.560 | 7 |
| TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTOS | | | 55335 | TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTOS | | | 33 |
| 25.280 a 31.848 pontos de iluminação | | | | | | | |
| CALL CENTER | | | | OUVIDORIA | | | |
| CLASSIFICAÇÃO | MUNICÍPIO | PONTOS LUMINOSOS | ATENDIMENTOS | CLASSIFICAÇÃO | MUNICÍPIO | PONTOS LUMINOSOS | REGISTROS |
| 1º | Caucaia | 31.848 | 12448 | 1º | São Vicente | 25.280 | 38 |
| 2º | Mauá | 26.155 | 9022 | 2º | Caucaia | 31.848 | 5 |
| 3º | São Vicente | 25.280 | 8006 | 3º | Mauá | 26.155 | 5 |
| TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTOS | | | 29476 | TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTOS | | | 48 |
| 23.384 a 18.753 pontos de iluminação | | | | | | | |
| CALL CENTER | | | | OUVIDORIA | | | |
| CLASSIFICAÇÃO | MUNICÍPIO | PONTOS LUMINOSOS | ATENDIMENTOS | CLASSIFICAÇÃO | MUNICÍPIO | PONTOS LUMINOSOS | REGISTROS |
| 1º | São José do Ribamar | 18.574 | 10904 | 1º | Suzano | 21.565 | 52 |
| 2º | Maracanaú | 23.145 | 8416 | 2º | Lauro de Freitas | 19.241 | 26 |
| 3º | Lauro de Freitas | 19.241 | 5673 | 3º | Bragança Paulista | 18.753 | 11 |
| 4º | Sobral | 23.041 | 4481 | 4º | Maracanaú | 23.145 | 5 |
| 5º | Imperatriz | 23.384 | 4335 | 5º | São José do Ribamar | 18.574 | 5 |
| 6º | Suzano | 21.565 | 4078 | 6º | Sobral | 23.041 | 3 |
| 7º | Bragança Paulista | 18.753 | 2546 | 7º | Imperatriz | 23.384 | 3 |
| TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTOS | | | 40433 | TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTOS | | | 105 |
| 12.019 a 15.927 pontos de iluminação | | | | | | | |
| CALL CENTER | | | | OUVIDORIA | | | |
| CLASSIFICAÇÃO | MUNICÍPIO | PONTOS LUMINOSOS | ATENDIMENTOS | CLASSIFICAÇÃO | MUNICÍPIO | PONTOS LUMINOSOS | REGISTROS |
| 1º | Taboão da Serra | 12.019 | 12165 | 1º | Taboão da Serra | 12.019 | 11 |
| 2º | Aquiraz | 15.927 | 7720 | 2º | Aquiraz | 15.927 | 9 |
| 3º | Caxias | 12.354 | 6032 | 3º | Caxias | 12.354 | 0 |
| TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTOS | | | 25917 | TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTOS | | | 20 |

| 6.418 a 11.230 pontos de iluminação | | | | | | | |
|-------------------------------------|------------|------------------|--------------|------------------------------------|------------|------------------|-----------|
| CALL CENTER | | | | OUVIDORIA | | | |
| CLASSIFICAÇÃO | MUNICÍPIO | PONTOS LUMINOSOS | ATENDIMENTOS | CLASSIFICAÇÃO | MUNICÍPIO | PONTOS LUMINOSOS | REGISTROS |
| 1º | Balsas | 8.200 | 4360 | 1º | Caleiras | 8.058 | 20 |
| 2º | Caleiras | 8.058 | 2492 | 2º | Poá | 11.230 | 5 |
| 3º | Pacatuba | 6.418 | 2064 | 3º | Balsas | 8.200 | 3 |
| 4º | Crateús | 7.032 | 1831 | 4º | Pacatuba | 6.418 | 1 |
| 5º | Poá | 11.230 | 740 | 5º | Crateús | 7.032 | 1 |
| 6º | Aracati | 7.540 | 350 | 6º | Aracati | 7.540 | 0 |
| 7º | Açailândia | 8.429 | 144 | 7º | Açailândia | 8.429 | 0 |
| | | | | | | | |
| TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTOS | | | 11981 | TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTOS | | | 30 |

| 743 a 5659 pontos de iluminação | | | | | | | |
|------------------------------------|------------------------|------------------|--------------|------------------------------------|------------------------|------------------|-----------|
| CALL CENTER | | | | OUVIDORIA | | | |
| CLASSIFICAÇÃO | MUNICÍPIO | PONTOS LUMINOSOS | ATENDIMENTOS | CLASSIFICAÇÃO | MUNICÍPIO | PONTOS LUMINOSOS | REGISTROS |
| 1º | Cascavel | 5.200 | 5335 | 1º | Cascavel | 5.200 | 11 |
| 2º | Itaitinga | 4.142 | 989 | 2º | Itaitinga | 4.142 | 2 |
| 3º | Guaibú | 1.608 | 529 | 3º | Guaibú | 1.608 | 0 |
| 4º | Tianguá | 5.014 | 441 | 4º | Tianguá | 5.014 | 0 |
| 5º | Quixadá | 5.441 | 294 | 5º | Quixadá | 5.441 | 0 |
| 6º | Limoeiro do Norte | 5.659 | 247 | 6º | São Francisco do Conde | 3.823 | 0 |
| 7º | São Francisco do Conde | 3.823 | 231 | 7º | Redenção | 1.980 | 0 |
| 8º | Redenção | 1.980 | 69 | 8º | Coelho Neto | 5.400 | 0 |
| 9º | Canidé | 4.637 | 62 | 9º | Acarape | 743 | 0 |
| 10º | Coelho Neto | 5.400 | 55 | 10º | Barbalha | 3.022 | 0 |
| 11º | Acarape | 743 | 48 | 11º | Limoeiro do Norte | 5.659 | 0 |
| 12º | Barbalha | 3.022 | 21 | 12º | Canidé | 4.637 | 0 |
| TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTOS | | | 8321 | TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTOS | | | 13 |

| CALL CENTER | | | |
|--|-------------------------------------|------------------|--------------|
| Não identificado | | | |
| CLASSIFICAÇÃO | MUNICÍPIO | PONTOS LUMINOSOS | ATENDIMENTOS |
| 1º | CITELUM* | | 14504 |
| 2º | Região Metropolitana de Fortaleza** | | 273 |
| TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTOS | | | 14777 |
| * Nossa operadora de telefonia (Embratel) não identifica a origem de algumas chamadas. Essas chamadas são encaminhadas para agência "Citelum". ** Como Citelum atende os municípios próximos da região metropolitana de Fortaleza, a Embratel identifica o registro como se fosse da cidade de Fortaleza. Portanto, não temos como identificar o contrato. | | | |

| | |
|---|--------|
| TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTOS CALL CENTER 2016 | 186240 |
|---|--------|

| OUVIDORIA | | | |
|---|-----------------------|----------------------------|-----------|
| Cidades não atendidas pelo call center e contratos antigos encerrados | | | |
| CLASSIFICAÇÃO | MUNICÍPIO | PONTOS LUMINOSOS | REGISTROS |
| Cidades não atendidas pelo call center | | | |
| 1º | Não identificado | | 4 |
| 2º | Salvador | 96.172 | 3 |
| 3º | Goiânia | 150.818 | 2 |
| 4º | Varginha | CTR. Redes | 2 |
| 5º | Mata de São João | 7.535 | 1 |
| TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTOS | | | 12 |
| Contratos antigos encerrados | | | |
| 1º | São Bernardo do Campo | Encerrado 2006 | 19 |
| 2º | Fortaleza | Encerrado 2014 | 7 |
| 3º | Embu Guaçu | paralizado temporariamente | 6 |
| 4º | São Caetano do Sul | Encerrado 2014 | 3 |
| 5º | Manaus | Encerrado 2012 | 2 |
| 6º | Macaé | Encerrado 2012 | 1 |
| 7º | Paço do Lumiar | Encerrado 2012 | 1 |
| TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTOS | | | 39 |

| Ouvidoria | |
|-----------------------------|-----|
| Total de Registros internos | 118 |

| | |
|---|-----|
| TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTOS OUVIDORIA 2016 | 418 |
|---|-----|

5

ADESÃO A INICIATIVAS E COMPROMISSOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

PACTO GLOBAL

Desde abril de 2013 a Citelum tornou-se signatária dos princípios do Pacto Global, estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU), e desde então declara o apoio contínuo aos princípios, oriundos de quatro plataformas: Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção.

Com a divulgação dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS, em substituição aos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio da Organização das Nações Unidas - ONU, a Citelum iniciou um estudo destes com a finalidade de alinhar suas estratégias aos ODS. Uma das ações já iniciadas é a discussão e elaboração da política de responsabilidade sócio ambiental da empresa





1

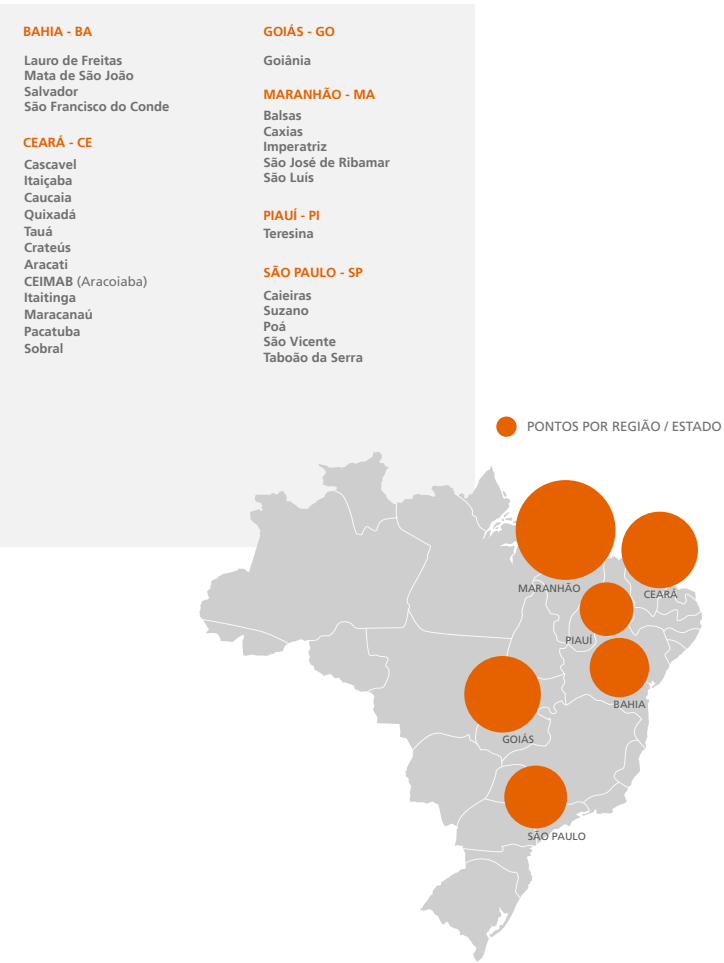
CLIENTES CITELUM

A Citelum oferece diversos serviços como a gestão do parque de iluminação, desenvolvimento de plano diretor, iluminação artística de monumentos e fachadas, entre outros.

Os principais clientes são provenientes do serviço de iluminação pública, e também de distribuição de energia. Na área de distribuição de energia a Citelum é prestadora de serviço da CEMIG na cidade de Varginha. Em gestão da iluminação pública, a empresa está presente em 35 municípios.

A carteira de clientes é formada em sua maioria por prefeituras das quais a empresa participa de processos licitatórios.

MAPA DE ATUAÇÃO CITELUM BRASIL



Após consagrar-se vencedora da licitação, a empresa realiza a implantação do processo de gestão da iluminação conforme os requisitos descritos no edital.

Os serviços prestados pela empresa para as Prefeituras podem ser a gestão completa do parque de iluminação pública ou somente a manutenção do parque de iluminação, ou até implantação de novos trechos de iluminação, como também a modernização destes.

E para avaliar o serviço de gestão completa do parque de iluminação a Citelum realiza trimestralmente uma pesquisa para aferir o nível de atendimento à população e ao cliente, o atendimento de prazos, a qualidade técnica dos serviços e o atendimento as normativas de segurança do trabalho.

Mensalmente as notas são avaliadas, e se não alcançada a média sete ou o cliente tenha registrado alguma oportunidade de melhoria, a gerência da agência analisa o exposto e toma ações necessárias para manter nossos clientes satisfeitos.

Na tabela abaixo é possível verificar as médias dos contratos de gestão da iluminação pública vigentes em 2016.

| | NOTA CLIENTE 1º TRIMESTRE | NOTA CLIENTE 2º TRIMESTRE | NOTA CLIENTE 3º TRIMESTRE | NOTA CLIENTE 4º TRIMESTRE | MÉDIA FINAL |
|------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-------------|
| Acarape/CE | 9,08 | 9,66 | 9,83 | 10 | 9,64 |
| Aquiraz/CE | 9,92 | 9,83 | 9,75 | 9,83 | 9,83 |
| Bragança Paulista/SP | 9,58 | 9,58 | 9,58 | 9,58 | 9,58 |
| Caieiras/SP | 8,58 | 8,31 | 7 | 6,67 | 7,64 |
| Cascavel/CE | 10 | 10 | 10 | 10 | 10,00 |
| Caucaia/CE | 9,25 | 9,5 | 9,66 | 9,75 | 9,54 |
| Caxias/MA | 10 | 9,83 | 9,58 | 9,5 | 9,73 |
| Crateus/CE | 9,16 | 9,16 | 9,16 | 10 | 9,37 |
| Guaiúba/CE | 9,25 | 9,4 | 9,75 | | 9,47 |
| Imperatriz/MA | 9,75 | 9,91 | 10 | 10 | 9,92 |
| Itaitinga/CE | 9,25 | 9,33 | 9,5 | 9,83 | 9,48 |
| Lauro de Freitas/BA | 8,75 | 8,83 | 9,25 | 9,58 | 9,10 |
| Maracanaú/CE | 9,33 | 8,8 | 9,58 | 9,66 | 9,34 |
| Mauá/SP | 9,41 | 9,66 | 9,66 | 10 | 9,68 |
| Pacatuba/CE | 9,75 | 9,5 | 9,83 | | 9,69 |
| Poá/SP | 9,41 | 9,91 | 10 | 10 | 9,83 |
| Redenção/CE | 9,41 | 9,66 | 9,75 | 9,83 | 9,66 |
| São José de Ribamar/MA | 9,75 | 9,83 | 9,83 | 10 | 9,85 |
| São Luís/MA | 9,83 | 9,83 | 9,83 | 9,83 | 9,83 |
| São Vicente/SP | 9,33 | 9,33 | 9,33 | 9,5 | 9,37 |
| Sobral/CE | | | 8,5 | 8,6 | 8,55 |
| Suzano/SP | 7,91 | 9,66 | 9,66 | 9,83 | 9,27 |
| Taboão da Serra/SP | 9,4 | 9,5 | 9,75 | 9,75 | 9,60 |
| Tauá/CE | 8,83 | 8,83 | 8,83 | 8,33 | 8,71 |
| Teresina/PI | 9,21 | 8,67 | 9,25 | 9,25 | 9,10 |
| Tianguá/CE | 8,33 | 8,25 | 8,58 | 8,91 | 8,52 |

* O contrato de Pacatuba se encerrou antes do 4º trimestre, e por isso, não houve avaliação no período.
** O contrato de Sobral somente iniciou-se no 3º trimestre de 2016.

São 26 contratos de gestão da iluminação pública que são avaliados, sendo 7,64 a menor nota, e a maior 10, assim obtendo uma média geral de 9,40, o que confirma a qualidade dos serviços prestados pela Citelum aos seus clientes.

2 INDICADORES DE PERENIZAÇÃO DA EMPRESA

Os indicadores de perenização da empresa são itens vitais para avaliação do desempenho da empresa, pois mensuram a capacidade de sobrevivência e crescimento organizacional. Dois são os objetivos utilizados pela Citelum para avaliação destes itens.



OBJETIVO: AUMENTAR A CARTEIRA DE CONTRATOS (CDC) EMPRESARIAL

A meta da Carteira de Contratos (CDC) sinaliza (posição de 31/12/16) o faturamento futuro dos contratos firmados até suas conclusões. Os aditivos e as renovações são consideradas como novos contratos.

| Nível de pontuação | | |
|--------------------|--------------|-------|
| | Excelente | 201,6 |
| | Bom | 168 |
| | Suficiente | 134,4 |
| | Insuficiente | 134,4 |

Indicador: Carteira de contratos (MR\$)
Meta: 168,00

Posição: 165,96
Nível obtido: Suficiente

| MÊS | 2015 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|---------------------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Peso | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 |
| Meta | 133,66 | 89,52 | 82,71 | 72,77 | 147,52 | 153,20 | 157,50 | 148,22 | 139,36 | 130,16 | 149,28 | 148,40 | 168,00 |
| Realizado | 103,10 | 98,72 | 94,24 | 165,01 | 165,99 | 166,40 | 205,79 | 194,89 | 173,78 | 168,54 | 186,95 | 175,49 | 165,96 |
| Meta Acumulada | 133,66 | 89,52 | 82,71 | 72,77 | 147,52 | 153,20 | 157,50 | 148,22 | 139,36 | 130,16 | 149,28 | 148,40 | 168,00 |
| Realizado Acumulado | 103,10 | 98,72 | 94,24 | 165,01 | 165,99 | 166,40 | 205,79 | 194,89 | 173,78 | 168,54 | 186,95 | 175,49 | 165,96 |

OBJETIVO: GANHAR CONTRATOS DE LONGO PRAZO COM FINANCIAMENTO ESTRUTURADO

Indicador: Contratos firmados
Meta: 2,00

| Nível de pontuação | | |
|--------------------|--------------|---|
| | Excelente | 2 |
| | Bom | 2 |
| | Suficiente | 1 |
| | Insuficiente | 1 |

Posição: 1,00
Nível obtido: Suficiente

| MÊS | 2015 | JUN | DEZ |
|---------------------|-------|-------|-------|
| Peso | 80,00 | 80,00 | 80,00 |
| Meta | 0,17 | 1,00 | 1,00 |
| Realizado | 0,00 | - | 1,00 |
| Meta Acumulada | 2,00 | 1,00 | 2,00 |
| Realizado Acumulado | 3,00 | | 1,00 |

3

INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

O Índice de Eficácia Operacional (IEO) é o conjunto de indicadores utilizados pela Citelum Brasil para medir e avaliar sua estrutura operacional. O IEO é dividido em duas categorias: IPC (Índice de Performance Contratual) e IPO (Índice de Performance Operacional).

O IPC é formado pelos indicadores exigidos contratualmente nos diversos contratos da empresa, enquanto que o IPO é a gama de indicadores que a empresa entende como importante para serem apurados.

A nota do IEO é dividida em 60% IPC e 40% IPO. Abaixo seguem indicadores que compõem tanto o IPC quanto o IPO.



Presidente do Grupo Citelum, diretoria, gerentes e eletricitas da agência de São Luís

| SUBINDICADORES DO IPC | |
|-----------------------|---|
| IPC 01 | ÍNDICE DE OCORRÊNCIAS REGISTRADAS P/ 01 OU 02 PONTOS LUMINOSOS, ATENDIDA NO PRAZO |
| IPC 02 | ÍNDICE DE OCORRÊNCIAS REGISTRADAS P/ 03 OU MAIS PONTOS LUMINOSOS, ATENDIDA NO PRAZO |
| IPC 03 | LÂMPADAS APAGADAS INSPECIONADAS PELO CLIENTE |
| IPC 04 | LUMINÁRIAS SUJAS INSPECIONADAS PELO CLIENTE |
| IPC 05 | LUMINÁRIAS DEFEITUOSAS INSPECIONADAS PELO CLIENTE |
| IPC 06 | LÂMPADAS ACESAS DURANTE O DIA INSPECIONADAS PELO CLIENTE |
| IPC 07 | LIMPEZA DE LUMINÁRIAS |
| IPC 08 | PINTURA DE POSTES |
| IPC 09 | ÍNDICE DE LÂMPADAS SUBSTITUÍDAS NA MANUTENÇÃO SISTEMÁTICA |
| IPC 10 | ÍNDICE DE RELÉS SUBSTITUÍDAS NA MANUTENÇÃO SISTEMÁTICA |
| IPC 11 | ÍNDICE DE REATORES SUBSTITUÍDOS NA MANUTENÇÃO SISTEMÁTICA |
| IPC 12 | IMPLANTAÇÃO DO CITEGESTION |
| IPC 13 | IMPLANTAÇÃO DO CADASTRO |
| IPC 14 | IMPLANTAÇÃO DE CALL CENTER |
| IPC 15 | ELABORAÇÃO DO PDIP |
| SUBINDICADORES DO IPO | |
| IPO 01 | ÍNDICE DE REVISITAS REGISTRADAS NOS ÚLTIMOS 12 MESES |
| IPO 02 | ÍNDICE DE RONDAS |
| IPO 03 | NOTA RELATIVA AO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE |
| IPO 04 | REGULARIZAÇÃO DO CONTRATO (CREA) |
| IPO 05 | ENVIO DE RETRATAMENTOS E PREVISÃO DE ATIVIDADES |
| IPO 06 | ÍNDICE DE PRODUTIVIDADE DIÁRIA |
| IPO 07 | DESEMPENHO DE PROCESSAMENTO DO PROTOCOLO |
| IPO 08 | ENVIO DE INSPEÇÕES E NOTA CLIENTE |
| IEO CITELUM BRASIL | |
| 77,21% | |

O Índice de Eficácia Operacional da Citelum em 2016 resultou em 77,21%, o que significa 9% abaixo do resultado de 2015. O índice de baixa performance foi devido aos indicadores IPC 01 e 02, e aos IPO 01 e 02 apresentarem resultados insatisfatórios em 2016 na regional Ceará.

4

INDICADORES ECONÔMICOS FINANCEIROS

OBJETIVO: AUMENTAR A GERAÇÃO DE CAIXA (FLUXO DE CAIXA LIVRE)

Indicador: FCF = (RESOP + estorno amortização e depreciação) + BFR + (investimentos brutos - alienações investimentos), em MR\$

FCF = fluxo de caixa livre
BFR = variação da necessidade de capital de giro (NCG)

Meta: 18,00

| MÊS | 2015 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Peso | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 |
| Meta | 10,32 | 1,50 | 3,00 | 4,50 | 6,00 | 7,50 | 9,00 | 10,50 | 12,00 | 13,50 | 15,00 | 16,50 | 18,00 |
| Realizado | 7,00 | 12,22 | 13,24 | 17,38 | 20,29 | 20,17 | 25,13 | 15,59 | 11,89 | 8,59 | 9,03 | 5,67 | 9,96 |
| Meta Acumulada | 10,32 | 1,50 | 3,00 | 4,50 | 6,00 | 7,50 | 9,00 | 10,50 | 12,00 | 13,50 | 15,00 | 16,50 | 18,00 |
| Realizado Acumulado | 7,00 | 12,22 | 13,24 | 17,38 | 20,29 | 20,17 | 25,13 | 15,59 | 11,89 | 8,59 | 9,03 | 5,67 | 9,96 |

| Nível de pontuação | | |
|--------------------|--------------|------|
| | Excelente | 19 |
| | Bom | 18 |
| | Suficiente | 17,1 |
| | Insuficiente | 17,1 |

Posição: 9,96
Nível obtido: insuficiente

OBJETIVO: AUMENTAR O FATURAMENTO (PAO) TOTAL DA EMPRESA

Indicador: Faturamento líquido (PAO), em MR\$

PAO (Produto das Atividades Ordinárias) = fatur. bruto - dedução de vendas - impostos.

Meta: 151,53

| MÊS | 2015 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Peso | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 |
| Meta | 12,12 | 13,89 | 28,27 | 42,88 | 57,80 | 72,74 | 83,35 | 94,94 | 106,14 | 117,10 | 127,90 | 139,15 | 151,53 |
| Realizado | 18,82 | 13,59 | 28,40 | 42,39 | 55,47 | 69,55 | 84,51 | 102,03 | 119,63 | 136,22 | 150,07 | 157,22 | 172,77 |
| Meta Acumulada | 139,60 | 13,89 | 28,27 | 42,88 | 57,80 | 72,74 | 83,35 | 94,94 | 106,14 | 117,10 | 127,90 | 139,15 | 151,53 |
| Realizado Acumulado | 176,78 | 13,59 | 28,40 | 42,39 | 55,47 | 69,55 | 84,51 | 102,03 | 119,63 | 136,22 | 150,07 | 157,22 | 172,77 |

| Nível de pontuação | | |
|--------------------|--------------|--------|
| | Excelente | 176,4 |
| | Bom | 159,6 |
| | Suficiente | 159,6 |
| | Insuficiente | 151,53 |

Posição: 172,77
Nível Obtido: Bom

OBJETIVO: AUMENTAR O FATURAMENTO (PAO) TOTAL DA EMPRESA

Indicador: EBITIDA (Resultado Operacional + Depreciação + Amortização).

Meta: 4,80

| MÊS | 2015 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Peso | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 | 110,00 |
| Meta | 2,40 | 0,40 | 0,80 | 1,20 | 1,60 | 2,00 | 2,40 | 2,80 | 3,20 | 3,60 | 4,00 | 4,40 | 4,80 |
| Realizado | 1,40 | 0,20 | 1,00 | 3,00 | 2,30 | 2,40 | 2,60 | 2,70 | 3,00 | 4,40 | 4,40 | 2,70 | 3,10 |
| Meta Acumulada | 2,40 | 0,40 | 0,80 | 1,20 | 1,60 | 2,00 | 2,40 | 2,80 | 3,20 | 3,60 | 4,00 | 4,40 | 4,80 |
| Realizado Acumulado | 1,40 | 0,20 | 1,00 | 3,00 | 2,30 | 2,40 | 2,60 | 2,70 | 3,00 | 4,40 | 4,40 | 2,70 | 3,10 |

| Nível de pontuação | | |
|--------------------|--------------|------|
| | Excelente | 5,04 |
| | Bom | 4,8 |
| | Suficiente | 4,56 |
| | Insuficiente | 4,56 |

Posição: 3,10
Nível obtido: insuficiente

OBJETIVO: CUMPRIR O RESULTADO LÍQUIDO (%RLPG)

Indicador: %RLPG (resultado líquido / faturamento líquido)

Meta: -0,20

| Nível de pontuação | | |
|--------------------|--------------|-------|
| | Excelente | -0,21 |
| | Bom | -0,2 |
| | Suficiente | -0,19 |
| | Insuficiente | -0,19 |

Posição: -4,40

Nível obtido: insuficiente

| MÊS | 2015 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Peso | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 | 40,00 |
| Meta | -1,90 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 |
| Realizado | -8,22 | -1,30 | -3,10 | -3,90 | -3,00 | -2,20 | -3,90 | -2,80 | -2,10 | -1,90 | -2,20 | -6,10 | -4,40 |
| Meta Acumulada | -1,90 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 | -0,20 |
| Realizado Acumulado | -8,22 | -1,30 | -3,10 | -3,90 | -3,00 | -2,20 | -3,90 | -2,80 | -2,10 | -1,90 | -2,20 | -6,10 | -4,40 |

BALANÇO PATRIMONIAL

31 de dezembro de 2016 e 2015

(Valores expressos em milhares de reais)

| Ativo circulante | 2016 | 2015 |
|------------------------------|------------|-------------|
| Caixa e equivalente de caixa | R\$ 18.653 | R\$ 9.214 |
| Contas a receber de clientes | R\$ 48.136 | R\$ 65.898 |
| Estoques | R\$ 8.080 | R\$ 12.198 |
| Tributos a recuperar | R\$ 10.668 | R\$ 6.356 |
| Partes relacionadas | R\$ 2.593 | R\$ 2.839 |
| Outras contas a receber | R\$ 8.460 | R\$ 9.712 |
| Total do ativo circulante | R\$ 96.590 | R\$ 106.217 |

| Ativo não circulante | 2016 | 2015 |
|-------------------------------|------------|------------|
| Contas a receber de clientes | R\$ 1.020 | R\$ 1.536 |
| Partes relacionadas | R\$ 8.409 | R\$ 8.261 |
| Tributos a recuperar | R\$ 1.940 | R\$ 1.940 |
| Depósitos judiciais | R\$ 1.570 | R\$ 951 |
| Outras contas a receber | - | R\$ 52 |
| Investimentos | R\$ 1.142 | R\$ 1.413 |
| Imobilizado | R\$ 4.619 | R\$ 5.976 |
| Intangível | R\$ 32.897 | R\$ 33.291 |
| Total do ativo não circulante | R\$ 51.597 | R\$ 53.420 |

| | | |
|----------------|--------|--------|
| Total de ativo | 148187 | 159637 |
|----------------|--------|--------|

| Passivo e patrimônio líquido | 2016 | 2015 |
|--|------------|------------|
| Circulante | | |
| Fornecedores | R\$ 14.717 | R\$ 22.263 |
| Impostos, taxas e contribuições a recolher | R\$ 8.693 | R\$ 7.218 |
| Salários e obrigações sociais trabalhistas | R\$ 4.996 | R\$ 7.239 |
| Partes relacionadas | R\$ 5.445 | R\$ 3.064 |
| Dividendos a pagar | R\$ 16 | R\$ 17 |
| Outras contas a pagar | R\$ 442 | R\$ 720 |
| Total do passivo circulante | 34309 | 40521 |

| Passivo não circulante | 2016 | 2015 |
|---|------------|------------|
| Provisão para riscos fiscais, trabalhistas e cíveis | R\$ 120 | R\$ 120 |
| Impostos, taxas e contribuições | R\$ 6.945 | R\$ 8.052 |
| Tributos deferidos | R\$ 15.042 | R\$ 15.423 |
| Provisão para perda com investimento | R\$ 8.168 | R\$ 9.551 |
| Total do passivo não circulante | R\$ 30.275 | R\$ 33.146 |

| Patrimônio líquido | 2016 | 2015 |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| Capital social | R\$ 84.750 | R\$ 75.700 |
| Reservas de capital | R\$ 28.253 | R\$ 28.253 |
| Prejuízos acumulados | -R\$ 29.400 | -R\$ 17.983 |
| Total do patrimônio líquido | R\$ 83.603 | R\$ 85.970 |

| | | |
|---------------------------------------|--------|--------|
| Total de passivo e patrimônio líquido | 148187 | 159637 |
|---------------------------------------|--------|--------|

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2016 e 2015
(Valores expressos em milhares de reais, exceto o prejuízo por ação, em reais)

| | 2016 | 2015 |
|---------------------------|--------------|--------------|
| Receita líquida de vendas | R\$ 171.780 | R\$ 176.756 |
| Custo dos serviços | -R\$ 157.777 | -R\$ 161.910 |
| Lucro bruto | R\$ 14.003 | R\$ 14.846 |

| Receitas (despesas) operacionais | 2016 | 2015 |
|---|-------------|-------------|
| Despesas comerciais | -R\$ 3.427 | -R\$ 4.333 |
| Despesas com pessoal | -R\$ 8.917 | -R\$ 9.886 |
| Despesas gerais e administrativas | -R\$ 8.165 | -R\$ 4.621 |
| Equivalência patrimonial | -R\$ 871 | R\$ 198 |
| Provisão para (reversão de) perdas com investimento | R\$ 1.383 | -R\$ 9.551 |
| Outras receitas (despesas) operacionais líquidas | -R\$ 861 | R\$ 825 |
| | -R\$ 20.858 | -R\$ 27.368 |

| | | |
|----------------------|-------|--------|
| Prejuízo operacional | -6855 | -12522 |
|----------------------|-------|--------|

| | 2016 | 2015 |
|--------------------------|------------|------------|
| Receitas financeiras | R\$ 2.094 | R\$ 1.293 |
| Despesas financeiras | -R\$ 1.015 | -R\$ 2.191 |
| Variação cambial líquida | -R\$ 209 | -R\$ 108 |
| | R\$ 870 | -R\$ 1.006 |

| | | |
|--|-------|--------|
| Prejuízo antes do imposto de renda e contribuição social | -5985 | -13528 |
|--|-------|--------|

| Imposto de renda e contribuição social | 2016 | 2015 |
|--|----------|------------|
| Corrente | - | -R\$ 1.697 |
| Deferido | -R\$ 965 | -R\$ 2.494 |
| | -R\$ 965 | -R\$ 4.191 |

| | | |
|-----------------------|-------|--------|
| Prejuízo do exercício | -6950 | -17719 |
|-----------------------|-------|--------|

| Prejuízo básico e diluído por lote de mil ações – R\$ | 2016 | 2015 |
|---|--------|--------|
| Ordinária | -R\$ 0 | -R\$ 0 |
| Preferencial Classe “A” | -R\$ 0 | -R\$ 0 |

| | | |
|---------------------|-------|-------|
| Quantidade de ações | 84750 | 75700 |
|---------------------|-------|-------|

Ponte São Francisco, São Luís - MA



DIMENSÃO
SOCIAL E SETORIAL



1

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE COLABORADORES

A Citelum conta com 1007 colaboradores, sendo eles 168 mulheres e 839 homens. A maioria do público interno da empresa, ou seja, 39% estão na faixa etária 31 a 40 anos.

| ESTADO | CIDADES | FAIXA ETÁRIAS | | | | | | TOTAL POR LOCALIDADE |
|------------------------|------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|----------------------|
| | | 17 A 25 ANOS | 26 A 30 ANOS | 31 A 40 ANOS | 41 A 50 ANOS | 51 A 60 ANOS | MAIS DE 60 ANOS | |
| BAHIA | SEDE (SALVADOR) | 18 | 36 | 32 | 16 | 7 | 0 | 109 |
| | SALVADOR | 6 | 7 | 23 | 5 | 0 | 1 | 42 |
| | LAURO DE FREITAS | 2 | 3 | 12 | 6 | 0 | 0 | 23 |
| | SÃO FRANCISCO DO CONDE | 0 | 1 | 7 | 1 | 2 | 0 | 11 |
| | AQUIRAZ | 9 | 6 | 20 | 5 | 2 | 0 | 42 |
| CEARÁ | CAUCAIA | 7 | 11 | 19 | 6 | 4 | 0 | 47 |
| | CRATEÚS | 0 | 1 | 2 | 6 | 1 | 0 | 10 |
| | MARACANAÚ | 14 | 12 | 17 | 11 | 2 | 2 | 58 |
| | JUAZEIRO | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| | TIANGUÁ | 1 | 1 | 4 | 1 | 0 | 0 | 7 |
| | SOBRAL | 0 | 8 | 9 | 1 | 1 | 0 | 19 |
| | FORTALEZA (REDES) | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 0 | 9 |
| PIAUÍ | TERESINA | 17 | 9 | 36 | 17 | 7 | 0 | 86 |
| GOIÁS | Golânia | 13 | 22 | 41 | 22 | 8 | 1 | 107 |
| MARANHÃO | CAXIAS | 1 | 4 | 5 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| | BALSAS | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| | IMPERATRIZ | 5 | 7 | 9 | 4 | 1 | 0 | 26 |
| | SÃO JOSÉ DO RIBAMAR | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 0 | 15 |
| | SÃO LUÍS | 26 | 49 | 73 | 13 | 7 | 1 | 169 |
| SÃO PAULO | BRAGANÇA PAULISTA | 4 | 3 | 4 | 6 | 1 | 0 | 18 |
| | CAEIRAS | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 7 |
| | SÃO VICENTE | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 0 | 17 |
| | SUZANO | 2 | 2 | 8 | 7 | 2 | 0 | 21 |
| | TABOÃO DA SERRA | 1 | 6 | 4 | 5 | 3 | 0 | 19 |
| | MAUÁ | 1 | 2 | 10 | 6 | 2 | 0 | 21 |
| | RIO DE JANEIRO | 5 | 13 | 20 | 9 | 3 | 0 | 50 |
| MINAS GERAIS | VARGINHA | 40 | 49 | 107 | 45 | 20 | 2 | 263 |
| TOTAL POR FAIXA ETÁRIA | | 181 | 263 | 482 | 204 | 78 | 8 | |

Como uma empresa de iluminação pública está evidenciado no quadro funcional que os profissionais eletrotécnicos, auxiliares de eletricitas, eletricitas e técnicos de segurança do trabalho são 54% do total de funcionários, sendo que deste percentual seis são mulheres.

| ESTADO | CIDADES | CARGOS | | | | | | | | | | | TOTAL POR LOCALIDADE |
|------------------------|------------------------|----------------|-------------|--------------------------------------|--|--|-------------------------------------|-------------|-----------|-------------------------|----------|-----------|----------------------|
| | | JOVEM APRENDIZ | ESTAGIÁRIOS | SERVENTE, ATENDENTE, SERVIÇOS GERAIS | ESPECIALISTAS, ADVOGADO, MÉDICO DO TRABALHO, SECRETARIA. | DESENHISTA, MOTORISTA, ENCARREGADO,INS PETOR, SUPERVISOR | TÉCNICO, ELETROTÉCNICO, ELETRICISTA | ASSISTENTES | ANALISTAS | ASSESSOR, COORDENADORES | GERENTES | DIRETORES | |
| BAHIA | SEDE (SALVADOR) | 1 | 29 | 2 | 7 | 0 | 1 | 18 | 24 | 14 | 8 | 5 | 109 |
| | SALVADOR | 2 | 0 | 5 | 0 | 2 | 27 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 42 |
| | LAURO DE FREITAS | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 15 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 |
| | SÃO FRANCISCO DO CONDE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 11 |
| CEARÁ | AQUIRAZ | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 24 | 11 | 0 | 2 | 2 | 0 | 42 |
| | CAUCAIA | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 32 | 9 | 0 | 1 | 1 | 0 | 47 |
| | CRATEUS | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| | MARACANAÚ | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 35 | 13 | 2 | 1 | 1 | 0 | 58 |
| | JUAZEIRO DO NORTE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | TIANGUA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| | SOBRAL | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 14 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 19 |
| | FORTALEZA (REDES) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 9 |
| | PAUÍ | TERESINA | 7 | 7 | 0 | 0 | 6 | 52 | 10 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| GOIÁS | GOIÂNIA | 4 | 0 | 1 | 0 | 5 | 76 | 18 | 1 | 1 | 1 | 0 | 107 |
| MARANHÃO | CAXIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 10 |
| | IMPERATRIZ | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 12 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 26 |
| | BALSAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | SÃO JOSÉ DO RIBAMAR | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 5 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| SÃO PAULO | SÃO LUÍS | 7 | 10 | 29 | 0 | 19 | 65 | 29 | 5 | 3 | 2 | 0 | 169 |
| | BRAGANÇA PAULISTA | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 5 | 1 | 3 | 1 | 0 | 18 |
| | CAEIRAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| | SÃO VICENTE | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 9 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 17 |
| | SUZANO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 14 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| | TABOÃO DA SERRA | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 11 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 19 |
| | MAUÁ | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 14 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| RIO DE JANEIRO | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 | 38 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 50 | |
| MINAS GERAIS | VARGINHA | 12 | 0 | 0 | 1 | 28 | 166 | 47 | 4 | 3 | 2 | 0 | 263 |
| TOTAL POR FAIXA ETÁRIA | | 53 | 59 | 48 | 8 | 71 | 658 | 210 | 43 | 31 | 30 | 5 | |

REMUNERAÇÃO

A empresa conta com uma base de remuneração composta pela parte fixa – determinada com base no cargo exercido pela pessoa. Cada cargo integra o Plano de Cargos e Salário compatível com as convenções legais e a equidade interna. E a parte variável, que conta com um programa de remuneração por lucros e resultados, vinculada ao alcance dos objetivos qualitativos e quantitativos pactuados com base nos objetivos empresariais e setoriais.

A empresa também oferece além dos benefícios estabelecidos por lei ou acordo sindical, os espontâneos, que são financiados parcialmente como: o Plano de Saúde e Odontológico extensivo ao grupo familiar. Trata-se de planos com coberturas amplas, com uma parte do custo subsidiado pela empresa e parte pelos colaboradores.

DIREITOS HUMANOS

A Citelum tem a preocupação de melhorar a qualidade de vida da população, assim como preza pela segurança e liberdade do ser humano e, por isso, se esforça para garantir que os direitos humanos não sejam infringidos em sua atuação no mercado, e sua primeira ação é garantindo que os seus colaboradores tenham esses direitos assegurados.

Desde que tornou-se signatária do Pacto Global a Citelum tem se preocupado em conscientizar os seus colaboradores os direitos garantidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos.

A Citelum tem se mostrado engajada em promover e cumprir as legislações relativas ao direito do trabalho, assim como a inclusão e integração dos profissionais, transformando o ambiente corporativo em um lugar de oportunidades e de valorização da diversidade.

A empresa também dá liberdade aos seus colaboradores de se associarem a entidades de classe, sindicatos e associações, e deixa livre ao colaborador a decisão de associação ao sindicato, desde que o mesmo assuma a mensalidade sindical. Nas agências de iluminação pública a associação é com o Sindicato da Construção Civil e nas agências de redes de distribuição o Sindicato dos Eletricitários. A Citelum mantém parceria com esses sindicatos ou por meio de acordos individuais ou por meio de convenção coletiva.

A Citelum também tem em sua cultura proporcionar aos seus funcionários a comemoração das principais datas como aniversariantes do mês, Dia do Eletricista, Dia das Mães e Pais, Páscoa, São João, confraternização de final de ano entre outros eventos.

Em 2015 foi criado o grupo de teatro, que visa cuidar dos colaboradores de forma completa: corpo, mente, coração e espírito, e em 2016 este mesmo grupoos prestigiou os colegas com uma apresentação na SIPAT 2016 da sede com o tema Os valores da Citelum.

Essas ações são de grande valia para empresa e para os colaboradores, pois proporciona um ambiente de trabalho ainda mais agradável.

PROGRAMA MAIS INCLUSÃO CITELUM

O Programa Mais Inclusão Citelum tem o objetivo de incluir, desenvolver e reter profissionais com deficiência, integrando-os à sociedade através do trabalho.

| ESTADO | CIDADES | PORTADORES COM DEFICIÊNCIA |
|----------------|------------------------|----------------------------|
| BAHIA | SEDE (SALVADOR) | 3 |
| | SALVADOR | 0 |
| | LAURO DE FREITAS | 0 |
| | SÃO FRANCISCO DO CONDE | 0 |
| CEARÁ | AQUIRAZ | 1 |
| | CAUCAIA | 3 |
| | CRATEÚS | 0 |
| | MARACANAÚ | 3 |
| | JUAZEIRO | 0 |
| | FORTALEZA | 2 |
| PIAUÍ | TERESINA | 3 |
| MARANHÃO | CAXIAS | 1 |
| | IMPERATRIZ | 2 |
| | SÃO JOSÉ DO RIBAMAR | 1 |
| | SÃO LUÍS | 11 |
| SÃO PAULO | BRAGANÇA PAULISTA | 0 |
| | CAEIRAS | 1 |
| | SÃO VICENTE | 0 |
| | SUZANO | 0 |
| | TABOÃO | 0 |
| | MAUÁ | 0 |
| RIO DE JANEIRO | RIO DE JANEIRO | 0 |
| MINAS GERAIS | VARGINHA | 10 |
| GOIÁS | GOIÂNIA | 2 |
| TOTAL DE PCD | | 39 |

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE IDIOMA - BLÁ BLÁ BLÁ

O Blá, Blá, Bla, foi criado em Março/2017 para desenvolver a proficiência da língua inglesa dos colaboradores. O programa conta com colaboradores voluntários com mais experiência na língua para poder compartilhar seus conhecimentos com os demais colaboradores. O programa teve adesão significativa na sede contando hoje com quatro professores voluntários e 19 colaboradores/estudantes.

PROGRAMA DE IDIOMAS COM FOCO NA LÍNGUA INGLESA - INTERCÂMBIO CITELUM

O intercâmbio Citelum foi projetado para atender às necessidades dos funcionários que procuram realizar um programa de desenvolvimento da língua inglesa.

O programa visa proporcionar aos alunos a oportunidade de:

- Desenvolver ainda mais suas habilidades em inglês
- Melhore Inglês de Negócios através de aulas específicas

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE COMUNICAÇÃO - GRAMATICAÇÃO

O programa divulga a cada 15 dias dicas gramaticais para melhor uso da língua portuguesa. Desta forma, é estimulado que os colaboradores busquem aprimorar seu conhecimento na escrita, e consequentemente melhore a comunicação corporativa.

PROGRAMA APRENDIZ LEGAL E JOVEM DESTAQUE

A Citelum valoriza e participa do Programa Aprendiz Legal, voltado para inserção e preparação do jovem no mundo do trabalho, que apoia na Lei de Aprendizagem, Lei 10.097/2000, ampliada pelo Decreto Federal nº 5.598/2005. O jovem aprendiz tem idade entre 14 e 24 anos, e cursando o ensino fundamental ou médio.

O Programa de Jovem Aprendiz procura prover a complementação educacional e a experiência do primeiro do trabalho, em equivalência para a Citelum é garantida a oportunidade de crescimento profissional e pessoal dos estudantes que se identificam com os valores, cultura e estratégias da empresa.

O jovem aprendiz, absorvido pela Citelum, antes de ingressar passa por exames médicos de acordo com a legislação de Saúde e Segurança e os benefícios concedidos são os mesmos de um colaborador admitido pela CLT.

Os estagiários atuam em diversas áreas da empresa como administrativo, financeiro, comercial, logística, engenharia, e outros sempre ligados ao seu curso de formação.

A Citelum acredita que, com a formação técnica profissional, a empresa passa a ser o espaço ideal para colocar em prática a teoria vista nas faculdades e assim formar talentos para o mercado de trabalho e promover a complementação educacional e a experiência do primeiro trabalho.

E por isso, em 2016, o programa Jovem Destaque trouxe uma nova proposta de trabalho focando no desenvolvimento profissional e pessoal dos estagiários

e supervisores. Com isso, os estudantes passam a ser protagonistas das suas atividades, vivenciando o processo educativo em três pilares: planejamento, execução e avaliação.

Os estagiários terão até dezembro de 2017, atividades de aprimoramento para sua vida profissional e pessoal, tendo como temas atualização gramatical, redação empresarial, excel, power point e comunicação virtual em três grandes módulos de capacitação e desenvolvimento. Além das atividades propostas em âmbito profissional e educacional, a Citelum inova lançando o Projeto Mostre seu talento, visando o aperfeiçoamento da sua vida estudantil e profissional nas áreas que estão inseridos com o objetivo de aperfeiçoar as conexões desse jovem no mercado de trabalho.

CAFÉ DA MANHÃ COM O DIRETOR

Em 2017, mensalmente, um colaborador de cada área tem a oportunidade de tomar café da manhã com o diretor ou Gerente Regional de sua filial.

Este é um momento de troca/compartilhamento de informações, onde a liderança pode conhecer mais sobre cada atividade desempenhada e os colaboradores podem perguntar e dividir opiniões sobre a empresa e atividades. Desta forma, temos uma empresa onde os colaboradores se sentem mais engajados e mais próximos da alta liderança da Citelum.

PROGRAMA DE RECONHECIMENTO - CONTE SUA HISTÓRIA

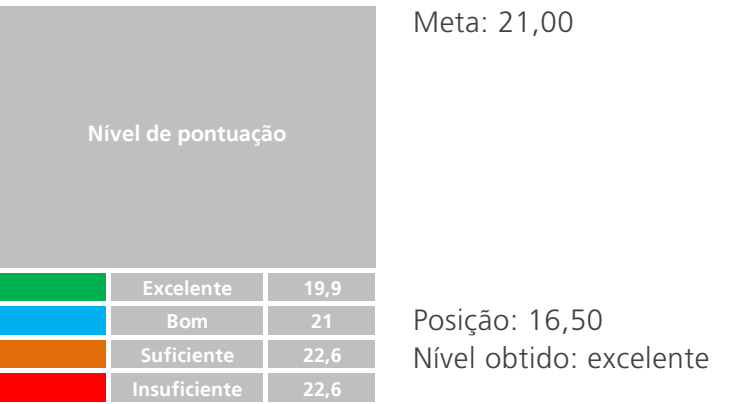
O “Conte sua historia”, divulga mensalmente a historia de vida de um colaborador. As historias mostram os esforços e conquistas de cada um deles e suas experiências inspiram e motivam os demais colaboradores a correrem atrás dos seus sonhos e objetivos.

Programa de reconhecimento:
O programa consiste em fortalecer os valores da empresa (Amor, Fé, Ética e Excelência), valorizando as ações que repercutem na imagem do colaborador ligado a uma conquista, reconhecimento e exemplo.

TAXA DE ROTATIVIDADE

Considera-se para cálculo: [(admissões + demissões / 2) x 100 / total de colaboradores do mês] expurgando demissões por fechamento de filial, encerramento de obra (prazo determinado) e redução de atividades por parte do cliente.

Indicador: Índice de rotatividade = demissões do período / nº médio de colaboradores



| MÊS | 2015 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Peso | 240,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Meta | 23,03 | 1,75 | 3,50 | 5,25 | 7,00 | 8,75 | 10,50 | 12,25 | 14,00 | 15,75 | 17,50 | 19,25 | 21,00 |
| Realizado | 21,00 | 1,00 | 2,10 | 3,00 | 4,50 | 6,20 | 7,10 | 9,10 | 11,00 | 12,10 | 13,70 | 15,50 | 16,50 |
| Meta Acumulada | 23,03 | 1,75 | 3,50 | 5,25 | 7,00 | 8,75 | 10,50 | 12,25 | 14,00 | 15,75 | 17,50 | 19,25 | 21,00 |
| Realizado Acumulado | 21,00 | 1,00 | 2,10 | 3,00 | 4,50 | 6,20 | 7,10 | 9,10 | 11,00 | 12,10 | 13,70 | 15,50 | 16,50 |

PLANO DE FORMAÇÃO PARA OS ELETRICISTAS

O Plano de Desenvolvimento Profissional garante o planejamento anual dos treinamentos mandatórios, técnicos e de formação profissional dos colaboradores da Citelum.

Prover treinamento de formação dos eletricistas, para as seguintes regionais: GRBA-2 turmas; GRCE-4 turmas; GRMA-3 turmas; GRRJ-1 turma; GRSP-1 turma

Indicador: % de eletricistas formados
Meta: 95,00

| Nível de pontuação | | |
|--------------------|--------------|----|
| | Excelente | 95 |
| | Bom | 95 |
| | Suficiente | 85 |
| | Insuficiente | 85 |

Posição: 72,78
Nível obtido: insuficiente

| MÊS | 2015 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Peso | 150,00 | 200,00 | 200,00 | 200,00 | 200,00 | 200,00 | 200,00 | 200,00 | 200,00 | 200,00 | 200,00 | 200,00 | 200,00 |
| Meta | 1,80 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 |
| Realizado | 2,15 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 36,33 | 38,75 | 0,00 | 39,98 | 0,00 | 35,88 | 0,00 | 0,00 | 72,79 |
| Meta Acumulada | 1,80 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 | 95,00 |
| Realizado Acumulado | 2,15 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 36,33 | 38,75 | 0,00 | 39,98 | 0,00 | 35,88 | 0,00 | 0,00 | 72,78 |

| MÊS | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|--|-------|-------|-------|-------|------|--------|--------|--------|--------|-------|-----|-----|
| Quantidade de eletricistas a serem treinados | 18,58 | 37,16 | 55,74 | 74,32 | 92,9 | 111,48 | 130,06 | 148,64 | 167,22 | 185,8 | 158 | 158 |
| Quantidade de eletricistas treinados | 0 | 0 | 0 | 27 | 36 | | 52 | | 60 | | | 115 |

DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇA

O Programa de Desenvolvimento de Lideranças tem como públicos alvos Gerentes Regionais, Gerentes de Processos, Gerentes de Agência, Assessores, Coordenadores, Supervisores, e Líderes de Equipe, e tem como objetivo:

- Incentivar um novo entendimento sobre conceitos de liderança, introduzindo referencial teórico e práticas que estimulem o debate e a reflexão acerca desta competência;
- Preparar os participantes para os desafios atuais e futuro dos negócios, através de exercícios alinhados a assuntos específicos;
- Compartilhar conhecimento, utilizando o máximo de know-how dos participantes;
- Fortalecer o relacionamento e a integração dos gerentes, coordenadores e líderes da Citelum.

O programa que iniciou em 2012 vem promovendo o aprimoramento e desenvolvimento da liderança nas competências corporativas e técnicas do grupo.

No ano de 2016 alinhado aos objetivos estratégicos o programa contribuiu na construção de equipes cada vez mais engajadas e com alto desempenho através de uma metodologia focada na visão de médio e longo prazo.

O programa contou com os módulos de português e redação, recrutamento e seleção, técnicas de apresentação, negociação e team building.

TREINAMENTOS

Para viabilizar o desenvolvimento de seus recursos humanos, uma verba orçamentária específica, é gerida pela área de Recursos Humanos, que tem como responsabilidade prover as formações que reforcem as habilidades técnicas e comportamentais, o desenvolvimento de liderança e competências que vislumbrem evolução de carreira dos colaboradores.

E cada gerência de processos e de filiais têm a responsabilidade de propor as necessidades de treinamento de cada colaborador sob sua gestão, juntamente com a área de Gestão de Pessoas. É, também, responsável por assegurar que todo Plano de Desenvolvimento Profissional seja executado e acompanhado a sua eficácia.

Portanto a Citelum assegura a manutenção contínua da formação dos seus colaboradores para o pleno exercício de sua função e crescimento na carreira.

PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Iniciado em 2010, o Programa de Avaliação de Desempenho em 2015 concretizou o seu 5º ciclo com sucesso.

Com o objetivo de mensurar, identificar e analisar o desempenho individual e em grupo dos colaboradores e promover o desenvolvimento através do feedback, bem como melhorar a performance das pessoas e da equipe.

2

SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

A valorização das pessoas sempre foi um objetivo dentro da Citelum buscando sempre a preservação da vida no ambiente de trabalho. Todas ações implementadas são com foco nos riscos críticos da atividade: eletricidade, trabalho em altura, movimentação de carga e trânsito, os quais não podem ser eliminados, entretanto, controlados. Em termos de ações relevantes destacam-se:

1. 95 visitas hierárquicas de segurança realizadas pelos Diretores e Gerentes; 3.711 inspeções de segurança realizadas pelos supervisores e técnicos de segurança com 1.376 desvios identificados;

2. Adoção da metodologia de árvore de causas para as investigações de incidentes com um trabalho de capacitação dos gestores de agência e técnicos de segurança, através dos casos reais desenvolvidos;

3. Lançamento da campanha Melhor Registro de Incidente, incentivando os registros das anomalias em campo, o que nos permitiu conhecer 19 incidentes elétricos, e da campanha Capacete de Ouro, para valorizar os Colaboradores que trabalham dentro de um comportamento seguro;

4. Implantação do módulo Sistema RM com lançamento da instrução de trabalho sobre a operação do sistema e vídeo aulas explicativas;
5. Semana de Segurança ocorrida de 16 a 22/10/2016, evento aconteceu ao mesmo tempo em todo o grupo Citelum, com ações voltadas a cultura de segurança, prevenção do risco elétrico e do risco do trabalho em altura e reforço das 10 regras de segurança no trabalho;

6. Redução de 2,90% da taxa de frequência de incidentes em relação a 2015.

7. Redução de 27,68% da taxa de gravidade de incidentes em relação a 2015.

8. Emissão de 12 alertas através do programa Fique Atento.

TAXA DE GRAVIDADE DE ACIDENTES

TG: Taxa de Gravidade de acidentes de trabalho; DTP: Dias de Trabalho Perdidos por acidente (fora trajeto); NHT: Número total de Horas Trabalhadas.

Indicador: TG = (DTP x 1.000) / NHT
Meta: 0,45

| Nível de pontuação | | |
|--------------------|--------------|-------|
| | Excelente | 0 |
| | Bom | 0,453 |
| | Suficiente | 0,564 |
| | Insuficiente | 0,564 |

Posição:0,19
Nível obtido: bom

| MÊS | 2015 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Peso | 250,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Meta | 0,27 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 |
| Realizado | 0,18 | 0,04 | 0,03 | 0,04 | 0,03 | 0,05 | 0,07 | 0,09 | 0,11 | 0,14 | 0,16 | 0,18 | 0,19 |
| Meta Acumulada | 0,27 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 | 0,45 |
| Realizado Acumulado | 0,18 | 0,04 | 0,03 | 0,04 | 0,03 | 0,05 | 0,07 | 0,09 | 0,11 | 0,14 | 0,16 | 0,18 | 0,19 |

| MÊS | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| DTP | 8 | 4 | 10 | 0 | 20 | 35 | 35 | 55 | 61 | 62 | 67 | 62 |
| NHT CITELUZ | 221688,609 | 184341,656 | 178530,188 | 164928,484 | 171234,156 | 174150,375 | 173727,969 | 200007,234 | 187731,094 | 179579,453 | 187643,938 | 174510,797 |

TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES

TF: Taxa de Frequência de acidentes de trabalho; AT: Acidentes de Trabalho com parada (fora trajeto); NHT: Número total de Horas Trabalhadas.

Indicador: TF = (ATx1.000.000) / NHT
Meta: 5,69

| Nível de pontuação | | |
|--------------------|--------------|------|
| | Excelente | 0 |
| | Bom | 5,69 |
| | Suficiente | 7,08 |
| | Insuficiente | 7,08 |

Posição: 6,37
Nível obtido: suficiente

| MÊS | 2015 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Peso | 250,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 |
| Meta | 4,50 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 |
| Realizado | 6,56 | 9,02 | 7,39 | 10,26 | 8,01 | 8,69 | 9,13 | 7,88 | 8,17 | 7,85 | 7,08 | 6,92 | 6,37 |
| Meta Acumulada | 4,50 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 | 5,69 |
| Realizado Acumulado | 6,56 | 9,02 | 7,39 | 10,26 | 8,01 | 8,69 | 9,13 | 7,88 | 8,17 | 7,85 | 7,08 | 6,92 | 6,37 |

| MÊS | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| AT | 2 | 1 | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| NHT CITELUZ | 221688,609 | 184341,656 | 178530,188 | 164928,484 | 171234,156 | 174150,375 | 173727,969 | 200007,234 | 187731,094 | 179579,453 | 187643,938 | 174510,797 |

TAXA DE ABSENTÉISMO

Acompanhar indicadores e propor ações para melhorar o índice de absenteísmo involuntário ou legal, alcançando níveis considerados aceitáveis pela OIT - Organização Internacional do Trabalho (1,50%) em áreas com mais de 6 meses de operação a contar de 01/01/14

Meta: 1,50

Indicador: % (qtde horas de ausência ao trabalho, fora as horas de formação, férias e ausências legais (morte, casamento) / qtde total de horas trabalhadas).

| Nível de pontuação | | |
|--------------------|--------------|------|
| | Excelente | 0 |
| | Bom | 5,69 |
| | Suficiente | 7,08 |
| | Insuficiente | 7,08 |

Posição: 1,46
Nível obtido: bom

| MÊS | 2015 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Peso | 100,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 | 150,00 |
| Meta | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 |
| Realizado | 1,43 | 1,84 | 1,02 | 1,75 | 1,68 | 1,73 | 1,23 | 1,47 | 1,37 | 1,36 | 1,36 | 1,32 | 1,34 |
| Meta Acumulada | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 |
| Realizado Acumulado | 1,43 | 1,84 | 1,43 | 1,53 | 1,57 | 1,60 | 1,54 | 1,53 | 1,51 | 1,49 | 1,48 | 1,47 | 1,46 |

Subindicadores

| MÊS | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Reduzir a taxa de absenteísmo - França | 1,43 | 1,58 | 2,39 | 3,27 | 4,05 | 4,56 | 5,03 | 5,16 | 5,24 | 5,48 | 5,56 | 5,61 |
| Reduzir a taxa de absenteísmo - Matriz | 0,27 | 0,54 | 0,61 | 0,61 | 0,62 | 0,6 | 0,57 | 0,56 | 0,61 | 0,59 | 0,54 | 0,52 |

Tabelas Auxiliares

| MÊS | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|----------------------------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|
| Dias Perdidos | 468,00 | 265,00 | 359,00 | 309,00 | 339,00 | 247,00 | 220,00 | 198,00 | 267,00 | 269,00 | 181,00 | 331,00 |
| Dias Trabalhados | 21,00 | 21,00 | 23,00 | 21,00 | 22,00 | 22,00 | 21,00 | 23,00 | 22,00 | 21,00 | 22,00 | 22,00 |
| Quantidade de funcionários | 1210,00 | 1242,00 | 894,00 | 875,00 | 891,00 | 911,00 | 942,00 | 1084,00 | 978,00 | 946,00 | 948,00 | 935,00 |

OBTER PONTUAÇÃO MÁXIMA NAS AÇÕES PROATIVAS

DSS-Próprio; 2)DSS-Contratado; 3) DDS; 4) Inspeção de segurança-Próprio; 5) Inspeção de segurança-Contratado; 6) PA Inspeção de segurança; 7) Inspeção na base; 8) PA Inspeção na base; 9) Inspeção de ferramental-Próprio; 10) Inspeção de ferramental-Contratado; 11) Registro de incidentes; 12) PA incidentes; 13) Data base do PPRA; 14) PA PPRA; 15) CIPA; 16) SIPAT; 17) PA auditoria; 18) PA acidentes e 19) Ações de participação do gerente (DSS, inspeção e reunião sobre segurança no trabalho).

Indicador: Pontos obtidos (planilha de informativo de segurança do trabalho)

| MÊS | 2015 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Peso | 150,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Meta | 9,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| Realizado | 8,86 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 24,00 |
| Meta Acumulada | 9,00 | 1,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 6,00 | 7,00 | 8,00 | 9,00 | 10,00 | 11,00 | 12,00 |
| Realizado Acumulado | 8,86 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 24,00 |

PROGRAMA SAÚDE E BEM ESTAR

O programa Saúde e Bem Estar foi criado com o intuito de disseminar estratégias de cuidado com a saúde com o foco no bem estar físico, mental social e espiritual do colaborador.

O programa está dividido em quatro pilares:

- Pilar de Saúde Ocupacional
- Bem Estar
- Gestão Financeira e de Ricos
- Benefícios.

Dentro do escopo dos quatro pilares do programa as ações são focadas tanto no cumprimento dos aspectos legais voltados para o Pilar de Saúde Ocupacional como o cumprimento do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), Gestão de Afastamento e Absenteísmo quanto à aplicação de métodos de promoção a saúde e bem estar dos colaboradores como mapeamento de saúde e ações focadas nas demandas identificadas através dos dados epidemiológicos, acompanhados da sinistralidade e revisão do pacote de benefícios.

Sempre atentos também com o calendário da Organização Mundial de Saúde, o programa realiza palestras, campanhas sensibilizando os colaboradores quanto a importância dos cuidados com a saúde.

| Palestras | Campanhas |
|------------------------------------|------------------------|
| Dia Mundial da Saúde (Diabetes) | Aferição de glicemia |
| Oftalmologia: cuidados | Vacinação contra gripe |
| Surto de infecção pelo vírus H1N1 | Teste de flexibilidade |
| Enxaqueca: prevenção | Outubro Rosa |
| Dia Mundial sem tabaco | Novembro Azul |
| Estresse e ansiedade | Vacinação Caxumba |
| Dor nos joelhos | |
| Saúde bucal | |
| Hipertensão | |
| Câncer de mama | |
| AIDS, higiene, álcool e drogas | |
| Sedentarismo | |
| Febre amarela | |
| Protetor solar e hidratação | |
| Dia Mundial de combate ao Câncer | |
| LER / DORT | |
| Doenças carnavalescas | |
| 10 alimentos para melhor imunidade | |
| Alimentação saudável | |

Como uma das ações do programa, a Ginástica Laboral tem, proporcionado aos participantes a sensação de bem estar para a jornada de trabalho assim como consciência corporal e combate as tensões emocionais.

Ainda na sede da empresa, os colaboradores também usufruem de uma sala de convivência, para a utilização nas horas vagas, assim como nas ações executadas neste espaço como, por exemplo, a massoterapia.

O cuidado com a saúde do trabalhador são atitudes saudáveis, que contribuem na prevenção do processo de adoecimento, aumento da longevidade e proporcionarão mais saúde e produtividade ao nosso capital humano.

ESPAÇO AMIGOS DA LEITURA

Espaço inaugurado em 2016, na sala de Convivência da sede visa despertar e incentivar o interesse pela leitura, oportunizar o acesso a livros e revistas, formar grupo de leitura Citelum para compartilhamento do conhecimento e do prazer de uma boa leitura, aproximar o colaborador ao universo dos livros, e oferecer oficinas de leitura.

Durante o ano foram realizados encontro dos leitores assim como a aquisição de novos títulos.



Calçadão da Barra, Salvador - BA- PI

3 RELACIONAMENTO FORNECEDORES

Para contratação de materiais e serviços a Citelum exige que seus fornecedores cumpram condições:

- que atendam aos requisitos legais de saúde e segurança do trabalho;
- que atendam a legislação no âmbito Federal, Estadual e Municipal relativa ao meio ambiente;
- que se comprometam a não utilizar a mão de obra infantil, ressalvado o menor aprendiz nos termos da lei;
- que se comprometam a utilizar trabalho forçado ou equivalente nos termos da lei;
- e por fim, que garantam o Conhecimento da Lei nº 12.846/2013, que versa sobre a responsabilidade administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira e obriga-se a respeitá-la, bem como a legislação brasileira vigente, e que os valores acordados pelas partes não remunerem qualquer atividade ilícita ou ilegal, devendo o fornecedor respeitar a legislação brasileira no que atine a execução do contrato.

As diretrizes básicas do processo de suporte logístico obedece os princípios de impessoalidade, moralidade, economia e qualidade.

A política de suprimentos da empresa também estabelece princípios de relacionamento com os fornecedores. São estes:

- Isonomia;
- Integridade;
- Transparência e;
- Comunicação.

4

SOCIEDADE

A Citelum busca conhecer, e atender as necessidades do entorno da sua área de atuação. Em 2016 diversas ações foram realizadas com o intuito de buscar uma aproximação com a sociedade.

A preocupação com a comunidade é uma missão da Citelum. Ao oferecer a Gestão Completa e sustentável da luz urbana de uma cidade, garante inúmeros benefícios aos seus habitantes e visitantes, pois além de planejar e gerir a iluminação municipal colabora com a segurança pública, valoriza o patrimônio cultural e promove a melhoria da economia local.

Em uma implantação dos nossos serviços em um município são geradas em média 47 vagas de empregos na região, além de gerar outros benefícios sociais.

Azilos, creches, associações e instituições são beneficiadas com diversas ações de recreação com os colaboradores, além da doação de alimentos, brinquedos, e materiais de limpeza.

A escolha pelas organizações obedece aos critérios de localização, necessidade e legitimidade. Algumas destas já nos procura durante o ano buscando algum tipo de ajuda, mas antes de proporcionarmos algo é feito levantamento verificando se a organização está dentro da área de atuação da empresa, se a necessidade está dentro das possibilidades

da Citelum, e se a organização é regulamentada civilmente. Atendendo a todos os critérios uma campanha é estabelecida, como a Campanha Alimente a Esperança, com doação de alimentos, brinquedos ou material de limpeza, ou a Campanha Dia Legal, quando os funcionários visitam a instituição para um momento de recreação.

As campanhas realizadas pela Citelum além da participação dos funcionários com suas contribuições, a empresa busca também da sua contrapartida.

Na Campanha Alimente a Esperança realizada em 2016 foram arrecadados pela empresa e seus colaboradores 320 quilos de alimentos não perecíveis correspondentes a 526 itens. A cada quatro quilos doados uma sacola retornável do Programa Todos Cuidado do Meio Ambiente era presenteada ao colaborador.

Os alimentos arrecadados foram distribuídos entre as instituições Casa dos Idosos São José, em Salvador, Associação Vinde a mim, em Lauro de Freitas, e APAE - Associação de Pais e Amigos do Excepcional de São Francisco do Conde.

São Francisco do Conde - BA



Última premiada na Campanha Doe Notas

A Campanha envolveu as agências de Salvador, São Francisco do Conde e Lauro de Freitas, e também a sede da Citelum.

Outra ação também realizada pela empresa em benefício da sociedade é a arrecadação de notas e cupons fiscais em benefício de organizações sem fins lucrativos. Desde dezembro de 2015, a Citelum arrecada notas em benefício do Hospital Aristides Maltez, em Salvador.

A doação de notas e cupons fiscais foi identificada pela empresa como uma das ações que proporciona diversos benefícios às organizações sem fins lucrativos, como a realização de reformas, ampliação de instalações e aquisição de equipamentos.

Já foram arrecadados 26.985 notas e cupons fiscais durante esta parceria, e os colaboradores das agências de Salvador, Lauro de Freitas e da sede que mais arrecadaram notas foram premiados pela iniciativa.

A Citelum busca com essas ações aproximar das comunidades, e manter um bom relacionamento.

CORRUPÇÃO

A empresa não admite nenhuma forma de corrupção, tanto que expressa no Código de Ética a intolerância a corrupção, deixando claro que não admite o tráfico de influência e favorecimentos pessoais de qualquer natureza que desviem os agentes públicos de suas funções, caracterizando corrupção.

Assim como não apoia, nem realiza contribuições para partidos políticos, nem campanhas de candidatos a cargos eletivos governamentais.

DIMENSÃO
AMBIENTAL



1

1. OS PROGRAMAS E PROJETOS DE EFICIÊNCIAS ENERGÉTICA

PROGRAMAS DE EFICIENTIZAÇÃO ENERGÉTICA

A Citelum vem substituindo sistematicamente as lâmpadas de vapor mercúrio por vapor de sódio nos parques de iluminação geridos pela empresa, com o intuito de atender a diretiva do Programa de Eficientização Energética do Governo Federal, que tem o objetivo de combater o desperdício de energia.

No ano de 2012, São Luís possuía aproximadamente 19.000 lâmpadas de vapor mercúrio, e em 2016 essa quantidade foi reduzida para 2.696, que implica em uma economia de 40% no consumo energético do parque de iluminação pública

| Quantidade de lâmpadas de mercúrio em São Luís-MA | | |
|---|------|------|
| Ano | 2015 | 2016 |
| Quantidade | 5800 | 2695 |

A tecnologia de vapor de sódio traz maior eficiência luminosa, energética, uma aparência mais agradável, uma maior vida útil, o que diminui os custos com a manutenção, além não impactar no meio ambiente como o vapor de mercúrio

ILUMINAÇÃO A LED

Nos parques de iluminação administrados pela Citelum também são utilizadas tecnologias ambientalmente amigáveis como, por exemplo, a utilização de luminárias a LED. As lâmpadas LED são ecologicamente corretas não havendo a necessidade de descarte especial, devido ausência de mercúrio e outros metais pesados em sua composição diminuindo drasticamente o impacto ambiental.

São Luís foi a primeira capital da região do nordeste a receber iluminação em LED em uma avenida, e a maior em extensão do Brasil. A via recebeu um projeto pioneiro com luminárias LED, e equipamentos modernos de acompanhamento em tempo real. Atualmente, a cidade conta com 3.792 pontos de iluminação em LED.

Em maio de 2016, a Citelum entregou uma nova obra à Imperatriz, também no Maranhão, a iluminação pública e artística da ligação de Imperatriz-MG com São Miguel do Tocantis-TO. A Ponte Dom Affonso Felipe Gregory teve a instalação de 47 luminárias de vapor metálico (400W), cabeamento subterrâneo e 104 luminárias de LED (210W) em seus 1,2 km de extensão. O sistema de iluminação da ponte é controlado por software que informa ao controlador a cor artística desejada, dentro de uma paleta específica, a ser usadas em campanhas, festividades e datas comemorativas.

O projeto foi orçado em R\$3,6 milhões, investimento proveniente da contribuição de iluminação pública (CIP).

Outra ponte que teve a iluminação modernizada foi a Ponte Pênsil, em São Vicente-SP, onde foram instaladas 60 luminárias com 120 lâmpadas tubo LED de 10W em seus 180m de extensão.

Já no início de 2017 iniciou-se as obras para implantação de mais 10km de LED na avenida Pedro Neiva de Santana, que liga os municípios de Imperatriz à João Lisboa. Serão 522 luminárias a LED instaladas, e que devem ser entregues a população em maio de 2017. A obra teve um investimento de R\$3,4 milhões.

A tecnologia de LED garantem benefícios para a população, administração pública e para o setor elétrico, assegurando uma iluminação mais eficiente, reduzindo aproximadamente 50% do consumo e do custo com energia elétrica.

A nova iluminação a LED agrega ainda outros fatores importantes: tempo de vida útil muito mais elevado quando comparado às tecnologias tradicionais, maior sensação de conforto e segurança pelo alto índice de uniformidade além de seus elevados índices de reprodução de cores que refletem mais fielmente todos os objetos e pessoas, fomentando ainda mais o turismo e a valorização local.

| Cidade / Estado | LOCALIDADE | Quantidade de Luminárias LED |
|----------------------|--|------------------------------|
| Imperatriz-MA | Ponte Dom Affonso Felipe Gregory | 104 |
| Imperatriz-MA | Avenida Pedro Neiva de Santana | 522 |
| Lauro de Freitas -BA | ESTRADA DO COCO | 105 |
| Salvador - BA | AVENIDA LUÍS VIANA FILHO | 638 |
| Salvador - BA | COMPLEXO VIÁRIO 2 DE JULHO | 155 |
| Salvador - BA | AVENIDA SUBURBANA | 294 |
| Salvador - BA | REURBANIZAÇÃO RIO VERMELHO - TRECHO 01 | 198 |
| Salvador - BA | AV. OCEÂNICA - BARRA CENTER À PRAÇA ORUNGAN | 173 |
| Salvador - BA | AV. OTÁVIO MANGABEIRA - ORLA DE ITAPUÃ | 61 |
| São Luís - MA | AVENIDA TUPINAMBA - PONTA D AREIA | 70 |
| São Luis - MA | RUA DOS BICUDOS - RENASCENCA | 30 |
| São Luis - MA | ELEVADO DA COHAB – COHAB | 18 |
| São Luis - MA | ELEVADO DA COHAMA - COHAMA | 20 |
| São Luis - MA | PONTE JOSÉ SARNEY - SAO FRANCISCO | 60 |
| São Luís - MA | AVENIDA COLARES MOREIRA - RENASCENÇA | 199 |
| São Luís - MA | AVENIDA EUCLIDES FIGUEIREDO - CALHAU | 45 |
| São Luis - MA | AVENIDA JERONIMO DE ALBUQUERQUE | 653 |
| São Luis - MA | AVENIDA DOS HOLANDESES | 627 |
| São Luís - MA | AVENIDA MARECHAL CASTELO BRANCO - SAO FRANCISCO | 48 |
| São Luis - MA | AVENIDA ODILO COSTA FILHO - ANJO DA GUARDA | 44 |
| São Luis - MA | AVENIDA GUAJAJARAS - SAO CRISTOVAO | 219 |
| São Luis - MA | AVENIDA LIBANES - TIRIRICAL | 24 |
| São Luis - MA | ROTATORIA DA AREINHA - AREINHA | 66 |
| São Luis - MA | RUA ALTO PARNAÍBA - ALTO DO CALHAU | 11 |
| São Luis - MA | ESTACIONAMENTO DO REVIVER - CENTRO | 22 |
| São Luis - MA | RUA DO ARAME - SÃO CRISTOVAO | 32 |
| São Luis - MA | RUA PALMEIRANDIA - ALTO DO CALHAU | 12 |
| São Luis - MA | AVENIDA DANIEL DE LA TOUCHE - COHAMA | 356 |
| São Luis - MA | AVENIDA LITORÂNEA | 822 |
| São Paulo - Sp | USP - CAMPUS DE RIBEIRÃO PRETO | 4511 |
| São Vicente - SP | Ponte Pênsil | 120 |
| Teresina-PI | PONTE DA ESTAIADA | 191 |
| Teresina-PI | ME - SUBSTITUIÇÃO DE LUMINÁRIAS - AV. FREI SERAFIM - PASSEIO EM LED - MEDIÇÃO 1 | 152 |
| Teresina-PI | ME - SUBSTITUIÇÃO DE LUMINÁRIAS - AV. JOAQUIM NELSON - VIARIA METÁLICA PASSEIO EM LED - MEDIÇÃO 2 | 64 |
| Teresina-PI | ME AV. HENRY WALL DE CARVALHO - VIÁRIA METÁLICO E PASSEIO EM LED-2ª PARTE-DO CLUBE DOS 100 ATÉ O ANGELIN | 320 |
| Teresina-PI | ME AVENIDA DUQUE DE CAXIAS - LED | 124 |
| Teresina-PI | ME AVENIDA NOSSA SENHORA DE FATIMA - LED | 96 |
| TOTAL | | 11206 |

PROJETO DE PARCERIA PÚBLICO PRIVADA PARA ILUMINAÇÃO PÚBLICA

O projeto de gestão da iluminação pública de Parceria Público Privada para os municípios é inovador e trará uma nova perspectiva para a vida das pessoas. Já nos próximos anos, espera-se um aumento expressivo da iluminação de praças, ruas e avenidas em todas as cidades, trazendo uma grande melhoria sobre a percepção de segurança dos cidadãos e permitindo uma economia considerável do consumo de energia, de acordo com as diretrizes mais modernas do desenvolvimento sustentável.

Os projetos apresentados têm como objetivo a substituição de todos os pontos luminosos para tecnologia LED promovendo uma revolução tecnológica jamais concebida em termos de iluminação publica nos primeiros anos dos contratos, tendo como principais vantagens:

- Redução do consumo de energia;
- Ausência de mercúrio ou outros metais pesados em sua composição;
- Menor impacto ambiental;
- Redução dos custos energéticos e emissão de CO2;
- Vida útil do sistema pode durar mais 50.000 horas e reduz os custos com manutenção;
- Melhor uniformidade;
- Melhor luminância (cd/m2);
- Produção de mais 100 lúmens por Watt;
- Acendimento instantâneo;
- Alto fator de potência e baixa distorção harmônica de corrente;
- Permite um excelente controle óptico;
- Baixa depreciação do fluxo luminoso ao longo de sua vida útil;

- Resistência à vibração e choque mecânico, pois utiliza tecnologia de estado sólido, portanto, sem filamentos, vidros, e outros componentes frágeis;
- A iluminação a LED não produz calor evitando o envelhecimento dos materiais sujeitos a essa temperatura (difusores acrílicos, suportes, etc.);
- Toda a intensidade luminosa produzida é radiada para a zona a iluminar não existindo perdas;
- Não radia UV;
- Qualidade de luz (alto índice de reprodução de cores);
- Aumento da sensação de segurança;
- Melhoria da percepção visual;
- Valorização do espaço urbano durante o dia e a noite;
- Maior controle fotométrico;
- Diminuição da transgressão da luz (luz invasora);

Desde 2014, a Citelum vem estudando a viabilidade de parcerias público privada da gestão dos parques de iluminação urbana. Os municípios de São Paulo - SP, Caxias – MA, São José de Ribamar – MA, Vitória – ES, Cuiabá-MT, Almirante Tamandaré – PR, Salvador-BA e Porto Alegre-RS são algumas das cidades que já tiveram esse estudo de viabilidade realizado pela empresa.

São José de Ribamar, município localizado no Maranhão, e com a terceira maior população do estado, estimada em 176.008 habitantes (IBGE/2016), é a primeira cidade do Norte-nordeste do Brasil a assinar um contrato com a Citelum de Parceria Público Privada para a gestão do parque de Iluminação pública.

A Parceria Público Privada é uma modalidade de contratação mais eficiente e moderna para a implementação de projetos de infraestrutura que garantem à administração pública de São José de Ribamar um novo panorama na concessão de serviços públicos. Tem como objetivo fomentar o crescimento econômico e a geração de empregos, observando a limitação orçamentária do Poder Público.

A Concessão do parque de iluminação pública de São José de Ribamar consiste em um contrato com duração de 15 anos e tem como objeto a modernização, otimização, expansão, operação e manutenção da infraestrutura da rede de iluminação pública, compreendendo os seguintes serviços:

- Operação e manutenção dos bens da concessão;
- Atualização e manutenção do cadastro da rede de iluminação pública;
- Atendimento à população;
- Modernização e expansão da infraestrutura de iluminação pública;
- Melhoria da rede de iluminação pública;
- Criação/instalação de Centro de Controle Operacional;
- Realização de adequações para embelezamento e iluminação artística;
- Fornecimento de ferramentas de tecnologia da informação que permitam o controle efetivo e em tempo real da infraestrutura de iluminação pública, a detecção de incidentes, a diminuição de sua ocorrência e a pronta ação da Concessionária.

O principal escopo do contrato de concessão é a modernização dos 21.007 pontos de iluminação do município. Esta substituição ocorrerá nos quatro primeiros anos do contrato, sendo 19% do parque substituído no 1º ano, 23% no 2º ano, 51% no 3º ano e 7% no 4º ano; o que propiciará à São José de Ribamar uma redução do consumo energético em cerca de 50%.

Esta intervenção massiva será realizada com a implantação de luminárias com tecnologia LED o que existe de mais moderno em termos de iluminação urbana, trazendo ao município diversos benefícios, dentre eles:

- Aumento nos níveis de iluminação das ruas e avenidas;

- Menor impacto ambiental;
- Ausência de mercúrio ou outros metais pesados em sua composição;
- Baixa propagação de calor e não emissão de raios ultravioleta ou IR;
- Baixa depreciação do fluxo luminoso ao longo de sua vida útil;
- Redução de custos operacionais.

Todo o investimento para a modernização do parque de iluminação do município de São José de Ribamar, cerca de R\$ 41 milhões, será efetuado exclusivamente pelos entes privados responsáveis pelo contrato de concessão, ou seja, o poder público não necessita aumentar seus custos para a realização dos serviços.

Além da modernização do parque de iluminação, será implantado no município um sistema informatizado capaz de gerenciar todos os envolvidos na gestão da iluminação pública. Este software permitirá realizar as seguintes atividades:

- Gestão das equipes operacionais;
- Atendimento ao cidadão através de aplicativos e serviço de call center;
- Atualização do cadastro patrimonial dos pontos de iluminação;
- Acompanhamento dos serviços pelo poder público;
- Controle dos indicadores operacionais e de contrato;
- Planejamento dos serviços de operação, manutenção e obras.

Desta forma, o contrato de Parceria Público Privada para a concessão do parque de iluminação pública do município de São José de Ribamar permitirá à cidade estar na vanguarda da iluminação pública durante os próximos 15 anos.

2

GERENCIANDO O IMPACTO AMBIENTAL

O gerenciamento do impacto ambiental e o descarte correto dos resíduos gerados pela atividade são uma preocupação da Citelum.

A atividade de iluminação pública gera diversos tipos de resíduos, entretanto, a lâmpada é um dos principais resíduos, que se não gerenciada corretamente é responsável pela contaminação por mercúrio.

Lâmpadas usadas que contêm mercúrio quando descartadas terão efeito sensível sobre os locais onde são dispostas, contaminando o solo e os cursos de água, e chegando mesmo à cadeia alimentar.

Enquanto intacta, a lâmpada não oferece risco, mas ao ser rompida liberará vapor de mercúrio.

O mercúrio quando exposto ao ambiente pode ficar neste estado por um período de tempo variável, em função da temperatura, e pode se estender por várias semanas, podendo ser aspirado por quem a manuseia ou até mesmo por outros.

A contaminação humana dar-se-á principalmente através dos pulmões.

As lâmpadas utilizadas nos parques de iluminação são lâmpadas de descarga que podem ser de vapor metálico, de sódio e de mercúrio como pode ser visto na tabela abaixo:

| Estados | Maranhão | | | | Piauí | São Paulo | Ceará | |
|---------------|----------|--------|---------------------|------------|----------|-----------------|--------|-----------|
| Cidades | São Luís | Caxias | São José de Ribamar | Imperatriz | Teresina | Taboão da Serra | Sobral | Maracanaú |
| Tipo lâmpadas | | | | | | | | |
| Metálico | 9697 | 269 | 733 | | 8872 | 12377 | 5461 | 7487 |
| sodio | 84532 | 8748 | 16571 | 21808 | 75717 | 9442 | 15970 | 16037 |
| Mercúrio | 2695 | 3308 | 3625 | 873 | 204 | 0 | 217 | 80 |
| Led | 3792 | 0 | 0 | 731 | 1054 | 0 | 0 | 152 |
| Mista | 81 | 19 | 33 | 11 | 105 | 0 | 53 | 0 |

No processo de modernização dos parques de iluminação, as lâmpadas trocadas são enviadas para um processador de resíduo responsável pela descontaminação, que é selecionado por um processo rigoroso de homologação, onde são verificadas as licenças exigidas pelos órgãos federais, estaduais e municipais, todo o processo da descontaminação e por fim as instalações, e locais de descartes dos resíduos.

| Quantidade de Lâmpadas enviadas para descontaminação (und) | | | |
|--|-------|-------|-------|
| 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| 65818 | 97567 | 65751 | 68610 |

Em 2016 foram investidos R\$138.650,06 no processo de descontaminação de lâmpadas.

O manuseio, armazenamento, transporte e destinação final das lâmpadas são controlados pelos colaboradores responsáveis, e documentado por meio de instrução de trabalho, além de todo o cuidado com a utilização dos Equipamentos de Proteção Individual - EPI's adequados para o manuseio deste resíduo sólido.

Depois de separado e armazenado em área destinada, a empresa selecionada para descontaminação faz a coleta do resíduo em nossas agências, e encaminha o resíduo para a sua unidade onde é feito o processo de descontaminação.

Em 2016, a Citelum enviou para descontaminação 68.610 lâmpadas, e 1244,70kg de casquilhos para descontaminação, tendo um aumento de 4% de lâmpadas enviadas para descontaminação em comparação a 2016. O aumento em 2016 foi devido às obras de modernização dos parques de iluminação.

| Quantidade de casquilhos enviadas para descontaminação (kg) | | | |
|---|------|------|------|
| 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| 1884 | 3004 | 943 | 1244 |

A Citelum tem um relacionamento estreito com a empresa homologada, e acompanha todo o processo da descontaminação, e destinação final dos resíduos com o objetivo de assegurar a manutenção do meio ambiente. Um dos cuidados essenciais é a seleção de empresas que não enviem o material para aterros, e utilizam o processo de descontaminação do resíduo, a segregação do material e destinação deste para as indústrias que utilizam esse material como matéria prima.

Uma vez ao ano é aberta a homologação de novas empresas de descontaminação com intuito também de promover a concorrência no mercado e a melhoria das empresas do setor.

FUMAÇA DOS VEÍCULOS

A Citelum também tem o cuidado de controlar e registrar o monitoramento de fumaça negra dos veículos movidos a diesel da frota de contratados e subcontratados. Os veículos movidos a diesel passam trimestralmente por uma medição de fumaça negra, que analisa o índice de fumaça com auxílio do anel da escala de Ringelmann.

INVENTÁRIO DE RESÍDUOS

Todos os resíduos, efluentes, sucatas e materiais obsoletos são monitorados por meio do inventário de resíduos, e lista mestra de resíduos e efluentes.

COLETA SELETIVA

A Citelum também incentiva as boas práticas para realização da coleta seletiva de lixo, com base na legislação vigente, utilizando técnicas tais como reaproveitamento, reciclagem, co-processamento, incineração, inertização e disposição final em aterro controlado e descontaminação dos resíduos.

Além da coleta seletiva, a empresa faz o monitoramento do consumo de água, energia, copos descartáveis, papel e outros.

A partir da análise dos consumos, a empresa decidiu eliminar a utilização dos copos plásticos no dia a dia. A campanha Eu e meu Copo, uma das campanhas do Programa Todos Cuidando do Meio Ambiente, mitigou a utilização dos copos plásticos por seus colaboradores, assim os presenteando com uma caneca de porcelana para utilizarem no ambiente de trabalho em substituição dos copos plásticos de água e cafezinho, e assim a compra de copos plásticos foi suspensa na sede da empresa.

A campanha foi um sucesso, assim mitigando 65.000 copos somente na sede da empresa.

| AGÊNCIA MARACANAÚ | Mês | Água (Volume) | Energia Elétrica (kwh) | Papel (resmas) | Copo descartável 180 ml (unidades) | Lâmpada (Casquilho) | Lâmpadas (Descontaminação) | Pneu (unidades) | Óleo (litros) | Combustível | |
|-------------------|-----------|------------------|------------------------------|-------------------|--|------------------------|-------------------------------|--------------------|------------------|----------------------|--------------------|
| | | | | | | | | | | Gasolina (litros) | Diesel (litros) |
| | JANEIRO | 18.000 | 2649 | 15 | 200 | 141 | 325 | 0 | 0 | 870,91 | 1139,54 |
| | FEVEREIRO | 15.000 | 2690 | 15 | 0 | 149 | 387 | 0 | 0 | 1403,73 | 1255,54 |
| | MARÇO | 13.000 | 2484 | 15 | 300 | 150 | 452 | 0 | 0 | 1346,06 | 831,57 |
| | ABRIL | 26.000 | 3310 | 15 | 0 | 113 | 430 | 0 | 0 | 826,79 | 1.823,29 |
| | MAIO | 37.000 | 3758 | 20 | 0 | 180 | 553 | 0 | 0 | 1086,41 | 2.228,54 |
| | JUNHO | 23.000 | 4443 | 20 | 0 | 163 | 537 | 0 | 0 | 918,69 | 2.738,58 |
| | JULHO | 36.000 | 4162 | 20 | 0 | 126 | 424 | 0 | 0 | 1372,95 | 11.198,48 |
| | AGOSTO | 37.000 | 4115 | 20 | 0 | 129 | 313 | 0 | 0 | 1812,38 | 2.152,18 |
| SEDE | SETEMBRO | 37.000 | 4297 | 20 | 100 | 103 | 257 | 0 | 0 | 1685,98 | 1.740,27 |
| | OUTUBRO | 21.000 | 3684 | 20 | 100 | 86 | 264 | 0 | 0 | 1284,63 | 1.516,60 |
| | NOVEMBRO | 18.000 | 3289 | 20 | 300 | 81 | 279 | 0 | 0 | 1188,99 | 712,15 |
| | DEZEMBRO | 10.000 | 3687 | 0 | 400 | 132 | 178 | 0 | 0 | 1599,29 | 1.769,54 |
| | TOTAL | 291000 | 42568 | 200 | 1400 | 1553 | 4.399 | 0 | 0 | 15397 | 29106 |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

| Mês | Água (litros/M³) | Energia Elétrica (kwh) | Papel (folhas) | Copo descartável 50ml (unidades) | Copo descartável 200ml (unidades) | Papel toalha (folhas) | Lâmpadas (Descontami nação) | Pneu (unidade) | Óleo (litros) | Combustivel (litros) | |
|-----------|---------------------|---------------------------|----------------|---|--|--------------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|----------------------|--------|
| | | | | | | | | | | Gasolina | Diesel |
| JANEIRO | NA | 16.185 | 30.000 | NA | NA | 60.000 | NA | NA | NA | NA | NA |
| FEVEREIRO | NA | 16.900 | 30.000 | NA | NA | 60.000 | NA | NA | NA | NA | NA |
| MARÇO | NA | 16.228 | 25.000 | NA | NA | | NA | NA | NA | NA | NA |
| ABRIL | NA | 18.237 | 20.000 | NA | NA | 60.000 | NA | NA | NA | NA | NA |
| MAIO | NA | 17.035 | 21.500 | NA | NA | 36.522 | NA | NA | NA | NA | NA |
| JUNHO | NA | 16.334 | 50.000 | NA | NA | | NA | NA | NA | NA | NA |
| JULHO | NA | 14.106 | | NA | NA | 31.602 | NA | NA | NA | NA | NA |
| AGOSTO | NA | 14.161 | | NA | NA | | NA | NA | NA | NA | NA |
| SETEMBRO | NA | 14.544 | 50.000 | NA | NA | 31.602 | NA | NA | NA | NA | NA |
| OUTUBRO | NA | 14.043 | | NA | NA | 36.522 | NA | NA | NA | NA | NA |
| NOVEMBRO | NA | 14424 | | NA | NA | | NA | NA | NA | NA | NA |
| DEZEMBRO | NA | 15809 | 50.000 | NA | NA | | NA | NA | NA | NA | NA |
| TOTAL | 0 | 188.006 | 276.500 | 0 | 0 | 316.248 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

A partir dos resultados de monitoramento de anos anteriores, em 2015 a Citelum realizou algumas ações com o intuito de conscientizar os colaboradores, e também diminuir os resíduos consumidos.

Na comemoração do Dia do Meio Ambiente a Citelum lançou o Programa Todos Cuidando do Meio Ambiente que visa realizar ações de conscientização quanto ao impacto ambiental do homem no meio ambiente, e principalmente, mitigar os impactos que as atividades da Citelum possam causar ao meio ambiente.

O programa é desmembrado em diversas atividades, entre elas, a descontaminação das lâmpadas do parque de iluminação administrado pela Citelum e também dos colaboradores, a coleta seletiva nas agências, e o ciclo de palestras de conscientização do impacto ambiental.



Relatório de Sustentabilidade Citelum Brasil

Rua Ewerton Visco, nº 290
Edf. Boulevard Side Empresarial
23 andar - Caminho das Árvores
CEP 41820-022
Salvador, Bahia, Brasil

+55 (71) 2102 8900
ouvidoria@citelum.com.br
www.citelum.com.br

2016-2017



www.citelum.com.br