



Relatório de Sustentabilidade 2016

 AES Eletropaulo

COMO USAR ESTE DOCUMENTO

MENSAGEM

MENU

Acesse os capítulos do Relatório com facilidade pelo menu superior



SETAS

Navegue por cada página ao clicar nas setas do canto inferior direito

G4-.....

GRI

Localize informações que atendem aos indicadores GRI priorizados em nossa matriz por esses apontamentos

Mensagem do Presidente da AES Brasil _____	4	Gestão ambiental _____	29
Mensagem do Presidente da AES Eletropaulo _____	5		
Governança corporativa _____	8		
Planejamento estratégico sustentável _____	11	Colaboradores _____	38
Modelo de criação de valor _____	13	Fornecedores _____	39
Metas definidas para 2017 _____	14	Comunidades locais _____	41
Inovação _____	15		
Pesquisa e desenvolvimento _____	16		
Contexto setorial _____	17		
Desempenho econômico-financeiro _____	18		
Gestão de riscos _____	19		
Combate às perdas _____	23	Sobre o relatório _____	46
		Complementos dos indicadores GRI _____	48
		Sumário de Conteúdo da GRI _____	53

Mensagens da liderança



MENSAGEM DO PRESIDENTE DA AES BRASIL G4-1

O setor energético está em plena transformação e, nos próximos anos, deverá ser radicalmente diferente do modelo definido há mais de um século. O novo modelo será formatado por novas fontes e tecnologias para geração e armazenamento de energia, além de consumidores mais empoderados e conectados, que também passam a gerar e ofertar energia. Acreditamos que apenas continuaremos sendo relevantes e competitivos se inovarmos no atendimento às principais demandas dos clientes e contribuirmos para a construção desse novo modelo setorial, com impacto ambiental mínimo e maiores benefícios para a sociedade.

Atentos a esse contexto e em linha com as diretrizes globais da AES, revisamos o nosso Planejamento Estratégico Sustentável, com objetivos a serem alcançados até 2021. A nova visão da AES no Brasil é ser reconhecida por nossos clientes e acionistas como o principal parceiro de soluções inovadoras de energia de forma segura, sustentável, confiável e acessível.

Nas empresas do grupo, o ano de 2016 foi marcado por grandes investimentos e reestruturações para aumentar a satisfação de nossos clientes e a geração de valor para todos os nossos públicos.

Na AES Eletropaulo, estamos focados na qualidade do fornecimento de energia segura para uma das regiões economicamente mais importantes do país. Em 2016, os investimentos somaram R\$ 791,5 milhões – a maior parte deste montante foi destinada ao Plano de Recuperação dos Indicadores de Qualidade da empresa. No relacionamento com clientes, o desafio é melhorar ainda mais e antecipar o atendimento de forma mais ágil e digital. Também estamos dedicados à reestruturação da governança da companhia para viabilizar melhores resultados em nossa operação.

Por meio da AES Tietê, estamos dedicados ao desenvolvimento de novos produtos com aplicação de tecnologias inovadoras, priorizando fontes limpas e renováveis de energia – como a eólica e a solar. O ano de 2016 foi marcado pela ampliação do portfólio e pelos primeiros projetos com geração distribuída, armazenamento de energia em baterias e outras soluções sustentáveis que colocam nossos clientes no centro do planejamento de nossas atividades. Para os próximos anos, vamos crescer a partir da expansão de nossa capacidade instalada e da comercialização de soluções sob medida.

Para complementar as respostas às demandas energéticas de nossos clientes, criamos a AES Ergos, empresa que possui um portfólio abrangente de produtos e serviços para clientes corporativos e do poder público, principalmente em eficiência energética.

Na AES Uruguaiana, caminhamos para torná-la uma planta geradora binacional. Realizamos um acordo para a retomada do fornecimento de gás, o que viabiliza o retorno da operação comercial e a exportação de energia para a Argentina.

A inovação é uma das alavancas que vão nos impulsionar a alcançar os nossos objetivos estratégicos e, por isso, lançamos no último ano a plataforma Inovação AES. Por meio dela, podemos participar da criação de um novo modelo de negócios para o setor elétrico, construindo soluções em conjunto com universidades, centros de pesquisa e empresas parceiras.

Também destaco o lançamento do Instituto AES para fortalecer as iniciativas de desenvolvimento sustentável nas comunidades onde atuamos a partir de inovação social e geração de renda. Com uma atuação em rede, podemos dar impulso para a transformação positiva da sociedade.

Agradeço a todos os colaboradores das empresas da AES Brasil que estiveram envolvidos nos diversos projetos que conduzimos em 2016. Nossos desafios são grandes em todas as frentes, da geração até a distribuição, mas estamos preparados para sermos líderes e protagonistas na transformação do setor elétrico, expandindo e sendo cada vez mais eficientes em nossos negócios.

Julian Nebreda
Presidente da AES Brasil

MENSAGEM DO PRESIDENTE DA AES ELETROPAULO G4-1

Na AES Eletropaulo, temos a responsabilidade e o compromisso de prestar um serviço de qualidade e garantir a satisfação dos nossos clientes. Em 2016, ultrapassamos a marca de 7 milhões de clientes: famílias, indústrias, escolas, hospitais, prédios públicos e empresas que dependem de nossa energia o tempo todo.

Estamos empenhados na recuperação de valor da empresa por meio da melhoria dos seus indicadores de qualidade e do atendimento aos clientes. Apenas em 2016, investimos R\$ 791,5 milhões em serviços ao cliente, na expansão do sistema elétrico de distribuição, em confiabilidade operacional, na recuperação de perdas não técnicas, em tecnologia da informação e em outras iniciativas que darão mais eficiência e agilidade às nossas operações. Com isso, buscamos melhorar a qualidade na distribuição de energia elétrica, diminuindo o número de interrupções no fornecimento e garantindo o restabelecimento da energia elétrica o mais rápido possível.

Em relação a 2015, já alcançamos uma redução de 33% no DEC, indicador que mede o tempo médio que os clientes ficaram sem energia elétrica no período de 12 meses. Essa redução foi possível graças à contratação de novas equipes e aos investimentos em modernização e automação da rede de distribuição que estamos realizando. Nosso objetivo é alcançar índices de qualidade cada vez melhores.

Também atuamos, em 2016, com maior foco no cliente, por meio da melhoria em nossos canais de relacionamento e sistemas de gestão. Nossa intenção é sermos continuamente mais ágeis para permitir que as principais demandas de nossos clientes possam ser solucionadas por meio de ferramentas digitais. Estamos dedicados a aumentar os índices de satisfação com a qualidade percebida pelos clientes e, para isso, os investimentos para aprimorar os sistemas de suporte e os processos de atendimento aos clientes são essenciais.

Seguimos dando prioridade absoluta à segurança dos nossos colaboradores, dos nossos prestadores de serviço e da população. Reforçamos nossos programas de segurança com as equipes operacionais e desenvolvemos diversas campanhas de segurança

para as comunidades onde atuamos, alertando sobre os riscos associados ao contato acidental com a energia elétrica.

Mesmo em um cenário econômico adverso, com o aumento do desemprego e retração de mercado, que refletem a diminuição da atividade econômica nacional, mantivemos praticamente estável o índice de perdas globais. Realizamos 45,6 mil regularizações nas comunidades de baixa renda, beneficiando mais de 180 mil pessoas com energia elétrica segura e confiável e contribuindo para a recuperação de 127 GWh de energia faturada pela empresa.

Ressalto, ainda, três importantes reconhecimentos externos que conquistamos em 2016: a inclusão da AES Eletropaulo na carteira do ISE – Índice de Sustentabilidade Empresarial pelo 12º ano consecutivo, nossa presença no ranking das 150 Melhores para se Trabalhar e o destaque que obtivemos no *Guia Exame de Sustentabilidade* como a melhor companhia do setor de energia. Esses são resultados das nossas boas práticas de gestão e de relacionamento com os diversos públicos com base em nossos valores, os quais devemos colocar em prática diariamente.

Para 2017, avançaremos nas iniciativas voltadas para a recuperação de valor, direcionadas por inovação, redução de riscos e eficiência operacional e com o objetivo principal de garantir a melhoria de nossos indicadores de qualidade operacional e a satisfação de nossos clientes.

Charles Lenzi
Presidente da AES Eletropaulo

Nós somos a AES Eletropaulo



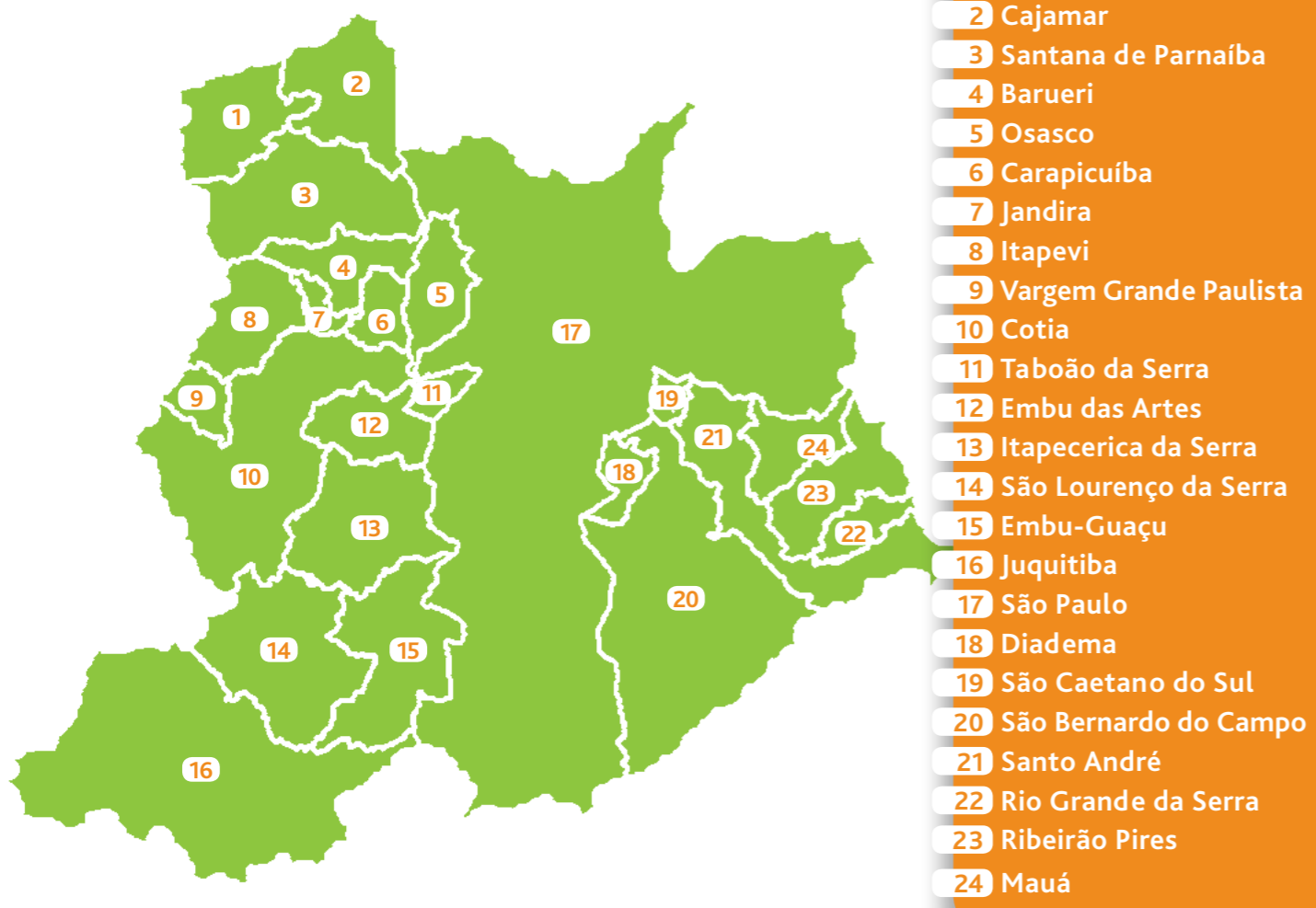
NÓS SOMOS A AES ELETROPAULO

G4-3

Somos a companhia que distribui a maior quantidade de energia no país¹ e fazemos pulsar a rotina da cidade de São Paulo e de mais 23 municípios. Estamos presentes na vida de aproximadamente 20 milhões de pessoas. São mais de 1,5 mil unidades consumidoras por quilômetro quadrado – a maior densidade entre todas as distribuidoras brasileiras. **G4-4**

Municípios atendidos

G4-6 | G4-8



G4-EU3

UNIDADES CONSUMIDAS POR CLASSE (FATURADAS EM 2016)*

Residenciais	6.564.721
Industriais	27.870
Comerciais	402.341
Outros	20.977
Total	7.015.909

*Inclui clientes de mercado livre, e exclui consumo próprio.

Todos os dias do ano, atuamos para garantir a satisfação de nossos clientes com os serviços que prestamos. Por isso, investimos em inovação, melhoria da rede, aprimoramentos dos nossos processos e agilidade nos nossos canais de atendimento.

Fazemos parte de um dos principais grupos do setor de energia no país. Além da AES Eletropaulo, a AES no Brasil é composta pela AES Uruguaiana e AES Tietê (geradoras) e AES Ergos (empresa de serviços).

Globalmente, integramos a AES Corporation, companhia presente em 17 países entre Américas, Europa e Ásia, listada na Bolsa de Nova York e com um amplo portfólio em distribuição, geração de energia a partir de fontes térmicas ou renováveis e armazenamento de energia. Saiba mais sobre a **AES no mundo**.

AES ELETROPAULO EM NÚMEROS*

G4-9 | G4-EU1 | G4-EU4

- **7,3 mil** colaboradores
- **4.526 km²** de área de concessão
- **24** municípios atendidos
- Aproximadamente **20 milhões** de pessoas atendidas
- **14.372 MVA** de capacidade instalada
- **152** subestações
- **1,8 mil km** de rede de subtransmissão
- **2,2 mil km** de rede de distribuição subterrânea
- **39,6 mil km** de rede aérea de distribuição
- **34%** da energia fornecida no estado de São Paulo¹
- **R\$ 20.510,3 milhões** de receita operacional bruta
- **R\$ 791,5 milhões** em investimentos

* Em 2016.

¹Fonte: Abradee - Associação Brasileira dos Distribuidores de Energia Elétrica

GOVERNANÇA CORPORATIVA

G4-34²

Acreditamos que a adoção de boas práticas de governança corporativa é essencial para a gestão estratégica e eficiente do negócio e, portanto, base para a criação de valor na empresa. Nesse sentido, a AES Eletropaulo trabalha para aprimorar continuamente suas práticas de governança, com base nas diretrizes e recomendações do Código de Melhores Práticas de Governança do IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa). Nossas ações estão listadas no Nível 2 da BM&FBovespa, um dos segmentos que reúne empresas com padrões elevados de governança. **G4-7**

Em 30 de dezembro de 2016, foi finalizada uma reestruturação societária da AES Eletropaulo, por meio da assinatura de um novo acordo de acionistas entre AES Brasil e BNDES, com o objetivo de, em síntese, promover maior agilidade ao processo de tomada de decisão no nível corporativo, além de melhoria na liquidez dos investimentos e na geração de caixa futura da AES Eletropaulo até o final da concessão (saiba mais [aqui](#)). **G4-13**

No âmbito interno, a AES Eletropaulo é administrada por um Conselho de Administração e por uma Diretoria.

O Conselho de Administração é responsável pelo planejamento e pelas questões estratégicas da empresa. Atualmente, o Conselho de Administração é composto por dezoito membros, sendo dez efetivos e oito suplentes. O mandato dos atuais membros do Conselho de Administração se encerrará na data da realização da Assembleia Geral Ordinária que examinará as contas da administração da Companhia referentes ao exercício social que findará em 31 de dezembro de 2017. A AES Eletropaulo também conta com um Conselho Fiscal formado por cinco membros.

A atual Diretoria é composta por cinco membros, incluindo o diretor-presidente. Os membros da Diretoria Executiva desempenham suas funções de acordo com o objeto social da companhia, conduzindo os negócios e operações com estrita observância das disposições do Estatuto Social, das decisões das Assembleias Gerais de Acionistas e do Conselho de Administração - todos os diretores iniciaram seus mandatos de três anos de duração em 2016. Mudanças organizacionais foram implementadas com o objetivo de alavancar o

crescimento com soluções de energia, inovação e novas tecnologias. O diretor-presidente eleito para a AES Eletropaulo, Charles Lenzi, reporta-se diretamente a Julian Nebreda, novo Presidente da AES Brasil, que é acionista controladora da companhia e parte do grupo The AES Corporation.

Para conhecer os membros do Conselho e da Diretoria, bem como suas experiências profissionais, consulte nosso site de **Relações com Investidores**.

²Em sua estrutura de governança, a AES Eletropaulo possui o Comitê de Sustentabilidade, órgão não estatutário responsável por assegurar a gestão e a prestação de contas relacionadas à sustentabilidade. Em 2016, a companhia discutiu aprimoramentos no regimento e na estrutura do Comitê para aperfeiçoar sua atuação em linha com o novo Planejamento Estratégico Sustentável.

Ética e Compliance

G4-DMA | G4-57 | G4-58

A condução de nossos negócios pelos conselheiros, diretores e demais colaboradores é feita de acordo com os valores corporativos (conheça-os na página 12), descritos no **Guia de Valores AES**, o código de conduta que abrange todas as empresas da AES no mundo. **G4-56**

Buscamos atuar em estrita conformidade com a legislação brasileira e setorial aplicável a nossos negócios e, em muitos casos, adotamos premissas ainda mais rígidas internamente, em linha com parâmetros internacionais e as melhores práticas de mercado. Contamos com uma política específica e treinamentos direcionados ao combate à corrupção, alinhados a referenciais como a Lei Americana Anticorrupção no Exterior (FCPA), o UK Bribery Act e a Lei nº 12.846/2013 (Lei da Empresa Limpa). As ações a serem tomadas caso sejam identificadas ocorrências de corrupção estão previstas no Guia de Valores AES e podem culminar no desligamento dos envolvidos e rescisão de contratos com terceiros.

Para assegurar a disseminação dos valores e da ética nos relacionamentos com todos os públicos, contamos com o Programa de Ética e *Compliance* da AES Brasil, que possui três pilares:

- **Educação e treinamento:** abrange a realização de treinamentos e outras iniciativas, que alcançam colaboradores de todos os níveis hierárquicos, para abordar assuntos relacionados a temas como *compliance* e práticas anticorrupção.
- **Compliance contratual:** políticas e práticas de investigação e auditoria prévia (*due diligence*) para avaliação dos negócios desenvolvidos com parceiros, prestadores de serviços e fornecedores a fim de identificar e mitigar riscos reputacionais e de *compliance*.
- **AES Helpline:** canal para recebimento de dúvidas, questionamentos e denúncias de casos que não estejam de acordo com nossos valores. Disponível em português, e em mais seis idiomas, pode ser acessado por telefone ou pela internet e funciona 24 horas em todos os dias do ano. Além do AES Helpline, a AES Eletropaulo conta com a Ouvidoria, que trata principalmente de questões e reclamações dos clientes.

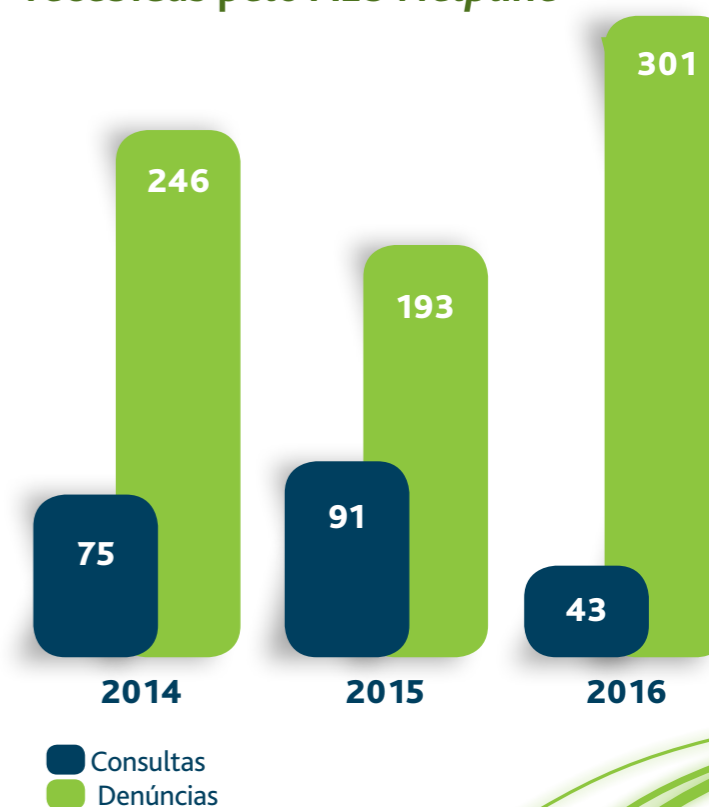
No período de integração, o Programa de Ética e *Compliance* é apresentado aos novos colaboradores, que também recebem os contatos do AES Helpline. A cada dois anos, os profissionais renovam seus conhecimentos sobre o Guia de Valores da AES por meio de treinamentos *on-line* ou presenciais.

Anualmente, a AES Brasil realiza o Dia Mundial da Ética, evento de sensibilização das lideranças que promove atividades e discussões em torno dos valores da AES Brasil. A cada seis meses, por meio da ação Multiplicadores de Ética, os líderes das empresas abordam dilemas éticos e reforçam os valores corporativos com suas equipes. Além disso, temas sobre conduta e canais para acessar o AES Helpline são tratados periodicamente nos veículos internos de comunicação.

O Programa de Ética e *Compliance* é avaliado, a cada cinco anos, por uma comissão da AES Corp., por meio de entrevistas e reuniões com os colaboradores de diferentes áreas. A cada dois anos é realizada uma pesquisa para avaliar a percepção de nossos profissionais em relação ao Programa e direcionar ações de aprimoramento em nossos processos. Nenhum desses processos foi realizado no último ano.

Em 2016, registramos um aumento no número de manifestações recebidas pelo AES Helpline. O maior número de denúncias é reflexo do aprimoramento dos treinamentos e campanhas realizados no ano, que reforçaram o uso do canal. Em relação às dúvidas, a redução está relacionada ao melhor entendimento por parte de nossos colaboradores sobre como agir em conformidade com nossas políticas e valores.

Manifestações sobre a AES Eletropaulo recebidas pelo AES Helpline





**Nossa
estratégia**

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SUSTENTÁVEL

G4-2 | G4-14 | G4-56

Para avançarmos em direção à visão da AES Brasil e sermos reconhecidos por nossos clientes e acionistas como principal parceiro de soluções inovadoras de energia, atuamos de acordo com o Planejamento Estratégico Sustentável, que apresenta os objetivos de longo prazo e a maneira como serão alcançados.

Esses objetivos foram aprovados por nossa liderança em 2016, quando construímos o ciclo do planejamento de 2017 a 2021, considerando as mudanças e tendências no setor energético, além dos riscos e oportunidades de geração de valor que existem nos segmentos em que atuamos. Nossa estratégia também apresenta quatro

novos direcionadores reformulados para guiar nossa trajetória, com foco no crescimento, eficiência e inovação dos negócios. Para cada direcionador, definimos metas e indicadores relacionados a aspectos econômicos, sociais e ambientais que têm impacto sobre nossas atividades e operações.

As metas, desdobradas em projetos liderados por diferentes áreas da companhia, são acompanhadas nas reuniões da Diretoria e pelo programa de melhoria contínua. Nosso desempenho é divulgado sistematicamente nos diversos canais de comunicação com nossos colaboradores, evidenciando os avanços nos negócios e as oportunidades de melhoria.

Para divulgar o novo Planejamento Estratégico Sustentável a todos

os colaboradores, traduzimos nossa estratégia em um mapa que nos levará a atingir nossos objetivos e concretizar nossa visão. Também realizamos treinamentos com os nossos gestores, que se tornaram multiplicadores dessas informações entre suas equipes, e detalhamos os aspectos da estratégia em nossos canais de comunicação internos.

No final de 2016, realizamos o Pé na Estrada, a principal ferramenta para a disseminação do Planejamento Estratégico Sustentável entre as equipes. Em visitas às unidades operacionais e na sede das companhias, o presidente da AES Brasil reuniu-se com colaboradores para explicar como a estratégia foi elaborada e de que maneira as equipes podem contribuir para alcançar os objetivos definidos.



Na definição dos objetivos estratégicos e respectivas metas, consideramos os impactos econômicos, sociais e ambientais das atividades que desenvolvemos para:

- Identificar oportunidades de potencializar os benefícios que geramos.
- Estabelecer mecanismos de proteção contra os riscos que podem afetar nossa capacidade de geração de valor financeiro e não financeiro.

Planejamento Estratégico Sustentável 2017-2021

VISÃO

Ser reconhecido pelos nossos clientes e acionistas como principal parceiro de soluções inovadoras de energia de forma segura, sustentável, confiável e acessível.

MISSÃO

Promover o bem-estar e o desenvolvimento por meio do fornecimento seguro, sustentável e confiável de soluções de energia.

OBJETIVOS DE LONGO PRAZO

- Ser membro do ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial – BM&FBovespa)
- Estar entre as melhores empresas para se trabalhar no ranking *Great Place to Work*
- Garantir a satisfação do cliente
- Trazer retorno total aos acionistas acima do Índice de Energia Elétrica - BM&FBovespa

VALORES

- Segurança em primeiro lugar
- Agir com integridade
- Honrar compromissos
- Buscar a excelência
- Realizar-se no trabalho

DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS

- Promover a inovação
- Garantir eficiência operacional
- Ampliar opções
- Reduzir riscos

ATITUDES

- Segurança
- Inovação
- Antecipação de riscos
- Agilidade
- Empoderamento

RECONHECIMENTOS POR NOSSA ATUAÇÃO

A AES Eletropaulo foi selecionada, pelo 12º ano consecutivo, para fazer parte da carteira do ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial), que reúne as companhias listadas na BM&FBovespa com os níveis mais elevados de sustentabilidade corporativa. Pela primeira vez, a companhia foi incluída no ranking das 150 Melhores Empresas para se Trabalhar da revista *Você S/A*.

A AES Brasil foi eleita a empresa mais sustentável do ano no setor de energia pelo *Guia EXAME de Sustentabilidade*.

ATIVOS INTANGÍVEIS

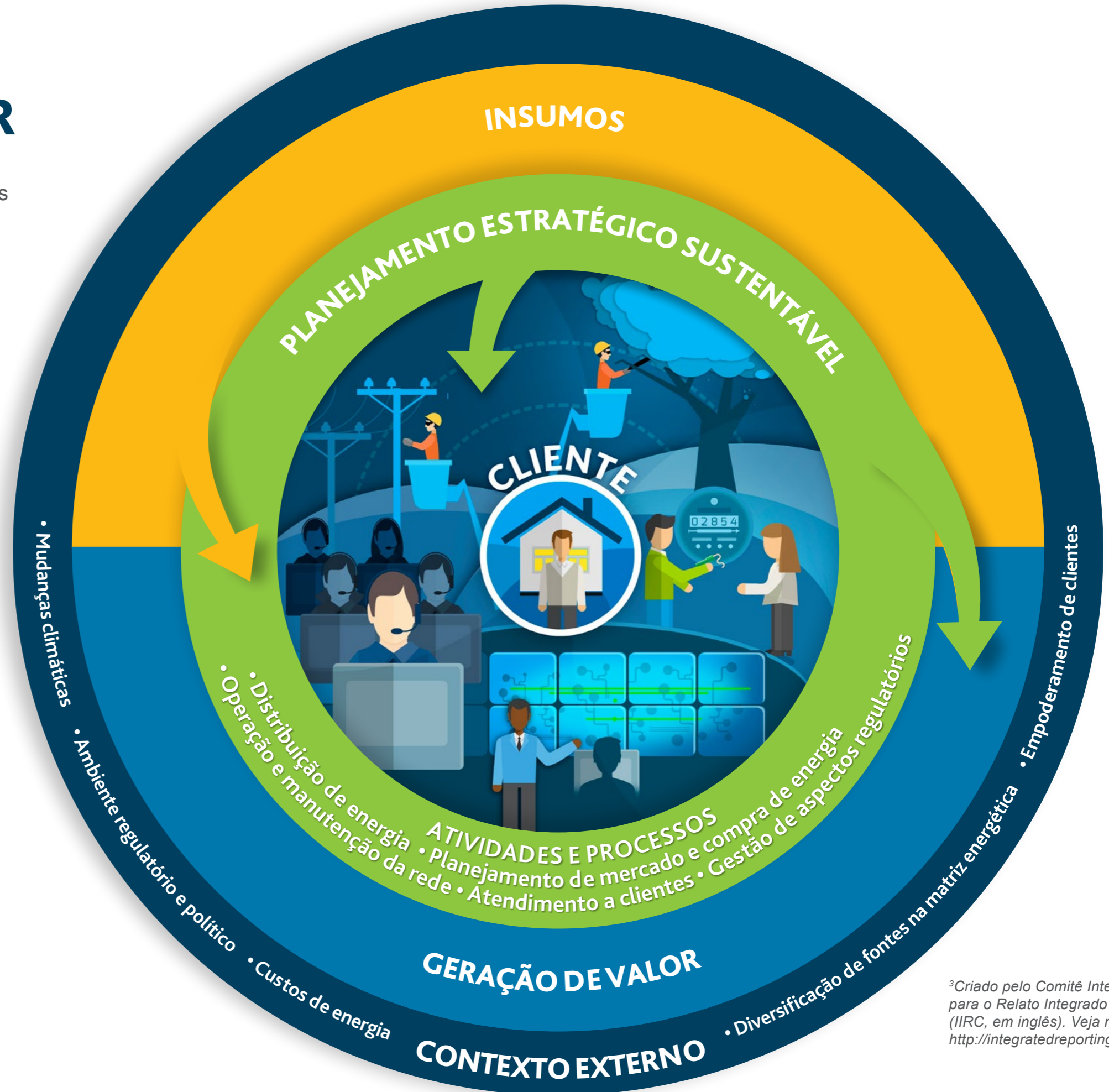
- **CONHECIMENTO DE MERCADO:** compreender a complexidade e as mudanças no contexto em que atuamos alavancam nossa capacidade de buscar as melhores soluções para nossos clientes. A capacitação e o *know-how* de nossos colaboradores são impulsores do nosso desempenho.
- **AGILIDADE:** para sermos líderes em nosso segmento, inovamos e damos respostas rápidas às necessidades de nossos clientes. Buscamos ter agilidade nos processos e nas tomadas de decisões em nossos negócios.
- **EXCELÊNCIA FINANCEIRA:** nosso desempenho financeiro é a base para o desenvolvimento de nossas atividades. Com excelência na gestão dos recursos, conseguimos realizar investimentos e atrair capital, pessoas talentosas e parceiros de negócios.
- **GESTÃO DE PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO:** em nosso modelo de negócio, estabelecemos relacionamentos de longo prazo e parcerias com diferentes públicos.
- **PESSOAS:** reconhecemos que as pessoas são nossa maior força para atingirmos os resultados de longo prazo que estabelecemos para nossos negócios. A capacidade de liderança, a diversidade e as habilidades de nossos colaboradores nos conduzem ao sucesso.

MODELO DE CRIAÇÃO DE VALOR

Para informar nossos públicos sobre nossa forma de gestão e de atuação, nos dedicamos sempre a evoluir nos modelos de prestação de contas, mantendo a transparência como uma de nossas diretrizes.

Um dos principais avanços nesse processo foi a aplicação dos princípios de Relato Integrado³ e a construção conjunta, envolvendo colaboradores de diferentes áreas da companhia, do modelo de criação de valor da AES Eletropaulo. Nosso objetivo é demonstrar, a todos os públicos de relacionamento, como transformamos insumos e criamos valor nos diferentes tipos de capitais (financeiro, humano, intelectual, social e de relacionamento, manufaturado e natural).

Clique nos ícones para conhecer os insumos e a geração de valor da AES Eletropaulo em cada capital



³Criado pelo Comitê Internacional para o Relato Integrado (IIRC, em inglês). Veja mais em <http://integratedreporting.org/>

Reciclar, recuperar ou reutilizar no mínimo **70%** dos resíduos gerados

Conheça nossa gestão sobre esse tema na página 39.

Atingir o limite regulatório do indicador PCLD¹ (**0,9%**)

Conheça nossa gestão sobre esse tema na página 18.

Atingir índice de **85%** de satisfação no ambiente de trabalho

Conheça nossa gestão sobre esse tema na página 21.

Evitar as emissões de CO₂e a partir da redução de **151 GWh** de perdas globais

Conheça nossa gestão sobre esse tema na página 39.

Atingir o limite regulatório de perdas globais (**9,31%**)

Conheça nossa gestão sobre esse tema na página 23.

Atingir índice⁵ de **79,6%** de satisfação do cliente

Conheça nossa gestão sobre esse tema na página 38.

METAS DEFINIDAS PARA 2017

Na revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, novos objetivos e metas foram estabelecidos para a AES Eletropaulo.

Ampliar acesso à energia elétrica regularizada para **45 mil famílias** de comunidades de baixa renda

Conheça nossa gestão sobre esse tema na página 23.

Registrar taxa⁴ **abaixo de 0,14** para acidentes com afastamento (colaboradores próprios e contratados)

Conheça nossa gestão sobre esse tema na página 33.

Registrar taxa⁴ **abaixo de 0,81** para acidentes sem afastamento (colaboradores próprios e contratados)

Conheça nossa gestão sobre esse tema na página 33.

Zero acidente fatal com colaboradores próprios e contratados

Conheça nossa gestão sobre esse tema na página 33.

Atingir o limite regulatório dos indicadores DEC² (**7,75**) e o FEC³ (**5,64**)

Conheça nossa gestão sobre esse tema na página 26.

¹ PCLD - Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa.

² DEC - Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora.

³ FEC - Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora.

⁴ As taxas de acidentes com afastamento ("LTI rate") e sem afastamento ("Recordable rate") são calculadas a partir de critérios da Occupational Safety and Health Administration (OSHA), agência norte-americana de segurança e saúde ocupacional.

⁵ Média dos resultados da pesquisa oficial e pesquisa intermediária.

INOVAÇÃO

Promover a inovação é um dos direcionadores do Planejamento Estratégico Sustentável da AES Brasil e impulsiona o crescimento dos negócios por meio de parcerias e investimentos que resultem na criação coletiva de soluções seguras, confiáveis, sustentáveis e acessíveis de energia. Por meio da inovação aberta, a AES Brasil posiciona-se como um facilitador para parcerias que envolvem *startups*, universidades e centros de pesquisa, investidores e outras corporações.

A plataforma Inovação AES, estruturada em 2016, permeia as empresas do grupo, direcionando estratégia, investimentos e processos nesse sentido. Sua atuação é voltada para a busca de parcerias e projetos que possam resultar em produtos e soluções dentro de cinco direcionadores:



Internamente, envolvemos nossos colaboradores em um programa de desenvolvimento para inovação que conta com ferramentas como *workshops* para os líderes, laboratórios de prototipagem, treinamentos de *design thinking* (abordagem colaborativa para solução de problemas), entre outras. O programa de formação de Multiplicadores da Inovação tem duração de três meses e capacita os colaboradores para disseminar o conhecimento e as ferramentas para promover a inovação em suas áreas.

Com os públicos externos, a plataforma Inovação AES atua de forma a conectar os atores do ecossistema de inovação e fomentar as parcerias para o desenvolvimento de novas soluções. Em 2016, destaca-se a cooperação entre a AES Ergos, empresa da AES Brasil, e a BYD (Build Your Dreams), desenvolvedora de soluções para mobilidade urbana, dentro do direcionador Veículos Elétricos – o objetivo é viabilizar o uso de carros elétricos nas frotas da AES Eletropaulo.

Outra ação iniciada foi a cooperação com a PromonLogicalis, desenvolvedora de soluções tecnológicas, dentro dos pilares de Eficiência Energética e Internet das Coisas (IoT)⁴. O propósito da parceria é desenvolver um painel de gestão de energia em uma Plataforma de IoT.

⁴Na “Internet das Coisas”, dispositivos e objetos são conectados por meio de sensores eletrônicos e da Internet.

A AES Brasil foi eleita uma das

100
EMPRESAS MAIS INOVADORAS

do país e a segunda do setor de energia pelo jornal *Valor Econômico*

ACELERAÇÃO DE PROJETOS DIRECIONA A INOVAÇÃO NO SETOR ENERGÉTICO

Criada em 2016, a iniciativa de aceleração de projetos busca desenvolver produtos, serviços ou novos modelos de negócio em parceria com *startups* e outras empresas dentro dos temas Internet das Coisas, *Energy Storage*, Eficiência Energética, Geração Distribuída e Veículos Elétricos.

Desenvolvida com apoio da aceleradora Liga Ventures e do Senai, a iniciativa recebeu 233 inscrições e selecionou 8 finalistas em 2016. Em 2017, após realizarmos reuniões e *workshops* com as escolhidas, serão definidos os dois projetos que passarão pelo processo de aceleração e implementação das soluções apresentadas. Cada um dos vencedores terá apoio técnico, infraestrutura física, mentoria e poderá receber um aporte de até R\$ 500 mil*.

Um dos principais diferenciais dessa iniciativa é o fato de ela ser financiada com os recursos de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento), conforme a regulamentação, promovendo a inovação para o setor como um todo a partir do expediente regulatório definido pela ANEEL. A participação da AES Brasil será no papel de codesenvolvedora do projeto, e não no capital societário das empresas.

*A definição da empresa do grupo AES Brasil que realizará o investimento de P&D se dará a partir da avaliação do alinhamento estratégico dos dois projetos selecionados aos objetivos de cada negócio.

PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

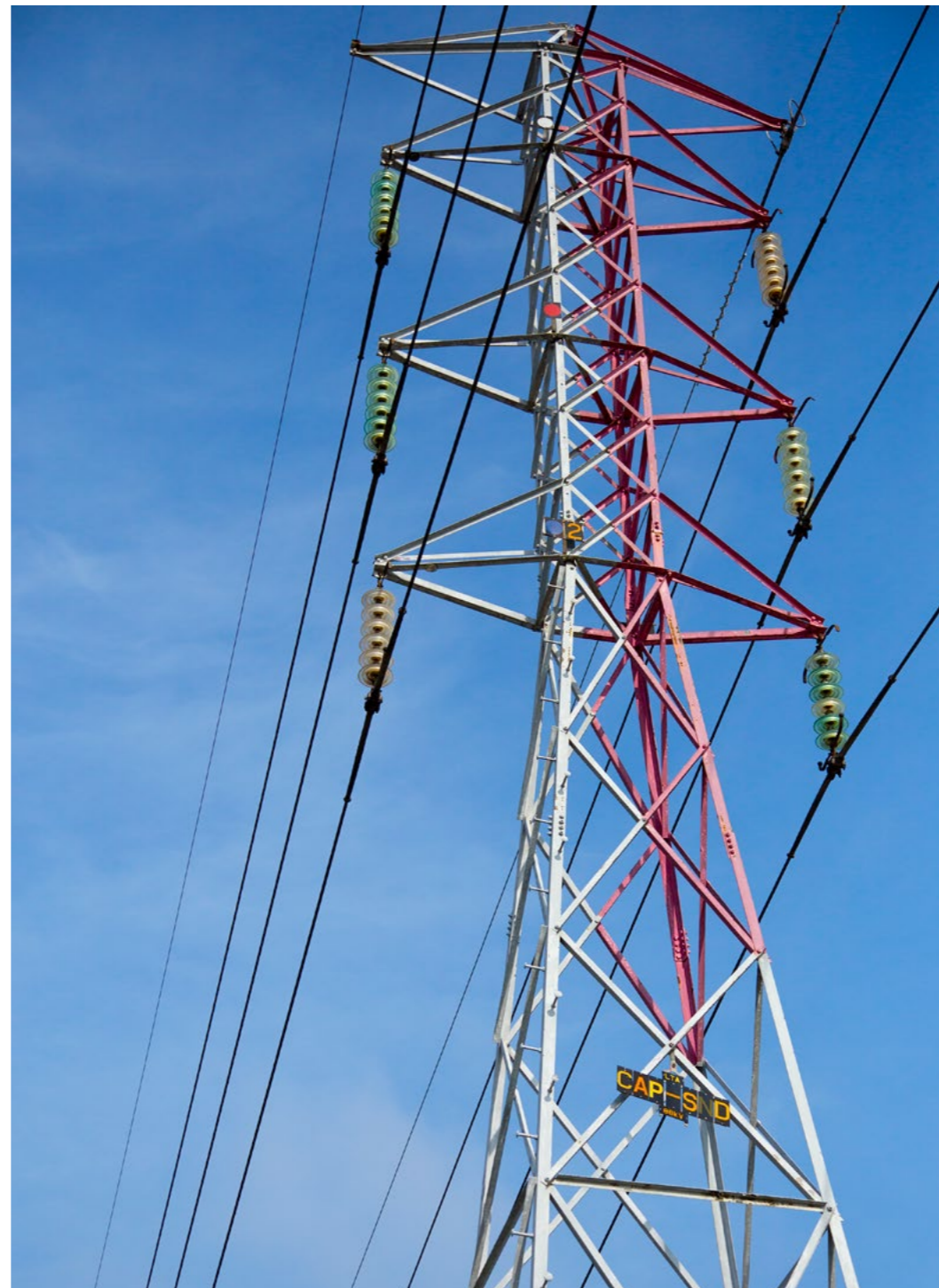
G4-DMA | G4-EC2

Em 2016, revisamos nossos mecanismos de gestão e processos de aplicação dos recursos destinados para pesquisa e desenvolvimento. Nosso objetivo é fazer com que os investimentos gerem valor tanto para a companhia quanto para os públicos com os quais nos relacionamos, por meio de inovações que impulsionem os nossos negócios e o setor elétrico nacional. A iniciativa de aceleração de projetos exemplifica essa nossa nova forma de trabalhar (leia mais na página 15). No último ano, investimos um total de R\$ 8,3 milhões em P&D.

O principal projeto da AES Eletropaulo em desenvolvimento é o **Redes Inteligentes**, considerado a maior iniciativa de *smart grid* do Brasil. Lançado em 2013, deve estar plenamente disponível e funcional, para cerca de 62 mil clientes do município de Barueri, em 2019. A cidade foi escolhida por melhor representar a diversidade de perfil de clientes (residenciais, comerciais e industriais) que possuímos em nossa área de concessão.

Para os clientes, o *smart grid* trará benefícios e inovações. Entre eles está a possibilidade de acompanhar o consumo de energia diariamente e assim adotar novos hábitos e comportamentos para utilizar o recurso de forma mais eficiente.

Para nossas operações, o ganho está diretamente ligado ao aumento da eficiência e da qualidade na prestação do serviço. Por meio dos medidores inteligentes e da automação avançada, conseguiremos identificar prontamente falhas e interrupções no fornecimento e teremos mais agilidade para



efetuar as ações de correção – inclusive com a possibilidade de atuar remotamente –, comunicando aos clientes, com maior precisão, o tempo necessário para o restabelecimento da energia.

A estruturação da rede de distribuição já foi finalizada com a instalação de detectores de falta de energia, religadores automáticos, entre outras tecnologias. Avançamos também com a homologação pelo Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia) de um medidor inteligente capaz de comunicar-se com nosso centro de operação por meio de radiofrequência ou pela própria rede. Nosso objetivo, para 2017, é iniciar a instalação dos medidores inteligentes e a aplicação dos novos sistemas, bem como a implantação do novo portal sobre o projeto na internet e um *showroom* demonstrativo.

Com os novos medidores, nossos clientes poderão utilizar tecnologias de geração distribuída (energia consumida e/ou gerada pelo cliente). Além disso, os equipamentos permitirão a aplicação da tarifa branca, que terá valores diferenciados de cobrança de acordo com o horário de consumo (leia mais na página 17).

CONTEXTO SETORIAL

Cenário econômico

O cenário atual da economia brasileira, com redução do crescimento econômico, menor produção industrial no estado de São Paulo e aumento do nível de desemprego, impacta diretamente o setor energético. Esses fatos, somados à redução de 2,5 dias de faturamento em 2016, fizeram com que nosso mercado total, que inclui o mercado cativo e o mercado livre, apresentasse queda de 3,2% em 2016, na comparação com o ano anterior. Se considerado apenas o mercado cativo, a queda foi de 4,7% na mesma base de comparação. A classe residencial, apesar da queda da renda

real de 2,9%, até outubro de 2016, teve decréscimo de apenas 0,6% no ano, reflexo de temperaturas mínimas mais baixas e temperaturas máximas mais altas ao longo do ano, que influenciaram positivamente o consumo de energia elétrica devido ao uso de aparelhos de climatização. As classes comercial e industrial tiveram redução de 3,8% e de 6,6%, respectivamente. A migração de clientes para o Ambiente de Contratação Livre (ACL) levou a uma redução de 14,9% no consumo da classe industrial cativa e a um crescimento de 3,8% no mercado livre.

Balço energético

A redução do mercado total, associada à migração de clientes para o mercado livre, tem levado o setor de distribuição de energia elétrica a uma situação conjuntural de sobrecontratação involuntária de energia. Além disso, pelas regras do Decreto nº 5.163/2014, fomos obrigados a contratar energia no leilão A-1 realizado em 2015, mesmo com a avaliação de que haveria sobra em nosso balanço de energia para o ano de 2016.

A combinação desses três fatores fez com que, ao final do ano passado, nossa sobrecontratação apurada fosse de 110,87%. Ainda que 5,87 pontos percentuais acima do nível regulatório para repasse tarifário, nosso entendimento é de que haverá o integral repasse tarifário a

essa energia contratada, dada a natureza involuntária de sua origem.

Como medida mitigatória, temos atuado buscando soluções para reduzir esse montante de energia. Nesse sentido, temos efetivado reduções contratuais por meio de renegociações bilaterais com geradores e comercializadores de energia e da participação nos leilões do MCSD (Mecanismo de Compensação de Sobras e Déficits) promovidos pela CCEE (Câmara de Comercialização de Energia Elétrica).

Tarifa branca

Em 2016, a ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) aprovou a aplicação da nova modalidade tarifária, que sinaliza aos consumidores a variação do valor da energia conforme o dia e o horário de consumo. A energia consumida fora do horário de ponta será mais barata, enquanto a consumida no período de ponta será mais cara.

Esse novo modelo de tarifação estará disponível aos consumidores que são atendidos em baixa tensão (127, 220, 380 ou 440 Volts), denominadas grupo B.

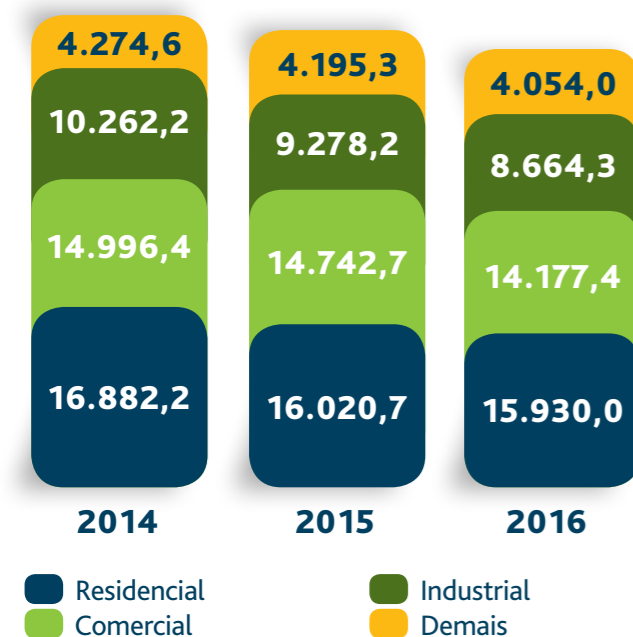
A adesão a essa modalidade será possível a partir de 2018 para as unidades consumidoras com média anual de consumo superior a 500 kWh por mês, sendo sua abrangência estendida de forma gradual até 2020, quando todos os clientes do grupo B, independentemente do consumo, poderão optar por ela.

Cenário político

Em 2017, os prefeitos e vereadores eleitos na última eleição municipal assumiram seus mandatos para os próximos quatro anos. Nas cidades da nossa área de concessão, atuamos com o objetivo de alinhar nossos investimentos às estratégias do poder público, com foco no aumento da qualidade do fornecimento de energia e da segurança da população.

Para dar continuidade aos projetos da empresa, garantindo seu alinhamento às políticas públicas, nossos líderes fizeram reuniões com representantes do poder público e apresentaram os planos de investimentos da AES Eletropaulo. Nossa atuação ocorre por meio de visitas institucionais e técnicas e da participação em eventos e audiências públicas. Por meio do Radar de Prefeituras, ferramenta de engajamento desse público, também acompanhamos as demandas e necessidades dos órgãos públicos em nossa área de concessão.

Consumo total por classe (GWh)



DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

G4-DMA

Receita Bruta

A receita operacional bruta da AES Eletropaulo totalizou R\$ 20.510,3 milhões em 2016, uma diminuição de 16,5% quando comparada a 2015.

Despesas operacionais e EBITDA⁵

As despesas operacionais, excluindo o fundo de pensão da companhia, totalizaram R\$ 2.086,4 milhões, 10,2% maior em relação ao registrado em 2015 (R\$ 1.893,4 milhões). Excluindo também os itens não gerenciáveis pela companhia como PCLD (Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa), multas, contingências e outros eventos não recorrentes, as despesas operacionais gerenciáveis totalizariam R\$ 1.597,5 milhão, valor 20,2% superior ao registrado em 2015, principalmente em função do maior custo com pessoal.

Em 2016, o EBITDA reportado foi de R\$ 734,3 milhões, ante um resultado de R\$ 963,6 milhões em 2015.

Resultado líquido

Em 2016, a companhia registrou um lucro líquido reportado de R\$ 20,9 milhões, ante um lucro líquido de R\$ 101,1 milhões em 2015, uma variação de R\$ 80,2 milhões principalmente em função do aumento com despesas operacionais voltadas ao Plano de Recuperação dos Indicadores de Qualidade, que ocorreu ao longo do ano de 2016, e maiores despesas com PCLD, refletindo o cenário macroeconômico e as revisões tarifárias de 2015.

Distribuição do valor adicionado

G4-EC1

O valor adicionado distribuído em 2016 totalizou R\$ 10,0 bilhões, sendo 82% desse montante referente a impostos, taxas e encargos ao governo.

⁵ Lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização.

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO POR PARTES INTERESSADAS (R\$ MIL)	2016	2015	2014
Colaboradores	1.111.872	987.742	880.639
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	8.221.280	10.082.508	3.366.492
Financiadores/Terceiros	691.044	807.440	540.697
Acionistas/Valor retido	20.923	101.136	-131.747
Total	10.045.119	11.978.826	4.656.081

[Clique aqui](#) para mais informações sobre o nosso desempenho econômico-financeiro.

GESTÃO DE RISCOS

G4-2

A gestão dos riscos que podem ter impacto sobre os negócios da AES Eletropaulo segue as diretrizes estabelecida pela **Política de Gestão de Riscos** da AES Brasil. Em 2016, essa política passou por uma revisão, que incluiu, entre outros aspectos, uma melhor definição dos papéis e responsabilidades na gestão de riscos da companhia, a aprovação do documento no âmbito do Conselho de Administração e sua publicação no site de Relações com Investidores da AES Eletropaulo.

Os riscos são classificados nos seguintes grupos:

- **Risco de mercado:** possibilidade de perdas em posições financeiras e/ou físicas devido ao comportamento de fatores de mercado como preços, taxas de juros, taxas de câmbio, índices de inflação etc.
- **Risco de crédito e contraparte:** relacionado a perdas devido à inadimplência de terceiros.
- **Risco de liquidez:** pode ser relacionado ao risco de *funding* ou de fluxo de caixa, com dificuldade de cumprir as obrigações contratadas em datas previstas, ou à falta de liquidez do ativo no mercado.

- **Risco regulatório e legal:** possibilidade de perdas decorrentes de novas regras promulgadas, penalidades ou indenizações resultantes de ações de órgãos de supervisão e controle, bem como perdas decorrentes de decisão desfavorável em processos judiciais ou administrativos.

- **Risco operacional:** decorrente da falta de consistência e adequação dos sistemas de informação, processamentos e controles das operações.

- **Risco ambiental:** relacionado à possibilidade de danos ambientais devido à intervenção humana no meio ambiente.

- **Risco de reputação e imagem:** possibilidade de perdas decorrentes ao desgaste junto à sociedade e/ou às autoridades, em razão de publicidade negativa, verdadeira ou não.

- **Outros riscos financeiros:** riscos de natureza financeira que podem ter origem contábil, atuarial, fiscal etc.

Desenvolvemos uma escala de materialidade na qual todos os riscos identificados são avaliados quanto à probabilidade de ocorrência e o impacto para nossa capacidade de geração de



valor. Após essa avaliação, eles são classificados em cinco níveis – muito baixo, baixo, médio, alto e muito alto. Em seguida, desenvolvemos planos de ação que podem ter como objetivo eliminar, diminuir, gerir ou transferir a possibilidade de ocorrência dos riscos.

Esse processo é de responsabilidade da Gerência de riscos, que integra a Vice-Presidência de finanças e relações com investidores e responde diretamente ao Comitê de Gestão de Riscos da

AES Brasil. A área de controles internos atua na definição de atividades a fim de garantir o cumprimento das diretrizes determinadas pela administração para mitigar os riscos à realização dos nossos objetivos.

A periodicidade do reporte da gestão de riscos é a seguinte:

- Mensal:** Comitê de Gestão de Riscos
- Trimestral:** Conselho de Administração e Conselho Fiscal
- Sob demanda:** Comitê de Risco de Mercado apresentado à AES Corp.

Foco no cliente e inovação



FOCO NO CLIENTE E INOVAÇÃO

G4-DMA

Garantir a satisfação de nossos clientes é um dos objetivos de longo prazo do Planejamento Estratégico Sustentável da AES Brasil e amplia a capacidade da AES Eletropaulo de recuperar e gerar valor em um período de grandes transformações no setor elétrico. Nosso negócio será, cada vez mais, impactado pela demanda dos clientes por inovações, agilidade e rapidez no atendimento por meio de canais digitais.

A principal iniciativa para aprimorar continuamente o relacionamento com nossos clientes é o JAAT (Jeito AES de Atender). O programa tem como objetivo garantir o padrão de qualidade das interações da companhia com os clientes, colocando-os sempre no foco de nossa atuação.

Uma de nossas principais inovações foi a identificação das cinco Jornadas do Cliente, situações mais comuns que geram contatos com a AES Eletropaulo, para rastreamos todos os pontos de interação e avaliar a satisfação com o atendimento e os serviços. As Jornadas do Cliente são:

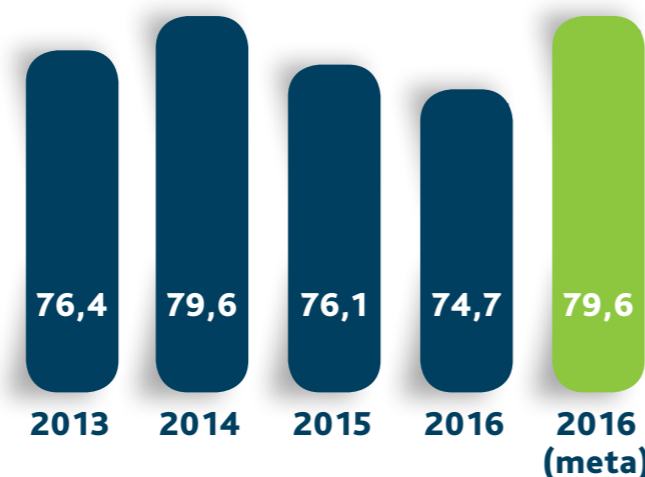
- Comunicação por falta de energia
- Dúvidas de faturamento
- Solicitação de serviços
- Pedido de indenização por danos a equipamentos elétricos (PID)
- Dúvidas sobre padrões e normas técnicas

Realizamos pesquisas com nossos clientes para avaliar a satisfação com o tempo de atendimento e nível de qualidade das informações prestadas, entre outros aspectos, após a solicitação de um desses serviços. A partir desse levantamento, mapeamos quais processos devem ser aprimorados por meio da implementação de novos sistemas, procedimentos e capacitações dos colaboradores e contratados.

Em 2016, também investimos aproximadamente R\$ 50 milhões no aprimoramento do sistema de CRM (*Customer Relationship Management*), com o objetivo de dar mais agilidade ao atendimento. A nova plataforma, integrada aos demais sistemas da companhia, funciona em ambiente *on-line* e é mais intuitiva em sua operação.

Evolução do ISQP – Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida pelos clientes residenciais (%)

G4-PR5

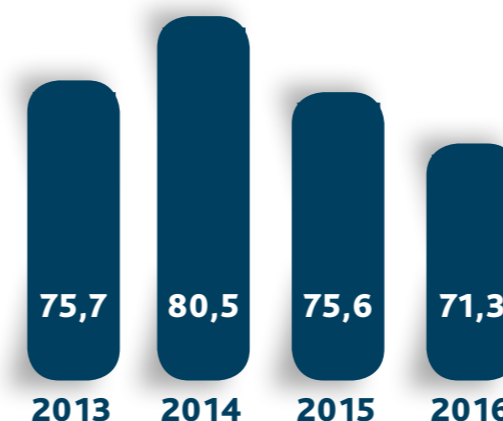


A queda na satisfação de nossos clientes verificada nos últimos anos está diretamente relacionada à percepção sobre a qualidade do fornecimento de energia, que compõe a maior parte da nota da pesquisa realizada pela Abradee (Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica). O aumento das tarifas de energia, impulsionado pelo crescimento dos custos no setor elétrico nacional, também influenciam a percepção do público. **G4-PR5**

Além dos avanços em nossos canais de relacionamento, temos como foco principal as ações de manutenção e ampliação da rede para aumentar a qualidade dos serviços prestados e, assim, influenciar positivamente o índice de satisfação de nossos clientes. Nesse sentido, nosso maior investimento foi realizado no Plano de Recuperação dos Indicadores de Qualidade (leia mais na página 26).

Índice de satisfação dos clientes corporativos de média tensão (%)

G4-PR5



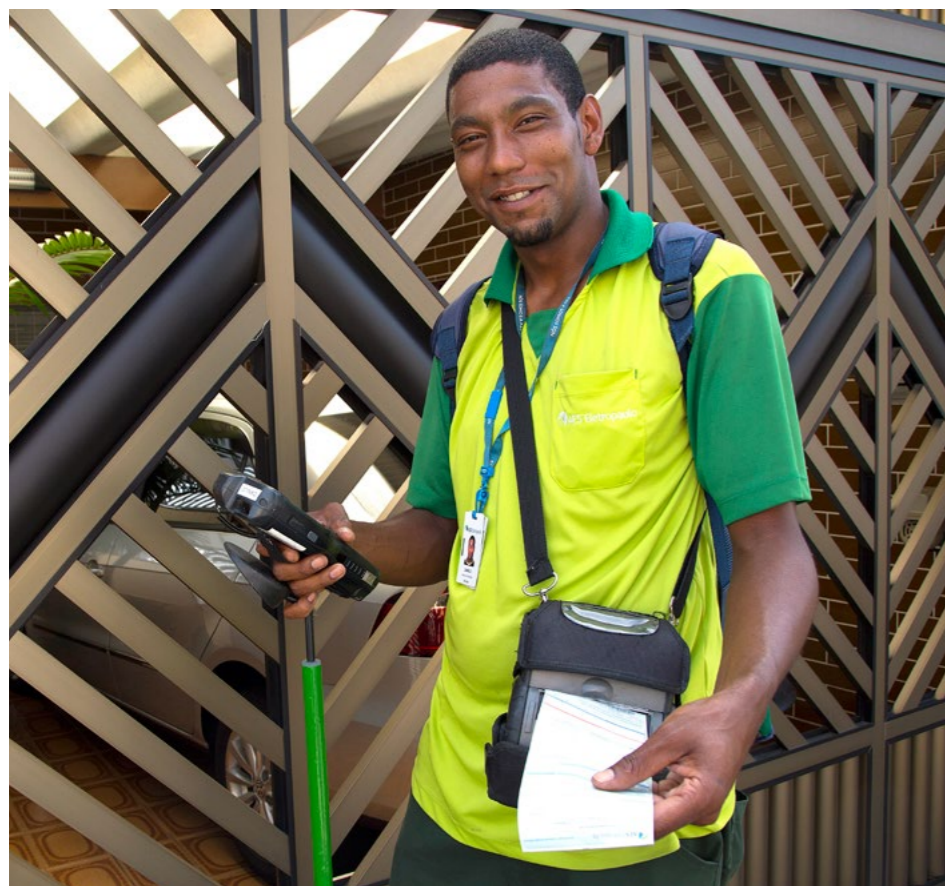
APLICATIVO PARA SMARTPHONES

Criado para melhorar e agilizar o atendimento aos clientes, a ferramenta gratuita permite a solicitação de serviços, tais como imprimir a segunda via de contas e consultar o histórico de consumo.

Por meio da Agência Virtual, nossos clientes residenciais, empresas e órgãos públicos podem solicitar diversos serviços no site da AES Eletropaulo: www.aeseletropaulo.com.br

Dessa forma, ampliamos as opções de atendimento e avançamos em nossa estratégia de digitalização das interfaces de relacionamento, o que aumenta a satisfação dos clientes e contribui para a redução de custos operacionais.





Atendimento ao cliente

No último ano, realizamos cerca de 41 milhões de interações com os nossos clientes por meio de diferentes canais de atendimento. Apenas 0,5% é considerado reclamações de clientes sobre serviços comerciais⁶, registradas em primeiro nível. Cerca de 10% das interações são referentes a solicitações de emergência durante interrupções não-programadas do fornecimento de energia.

A redução de 21% nas reclamações de 1º nível é reflexo das iniciativas dedicadas à melhoria do atendimento, como *On Site Billing*, investimentos no CRM, treinamentos, campanhas para incentivar a adoção de conta por e-mail e contratações de novos leituristas, entre outras.

⁶Percentual não inclui reclamações referentes a queda e/ou falta de energia.

INOVAÇÃO NO FATURAMENTO PARA CLIENTES

Em 2016, concluímos a implementação do projeto *On Site Billing* (“Fatura na hora”), que assegura a entrega da conta de luz impressa aos clientes no momento da leitura do medidor. Nos 24 municípios que atendemos, as faturas são emitidas diretamente pelos leituristas e entregues aos moradores, reduzindo os riscos de extravio e de inadimplência por não recebimento da conta.

Para ampliar a satisfação com esse novo serviço, capacitamos nossos colaboradores e contratados para que eles possam esclarecer eventuais

dúvidas dos clientes. No total, investimos R\$ 13,8 milhões nesse projeto, vencedor da última edição do Prêmio ALTA (*América Latina Telecom Award*).

Também avançamos na abrangência da fatura eletrônica, que permite que o cliente receba a conta por e-mail. Com essa iniciativa reduzimos os custos e impactos da fatura impressa em papel. Mais de 500 mil clientes já fizeram a adesão – em relação a 2015, o aumento foi de 124%.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA AES ELETROPAULO

	2016	2015
Total de interações	41 milhões	41 milhões
Reclamações de 1º nível	211.005	266.446
Solicitações de emergência	4.197.423	5.203.694

RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA, ANEEL/ARSESP E PROCON

	2016	2015
Ouvidoria	46.132	43.431
ANEEL/ARSESP	5.734	8.286
Procon	7.724	7.794
Total	59.590	59.511
Reclamações respondidas em até 15 dias em relação ao total encerrado (%)	82,40%	90,10%
Reclamações respondidas após 15 dias em relação ao total encerrado (%)	17,60%	9,81%
Reclamações procedentes em relação ao total encerrado (%)*	47,47%	53,95%

*A proporção de reclamações procedentes não é calculada sobre o total de reclamações recebidas, já que no fechamento de cada mês parte delas pode estar em análise a depender da quinzena de abertura do registro.

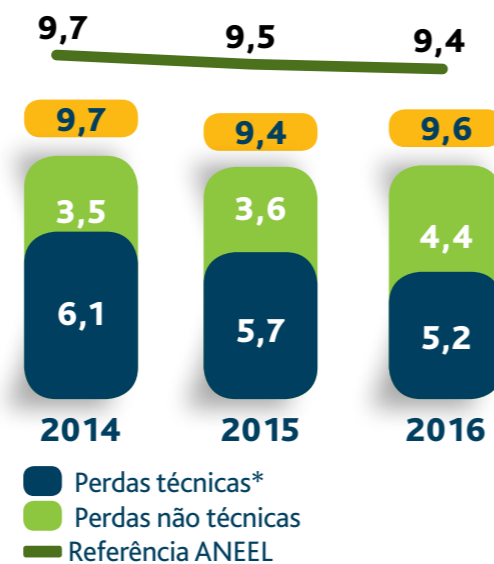
COMBATE ÀS PERDAS

G4-DMA

O combate às perdas técnicas e comerciais em nossa área de concessão é importante para aumentar a eficiência e qualidade de nossas operações, garantir a segurança dos clientes e otimizar a utilização de nossos ativos de distribuição de energia. Em 2016, o índice de perdas totais aumentou 0,2 ponto percentual em relação ao ano anterior, ficando acima do limite definido pela ANEEL. Em relação à meta definida para 2016, o resultado de perdas totais foi 0,7 ponto percentual superior, devido à variação de carga – total de energia injetada no sistema – em 1,44% abaixo do planejado. Caso a carga estivesse em linha com a meta, as perdas totais teriam atingido 9,49%.

Nossas iniciativas resultaram em um incremento de receita da ordem de R\$ 275 milhões. Além dos benefícios

Perdas globais (%) G4-EU12 | G4-22



**Valores estimados para torná-los comparáveis ao referencial para perdas não técnicas do mercado de baixa tensão determinado pela ANEEL*



financeiros, a redução das perdas também contribui para a garantia ao acesso regular à energia elétrica em comunidades de baixa renda e para diminuir nossas emissões de gases de efeito estufa, entre outros impactos positivos (leia mais na página 31). **G4-EU12**

Intensificamos nossas ações de combate às perdas não técnicas, principalmente por meio dos seguintes mecanismos:

- **Inspeções de fraude:** identifica instalações com erros de medição causados por defeitos nos equipamentos ou fraudes. Aumentamos as inspeções realizadas em 16% e a identificação de irregularidades em 90%, na comparação com 2015. O uso de tecnologias mais atuais com inteligência analítica, como redes neurais, tem contribuído para a eficiência desse processo.
- **Recuperação de instalações cortadas:** regularização das instalações de clientes que tiveram o fornecimento cortado por inadimplência e estejam ligados de forma irregular. Em 2016, recuperamos 22% de instalações a mais, na comparação com 2015.
- **Transformação de Consumidores em Clientes:** visa à regularização das ligações informais, principalmente em comunidades de baixa renda, garantido cidadania, segurança e qualidade para os

clientes. Em 2016, regularizamos 45,6 mil instalações. Desde 2004, cerca de 760 mil instalações já foram regularizadas.

- **Redução de perdas administrativas:** o objetivo dessa iniciativa é identificar as oportunidades nos processos do ciclo comercial que geram perdas de faturamento. Em 2016, a empresa identificou cerca de 143 mil instalações com esse tipo de perda, o que gerou 254 GWh de energia adicionada. As principais causas estão relacionadas às instalações com contrato rescindidos e os impedimentos de leitura para o faturamento.

Em 2016:

- **385 mil** inspeções realizadas
- **91 mil** instalações irregulares identificadas
- **80 mil** instalações cortadas recuperadas
- **46 mil** instalações regularizadas




Focado nas demandas e desafios das comunidades de baixa renda, o programa Transformação de Consumidores em Clientes promove a regularização do acesso à energia elétrica na região que atendemos. Desde a sua criação, em 2004, já investimos aproximadamente R\$ 600 milhões em ações para melhorar a infraestrutura de rede, distribuir geladeiras e lâmpadas eficientes nas comunidades e conscientizar a população sobre o uso eficiente e seguro da energia.

Em 2016, nossos investimentos e ações dentro do programa foram reorganizados com o objetivo de fidelizar os clientes de baixa renda regularizados, principalmente em face ao desafio da retração econômica e aos índices de inadimplência desse segmento. A nova abordagem considerou, por meio de pesquisas e consultas a esses públicos, como os moradores das comunidades impactadas reconhecem e valorizam os serviços e benefícios oferecidos pela AES Eletropaulo.

Duas das principais realizações do último ano foram os eventos AES Eletropaulo – Economizando Bem, o Prêmio Vem, que levam informações e serviços até as comunidades de baixa renda. Nessas ocasiões, realizamos negociação das dívidas, substituição de eletrodomésticos ineficientes por modelos novos, trocas de lâmpadas e outros serviços. Para as crianças e jovens, ocorreram apresentações de teatro e outras atividades que, de forma

Em 2016:

- Investimos **R\$ 3,8 milhões** para realizar 6 eventos nas comunidades regularizadas, em 4 municípios
- **3 mil** clientes atendidos aproximadamente
- **622** acordos fechados
- **7 toneladas** de lixo eletrônico encaminhados para reciclagem
- **2 mil** geladeiras e **4 mil** lâmpadas trocadas



lúdica, educam e conscientizam sobre os riscos da energia elétrica e a importância do uso racional desse recurso. Em 2017, nosso objetivo é promover mais 35 eventos, aprimorando as atividades desenvolvidas em parceria com o Instituto AES (leia mais na página 41).

Além disso, intensificamos nossos esforços para mapear e recadastrar os clientes de

baixa renda na TSEE (Tarifa Social de Energia Elétrica), conforme as regras da legislação. A partir de maio de 2016 entrou em vigor a Resolução Normativa nº 717/2016 da ANEEL que aprimorou o procedimento para comprovação do atendimento aos critérios de elegibilidade à concessão da TSEE. Entre maio e dezembro foram realizados 69.766 descadastramentos da TSEE e enviadas aproximadamente 250 mil notificações aos clientes por meio de mensagem em fatura. Para minimizar o impacto aos clientes, a AES Eletropaulo tem elaborado diversas medidas, como o cadastro de clientes no Programa CadÚnico durante os eventos nas comunidades, para que se tornem aptos a receber o benefício da TSEE.

O Recicle Mais, Pague Menos é uma iniciativa que promove a reciclagem de materiais em troca de desconto na conta de luz. O projeto possui 11 pontos de coleta fixos e arrecadou, em 2016, mais de **1,1 mil toneladas**, tendo concedido cerca de **R\$ 202 mil** em desconto a mais de **9 mil clientes** participantes. O projeto é uma das frentes que contribuem para a redução da inadimplência dos clientes da AES Eletropaulo. Saiba mais na página 43.

Laboratório de inovação social

A AES Eletropaulo criou, em 2016, o Lab Social, o primeiro laboratório de inovação social na comunidade em torno de um desafio comum: como melhorar o relacionamento e auxiliar nossos clientes a consumirem energia elétrica de forma mais consciente e adequada às suas realidades financeiras? Nesse projeto piloto, o objetivo é construir, por meio de uma atuação colaborativa e de diálogo com os clientes, soluções coletivas para promover a adimplência e resolver dúvidas que existem sobre o consumo de energia.

A comunidade escolhida para a primeira edição do Lab Social foi a da Vila Nova Jaguaré, no município de São Paulo, cuja regularização ao acesso de energia ocorreu em 2012 e tem cerca de 3,5 mil clientes. Em 2016, foram realizados três encontros dos quais participaram 35 moradores e líderes comunitários, além de representantes da AES Eletropaulo. Mais de 60 ideias foram geradas nesta etapa em torno, principalmente, dos hábitos de consumo, valores das contas de luz e demais necessidades da comunidade relacionadas à energia elétrica. Em 2017, as sugestões serão priorizadas e testadas na Vila Nova Jaguaré. Com a avaliação dos resultados alcançados nessa primeira experiência, será estudado o melhor modelo de aplicação e de expansão das soluções para outras comunidades atendidas pela AES Eletropaulo.



**Eficiência
nas
operações**

EFICIÊNCIA NAS OPERAÇÕES

G4-DMA

No último ano, investimos R\$ 791,5 milhões em serviços ao consumidor, expansão do sistema, confiabilidade operacional, recuperação de perdas, tecnologia da informação e outros.

Nosso Plano de Recuperação dos Indicadores de Qualidade, iniciado em 2015 e ampliado em 2016, concentra uma parcela significativa de tais investimentos e outras despesas realizadas para aprimorar nossos ativos e garantir o fornecimento de energia com segurança e eficiência para nossos clientes.

O Plano tem como objetivos principais:

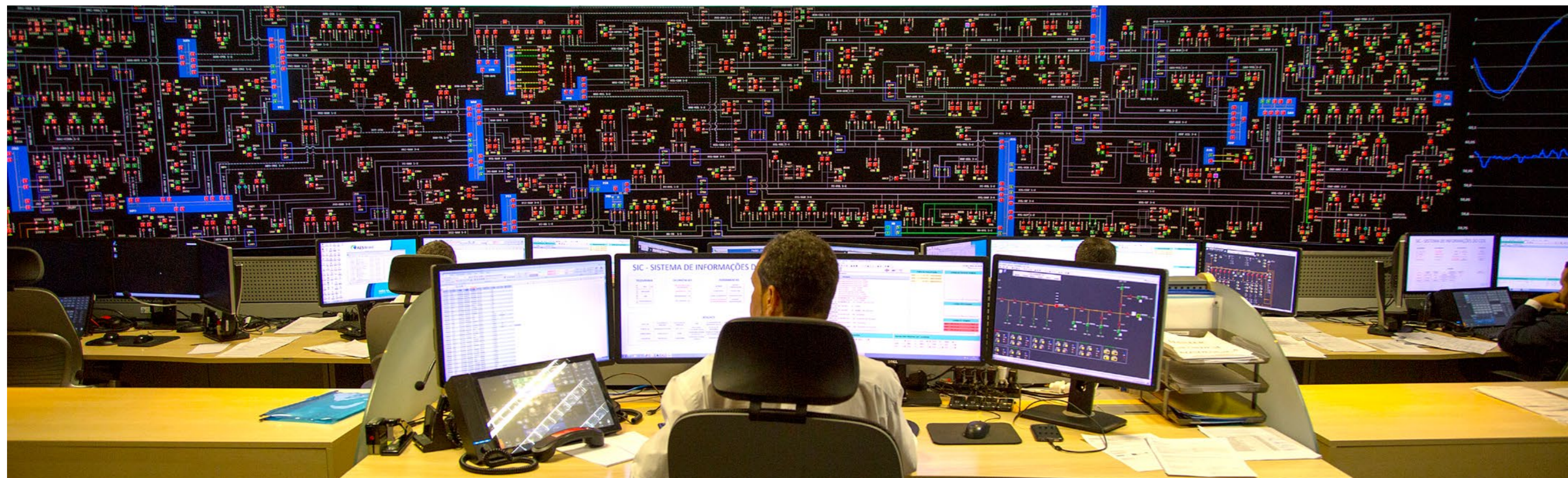
- Reduzir as ocorrências de desligamentos da rede de distribuição.
- Diminuir o número de clientes afetados pelas interrupções de fornecimento.
- Diminuir a duração das interrupções de fornecimento.
- Reduzir acidentes.
- Reduzir as reclamações de clientes relativas aos serviços.

Para reduzir as interrupções no fornecimento de energia, nossos investimentos estão voltados para a

melhoria da infraestrutura, aumento da automação e aprimoramentos nos processos de operação e manutenção. Demos continuidade ao processo de modernização dos nossos ativos utilizando a tecnologia de redes compactas (*spacer cable*), minimizando desligamentos causados pelo contato com galhos de árvores.

Ainda com foco na diminuição do número de clientes afetados pelas interrupções, investimos intensamente na automação da rede. Em 2016, por exemplo, instalamos 1.147 religadores

automáticos, que possibilitam a correção de falhas transitórias – ocasionadas quando galhos de árvores encostam momentaneamente na fiação. Além disso, quando a religação automática não é possível, esses equipamentos comunicam-se com nosso Centro de Operações (COS/COD), localizada no município de Barueri, e permitem a realização de manobras remotas para restabelecer o fornecimento aos clientes que não estão na área afetada. Até o final de 2016, havia em operação mais de 4 mil religadores que se comunicam com o COS/COD.



Outra tecnologia utilizada refere-se aos detectores de falta, capazes de indicar com maior precisão os locais da rede em que houve problemas, proporcionando maior eficiência na localização do defeito e restabelecimento do fornecimento. Impulsionados pelo conhecimento adquirido com o projeto Redes Inteligentes (leia mais na página 16), serão instalados cerca de 2 mil sistemas de *self-healing*, que fazem a reconfiguração automática dos circuitos de distribuição e diminuem o número de clientes sem energia – em 2016 já contávamos com 1.315.

Além disso, para diminuir o tempo das interrupções no fornecimento, aumentamos a quantidade das equipes de emergência e de atendimento das ocorrências e implementamos um programa de produtividade. Investimos em tecnologia e inovação nos nossos processos de despacho de ordens com a implementação de novos sistemas de suporte, automatização de processos operacionais, uso de ferramentas de suporte à gestão em tempo real e implementação dos princípios da metodologia Lean em nosso Centro de Operações. Aumentamos, também, a quantidade de veículos em nossa frota e três novas bases operacionais foram inauguradas – outras três serão concluídas em 2017, agilizando o atendimento a emergências e chamados de clientes.

Em 2016:

- **220** novas equipes de emergência
- **1.147** religadores automáticos instalados (além de 1.069 já em operação)
- **90** detectores de falta
- **1.315** sistemas de *self-healing* instalados
- **160 km** de rede construídos
- **130 km** de rede substituídos com a tecnologia *spacer cable*
- **465 mil** podas de árvores, totalizando 711 mil desde o início do Plano de Recuperação dos Indicadores de Qualidade
- **3.324 km** de rede em manutenção
- **6 novas** bases operacionais, das quais três serão finalizadas até 2017
- **9 bases** reformadas
- **323 veículos** a mais em nossa frota



Para 2017, seguiremos ampliando os investimentos para melhorar nossos indicadores de qualidade. Entre as ações que serão desenvolvidas, destacam-se:

- Intensificar as obras de infraestrutura na rede.
- Ampliação dos equipamentos de automação na rede. Até o final de 2017, temos a previsão de instalar mais 1,5 mil religadores automáticos que se comunicam com o COS/COD e 7,2 mil detectores de falta.
- Implementação de sistemas que previnem sobrecarga dos circuitos após a realização de manobras para restabelecer o fornecimento. Essa inovação avalia automaticamente a

capacidade da rede e sugere aos operadores as melhores manobras a serem executadas.

- Implementação do despacho automático de ordens de serviço, para evitar deslocamentos desnecessários de equipes de manutenção. Aproximadamente 40% das reclamações recebidas de clientes são por falhas transitórias no fornecimento de energia, solucionadas rapidamente por meio dos equipamentos de automação e das manobras de restabelecimento. Com essa solução, as baixas das ordens de serviços serão automáticas, reduzindo os custos e esforços das equipes operacionais.

Indicadores de qualidade

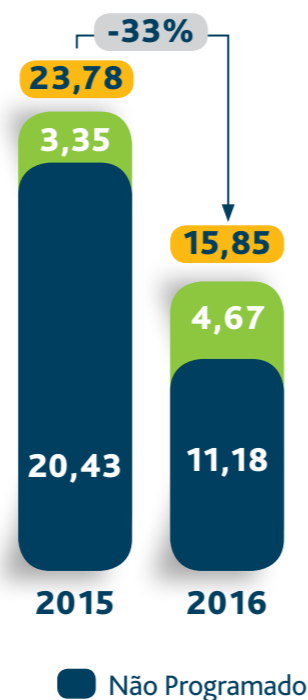
Os principais indicadores para mensurar a qualidade de nossas operações, acompanhados pelos órgãos reguladores, são o FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e o DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora). Na comparação com 2015, obtivemos uma redução de 33% no DEC, resultante dos investimentos que realizamos no Plano de Recuperação dos Indicadores de Qualidade e das ações mais ágeis de restabelecimento. No mesmo período, tivemos aumento de 5% no FEC, influenciado pelo crescimento das manutenções programadas na rede – execução de manutenção preventiva e poda de árvores – e que elevaram a frequência de interrupções.

Destaca-se a melhoria na parcela não programada da duração das ocorrências (DEC não programado), que reduziu 45% em 2016 comparado a 2015. A melhoria também foi verificada na frequência de interrupções não programadas (FEC não programado), com redução de 1% em 2016 em comparação ao mesmo período.

Os indicadores de *performance* que medem a eficiência na operação são monitorados diariamente por meio de ferramentas de gestão à vista e de *data analytics*. A avaliação de desempenho e a definição de planos de melhoria ocorre de maneira dinâmica e ágil assim como o acompanhamento em tempo real das ocorrências. **G4-EU28 | G4-EU29**



DEC – Horas (últimos 12 meses) G4-EU29



Referência ANEEL - 2015: 8,06 horas / 2016: 8,01 horas

FEC – Vezes (últimos 12 meses) G4-EU28



Referência ANEEL - 2015: 5,95 vezes / 2016: 5,91 vezes

ENTERRAMENTO DAS REDES

Contamos com cerca de 3 mil quilômetros de redes de distribuição subterrâneas – aproximadamente 7% do total da nossa área de concessão. Esses circuitos estão localizados nas regiões que têm maior demanda de carga, tais como centros comerciais, financeiros e de grande concentração de hospitais. Eles atendem um número de clientes responsáveis por 18% da carga de energia consumida.

Por suas características técnicas e operacionais, o sistema subterrâneo apresenta menos ocorrências de falhas, mas também demanda mais investimentos para sua implementação.

Em 2012, realizamos um projeto de pesquisa e desenvolvimento para determinar a viabilidade econômico-financeira desse investimento, analisando diferentes modelos elétricos no mundo, com o menor impacto possível para os clientes. O estudo sugere que os custos de enterramento deveriam ser suportados por isenção de tributos, contribuição de melhoria dos proprietários de imóveis beneficiados pelo enterramento e aporte do município com o custeio das obras civis, que representam cerca de 70% dos custos.

Nossa visão para este tema é de que a solução, apesar de complexa, precisa da parceria entre os diversos agentes envolvidos para que possamos avançar e responder às demandas da sociedade e de nossos clientes. Estamos participando proativamente das discussões com entidades governamentais, setoriais e outras empresas para encontrar soluções seguras, eficientes e economicamente viáveis para a questão. Entre os desafios identificados, estão as obras de alto impacto necessárias para o enterramento da fiação e a complexidade do mapeamento das redes subterrâneas de água e gás, entre outras, na área de concessão.

GESTÃO AMBIENTAL

G4-DMA

Na gestão de nossas operações, nos comprometemos a minimizar os impactos ambientais e ampliar os benefícios para a sociedade dos investimentos que realizamos para a preservação ambiental. Para isso, atuamos conforme as diretrizes de nosso Sistema de Gestão Ambiental, certificado de acordo com a norma ISO 14001. No último ano, nossos gastos e investimentos ambientais totalizaram R\$ 76,5 milhões. **G4-EN31**

Em 2016, uma de nossas prioridades foi garantir as licenças ambientais para as obras e melhorias previstas no Plano de Recuperação dos Indicadores de Qualidade. Por meio de inovações e aprimoramentos em nossos processos, e de um intenso diálogo com os órgãos responsáveis pelo licenciamento, obtivemos as autorizações necessárias para todas as obras.

O manejo da vegetação nos grandes centros urbanos que atendemos é um dos principais impactos dos nossos negócios. A ampliação da rede e a instalação de novos equipamentos, por exemplo, demandam a supressão da vegetação em determinadas áreas e a devida compensação, com o plantio de novas árvores. Nossas atividades de reflorestamento são realizadas no entorno dos reservatórios da AES Tietê e no entorno das áreas

impactadas pelas obras. Em 2016, realizamos o plantio de 23 hectares no reservatório da usina Água Vermelha, sendo 13 hectares inscritos no Programa Nascentes, realizado pelo governo estadual de São Paulo desde 2014 com o objetivo de proteger os recursos hídricos e a biodiversidade no estado. A adesão ao programa representa uma oportunidade de gerar valor à sociedade, por meio do apoio a políticas públicas que visam reduzir o risco de desabastecimento e de escassez de água.

Também fizemos o plantio de 1.361 árvores no município de São Paulo e 31 no município de Barueri, como forma de compensação ambiental dos diversos projetos de manutenção e expansão da infraestrutura de distribuição da empresa, e realizamos a manutenção de outros plantios compensatórios.

Reflorestamos uma área de **13 HECTARES** com um projeto inscrito no Programa Nascentes

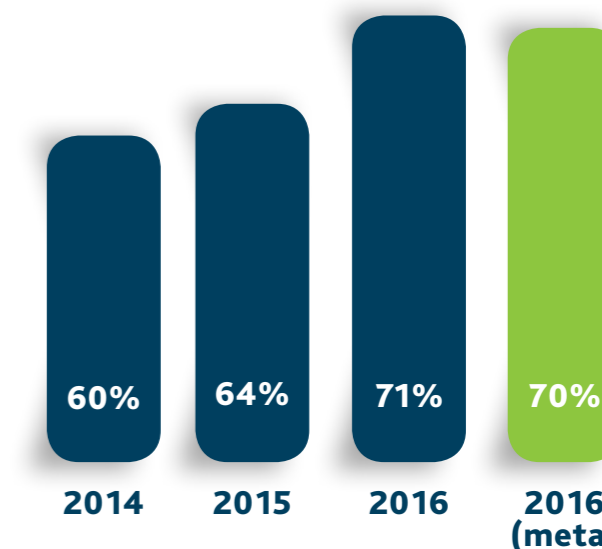



As diretrizes para gestão dos resíduos estabelecem critérios e controles para o gerenciamento dos resíduos sólidos identificados como aspectos ambientais significativos nas atividades, produtos e serviços da organização. A geração dos resíduos de obras provenientes da manutenção e ampliação da rede está entre nossos principais impactos ambientais. Além disso, as atividades consomem recursos como cabos, postes, ferragens metálicas, isoladores e transformadores, entre outros itens. Antes de descartar esses materiais, verificamos a possibilidade de sua reutilização, recuperação ou reciclagem.

Incentivamos empresas prestadoras de serviços a aplicarem técnicas de reaproveitamento de resíduos da construção civil, por meio da divulgação de alternativas tecnológicas e sua disponibilidade no mercado regional, o que contribui para aumentar o índice de reciclagem, recuperação ou reutilização de resíduos da AES Eletropaulo. A meta da empresa é reciclar, recuperar ou reutilizar 70% dos resíduos gerados. As principais medidas que contribuem para o índice são o reaproveitamento e reciclagem de postes, demolição de concreto, podas de árvores, materiais ferrosos e não ferrosos, que reduzem a destinação para aterros sanitários.

Percentual de resíduos reciclados, recuperados ou reutilizados

G4-EN23



Outra iniciativa que desenvolvemos, com base no conceito de economia circular, é a revitalização de materiais como isoladores e ferragens e sua reutilização na rede elétrica. No ano passado, os postes foram incluídos no processo e 215 estruturas foram reaproveitadas. Até 2017, estima-se que mais de 2.500 unidades sejam reutilizadas.

Nessa iniciativa, uma empresa especializada é capacitada pela AES Eletropaulo para fazer a triagem e a revitalização do material retirado a ser reincorporado à rede. O material é vendido como sucata a esse parceiro e comprado de volta, ao final do processo.

O projeto está implementado desde 2013 e já revitalizou mais de 40 mil materiais. Em 2016, a iniciativa foi reconhecida pelo Prêmio ECO 2016, realizado pela Amcham Brasil, como vencedor na categoria Sustentabilidade em Produtos e Serviços.

Os equipamentos do sistema elétrico também podem causar impactos de contaminação do solo e da água por vazamentos de óleo. Para mitigar esse risco, promovemos continuamente inspeções nas instalações, investimentos na modernização dos equipamentos e engajamos colaboradores e contratados em campanhas de conscientização e simulados de emergências ambientais. Possuímos contrato com uma empresa especializada para a pronta resposta em caso de incidentes e dispomos de kits ambientais de emergência nos veículos operacionais e nas bases para que as primeiras ações de contenção dos vazamentos sejam tomadas imediatamente, além de contar com um seguro ambiental específico

para esse tipo de emergência. Dois eventos envolvendo vazamentos foram registrados em 2016, sendo um na Subestação ETD Vila Prudente (8 mil litros de óleo de disjuntor) e outro na ETD Hipódromo (1,8 mil litros de óleo de disjuntor). Nos dois casos, os incidentes foram causados por ações de vandalismo, atingindo superficialmente o solo e demandando a raspagem e destinação correta do material contaminado. **G4-EN24**

A reutilização de materiais em nossa rede evitou:

- O gasto de **R\$ 209 mil** com a compra de materiais novos
- O consumo de **6.912 m³** de água, com o reaproveitamento de ferragens e isoladores
- A emissão de **52 toneladas** de CO₂
- O consumo de **26,5 mil litros** de água por mês, com a reutilização de postes de concreto



SUSTENTABILIDADE EM NOSSAS BASES OPERACIONAIS

A construção de novas bases operacionais é um dos investimentos que estamos realizando para alcançar os objetivos do Plano de Recuperação dos Indicadores de Qualidade. Em 2016, inauguramos nossas primeiras bases de leitura e entrega construídas com técnicas modernas e recursos que reduzem seu impacto ambiental, no município de Santo André e no bairro do Canindé, na capital paulista.

O sistema construtivo utilizado na nova base substitui a alvenaria por aço, material que, além de ser reciclável, proporciona durante a obra uma economia de água da ordem de 80% na comparação com o método tradicional. Além disso, o local conta com sistemas de captação e armazenamento de água da chuva, utilizada para a lavagem do pátio e das áreas externas.

A estimativa é que a redução do consumo de água na nova base de Santo André gere uma economia média anual de R\$ 3,5 mil, garantindo o retorno do investimento em três anos e cinco meses.

As bases também foram projetadas para fazer melhor aproveitamento da luz natural durante o dia e possuem lâmpadas de LED para iluminar as áreas nos períodos de menor luminosidade. Outras três bases operacionais, com o mesmo conceito sustentável de construção, serão inauguradas até o final de 2017.

Nas bases existentes, realizamos obras de melhoria e adequação dos locais de armazenamento dos equipamentos com óleo – como transformadores. Todas as 16 bases que possuem esse tipo de instalação passaram a contar com locais cobertos e ambientalmente mais seguros.



Emissões de gases de efeito estufa G4-EN15 | G4-EN16 | G4-EN17

A AES Brasil está comprometida com a redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE). Atenta à temática das mudanças climáticas em sua gestão, publicou as diretrizes de atuação da companhia sobre a questão em 2015. Desde 2011, as especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol são adotadas para estimar as emissões de GEE – a AES Eletropaulo publica o inventário desde 2012 no Registro Público de Emissões. Para estimar as emissões de gases de efeito estufa evitadas durante a operação da companhia, comparamos o desempenho do consumo próprio de energia elétrica e de perdas globais. Em 2016, não foi possível evitar a emissão de gases de efeito estufa. A meta, antes definida com prazo até 2019, foi revisada e passa a ser “evitar as emissões de CO₂e a partir da redução de 151 GWh de perdas globais em 2017”, em comparação com o desempenho de 2016.



INVENTÁRIO DE EMISSÕES AES ELETROPAULO (tCO₂e)

	2016*	2015	2014
Emissões diretas (Escopo 1)	6.625	6.156	6.564
Emissões indiretas (Escopo 2)	374.320	569.420	670.818
Subtotal (Escopos 1 e 2)	380.945	575.576	677.382
Emissões indiretas (Escopo 3)	3.627.890	4.987.738	6.291.474
Total	4.008.835	5.563.314	6.968.856

*Os valores não incluem as emissões de mudanças no uso do solo e estão sujeitos a alterações após o lançamento da ferramenta atualizada do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Segurança em primeiro lugar



SEGURANÇA EM PRIMEIRO LUGAR

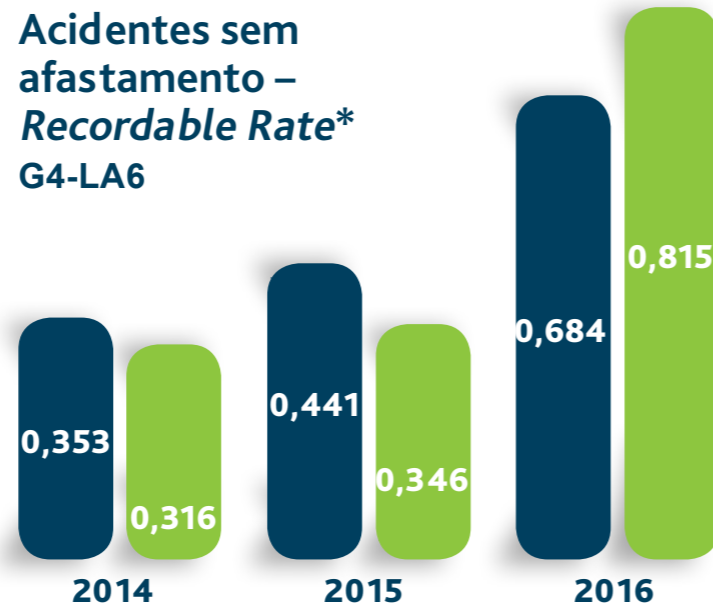
G4-DMA

A segurança de nossos colaboradores, prestadores de serviços e da comunidade é nossa prioridade no desenvolvimento de nossas atividades. Em nosso Planejamento Estratégico Sustentável, estabelecemos metas de desempenho relacionadas a esse aspecto e que são acompanhadas periodicamente pela Diretoria.

A gestão dos nossos indicadores de segurança segue a norma OSHA, definida pela Agência Norte-Americana de Saúde e Segurança do Trabalho. Dessa forma, garantimos alinhamento às diretrizes da AES Corp. e comparamos nosso desempenho a outras empresas do grupo. Na página 52, apresentamos os indicadores de saúde e segurança de acordo com a NBR 14280 da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

No último ano, registramos uma taxa de acidentes com afastamento de nossos colaboradores próprios de 0,356 e contratados de 0,170, ambos acima do limite estabelecido para o período (0,14). A taxa de acidentes sem afastamento, por sua vez, foi de 0,684 para colaboradores próprios e de 0,815 para contratados, dentro do limite de 0,81. Em 2016, registramos uma fatalidade com um trabalhador contratado (não registrável sob o critério OSHA), decorrente de um acidente de trânsito. **G4-LA6**

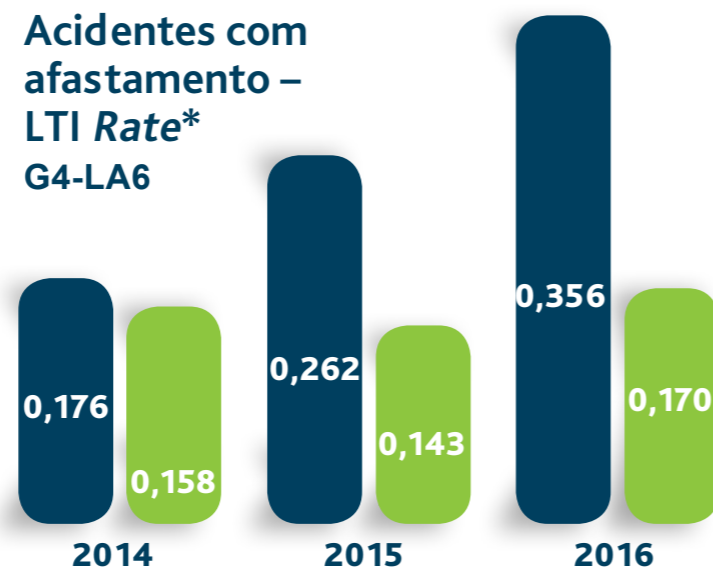
Acidentes sem afastamento – Recordable Rate* G4-LA6



■ Colaboradores próprios
■ Contratados

*Taxa de acidentes registráveis (acidentes típicos, sem perda de dias de trabalho).

Acidentes com afastamento – LTI Rate* G4-LA6



■ Colaboradores próprios
■ Contratados

*Taxa de incidentes com tempo perdido (acidentes típicos, com perda de dias de trabalho).



Nosso Programa de Segurança está focado no fortalecimento de uma cultura de segurança e é realizado com base nas diretrizes globais da AES Corp. e nos requisitos do nosso Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional, certificado conforme a norma internacional OHSAS 18001, e na Política de Sustentabilidade da AES Brasil. Entre as principais práticas do Programa estão as caminhadas de segurança, as preleções de segurança e o relato de segurança.

Para todas as atividades operacionais realizadas, contamos com instruções de trabalho que detalham os procedimentos a serem seguidos pelos colaboradores e contratados, riscos existentes e medidas de controle. Antes de iniciar as atividades, nossas equipes realizam a Análise Preliminar de Riscos, ferramenta que permite fazer a avaliação do ambiente de trabalho, mapear riscos para a segurança e adotar mecanismos para garantir a segurança operacional e evitar acidentes.

Além dessas ferramentas, as atividades e medidas de prevenção adotadas por nossos colaboradores são acompanhadas pelas lideranças por meio das caminhadas de segurança. Nessas visitas a campo, os técnicos de segurança do trabalho e gestores verificam a aderência aos procedimentos de segurança, utilização correta dos equipamentos de proteção e outros aspectos que permitem monitorar e aprimorar nossas práticas.

Nas bases operacionais, realizamos semanalmente o Momento Ligado, reunião que envolve colaboradores e contratados para divulgar informações relevantes sobre temas de saúde e segurança. Nesses encontros, discutimos os eventos que poderiam ter causado acidentes, procedimentos de investigação e causas encontradas para os problemas, com foco na identificação de melhorias. Na sede, essas reuniões são mensais. Dessa forma, todos os profissionais próprios e contratados são continuamente treinados em aspectos de segurança. **G4-EU18**

Para identificar situações, processos e ambientes que precisem de aprimoramento para aumentar a segurança de nossas equipes, contamos com os relatos de perigo. Essa ferramenta possibilita que situações de risco, nas quais não houve acidentes, possam ser investigadas e medidas corretivas sejam tomadas com o máximo de antecedência, compartilhando as informações com todas as unidades.

EDUCAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO PARA A POPULAÇÃO

Para conscientizar nossos clientes e evitar acidentes com a rede elétrica, investimos em campanhas educativas nos principais veículos de comunicação e realizamos palestras em comunidades locais, escolas, associações e empresas.

As *blitze* de segurança também contribuem para a conscientização da população. Elas são realizadas com uma van personalizada que simula as consequências do contato indevido com os fios da rede elétrica, por meio de um choque fictício. No último ano, 18 mil pessoas foram impactadas com essa ação.

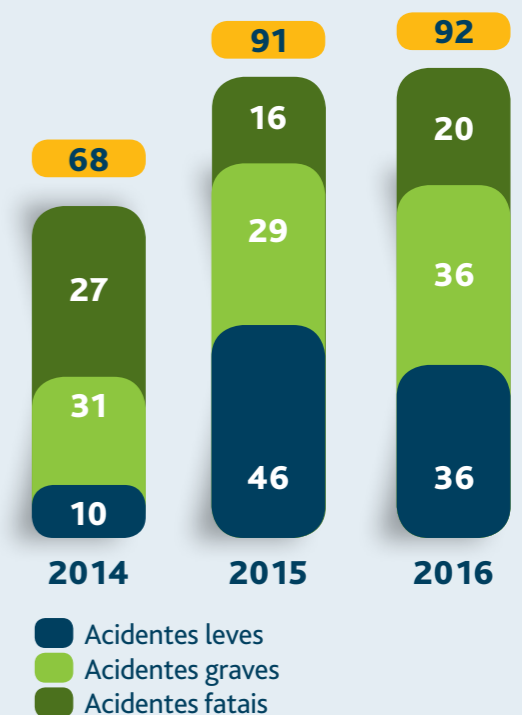
Apesar dos nossos investimentos, registramos 20 fatalidades com a população. Nossa meta é não ter acidentes fatais envolvendo nossas atividades em nossa área de concessão. O número total de acidentes, incluídos os classificados como graves e leves, permaneceu estável em relação ao ano anterior – nesse aspecto,

nossa meta era diminuir em 10% o número de ocorrências. **G4-EU25**

A maior causa de acidentes envolvendo a população é o contato com a fiação durante a realização de construções informais, em especial nas comunidades de baixa renda. Nesse sentido, o contexto atual de crise econômica, com o aumento do trabalho informal e não especializado, contribui para que mais pessoas façam reformas e obras sem os devidos cuidados e proteções para evitar acidentes com a rede de distribuição de energia elétrica.

Nossa atuação nas ações de educação e conscientização das comunidades será intensificada neste ano. As inserções das campanhas em veículos de comunicação, como *spots* em rádios e filmes na televisão, aumentarão quase 150% em relação a 2016. Também realizaremos anúncios em pontos de ônibus localizados próximos às comunidades de baixa renda.

Número de acidentes envolvendo a população G4-EU25



Relacionamento com nossos públicos



RELACIONAMENTO COM NOSSOS PÚBLICOS

G4-24 | G4-25 | G4-26

Na estratégia de crescimento e desenvolvimento dos negócios da AES Brasil, a gestão dos públicos de relacionamento é fundamental para entender suas necessidades e desenvolver estratégias para potencializar o valor compartilhado por meio de nossas atividades e operações. Para estruturar esse processo e definir os melhores mecanismos de engajamento, nossos públicos de relacionamento foram agrupados em uma matriz.



As demandas dos órgãos regulatórios e representantes do poder público são endereçadas às empresas por meio das áreas regulatória e de relações institucionais da AES Brasil, responsáveis pelo encaminhamento das requisições de acordo com o assunto e pela participação em audiências públicas e fóruns setoriais, entre outros mecanismos.

Em nosso modelo de negócio, identificamos públicos que influenciam as mudanças no setor elétrico – imprensa, agentes do setor elétrico, organizações da sociedade civil e as comunidades locais. Com eles, nosso relacionamento é conduzido diretamente pelas áreas com as quais ocorrem pontos de contato. A identificação das demandas e os processos de engajamento também são realizados de maneira descentralizada pelos gestores, de acordo com nossos valores e diretrizes estratégicas.

Para melhorar o fluxo de informações com jornalistas, a AES Brasil estruturou a Sala Energia de Imprensa, reconhecida pelo Prêmio Aberje (Associação Brasileira de Comunicação Empresarial) como projeto vencedor de 2016 na categoria “comunicação e relacionamento com a imprensa”. O acesso à **Sala Energia** é feito pela internet e está aberto a todos os interessados, com materiais informativos, vídeos e áudios sobre as atividades de todas as empresas da AES Brasil.

Em 2016, a AES Brasil foi uma das empresas que participaram das discussões com o GVCes (Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas) para a construção de uma ferramenta de **AVALIAÇÃO DE RISCOS SOCIOAMBIENTAIS** e criticidade na **CADEIA DE SUPRIMENTOS**. Nossa contribuição está baseada na matriz utilizada no programa **Parcerias Sustentáveis** como ferramenta para avaliar e desenvolver os fornecedores.



Com foco no relacionamento com nossos acionistas e investidores, possuímos canais de comunicação e divulgação que seguem as melhores práticas do mercado, disponibilizando informações de forma ágil e clara sobre nossas atividades e nosso desempenho.

Periodicamente, realizamos pesquisas com nossos públicos estratégicos para avaliar o nível de satisfação e identificar suas principais demandas. Em 2016, esses levantamentos foram feitos com nossos acionistas, colaboradores (Pesquisa de Clima), clientes,

fornecedores e com a imprensa.

Em 2017, como forma de evoluir no relacionamento com nossos públicos, investiremos na estruturação de uma plataforma que permite gerenciar temas-chave do negócio e seus respectivos riscos em relação aos nossos públicos, inclusive com a possibilidade de desenhar planos de ação individualizados para cada pessoa que se relaciona com a companhia. As informações passarão a ser documentadas e compartilhadas de maneira sistêmica, tornando o processo ainda mais eficiente para os gestores.

COLABORADORES

G4-DMA

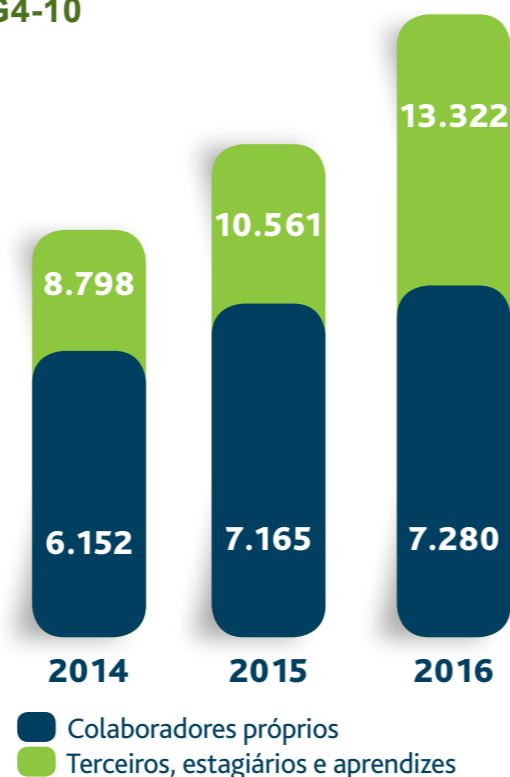
Sermos reconhecidos como um dos melhores lugares para se trabalhar é um dos objetivos traçados pelo Planejamento Estratégico Sustentável da AES Brasil. Nosso foco é garantir que nossos colaboradores sintam-se motivados e valorizados no ambiente de trabalho, assumindo o protagonismo para realizar suas atividades com excelência e satisfação, o que resulta em ganhos de eficiência, produtividade e qualidade. Em 2016, a AES Eletropaulo entrou pela primeira vez no ranking das 150 Melhores Empresas para se Trabalhar, elaborado pela revista *Você S/A*.

Esse resultado é consequência das políticas e práticas que possuímos para apoiar o desenvolvimento e o crescimento profissional de nossos colaboradores. No último ano, por exemplo, investimos R\$ 4 milhões em treinamentos e programas de capacitação, abrangendo tanto aspectos técnicos e de segurança para o aprimoramento das nossas operações quanto temas para reforçar nossa cultura corporativa e o desenvolvimento das lideranças. No total, foram 359 mil horas de capacitação, equivalentes a uma média de 49,3 horas por colaborador, 2% inferior ao resultado de 2015, de 50,3 horas por colaborador. **G4-LA9**

Nossa política de contratações prevê a realização de um processo seletivo interno, a partir da nossa base de dados e da divulgação das vagas nos canais de

comunicação corporativos, para todas as posições disponíveis. A contratação de novos profissionais no mercado é realizada apenas se nenhum dos nossos colaboradores puder ser promovido. Anualmente, aproximadamente 40% de nossas vagas são preenchidas por meio de contratações internas.

Força de trabalho G4-10



Para avaliar o desempenho de nossos colaboradores e o alinhamento à estratégia corporativa, contamos, desde 2007, com o Programa de Gestão do Desempenho, que contempla um ciclo anual de avaliação das entregas e do potencial de cada profissional.

Especialmente para a liderança, esse processo é mais focado no Contrato de Gestão, ferramenta que contempla as metas individuais dos colaboradores a serem alcançadas de acordo com os objetivos da companhia, cuja evolução é acompanhada por meio de reuniões semestrais. **G4-LA11**

Para capacitar nossas lideranças, contamos com a Academia de Líderes, que estabelece trilhas de conhecimento a serem percorridas pelos gestores ao longo do ano por meio de treinamentos *on-line*. Possuímos, ainda, um programa de Gestão de Potenciais, que identifica os colaboradores alinhados aos nossos valores e à estratégia e que podem ocupar posições de liderança na companhia. Esses profissionais passam por treinamentos e, assim, entram no plano de sucessão que estabelecemos anualmente.

A gestão do capital humano na AES Brasil é centralizada na área de recursos humanos, tendo como focos de atenção a gestão de talentos, o clima organizacional, remuneração e relacionamento com os sindicatos. As estratégias de atuação são direcionadas conforme as especificidades de cada segmento de atuação. Em 2016, a satisfação no ambiente de trabalho atingiu 81%, abaixo da meta de 85%.

CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DOS NOVOS COLABORADORES

Para atingir os objetivos do Plano de Recuperação dos Indicadores de Qualidade (leia mais na página 26), ampliamos em 2016 nossa equipe de colaboradores, em especial o número de técnicos e eletricitistas. Antes de iniciar suas atividades, esse público passa por treinamentos específicos, que foram otimizados e passaram a durar 83 dias (antes eram 120), sem perda de qualidade e do padrão de segurança.

O planejamento antecipado e estruturado desse processo foi fundamental para garantir que contratássemos 611 novos profissionais especialistas. Ampliamos as instalações de treinamentos e o número de profissionais treinados no Banco de Eletricitistas que mantemos em parceria com o Senai (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial) desde 2009. Uma das principais vantagens desse programa é a preparação de mão de obra para atuar tanto na companhia quanto em nossos parceiros prestadores de serviços.

FORNECEDORES

G4-DMA

Desenvolver e fortalecer um relacionamento ético com nossos fornecedores é estratégico para o crescimento dos negócios, na medida em que assegura a capacidade operacional, promove a inovação, a geração de valor e as novas oportunidades e garante a gestão dos riscos na cadeia de suprimentos. A gestão dessa relação é feita por meio do programa Parcerias Sustentáveis, existente desde 2013 e que direciona as ações de seleção e desenvolvimento de nossos parceiros.

Para direcionar nossos esforços e planos de ação no relacionamento com os parceiros, classificamos todos os nossos fornecedores de produtos e serviços de acordo com uma matriz de criticidade que pondera possíveis riscos (econômicos, sociais e ambientais) para nossos negócios e a complexidade de mercado para as contratações. Em 2016, aproximadamente 450 empresas que atendem a AES Brasil, distribuídas em 12 categorias de produtos e serviços, foram avaliadas. Desse total, 287 eram fornecedores da AES Eletropaulo. **G4-12**

Os contratos de parceiros que têm alto nível de criticidade e complexidade, como os prestadores de serviços para manutenção e operação das redes, são gerenciados por meio do IDF (Índice de Desempenho do

Fornecedor). Essa ferramenta possibilita aos gestores das áreas contratantes avaliar durante a vigência do contrato o desempenho dos parceiros contratados de acordo com indicadores e diretrizes estabelecidas previamente. Dessa forma, conseguimos estabelecer, com agilidade, planos de ação para aprimoramento dos fornecedores que não estejam atendendo aos requisitos mínimos de qualidade, eficiência e *performance* socioambiental.

Para cada categoria de fornecimento, estabelecemos questionários de avaliação que são preenchidos mensalmente pelos gestores do contrato para avaliar critérios sociais, de segurança, ambientais e operacionais, que têm pesos diferentes de acordo com o tipo de produto comprado ou serviço contratado. Entre os aspectos avaliados estão ética e *compliance*, respeito a direitos trabalhistas, validade das licenças ambientais, práticas de investigação de acidentes, entre outros. Para dar mais agilidade no processo de gestão dos contratos, desenvolvemos em 2016 uma ferramenta para o preenchimento dos questionários de avaliação em *smartphones* e *tablets* e que será utilizada em larga escala a partir de 2017.

Nossa Diretoria também acompanha a evolução de desempenho dos parceiros por meio de relatórios mensais, com

a discriminação de cada área responsável pela gestão do contrato.

Todos os meses, nossos parceiros são informados de seu desempenho no IDF e recebem as avaliações feitas pelos gestores, o que confere transparência ao processo. Os fornecedores com desempenho abaixo da meta estabelecida são convidados a desenvolverem planos de melhoria, com prazos e objetivos definidos. Os parceiros que superam as metas são indicados para o Prêmio Melhores Fornecedores AES Brasil, realizado desde 2011. Além disso, as melhores práticas dos fornecedores com alto nível de *performance* são compartilhadas em *workshops* específicos ao longo do ano.

Frentes de inovação e aprimoramento do PARCEIRAS SUSTENTÁVEIS

- Implementação de políticas, processos e ferramentas de gestão de fornecedores.
- Avaliação contínua de desempenho dos parceiros e gestão de riscos na cadeia de suprimentos.
- Desenvolvimento e engajamento de fornecedores e colaboradores.
- Reconhecimento das melhores práticas e resultados.

RECONHECIMENTO DAS MELHORES PRÁTICAS

O Prêmio Melhores Fornecedores AES Brasil tem o objetivo de reconhecer os parceiros com as melhores práticas e resultados, além de também promover a troca de experiências e o desenvolvimento de toda a nossa cadeia de suprimentos, incentivando os fornecedores que não foram indicados a melhorarem seus processos.

Na sexta edição, realizada em 2016, 185 fornecedores foram elegíveis ao Prêmio com base em seu desempenho no IDF. A média de pontuação dos participantes aumentou de 76 (em 2011) para 81 (em 2016), demonstrando a efetividade dos planos de desenvolvimento que realizamos em nossa cadeia de suprimentos.

No último ano, além dos vencedores nas 11 categorias, reconhecemos quatro *cases* de projetos realizados por nossos fornecedores relacionados a inovação e sustentabilidade. Os premiados foram escolhidos pelo alinhamento de suas ações aos objetivos estratégicos da AES Brasil e pelos resultados e impactos positivos gerados.

A premiação também é voltada para nossos colaboradores, com o intuito de promover o engajamento dos gestores de contratos no aprimoramento de nossos processos. Seis colaboradores foram premiados em 2016.



A fim de dar mais agilidade e transparência na interação com nossos parceiros, lançaremos em 2017 um novo portal para fornecedores, que disponibilizará informações relevantes, realizará toda a conciliação do processo de faturamento e pagamento, além de permitir o acompanhamento do desempenho no IDF. A nova plataforma também melhorará o processo de comunicação com os parceiros, possibilitando o envio de documentos e a troca de informações entre os fornecedores e gestores dos contratos.

Anualmente, realizamos uma pesquisa de percepção da satisfação com nossos fornecedores para identificar oportunidades de

melhoria no relacionamento e aprimorar nossos processos e tecnologias. Com base nessas avaliações, foi iniciado um projeto piloto de pré-qualificação dos fornecedores da AES Tietê, em linha com as diretrizes da certificação ISO 55001 (gestão de ativos). Com essa iniciativa, temos o objetivo de evoluir o processo de seleção dos fornecedores e dar mais ênfase a aspectos de qualidade e ecoeficiência para a tomada de decisão, além dos critérios econômico-financeiros. Nosso objetivo é expandir esse modelo para a AES Eletropaulo em 2017, inclusive com a exigência de que, para determinadas contratações, o fornecedor deverá ter sido aprovado na etapa de pré-qualificação.

COMUNIDADES LOCAIS

G4-DMA | G4-S01

Nos municípios em que atuamos, temos o objetivo de impulsionar o desenvolvimento sustentável por meio da inovação social. Com os recursos financeiros próprios e de leis de incentivo, além do PEE (Programa de Eficiência Energética), temos a possibilidade de provocar transformações positivas na vida das pessoas e das comunidades, apoiando soluções inovadoras de energia, geração de renda e empoderamento, que proporcionem ganhos para todos os envolvidos.

O **Instituto AES**, criado em 2016, foi estruturado para ampliar nossa capacidade de gerar valor nesse sentido, aumentando a capilaridade da nossa atuação e os impactos positivos que causamos por meio de nossos projetos. Ele passa a ser responsável por gerenciar a atuação social voluntária da AES Brasil em três pilares:

- **Formação do cidadão:** despertar a criatividade e a inovação em crianças e jovens, a fim de engajá-los ao uso seguro e eficiente da energia elétrica e com os temas do desenvolvimento sustentável.

O **AES Eletropaulo nas Escolas**, realizado com recursos do PEE⁷, é um projeto nessa linha de atuação, voltado para a educação e a conscientização de alunos e professores, que incentiva mudanças nos hábitos de consumo para o uso eficiente e seguro da energia. Ele é conduzido pelo NAAE (Núcleos de Ação para Eficiência Energética),



formado por grupos de 16 estudantes liderados por um professor-tutor da própria escola e um por educador contratado pela companhia para auxiliar na realização das atividades. Mais de 454 mil alunos foram impactados pelo projeto em 2016. Foram 528 escolas participantes, que conseguiram, em média, reduzir o consumo de energia em 12% e o consumo de água em 30% com as ações educacionais do projeto. Para conhecer as atividades e resultados alcançados, clique [aqui](#).

Nessa frente, também apoiamos as duas unidades do **Centro Educacional Infantil Luz e Lápis**, localizado em São Paulo, que atendeu, em 2016, 234 crianças de

1 a 6 anos de idade, pertencentes a famílias de baixa renda ou que vivem em situação de vulnerabilidade social.

- **Inovação para o desenvolvimento social:** apoiar empreendedores sociais na busca por soluções energéticas de baixo custo para populações de baixa renda.
- **Empreendedorismo consciente:** apoiar e encorajar as comunidades onde a AES Brasil atua, para a geração de renda e ganho de autonomia.

⁷De acordo com a Lei nº 9.991/2000 (da ANEEL), a AES Eletropaulo destina 0,5% da sua Receita Operacional Líquida (ROL) para Projetos de Eficiência Energética (PEE).

Nessa linha de atuação, realizamos o engajamento das comunidades e fomentamos a geração de renda por meio das hortas comunitárias nas áreas ocupadas pelas nossas linhas de subtransmissão. Os núcleos instalados incentivam a produção sustentável de alimentos e também a melhor utilização dos espaços urbanos, com ganhos ambientais. Em 2017, iniciaremos as atividades produtivas do programa de hortas comunitárias em 5 núcleos da Zona Leste de São Paulo.

A criação do Instituto AES traz como benefícios a potencialização da capacidade de formar parcerias e trabalhar em rede com beneficiários dos projetos sociais, empreendedores, voluntários, atores da sociedade civil e parceiros do setor público. De forma colaborativa, conseguiremos fazer melhor uso dos recursos disponíveis no gerenciamento de projetos, na avaliação econômica, na gestão do conhecimento e na estruturação de um ambiente em que as pessoas e organizações apoiadas tornam-se protagonistas de seu próprio desenvolvimento.

Conheça todos os projetos apoiados pela AES Brasil em 2016 na página 44.

CASA DE CULTURA E CIDADANIA: REDIRECIONAMENTO DAS AÇÕES SOCIAIS VOLUNTÁRIAS

A Casa de Cultura e Cidadania é um projeto sociocultural realizado pelo Instituto Agires e tem como objetivo transformar a realidade de crianças, jovens e adultos por meio de atividades voltadas a arte, cultura, cidadania e qualidade de vida, principalmente para as comunidades de baixa renda. Em 2016, 760 crianças e jovens foram beneficiados diretamente e 90.675 atendimentos foram realizados em cursos regulares, palestras e apresentações nas unidades de Osasco e São Paulo, patrocinadas pela AES Eletropaulo.

Desde 2008, o patrocínio da AES Brasil às sete unidades do projeto era suportado, em grande parte, pela aplicação da Lei de Incentivo à Cultura, que possibilita a isenção fiscal de imposto de renda para aplicação em ações sociais. Entre 2016 e 2017, a redução da disponibilidade de recursos aplicável nesse modelo foi da ordem de 70%, inviabilizando a continuidade da parceria.

Nos últimos três anos, face à nova realidade econômica do país, a AES Brasil sinalizou à Casa de Cultura e Cidadania a necessidade de readequação do modelo de atuação e contribuiu para fortalecer a imagem do projeto frente a possíveis novos patrocinadores.

Mesmo com o término do patrocínio, a AES Brasil manterá o compromisso com o desenvolvimento sustentável das comunidades impactadas pelo projeto. Um novo plano de atividades para as regiões será formatado em 2017, de acordo com as diretrizes do Instituto AES, e apresentado aos representantes locais.



Voluntariado

Nossos colaboradores são incentivados a contribuir com o desenvolvimento das comunidades por meio do Energia do Bem, nosso programa de voluntariado que passou a ser gerido pelo Instituto AES. Com essa mudança, em 2017 o programa será reestruturado, com novas oportunidades de atuação voluntária e maior relação com a proposta de impacto do Instituto.

Em 2016, 1.013 colaboradores da AES Brasil foram voluntários no Energia

do Bem, dos quais 887 eram da AES Eletropaulo, e mais de 9 mil pessoas foram beneficiadas.

Ainda no último ano, criamos o projeto Energia em Movimento, que engaja os voluntários na realização de benfeitorias permanentes nas comunidades focadas na promoção de eficiência energética, consumo consciente e inovação. Os projetos aprovados foram avaliados por uma banca de líderes da AES Brasil e serão implementados em 2017.



Recicle Mais, Pague Menos

O projeto Recicle Mais, Pague Menos é uma iniciativa da AES Eletropaulo que combina benefícios para os clientes e para o meio ambiente. Criada em 2013, a ação incentiva que nossos clientes troquem materiais recicláveis por bônus na fatura de energia. Para a companhia, o projeto proporciona o aumento da adimplência no pagamento das contas.

Em três anos, a iniciativa já beneficiou 19,9 mil clientes e concedeu cerca de R\$ 531 mil em descontos. Foram arrecadadas aproximadamente 4,9 mil toneladas de resíduos, o que evitou que 11,9 toneladas de CO₂ fossem liberadas na atmosfera e economizou 21,2 mil MWh de energia elétrica. Esses ganhos foram obtidos porque a fabricação de

novos produtos a partir de materiais recicláveis demanda menos energia e, por consequência, emite menos carbono.

Em 2016 o projeto ampliou os pontos de atendimento com as máquinas Retorna Machine, projeto da empresa parceira Triciclo Soluções Sustentáveis. São máquinas de autoatendimento nas quais os clientes entregam garrafas PET e latinhas de alumínio e acumulam pontos que podem ser trocados por benefícios, como bônus na fatura de energia elétrica. Foram instaladas 15 novas máquinas, finalizando o ano com 18 pontos de atendimento dessa iniciativa.

Gestão Energética Municipal (GEM)

Os projetos de GEM (Gestão Energética Municipal), realizados com recursos do Programa de Eficiência Energética,

têm o objetivo de assessorar os administradores municipais no uso eficiente de energia elétrica. A GEM permite que eles planejem e organizem as diferentes atividades do uso da energia elétrica pela Prefeitura Municipal, identificando as áreas com maior potencial de eficiência no consumo. As ações destinam-se aos técnicos de prefeituras, que são os responsáveis pela gestão e controle do consumo, e aos secretários e prefeitos, os responsáveis pelas decisões e pela disseminação da cultura de eficiência em seus órgãos públicos.

Em 2016, assinamos convênios com oito prefeituras para a implantação da Gestão Energética Municipal, sendo que o projeto já foi iniciado em Itapeverica da Serra, Embu-Guaçu, Jandira e Ribeirão Pires. Para 2017, temos a previsão de assinar novos convênios. Com a ação, estima-se uma economia de 7% sobre o consumo de energia elétrica do município contemplado.

Investimento Social Privado

Em 2016, a AES Eletropaulo investiu R\$ 72,7 milhões em projetos sociais nas áreas de educação, cultura, esporte e saúde; acesso à energia e eficiência energética; capacitação profissional inclusiva e influência social com recursos financeiros próprios, de leis de incentivo e do Programa de Eficiência Energética da ANEEL. A partir de 2017, a atuação social voluntária da AES Eletropaulo passa a ser gerida pelo Instituto AES, com foco em inovação social.

DESTAQUES EM 2016

- **1.144,1 toneladas** de resíduos coletadas
- **R\$ 202,1 mil** em bônus concedidos
- **9.019 clientes** participantes
- **50.190 clientes** cadastrados



Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos	Origem dos recursos
Linha de atuação: educação, cultura, esporte e saúde					
AES Eletropaulo nas Escolas	Mobilização de educadores e estudantes em escolas para o consumo consciente de água e energia	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	454.522 alunos e 2.162 professores	R\$ 3.815.191,37	Rec. incentivados – Programa de Eficiência Energética
Recicle Mais, Pague Menos	Iniciativa que oferece desconto na conta de energia elétrica para os clientes residenciais que entregam materiais recicláveis nos pontos de coleta	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	50.190 clientes cadastrados, dos quais 9.019 participantes	R\$ 1.323.041,42	Rec. incentivados – Programa de Eficiência Energética
Viva sem Acidentes	Campanhas de segurança para a população, com foco na conscientização sobre riscos ligados à rede elétrica	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	Indeterminado	R\$ 5.705.700,00	R\$ 1.205.700,00 de rec. próprios e R\$ 4.500.000,00 de rec. incentivados – Programa de Eficiência Energética
Campanhas de Consumo Consciente	Campanhas conscientização para o uso eficiente da energia elétrica	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	Indeterminado	R\$ 2.500.000,00	Rec. incentivados – Programa de Eficiência Energética
Casa de Cultura e Cidadania	Projeto sociocultural realizado pelo Instituto Agires, tem como objetivo transformar a realidade de crianças, jovens e adultos por meio de atividades voltadas a arte, cultura, cidadania e qualidade de vida, principalmente para as comunidades de baixa renda	São Paulo (Vila Guacuri) e Osasco	760 crianças e jovens beneficiados diretamente e 90.675 atendimentos em cursos regulares, palestras e apresentações	R\$ 659.999,97	Rec. próprios
Centro Educacional Infantil Luz e Lápis	Com o título de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip), atende crianças, de 1 a 6 anos, de famílias de baixa renda ou em situação de risco social	Dois unidades, Santo Amaro e Guarapiranga, ambas na região Sul da cidade de São Paulo	234 crianças	R\$ 2.174.735,04	Rec. próprios
Energia do Bem	Programa de voluntariado da AES Brasil	Aplicável a todas as unidades da AES Eletropaulo	887 colaboradores envolvidos 9.747 beneficiados	R\$ 54.000,00	Rec. próprios
Acervo Mario Covas	Tratamento e digitalização do acervo fotográfico de Mário Covas e sua organização em uma coleção de 160 DVDs para doação ao Arquivo Público do Estado de São Paulo.	São Paulo	10.000 pessoas	R\$ 200.000,00	Rec. incentivados – Programa de Ação Cultural
A Energia da Cidade	Livro com registros fotográficos de São Paulo em 3D com imagens diurnas e noturnas.	São Paulo	1.000 pessoas	R\$ 10.702,35	Rec. incentivados – Programa de Ação Cultural
A Energia da Cidade	Documentário que mostra a evolução de São Paulo com registro de imagens aéreas, noturnas e diurnas.	São Paulo	2.000 pessoas	R\$ 300.000,00	Rec. incentivados – Programa de Ação Cultural
Energizando	Espectáculos musicais com debates sobre consumo consciente e eficiência energética	São Paulo	3.000 pessoas	R\$ 342.134,10	Rec. incentivados – Programa de Ação Cultural
Intercâmbio de arte urbana	Promoção entre artistas voltados para arte urbana com enfoque em sustentabilidade	São Paulo	1.000 pessoas	R\$ 150.000,00	Rec. incentivados – Programa de Ação Cultural
Happy Running	Circuito de 3 etapas de corrida de rua com ações de entretenimento voltadas para qualidade de vida	São Paulo	3.000 pessoas	R\$ 350.000,00	Rec. incentivados – Programa de Incentivo ao Esporte
Circuito Nossas Cidades	Corrida e caminhada de rua	Barueri	1.200 pessoas	R\$ 225.080,18	Rec. incentivados – Programa de Incentivo ao Esporte
Circuito das Serras	Circuito de 4 etapas de corrida em Serras	Franco da Rocha, Cajamar, São Bernardo do Campo e Cotia	3.200 pessoas	R\$ 247.683,00	Rec. incentivados – Programa de Incentivo ao Esporte
Linha de atuação: capacitação profissional inclusiva					
Banco de Eletricistas	Recrutamento, seleção e capacitação de pessoas para o quadro próprio de colaboradores da AES Eletropaulo e para suas parceiras contratadas, atendendo à demanda por profissionais no setor	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	1.017 pessoas	R\$ 2.957.058,00	Rec. próprios
Linha de atuação: acesso à energia e eficiência energética					
Transformação de Consumidores em Clientes	Promove o acesso regular à energia elétrica, visando ao fornecimento seguro e confiável para todos, contribuindo para o bem-estar das pessoas das comunidades de baixa renda	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	45,6 mil famílias e cerca de 183 mil pessoas	R\$ 54.255.942,29	R\$ 26,8 milhões com rec. próprios e R\$ 27,5 milhões com rec. incentivados – Programa de Eficiência Energética
Iniciativas de eficiência energética	Projetos de substituição de equipamentos por modelos mais eficientes e de apoio à gestão do consumo de energia voltados aos grandes consumidores de energia (indústrias, comércios e poder público)	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	Indeterminado	R\$ 3.777.954,84	Rec. incentivados – Programa de Eficiência Energética
Linha de atuação: influência social					
Fundação Abrinq	Organização sem fins lucrativos que tem como missão promover a defesa dos direitos e o exercício da cidadania de crianças e adolescentes	Brasil	Indeterminado	R\$ 13.491,00	Rec. próprios
Iniciativas empresariais do GVCes – Fundação Getúlio Vargas	Projetos do Centro de Estudos em Sustentabilidade que atuam na dimensão da oferta da economia e que reúnem empresas para dialogar e coconstruir ferramentas, soluções, estratégias e políticas relacionadas em prol do desenvolvimento sustentável	Brasil	Indeterminado	R\$ 25.000,00	Rec. próprios
Bamboolab - Evento "Empatia pela Cidade"	Discussão com profissionais de arquitetura sobre as transformações em 5 pontos de São Paulo	São Paulo	400 pessoas	R\$ 15.000,00	Rec. próprios
Sendi	XXII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica	Curitiba	2.000 pessoas	R\$ 75.000,00	Rec. próprios
SindusCon-SP	Celebração dos 20 anos de atividades do Comitê de Tecnologia e Qualidade do SindusCon-SP	São Paulo	400 pessoas	R\$ 12.500,00	Rec. próprios

Anexo GRI



SOBRE O RELATÓRIO

Pelo 11º ano consecutivo, publicamos nosso Relatório de Sustentabilidade, que apresenta a maneira como gerenciamos os aspectos materiais de nosso negócio, nossos resultados e aprendizados e perspectivas para nossos negócios no curto, médio e longo prazos. As informações consideram o período de janeiro a dezembro de 2016 e passaram por verificação externa pela KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., assim como no ano anterior. As entidades consideradas no escopo do Relatório são as mesmas contempladas pelas Demonstrações Contábeis, garantindo o alinhamento das informações entre esses documentos.

G4-17 | G4-28 | G4-29 | G4-30 | G4-33

O documento está de acordo com a opção Essencial da versão G4 das diretrizes da GRI (*Global Reporting Initiative*) e também considera os princípios do Relato Integrado, com destaque para o modelo de criação de valor nos capitais financeiro, manufaturado, natural, intelectual, humano e social e de relacionamento. Além desta publicação completa em PDF, nos idiomas português e inglês, desenvolvemos neste ciclo de relato uma **versão on-line** com os principais destaques e aspectos-chave. **G4-32**

Matriz de Materialidade

G4-18

Desde 2014, o conteúdo de nosso Relatório é definido a partir dos temas de

maior interesse para nossos públicos de relacionamento e de maior impacto em nossa estratégia. Anualmente, revisamos e atualizamos a lista de tópicos materiais, a fim de garantir continuamente o alinhamento de nossa prestação de contas às demandas e anseios de nossos públicos.

Em 2016, esse processo contemplou três frentes de trabalho complementares. Em um primeiro momento, avaliamos os resultados das pesquisas conduzidas ao longo do ano com públicos de maior criticidade para o nosso negócio. Nesse contexto, consideramos as expectativas de nossos fornecedores, acionistas, clientes e comunidades de baixa renda.

A segunda etapa, focada na estruturação de um mecanismo ativo de escuta aos nossos colaboradores, consistiu na realização de um painel que reuniu 23 profissionais da AES Eletropaulo. No encontro, os participantes priorizaram os tópicos da sustentabilidade propostos para análise conforme a avaliação do impacto para a relação deles com a companhia e realizaram discussões qualitativas.

Por fim, conduzimos um amplo processo de análise de documentos de outras companhias do setor elétrico, temas de maior interesse da sociedade civil (por meio de pesquisas nos principais veículos da imprensa brasileira) e questões da sustentabilidade destacadas por referenciais globais de relato, acordos

multilaterais e iniciativas nacionais e internacionais em prol do desenvolvimento sustentável.

Todos esses insumos externos foram consolidados à luz do Planejamento Estratégico Sustentável da AES Brasil, garantindo a integração entre os tópicos abordados no Relatório de Sustentabilidade e os temas de maior relevância entre os objetivos estratégicos da companhia. Como resultado, identificamos 8 temas materiais.



Nosso Relatório de Sustentabilidade também tem como objetivo apresentar nossos principais avanços no âmbito do Pacto Global, do qual somos signatários desde 2005. Na tabela ao lado, evidenciamos a relação entre nossos temas materiais e os princípios do Pacto Global, a fim de facilitar a identificação desses conteúdos por parte de nossos públicos de relacionamento. Nessa mesma linha, também apresentamos uma correlação entre nossos temas materiais e os ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável), pontuando aqueles com os quais podemos contribuir de forma mais direta – essa correlação também é apresentada, na forma de ícones gráficos, nos capítulos do Relatório. Para os interessados em obter mais informações sobre esses assuntos ou compartilhar sugestões e comentários acerca de nosso Relatório, colocamos nossa equipe à disposição pelo e-mail sustentabilidade@aes.com. **G4-31**

G4-19 | G4-27

Tema material	Aspecto/indicadores GRI	Capítulos do Relatório	Princípio do Pacto Global	ODS
Ética e governança	G4-57 G4-58 Combate à corrupção	Nós somos a AES Eletropaulo	10	
Canais de diálogo	G4-24 G4-25 G4-26 G4-27 Avaliação ambiental de fornecedores Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas Comunidades locais	Relacionamento com nossos públicos	8	
Desempenho financeiro	Desempenho econômico	Nós somos a AES Eletropaulo e Nossa estratégia	-	
Eficiência e integridade operacional	Eficiência do sistema Acesso Energia	Eficiência nas operações	7 e 8	
Inovação e gestão de riscos	G4-2 Desempenho econômico Pesquisa e desenvolvimento	Nós somos a AES Eletropaulo e Nossa estratégia	7 e 8	
Impactos da operação da rede	Emissões Efluentes e resíduos Geral	Eficiência nas operações	7, 8 e 9	
Satisfação dos clientes	Treinamento e educação Rotulagem de produtos e serviços	Foco no cliente e inovação	6	
Segurança das equipes e da população	Emprego Saúde e segurança no trabalho Saúde e segurança do cliente	Segurança em primeiro lugar	6	

COMPLEMENTOS DOS INDICADORES GRI

G4-10 e G4-11 | A tabela a seguir apresenta nossa força de trabalho por gênero. Todos os nossos colaboradores estão cobertos por acordos coletivos, são contratados de acordo com a CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e atuam em período integral. Apenas os aprendizes são contratados por tempo determinado, em acordo com a Lei nº 10.097/2000 (Lei da Aprendizagem).

A redução no número de estagiários de 27 para 14, entre 2015 e 2016, é justificada pela mudança no período de contratação que realizamos no último ano, quando as inscrições foram centralizadas em um único evento – no período anterior, o processo foi feito semestralmente.

Além disso, contamos com períodos de sazonalidade na contratação de colaboradores e terceiros, nos meses de março e novembro, para reforçar as equipes de manutenção e serviços na rede em épocas de chuvas mais intensas. Não contamos com trabalhadores autônomos em atividades significativas.

G4-12 | Em 2016, os gastos da AES Eletropaulo com fornecedores totalizaram aproximadamente R\$ 1,5 bilhão. No fim do período, nossa base contava com 1.776 parceiros ativos, entre empresas que fornecem materiais e prestadores de serviços. Todos os fornecedores da companhia são categorizados conforme uma matriz de criticidade que considera a complexidade do mercado em que esses fornecedores atuam, o impacto de suas atividades para o negócio da AES Eletropaulo e o montante de pagamentos a serem efetuados.

Entre os fornecedores mais críticos, destacam-se as empresas que prestam serviços de construção e manutenção da rede de distribuição. No segmento de materiais, os parceiros que fornecem postes, transformadores, materiais de condução elétrica e medidores são os de maior criticidade em relação à complexidade (disponibilidade de fornecedores no mercado e especificidades da contratação), impacto operacional, riscos reputacionais, de segurança e meio ambiente, complexidade técnica e valor.

Para monitorar o desempenho desses parceiros e minimizar riscos para os nossos negócios, contamos com o programa Parcerias Sustentáveis, no qual os fornecedores considerados críticos são avaliados e recebem uma nota de avaliação – o IDF (Índice de Desempenho do Fornecedor). Leia mais sobre o tema na página 39.

G4-15 | A adoção de compromissos externos contribui para incorporarmos em nossa gestão aspectos-chave da sustentabilidade, antecipando demandas da sociedade civil e unindo esforços com outras organizações para temas fundamentais ao desenvolvimento sustentável. Desde 1996 estamos entre as Empresas Amigas da Criança, organização da Fundação Abrinq que tem como missão promover a defesa dos direitos e o exercício da cidadania de crianças e adolescentes. Em 2005 nos tornamos signatários do Pacto Global (ONU), prestando contas ano a ano de nossos esforços alinhados aos 10 princípios da iniciativa; e em 2008 assinamos o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, compromisso articulado também com as Nações Unidas e coordenado pelo Instituto Ethos. No âmbito da troca de experiências e do desenvolvimento de estudos em sustentabilidade empresarial, temos ganhado força desde 2010, e formalmente desde 2013, pela atuação com as Iniciativas

Empresariais do GVCes (Centro de Estudos em Sustentabilidade da FGV). No último ano, mais uma vez procuramos nos alinhar às iniciativas mais importantes para o desenvolvimento sustentável ao aderir formalmente aos ODS (Objetivos do Desenvolvimento Sustentável).

G4-16 | A participação em associações setoriais e organizações da sociedade civil é relevante para que possamos contribuir com a evolução de discussões de temas estratégicos para nossos negócios. Entre as associações do setor elétrico, atuamos na governança e em grupos de trabalho da Abradee (Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica) e do Sindenergia (Sindicato da Indústria da Energia no Estado de São Paulo). Essas entidades atuam na defesa de interesses do setor e no compartilhamento de informações entre seus associados, merecendo destaque, no último ano, temas relacionados a questões sindicais, enterramento da rede e geração distribuída. Também participamos ativamente dos conselhos e iniciativas da Amcham (Câmara Americana de Comércio) e da ABDIB (Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base), nas quais podemos ampliar a troca de experiências e o debate de questões com outros setores, como aspectos do contexto econômico, jurídico e de infraestrutura. Além disso, estamos

Força de trabalho por gênero e categoria	2016			2015		
	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total
Membros efetivos do Conselho de Administração	0	9	9	1	10	11
Membros efetivos do Conselho Fiscal	1	4	5	0	5	5
Colaboradores	1.100	6.180	7.280	1.106	6.059	7.165
Aprendizes	93	78	171	91	40	131
Estagiários	6	8	14	13	14	27
Terceiros	nd*	nd*	13.137	nd*	nd*	10.403
Total	nd*	nd*	20.616	nd*	nd*	17.742

*Não disponível.

presentes em fóruns específicos, como a Aberje (Associação Brasileira de Comunicação Empresarial) e o GT Energia e Clima do Pacto Global no Brasil, e contribuimos com a FNQ (Fundação Nacional da Qualidade) e o Instituto Abradee.

G4-20 e G4-21 | Sob a perspectiva de limite interno, os aspectos são materiais para toda a companhia, exceto os temas Eficiência e integridade operacional, Impactos da operação da rede e Segurança das equipes e da população, que são mais relevantes para as atividades operacionais de gestão e manutenção da rede elétrica. Sob a perspectiva de limite externo, a materialidade dos temas tem abrangência geográfica limitada à região de atuação da companhia e os *stakeholders* com interesse material em cada tema são apontados na tabela a seguir.

G4-23 | Não houve mudanças significativas em relação aos limites e escopo do Relatório de Sustentabilidade.

G4-27 | Por meio das pesquisas estruturadas com nossos públicos de relacionamento, identificamos as seguintes demandas e tópicos de interesse:

- **Clientes:** qualidade no fornecimento de energia, clareza na conta de energia elétrica, aviso com antecedência de desligamentos e agilidade no retorno do fornecimento em caso de interrupções.
- **Colaboradores:** ambiente de trabalho ético e agradável, desenvolvimento e crescimento profissional, meritocracia e melhoria do clima organizacional.
- **Fornecedores:** transparência nas relações, desenvolvimento de relações de longo prazo, consideração da qualidade *versus* preço, gestão eficiente de contratos e pagamentos em dia.

G4-34 | Um dos nove integrantes do Conselho de Administração são independentes, sendo um deles indicado pelos empregados da AES Eletropaulo. Ao longo do ano, o Conselho reuniu-se 23 vezes e, entre os temas de deliberação, ligados à sustentabilidade empresarial, destacaram-se: aprovação do Relatório Anual de Responsabilidade Socioambiental conforme diretrizes da ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica); ajustes na Política de Sustentabilidade, conforme as novas diretrizes da OHSAS 18001 e do Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBovespa; e alinhamento sobre o formato, conteúdo e cronograma de elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2016.

G4-57 e G4-58 | As denúncias recebidas pelo AES *Helpline* são investigadas pela área de Ética e *Compliance*, com apoio de outras equipes como Recursos Humanos, Segurança e Auditoria Interna. A confidencialidade das informações e o sigilo sobre a identidade do denunciante são garantidos, assim como a possibilidade de fazer manifestações anônimas e a política de não retaliação. Uma primeira resposta é enviada em até 48 horas, contudo, o tempo de conclusão das investigações varia caso a caso. Os temas mais frequentemente abordados pelo canal referem-se

a questões de RH e dúvidas sobre políticas e procedimentos internos. Clique [aqui](#) para saber mais sobre o AES *Helpline*.

G4-EC2 | As mudanças climáticas podem afetar o regime de chuvas, intensificando os eventos de tempestades, que, por sua vez, impactam a disponibilidade de nosso fornecimento de energia. Desenvolvemos tecnologias para mitigar a exposição a esse risco, como o *smart grid* (saiba mais na página 16), e aprimoramos continuamente a gestão de nossas operações para reduzir a frequência e a duração de interrupções.

G4-DMA Pesquisa e Desenvolvimento | A regulamentação específica do setor elétrico define que 0,2% da receita operacional líquida das distribuidoras de energia seja direcionado a atividades de pesquisa e desenvolvimento. Toda a gestão dos contratos de pesquisa em parceria com universidades e institutos, assim como a prestação de contas sobre o avanço de cada projeto, são conduzidos de acordo com os requisitos das Leis nº 9.991/2000 e nº 10.848/2008 e do Manual do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico do Setor de Energia Elétrica (ANEEL).

Para maximizar a geração de valor para a companhia, alinhamos a prospecção de projetos de P&D à Plataforma AES Brasil Inovação

Tema material	Público com alto interesse
Ética e governança	Todos públicos de interesse
Canais de diálogo	Todos públicos de interesse
Desempenho financeiro	Investidores, governo, colaboradores e fornecedores
Eficiência e integridade operacional	Clientes, colaboradores, fornecedores e órgãos reguladores
Inovação e gestão de riscos	Investidores, órgãos reguladores e organizações não governamentais
Impactos da operação da rede	Clientes, colaboradores, fornecedores, órgãos reguladores e organizações não governamentais
Satisfação dos clientes	Clientes, colaboradores e órgãos reguladores
Segurança das equipes e da população	Colaboradores, comunidades e organizações não governamentais

(saiba mais na página 15), com foco em iniciativas ligadas à melhoria da eficiência operacional e da qualidade do serviço ao consumidor. A aprovação das propostas passa ainda por um comitê interno da AES no âmbito da Diretoria, antes de ser devidamente cadastrada junto à ANEEL. Entre outros benefícios, o investimento em pesquisa promove a inovação e o compartilhamento de conhecimento dentro da companhia, contribuindo para adotarmos novas práticas e tecnologias em gestão operacional, segurança dos trabalhadores e desenvolvimento sustentável das comunidades.

Os investimentos em P&D totalizaram R\$ 8,3 milhões em 2016, montante 54% menor do que em 2015. Essa redução é decorrente das mudanças nos critérios de seleção dos projetos, alinhados à Plataforma AES Brasil Inovação, e não prejudica o atendimento aos requisitos legais diante da estabilidade na meta regulatória de saldo mínimo em P&D.

Investimentos em P&D (R\$)	2016	2015	2014
Fontes alternativas de geração de energia elétrica	137.464	27.556	943.955
Planejamento de sistemas de energia elétrica	0	5	320.188
Operação de sistemas de energia elétrica	203.518	2.723.539	830.761
Supervisão, controle e proteção de sistemas de energia elétrica	3.660.644	8.839.944	12.686.440
Qualidade e confiabilidade dos serviços de energia elétrica	696.379	971.359	2.497.580
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais	2.658.910	4.581.241	3.463.722
Gestão de P&D	959.214	1.264.214	2.537.119
Total	8.316.130	18.407.858	23.279.765

G4-EN3 | O consumo próprio de energia no ano foi de 41,1 GWh, 2% acima dos 40,2 GWh consumidos em 2015. Esse valor inclui apenas o consumo de eletricidade nas unidades, excluindo-se as perdas energéticas da rede de distribuição e os combustíveis fósseis.

G4-EN23 | Os resíduos gerados por nossas operações são destinados conforme os parâmetros da Política Nacional de Resíduos Sólidos. Contamos com empresas receptoras contratadas para garantir o tratamento adequado desses materiais, que podem ser classificados como:

- **Não perigosos:** sucata metálica, entulho, resíduos de poda e resíduo comum.
- **Perigosos:** óleo, resíduos impregnados com óleo, baterias, lâmpadas e resíduos impregnados com tinta.

Devido ao risco ambiental que a recepção de resíduos representa aos nossos negócios, realizamos um processo de homologação desses fornecedores por meio de auditorias periódicas e acompanhamento de atividades em campo. Também incentivamos as empresas que prestam serviços de construção a adotarem práticas e tecnologias de reciclagem dos resíduos, a fim de mitigar os impactos ambientais.

Em 2016, a destinação de 100% dos resíduos de poda de árvores para reciclagem ou reaproveitamento energético, além de diversas iniciativas para reciclagem dos resíduos da rede elétrica, contribuíram para a redução significativa do envio de resíduos para aterro. No total, houve diminuição de 32 pontos percentuais de resíduos não perigosos destinados a aterros em comparação com 2015, um reflexo dos esforços de segregação dos resíduos e das demandas de obras executadas no período.

Desde 1997, realizamos o tratamento e descarte ambientalmente adequados de equipamentos antigos que estejam contaminados com Ascarel (bifenila policlorada – PCB). Contamos com um laboratório para realização das análises de PCB, garantindo o monitoramento necessário para o atendimento à legislação.

Descarte de resíduos não perigosos (t)	2016	2015
Reutilização	2.563	1.296
Reciclagem	18.333	20.693
Recuperação	0	4
Incineração (ou uso como combustível)	5.657	3.770
Aterro sanitário	10.142	28.357
Total	36.696	54.120

Descarte de resíduos perigosos (t)	2016	2015
Reciclagem	1.061	807
Recuperação	581	785
Incineração	15	185
Aterro	3	755
Coprocessamento	95	456
Descontaminação PCB	0	0
Total	1.755	2.988

G4-EN31 | O montante de nossos gastos e investimentos ambientais permaneceu estável em relação a 2015. Entre as prioridades do último ano, destacam-se a substituição de cabos isolados a óleo por cabos a seco e as iniciativas no âmbito do Plano de Recuperação dos Indicadores de Qualidade. O valor destinado a projetos de eficiência energética foi 23% inferior na comparação anual, pois um dos projetos de maior representatividade (aproximadamente 60% do total orçado) foi reestruturado, com o adiamento dos investimentos para 2017.

G4-EN33 | A avaliação de fornecedores é realizada em duas frentes. Ainda durante a fase de cadastramento, os potenciais fornecedores devem apresentar todos os documentos exigidos referentes ao *compliance* ambiental (licenças, permissões etc.). As empresas pré-qualificadas passam, então, por inspeções para serem homologadas e estarem aptas a serem contratadas pela AES Eletropaulo em eventuais concorrências. Após o fechamento do contrato, suas atuações e desempenho passam a ser acompanhados e avaliados pelo IDF no âmbito do programa Parcerias Sustentáveis (saiba mais na página 39).

Especificamente em relação a critérios ambientais, foram avaliados no ano 61 fornecedores considerados críticos nesse tema, sendo 41 empresas homologadas e ativas em nossa base e outras 20 que atuaram ao longo do ano nos serviços de operação, manutenção e obras na rede. Dentre esses fornecedores, somente 16 tiveram pontuação abaixo da meta, principalmente pela ausência de Alvará

Investimentos e gastos em proteção ambiental (R\$ mil)	2016	2015
Custos diretos - Gerência de Meio Ambiente	7.241	6.755
Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e outros	2.138	2.093
Licenciamento e compensações ambientais	4.812	3.771
Recuperação da qualidade do solo e águas subterrâneas	6.700	8.615
Adequações ambientais e prevenção à poluição	18.845	6.917
Treinamentos operacionais	0	41
Comunicação	0	0
Projetos de Pesquisa e Desenvolvimento	0	0
Projetos de eficiência energética	36.807	47.511
Total	76.543	75.702

Municipal e do Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros e por deficiências na preparação a emergências e na gestão de resíduos. A partir dessas avaliações, solicitamos planos de ação para os principais desvios identificados, e acompanhamos o andamento dessas medidas corretivas por meio de reuniões bimestrais entre a liderança da AES Eletropaulo e das empresas contratadas.

G4-EU25 | A maioria dos casos de acidentes com população envolvem acidente em obras irregulares e resgate de pipas. Os demais casos estão divididos entre diversas causas. O número de processos contra a companhia é uma informação confidencial.

G4-LA6 | Todos os acidentes são investigados para identificar a causa raiz e os indicadores-chave de saúde e segurança são compartilhados mensalmente pelos canais de comunicação para os nossos colaboradores. A maior parte das ocorrências está relacionada a torções por quedas e pequenos cortes pelo manuseio de materiais. Também monitoramos os casos de doenças ocupacionais e, em 2016, registramos um caso na companhia.

A fim de permitir a comparação com outras empresas brasileiras, apresentamos a seguir os principais indicadores de segurança de acordo com a NBR 14280 da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

Indicadores de saúde e segurança no trabalho*	2016	2015	2014
Número de acidentes com e sem afastamento (colaboradores próprios)	79	68	57
Número de acidentes com e sem afastamento (contratados)	79	46	28
Dias perdidos/debitados (colaboradores próprios)	1.465	634	866
Dias perdidos/debitados (contratados)	6.877	12.879	351
HHT** (colaboradores próprios)	14.058.702	12.265.781	12.175.803
HHT** (contratados)	11.857.752	9.518.409	11.421.801
TF*** (colaboradores próprios)	5,62	5,54	4,68
TF*** (contratados)	6,75	5,04	2,45
TG**** (colaboradores próprios)	104	52	71
TG**** (contratados)	579	1.353	30
Acidentes fatais (colaboradores próprios)	0	0	0
Acidentes fatais (contratados)	1	2	0

*Dados reportados de acordo com a NBR 14280. Não dispomos da segmentação por gênero, pela indisponibilidade das horas-homem trabalhadas nesse formato.

**HHT = horas-homem trabalhadas

***TF (taxa de frequência) = número de acidentes para cada 1 milhão de horas-homem trabalhadas

****TG (taxa de gravidade) = número de dias perdidos (por afastamentos decorrentes de acidentes de trabalho) para cada 1 milhão de horas-homem trabalhadas

G4-LA9 | O treinamento de nossos colaboradores contribui para a qualidade, produtividade e melhora dos indicadores de *performance* da companhia. Temos como prioridade o atendimento aos requisitos legais de qualificação, com treinamentos periódicos para os profissionais que atuam no Sistema Elétrico de Potência. Também identificamos com os gestores as necessidades de aprimoramento das equipes e desenvolvemos planos de treinamento anuais, com o apoio de analistas de treinamento especializados por área. A definição das capacitações pode contemplar demandas do planejamento de carreira dos colaboradores, mas esses processos não são formalmente integrados na AES Eletropaulo.

Por meio de uma plataforma *on-line*, os colaboradores podem se inscrever nos cursos disponíveis e também consultar os principais indicadores de treinamento. Em sua maioria, os cursos são presenciais e podem ser aplicados tanto por parceiros externos como por multiplicadores internos, dependendo da disponibilidade de recursos financeiros e humanos. A efetividade das capacitações é medida por

indicadores como índices de participação e cancelamento e a avaliação de reação aplicada ao final de cada curso.

G4-LA15 | A avaliação de fornecedores é realizada no âmbito do Programa Parcerias Sustentáveis (saiba mais na página 39). Especificamente em relação a critérios de práticas trabalhistas, foram avaliados no ano 36 fornecedores considerados críticos nesse tema, que atuam nas obras da rede, *call center*, atividades logísticas e serviços de limpeza, vigilância e portaria. Nos contratos com os fornecedores desse tipo, apenas efetuamos os pagamentos devidos após a apresentação das respectivas guias de recolhimento de impostos trabalhistas, conforme cláusula padrão em nossos contratos com esses parceiros. Apenas 8 deles tiveram pontuação abaixo de 75 no IDF, sendo que esse desempenho está relacionado aos diversos aspectos avaliados nesse processo. Dessa forma, não foram identificados impactos significativos em relação a práticas trabalhistas entre nossos fornecedores.

G4-SO5 | Não registramos nos últimos três anos casos confirmados de corrupção entre nossos colaboradores. No escopo desse tipo de denúncia, consideramos a definição da AES Corp. de corrupção: pagamentos ou outros benefícios recebidos, prometidos ou oferecidos a oficiais do governo a fim de influenciar a decisão desses oficiais, violar políticas corporativas e requisitos legais ou que tenham objetivos questionáveis.

G4-SO8 | Monitoramos casos judiciais movidos contra a companhia, por meio de um sistema específico e com o apoio de escritórios especializados. A classificação dos casos é feita em acordo com o CPC 25 do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes). Aqueles mais relevantes são divulgados em nosso Formulário de Referência (item 4.3), conforme diretrizes da Comissão de Valores Mobiliários. Para mais informações sobre os casos registrados no período, consulte esse documento ou o Release 4T16 no **site de RI**.

G4-PR5 | Para medir a satisfação de nossos clientes contamos com pesquisas estruturadas e conduzidas por institutos especializados de pesquisa, além de levantamentos internos. Participamos anualmente da pesquisa elaborada pela ANEEL que mede o IASC (Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor). Em 2016, obtivemos 58,03% de pontuação no IASC, resultado 3,6 pontos percentuais acima do alcançado em 2015. Essa melhora pode ser

explicada pelos investimentos no Plano de Recuperação dos Indicadores da Qualidade (saiba mais na página 26). Também monitoramos o ISQP (Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida), da Abradee (saiba mais na página 21).

G4-PR9 | A ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) define metas para o desempenho de cada distribuidora de energia no Brasil nos indicadores de FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora). As transgressões a essas metas são apuradas por indicadores correlacionados ao DEC e FEC e ressarcidas diretamente aos clientes. Os parâmetros para cálculo dessas multas são individuais e consideram tanto a característica da instalação do cliente (alta, média ou baixa tensão) como a localização geográfica da instalação.

O valor total de descontos nas faturas de clientes referente aos indicadores DIC/FIC/DMIC/DICRI, assim como informações adicionais relacionadas, estão publicados no **Release 4T16⁸**.

Além disso, a ANEEL, por meio da Resolução Normativa nº 414/2010, também regula prazos máximos para algumas atividades, como religações, novas ligações e resposta a reclamações. Em relação a esse tipo de ocorrência, e em cumprimento a essa resolução, totalizamos no último ano R\$ 3,3 milhões em ressarcimentos aos nossos clientes.

⁸Essas informações não foram auditadas pela KPMG durante a verificação externa do relatório.

Média de horas de treinamento por empregado por nível funcional*	Feminino	Masculino	Geral**
Diretoria	6,40	6,93	6,80
Gerência	15,00	17,36	16,67
Coordenação	20,44	29,87	28,57
Administrativo	45,31	76,46	58,95
Operacional	14,40	49,45	48,35
Total	38,85	51,21	49,34

*Histórico segmentado por nível funcional não disponível

*Histórico segmentado por nível funcional não disponível. Não contamos com mulheres na Diretoria.

**Média geral calculada como o total de horas de treinamento sobre o total de colaboradores em cada nível funcional.

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

G4-32

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS

Descrição	Página
-----------	--------

ESTRATÉGIA E ANÁLISE

G4-1	4 e 5
G4-2	11 e 19

PERFIL ORGANIZACIONAL

G4-3	7
G4-4	7
G4-5	54
G4-6	7
G4-7	8
G4-8	7
G4-9	7
G4-10	38 e 48
G4-11	48
G4-12	39 e 48
G4-13	8
G4-14	11
G4-15	48
G4-16	48
G4-EU1	7
G4-EU2	Não aplicável
G4-EU3	7
G4-EU4	7
G4-EU5	Não aplicável

ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES

G4-17	46
G4-18	46
G4-19	47
G4-20	49
G4-21	49
G4-22	43
G4-23	49

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS

Descrição	Página
-----------	--------

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

G4-24	36
G4-25	36
G4-26	36
G4-27	47 e 49

PERFIL DO RELATÓRIO

G4-28	46
G4-29	46
G4-30	46
G4-31	47
G4-32	47 e 53
G4-33	46

GOVERNANÇA

G4-34	8 e 49
-------	--------

ÉTICA E INTEGRIDADE

G4-56	9 e 11
G4-57	9 e 49
G4-58	9 e 49

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos materiais	Descrição	Página	Omissões
CATEGORIA ECONÔMICA			
Desempenho econômico	G4-DMA	18	-
	G4-EC1	18	-
	G4-EC2	16	-
Pesquisa e desenvolvimento	G4-DMA	16	-
Eficiência do sistema	G4-DMA	23	-
	G4-EU12	23	-
CATEGORIA AMBIENTAL			
Energia	G4-DMA	29	-
	G4-EN3	50	-
Emissões	G4-DMA	29	-
	G4-EN15	31	-
	G4-EN16	31	-
	G4-EN17	31	-
Efluentes e resíduos	G4-DMA	29	-
	G4-EN23	29 e 50	-
	G4-EN24	30	-
Geral	G4-DMA	29	-
	G4-EN31	29 e 51	-
Avaliação ambiental de fornecedores	G4-DMA	39	-
	G4-EN33	51	-
CATEGORIA SOCIAL - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE			
Emprego	G4-DMA	33	-
	G4-EU18	34	-
Saúde e segurança no trabalho	G4-DMA	33	-
	G4-LA6	33 e 51	-
Treinamento e educação	G4-DMA	38	-
	G4-LA9	38 e 52	-
	G4-LA11	38	-
Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas	G4-DMA	39	-
	G4-LA15	52	-

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos materiais	Descrição	Página	Omissões
CATEGORIA SOCIAL - SOCIEDADE			
Comunidades locais	G4-DMA	41	-
	G4-SO1	41	-
Combate à corrupção	G4-DMA	9	-
	G4-SO5	52	-
Conformidade	G4-DMA	8	-
	G4-SO8	52	-
CATEGORIA SOCIAL - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO			
Saúde e segurança do cliente	G4-DMA	33	-
	G4-EU25	34 e 51	-
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA	21	-
	G4-PR5	21 e 52	-
Conformidade	G4-DMA	9	-
	G4-PR9	52	-
Acesso	G4-DMA	26	-
	G4-EU28	28	-
	G4-EU29	28	-

ENDEREÇO DA SEDE

Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.

Av. Dr. Marcos Penteadado de Ulhôa Rodrigues, 939, Torre II, Barueri (SP) **G4-5**

CRÉDITOS

Diretoria de Relações Institucionais, Comunicação e Sustentabilidade |

Marcos Mesquita (Diretor)

Coordenação Geral | Luiz Rielli (Gerente de Sustentabilidade)

Coordenação de Conteúdo | Patricia Byington e Andrea Santoro (Sustentabilidade)

Consultoria GRI, coordenação editorial e design | Usina82

Fotografia | Edu Frago



Relatório de asseguarção limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração, Acionistas e Demais Partes Interessadas
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.
Barueri - SP

Introdução

Fomos contratados pela Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A. (“AES Eletropaulo” ou “Companhia”) com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguarção limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2016 da AES Eletropaulo, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2016.

Responsabilidades da administração da AES Eletropaulo

A administração da AES Eletropaulo é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2016 de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*, com o suplemento setorial “*GRI Electric Utilities Sector Supplement*” e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2016, com base no trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2016, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da AES Eletropaulo e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2016, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguarção limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2016, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2016 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2016, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da AES Eletropaulo, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2016 da AES Eletropaulo. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- análise dos processos para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2016 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade das Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*;

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar – Torre A
04711-904 – São Paulo/SP – Brasil
Caixa Postal 79518
04707-970 - São Paulo/SP – Brasil

Telefone 55 (11) 3940-1500
Fax 55 (11) 3940-1501
Internet www.kpmg.com.br

(d) avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:

- entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2016;
- análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
- visitas aos escritórios da AES Eletropaulo para aplicação destes procedimentos, assim como dos itens (b) e (c);

(e) análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia;

(f) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ ou registros contábeis.

Acreditamos que as informações, as evidências e os resultados obtidos em nosso trabalho são suficientes e apropriados para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2016.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

Conclusão

conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2016 da AES Eletropaulo, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*, com o suplemento setorial “*GRI Electric Utilities Sector Supplement*” e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2017

KPMG Assessores Ltda.
CRC 2SP034262/O-4 F-SP

Eduardo V. Cipullo
Contador CRC 1SP135597/O-6

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.

Ricardo Algis Zibas

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, e firma-membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative (“KPMG International”), uma entidade suíça.

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative (“KPMG International”), a Swiss entity.