



# Relatório de Sustentabilidade 2013

 **AES Eletropaulo**  
Uma Empresa AES Brasil

# **AES ELETROPAULO**

## **Relatório de Sustentabilidade 2013**

## Sumário

Sobre o relatório .....	4
Mensagem do presidente .....	5
Perfil .....	7
Governança corporativa .....	12
Modelo de negócio .....	15
Estratégia de negócio .....	16
Segurança .....	23
Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente .....	27
Eficiência no Uso de Recursos .....	35
Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores, Fornecedores e Comunidades .....	48
Balanco social anual 2013 .....	60
Relatório de Asseguração limitada dos auditores independentes .....	62
Índice GRI .....	65
Créditos .....	69

## Sobre o relatório

A AES Eletropaulo assumiu, com seus públicos de relacionamento, o compromisso de divulgar os resultados de sua Plataforma de Sustentabilidade. Assim, pelo oitavo ano consecutivo, a empresa publica seu relatório de sustentabilidade, pautado pelas diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI)

**GRI: 2.1; 3.1; 3.3; 3.4; 3.5; 3.6; 3.8; 3.9; 3.10; 3.11**

Com periodicidade anual, a presente edição compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013 e atende ao nível B+ de aderência às diretrizes da GRI. Objeto de verificação externa, o documento apresenta informações referentes às atividades da AES Eletropaulo em suas unidades operacionais no Estado de São Paulo.

Eventualmente, e sempre indicadas em notas explicativas, foram adotadas premissas específicas para o cálculo de indicadores com metodologias adicionais às da GRI. De forma complementar, reformulações em informações anteriormente prestadas estão indicadas em notas explicativas.

O conteúdo foi definido em conjunto com todas as áreas da empresa e contempla os resultados das discussões do 5º Ciclo de Consulta com Públicos de Relacionamento, realizado em formato eletrônico entre dezembro de 2013 e janeiro de 2014. Já os capítulos foram estruturados de modo a apresentar a definição do Grupo para cada tema-chave, apresentando o contexto atual e futuro dos mesmos, um balanço dos riscos e das oportunidades relacionados a cada um e as ações da AES Eletropaulo para atender aos compromissos de sustentabilidade assumidos.

Em caso de haver dúvidas, sugestões e críticas a respeito deste relatório, elas podem ser encaminhadas à Gerência de Sustentabilidade, para o e-mail: [sustentabilidade@aes.com](mailto:sustentabilidade@aes.com).

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

## Mensagem do presidente

GRI: 1.1; 1.2; EU28; EU29

O regime hidrológico insuficiente para a recuperação mais firme dos reservatórios do parque hidrelétrico brasileiro e a necessidade continuada de despacho térmico de base mais robusto, combinados aos efeitos da implementação do Programa de Redução da Tarifa de Energia Elétrica nas posições de contratação de energia das distribuidoras brasileiras, impuseram pressões significativas de custos, fluxos de caixa e sobre os reajustes tarifários no ano de 2013.

Em grande proporção esses efeitos foram minimizados e gerenciados por solução de financiamento provida ao setor de distribuição, por meio da utilização de recursos da CDE (Contribuição de Desenvolvimento Energético), uma vez que a estrutura tarifária atual das distribuidoras não comporta variações, na magnitude verificada, dos custos de compra de energia elétrica.

Iniciamos 2014 sob uma condição hidrológica bastante desfavorável e um nível de despacho térmico ainda mais elevado, que impõe custos totais de compra de energia mais agravados às distribuidoras.

Nesse ambiente, as empresas AES no Brasil seguiram as linhas gerais de seu Planejamento Estratégico Sustentável, adaptando-se e buscando soluções aos desafios que se apresentaram durante o exercício de 2013, e que visualizamos para 2014.

Ao longo de 2013, investimos R\$ 1,3 bilhão em nossas operações de geração e distribuição de energia elétrica.

À geração de energia destinamos R\$ 206 milhões dentro do programa de modernização de nossas usinas hidrelétricas na AES Tietê, iniciado em 2010, e tornando-as ainda mais eficientes com a adoção de padrões de gestão de ativos em conformidade com o PAS 55, certificação pelo *British Standards Institute*. Na comercialização de energia no mercado livre, encerramos 2013 com 478 MWm de contratos em carteira e, já em fevereiro de 2014, ampliamos esse volume para 708 MWm, atendendo a 46 clientes dentro de nossa estratégia para a recontração da energia a ser disponibilizada pela AES Tietê, a partir de 2016. Retomamos, em caráter emergencial, as operações em nossa termoelétrica de Uruguaiana, de forma a contribuir para o processo de recuperação dos reservatórios. Operamos nos meses de fevereiro e março de 2013, gerando 216,6 MWm. Devemos, novamente, retomar a geração de energia, ainda em caráter emergencial, a partir de março de 2014. Estamos prontos a dar igual resposta sempre que necessário, enquanto seguimos buscando a viabilização, juntamente com os governos brasileiro e argentino, de um regime de operação de longo prazo, mais sustentável e efetivo.

Em nossas distribuidoras de energia investimos R\$ 1,1 bilhão, destinando R\$ 809,1 milhões à AES Eletropaulo e R\$ 277,3 milhões à AES Sul. Investimentos com ênfase na melhoria da qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes, continuidade da modernização e automação de nossas redes elétricas, nos sistemas de operação mais eficientes e no aumento de capacidade, para responder adequadamente ao crescimento do consumo, consolidaram evolução média superior a 30% em nossos indicadores de qualidade nos últimos cinco anos.

De forma a aprimorar a qualidade e a assertividade do atendimento a nossos clientes, lançamos o Jeito AES de Atender. Cerca de 4 mil atendentes, eletricitas, técnicos e demais profissionais da AES Eletropaulo já passaram por treinamentos específicos.

No tema Segurança, 2013 foi um ano em que lamentamos a ocorrência de três acidentes fatais com colaboradores a serviço da AES Sul. Medidas corretivas e de aprimoramento de nossos padrões de segurança e novos treinamentos vêm sendo implementados. Na AES Eletropaulo, na AES Tietê, na AES Uruguaiana e na AES Serviços não registramos acidentes fatais e reduzimos os acidentes com afastamento. Nossos investimentos em segurança totalizaram R\$ 22 milhões. Registramos, no ano que passou, aumento nos acidentes fatais com a população nas nossas distribuidoras, que subiram de 16 para 23 no total. Novas campanhas educativas vêm sendo implementadas e seguirão em 2014.

Nosso foco na eficiência de uso de recursos vem se materializando de forma consistente em todos os nossos negócios. Na AES Eletropaulo, atingimos, em 2013, uma redução de despesas operacionais gerenciáveis de R\$ 178 milhões, compensando os efeitos

inflacionários destes custos no decorrer do exercício. Adicionalmente, seguimos nosso programa de melhoria de alocação de capital, tendo realizado a venda de R\$ 195 milhões em ativos não mais fundamentais às nossas operações.

A AES Brasil encerrou 2013 com um Ebitda de R\$ 2,5 bilhões e lucro líquido de R\$ 1,2 bilhão, patamares semelhantes aos de 2012.

Nossas empresas foram reconhecidas de várias formas ao longo de 2013:

- AES Eletropaulo e AES Tietê receberam o Prêmio Troféu Transparência, concedido pela Anefac (Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade);
- AES Eletropaulo e AES Tietê integram, mais uma vez, o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa;
- AES Eletropaulo recebeu o Prêmio ECO, reconhecimento conferido pela Câmara Americana do Comércio (Amcham) de São Paulo pelo programa “Transformação de Consumidores em Clientes”, que já beneficiou mais de 2 milhões de pessoas com energia regularizada;
- AES Tietê conquistou o Prêmio Ibero-Americano de Qualidade de 2013, concedido anualmente pela Fundibeq (Fundación Ibero-americana para la Gestión de la Calidad) para empresas que se destacaram na busca da excelência na gestão;
- AES Sul é uma das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar, segundo as revistas Exame e Você S.A.

Dedicamos estes reconhecimentos a nossos colaboradores, clientes, investidores, acionistas, fornecedores, comunidades, órgãos reguladores e poder público, que, em suas diferentes perspectivas, inspiram-nos a superar os desafios de nossos negócios e a contribuir para o aprimoramento e o desenvolvimento sustentado do setor elétrico brasileiro.

Para 2014, planejamos investimentos de R\$ 1 bilhão, destinando mais de R\$ 800 milhões para a distribuição de energia (R\$ 600 milhões – AES Eletropaulo, R\$ 204 milhões – AES Sul) e R\$ 189 milhões para nossas operações de geração na AES Tietê e na AES Uruguaiana.

Britaldo Soares  
Presidente do Grupo AES Brasil

## Perfil

AES Eletropaulo: uma empresa que se diferencia pela capacidade de antecipar soluções para garantir o bem-estar de seus clientes

### GRI: 2.2; 2.6

A AES Eletropaulo é uma companhia de capital aberto com ações listadas na BM&FBovespa e é considerada a maior distribuidora de energia elétrica do Brasil em termos de volume distribuído, de acordo com o *ranking* da Associação Brasileira dos Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) realizado em 2012. A companhia é responsável por atender a 20,1 milhões de clientes e 6,7 milhões de unidades consumidoras de 24 municípios da Região Metropolitana de São Paulo, incluindo a capital paulista, um dos principais centros econômico-financeiros do país.

A área de concessão da empresa é de 4.526 km<sup>2</sup>, que abrigam alta densidade demográfica e concentram o maior PIB do Brasil. Com isso, responde pelo fornecimento de 34,1% do total de energia elétrica consumida no Estado e 10,5% do total do Brasil.

### Área de concessão

#### GRI: 2.7



**GRI 2.3; 2.4; 2.5; EU1; EU4**
**AES Eletropaulo em números**

6.208 colaboradores próprios e 9.293 terceirizados  
 151 subestações  
 13.999 MVA de capacidade instalada  
 41.497 km de rede de distribuição aérea  
 2.532 km de rede de distribuição subterrânea  
 1.805 km de linha de subtransmissão  
 202 mil transformadores de distribuição  
 1,2 milhão de postes  
 R\$ 9,01 bilhões de receita operacional líquida  
 46.215,8 GWh<sup>1</sup> de energia distribuída para o mercado cativo e clientes livres  
 R\$ 1,26 bilhão de capital social

Unidades consumidoras por classe	2011	2012	2013
Residencial	5.936.015	6.087.391	6.252.339
Comercial	28.382	28.078	27.444
Industrial	342.182	339.305	366.850
Outros	16.104	16.607	16.863
<b>Total</b>	<b>6.322.683</b>	<b>6.471.381</b>	<b>6.663.496</b>

**AES no Mundo**

A AES Corp. é uma companhia global que atua na geração e distribuição de energia elétrica. Presente em 21 países, sua força de trabalho, de 25 mil pessoas, está comprometida com a excelência operacional e o atendimento das necessidades de consumo de energia no mundo.

Fazem parte do Grupo AES Brasil uma empresa de serviços, AES Serviços; duas distribuidoras, AES Eletropaulo e AES Sul; e duas geradoras, AES Uruguaiana e AES Tietê. Juntas, as empresas respondem por 14,3% da energia distribuída e 2,5% da capacidade de geração instalada no país.

Saiba mais sobre a AES Eletropaulo em [www.aeseletropaulo.com.br](http://www.aeseletropaulo.com.br) e acesse a opção "Sobre a AES Eletropaulo".

## Setor elétrico brasileiro

O setor elétrico brasileiro é regulado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), tem suas diretrizes estabelecidas pelo Ministério de Minas e Energia (MME) e conta com a participação dos seguintes agentes institucionais: o Operador Nacional do Sistema (ONS), que tem a atribuição de coordenar e controlar a operação do Sistema Interligado Nacional (SIN); a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), responsável pela contabilização e liquidação das transações no mercado de curto prazo e, sob delegação da Aneel, realiza os leilões de energia elétrica; e a Empresa de Pesquisa Energética (EPE), que desenvolve os estudos e pesquisas para o planejamento do setor.

Elaborado com o objetivo de assegurar o fornecimento de energia elétrica e a modicidade tarifária, o marco desse modelo setorial foi a promulgação da Lei n.º 10.848/2004, que dispõe sobre a atuação dos agentes dos segmentos de geração, distribuição, transmissão e comercialização.

### TARIFAS

As tarifas de fornecimento de energia elétrica são reajustadas anualmente, a partir de uma fórmula paramétrica prevista no contrato de concessão. Essa fórmula considera o repasse de custos não gerenciáveis (encargos setoriais, custos de compra de energia para revenda e custos de transmissão) e corrige os custos gerenciáveis da concessionária (despesas

<sup>1</sup> Wh (Watt-hora) é a unidade de medida que indica a quantidade de energia necessária para alimentar uma carga com potência de 1 Watt durante 60 minutos. 1 GWh (gigaWatt-hora) equivale a 1 bilhão de Watts, ou 3.600 GJ.

operacionais, remuneração dos ativos e depreciação) pelo IGP-M dos 12 meses anteriores à data-base do seu reajuste, deduzidos do denominado “Fator X”.

No caso da AES Eletropaulo, a revisão tarifária ocorre a cada quatro anos, com o objetivo de restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro originalmente estabelecido em seu contrato de concessão. Dentre os principais pontos que são considerados pela Aneel na metodologia de revisão tarifária estão a avaliação da base de ativos, a estrutura de despesas operacionais repassadas às tarifas, as perdas regulatórias, a depreciação e o custo médio de capital (WACC), que, aplicado sobre a base de ativos, determina a remuneração da companhia.

### REVISÃO TARIFÁRIA EXTRAORDINÁRIA DE 2013

O governo federal anunciou, por meio da Medida Provisória n.º 579/2012, posteriormente convertida na Lei n.º 12.783/2013, um conjunto de regras para o setor elétrico visando à redução do custo de energia. Tais medidas foram efetivadas por meio da revisão extraordinária das tarifas de distribuição, homologada pela Aneel, com vigência a partir de 24 de janeiro de 2013, cujas principais alterações foram: alocação de cotas de energia por meio da renovação das concessões de geração, redução dos custos de transmissão por meio da renovação das concessões de transmissão, redução dos encargos setoriais (exclusão da CCC e RGR e redução da CDE) e retirada de subsídios da estrutura da tarifa, os quais são custeados pelo governo.

Os resultados obtidos atingiram redução média de 18,3% nas tarifas da AES Eletropaulo, sem impacto para as margens da companhia, tendo em vista que as alterações afetam tanto a receita como o custo de compra de energia e encargos setoriais (Parcela A), sendo estes totalmente repassados ao consumidor por meio da tarifa.

### REAJUSTE TARIFÁRIO 2013

A Aneel, em 2 de julho de 2013, aprovou o reajuste tarifário de 2013 da companhia, de 1,10%, composto por reajuste econômico de +9,73% e componente financeiro de -8,62%, aplicado a partir de 4 de julho de 2013, que, descontado o componente financeiro considerado no processo tarifário anterior, resultou em um efeito médio de 0,00% percebido por seus clientes.

O índice de reajuste tarifário aprovado incluiu a amortização de 67,55% do total do passivo regulatório formado em função da postergação, pela Aneel, da data de aplicação da terceira revisão tarifária periódica (3RTP) de 4 de julho de 2011 para 4 de julho de 2012, no montante total de R\$ 1.130 milhões.

A companhia recebeu diretamente de recursos da Conta de Desenvolvimento Energético (CDE) cerca de R\$ 506 milhões referentes à diferença entre os custos de compra de energia e do encargo do serviço do sistema (ESS), homologados no reajuste tarifário anterior, e os efetivamente incorridos no período de junho de 2012 a maio de 2013, os quais não fizeram parte, portanto, do cálculo do correspondente índice de reajuste tarifário.

São destacados a seguir os itens que compuseram o reajuste tarifário de 2013.

Reajuste tarifário 2013		
Parcela A	Encargos setoriais	0,02%
	Energia comprada	7,53%
	Encargos de transmissão	0,64%
	Parcela A	<b>8,16%</b>
Parcela B		1,57%
<b>Reajuste econômico</b>		<b>9,73%</b>
CVA total		-0,13%
Outros itens financeiros da parcela A		0,23%
Ajuste financeiro da revisão tarifária de 2011		-8,72%
<b>Reajuste total</b>		<b>1,10%</b>

## DECISÕES DA ANEEL SOBRE O PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO E O PROCESSO ESPECÍFICO

A Aneel, em reunião pública da sua Diretoria que ocorreu em 17 de dezembro de 2013, deliberou sobre:

- i. o pedido de reconsideração sobre a terceira revisão tarifária da companhia (Pedido de Reconsideração): houve o reconhecimento adicional na base de remuneração regulatória (BRR) de cerca de R\$ 390 milhões e na BRR líquida de cerca de R\$ 230 milhões. Foi realizado, também, ajuste no recálculo do Fator X e da segunda revisão tarifária periódica. O efeito líquido será positivo em R\$ 120 milhões, de julho de 2014 a julho de 2015, e em R\$ 40 milhões, no ano tarifário seguinte. Com relação ao Pedido de Reconsideração, não haverá recurso. A decisão sobre a reconsideração da trajetória de perdas não técnicas requerida pela companhia à Aneel foi postergada pela Diretoria para data futura.
- ii. o processo específico sobre análise da procedência do recálculo das tarifas praticadas pela companhia antes da data da sua 3RTP (Processo n.º 48500.006159/2012- 75 – Processo Específico), para eventual desconto e restituição de parcelas de remuneração e depreciação associadas a ativo possivelmente inexistente: a Diretoria da Aneel determinou o recálculo das tarifas praticadas pela companhia no período de julho de 2007 a julho de 2011, representando o valor de R\$ 626 milhões. Esse valor será corrigido por IGP-M a partir de 1º de dezembro de 2013 até a data de início da sua devolução, a qual será feita por meio de componente financeiro negativo, diferido em até quatro eventos tarifários, a partir de julho de 2014.

Já em relação ao Processo Específico, a AES Eletropaulo não concorda com a decisão tomada pela Diretoria da Aneel e apresentou pedido de reconsideração administrativo à Aneel, requerendo ainda a suspensão dos efeitos da decisão até que o pedido de reconsideração seja julgado pela Aneel.

Em 28 de janeiro de 2014, o diretor geral da Aneel negou o pedido da companhia para que fossem suspensos os efeitos da sua decisão. Contra esse ato, a companhia interpôs, perante a Justiça Federal de Brasília, um mandado de segurança com pedido de liminar, requerendo a suspensão dos efeitos da decisão até que o pedido de reconsideração seja julgado pela Aneel. A liminar foi concedida em favor da companhia em 29 de janeiro de 2014 e contra ela cabe recurso.

## Prêmios e reconhecimentos 2013

### GRI 2.10

**Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) – BM&FBovespa:** em 2014, a AES Eletropaulo integra, por mais um ano, a carteira do índice que reúne as empresas mais sustentáveis da Bolsa. A AES Eletropaulo faz parte do índice desde 2005.

**Prêmio Abradee 2013:** a AES Eletropaulo foi a vencedora, na categoria Qualidade de Gestão, na premiação da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), que reconhece as melhores empresas de distribuição de energia do país. No *ranking* nacional, manteve-se entre as dez melhores, ocupando a nona posição.

**Prêmio Eco 2013:** promovida pela Câmara Americana do Comércio de São Paulo (Amcham), a premiação reconhece práticas empresariais inovadoras que geram resultado financeiro e impactos positivos na sociedade e no meio ambiente. Foram contempladas dez empresas dentre as 68 inscritas, e a AES Eletropaulo foi premiada pelo programa “Transformação de Consumidores em Clientes”.

**Troféu Transparência:** pela segunda vez, a empresa recebeu o reconhecimento da Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade (Anefac). O Troféu

Transparência é o resultado da análise das demonstrações financeiras publicadas e premia a idoneidade da companhia e a clareza e qualidade das informações divulgadas. A AES Eletropaulo foi premiada na categoria empresas de capital aberto com faturamento superior a R\$ 5 bilhões.

**Empresa que mais respeita o consumidor:** promovido em parceria com *Shopper Experience* e a revista *Consumidor Moderno*, indica os atributos necessários para uma empresa ser reconhecida por respeitar o consumidor, como produtos de qualidade e preços atrativos. A AES Eletropaulo foi reconhecida na categoria Fornecedor de Energia.

**Marcas mais valiosas do Brasil:** a AES Eletropaulo é a 31ª marca mais valiosa do Brasil, segundo estudo da *Brand Finance Brasil*, produzido com base em um levantamento financeiro sobre as empresas e em questionários com clientes e especialistas em medir a força de marcas.

**Excelência da URA:** a nova Unidade de Resposta Audível (URA) da AES Eletropaulo rendeu à AES Brasil reconhecimento na categoria ouro do Prêmio Nacional Smart – Utilities & Telecom e uma menção honrosa na premiação Excelência de Processo, realizada em Londres. A premiação Excelência de Processo engloba uma comunidade de mais de 70 mil profissionais de processos, líderes empresariais e executivos empenhados em garantir a excelência operacional.

**Prêmio Empresa que Melhor se Comunica com Jornalistas:** concedido pela revista *Negócios da Comunicação*, o prêmio é resultado de uma pesquisa realizada com 25 mil jornalistas do país e avalia questões como: conteúdo divulgado, atendimento da área de comunicação/assessoria de imprensa e cumprimento de prazos para respostas. A empresa possui a melhor assessoria de imprensa entre 32 grupos econômicos do setor de energia.

**ISO 14.001 e OHSAS 18.001:** a AES Eletropaulo manteve, por mais um ano, as certificações ISO 14.001 e OHSAS 18.001, que garantem a excelência no cumprimento das normas internacionais relacionadas a saúde, segurança do trabalho e meio ambiente, com zero não conformidade. Esse processo envolveu auditoria de procedimentos, processos e práticas de trabalho tanto de colaboradores próprios como dos contratados.

Além dos reconhecimentos individuais, a AES Eletropaulo contribuiu significativamente para dois importantes reconhecimentos para a AES Brasil, focados em inovação e sustentabilidade.

**Best Innovator 2013:** o Grupo foi considerado o 12º mais inovador do Brasil, de acordo com a pesquisa *Best Innovator 2013*. Foram avaliados critérios como estratégia, organização e cultura; processo, estrutura e resultados. Feito pela consultoria A.T. Kearney em 15 países, o estudo avaliou 120 companhias no Brasil e listou as 20 mais inovadoras. Foi a primeira vez que a AES Brasil participou do prêmio.

**Guia Exame de Sustentabilidade:** o Grupo AES Brasil está novamente no *Guia Exame de Sustentabilidade*, que lista as empresas mais sustentáveis do Brasil. O Grupo também esteve em 2009 e 2012 – no topo do *ranking*. A partir de 2013 (14ª edição), o levantamento tem nova metodologia e reúne as 61 empresas com as melhores práticas no País. Foram ressaltadas a governança da sustentabilidade na companhia, a atuação em direitos humanos e a relação com a comunidade e com os fornecedores. A pesquisa foi elaborada pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces) da Fundação Getúlio Vargas de São Paulo e avaliou 184 companhias.

---

Confira a relação completa de prêmios e reconhecimentos da AES Eletropaulo em [www.aesbrasilsustentabilidade.com.br/pt/noticias/item/confira-os-reconhecimentos-da-aes-eletropaulo-em-2013.html](http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br/pt/noticias/item/confira-os-reconhecimentos-da-aes-eletropaulo-em-2013.html) e em [www.aesbrasilsustentabilidade.com.br/pt/noticias/item/colhendo-as-conquistas.html](http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br/pt/noticias/item/colhendo-as-conquistas.html).

## Governança corporativa

Atuação estratégica e responsável: a adoção de boas práticas é essencial para a gestão eficiente do negócio, importante base para a criação de valor

### GRI 4.8

#### **Visão\***

Ser a melhor concessionária de distribuição de energia elétrica do Brasil até 2016.

#### **Missão**

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

#### **Valores**

Segurança em primeiro lugar  
Agir com Integridade  
Honrar Compromissos  
Buscar a Excelência  
Realizar-se no Trabalho

\*em revisão

O foco da governança corporativa das empresas do Grupo AES Brasil está na criação de valor compartilhado entre acionistas e demais públicos de relacionamento, sempre com o compromisso de desenvolver transações e atividades coerentes com os Valores e diretrizes do Grupo e de estabelecer uma comunicação aberta e transparente.

As atividades são permeadas pelo nosso código de ética e conduta nos negócios, chamado “Os Valores da AES – das palavras às ações”. O documento é baseado nas diretrizes da AES Corp., que sustenta as práticas de governança corporativa. Para tanto, a AES Brasil conta com o AES *Helpline*, um canal de comunicação, disponível 24 horas por dia e 365 dias do ano, para receber e tratar alegações de desvio ético ou dúvidas relacionadas aos Valores da empresa, relatados pelos diversos públicos de relacionamento das companhias do Grupo.

Por telefone (0800 891 4167) ou pela internet ([www.aeshelpline.com](http://www.aeshelpline.com)), o AES *Helpline* permite que colaboradores próprios ou terceirizados, fornecedores, clientes, acionistas e outros públicos de relacionamento encaminhem dúvidas, reclamações ou denúncias relacionadas a dilemas éticos, condutas antiéticas e práticas empresariais que considerem ilegais, corruptas ou em discordância com os Valores da AES.

Os relatos podem ser feitos anonimamente e são sempre tratados com confidencialidade. O sigilo é garantido, pois a recepção de todos os casos é realizada por uma empresa terceirizada contratada globalmente pela AES Corp., localizada nos Estados Unidos, assegurando, assim, a lisura, a transparência e a idoneidade do processo de averiguação.

Todos os relatos são analisados e investigados pela Gerência de Compliance e, quando necessário, há envolvimento de outras áreas como Auditoria e Segurança Corporativa. Os casos mais sensíveis são levados ao Comitê de Ética para decisão e deliberação pela liderança da organização. A AES Corp., por sua vez, gerencia o resultado dessas investigações, sendo a última instância das averiguações, podendo reabrir o processo caso entenda ser necessário.

Adicionalmente, um dos pilares do programa de Compliance da AES Brasil é o que se destina aos treinamentos, que conta com diversas iniciativas relacionadas aos temas Ética, Compliance, Valores Corporativos e Anticorrupção, entre outros, tendo totalizado 21.249 treinamentos realizados nestes temas ao longo de 2013, uma média de 2,58 treinamentos por colaborador.

Confira o *Guia de Valores AES Brasil* em [www.aesbrasil.com.br/Documents/GuiaDeValores.pdf](http://www.aesbrasil.com.br/Documents/GuiaDeValores.pdf).  
Saiba mais sobre os compromissos de governança em [www.aesbrasilsustentabilidade.com.br](http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br).

## Estrutura de governança

**GRI: 4.1; 4.3; 4.4; 4.5; 4.6; 4.7; 4.9; 4.10**

A governança corporativa da AES Eletropaulo está estruturada a partir dos seus órgãos sociais, conforme descrito a seguir, os quais são responsáveis pela análise e tomada de decisão, de acordo com as matérias definidas no Estatuto Social.

**Assembleia Geral:** órgão deliberativo máximo, com poderes para decidir sobre todos os negócios relativos ao objeto da companhia e tomar as resoluções que julgar convenientes a sua defesa e desenvolvimento.

**Conselho Fiscal:** fiscaliza os atos dos administradores e verifica o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários.

**Conselho de Administração:** orienta os negócios e delibera assuntos relevantes e de sua competência exclusiva.

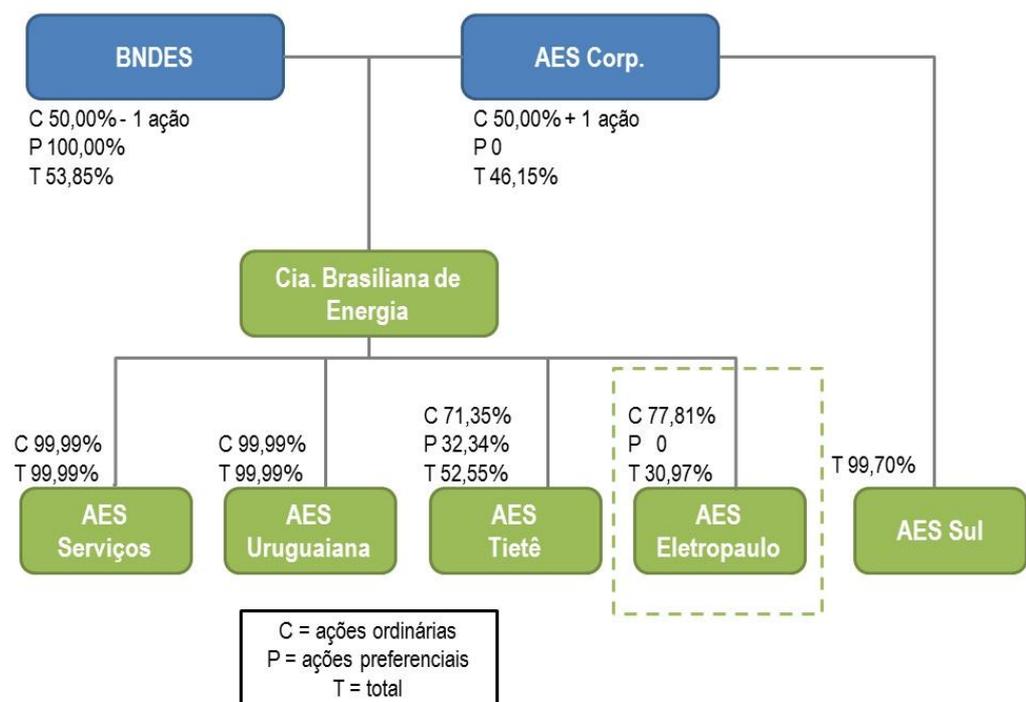
**Diretoria Executiva:** responsável pela administração e gestão da companhia, além de executar as decisões da Assembleia Geral e do Conselho de Administração.

**Comitê de Sustentabilidade:** órgão não estatutário responsável por assegurar a gestão e a prestação de contas relacionadas à sustentabilidade.

**Comitê de Gestão da Política de Investimentos e Operacional:** atua junto ao Conselho de Administração e à Diretoria, tendo como função o assessoramento na análise das propostas de planos de negócios, planos de investimentos e a evolução dos índices de desempenho, dentre outros.

Para conhecer a composição dos órgãos de governança corporativa, acesse <http://ri.aeseletropaulo.com.br> – Informações Corporativas – Administração e Conselhos.

## Estrutura societária



## Mercado de capitais

A AES Eletropaulo integra o Nível 2 de Governança Corporativa da BM&FBovespa desde 2004 e foi a sétima companhia a se comprometer com o seu regulamento. Seguindo as regras do Nível 2, a companhia disponibiliza suas demonstrações contábeis em inglês e concede *tag along* de 100% para os acionistas detentores de ações ordinárias (ON) e ações preferenciais (PN). Além disso, as ações preferenciais possuem direito a voto em algumas matérias, são previstas a adesão à Câmara de Arbitragem do Mercado para resolução de conflitos societários e a obrigatoriedade de possuir pelo menos 20% de membros independentes no seu Conselho de Administração.

Em 2014, a AES Eletropaulo integra novamente o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa, pela nona vez. Revisada anualmente, a carteira reúne empresas que apresentam os melhores desempenhos sob o aspecto da sustentabilidade corporativa. Além disso, as ações da empresa integram o Índice de Energia Elétrica (IEE), que tem como objetivo medir o desempenho de empresas do setor elétrico.

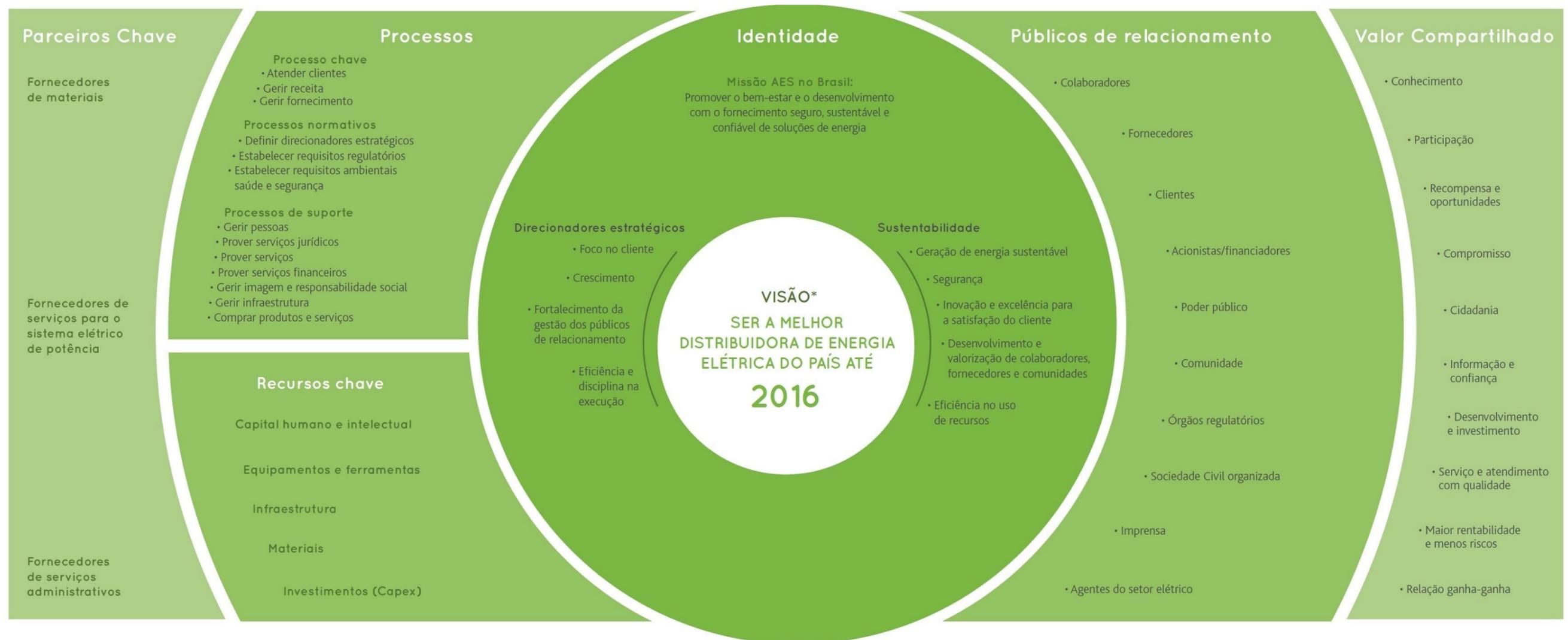
Por ser subsidiária da AES Corp., companhia de capital aberto com ações na Bolsa de Nova York, a AES Eletropaulo adequou seus controles à Lei Sarbanes-Oxley (SOX), cujo objetivo é assegurar a confiabilidade das demonstrações contábeis de companhias que negociam ações no mercado norte-americano. A companhia também possui American Depositary Receipts (ADRs) negociadas no mercado de balcão norte-americano (OTC), sob o código EPUMY.

---

Outras informações relacionadas a mercado de capitais estão disponíveis em <http://ri.aeseletropaulo.com.br> - *Informações Corporativas – Governança Corporativa.*

## Modelo de negócio

A AES Eletropaulo é uma empresa de distribuição de energia elétrica que, por meio de seu negócio, contribui para o desenvolvimento do país e para a qualidade de vida de mais de 20,1 milhões de pessoas



\*em revisão

## Estratégia de negócio

A gestão das empresas AES Brasil é baseada na gestão de riscos, no planejamento e na capacidade de multiplicar resultados

A gestão das empresas do Grupo AES Brasil é orientada pelo Planejamento Estratégico Sustentável, que contempla, dentre outros aspectos, os riscos empresariais mais significativos que possam vir a afetar a imagem e a capacidade da organização de alcançar os objetivos estratégicos. Eles são classificados, analisados e tratados. A classificação de riscos é feita com base na avaliação do impacto e na probabilidade de ocorrência.

Os riscos para os negócios da AES Brasil são agrupados em quatro categorias e são objeto de planos de ação específicos, abrangidos pelo Planejamento Estratégico Sustentável e pela Plataforma de Sustentabilidade.

A construção do Planejamento Estratégico Sustentável é fundamentada nos insumos obtidos a partir do diálogo com os públicos de relacionamento da organização e da qualificação dos riscos empresariais. Dessa forma, a AES Eletropaulo assegura que os interesses de seus públicos de relacionamento sejam contemplados pelas estratégias da organização e se antecipa aos eventuais impactos dos riscos empresariais.

### Planejamento Estratégico Sustentável

#### GRI: 1.2

As empresas do Grupo AES Brasil têm compromisso com o desenvolvimento sustentável, atuando como um agente transformador, entendendo, atendendo e antecipando as necessidades de energia elétrica de seus clientes com soluções seguras e inovadoras para o desenvolvimento econômico, ambiental e social das comunidades nas quais está presente.

Esse compromisso é o principal alicerce do Planejamento Estratégico Sustentável (PES) da empresa, que foi lançado em 2012 e será posto em prática completamente até 2016.

Quatro direcionadores estratégicos indicam os caminhos que a AES Brasil seguirá para cumprir seus compromissos:

- Foco no Cliente
- Crescimento
- Gestão dos Públicos de Relacionamento
- Eficiência e Disciplina na Execução

O PES foi construído de forma a garantir o sincronismo com a Plataforma de Sustentabilidade, que começou a ser desenvolvida em 2010, foi lançada com o Planejamento Estratégico, no início de 2012, e reúne um conjunto de diretrizes alinhadas que influenciam todos os processos da organização. Também considera os resultados dos ciclos de diálogos com os públicos de relacionamentos, que identificam os temas ligados aos negócios considerados mais relevantes por nossos públicos de relacionamento.

Os direcionadores estratégicos e os temas principais e transversais da Plataforma de Sustentabilidade compartilham dos mesmos objetivos e prioridades, garantindo que as ações ocorram de maneira sinérgica e continuada, o que proporciona à empresa resultados efetivos e de longo prazo.

#### TEMAS PRINCIPAIS DE SUSTENTABILIDADE

- Segurança
- Geração de Energia Sustentável
- Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente
- Eficiência no Uso de Recursos
- Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores, Fornecedores e Comunidades

**TEMAS TRANSVERSAIS DE SUSTENTABILIDADE:**

- Educação para a Sustentabilidade
- Engajamento dos públicos de relacionamento
- Comunicação, Informação e Conhecimento

Saiba mais sobre o Planejamento Estratégico Sustentável da AES Brasil em [www.aesbrasil sustentabilidade.com.br](http://www.aesbrasil sustentabilidade.com.br).

## Plataforma de Sustentabilidade

**GRI: 1.2; 4.9; 4.16**

Em 2013, a AES Eletropaulo deu continuidade às iniciativas da Plataforma de Sustentabilidade e deu importantes passos rumo ao cumprimento integral das metas da Plataforma. Confira os destaques de cada pilar.

Segurança	Status	Próximos passos
Zero acidente fatal (próprio e contratado) ao ano	<b>Atingida.</b> Não foi registrado nenhum acidente fatal com colaboradores próprios e contratados na AES Eletropaulo	Manter ações do Programa de Segurança
Inovação e excelência para a satisfação do cliente	Status	Próximos passos
Promover uma cultura organizacional de incentivo à inovação até 2014	<b>Atingida.</b> Implementado processo para a Gestão da Inovação que fomentará a cultura organizacional. A AES Brasil foi reconhecida como a 12ª Empresa mais Inovadora do Brasil ( <i>Best Innovator 2013</i> ) e apresentou excelente desempenho no Congresso Mundial de Inovação, Excelência Operacional e Práticas Sustentáveis da AES Corp. Foram 73 projetos selecionados, sendo 16 apresentados em evento global, em Indianápolis (EUA), e três, premiados	Dar continuidade ao processo de mobilização, reconhecimento e incentivo à Inovação
Uso eficiente de recursos energéticos	Status	Próximos passos
Reduzir as perdas globais na AES Eletropaulo em 13,35% até 2016	<b>Em andamento.</b> As iniciativas do Plano de Redução de Perdas, em conjunto, acrescentaram 564 GWh ao mercado faturado e permitiram o alcance do inédito patamar de 9,9%, o melhor resultado já registrado pela companhia	Intensificar as ações para a recuperação de perdas comerciais e manter a gestão das perdas técnicas
Uso eficiente de recursos naturais	Status	Próximos passos
Estruturar, até 2013, Sistema de Gestão de Riscos e Identificação de Oportunidades Associados a Mudanças Climáticas	<b>Atingida.</b> Os riscos e oportunidades associados às mudanças climáticas foram mapeados em 2013 e definidas as diretrizes que nortearão os processos operacionais da companhia	Implementar plano de ação
Desenvolvimento e valorização de colaboradores	Status	Próximos passos
Atingir índice acima de 85% de satisfação no ambiente de trabalho da AES Brasil até 2016	<b>Em andamento.</b> Em 2013, o índice de satisfação no ambiente de trabalho foi de 81%, um crescimento de sete pontos percentuais em comparação a 2012 (74%)	Continuar trabalhando nos planos de ação gerados em consultas aos colaboradores, fortalecendo o nível de liderança e focando na qualidade da comunicação interna
Desenvolvimento e valorização de fornecedores	Status	Próximos passos
Implementar o Programa de Desenvolvimento e Melhoria da Gestão dos Fornecedores até 2014	<b>Em andamento.</b> Foram refinados os novos critérios sociais, ambientais, de segurança e operacionais para contratação e avaliação de fornecedores e desenhado um Programa de Desenvolvimento	Implementar o Programa de Desenvolvimento dos Fornecedores
Desenvolvimento e valorização da comunidade	Status	Próximos passos
Ampliar acesso à energia elétrica regularizada e consumo eficiente a 164 mil famílias de baixa renda até 2016	<b>Atingida.</b> Mais de 75 mil clientes foram regularizados no âmbito do Programa Transformação de Consumidores em Clientes, totalizando 177,5 mil famílias beneficiadas desde 2011 e ultrapassando a meta prevista para 2016	Manter a intensificação de regularização de ligações elétricas

## COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

O Comitê de Sustentabilidade se reuniu três vezes em 2013, para acompanhamento do atendimento aos 38 compromissos, e atualizou as informações aos Conselhos de Administração e Fiscal.

Um grande ganho para o processo de gestão da sustentabilidade, em 2013, foi a efetivação do reporte trimestral dos indicadores da Plataforma de Sustentabilidade do Grupo ao mercado e à sociedade. Esse processo reflete o amadurecimento da gestão e permite um acompanhamento mais ágil e preciso das ações da empresa.

Adicionalmente, três grandes projetos foram concluídos no período: a revisão dos critérios socioambientais no Índice de Desempenho de Fornecedores (IDF), a definição de uma plataforma de inovação corporativa e a avaliação de riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas para as operações da companhia.

Em função do cenário do setor elétrico, o Comitê de Sustentabilidade revisará, em 2014, os compromissos assumidos até 2016, com o objetivo de direcionar melhor suas ações e resultados na contribuição para uma sociedade mais sustentável. Acompanhe em [www.aesbrasilsustentabilidade.com.br](http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br).

## Política de sustentabilidade

### **GRI: 1.2; 4.14; 4.17**

O compromisso da AES Brasil com o desenvolvimento sustentável está definido nos documentos que expressam a nossa identidade (Visão, Valores, código de ética) e na Política de Sustentabilidade, disponível em [www.aesbrasilsustentabilidade.com.br](http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br) – *Sustentabilidade para a AES Brasil – Nossa Política de Sustentabilidade*.

---

Confira os compromissos públicos e voluntários que definem princípios e iniciativas a serem desenvolvidos pelas empresas do Grupo AES Brasil em [www.aesbrasilsustentabilidade.com.br](http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br) – *Sustentabilidade para a AES Brasil – Adesão a compromissos públicos*.

INDICADOR	2012	2013		
<b>SEGURANÇA</b>	Realizado	Meta	Realizado	Status
N.º total de acidentes fatais	1	0	0	✓
Taxa de frequência (TF) de acidentes com colaboradores	3,29	2,96	4,36	✗
Taxa de frequência (TF) de acidentes com contratadas	4,27	3,84	3,89	✗
Taxa de gravidade (TG) de acidentes com colaboradores	33,00	30,00	37,64	✗
Taxa de gravidade (TG) de acidentes com contratadas	500,00	41,00	14,48	✓
N.º total de acidentes com população	89	63	104	✗
<b>INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA PARA A SATISFAÇÃO DO CLIENTE</b>	Realizado	Meta	Realizado	Status
Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora (DEC)	8,35	8,49	7,99	✓
Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora (FEC)	4,64	6,64	4,37	✓
Índice de Nível de Serviço (INS) do Call Center (% de clientes que atendemos em até 30 segundos) – Média anual	91,7	85,0	93,6	✓
<b>EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS NATURAIS</b>	Realizado	Meta	Realizado	Status
Resíduos reciclados e/ou reaproveitados/Quantidade de resíduos gerados (%)	55%	10%	63%	✓
Emissões de CO <sub>2</sub> diretas e indiretas (tCO <sub>2</sub> e)	358.798*	153.692*	499.040	✗
<b>EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS ENERGÉTICOS</b>	Realizado	Meta	Realizado	Status
Perdas globais (%)	10,2%	9,9%	9,9%	✗
Consumo próprio de energia elétrica (MWh)	44.198	42.430	42.926	✗
Energia economizada nos projetos Eficiência Energética e Transformação de Consumidores em Clientes (MWh)	116.685	50.900	38.411	✗
<b>DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DE COLABORADORES</b>	Realizado	Meta	Realizado	Status
Taxa de rotatividade voluntária – colaboradores próprios (%)	2,86% <sup>2</sup>	ND	2,84%	ND
<b>DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DE COMUNIDADES</b>	Realizado	Meta	Realizado	Status
N.º de beneficiados pelos projetos sociais e campanhas de conscientização da empresa (mil)	1.682	1.682	1.840	✓
N.º de famílias beneficiadas pelo projeto de baixa renda	55.000	75.000	75.787	✓

\*Os valores de 2012 estão sendo reapresentados

## Educação para a sustentabilidade

### COLABORADORES

Com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes necessárias para o atendimento aos compromissos assumidos, a AES Brasil lançou, em 2013, o **Programa de Educação para Sustentabilidade**, que visa não só aumentar o conhecimento sobre a Plataforma de Sustentabilidade, mas também que cada colaborador entenda como pode praticar os conceitos em seu dia a dia pessoal e profissional.

Os primeiros passos desse programa foram dados ainda em 2012, com os treinamentos do Mapa de Aprendizagem. A segunda etapa foi iniciada com um mapeamento acerca da prontidão da organização e dos colaboradores com o tema.

Prontidão organizacional	Prontidão dos colaboradores
Capacidade da organização para, por meio da inteligência de gestão (estratégia, políticas, processos, ferramentas e modelos de gestão), assumir compromissos com a sustentabilidade e cumpri-los.	Competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) necessárias para conduzir a gestão e as atividades da organização contemplando os compromissos da organização com a sustentabilidade.

<sup>2</sup> Número retificado em relação ao informado no ano anterior. Houve alteração da metodologia, e passou-se a considerar a rotatividade voluntária, em substituição à rotatividade total na companhia.

A partir desse mapeamento, foram identificadas as competências necessárias: relacionamento, pensamento antecipatório, pensamento sistêmico, liderança por princípio e disciplina na execução. A proposta desse programa é trabalhar tais competências por meio de diferentes ferramentas, como formação de lideranças, cursos temáticos, oficinas de solução, palestras e debates.

Em 2013, o programa envolveu os integrantes do grupo de trabalho da Plataforma de Sustentabilidade e a gerência, por meio da realização de cursos temáticos. Adicionalmente, o tema foi inserido na Academia de Lideranças, que tem por objetivo fortalecer e desenvolver as habilidades dos gestores da companhia. Para o próximo ano, a meta é disseminar o programa para todos os níveis hierárquicos da organização.

O lançamento do programa atende a um compromisso assumido em 2012, dentro do tema transversal **Educação para a Sustentabilidade**.

#### **Objetivos do Programa de Educação para Sustentabilidade**

- Ter massa crítica de colaboradores, para que possa atingir um estado de comprometimento.
- Obter compreensão da realidade atual e da necessidade de transformação em nível pessoal e organizacional.
- Criar e difundir uma cultura de sustentabilidade na organização.
- Propiciar reflexão para que o posicionamento da organização seja entendido, discutido e incorporado.

#### **FORNECEDORES E CLIENTES**

Além de envolver o público interno, duas outras vertentes do Programa de Educação para Sustentabilidade contemplam os fornecedores e os clientes das empresas AES Brasil.

Para os fornecedores, está sendo desenhado o programa **Parcerias Sustentáveis**, uma iniciativa que visa fomentar o compromisso com o desenvolvimento sustentável na cadeia de valor da AES Brasil. Durante as avaliações mensais de entrega dos serviços, materiais ou equipamentos mais críticos para os negócios da AES, o Parcerias Sustentáveis identificará os fornecedores que necessitam de melhoria, que atendem aos padrões ou que superam os padrões e que, neste último caso, poderiam compartilhar as melhores práticas de sustentabilidade com os demais fornecedores, com o apoio da AES Brasil. Para os outros dois grupos de fornecedores – que atendem aos padrões ou que necessitam de melhoria, a empresa disponibilizará palestras e eventos para desenvolvê-los. Essas ações podem contemplar não apenas a troca de melhores práticas, mas também treinamentos conceituais sobre ferramentas de qualidade da gestão que ajudam a desenvolver os negócios, gerando competitividade e sustentabilidade.

Para clientes, a AES Eletropaulo apresentou, em 2013, uma nova abordagem do programa **Consumo Mais Inteligente**. Vídeos que compartilham iniciativas criativas para a economia de energia foram exibidos em emissoras de TV aberta. Com o *slogan* “Esse é o nosso jeito inteligente de consumir energia. Qual é o seu?”, a iniciativa visa identificar, compartilhar e reconhecer boas práticas de clientes relacionadas ao consumo inteligente de energia elétrica.

---

Leia mais sobre o Mapa de Aprendizado de Educação para a Sustentabilidade em [www.aesbrasilsustentabilidade.com.br](http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br).

## Públicos de relacionamento

**GRI: 4.14, 4.15, 4.16**

A AES Brasil agrupou seus públicos de relacionamento de acordo com o grau de influência e relacionamento, sendo abaixo classificados.



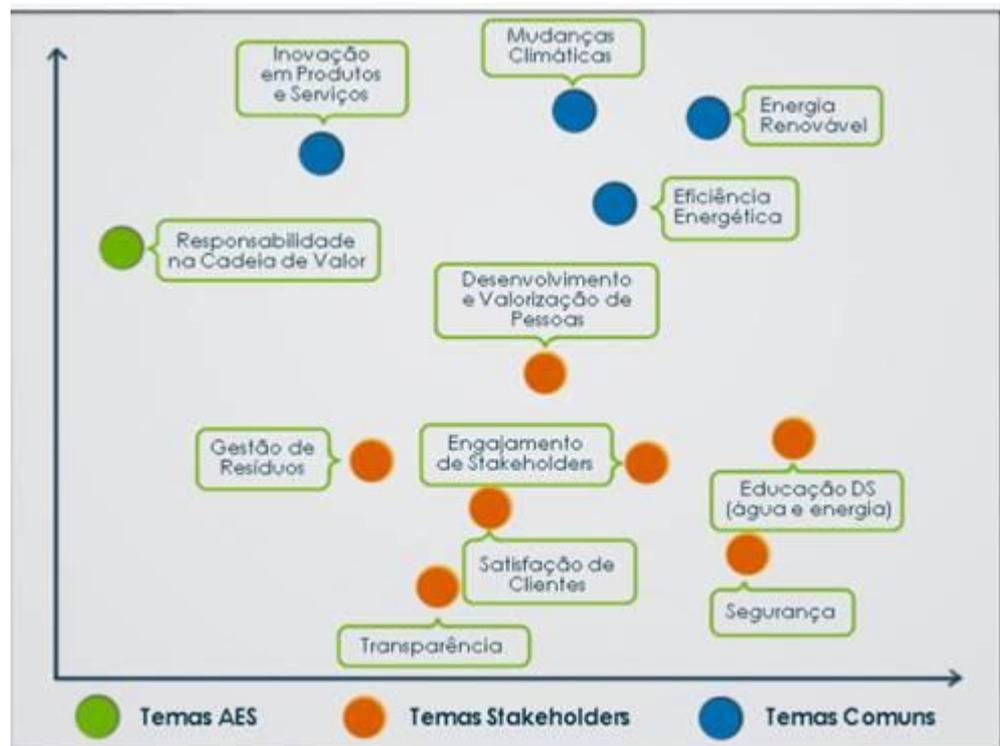
## Engajamento dos públicos de relacionamento

### GRI: 4.17

Para que a gestão empresarial atenda às expectativas dos públicos de relacionamento e gere contribuições para o ciclo de planejamento estratégico, a AES Brasil estruturou e sistematizou seu processo de engajamento com base na norma internacional AA 1.000<sup>3</sup>.

Com isso, a companhia busca capturar expectativas e demandas e garantir que sejam consideradas no ciclo do Planejamento Estratégico Sustentável de forma clara e transparente.

Em 2013, a companhia inovou na forma de se conectar com seus públicos de relacionamento, e, pela primeira vez, o diálogo com esses públicos foi realizado virtualmente. Os resultados, apresentados a seguir, sintetizam os temas materiais para a companhia e para os públicos de relacionamento, segundo Painel de Diálogo realizado em 2010.



<sup>3</sup> Norma internacional certificável composta por princípios e padrões de processo focados no engajamento com as partes interessadas.

## Segurança

Atitude protegendo a vida dos nossos colaboradores, dos fornecedores e da população

Compromisso	Status	Próximos passos
Zero acidente fatal (próprio e contratado) ao ano	<b>Atingida.</b> Não foi registrado nenhum acidente fatal com colaboradores próprios e contratados na AES Eletropaulo	Manter ações do Programa de Segurança.
Reduzir em 50% as taxas de frequência e de gravidade com colaboradores próprios e contratados até 2016 <sup>4</sup>	<b>Em andamento.</b> Em 2013, foi intensificado o esforço junto aos colaboradores contratados para a melhoria do desempenho, e o resultado foi positivo: redução de 30% no número de acidentes	Intensificar os esforços para redução das taxas de frequência e de gravidade com colaboradores próprios e contratados, para que a meta de redução de 50% seja atingida em 2016
Reduzir em 20% o número de acidentes com a população até 2016 <sup>3</sup>	<b>Em andamento.</b> Em 2013, foi registrado um aumento de 16,85% no número de acidentes em relação ao ano anterior, passando de 89 para 104 casos registrados	Reforçar a campanha de segurança com a população, incluindo campanha em mídia de massa (rádio e televisão)

**GRI: LA7; LA8; EU16; EU21; EU25**

**Segurança é o valor número 1 do grupo AES Brasil.** Isso significa que nada é mais importante do que garantir a integridade física dos colaboradores, fornecedores e dos 20,1 milhões de pessoas que diariamente desfrutam do bem-estar proporcionado pela energia elétrica na área de concessão da AES Eletropaulo.

O desafio diário é reduzir a ocorrência de acidentes. Por isso, os esforços têm como objetivo antecipar riscos e buscar ações preventivas que proporcionem as melhores condições de segurança para todos.

Os Programas de Segurança são baseados nas diretrizes globais da AES Corp. e no **Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO)**, cujos requisitos estão de acordo com as especificações da OHSAS 18.001:2007 (*Occupational Health and Safety Assessment Series*), uma norma internacional com foco na saúde e na segurança do trabalho, voltada à preservação da integridade física e da saúde dos colaboradores e parceiros, por meio de práticas de mitigação de riscos em atividades e instalações. Como resultado da aderência do SGSSO, a companhia recebeu, em 2012, a certificação OHSAS 18.001.

### Segurança da força de trabalho

O Programa de Segurança da AES Eletropaulo reúne todas as práticas da empresa e foi elaborado para contribuir com a consolidação de um ambiente seguro, por meio do comprometimento de todos com a busca pela melhoria contínua. Esse programa é baseado nos **Standards da AES Corp.**, 25 padrões de segurança focados na melhoria de procedimentos e práticas, e também baseado no atendimento aos requisitos da norma OHSAS 18.001.

Para garantir a efetividade das ações de segurança realizadas, a empresa as acompanha por meio de uma ferramenta da AES Corp. – **Safety Management System** –, cujo processo se baseia em um ciclo contínuo de quatro passos:

**Planejar:** identificar os riscos de segurança e estabelecer metas;

**Executar:** incluir treinamentos, capacitações e controles operacionais;

**Verificar:** monitorar andamento das metas e realizar ações corretivas;

**Revisar:** incluir análises de progresso e de ações para desenvolver mudanças, se necessárias.

Conheça os comitês que atuam em prol da segurança do trabalho da AES Brasil em [www.aesbrasilsustentabilidade.com.br](http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br).

<sup>4</sup> Compromisso atualizado em setembro de 2013.

## Programa de Segurança

### **GRILA8**

A principal situação de riscos para os colaboradores da AES Eletropaulo é o contato com a rede elétrica. Os maiores desafios são a falta de qualificação profissional e a pouca experiência em situações reais. Por isso, a empresa investe em programas de qualificação de eletricitas, com o objetivo de suprir a demanda por mão de obra, e de capacitação, que oferecem a oportunidade de evolução profissional constante. Os treinamentos oferecem não apenas as informações técnicas e operacionais, mas também orientações sobre procedimentos de segurança.

Em 2013, um dos destaques foi o uso de fogos de artifício durante treinamento de manutenção, simulando explosões causadas por danos à rede elétrica. O objetivo é reforçar o preparo psicológico dos eletricitas para lidar com situações reais. O projeto foi premiado no Congresso de Inovação da AES Corp.

Em conjunto, as ações do Programa de Segurança impactam positivamente a redução dos índices de acidentes. Foi registrada uma melhoria significativa no desempenho dos colaboradores contratados em relação ao ano anterior em todos os indicadores monitorados, refletindo os esforços realizados ao longo do ano, que incluíram a realização de reuniões mensais para acompanhamento dos planos de ação e aumento do número de inspeções em campo e dos esforços de treinamento.

O desempenho com colaboradores próprios, no entanto, não teve resultados tão favoráveis e registrou aumento no número de acidentes, nas taxas de frequência e gravidade, assim como nos dias debitados por causa do afastamento dos colaboradores próprios.

Diante desse cenário, foi implementado um projeto AES *Performance Excellence* (Apex) que busca identificar e tratar as principais causas que levam à ocorrência de acidentes. O projeto atua em três frentes: segurança de colaboradores próprios, segurança de colaboradores contratados e segurança com a população.

Dentre as várias ações previstas no projeto estão a revisão dos processos de contratação e capacitação continuada dos colaboradores (próprios e contratados), o modelamento avançado dos dados provenientes dos indicadores proativos (caminhadas de segurança, inspeções, relatos de eventos etc.) e reativos de segurança, a análise do emprego de tecnologias avançadas de monitoramento das atividades realizadas em campo, a recertificação técnica-operacional de eletricitas, o investimento em campanhas de mídias de massa e *workshops* e parcerias com grupos de destaque nas comunidades. Esse projeto é suportado e discutido periodicamente por um Comitê de Segurança, composto por membros da Alta Administração e monitorado pela AES Corp.

---

Para conhecer todas as ações do Programa de Segurança da AES Eletropaulo, acesse [www.aesbrasilsustentabilidade.com.br](http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br) – *Sustentabilidade para a AES Brasil – Principais Projetos – Segurança*.

Saúde e segurança no trabalho	2011	2012	2013
Investimentos em programas de segurança (R\$ mil) <sup>3</sup>	13.679	23.799	12.640
TF (taxa de frequência) <sup>1</sup> – colaboradores	5,99 <sup>4</sup>	3,29	4,36
TF (taxa de frequência) <sup>1</sup> – contratados	3,87	4,27	3,89
TG (taxa de gravidade) <sup>2</sup> – colaboradores	49,67	33,00	37,64
TG (taxa de gravidade) <sup>2</sup> – contratados	53,49	500	14,48
Acidentes fatais – colaboradores	0	0	0
Acidentes fatais – contratados	0	1	0
Acidentes de trabalho com e sem afastamento – colaboradores	60 <sup>4</sup>	36	52
Acidentes de trabalho com e sem afastamento – contratados	70 <sup>4</sup>	71	50
Dias perdidos/debitados – colaboradores	261 <sup>4</sup>	366	449
Dias perdidos/debitados – contratados	968 <sup>4</sup>	2.432	186

1. Taxa frequência/2. taxa de gravidade: acidentes/dias perdidos com afastamento por milhão de homens-hora de exposição ao risco no período de um ano, reportada de acordo com a NBR14280.

3. Em 2012, a companhia passou a contabilizar os investimentos em equipamentos de proteção individual e coletiva (EPC/EPC) no total de investimentos em segurança.

4. Informação retificada em relação ao informado anteriormente por mudança na metodologia de cálculo do indicador.

## Segurança para a população – Movimento Viva sem Acidentes

### GRI EU25

Em 2013, houve aumento do número total de acidentes com a população em relação a 2012. Por isso, a AES Eletropaulo intensificou o investimento em campanhas de conscientização com o aporte de R\$ 1,2 milhão em 2013, totalizando R\$ 4 milhões em 2014, para levar informação à população de baixa renda, principal público de risco de acidentes com a rede elétrica.

O foco da campanha é veicular vídeos informativos em emissoras de TV aberta e *spots* em rádios populares com a reconstituição de situações de risco real e informar qual é o comportamento mais seguro para realizar atividades próximas à rede elétrica.

As *blitz* de segurança buscam levar informação à população e contribuir para a redução dos acidentes nas comunidades mais impactadas. Outra ação que mantém a empresa mais próxima de locais com situações de risco, ao mesmo tempo em que leva informação de maneira mais ágil e direta, é uma equipe que vai até obras na área de concessão e apresenta aos operários um documentário com informações sobre os riscos de rede elétrica e posturas adequadas para que o trabalho seja feito de maneira segura. Em 2013, um total de 1,26 milhão de pessoas foram diretamente beneficiadas pelas ações realizadas no âmbito do **Movimento Viva sem Acidentes**.

### ACIDENTES COM A POPULAÇÃO



Ações proativas de segurança com a população	2011	2012	2013
Palestras de segurança	4.188	3.777	5.219
Público nas palestras de segurança	180.548	124.668	98.051
Apresentações dos caminhões	9.172	6.199	8.091
Público nos caminhões	147.493	99.020	201.600
Treinamentos para operários da construção civil	301	372	477
Público treinado na construção civil	25.703	32.378	25.752
Folders distribuídos	879.975	911.343	835.721
Displays distribuídos	657	2.355	3.776
Brindes distribuídos	114.861	47.982	92.659
Público atingido pelas <i>blitze</i>	6.731	9.547	6.568
<b>Pessoas diretamente beneficiadas</b>	<b>1.355.968</b>	<b>1.227.293</b>	<b>1.264.126</b>

## Campos elétricos e magnéticos

### GRI 4.11

Os campos elétricos e magnéticos estão sempre presentes onde há transmissão de energia elétrica. Diante desse fato, a AES Eletropaulo adota uma postura cautelosa, e medidas preventivas quanto à exposição da população são tomadas durante a concepção dos projetos, seguindo as recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS).

Em atendimento à legislação vigente (Lei Federal n.º 11.934, de 5 de maio de 2009, regulamentada pela resolução normativa Aneel n.º 398, de 23 de março de 2010), a companhia realizou estudos de medição e simulação de campos magnéticos e acompanha periodicamente as análises dos institutos sobre o tema. Esse monitoramento é realizado em parceria com a Associação Brasileira de Compatibilidade Eletromagnética (Abricem) e subsidia um projeto de pesquisa e desenvolvimento com o objetivo de supervisionar os níveis de exposição de colaboradores e da população a campos magnéticos de 60 Hz originados em subestações e linhas de subtransmissão e, assim, atender aos limites de segurança em todas as instalações.

A companhia busca ainda definir a arquitetura mais adequada para o sistema elétrico e o desenvolvimento de terminais de sensoriamento remoto dos campos magnéticos existentes nos locais selecionados (medidores). Além disso, o projeto abrange o desenvolvimento de um banco de dados que possa disponibilizar as informações coletadas à população e a órgãos públicos (federal, estadual e municipal), atendendo à proposta do Projeto de Lei n.º 2.576/2000.

---

Leia mais sobre as ações de segurança com a população em [www.aesbrasilsustentabilidade.com.br](http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br).

## Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente

Propiciar um ambiente e uma cultura que inspirem soluções que melhorem a vida das pessoas e garantam qualidade e excelência nos serviços prestados ao cliente

Compromissos	Status	Próximos passos
Atingir índice acima de 85% de satisfação do cliente da AES Eletropaulo na pesquisa da Abradee, até 2015	<b>Em andamento.</b> Em 2013, mesmo com bons índices operacionais e de atendimento, houve queda no Índice de Satisfação com Qualidade Percebida (ISQP), de 80,6% para 78,3%, ainda dentro da margem de erro de 4% para mais ou para menos	Integrar ações para aumentar a qualidade do atendimento ao cliente e do fornecimento de energia. Continuar a implementação do Jeito AES de Atender
Promover uma cultura organizacional de incentivo à inovação até 2014	<b>Atingida.</b> Foi implementado um processo para a Gestão da Inovação que fomentará a cultura organizacional. A AES Brasil foi reconhecida como a 12ª empresa mais Inovadora do Brasil ( <i>Best Innovator</i> 2013)	Dar continuidade ao processo de mobilização, reconhecimento e incentivo à Inovação
Implementar cinco soluções inovadoras e tecnologias limpas na AES Brasil, que gerem valor às nossas partes interessadas, com aumento da qualidade e redução dos custos e impactos ambientais e sociais das nossas operações até 2016	<b>Em andamento.</b> Os projetos foram mapeados e estão em andamento	O novo processo de inovação permitirá o acompanhamento e a implementação dos projetos já definidos e a manutenção do portfólio
Disseminar o conceito e a estratégia de inovação na cadeia de valor e estabelecer parcerias que ampliem os resultados até 2016	<b>Em andamento.</b> Foram definidos os novos conceito e foco de inovação, no âmbito do processo de Gestão de Inovação da AES Brasil	Disseminar conceitos para os fornecedores estratégicos fomentando parcerias

Para a AES Brasil, **inovação é qualquer nova ação que gere resultado para a empresa ou para qualquer um de seus públicos de relacionamento.**

A partir desse conceito, foi estruturado um processo de inovação com uma metodologia que garantisse o alinhamento à estratégia da organização e que complementasse as ferramentas já existentes. Além disso, essa estruturação levou a empresa a pesquisar, a realizar *benchmarks* e olhar mais atentamente as tendências e oportunidades realmente inovadoras.

Visando ao desenvolvimento dos colaboradores e à criação de uma cultura colaborativa e participativa, foi realizado um intenso trabalho de engajamento com os colaboradores, com a realização de palestras, treinamentos, grupos de trabalho e seminários.

No ano, a empresa teve um excelente desempenho. Além da sua colocação no *ranking* do prêmio *Best Innovator* (12ª), citamos a sua *performance* no Congresso Mundial de Inovação, Excelência Operacional e Práticas Sustentáveis da AES Corp. Foram 73 projetos selecionados, dos quais 16 foram para o evento global, em Indianápolis (EUA), e três, premiados.

Também foi destaque no ano a participação no Congresso de Inovação Tecnológica da Aneel (Citene): dos 33 projetos submetidos, 28 foram publicados, e, destes, 15 foram selecionados para apresentação.

### **Best Innovator**

Buscando reforçar e reconhecer suas iniciativas de inovação, em 2013 a AES Brasil participou do *Best Innovator*, um dos mais respeitados prêmios no país, que elege, anualmente, as 20 empresas TOP em inovação. AES Brasil ficou em 12º lugar no *ranking*.

A avaliação, realizada pela consultoria AT Kearney e pela revista *Época*, observa os critérios Estratégia de Inovação; Organização e Cultura para Inovação; Processo de Inovação; Estrutura de Suporte à Inovação e Resultados para compor o *ranking* das empresas mais inovadoras do Brasil.

## **INVESTIMENTO EM P&D**

### **GRI EU8**

Os recursos investidos em pesquisa e desenvolvimento (P&D) totalizaram R\$ 23 milhões em 2013. As pesquisas envolvem temas como fontes alternativas de energia, meio ambiente, qualidade e confiabilidade, planejamento e operação, supervisão, controle e proteção, medição, transmissão de dados via rede elétrica, novos materiais e componentes e desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e ao furto.

O principal projeto desenvolvido foi o sistema semafórico eficiente com funções de monitoramento da rede elétrica.

Recursos para pesquisa e desenvolvimento tecnológico e científico ( R\$ mil)	2011	2012	2013
Eficiência energética	2.733	439	0
Fonte renovável ou alternativa	0	29	153
Meio ambiente	2.176	655	20
Qualidade e confiabilidade	2.280	3.779	3.476
Planejamento e operação	21.116	13.450	4.618
Supervisão, controle e proteção	2.625	747	3.871
Medição	3.212	1.267	2.205
Transmissão de dados via rede elétrica	2.297	477	7.329
Novos materiais e componentes	1.935	1.859	1.348
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e ao furto	1.334	153	0
<b>Total de investimentos em P&amp;D</b>	<b>39.708</b>	<b>22.856</b>	<b>23.018</b>

## **Projeto AES Eletropaulo Digital**

### **GRI: EU6; EU21**

Um dos exemplos que mais evidenciam o compromisso da AES Eletropaulo com a inovação e a excelência para o atendimento aos clientes é o projeto de redes inteligentes (*smart grid*). O projeto, lançado oficialmente em janeiro de 2013, trará maior qualidade ao fornecimento de energia e possibilitará ao cliente ter acesso a informações do seu perfil de consumo. O cliente também terá possibilidade de utilizar fontes de energia renováveis para reduzir os seus custos de energia, entregar o excedente para a rede elétrica da empresa e, com isso, ter um abatimento na conta de energia. Outra vantagem das redes inteligentes está relacionada com a resolução de eventuais falhas no fornecimento de energia. O novo sistema será capaz de detectar automaticamente todas as interrupções no sistema, o que ocorre, atualmente, somente para a rede primária, e notificará, via SMS, o horário do retorno da energia.

O projeto de redes inteligentes também proporcionará ganhos no que diz respeito ao uso eficiente de recursos, uma vez que contribuirá para a redução de perdas comerciais (eliminando a possibilidade de ligações irregulares) e para o aumento da eficiência operacional.

A previsão é que até 2017 as redes inteligentes estejam disponíveis para os mais de 62 mil clientes das cidades de Barueri e Vargem Grande Paulista, área abrangida pelo projeto.

#### Reconhecimento internacional

O projeto demonstrativo das redes inteligentes está sendo implementado em todo o município de Barueri, uma área que abrange clientes residenciais, comerciais e industriais, com um consumo de 1.316 GWh por ano. Essas características chamaram a atenção de especialistas em *smart grid* e contribuíram para que a AES Eletropaulo fosse premiada com o Projeto do Ano, promovido pela revista norte-americana *PowerGrid International*. Outro reconhecimento foi atribuído à Maria Teresa Vellano, diretora regional da AES Eletropaulo. A diretora foi incluída na lista dos 50 Pioneiros do Mundo em *Smart Grid*, organizada pela revista internacional *Smart Grid Today*.

Saiba mais sobre o projeto *Smart Grid* em <http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br> – Fique por Dentro – AES Eletropaulo anuncia o maior projeto de smart grid do país.

### Geração distribuída

#### GRI: EC2; EU6; EU8

Em dezembro de 2012, a Aneel publicou a resolução 482/2012, que estabeleceu as condições gerais para o acesso à geração distribuída. Além de criar o Sistema de Compensação de Energia, que permitiu ao cliente a instalação de pequenos geradores em sua unidade consumidora, a resolução formalizou mecanismos para a troca de energia com a distribuidora.

A regra é válida para geradores que utilizem fontes incentivadas de energia (hídrica, solar, biomassa, eólica e cogeração qualificada). A área de concessão da AES Eletropaulo já conta com um cliente cadastrado, o *Greenpeace*.

#### Conexão verde

O primeiro sistema de microgeração conectado à rede da AES Eletropaulo foi concluído em julho de 2013 e corresponde a uma planta com capacidade de 2,8 kWp. Composta por dois conjuntos de 20 módulos conectados a um inversor, o sistema apresenta capacidade de geração estimada em 1.800 kWh ano e abastece a sede do *Greenpeace*, em São Paulo.

Em seis meses de operação, estima-se uma geração de 975 kWh, que corresponde a uma economia de R\$ 232.

## Excelência para a Satisfação do Cliente

Visando garantir um padrão no relacionamento em todas as interações com o cliente, a AES Eletropaulo lançou, em maio de 2013, o programa **Jeito AES de Atender (JAAT)**, que reforça o foco no cliente, um direcionador do Planejamento Estratégico Sustentável, e a visão da empresa de ser a melhor concessionária de energia elétrica do país até 2016.

Cerca de 4 mil colaboradores passaram por treinamentos, nos quais conheceram o Manual de Comportamento de Atendimento, um guia que orienta como deve ser o relacionamento com o cliente, e as Regras de Ouro, que são instruções de procedimentos, conduta e relacionamento para serem aplicadas por todos os colaboradores que lidam, direta ou indiretamente, com o cliente da AES Eletropaulo.

O programa contempla três pilares fundamentais: Atender o cliente no primeiro contato; Tratamento da insatisfação de forma efetiva e no prazo; e Qualidade dos aspectos relacionados ao atendimento.

O Jeito AES de Atender já apresenta resultados positivos. Em dezembro, sete meses após o lançamento do programa, foi realizada uma redução de aproximadamente 60% nas reclamações nos canais presenciais.

Em 2014, os treinamentos serão expandidos para as empresas contratadas, visando garantir a padronização do JAAT em todas as atividades realizadas pela AES Eletropaulo para seus clientes.

#### **Fatura na hora**

Com o objetivo de faturar, imprimir e entregar a conta de energia para o cliente na hora da conferência da leitura do consumo, a AES Eletropaulo estabeleceu o processo **On Site Billing**.

A entrega imediata da conta visa reduzir as emissões de segundas vias e diminuir a incidência de erros nas faturas. A expectativa é que a nova forma de leitura e entrega melhore a interação com os clientes e contribua para a queda dos índices de reclamações por faturas não entregues.

Atualmente, o *On Site Billing* está atendendo aproximadamente 938 mil instalações, nos municípios de Carapicuíba, Osasco, São Caetano e região norte de São Paulo.

A previsão para 2014 é alcançar mais 4,2 milhões de instalações com o novo modelo de faturamento.

### **Rede de atendimento**

Atualmente, a rede de atendimento da AES Eletropaulo conta com 38 pontos de atendimento, sendo cinco próprios e 33 terceirizados, totalizando aproximadamente 300 posições de atendimento ao público. As lojas são projetadas para oferecer acessibilidade, segurança e conforto durante a espera.

No ano, foi dada atenção especial à zona leste de São Paulo, onde, após a desativação da loja própria da região, foram criados mais dois pontos de atendimento: um em São Miguel, com 12 posições de atendimento, e outro em Itaquera, com oito posições. A medida proporciona maior capilaridade ao atendimento e maior comodidade ao cliente, que pode usufruir de um menor deslocamento para ser atendido.

Além disso, os pontos de atendimento contam, desde 2013, com 50 terminais de autoatendimento e 77 telefones com chamada direta para o *call center*, que resultaram na redução do tempo médio de atendimento.

### **Agência virtual**

Em março de 2013, a AES Eletropaulo lançou um novo *site*, focado em usabilidade e navegabilidade, oferecendo aos clientes quatro portais de serviços: Para sua casa; Para seu negócio; Clientes corporativos; e Poder público. Nos dois últimos, trata-se de um novo canal de atendimento. Na Agência Virtual, são mais de 20 serviços disponíveis, entre eles segunda via, religação de energia, pedido de indenização e negociação de débitos, totalmente automatizados. Ao final do atendimento, a solicitação do cliente é automaticamente criada nos sistemas. Esse canal apresenta índice de satisfação de 98% e é responsável por quase 1 milhão de atendimentos por mês, que antes eram realizados no *call center* e nas lojas presenciais.

### **Atendimento eletrônico humanizado**

Os investimentos em 2013 possibilitaram o aumento da capacidade de atendimento telefônico de 2 mil para 54 mil chamadas por hora, com a identificação do cliente por CPF e número de telefone, e a humanização do atendimento eletrônico (URA), que disponibiliza aos clientes mais serviços com uma interação mais sociável e gentil. Com a URA em funcionamento, em 2013 houve aumento de 25% na retenção dos clientes em comparação com o ano de 2012, eliminando as chamadas ocupadas e reduzindo ainda mais as chamadas abandonadas.

Em 2013, a implementação da nova URA para clientes corporativos (Emergência) e para a Ouvidoria trouxe ganhos significativos para o relacionamento com o cliente, uma vez que facilita o acesso aos nossos canais/serviços.

## CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

### **Agência Virtual**

[www.aeseletropaulo.com.br/Paginas/Servicos.aspx](http://www.aeseletropaulo.com.br/Paginas/Servicos.aspx)

### **Torpedo Fácil**

27373

### **Telefones de atendimento 24 horas**

Atendimento de emergências: 0800 72 72 196

Atendimento comercial: 0800 72 72 120

Atendimento especial para deficientes auditivos: 0800 77 28 626

### **Lojas de atendimento presencial**

[www.aeseletropaulo.com.br/clientes/Paginas/lojas.aspx](http://www.aeseletropaulo.com.br/clientes/Paginas/lojas.aspx)

## ATENDIMENTO A RECLAMAÇÕES

### **GRI: PR5; PR9**

Adicionalmente aos canais de atendimento, a AES Eletropaulo mantém disponível a Ouvidoria, canal responsável por receber, apurar, solucionar e responder as manifestações relativas à prestação do serviço, bem como por propor melhorias nos processos internos.

Visando à otimização do processo de análise de reclamações recebidas por esse canal e assegurar maior uniformidade às tratativas adotadas nas manifestações apresentadas pelos clientes, a Ouvidoria da AES Eletropaulo conta com uma estrutura de teleatendimento e supervisão exclusiva, além de duas coordenações específicas: uma para o tratamento das reclamações recebidas diretamente pelo 0800 da empresa e das manifestações da Aneel/Arseps e outra dedicada exclusivamente à análise e condução dos registros recebidos pelo Procon.

O acompanhamento dessas manifestações é realizado diariamente e segmentado por tipo de assunto, por origem da entrada da manifestação e também pela providência adotada nos processos. Esses dados servem de insumo para a adoção de ações de melhoria dos processos internos, gerando ações corretivas e preventivas, visando à mitigação de queixas recorrentes.

Cabe destacar que, em agosto de 2013, com o objetivo de conferir maior agilidade ao atendimento aos clientes, foi implementada a Unidade de Resposta Audível (URA) na Ouvidoria. Tal inovação permite que hoje o cliente acesse o atendimento eletrônico 24 horas por dia, sete dias por semana, sendo possível, sempre que for o caso, o direcionamento automático aos serviços comerciais e aos emergenciais todos os dias da semana.

Essas iniciativas, conjugadas com diversos esforços voltados para o tratamento de reclamações, têm apresentado resultados importantes, destacando-se alguns indicadores que são acompanhados junto ao Procon. Nesse contexto, no *Ranking On Line* de Atendimentos, publicado desde 2012 pela Fundação Procon, a AES Eletropaulo passou para a 11ª posição em 2013, melhorando, assim, três posições, uma vez que, em 2012, ocupava a oitava colocação. Já no *Ranking Estadual On Line* de Atendimentos, a empresa ficou na 15ª posição, com um índice de solução de 87,99% naquele órgão.

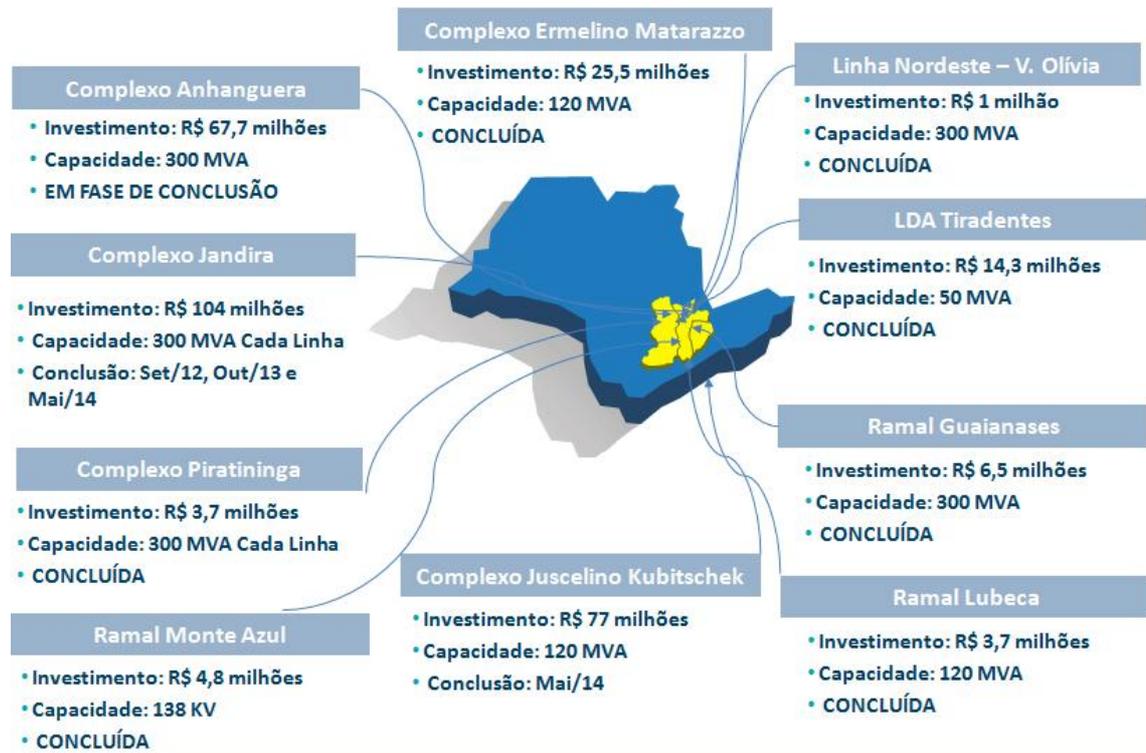
O monitoramento constante dessas reclamações, aliado aos esforços que foram empreendidos ao longo do ano, refletiu positivamente no *Ranking Nacional*, publicado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), no qual a AES Eletropaulo saiu da lista das 50 empresas mais reclamadas no país em 2012.

Reclamações solucionadas (%)	2011	2012	2013
Durante o atendimento	57	64	55
Após o atendimento	43	36	45
Até 30 dias	91	91	92
Entre 30 e 60 dias	7	8	7
Mais que 60 dias	1	1	1
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações recebidas	49	52	53
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes	100	100	100

## EXPANSÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

**GRI: 2.9; EC8; EU6; EU7; EU12**

Como parte do programa de expansão, e para atender ao crescimento da demanda de energia em sua área de concessão, desde 2007 a AES Eletropaulo vem investindo cerca de R\$ 300 milhões em dez obras em sua área de concessão. Deste total, sete estão concluídas e três, em fase final, com destaque para as obras para atender a Copa do Mundo de Futebol.



Obs.: Os investimentos correspondem ao planejado. Portanto, o total efetivamente investido em cada projeto pode ser maior ou menor que o valor reportado.

O planejamento para garantir a oferta de energia é feito em cada microrregião da área de concessão projetando a carga para os próximos cinco anos, considerando o histórico de crescimento de mercado e o atendimento de clientes. A partir dessa análise, é desenvolvido o Plano de Obras da Expansão do Sistema Elétrico, visando atender o crescimento da carga com confiabilidade no curto, no médio e no longo prazo.

A demanda máxima do sistema, em 2013, cresceu 1,59% em relação à demanda máxima do sistema em 2012. Já a capacidade instalada sofreu incremento de 1,66%, quando comparada a 2012.

A capacidade total instalada foi de 13.998,9 MVA em 2013, e a demanda máxima registrada foi de 8.451,24 MW. A meta inicial era que fossem instalados 133 MVA adicionais nas subestações distribuidoras ao longo de 2013, mas um plano incremental para atendimento do crescimento de mercado acelerou a instalação de novos transformadores, e o acumulado do ano de 2013 atingiu um total de 236 MVA adicionais em 10 subestações distribuidoras.

## Excelência operacional

**GRI: EC2; EU21; EU28; EU29**

O desempenho operacional em 2013, medido pelos índices DEC e FEC, foi um dos melhores já registrados na história da companhia. O investimento em tecnologia na rede de distribuição e no Centro de Operações da Distribuição (COD) e a ação antecipatória para eventos climáticos extremos possibilitou a redução do DEC e do FEC.

Desde 1996 a AES Eletropaulo realiza o Plano Verão, um plano operacional diferenciado para o período de maior frequência e intensidade de chuvas, que provoca danos à rede aérea de distribuição. Em 2013, a empresa investiu em importantes inovações tecnológicas para aumentar a eficiência do Plano Verão.

Dentre os destaques, estão *softwares* que analisam as informações recebidas via *call center*, identificam o local da ocorrência, localizam e despacham a equipe mais próxima, além de acompanhar todo o processo de atendimento até a finalização.

A distribuidora gerencia todas as ocorrências da rede, identificando as possíveis causas de uma eventual interrupção. Esses dados serão cruzados com o sistema *Mobile Workforce Management* (MWM), que localiza a equipe disponível mais próxima, calcula o tempo e a melhor rota para deslocamento e acompanha o serviço até a finalização de atendimento. Em 2014, a concessionária implementará também o *Distribution Management System* (DMS), que simula manobras na rede, transferindo as unidades consumidoras que estão sem fornecimento para outros circuitos, para minimizar ao máximo possível o número de clientes sem energia.

Outra novidade é o projeto piloto de motoeletricistas, que tem como principais objetivos testar nova forma de deslocamento e atendimento em campo e minimizar os impactos do trânsito na rotina de atendimento. A primeira equipe já demonstrou redução superior a 40% no tempo médio de localização do motivo da ocorrência, em relação ao time que utiliza carro e caminhão. Entre os serviços que os motoeletricistas realizam estão: reparos na fiação, remoção de galhos de árvores e troca de equipamentos transportáveis em veículo de pequeno porte.

Indicadores operacionais	2011	2012	2013
DEC geral da empresa – valor apurado	10,36	8,35	7,99
DEC geral da empresa – limite regulatório	8,68	8,67	8,49
FEC geral da empresa – valor apurado	5,45	4,65	4,37
FEC geral da empresa – limite regulatório	6,93	6,87	6,64

DEC – Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora.

FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora

## Gestão dos riscos climáticos

**GRI: EC2; EU8; EU21**

Com o objetivo de avaliar vulnerabilidades e propor medidas prévias de adaptação ao clima, a AES Brasil lançou, em 2013, o Sistema de Governança dos Impactos das Mudanças Climáticas. Trata-se de um mapeamento de riscos que podem influenciar a capacidade de resposta da empresa e de possíveis oportunidades de um cenário climático diferenciado.

Entre as ações listadas e já realizadas pela companhia, 52% correspondiam a medidas de adaptação, tais como implementação de instalações meteorológicas em subestações e o deslocamento prévio de equipes para atendimento aos eventos climáticos mais severos. Essas medidas, associadas às ações para a mitigação do agravamento dos efeitos climáticos realizadas pela companhia, foram reunidas em um plano de ação de longo prazo.

Com ele, a companhia busca garantir a confiabilidade de suas operações e a manutenção do seu negócio em longo prazo, propondo medidas de adaptação e mitigação sempre que possível. Além disso, foram propostas diretrizes da companhia sobre o tema.

Para saber mais sobre os programas de inovação e excelência para a satisfação do cliente, acesse <http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br> – *Sustentabilidade para a AES Brasil – Principais Projetos – Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente.*

## Satisfação do cliente

### **GRI: PR5**

Em 2013, mesmo com bons índices operacionais e de atendimento, a AES Eletropaulo obteve queda no Índice de Satisfação com Qualidade Percebida (ISQP), saindo do 13º lugar para a 17º posição no *ranking* ISQP, e saindo do quinto lugar para o nono no *ranking* nacional elaborado pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica, com 31 distribuidoras de energia do país acima de 500 mil clientes.

Com o intuito de diagnosticar os motivos da insatisfação dos clientes, foram contratadas pesquisas para entender melhor as motivações da avaliação e potencializar ações integradas operacionais e de comunicação para reverter a percepção do cliente.

Satisfação do cliente	2011	2012	2013
Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC) – pesquisa Aneel (%)	ND	58,66	61,75
Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida pelos clientes residenciais (ISQP) – pesquisa Abradee (%)	71,5	80,6	78,3

Para saber mais sobre os programas de inovação e excelência para a satisfação do cliente, acesse [www.aesbrasilsustentabilidade.com.br](http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br) – *Sustentabilidade para a AES Brasil – Principais Projetos – Eficiência no Uso de Recursos*

## Eficiência no Uso de Recursos

Alocar recursos de forma a assegurar resultados equilibrados e perenes para todos os públicos de relacionamento, respeitando os Valores praticados pela empresa

Na Plataforma de Sustentabilidade, esse tema principal – Eficiência no uso de recursos – é dividido em três tipos de recursos: financeiros, energéticos e naturais. Confira, a seguir, os resultados em cada frente.

### Uso Eficiente de Recursos Financeiros

Compromissos	Status	Próximos passos
Operar com custos que nos posicionem no primeiro quartil do <i>ranking</i> da Aneel de eficiência operacional (entre 25% das empresas mais eficientes)	<b>Em andamento.</b> Foram mapeadas as frentes de atuação que precisarão ser adotadas para atingir nova posição no <i>ranking</i> da Aneel	Dar continuidade ao plano de ação para melhoria da eficiência operacional
Reestruturar a gestão dos ativos intangíveis até 2014	<b>Em andamento.</b> O processo está em fase de revisão e será apresentado em 2014	Concluir a revisão do processo de gestão de ativos intangíveis

### Desempenho econômico-financeiro

#### GRI: 2.8: EC1

Em 2013, o lucro líquido totalizou R\$ 198,2 milhões, um aumento de 260,2% quando comparado ao montante de R\$ 55,0 milhões registrado em 2012. Esse crescimento é explicado, principalmente, por:

- (i) R\$ 158,4 milhões devido ao efeito combinado do crescimento do mercado, tarifa e eficiência com perdas;
- (ii) R\$ 158,2 milhões em função das variações da Parcela A principalmente em função da reversão da CVA no montante de R\$ 505,9 milhões, creditada à companhia por meio do repasse de recursos da CDE, sendo R\$ 411,9 milhões relativos a custos incorridos em 2012;
- (iii) R\$ 79,6 milhões de redução do PMSO;
- (iv) R\$ 44,6 milhões de impacto positivo dado o melhor resultado financeiro.

Parcialmente compensados:

- (v) R\$ 240,9 milhões de impacto negativo principalmente em função da postergação, pela Aneel, da data de aplicação da 3RTP (terceira revisão tarifária periódica).

Resultado 2013 – destaques (R\$ milhões)			
Consolidado IFRS (R\$ milhões)	2012	2013	Varição
Receita bruta	15.313,7	12.611,3	(17,6%)
Receita líquida	9.959,2	9.012,2	(9,5%)
Custos e despesas operacionais	8.469,7	7.412,2	(12,5%)
Ebitda	575,4	729,2	26,7
Resultado financeiro	(51,6)	16,0	N/D
Receitas financeiras	238,7	196,6	(17,6%)
Despesas financeiras	(399,6)	(348,9)	(12,7%)
Resultado antes da tributação	72,9	309,6	324,9%
Lucro líquido	55,0	198,2	260,2%

Distribuição da riqueza – por partes interessadas	2012		2013	
	R\$ mil	%	R\$ mil	%
Colaboradores	696.093	11,69%	754.401	17,13%
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	4.889.669	82,14%	3.244.978	73,69%
Financiadores/terceiros	312.179	5,24%	206.092	4,68%
Acionistas/retidos	55.014	0,92%	198.182	4,50%
Valor adicionado distribuído	5.952.955	100%	4.403.653	100%

## Receita operacional

A receita operacional bruta foi de R\$ 12.611,3 milhões, uma redução de 17,6% quando comparada aos R\$ 15.313,7 milhões de 2012. É explicada, principalmente, pela: (i) receita R\$ 2.849,5 milhões inferior para cobrir custos com a Parcela A, aplicada pela Lei n°. 12.783/2013; (ii) redução de R\$ 365,0 milhões referente à amortização do passivo regulatório da postergação da 3RTP; (iii) menor receita com construção, em R\$ 22,0 milhões; compensando em parte pelo (iv) aumento de R\$ 240,0 milhões relativos ao efeito do reajuste tarifário e do crescimento de 1,4% do consumo no mercado total.

Como resultado das variações acima mencionadas, a receita operacional líquida da companhia totalizou R\$ 9.012,2 milhões, uma redução de 9,5% comparada aos R\$ 9.959,2 milhões de 2012.

## Custos e despesas operacionais

Em 2013, as despesas operacionais apresentaram redução de 12,5%, totalizando R\$ 7.412,2 milhões. A redução resulta, principalmente, do programa de redução de custos da companhia. As principais variações estão detalhadas a seguir.

Despesas operacionais (R\$ milhões)	2012	2013	Var (%) 2012 x 2013
Parcela A	6.858,5	5.813,7	(15,2%)
Energia elétrica comprada para revenda	5.376,3	5.296,7	(1,5%)
Transmissão	1.482,2	517,0	(65,1%)
PMSO	1.611,3	1.598,5	(0,8%)
Pessoal	784,8	844,3	7,6%
Serviços de terceiros	503,0	456,8	(9,2%)
Materiais	62,5	46,2	(26,0%)
Outros	261,0	251,3	(3,7%)
<b>Total</b>	<b>8.469,7</b>	<b>7.412,2</b>	<b>(12,5%)</b>

### PARCELA A

A despesa com compra de energia elétrica foi reduzida em 1,5%, em comparação ao mesmo período de 2012, em função do repasse de recursos por meio da CDE, no montante de R\$ 669,1 milhões, compensado pelos aumentos de 0,3% no volume de compra de energia e de 9,8% no preço médio da energia comprada.

As despesas com encargos do uso da rede elétrica e de transmissão apresentaram redução de 65,1% em 2013, em função do repasse de recursos por meio da CDE, no montante de R\$ 420,3 milhões, além da redução de R\$ 622,1 milhões com encargos da Rede Básica e do ONS.

### DESPESAS OPERACIONAIS

Em 2012 e 2013, a companhia intensificou suas ações de melhoria na gestão de custos, visando ganhos de produtividade e eficiência para reduzir o PMSO gerenciável de 2013 sobre o PMSO gerenciável de 2012, corrigido pelo IGP-M. O resultado atingido pela companhia excedeu a meta de redução. Inicialmente a meta era reduzir em R\$ 100 milhões o PMSO gerenciável, mas

o compromisso da Administração com o controle dos custos levou a companhia a revisar a meta para R\$ 140 milhões. Com isso, em 2013, a companhia reduziu o PMSO gerenciável de 2012, corrigido pelo IGP-M em R\$ 178,1 milhões, o equivalente a 178,1% da meta inicial de redução do PMSO gerenciável prevista para o ano. Tal resultado só pode ser alcançado com compromisso e eficácia da Administração em efetivar ações que aprimoraram a gestão de custos.

### PESSOAL

Em 2013, as despesas com pessoal e encargos apresentaram uma redução de 5,8% em comparação a 2012, totalizando R\$ 506,5 milhões. Essa variação se deve à reestruturação do quadro de colaboradores e ao programa de incentivo à aposentadoria, efetuados no segundo semestre de 2012, compensados pela internalização de colaboradores e pelo reajuste salarial.

Em 2013, a despesa com entidade de previdência privada foi de R\$ 337,7 milhões, 36,8% superior, como resultado da alteração contábil que modificou a taxa de desconto.

Pessoal (R\$ milhões)	2012	2013	Var (%) 2012 x 2013
Pessoal e encargos	537,9	506,5	(5,8%)
Entidade de previdência	246,9	337,7	36,8%
<b>Total</b>	<b>784,8</b>	<b>844,3</b>	<b>7,6%</b>

### MATERIAIS E SERVIÇOS DE TERCEIROS

Em 2013, as despesas com materiais e serviços de terceiros totalizaram R\$ 503,0 milhões, uma redução de 11,1% em comparação a 2012. Essa variação é resultado da redução de despesas relacionadas à frota em função do plano emergência, ocorrido até o final de 2012, e das turmas de emergência e combate à fraude, internalizadas no primeiro trimestre de 2013, parcialmente compensadas pelo aumento de despesas com serviços de corte e religa.

### OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS

Em 2013, as outras despesas operacionais apresentaram uma redução de 3,7%, totalizando R\$ 251,0 milhões, em função, principalmente, da reversão de PCLD realizada no período, no valor de R\$ 70,6 milhões, compensado em parte pelo efeito líquido negativo em 2013 de R\$ 22,8 milhões com reversões e provisões trabalhistas.

Outras despesas operacionais (R\$ milhões)	2012	2013	Var (%) 2012 x 2013
PCLD e baixas	39,2	16,9	-56,8%
Provisão de litígios e contingências, líquida	73,6	104,4	41,9%
Demais*	148,3	130,0	-12,4%
<b>Total</b>	<b>261,0</b>	<b>251,3</b>	<b>-3,7%</b>

\*Arrendamentos e aluguéis, indenizações, perdas e danos, publicidade, tarifas bancárias, IPTU etc.

## Outras receitas e despesas

Em 2013, a despesa líquida foi de R\$ 870,8 milhões, uma redução de 4,7% em comparação ao ano anterior, como resultado dos menores investimentos que totalizaram R\$ 809,1 milhões, valor 2,7% menor do que o de 2012. Os investimentos passaram a ser contabilizadas como “Outras Despesas”, após a adoção do IFRS e do ICPC 01, e são compensadas em “Outras Receitas”, com valor correspondente e, portanto, sem efeito no resultado.

## Ebitda

Em 2013, o Ebitda da companhia foi de R\$ 729,2 milhões, um aumento de 26,7% em relação a 2012, quando o Ebitda foi de R\$ 575,4 milhões. Os seguintes fatores explicam esse desempenho:

- (i) R\$ 365,0 milhões referente à amortização do passivo regulatório formado em função da postergação, pela Aneel, da revisão tarifária;
- (ii) R\$ 240,0 milhões de desempenho positivo com crescimento do mercado, reajuste tarifário e eficiência com perdas;
- (iii) R\$ 239,7 milhões de efeito positivo com variações na Parcela A;
- (iv) R\$ 120,6 milhões de impacto positivo com menores despesas com PMSO, dado o programa de redução de custos; e
- (v) R\$ 90,8 milhões com despesas superiores com fundo de pensão.

## Resultado financeiro

Em 2013, o resultado financeiro líquido foi uma receita financeira de R\$ 16,0 milhões, ante uma despesa financeira de R\$ 51,6 milhões em 2012, explicada, sobretudo:

- (i) pelo impacto positivo de R\$ 131,4 milhões relativo à atualização do valor justo dos ativos de concessão;  
Parcialmente compensado:
  - (i) pela redução de R\$ 9,6 milhões na receita com acréscimo moratório sobre contas em atraso; e
  - (ii) redução de R\$ 0,5 milhão em função da queda do CDI.

## Lucro Líquido

Em 2013, o lucro líquido da companhia totalizou R\$ 198,2 milhões, um crescimento de 260,2% quando comparado ao montante de R\$ 55,0 milhões registrado em 2012. Esse crescimento é explicado, principalmente, pelo:

- (i) R\$ 158,4 milhões devido ao efeito combinado do crescimento do mercado, tarifa e eficiência com perdas;
- (ii) R\$ 158,2 milhões em função das variações da Parcela A principalmente em função da reversão da CVA no montante de R\$ 505,9 milhões, creditada à companhia por meio do repasse de recursos da CDE, sendo R\$ 411,9 milhões relativos a custos incorridos em 2012;
- (iii) R\$ 79,6 milhões de redução do PMSO;
- (iv) R\$ 44,6 milhões de impacto positivo dado o melhor resultado financeiro.

Parcialmente compensados:

- (v) R\$ 240,9 milhões de impacto negativo principalmente em função da postergação, pela Aneel, da data de aplicação da 3RTP.

## Remuneração dos acionistas

A Administração da AES Eletropaulo propõe a distribuição de 25% da base para pagamento de dividendos do ano de 2013, totalizando R\$ 69,0 milhões. A Administração propõe ainda que o valor remanescente de R\$ 207,0 milhões seja destinado à Reserva Estatutária para reforço de capital de giro da companhia, dada a redução do caixa operacional decorrente do

terceiro ciclo de revisão tarifária da Agência Nacional de Energia Elétrica, definido em julho de 2012. As destinações mencionadas acima serão submetidas à aprovação da Assembléia Geral Ordinária (AGO) que está prevista para ocorrer até 4 de abril de 2014. Dessa forma, a proposta de distribuição de proventos da companhia corresponde a R\$ 0,39 por ação ON e R\$ 0,43 por ação PN a serem pagos em data a ser deliberada pela administração da companhia.

## Endividamento

Em 31 de dezembro de 2013, a dívida bruta da companhia totalizava R\$ 3.960,7 milhões, um aumento em relação aos R\$ 3.935,9 milhões registrados em 31 de dezembro de 2012.

As disponibilidades somavam R\$ 974,2 milhões no fechamento do ano, valor R\$ 160,1 milhões superior ao mesmo período de 2012. Dessa forma, a dívida líquida da companhia somou R\$ 2.986,6 milhões em 2013, uma redução de 4,3% quando comparada a 2012, em função, principalmente:

- (i) pagamento da 1ª parcela de amortização da 13ª emissão de debêntures, no valor de R\$ 20 milhões, em maio de 2013;
- (ii) pagamento da 2ª parcela de amortização do CCB com o Bradesco, no valor de R\$ 30 milhões, em novembro de 2013;
- (iii) redução do saldo de juros a pagar no valor de R\$ 31 milhões; e
- (iv) aumento de R\$ 160 milhões no saldo de caixa.

O custo médio da dívida total da AES Eletropaulo apresentou variação passando de CDI + 1,21% a.a. em 31 de dezembro de 2012 para CDI + 1,19% a.a. em 31 de dezembro de 2013. O prazo médio da dívida em 31 de dezembro de 2012 era de 7 anos, patamar superior ao prazo de 6,1 anos, de 31 de dezembro de 2013.

## Investimentos

Em 2013, o volume de investimentos atingiu R\$ 809,1 milhões, dos quais R\$ 644,3 milhões com recursos próprios e R\$ 164,7 milhões financiados pelos clientes.

## Principais investimentos em 2013

### EXPANSÃO DO SISTEMA E SERVIÇOS AO CLIENTE

Foram investidos R\$ 207,8 milhões na adição de 171,9 mil novos clientes, dos quais 75,8 mil estão relacionados às regularizações de ligações ilegais.

Foram investidos R\$ 172,0 milhões em expansão do sistema, destacando-se um aumento de capacidade instalada de 236 MVA, como resultado da ampliação da ETD Butantã (40 MVA), Oratório (40 MVA), Jordanésia (20 MVA), Tamboré (20 MVA), Alvarenga (13 MVA), Ibirapuera (7 MVA), USP (6 MVA), Leopoldina (5 MVA) e São Bernardo (5 MVA) e energização da nova ETD Sertãozinho (80 MVA), beneficiando uma população de aproximadamente 1,6 milhões de habitantes.

### RECUPERAÇÃO DE PERDAS

Foram investidos R\$ 23,2 milhões, destinados à realização de 75,8 mil regularizações de ligações ilegais, correção de 62,2 mil irregularidades e substituição de 105,8 mil medidores obsoletos.

### CONFIABILIDADE OPERACIONAL

Foram investidos R\$ 193,1 milhões, destinados principalmente à manutenção de 4.792 km da rede e modernização da subtransmissão e redes subterrâneas.

### FINANCIADO PELO CLIENTE

Os investimentos realizados pelos clientes totalizaram R\$ 164,7 milhões e se referem, principalmente, às doações/incorporações de redes de condomínios e projetos de eficiência energética, entre outros.

## Desempenho comercial

Em 2013, o volume distribuído pela AES Eletropaulo atingiu 46.215,8 GWh, um crescimento de 1,4% em relação a 2012. O período apresentou um dia a menos de faturamento (-131 GWh) e, se esse efeito fosse excluído, o mercado total cresceria 1,8%. O crescimento reflete o desempenho dos mercados comerciais cativo e residencial, que apresentaram crescimento de 4,3% e de 2,4%, respectivamente, ajustados: (i) pelos efeitos de dias de faturamento; (ii) pela reclassificação de serviços de condomínios da classe comercial para a classe residencial (303 GWh); e (iii) pela migração de clientes ao Ambiente de Contratação Livre - ACL (630 GWh na classe comercial).

O mercado comercial cativo foi impulsionado pelo aumento de 4,3% no volume de vendas no comércio no Estado de São Paulo<sup>5</sup>, no acumulado até novembro de 2013. O desempenho da classe residencial reflete o incremento de 2,0% da renda real da Região Metropolitana de São Paulo em 2013.

O consumo da classe industrial (mercado cativo) apresentou evolução de 0,8%, excluídos os efeitos dos dias de faturamento e da migração de clientes ao ACL (-245 GWh), em função do crescimento de 1,4% na produção industrial do Estado de São Paulo, no acumulado até novembro de 2013, segundo pesquisa do IBGE. As demais classes apresentaram redução no consumo cativo em função da queda de 2,2% no consumo da classe de iluminação pública, principalmente por causa do uso de lâmpadas mais eficientes.

O mercado livre registrou um consumo de 8.741,5 GWh em 2013, um aumento de 9,5%, quando comparado a 2012, refletindo o movimento de migração de unidades consumidoras ao Ambiente de Contratação Livre (ACL). Se considerados os efeitos da migração entre o Ambiente de Contratação Regulado (ACR) e o ACL, cujo efeito líquido foi um acréscimo de 868 GWh no período, o consumo do mercado livre apresentaria redução de 1,2%, quando comparado a 2012.

---

<sup>5</sup> fonte: Pesquisa Mensal de Comércio do IBGE

## Uso Eficiente de Recursos Energéticos

Compromissos	Status	Próximos passos
Reduzir as perdas globais na AES Eletropaulo em 13,35% até 2016	<b>Em andamento.</b> As iniciativas do Plano de Redução de Perdas acrescentaram 564 GWh ao mercado faturado em 2013 e permitiram o alcance do inédito patamar de 9,9%, o melhor resultado já registrado pela companhia	Intensificar as ações para a recuperação de perdas comerciais e manter a gestão das perdas técnicas
Reduzir o consumo próprio de energia elétrica em 20% até 2016	Em andamento. O consumo interno de energia foi de 42,9 GWh, valor 3% menor, se comparado ao consumo de 2012 (44,19 GWh)	Estabelecer a Comissão Interna de Gestão do Consumo de Energia e Outros Recursos Naturais, com foco em novos projetos de eficiência energética, além de campanhas internas de conscientização
Contribuir para a redução de 273,5* mil MWh do consumo de energia dos nossos clientes até 2016	Em andamento. As ações totalizaram R\$ 87,6 milhões em investimentos, que resultaram na redução de 38.411 MWh no consumo dos clientes do poder público e de baixa renda	Manter a intensificação das ações do Programa Transformação de Consumidores em Clientes e dos projetos de eficiência energética em clientes, como poder público

\*meta revista em 2013

**Usar recursos energéticos de forma eficiente é combater perdas de energia elétrica decorrentes de motivos técnicos, comerciais ou consumo inadequado.** Os esforços da AES Eletropaulo estão focados em planejar e desenvolver as atividades aprimorando continuamente o desempenho das operações, uma vez que o negócio depende de equipamentos que consomem grandes volumes de energia, e incentivando a eficiência energética por meio do estímulo ao consumo inteligente na nossa área de concessão, com mais de 20,1 milhões de pessoas consumindo energia elétrica.

A empresa aborda o tema em três frentes: ,

**Redução de perdas:** é o combate a perdas globais causadas por ineficiências no sistema, reduzindo desperdício e mitigando impactos ambientais associados;

**Consumo próprio:** trata-se da busca constante pela redução do consumo da própria empresa, com bons resultados em 2013;

**Redução do consumo em clientes:** é o estímulo ao uso mais inteligente da energia, proporcionando ganhos compartilhados.

### Redução de perdas técnicas e comerciais

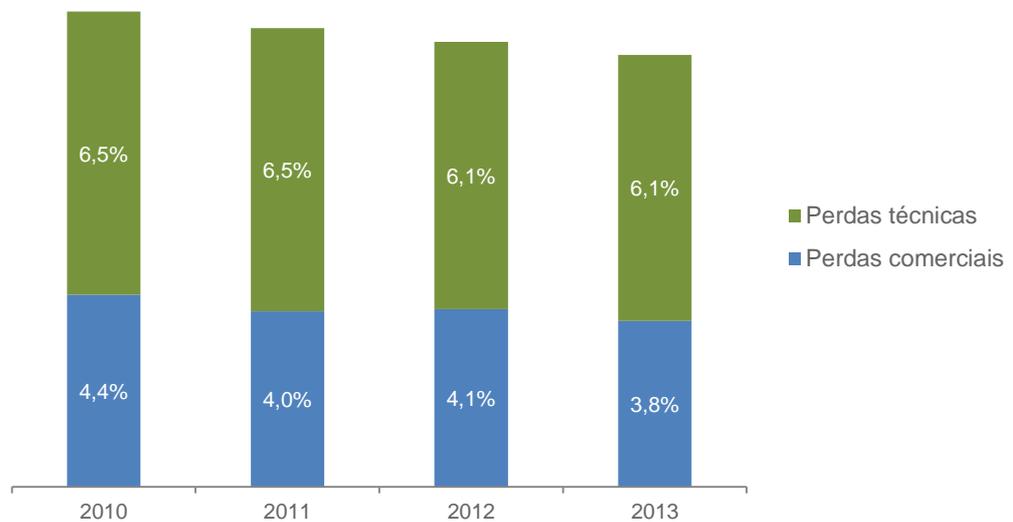
#### GRI: EU12

Para combater as perdas globais de energia decorrentes de ineficiências do sistema, a AES Eletropaulo mantém o **Plano de Redução de Perdas**, que engloba uma série de iniciativas que, em conjunto, acrescentaram 564 GWh ao mercado faturado e permitiram o alcance do inédito patamar de 9,95%, melhor resultado já registrado pela companhia.

O plano traz ações como inspeções de fraude em segmentos com histórico elevado de irregularidades e maior impacto no volume de energia agregada; recuperação de instalações que tiveram a energia cortada por inadimplência e que, ao não efetuarem a quitação dos débitos pendentes, passaram a consumir energia de forma irregular; substituição de medidores obsoletos por equipamentos mais modernos, que permitem maior precisão de calibração e leitura, contribuindo para reduzir as perdas de faturamento por baixa eficiência de leitura; e regularização de ligações informais.

Em 2013, a AES Eletropaulo realizou 379,7 mil inspeções de combate a fraudes e anomalias, nas quais foram encontradas 67 mil irregularidades na medição. Adicionalmente, foram recuperadas 68,3 mil instalações que tiveram o fornecimento de energia interrompido por inadimplência.

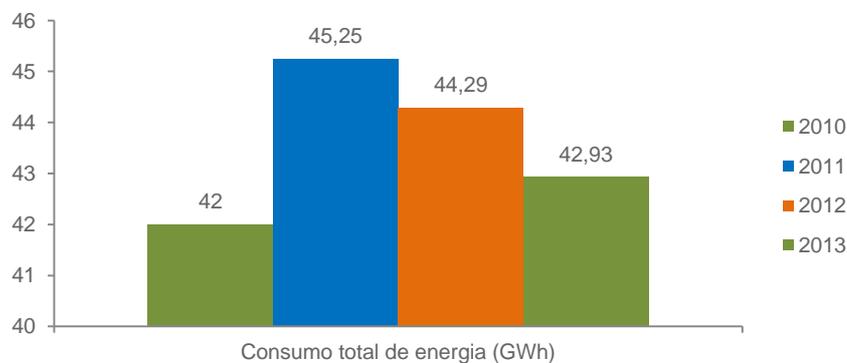
### PERDAS



### Consumo interno de energia

#### GRI EN4

O consumo interno de energia na AES Eletropaulo foi de 42,93 GWh, correspondendo a uma redução de 3%, se comparado ao consumo de 2012 (44,29 GWh).



### Redução do consumo de energia dos clientes e eficiência energética

#### GRI:EN7

O Programa de Eficiência Energética oferece orientações e alternativas para evitar desperdícios de energia elétrica. Seguindo uma determinação da Aneel, as empresas de energia destinam, anualmente, 0,5% de sua receita líquida a esse tipo de programa.

Em 2013, o investimento da AES Eletropaulo em ações junto ao poder público foi de R\$ 4,1 milhões em ações que resultaram na redução de 3.031 MWh no consumo dessa categoria de clientes, além de R\$ 83,5 milhões para a redução de 35.380 MWh no consumo dos mais de 75 mil clientes regularizados no âmbito do Programa Transformação de Consumidores em Clientes.

Descrição do projeto	Beneficiário	Localização do projeto	Investimento (R\$ milhão)	Energia economizada (MWh)
Modernização do sistema de iluminação de escolas estaduais	Secretaria de Estado de Educação	108 escolas da rede de ensino	0,7	1.973
Substituição de lâmpadas incandescentes por LEDs nos semáforos de Osasco	Prefeitura Municipal de Osasco	Município de Osasco	1,2	1.058
Instalação de 272 <i>nobreaks</i> nos semáforos de São Paulo	Prefeitura de São Paulo	Município de São Paulo	2,2	NA
Programa Transformação de Consumidores em Clientes	184 comunidades de baixo poder aquisitivo	14 municípios (área de concessão)	83,5	35.380
<b>Total</b>	--	--	87,6	38.411

Com a conclusão do projeto de eficiência energética nas 108 escolas estaduais, a AES Eletropaulo atinge a marca de 771 escolas eficientizadas, o que, além da economia de energia, melhorou significativamente a qualidade da iluminação das mesmas, contribuindo com a qualidade do ensino público.

A substituição das 4.311 lâmpadas incandescentes nos semáforos de Osasco, além de reduzir o consumo de energia na ordem de 87%, também contribui com a segurança, já que o novo sistema evita o efeito fantasma<sup>6</sup>.

Com a instalação de 272 *nobreaks* nos semáforos de São Paulo foi concluído um projeto maior realizado com a CET (Companhia de Engenharia de Tráfego) que substituiu mais de 110 mil lâmpadas incandescentes por LEDs, trazendo economia de energia da ordem de 85%, redução das despesas operacionais, menor interrupção do trânsito e melhoria da qualidade de vida dos cidadãos da cidade.

Outra iniciativa de destaque é o programa Transformação de Consumidores em Clientes, que tem como objetivo principal regularizar ligações informais (conhecidas popularmente como “gatos”) e, assim, fornecer energia elétrica segura e confiável. Desenvolvido desde 2004, o programa já regularizou mais de 500 mil ligações e beneficiou mais de 2 milhões de pessoas.

<sup>6</sup> O efeito fantasma ocorre quando raios solares incidem no semáforo e dão a impressão de que uma lâmpada está acesa, confundindo o motorista. A situação ocorria no modelo antigo, com a utilização de lâmpadas incandescentes com lente para dar a cor desejada. A utilização dos LED elimina esse efeito.

## Uso Eficiente de Recursos Naturais

Compromissos	Status	Próximos passos
Aumentar em 40% a reciclagem de resíduos e reduzir em 25% o descarte para aterros até 2016	<b>Em andamento.</b> Em 2013, foram registrados ganhos significativos no reaproveitamento de resíduos de obras da construção civil com potencial de reuso na própria obra ou descarte diferenciado. A reutilização de materiais da rede elétrica aumentou 123% em relação a 2012, motivada pela aplicação de cruzetas de madeira na fabricação de mobiliários e utensílios para construção civil. Destaca-se a recuperação de 100 toneladas de ferragens e isoladores	Aprimorar e monitorar processos, conscientizando as pessoas envolvidas, para garantir a gestão eficiente dos resíduos gerados e a sua correta destinação
Priorizar parceiros receptores de resíduos considerando aspectos socioambientais da planta de tratamento/disposição dos resíduos até 2016	<b>Em andamento.</b> Com critérios socioambientais, foram mapeados e priorizados fornecedores receptores de resíduos. Também foram mapeados os atuais processos de gestão desses fornecedores, para identificar possíveis melhorias na disposição de resíduos	Rever o procedimento de contratação e gestão dos fornecedores receptores de resíduos e implementar novo processo, incluindo fases de treinamento, adaptação e desenvolvimento desses fornecedores
Reduzir em 10% o consumo de água, em 10% as emissões de CO <sub>2</sub> e em 5% o consumo de papel e priorizar a uso de combustível renovável na frota até 2016	<b>Em andamento.</b> O consumo de água foi 6,4% menor que no ano anterior. Foi registrado aumento nas emissões de CO <sub>2</sub> em relação ao período anterior. O uso de etanol é priorizado, e é mantida uma frota modernizada, garantindo melhores rendimentos. O consumo de papel foi reduzido em 17%	Estabelecer uma Comissão Interna de Gestão do Consumo dos Recursos Naturais
Incorporar ao menos 20% de materiais e/ou equipamentos reciclados e reutilizados na rede elétrica até 2016	<b>Em andamento.</b> Reutilização de materiais da rede elétrica resultante de logística reversa. Destaca-se a recuperação de 100 toneladas de ferragens e isoladores	Identificar oportunidades para reaproveitamento e implementar projeto
Estruturar até 2013 Sistema de Gestão de Riscos e Identificação de Oportunidades Associados a Mudanças Climáticas	<b>Atingida.</b> Os riscos e oportunidades associados às mudanças climáticas foram mapeados em 2013, e foram definidas diretrizes que nortearão os processos operacionais da companhia	Implementar plano de ação

### GRI EN26

Para prevenir, corrigir, mitigar e controlar impactos ambientais decorrentes de suas atividades, a AES Eletropaulo conta com o **Sistema de Gestão Ambiental (SGA)**, que oferece uma sistemática de melhoria contínua por meio do desenvolvimento de objetivos, metas, programas e procedimentos de gestão, e instruções operacionais, padronizando, assim, os processos e as atividades da empresa, especialmente os que oferecem maiores riscos ao meio ambiente.

O sistema também trata de temas que envolvem gestão de fornecedores de serviços e materiais, levando em consideração questões relacionadas ao atendimento da legislação ambiental, boas práticas de gestão ambiental e as políticas da companhia, além de prevenção de impactos e acidentes.

Outro ponto de atenção do SGA são os impactos que as atividades da AES Eletropaulo causam nas comunidades do entorno, a fim de identificar formas de minimizá-los. Todas essas ações são direcionadas pela Política de Sustentabilidade do Grupo AES Brasil, que promove uma atuação em consonância com a legislação ambiental vigente e em respeito aos recursos naturais.

A AES Eletropaulo destinou R\$ 85,7 milhões, em 2013, a ações de meio ambiente, como treinamentos, melhoria na gestão ambiental de processos, novas tecnologias,

licenciamentos e compensações ambientais, investigação de potenciais passivos, remediações ambientais e auditorias ambientais junto aos fornecedores.

### GRI: EN30

Investimento em proteção ambiental (R\$ mil)	2011	2012	2013
Custos diretos – Gerência de Meio Ambiente	3.225	3.068	7.279
Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e outros	1.676	1.463	1.494
Licenciamento e compensações ambientais	810	1.313	1.760
Recuperação da qualidade do solo e águas subterrâneas	6.616	11.256	13.776
Adequações ambientais e prevenção à poluição	2.677	2.078	4.056
Treinamentos operacionais	82	1	26
Comunicação	84	0	19
Projetos P&D	2.176	655	20
Projetos de eficiência energética	54.978	35.008	57.260
<b>TOTAL</b>	<b>72.297</b>	<b>54.843</b>	<b>85.690</b>

## Materiais e resíduos

### GRI: EN22; EN23

O desenvolvimento de atividades na AES Eletropaulo consome recursos como cabos, postes, ferragens metálicas, isoladores e transformadores, entre outros itens. Ao descartar esses materiais, verifica-se a possibilidade de sua reutilização ou reciclagem. Em 2013, a reutilização de materiais da rede elétrica aumentou 123% em relação a 2012, motivada pela aplicação de cruzetas de madeira retiradas da rede na fabricação de mobiliários e utensílios para construção civil. No tocante à recuperação de materiais, destacam-se 100 toneladas de ferragens e isoladores.

A maior parte dos resíduos gerados pela AES Eletropaulo em 2013 foi de entulhos resultantes de obras de expansão e, posteriormente, destinados a aterro da construção civil ou reaproveitamento local.

Resíduos não perigosos (t)	2011	2012	2013
Reutilização	439,00	321,00	715,29
Reciclagem	13.168,00	21.029,00	37.999,20
Recuperação	0,00	0,00	90,80
Incineração (ou uso como combustível) <sup>1</sup>	53.211,00	142,00	1.470,00
Aterro sanitário	79.974,00	17.045,00	21.140,61
<b>Total</b>	<b>146.792,00</b>	<b>38.537,00</b>	<b>61.415,90</b>

<sup>1</sup> Para os resíduos que não são pesados, são aplicados fatores de conversão de volume para peso estimados pela empresa, assim como se utilizam dados fornecidos pelas empresas contratadas responsáveis pela disposição dos resíduos.

Os resíduos perigosos gerados nas operações foram transportados para tratamento.

Resíduos perigosos (t)	2011	2012	2013
Reciclagem	1.074	639	54
Recuperação	1.516	611	318
Incineração	18	33	54
Aterro sanitário	4.079	1.177	3.624
Coprocessamento	559	329	195
Descontaminação PCB	0	102	279
<b>Total</b>	<b>7.246</b>	<b>2.891</b>	<b>4.525</b>

## VAZAMENTOS

### GRI EN23

Foram registrados dois vazamentos em 2013: um no site Cambuci (0,6 m<sup>3</sup> – óleo mineral isolante) e outro de cabo subterrâneo (2,3 m<sup>3</sup> – óleo LAB). Para mitigar os impactos, foram retirados e destinados os solos afetados e reparados os equipamentos que provocaram os vazamentos. Esses derramamentos contribuíram com a geração de 296 t de resíduos perigosos.

## Água

### GRI: EN8

Em 2013, o consumo de água nas unidades da AES Eletropaulo foi de 118.287 m<sup>3</sup>, volume 6,4% inferior ao do mesmo período do ano anterior. Esse montante equivale a 20,10 m<sup>3</sup> por colaborador, valor 9,8% menor que o do ano anterior.

Para cumprir o compromisso de redução no consumo da água, foi feito um inventário de todos os *sites* da empresa. Uma comissão interna de gestão foi formada para analisar as tratativas e estabelecer os planos de ação com foco na redução do consumo.

O ano de 2013 apresentou nosso primeiro resultado quanto à efetividade de utilização de água de reúso. A sede da empresa contou com tratamento e abastecimento parcial de água de reúso e conseguiu aproveitar um volume total superior a 8.000 m<sup>3</sup>.

Consumo total de água por fonte (m <sup>3</sup> )	2011	2012	2013
Abastecimento (rede pública)	115.913	126.379	103.850
Fonte subterrânea (poço)	1.591	0	0
Água coletada de chuva	-	-	14.437
Consumo total de água (m <sup>3</sup> )	117.504	126.379	118.287
Consumo de água por colaborador (m <sup>3</sup> )	20,7	22,3	20,1
Percentual de água reciclada utilizada <sup>1</sup>	-	-	12%

<sup>1</sup> Referente à água de chuva coletada.

## Emissões de gases de efeito estufa e substâncias destruidoras da camada de ozônio

### GRI: EN16; EN18

Em 2013, a AES Brasil desenvolveu o Sistema de Governança dos Impactos das Mudanças Climáticas, compromisso da Plataforma de Sustentabilidade que tem por objetivo avaliar pontos de vulnerabilidade da companhia para a proposição de medidas prévias de adaptação climática, tanto para as empresas de geração como para as de distribuição do Grupo.

De forma complementar, o inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE) identifica e quantifica as fontes emissoras, servindo como ferramenta eficaz de gestão.

Considerando as fontes diretamente controladas pela AES Eletropaulo, foram emitidas o equivalente a 7.067,6 tCO<sub>2</sub>e, o que corresponde, principalmente, ao consumo de combustíveis da frota móvel, seguido de emissões fugitivas decorrente da recarga de extintores de gás carbônico e reposição do gás SF<sub>6</sub>.

As emissões indiretas, correspondentes ao consumo de energia para a realização das atividades da organização e perdas globais (técnicas e não técnicas), totalizaram o equivalente a 491.972,5 tCO<sub>2</sub>e, considerando fatores médios mensais de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN). A média de 2013 corresponde à maior de todas as emissões da geração de energia já registradas desde 2006, primeiro ano de publicação do fator médio de emissão do SIN brasileiro. Esse aumento em relação aos anos anteriores se deve à mudança no regime hidrológico e ao consequente aumento no acionamento das usinas termelétricas para garantir o suprimento energético nacional.

O Grupo AES Brasil tem como meta a redução de 10% das emissões de CO<sub>2</sub>e até 2016, com base em 2011. Como a estimativa de emissões inclui o consumo de energia indireta e é realizada com base nos fatores de emissão do *grid* brasileiro, o inventário das empresas tem sido diretamente impactado. Por causa das condições climáticas, houve, a partir de 2012, uma utilização maior de termoelétricas para atender à demanda por energia do país, o que ocasionou o aumento de emissões da organização.

Com o intuito de padronizar todos os reportes de emissão de gases de efeito estufa das empresas do Grupo, os dados de atividade de todas as fontes consideradas em 2013 foram resgatados para os anos de 2011 e 2012, e os inventários, recalculados.

Emissões diretas de gases de efeito estufa por fonte (tCO <sub>2</sub> equivalente)	2011	2012	2013
Emissões diretas	5.592	7.324	7.068
Emissões indiretas	154.851	336.197	491.972
Emissões totais	160.443	343.521	499.040

As emissões de substâncias depletoras da camada de ozônio foram referentes à recarga de 117 kg de R22 nos aparelhos de ar-condicionado.

Emissões depletoras da camada de ozônio em toneladas de CFC-11 equivalente	2012	2013
Total	0,004	0,006

# Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores, Fornecedores e Comunidades

É conhecer, envolver de forma transparente e influenciar positivamente os públicos de relacionamento para a construção de uma agenda coletiva que gere valor compartilhado

## Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores

Compromissos	Status	Próximos passos
Atingir índice acima de 85% de satisfação no ambiente de trabalho da AES Brasil até 2016	<b>Em andamento</b> Em 2013, o índice de satisfação no ambiente de trabalho foi de 81%, um crescimento de quatro pontos percentuais em comparação a 2012 (77%)*	Continuar trabalhando nos planos de ação gerados em consultas aos colaboradores, fortalecendo o nível de liderança e focando a qualidade da comunicação interna

\* Os valores de 2012 estão sendo reapresentados, porque o índice divulgado anteriormente foi de opinião sobre a sustentabilidade e não o índice geral.

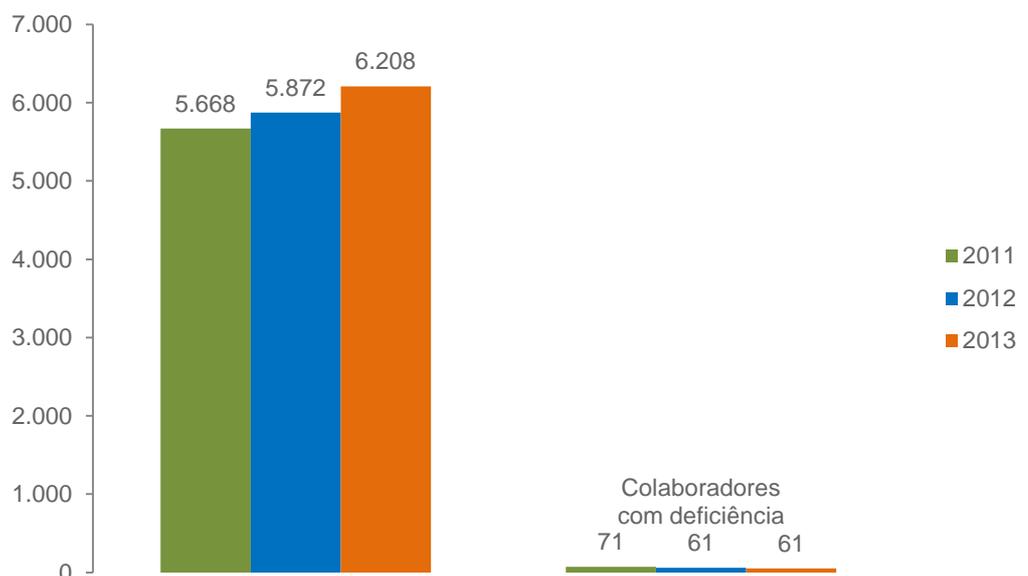
As empresas do Grupo AES Brasil têm o compromisso de **atrair, desenvolver e reter** talentos. Para isso, buscam proporcionar um ambiente de trabalho ético e inclusivo, que valorize a diversidade e promova o desenvolvimento pessoal e profissional, por meio da educação para a sustentabilidade e da aplicação de critérios que valorizem os nossos compromissos.

Diariamente, a AES Eletropaulo mantém atenção especial voltada aos seus colaboradores. A empresa busca criar mecanismos de incentivo e valorização que proporcionem eficiência, satisfação profissional e qualidade de vida. Para isso, ao longo de 2013, deu continuidade às iniciativas bem-sucedidas e reavaliou outras.

### Perfil dos colaboradores

**GRI: LA1**

#### TOTAL DE COLABORADORES



## Atrair

Colaboradores por cargo e gênero		2012		2013	
		Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Colaboradores Próprios	Diretoria	19	8	19	6
	Gerência	63	21	63	19
	Coordenação	153	34	229	40
	Administrativo	631	814	670	845
	Operacional	3.972	157	4.135	182
	<b>Total de colaboradores próprios</b>	<b>4.838</b>	<b>1.034</b>	<b>5.116</b>	<b>1.092</b>
Terceiros	Terceiros	10.251	-	9.293	-
	Aprendizes	38	35	84	97
	Estagiários	29	22	17	18
	<b>Total de terceiros</b>	<b>10.318</b>	<b>57</b>	<b>9.394</b>	<b>115</b>
<b>Total por gênero</b>		<b>15.156</b>	<b>1.091</b>	<b>14.510</b>	<b>1.207</b>
<b>Total geral</b>		<b>16.247</b>		<b>15.717</b>	

**Remuneração:** a política salarial da empresa inclui o salário nominal (remuneração fixa), remunerações adicionais e benefícios, além da participação nos lucros e resultados (PLR). A remuneração fixa está vinculada às atribuições do cargo e da função. Já a remuneração variável se baseia na avaliação de desempenho individual e no resultado da companhia e é paga por meio do Programa de Participação nos Lucros e Resultados.

O menor salário pago pela AES Eletropaulo (R\$ 1.113) corresponde a 1,64 salário-mínimo, sendo 64,16% superior ao salário-mínimo nacional (R\$ 678) vigente em 2013. Em relação à equidade na remuneração entre gêneros, em cargos operacionais, por exemplo, os homens contabilizavam um salário 7,02% maior do que a remuneração feminina. Em 2012, essa diferença era de 4%.

### GRI LA14

Salário mulheres/homens	2012	2013
Diretoria	83%	98%
Gerência	88%	91%
Coordenação	123%	132%
Administrativo	66%	70%
Operacional	96%	93%

**Benefícios:** participação em planos de previdência privada, vale-refeição, vale-alimentação, vale transporte, seguro de vida, assistência médica, assistência odontológica, auxílio-creche/babá, complementação para acidente trabalho e auxílio-doença.

**Qualidade de Vida:** os colaboradores da AES Brasil alocados na sede, em Barueri (cerca de 24% do total), tiveram, em 2013, um novo horário de trabalho, que, segundo estimativas, reduz em 58 minutos diários o tempo de deslocamento. Em pesquisa sobre a adaptação das pessoas à sede Barueri, 40% dos entrevistados mencionaram que a mudança contribuiu com a qualidade de vida. Para os colaboradores das áreas operacionais, são ofertadas e disponibilizadas, todas as manhãs, aulas de ginástica laboral, com o intuito de amenizar os riscos ergonômicos ligados às atividades do dia a dia.

Saiba mais sobre benefícios oferecidos aos colaboradores em [www.aesbrasilsustentabilidade.com.br](http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br)

## Desenvolver

**Siga Livre:** programa que consiste no mapa de carreira das posições não gerenciais da AES Brasil, com informações sobre níveis hierárquicos e conhecimentos, formação e experiência necessários para exercer cada função. Em 2013, foram realizados 1.008 promoções e 521 aumentos salariais por mérito ou enquadramento.

**Treinamentos Comportamentais:** têm como público-alvo os profissionais de nível superior que não eram contemplados por outras ações de desenvolvimento da companhia. Considerando as competências esperadas para esse público, são oferecidos treinamentos focados em temas como: Comunicação Escrita, Oral e Persuasiva; Gestão de Projetos, Técnicas de Apresentação e Planejamento. Cerca de 260 colaboradores participaram dos treinamentos em 2013 (em 2012, foram 100).

**Banco de Eletricistas (Pool):** parceria com Senai, Instituto Edson, Instituto Vital Correia (IVC), Instituto de Pagamentos Especiais Educação Pró-Energia de São Paulo (Ipesp) e outros localizados na área de concessão, o projeto recruta, seleciona e capacita pessoas para o quadro próprio de colaboradores da AES Eletropaulo e também para suas parceiras contratadas, atendendo à forte demanda por profissionais no setor, bem como garantindo a qualidade da capacitação técnica, o comportamento e a satisfação dos clientes. Em 2013, foram capacitados 278 profissionais, sendo que 100% deles foram contratados pela empresa ou por fornecedores. Desde 2009, quando o programa foi criado, 2.954 profissionais foram treinados e 2.484, contratados pela AES Eletropaulo ou por empresas parceiras.

**Inclusão social:** tem o objetivo de oferecer oportunidades de emprego a ex-moradores de rua que participam do Projeto de Inclusão, da Prefeitura de São Paulo. A AES Eletropaulo é uma das empresas participantes do projeto. Os participantes, que vivem em albergues municipais, os Centros de Acolhida, são matriculados em cursos profissionalizantes no Senai, por meio do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronaltec). Após a conclusão do curso, eles participam de processos seletivos em companhias parceiras do projeto. Na primeira etapa, a AES Eletropaulo recebeu 28 candidatos e, após todo o processo seletivo, contratou oito pessoas para o cargo de leiturista. Atualmente, há um processo em andamento, com 48 participantes e potencial de aprovação de mais 15 candidatos. A AES Eletropaulo também contribuiu para a inclusão de 14 mulheres eletricitistas e 10 soldados do Exército em fase de desligamento para atuarem em uma de suas parceiras de serviços contratados, a AES Serviços.

Para dar oportunidade para a formação e a entrada no mercado de trabalho, a AES Eletropaulo realizou a primeira turma de Formação de Jovens Eletricistas, contemplando 37 candidatos inscritos na Casa de Cultura e Cidadania de Osasco.

**Gestão de Potenciais:** em seu terceiro ano de realização, o programa é voltado para o desenvolvimento de colaboradores de nível superior e com ao menos um ano de trabalho na empresa. Os diretores e gerentes indicam profissionais considerados potenciais para assumirem cargos mais altos na organização. Em 2013, foram selecionados 27 profissionais, dentre os mais de 70 indicados. Todos participaram de um processo de *assessment* (avaliação de potencial) e *feedback*, que resultou em um Plano de Desenvolvimento.

**Pool de Coordenadores:** tem o objetivo de dar agilidade à reposição de coordenadores operacionais. Para isso, foi mapeado um grupo de colaboradores das áreas técnicas com perfil de liderança e que está sendo desenvolvido em habilidades técnicas e comportamentais.

### **Academia de Líderes**

Criada em 2013, com o objetivo de capacitar a liderança da AES Brasil em conceitos e competências fundamentais para o alcance dos objetivos estratégicos, a Academia de Líderes abrange supervisores, coordenadores, gerentes e diretores.

A estrutura da Academia prevê trilhas de desenvolvimento, criadas com base no Planejamento Estratégico Sustentável, nas necessidades do negócio e nas competências organizacionais da liderança. Todos os treinamentos que compõem as trilhas têm caráter de participação obrigatória, para que se tenha alinhamento nas ações de liderança e esclarecimento das práticas recomendadas.

Refletindo o alinhamento ao Planejamento Estratégico Sustentável, a Academia de Líderes possui os seguintes treinamentos obrigatórios a todos os líderes: Foco no Cliente, Gestão de Públicos de Relacionamento, Sustentabilidade e Planejamento Estratégico. A previsão é de que até abril de 2015 todos os 545 líderes da AES Brasil concluam suas trilhas de desenvolvimento.

Em 2013, 432 líderes participaram de ao menos um módulo da Academia de Líderes.

---

Saiba mais sobre os treinamentos oferecidos aos colaboradores em [www.aesbrasilsustentabilidade.com.br](http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br).

## **Reter**

**Seleção Interna:** em sintonia com o direcionador estratégico Gestão dos Públicos de Relacionamento, em 2013 a AES Brasil reformulou a Política de Seleção Interna. Agora, antes de uma vaga ser aberta para todo o público interno, o gestor avalia se há algum profissional em sua equipe que já esteja pronto para assumir a vaga e, caso haja, faz a promoção interna. Dessa forma, o processo ficou com maior fluidez, e foi reforçada a valorização dos colaboradores. Em 2013, das vagas abertas na AES Eletropaulo, 40% foram preenchidas via seleção interna.

**Comunicação com Público Interno:** ao longo de 2013, os canais de comunicação com os colaboradores da AES Brasil passaram por uma reformulação, visando à aproximação com o público operacional e ao aumento na retenção das mensagens transmitidas. A Rede Ligado reúne todos os canais de comunicação interna e possui ferramentas específicas para os colaboradores da operação, do administrativo e da liderança. Visando ampliar o acesso às informações da empresa para o público operacional, um dos destaques do ano foi a criação do Momento Ligado, que aproveita as preleções diárias de segurança para informar os colaboradores sobre temas relevantes da gestão. Em pesquisa realizada, 75,79% dos colaboradores demonstraram estar satisfeitos ou plenamente satisfeitos com os canais de comunicação interna.

**Pé na Estrada:** é um dos canais de comunicação da Rede Ligado e, em 2013, também foi reformulado. O evento proporciona o diálogo entre a Presidência e os colaboradores da empresa e aborda questões como desdobramento do Planejamento Estratégico Sustentável e reconhecimento. A partir de 2013, o evento passou a ser mais objetivo e mais próximo dos colaboradores, uma vez que o presidente visita as áreas operacionais da empresa.

## **ROTATIVIDADE**

### **GRI: LA2**

Em 2013, ocorreram 630 desligamentos de colaboradores. Foram 132 mulheres e 498 homens. No período, a taxa de rotatividade voluntária<sup>7</sup> (quando há rescisão do contrato de trabalho por iniciativa do empregado) ficou em 2,84%. No mesmo período, foram contratados 953 colaboradores (770 homens e 183 mulheres).

---

Saiba mais sobre avaliação e *feedback* a colaboradores em [www.aesbrasilsustentabilidade.com.br](http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br).

<sup>7</sup> Taxa de rotatividade voluntária: número de desligamentos voluntários no ano/média mensal de colaboradores ativos da empresa ao longo do ano.

## Desenvolvimento e Valorização de Fornecedores

Compromissos	Status	Próximos passos
Implementar o Programa de Desenvolvimento e Melhoria da Gestão dos Fornecedores até 2014	<b>Em andamento.</b> Foram revisados os critérios sociais, ambientais, de segurança e operacionais para a contratação e avaliação de fornecedores e desenhado o Programa de Desenvolvimento	Implementar o Programa de Desenvolvimento dos Fornecedores
Ter 100% dos fornecedores de serviços estratégicos capacitados em sustentabilidade até 2016	<b>Em andamento.</b> O Programa de Desenvolvimento de Fornecedores contempla atividades de capacitação para a sustentabilidade, por meio da disseminação de conceitos e da troca de melhores práticas	Implementar o Programa de Desenvolvimento dos Fornecedores
Implementar o Programa de Fomento de Pequenos e Novos Fornecedores até 2014	<b>Não iniciada.</b> Esse compromisso está sendo replanejado para 2014	
Adotar processo de priorização de fornecedores de materiais e serviços que possuam práticas socioambientais até 2016	<b>Atingida.</b> Foram mapeados e priorizados os fornecedores de materiais e de serviços e, em 2013, foram adicionados critérios socioambientais ao processo de homologação e contratação de fornecedores	Garantir a aplicação do procedimento de contratação e gestão dos fornecedores

Para gerir e auxiliar o desenvolvimento de seus fornecedores, a AES Brasil conta com o Índice de Desempenho de Fornecedores (IDF), que opera como uma ferramenta capaz de auxiliar a organização a se antecipar aos riscos operacionais, além dos riscos de imagem e reputação, causados por uma eventual postura inadequada de seus fornecedores.

Um importante avanço para o IDF, que evidencia seu amadurecimento e alinhamento ao Planejamento Estratégico Sustentável, foi a revisão dos critérios de avaliação dos fornecedores, com o aprimoramento, principalmente, dos critérios sociais e ambientais, traduzindo a preocupação da AES Brasil com o pleno desenvolvimento de seus fornecedores e com a gestão de riscos. Essa revisão contou com a participação de equipes multidisciplinares da AES Brasil e de fornecedores de materiais e serviços, ao longo de um ano e meio.

Crítérios Sociais	Crítérios de Segurança	Crítérios Ambientais	Crítérios Operacionais
Direitos Trabalhistas	Prevenção de Acidentes	Adequação da Infraestrutura	Sistema de Gestão
Ética e <i>Compliance</i>	Saúde do Trabalhador	Controle de Produtos Químicos	Capacidade de Produção
Ambiente e Qualidade de Vida no Trabalho	Processo Produtivo	Sistema de Controle da Poluição	Ensaio Técnico
Gestão de Pessoas	Gerenciamento de Emergências	Licenças e Permissões Ambientais	Infraestrutura
	Riscos do ambiente de trabalho	Passivos Ambientais	

Realizado desde o lançamento do IDF, o Prêmio Melhores Fornecedores AES Brasil reconhece as melhores práticas dos fornecedores, considerando os critérios de segurança, meio ambiente, responsabilidade social, qualidade, gestão, produtividade, relacionamento e cláusulas contratuais. Em 2013, 181 empresas foram elegíveis ao prêmio, sendo que 57 foram finalistas e 13, premiadas na AES Brasil.

Além das categorias já contempladas nas edições anteriores (Serviços de TI, Serviços no Sistema Elétrico de Potência, Serviços de Relacionamento com Cliente, Infraestrutura e Serviços de Suporte, Projetos de Geração e Materiais de Estoque), foram incluídas as categorias Serviços de Engenharia e Serviços de Segurança e Meio Ambiente.

A AES Brasil reconhece ainda os fornecedores que possuem uma prática em sustentabilidade. A inovação, em 2013, ficou por conta de eleger os projetos em duas categorias: pequenas e médias empresas e empresas de grande porte.

---

Saiba mais sobre o IDF e conheça os vencedores do Prêmio Melhores Fornecedores AES Brasil em [www.aesbrasil.com.br](http://www.aesbrasil.com.br) – *Fornecedores – IDF Índice de Desempenho de Fornecedores*.

## Perfil dos fornecedores

Em 2013, a AES Eletropaulo manteve relacionamento comercial com 1.558 empresas, entre pequeno, médio e grande portes, nacionais e multinacionais, para o fornecimento de materiais, equipamentos e serviços destinados ao atendimento das necessidades técnicas, operacionais e administrativas da empresa.

Mais de 85% da base de contratados é composta de fornecedores e prestadores de serviços regionais. Em 2013, 9.293 profissionais atuaram na AES Brasil por meio das prestadoras de serviço.

## Revisão contratual de *compliance*

O Programa de Ética e *Compliance* prevê uma série de análises e investigações de conformidade, chamadas *due diligences*, nos parceiros e potenciais parceiros envolvidos em uma negociação. Todos os contratos dispõem de um anexo denominado Anexo de *Compliance*, o qual discorre acerca das atitudes do parceiro de negócios em relação ao compromisso de não se envolver em atos corruptos, além de prever o encerramento do contrato em situações de não cumprimento dos termos desse anexo. Em 2013, 100% dos fornecedores que se enquadram no processo de *compliance* foram avaliados com relação a esses aspectos, bem como sobre as condições de saúde e segurança.

Foram avaliadas 1.872 operações na AES Brasil, sendo 914 referentes a operações da AES Eletropaulo.

## Desenvolvimento e Valorização da Comunidade

Compromissos	Status	Próximos passos
Participar da elaboração e implementação de três políticas públicas voltadas à sustentabilidade até 2016	<b>Em andamento.</b> Processo de mapeamento e apoio ou parceria da AES a instituições que promovam discussões em torno de políticas públicas	O compromisso está sendo revisado e será atualizado em 2014
Identificar e reconhecer as melhores práticas em sustentabilidade da sociedade até 2014	<b>Não iniciada</b>	O compromisso está sendo revisado e será atualizado em 2014
Ampliar o acesso à energia elétrica regularizada e ao consumo eficiente a 164 mil famílias de comunidades de baixa renda até 2016	<b>Em andamento.</b> Mais de 75 mil clientes foram regularizados no âmbito do Programa Transformação de Consumidores em Clientes	Manter a intensificação de regularização de ligações elétricas

A relação e os compromissos da AES Brasil com as comunidades são pautados pelo Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC), que tem o objetivo de promover a melhoria contínua da atuação social e garantir o máximo alinhamento com a estratégia da empresa estabelecida pela Política de Sustentabilidade e com normas e padrões externos aplicáveis aos negócios do Grupo AES no Brasil, como ISO 26.000 e AA 1.000.

O sistema de avaliação é composto por indicadores de gestão das atividades, de medição de impacto sobre o público atingido e de investimento por projeto, além da realização de pesquisas de opinião junto aos beneficiados quanto à satisfação e ao atendimento às expectativas de cada público. Essa metodologia, já aplicada em projetos como a Casa de Cultura e Cidadania, foi revisada em 2013, e sua aplicação será ampliada para todos os projetos sociais no âmbito do projeto Consumo Mais Inteligente em 2014.

Para garantir o alinhamento dos projetos sociais ao posicionamento da AES Brasil, as iniciativas estão agrupadas em quatro pilares: Educação, Cultura e Esporte; Capacitação Profissional Inclusiva; Acesso à Energia e Eficiência Energética; e Influência Social. Conheça, a seguir, os principais projetos em cada um desses pilares. Em 2013, foram investidos e destinados R\$ 104,9 milhões, dos quais R\$ 63,4 milhões em recursos incentivados e R\$ 41,5 milhões em recursos próprios.

### Educação, Cultura e Esporte

#### CASA DE CULTURA E CIDADANIA

O principal projeto da AES Brasil é a Casa de Cultura e Cidadania, que promove atividades de arte, cultura, cidadania, qualidade de vida e geração de renda para jovens e adultos em sete unidades, em São Paulo e Rio Grande do Sul.

Em 2013, nas unidades da AES Eletropaulo, 1.086 pessoas foram atendidas pelas atividades e 45.736, pelas apresentações e palestras realizadas nas unidades de Osasco e São Paulo.

### **Escola em período integral**

Em 2013, a Casa de Cultura e Cidadania deu um importante passo para ampliar ainda mais sua relevância para a melhoria do ensino fundamental e como fomentadora de implementação de políticas públicas. As unidades de Lins e São José do Rio Preto apresentaram às respectivas prefeituras uma proposta para o atendimento diário das crianças da rede pública no período do contraturno escolar. Atualmente, os alunos frequentam a Casa de Cultura e Cidadania duas vezes por semana, mas a proposta visa ao atendimento de segunda a sexta. Os alunos teriam acesso a quatro atividades voltadas ao esporte e às linguagens artísticas, e seria oferecido um trabalho de inteligências múltiplas, por meio de jogos que visam desenvolver o letramento (leitura, escrita e interpretação) e o raciocínio lógico matemático de forma integrada e multidisciplinar. Essas atividades devem reduzir os índices de analfabetismo funcional em português e matemática, melhorando o rendimento escolar e, por consequência, os índices nas avaliações estaduais e federal (Saesp e Prova Brasil).

A proposta prevê que a prefeitura aporte recursos para o custeio referente a 3/5 do conjunto das despesas de cada criança, incluindo recursos humanos, materiais, alimentação, uniformes, infraestrutura, atividades culturais (espetáculos, apresentação etc.) e atividades complementares.

### **ENERGIA DO BEM**

Em 2013 o programa de voluntariado da AES Brasil envolveu 1.158 colaboradores ao longo do ano.

A vertente **Agindo para Transformar** passou por uma reestruturação, direcionando parte de suas atividades para a educação sobre o consumo consciente e seguro da energia elétrica. Em 2013, 94 colaboradores da AES Brasil participaram do treinamento para levar essa informação à população.

Na outra vertente, **Distribuindo Energia do Bem**, o programa envolveu 37 voluntários e arrecadou 6.358 peças de roupas na Carreata do Agasalho. No total, 92 colaboradores fizeram contribuições financeiras – no valor de R\$ 2.105, destinados à compra de 230 cobertores para o Centro Educacional Luz e Lápis. Além disso, 224 doadores de sangue contribuíram com um total de 100 litros e mais de 600 pessoas participaram da Campanha de Natal, doando brinquedos para cerca de 1,1 mil crianças.

Os colaboradores da AES Brasil podem ainda se candidatar a vagas de voluntariado oferecidas pelas instituições parceiras da empresa por meio do site [www.energiadobem.com.br](http://www.energiadobem.com.br).

### **CENTRO EDUCACIONAL INFANTIL LUZ E LÁPIS**

A AES Eletropaulo mantém, há mais de 25 anos, o Centro Educacional Infantil Luz e Lápis, instituição educacional com o objetivo de contribuir com o desenvolvimento integral, na dimensão afetiva, social e cognitiva, de crianças de 1 a 6 anos pertencentes a famílias de baixa renda ou que vivem em situação de vulnerabilidade social. Cerca de 230 crianças são atendidas gratuitamente, de segunda a sexta-feira, em período integral, em duas unidades: nos bairros de Santo Amaro e Guarapiranga, na zona sul da capital.

### **PROGRAMA CONSUMO MAIS INTELIGENTE**

Por meio de diversos projetos, tem por objetivos conscientizar a população sobre o uso eficiente e seguro da energia elétrica e promover a educação ambiental. O programa contempla os projetos AES Eletropaulo nas Escolas e Movimento Viva sem Acidentes, entre outros.

O **AES Eletropaulo nas Escolas** trabalha diretamente na formação de professores que multiplicam, em sala de aula, informações sobre o uso eficiente e seguro de energia elétrica, além de disponibilizar três caminhões com jogos e atividades lúdicas e interativas que visitam escolas e comunidades.

Em 2013, o projeto atendeu mais de 3.200 professores de 403 escolas públicas da área de concessão da AES Eletropaulo e teve a participação de mais de 200 mil alunos, entre crianças e adolescentes, que desenvolveram trabalhos artísticos sobre o tema, que vão desde maquetes a peças teatrais, música e dança.

## RECICLE MAIS, PAGUE MENOS

Em 2013, as distribuidoras da AES Brasil deram início a um importante projeto: o **Recicle Mais, Pague Menos**, que oferece desconto na conta de energia para os clientes que entregarem materiais recicláveis (papel, plástico, metal, vidro e embalagens TetraPak) nos pontos de coleta espalhados pela área de concessão.

O programa contribui para a redução do custo da fatura de energia no orçamento familiar e para a correta destinação dos resíduos sólidos recicláveis.

Com investimento de R\$ 1,1 milhão em 2013, o Recicle Mais, Pague Menos da AES Eletropaulo conta com cinco pontos de coleta, nas cidades de São Paulo e Barueri. Para 2014 está prevista a instalação de outros cinco pontos. Em 2013, foram coletados 42.265,85 kg de material reciclado, o que se refletiu em R\$ 7.706,09 de desconto na fatura de energia de 1.013 clientes.

## Acesso à energia e eficiência energética

### TRANSFORMAÇÃO DE CONSUMIDORES EM CLIENTES

#### GRI EN6

Tem como objetivo principal promover 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. Além da regularização das ligações, o programa realiza um trabalho de educação para o uso seguro e adequado da energia elétrica. Também são identificadas residências que necessitam de ações de eficiência energética, tais como reformas das instalações elétricas internas, substituição de lâmpadas incandescentes por fluorescentes compactas, substituição de geladeiras em estado precário por modelos eficientes (com o selo Procel A) e instalação de chuveiros inteligentes.

Em 2013, foram regularizadas 75.787 ligações informais. Entre janeiro e dezembro, foram substituídas 6.571 geladeiras e 70.641 lâmpadas e realizadas 4.001 instalações de sistemas de aquecimento solar, em substituição aos chuveiros elétricos.

Para 2014, as metas são regularizar 50 mil ligações informais, substituir 573 mil lâmpadas incandescentes, reformar 636 instalações elétricas internas residenciais, trocar 7.835 geladeiras em mau estado de funcionamento e instalar 804 sistemas de aquecimento solar.

O programa rendeu à AES Eletropaulo o **Prêmio Eco 2013**, promovido pela Câmara Americana do Comércio de São Paulo (Amcham), que reconhece práticas empresariais inovadoras que geram resultado financeiro e impactos positivos na sociedade e no meio ambiente.

Redução do consumo de energia (GWh)	2011	2012	2013
Substituição de lâmpadas	5,27	58,12	6,24
Substituição de geladeiras	2,24	1,00	1,01
Regularização	18,57	18,37	25,45
Reforma interna	0,97	0,04	0,01
Recuperador de calor	11,08	0	0
Aquecedor solar	0	0,23	2,67
<b>Total</b>	<b>38,13</b>	<b>77,84</b>	<b>35,38</b>

## Principais investimentos sociais privados em 2013

**GRI 2.10; 4.12; EC4; EC8; SO1; EU14**

Linha de atuação: educação, cultura e esporte					
Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos	Origem dos recursos
Programa Consumo Mais inteligente	Por meio de diversos projetos, tem por objetivos conscientizar a população sobre o uso eficiente e seguro da energia elétrica e promover a educação ambiental. O programa contempla os projetos AES Eletropaulo nas Escolas (leia mais na página 54) e Viva sem Acidentes, entre outros	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	1.465.726: AES Eletropaulo nas Escolas (201.600); Viva sem Acidentes (1.264.126)	R\$ 7.665.134,45 AES Eletropaulo nas Escolas: R\$ 6.592.501,85; Viva sem Acidentes: R\$ 1.072.632,6	R\$ 1.072.632,6 de recursos próprios e R\$ 6.592.501,85 de recursos incentivados pelo Programa de Eficiência Energética
Recycle Mais, Pague Menos	Projeto que promove a troca de materiais recicláveis por descontos na fatura de energia elétrica	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	Em 2013, 1.013 clientes foram beneficiados pelo projeto	R\$ 1.089.578,24	Recursos Incentivados – Programa de Eficiência Energética
Casa de Cultura e Cidadania	Principal projeto social da AES Brasil, a Casa de Cultura e Cidadania tem como objetivo transformar a realidade de milhares de crianças, jovens e adultos por meio de atividades voltadas a arte, cultura, cidadania, qualidade de vida e geração de renda, principalmente para as comunidades de baixa renda	São Paulo (Vila Guacuri) e Osasco	46.822 beneficiados, por meio da participação em cursos regulares, palestras e apresentações	R\$ 2.254.432,24	R\$ 683.550,00 de recursos próprios, R\$ 1.196.705,79 de recursos incentivados pela Lei Rouanet e R\$ 374.176,45 de recursos incentivados pela Lei do Esporte
Centro Educacional Infantil Luz e Lápis	Com o título de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip), atende 234 crianças, de 1 a 6 anos, de famílias de baixa renda ou em situação de risco social	Duas unidades, Santo Amaro e Guarapiranga, ambas na região sul da cidade de São Paulo	234 crianças	R\$ 1.750.398,08	Recursos próprios
Energia do bem	Programa de voluntariado da AES Brasil, que tem o objetivo de engajar e oferecer apoio a colaboradores próprios e contratados e a seus familiares que desejem, voluntariamente, contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde o Grupo está inserido	Aplicável a todas as unidades da AES Eletropaulo	1.158 colaboradores envolvidos	R\$ 219.764,84	Recursos próprios
Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA)	Apoio a projetos sociais inscritos nos CMDCA dos municípios da área de concessão e aptos a receber recursos via Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (Fumcad)	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	Indeterminado	R\$ 374.176,45	Recurso incentivado – Fumcad
Arte na Rede	Exposição itinerante com fotografias sobre o futebol no Brasil e no mundo	São Paulo, Jandira, Rio Grande da Serra, Carapicuíba e Vargem Grande Paulista	30 mil	R\$ 347.017,00	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural

**Linha de atuação: educação, cultura e esporte (continuação)**

Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos	Origem dos recursos
Trovadores Urbanos	Apresentações musicais dos Trovadores Urbanos	Itapevi, Embu das Artes, Santana de Parnaíba, Barueri, São Caetano do Sul, Pirapora do Bom Jesus, Cotia, Embu-Guaçu e São Paulo	2.870	R\$ 155.195,00	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Temporada de Teatro Infantil no Zoológico	Temporada de 6 meses de Teatro Infantil no Zoológico de São Paulo	São Paulo	O projeto ainda está em andamento. Até dezembro de 2013, cerca de 12.600 pessoas foram beneficiadas	R\$ 499.840,00	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Filma Brasil	Concurso de roteiros para curtas e médias-metragens realizado inteiramente pela internet, com um tema ligado ao desenvolvimento humano. A proposta conta com um portal web específico, apto a receber, de maneira prática e instantânea, trabalhos de roteiristas, produtores, profissionais e amadores, pessoa física ou jurídica de todo o Brasil	Brasil	Número não estimado	R\$ 168.516,50	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Fundação Energia e Saneamento	Apoio ao desenvolvimento de atividades da Fundação Energia e Saneamento	São Paulo	Número não estimado	R\$ 213.896,56	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Judô com Tiago Camilo	Capacitação de 200 crianças por meio do judô	São Paulo	200	R\$ 392.721,80	Recursos Incentivados – Programa de Incentivo ao Esporte
Jiu Jitsu	Capacitação de 430 crianças por meio do jiu jitsu	São Paulo e São Bernardo do Campo	430	R\$ 594.113,79	Recursos Incentivados – Programa de Incentivo ao Esporte
Futebol Iluminado	Iluminação do Estádio Municipal de Osasco	Osasco	3.000	R\$ 523.587,58	Recursos incentivados - Programa de Incentivo ao Esporte
Língua seca	Filme que retrata o sertão nordestino	São Paulo	15.000	R\$ 300.000,00	Recursos incentivados - Lei Rouanet

**Linha de atuação: capacitação profissional inclusiva**

Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos	Origem dos recursos
Banco de Eletricistas	Parceria com Senai, Instituto Edson, Instituto Vital Correia (IVC), Instituto de Pagamentos Especiais de São Paulo (Ipesp) e outros localizados na área de concessão, o projeto recruta, seleciona e capacita pessoas para o quadro próprio de colaboradores da AES Eletropaulo e também para suas parceiras contratadas, atendendo à forte demanda por profissionais no setor, bem como garantindo a qualidade da capacitação técnica, comportamental e para a satisfação dos clientes	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	278	R\$ 738.624,41	Recursos próprios

**Linha de atuação: eficiência energética e acesso à energia elétrica regularizada**

Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos	Origem dos recursos
Transformação de Consumidores em Clientes	O Programa Transformação de Consumidores em Clientes tem como objetivo principal promover 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	75,8 mil famílias e 303 mil pessoas	R\$ 83.470.933,00	R\$ 36,9 milhões com recursos próprios e R\$ 46,5 milhões com recursos incentivados pelo Programa de Eficiência Energética
Programa de Eficiência Energética	Voltado aos grandes consumidores de energia, tem como principal objetivo a substituição de equipamentos por modelos mais eficientes	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	Número não estimado	R\$ 4.100.000,00	Recursos incentivados – Programa de Eficiência Energética

**Linha de atuação: influência social**

Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos	Origem dos recursos
Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)	Por meio da participação em câmaras técnicas e grupos de discussão, o CEBDS integra os princípios e práticas do desenvolvimento sustentável no contexto de negócio, conciliando as dimensões econômica, social e ambiental. Em 2012, a empresa contribuiu ativamente para a elaboração de estudos e documentos como o Visão 2050	Brasil	Número não estimado	R\$ 11.063,35	Recursos próprios
International Integrated Reporting Council (IIRC)	Coalizão internacional entre órgãos reguladores, investidores, empresas, ONGs e outras entidades da sociedade civil que tem como objetivo a evolução dos relatos corporativos de desempenho, integrando resultados econômicos, financeiros, sociais e ambientais	Brasil	Número não estimado	R\$ 97.178,76	Recursos próprios
Iniciativas empresariais do GVces – Fundação Getúlio Vargas	As iniciativas empresariais correspondem a projetos do GVces 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	Número não estimado	R\$ 75.000,00	Recursos próprios

# Balanço social anual 2013

1 - Base de Cálculo		2013 Valor (Mil reais)			2012 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)				9.012.207		9.959.198	
Resultado operacional (RO)				293.619		124.479	
Folha de pagamento bruta (FPB)				437.879		433.111	
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	
Alimentação	55.663	12,71%	0,62%	49.005	11,31%	0,49%	
Encargos sociais compulsórios	116.517	26,61%	1,29%	133.292	30,78%	1,34%	
Previdência privada	337.746	77,13%	3,75%	246.909	57,01%	2,48%	
Saúde	53.082	12,12%	0,59%	45.986	10,62%	0,46%	
Segurança e saúde no trabalho	12.640	2,89%	0,14%	23.799	5,49%	0,24%	
Educação	0	0,00%	0,00%	737	0,17%	0,01%	
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	
Capacitação e desenvolvimento profissional	3.973	0,91%	0,04%	8.523	1,97%	0,09%	
Creches ou auxílio-creche	1.322	0,30%	0,01%	1.168	0,27%	0,01%	
Participação nos lucros ou resultados	62.661	14,31%	0,70%	71.671	16,55%	0,72%	
Outros	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>643.604</b>	<b>146,98%</b>	<b>7,14%</b>	<b>581.090</b>	<b>134,17%</b>	<b>5,83%</b>	
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	
Educação	20.099	6,85%	0,22%	8.191	6,58%	0,08%	
Cultura	3.565	1,21%	0,04%	2.107	1,69%	0,02%	
Saúde e saneamento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	
Esporte	1.885	0,64%	0,02%	168	0,13%	0,00%	
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	
Outros	87.639	29,85%	0,97%	116.132	93,29%	1,17%	
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>113.188</b>	<b>38,55%</b>	<b>1,26%</b>	<b>126.598</b>	<b>101,70%</b>	<b>1,27%</b>	
Tributos (excluídos encargos sociais)	2.375.071	808,90%	26,35%	2.832.850	2.275,77%	28,44%	
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>	<b>2.488.259</b>	<b>847,44%</b>	<b>27,61%</b>	<b>2.959.448</b>	<b>2.377,47%</b>	<b>29,72%</b>	
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	28.430	9,68%	0,32%	20.104	16,15%	0,20%	
Investimentos em programas e/ou projetos externos	57.260	19,50%	0,64%	36.977	29,71%	0,37%	
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>85.690</b>	<b>29,18%</b>	<b>0,95%</b>	<b>57.080</b>	<b>45,86%</b>	<b>0,57%</b>	
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%			( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% (x) cumpre de 76 a 100%			
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2013		2012				
Nº de empregados(as) ao final do período		6.208		5.872			
Nº de admissões durante o período		953		1.071			
Nº de empregados(as) terceirizados(as)		9.293		10.251			
Nº de estagiários(as)		35		51			
Nº de empregados(as) acima de 45 anos		980		1.023			
Nº de mulheres que trabalham na empresa		1.092		1.034			
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		17,29%		26,13%			
Nº de negros(as) que trabalham na empresa		1.363		1.298			
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		6,11%		5,00%			
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais		66		61			

6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2013 Valor (Mil reais)			2012 Valor (Mil reais)		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	96,25			81,79		
Número total de acidentes de trabalho	52			36		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> todos(as) + Cipa	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input type="checkbox"/> são sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> são exigidos	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input type="checkbox"/> são sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> apoia	<input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> apoia	<input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 27.778	no Procon 3.592	na Justiça 3.138	na empresa 21.059	no Procon 3.935	na Justiça 2.376
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça -	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 122%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	<b>Em 2013: 4.403.653</b>			<b>Em 2012: 5.952.955</b>		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	73,69% governo	17,13% colaboradores(as)	4,50% acionistas	4,68% terceiros	82,14% governo	11,69% colaboradores(as)
					0,92% acionistas	5,24% terceiros

#### 7 - Outras Informações

1 Reapresentação dos números de 2012 nas DFs

2 O número das reclamações são referentes ao canal Ouvidoria

3 Valores de 2012 foram reapresentados devido a revisões e mudanças no critério



**KPMG Risk Advisory Services Ltda.**  
R. Dr. Renato Paes de Barros, 33  
04530-904 - São Paulo, SP - Brasil  
Caixa Postal 2467  
01060-970 - São Paulo, SP - Brasil

Central Tel 55 (11) 2183-3000  
Fax Nacional 55 (11) 2183-3001  
Internacional 55 (11) 2183-3034  
Internet www.kpmg.com.br

## Relatório de asseguarção dos auditores independentes

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

### Introdução

Fomos contratados pela AES Eletropaulo (Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.) para apresentar nosso relatório de asseguarção limitada sobre a compilação das informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade da AES Eletropaulo, relativas ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2013.

### Responsabilidades da administração da Companhia

A administração da AES Eletropaulo é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das Informações constantes do Relatório de Sustentabilidade de acordo com as Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI (GRI-G3.1)*, com o suplemento setorial “*Electric Utilities Sector Supplement – RG Version 3.0/EUSS Final Version*” e pelos 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 constantes do Relatório de Sustentabilidade, 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 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 constantes do Relatório de Sustentabilidade, 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 Companhia e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguarção limitada sobre as informações 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 constantes do Relatório de Sustentabilidade, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade da AES Eletropaulo;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes do Relatório de Sustentabilidade; e
- (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência às Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* – GRI (GRI-G3.1) aplicável na elaboração das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada 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 que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Relatório de Sustentabilidade. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um



trabalho de assegução que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Relatório de Sustentabilidade. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

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, nem em relação a projeções futuras e metas.

### **Conclusão**

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes do Relatório de Sustentabilidade da AES Eletropaulo não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI (GRI-G3.1)*, com o suplemento setorial “*Electric Utilities Sector Supplement – RG Version 3.0/EUSS Final Version*”, e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2014



KPMG Risk Advisory Services Ltda.  
CRC 2SP023233/O-4

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

# Índice GRI

## GRI 3.12

Este relatório de sustentabilidade da AES Eletropaulo atende aos requisitos para o nível **B+** de aplicação, de acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI).

A tabela a seguir apresenta as informações e a referência dos capítulos nos quais se localizam as respostas aos indicadores GRI c

onsolidados neste relatório. Foram priorizados os indicadores relacionados a temas materiais para a companhia.

INFORMAÇÕES SOBRE ABORDAGEM DE GESTÃO		
Abordagem	Aspectos	Página
EC	Desempenho econômico	35
	Presença no mercado	40
	Impactos econômicos indiretos	57-59
EN	Materiais	41-42; 43,47
	Energia	
	Água	
	Biodiversidade	
	Emissões, efluentes e resíduos	
	Produtos e serviços	
	Conformidade	
	Transporte	
LA	Emprego	48-51
	Rel. entre trab. e a governança	
	Saúde e segurança no trabalho	
	Treinamento e educação	
	Diversidade e igualdade de oportunidade	
HR	Processo de compra	12, 23-28, 48
	Não discriminação	
	Liberdade de associação	
	Trabalho infantil	
	Trabalho forçado/escravo	
	Práticas de segurança	
SO	Comunidade	12, 48
	Corrupção	
	Políticas públicas	
	Comportamento anticompetitivo	
PR	Conformidade	25
	Saúde e segurança do cliente	
	Rotulagem de produtos e serviços	
	Comunicação e marketing	
	Privacidade do cliente	30,31
		30

## ITENS DE PERFIL

Indicador	Página
1.1. Mensagem do Presidente	5, 6
1.2. Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	5, 6, 16, 17, 18
PERFIL ORGANIZACIONAL	
2.1. Nome da organização	4
2.2. Principais marcas, produtos e/ou serviços	7
2.3. Estrutura operacional da organização	8
2.4. Localização da sede da organização	8
2.5. Países onde a organização opera e local das principais operações	8
2.6. Tipo e natureza jurídica da propriedade	7
2.7. Mercados atendidos	7

2.8. Porte da organização	35
2.9. Principais mudanças no do relatório	32
2.10. Prêmios e reconhecimentos	10, 57-59
<b>PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO</b>	
3.1. Período coberto	4
3.2. Data do relatório anterior mais recente	
Resposta: Publicado em 2013, referente ao desempenho de 2012	--
3.3. Ciclo de emissão de relatórios	4
3.4. Contato para dúvidas	4
3.5. Processo para definição do conteúdo do relatório	4
3.6. Limite do relatório	4
3.7. Limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite	--
Resposta: Não há limitações específicas quanto ao escopo ou limite deste relatório	
3.8. Base para a elaboração do relatório	4
3.9. Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	4
3.10. Reformulações de informações de relatórios anteriores	4
3.11. Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição	4
3.12. Tabela que identifica a localização do índice GRI	65-68
3.13. Política e prática atual relativa à verificação externa para o relatório	--
Resposta: Os dados econômicos e financeiros, dos indicadores GRI e do Balanço Social Ibase foram auditados pela KPMG Risk Advisory Services S.A.	
<b>GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO</b>	
4.1. Estrutura de governança	13
4.2. Presidência do mais alto órgão de governança	Online
<a href="http://ri.aeseletropaulo.com.br">http://ri.aeseletropaulo.com.br</a> – Informações Corporativas – Administração e Conselhos	
4.3. Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	13
4.4. Mecanismos para acionistas e empregados façam recomendações	13
4.5. Relação entre remuneração e o desempenho da organização	13
Conteúdo complementar online	2
4.6. Processos para evitar conflitos de interesses	13
4.7. Qualificações dos membros do mais alto órgão de governança	13
4.8. Missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes	12
4.9. Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais	13, 17
4.10. Auto avaliação do mais alto órgão de governança	13
4.11. Princípio da precaução	26
4.12. Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	57-59, online
<a href="http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br">www.aesbrasilsustentabilidade.com.br</a> – Sustentabilidade para a AES Brasil – Adesão a compromissos públicos	
4.13. Participação em associações e organismos nacionais/internacionais	
Conteúdo complementar online	1
<a href="http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br">www.aesbrasilsustentabilidade.com.br</a> – Sustentabilidade para a AES Brasil – Adesão a compromissos públicos	
4.14. Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	18, 21
4.15. Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	21
4.16. Abordagens para o engajamento dos stakeholders	17, 21, online
Conteúdo complementar online	2
4.17. Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders	18, 23
<b>INDICADORES DE DESEMPENHO</b>	
<b>Indicador</b>	<b>Página/resposta</b>
EC1. Valor econômico direto gerado e distribuído	35
EC2. Implicações financeiras, riscos e oportunidades com mudanças climáticas	29, 33
EC4. Ajuda financeira significativa recebida do governo	57-59
EC8. Impacto de investimentos em infraestrutura para benefício público	32, 57-59

<b>AMBIENTAL</b>	
<b>Energia</b>	
EN4. Consumo de energia indireta discriminados por fonte primária	42
EN6. Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	56
EN7. Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	42
<b>Água</b>	
EN8. Total de água retirada por fonte	46
<b>Emissões, Efluentes e Resíduos</b>	
EN16. Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa	46
EN18. Iniciativas para reduzir as emissões e reduções obtidas	46
EN22. Peso total de resíduos, por tipo e métodos de disposição	45
EN23. Número e volume total de derramamentos significativos	45, 46
<b>Produtos e Serviços</b>	
EN26. Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	online
Conteúdo complementar online	6, 7
<b>Geral</b>	
EN30. Investimentos em proteção ambiental	45
<b>PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b>	
<b>Emprego</b>	
LA1. Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	48
LA2. Número total e taxa de rotatividade de empregos, por faixa etária, gênero e região	51
<b>Saúde e Segurança no Trabalho</b>	
LA7. Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos dos funcionários e terceirizados	23
LA8. Programas de educação, prevenção e controle de risco	23, 24
<b>Treinamento e Educação</b>	
LA10. Média de horas por treinamento por ano	online
Conteúdo complementar online	3
LA11. Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e aposentadoria	online
Conteúdo complementar online	3
LA12. Percentual de empregados que recebem análises de desempenho	online
Conteúdo complementar online	4
LA14. Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por categoria funcional	49
<b>DIREITO HUMANOS</b>	
<b>Não discriminação</b>	
HR4. Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	online
Conteúdo complementar online	1
<b>SOCIEDADE</b>	
<b>Comunidade</b>	
SO1. Gestão de impactos das operações nas comunidades	57-59
SO4. Resposta a casos de corrupção	online
Conteúdo complementar online	1
<b>RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO</b>	
PR2. Não conformidades relacionadas aos impactos causados por produtos e serviços	online
Resposta: Não foram registrados casos de não conformidade referentes a saúde e segurança do consumidor	
<b>Rotulagem de Produtos e Serviços</b>	
PR5. Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas	31, 34
<b>Compliance</b>	
PR9. Multas por não conformidade no fornecimento de produtos e serviços	31
<b>INDICADORES SETORIAIS</b>	
EU1. Capacidade instalada (MW), discriminada por fonte de energia e por sistema regulatório	8
EU4. Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas	8
EU6. Forma de gestão para assegurar a disponibilidade e a confiabilidade do fornecimento de eletricidade em curto e longo prazos	28, 29, 32
EU7. Programas de gerenciamento pelo lado da demanda	32
EU8. Atividades e despesas referentes a pesquisa e desenvolvimento visando a confiabilidade do fornecimento de eletricidade e a promoção do desenvolvimento sustentável.	28, 29, 33
EU12. Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia	32, 41
EU14. Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada	57-59

EU16. Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e subcontratados	23
EU18. Porcentagem de trabalhadores terceirizados e subcontratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança	
Resposta: 100% dos trabalhadores terceirizados e subcontratados são submetidos a treinamentos e avaliações de segurança.	
EU21. Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programa de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração	23, 28, 33
EU25. Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes relativos a doenças	23, 25
EU28. Frequência das interrupções no fornecimento de energia	5, 33
EU29. Duração média das interrupções no fornecimento de energia	5, 33

## Créditos

### **Coordenação geral**

Paulo Camillo Vargas Penna

*Vice-presidência de Relações Institucionais, Comunicação e Sustentabilidade*

### **Orientação de conteúdo**

Luciana Alvarez

*Gerência de Sustentabilidade*

### **Coordenação de conteúdo**

Luiz Pires

*Especialista em Sustentabilidade*

### **Redação e edição**

Report Sustentabilidade

### **Revisão**

Assertiva Produções Editoriais

### **Projeto gráfico, diagramação e produção gráfica**

Report Sustentabilidade