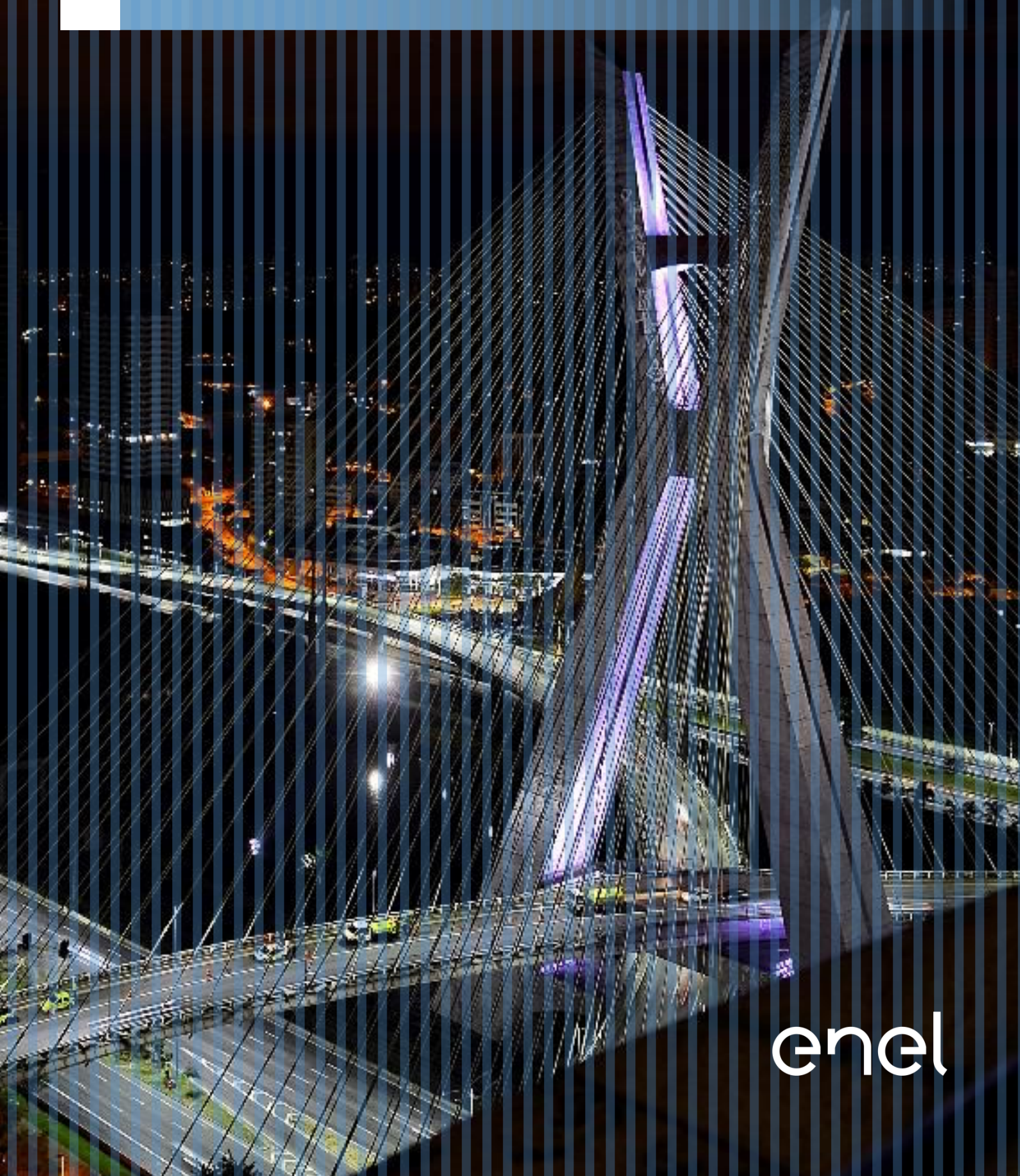


Relatório de Responsabilidade Socioambiental e Econômico-Financeiro 2018

Enel Distribuição São Paulo



enel



Sumário

DIMENSÃO GERAL	3
Mensagem da Administração	3
Conhecendo a Enel	5
Reconhecimento da excelência	7
Destaques do Período	9
DIMENSÃO GOVERNANÇA CORPORATIVA	12
Governança corporativa	12
Compromisso com a ética	16
Gestão de riscos	20
Definindo prioridades	21
Estratégia e Plano de Sustentabilidade	25
DIMENSÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA	30
Contexto de mercado	30
Desempenho econômico-financeiro	33
Ciclo de revisão tarifária	35
Investimentos	38
Desempenho	39
DIMENSÃO SOCIAL	41
Comunidade e valor compartilhado	41
Nossa gente e seu valor	46
Clientes no centro da estratégia	55
Nossos fornecedores	61
DIMENSÃO SETORIAL	65
Inovação	65
Pesquisa & Desenvolvimento	67
DIMENSÃO AMBIENTAL	68
Sustentabilidade ambiental	68
Ecoeficiência e eficiência energética	68
ANEXOS	73
Sobre o relatório	73
Quadros e indicadores	73
Sumário de conteúdo GRI	80



Dimensão Geral

Mensagem da Administração

| GRI 102-14 |

No futuro, quando contarmos a história da Enel no Brasil, 2018 ocupará um lugar de grande destaque. Foi o ano no qual assumimos a posição de maior grupo privado do setor elétrico nacional, com a incorporação da Enel Distribuição São Paulo. Reafirmamos nosso protagonismo em energias renováveis - liderando na geração eólica e solar – e, com a consolidação da Enel X, demos passos importantes no desenvolvimento de produtos e serviços inovadores para nossos clientes. Todas essas conquistas, alinhadas às nossas práticas e compromissos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas, trouxeram nosso reconhecimento de maior valor – a Enel foi eleita a Empresa mais Sustentável do Brasil, e a melhor empresa no setor de Energia, pelo Guia Exame de Sustentabilidade 2018. É um pouco dessa história que vocês conhecerão nesse documento.

No ano, a economia brasileira e a demanda nacional por energia não cresceram tanto quanto o esperado. Ainda assim, tivemos um desempenho positivo em relação a 2017. Nosso mercado cresceu em quase todos os estados e o volume de energia negociado também. Nesse contexto, quebramos nosso próprio recorde de investimentos no país ao aportarmos R\$ 13,2 bilhões em nossos negócios, 46% a mais que no período anterior. Esse valor inclui a aquisição da Enel Distribuição São Paulo e nossos contínuos aportes na melhoria e eficiência do sistema elétrico, no combate às perdas e novas conexões na distribuição, além de toda a expansão em geração renovável. Esses expressivos investimentos já vêm refletindo na melhoria dos indicadores de qualidade nas distribuidoras, bem como a integração entre as empresas, que compartilha entre os estados as práticas de referência.

Estamos na vanguarda da geração de energias renováveis, não só no País, mas no mundo. As operações no Brasil são parte fundamental da estratégia da Enel SpA para o segmento: 2 GW serão construídos aqui nos próximos três anos. Nossa liderança na geração solar se solidificou com a inauguração do parque solar Horizonte (BA), além de termos iniciado a construção do parque solar de São Gonçalo (PI), que é atualmente a maior usina fotovoltaica em construção na América do Sul. Na geração eólica, começamos a operação de Morro do Chapéu Sul e a expansão do parque Delfina, ambos na Bahia.

Na distribuição, nossa responsabilidade ficou ainda maior: passamos a atender um conjunto de quase 18 milhões de consumidores, em quatro estados, fornecendo energia para um total de 50 milhões de pessoas – um em cada quatro brasileiros, que enxergamos não apenas como consumidores, mas como parceiros. Prestamos um serviço vital e buscamos constantemente a evolução nos relacionamentos, o que engloba avanços com a digitalização em nossos processos e em modelos inovadores



de atendimento. No ano, 69% dos atendimentos foram realizados por meios digitais, um reflexo de nossos investimentos na aplicação de novas tecnologias. Outros exemplos nesse sentido são a adoção de dispositivos e medidores inteligentes, *smart grid*, geração distribuída e eficiência energética, entre outros, com foco na confiabilidade e acessibilidade na distribuição de energia.

Nossa estratégia de sustentabilidade coloca as pessoas no centro de nossos esforços: clientes, comunidades e colaboradores. Queremos chegar ao cliente com muito mais que apenas o fornecimento de energia. A digitalização, um de nossos focos estratégicos, abre novas possibilidades de engajamento e de comunicação com o público a quem atendemos. Com a Enel X, estruturada no decorrer de 2018, estamos prontos para oferecer à sociedade produtos e serviços inovadores em mobilidade elétrica, geração distribuída e automação, agregando ainda mais valor ao relacionamento com o consumidor.

No relacionamento com as comunidades, procuramos sempre entender suas reais necessidades, como fazemos com cada grupo de *stakeholder*. Programas de impacto real sobre a população, como o Enel Compartilha, Ecoenel e Luz Solidária, provam que estamos ao lado das pessoas, promovendo o desenvolvimento econômico, social e ambiental das regiões onde atuamos. Em 2018, nossos projetos geraram mais de R\$ 3 milhões de renda para as comunidades, concederam R\$ 1,4 milhão em bônus nas contas de energia com a troca de 7 mil toneladas de resíduos e distribuíram R\$ 23 milhões de bônus para troca de equipamentos antigos dos nossos clientes pelos mais eficientes.

Na gestão das nossas pessoas, o grande desafio do ano foi a integração da Enel Distribuição São Paulo, responsável por quase triplicar nosso número de empregados. Os recém-chegados encontraram uma empresa em transformação, rumo a um modelo de trabalho mais flexível e transversal, no qual todos têm oportunidades iguais para mostrar seu talento. O esforço contínuo na melhoria do clima organizacional nos colocou no *ranking* das melhores empresas para trabalhar no país em 2018, elaborado pelo guia *Great Place to Work*. E uma empresa também cada vez mais segura e eficiente: as distribuidoras no Rio e no Ceará obtiveram a certificação quádrupla – ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 e OHSAS 18001 – de seu sistema de gestão integrada, comprovando a excelência na abordagem da qualidade, da gestão ambiental, da eficiência energética e da segurança, nosso princípio básico.

Nossos resultados confirmam que estamos no caminho certo ao colocar a sustentabilidade como eixo central no nosso processo de criação de valor. Seguimos em frente rumo à concretização da visão Open Power, para abrir nossa energia para cada vez mais pessoas, mais usos, novas tecnologias e mais parcerias. Boa leitura!

Nicola Cotugno

Presidente da Enel no Brasil



Conhecendo a Enel

Em 2018, nos tornamos o maior grupo privado do setor elétrico nacional, com papel de liderança no desenvolvimento de fontes renováveis de energia e em distribuição no Brasil. Nossa atuação abrange toda a cadeia energética, desde geração, transmissão, distribuição e comercialização até soluções inovadoras em energia.

Em geração, estamos entre os maiores *players* eólicos do mercado brasileiro e ocupamos posição de liderança em capacidade instalada e portfólio de projetos em energia solar. As operações do parque eólico Morro do Chapéu Sul e do parque solar Horizonte (ambos na Bahia) começaram em janeiro e fevereiro, respectivamente. Em outubro, iniciamos as obras da planta solar de São Gonçalo (Piauí) – a maior usina de geração solar em construção na América do Sul – e de expansão do parque eólico Delfina (Bahia), em operação desde 2017. No segmento de geração, detemos ainda, em diversos estados, Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH's), uma usina hidrelétrica, em Goiás, e uma termoelétrica de ciclo combinado (gás e vapor), no Ceará.

Nossas atividades em transmissão estão concentradas na Enel Cien, no Rio Grande do Sul. O ativo é estratégico para a integração energética do Mercosul e formado por duas estações de interconexão energética, além de seis linhas de transmissão.

Em distribuição, encerramos o ano com quatro empresas, após ampliarmos nossa atuação com a aquisição da Eletropaulo, cuja marca foi alterada para Enel Distribuição São Paulo. Por meio desse portfólio, que engloba a distribuição de energia elétrica em cidades dos estados de São Paulo, de Goiás, do Rio de Janeiro e do Ceará, levamos energia para quase 18 milhões de clientes residenciais, comerciais, industriais, rurais e do setor público.

No mercado de comercialização, compramos e vendemos energia convencional e incentivada no Mercado Livre, em várias localidades brasileiras. Já por meio da Enel X, desenvolvemos e aplicamos soluções inteligentes e inovadoras em energia – como geração distribuída, automação, armazenamento de energia e mobilidade elétrica –, atendendo com eficiência clientes residenciais e empresariais e conectando-os às tecnologias que estão transformando o setor elétrico tradicional.

Como parte do Grupo Enel, multinacional com posição de destaque global nos mercados de gás e energias renováveis, nossas atividades de geração convencional, distribuição, transmissão, comercialização e soluções de energia estão sob controle da *holding* Enel Brasil S.A. (Enel Brasil), sociedade anônima de capital fechado controlada pela Enel Américas. Nossa atuação no mercado de geração de energia renovável ocorre por meio de outra *holding*, a Enel Green Power Brasil Participações Ltda. (EGPB), controlada pela Enel Green Power S.p.A e que tem como acionista minoritário indireto a Energía y Servicios South America S.p.A.



A Enel Distribuição São Paulo

| [GRI 102-1](#) | [102-2](#) | [102-3](#) | [102-4](#) | [102-5](#) | [102-6](#) | [102-7](#) |

A Enel Distribuição São Paulo é uma Companhia de capital aberto e a maior distribuidora de energia elétrica do Brasil em volume de energia vendida, presente em 24 cidades da região metropolitana de São Paulo, incluindo a capital paulista (onde se localiza sua sede administrativa), um dos principais centros econômico-financeiros do país.

A área de concessão, de 4.526 km², concentra o maior PIB nacional e a mais alta densidade demográfica do país, o que corresponde a 32,6% do total de energia elétrica consumida no Estado de São Paulo e 9,1% do total do Brasil.

Para atender a demanda de 7,2 milhões de unidades consumidoras ativas (com fornecimento), a Enel Distribuição São Paulo, que conta com 7.277 colaboradores próprios, dispõe de uma infraestrutura formada por 163 subestações (sendo 150 estações transformadoras de distribuição, oito estações do sistema de distribuição e cinco estações transformadoras subterrâneas de distribuição) e uma malha de distribuição e subtransmissão, cabos aéreos e subterrâneos de 43.637 mil quilômetros, dos quais 1.824 km são linhas de subtransmissão, 2.429 km são redes de distribuição subterrâneas e 39.384 km referem-se a redes de distribuição aérea. A empresa também possui mais de 215 mil transformadores de distribuição aéreos e subterrâneos.

A Enel Distribuição São Paulo, desde junho de 2018, faz parte do grupo Enel. | [GRI 102-10](#) |

Visão e Missão | [GRI 102-16](#) |

Visão: *Open Power* para ajudar a solucionar alguns dos maiores desafios do mundo

Missão: Abrir a energia para mais pessoas | Abrir a energia para novas tecnologias | Abrir para novas formas de gerir a energia | Abrir a energia para novos usos | Abrir mais parcerias

Valores: Responsabilidade | Inovação | Confiança | Proatividade

Open Power é o posicionamento estratégico global da Enel, que foi consolidado no Brasil em 2016. Significa abrir o acesso à energia a mais pessoas; abrir o universo da energia às novas tecnologias; abrir novas formas de gestão da energia; abrir novos usos da energia; e abrir mais parcerias. Mais que um nome ou uma postura, é uma definição de estratégia: uma nova forma de fazer, junto a colaboradores, parceiros, fornecedores e sobretudo, clientes.

Até 2030, cerca de 30% da demanda energética do planeta será suprida pela energia verde. O *Open Power* confirma o compromisso da Enel com fontes de energia



renovável, tais como usinas hídricas, eólicas, solares, geotérmicas, de biomassa e cogeração. Junto a nossos parceiros, priorizamos novas tecnologias ambientalmente amigáveis. E para assumir as propostas do Open Power, nos baseamos nos valores fundamentais do grupo: Responsabilidade, Inovação, Confiança e Proatividade.

A estratégia global também define nossa identidade: uma empresa moderna, aberta, flexível e ágil, pronta para liderar a transição energética. Inspirada no Open Power, a nova identidade visual reflete a diversidade do espectro de energia, a natureza multifacetada de um grupo internacional com um leque crescente de serviços.

Com o Open Power, a Enel Brasil se apresenta como uma empresa aberta para acelerar a chegada do futuro. Seja interagindo com a comunidade de empreendedores para desenvolver novas formas de gerar e distribuir energia, ou ouvindo os clientes como aceleradores de processos, da forma mais efetiva possível. Uma plataforma de crescimento, que combina a força de uma organização global com as oportunidades de um mundo novo, aberto e conectado.

Reconhecimento da excelência

Enel no Brasil

- Guia Exame de Sustentabilidade 2018: Fomos eleitos a empresa mais sustentável do ano no Brasil pelo Guia Exame de Sustentabilidade 2018 e, além do prêmio nacional, recebemos o reconhecimento de melhor empresa no setor de Energia. O prêmio é resultado de nossos expressivos investimentos e do foco em expansão por meio de geração de energia a partir de fontes renováveis, o que também nos possibilitou no ano a conquista de liderança nos segmentos de geração eólica e solar.
- Prêmio Abradee 2018: Recebemos dois reconhecimentos na 20ª edição do Prêmio Abradee, ocupando os primeiros lugares em duas categorias: Evolução e Desempenho, com a Enel Distribuição Goiás, e Responsabilidade Social, com a Enel Distribuição Ceará.
- Prêmio Época Reclame Aqui: A Enel Distribuição Goiás foi indicada como uma das empresas finalistas na categoria Concessionárias de Serviço e, após votação aberta ao público, conquistou o terceiro lugar.
- 4º Prêmio Inovação e Tecnologia Brasil Solar: A Enel X foi a vencedora da premiação na categoria melhor empresa EPC (*Engineering, Procurement, Construction*) pela entrega de um completo projeto de energia solar, desde a elaboração, o fornecimento e a instalação dos equipamentos até as etapas de funcionamento e monitoramento.
- Parceria pela Vida: A Enel Distribuição Rio e a Enel Distribuição São Paulo foram premiadas em três categorias do reconhecimento promovido pela empresa Leal, fabricante de equipamentos de proteção. Em cases de sucesso sobre proteção da população, ganhou o trabalho "Vídeos educativos do Bombeiro Rafa", coordenado pelo nosso diretor Aloisio Baptista; em Frases e Fotos, o agraciado



foi o leiturista da Enel Distribuição São Paulo, José Aldo da Silva; já pelo comprometimento com segurança do trabalho, a empresa de São Paulo foi homenageada como a mais engajada.

- 35 maiores empresas do país: Avançamos 23 posições em relação a 2017 no *ranking* do Valor 1000, elaborado pelo jornal Valor Econômico, que classifica em 25 setores as maiores empresas do Brasil. Em 2018, ocupamos o 35º lugar entre as 1.000 maiores organizações.
- Melhores Empresas para Trabalhar: Figuramos entre As 150 Melhores Empresas para se Trabalhar, do guia da Época Negócios, cujo *ranking* é elaborado pela Great Place to Work a partir de pesquisas qualitativas e quantitativas com funcionários e gestores de 2.280 empresas. No ano, ocupamos a 74º posição Nacional e o 9º lugar no Estado do Rio de Janeiro.
- Projeto solar mais eficiente: Nosso subparque Nova Olinda 11 (30 MW) – que integra o parque solar Nova Olinda (292 MW) – foi considerado o projeto solar mais eficiente em operação no mês de maio, pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE). Com 29,5% de fator de capacidade, a usina lidera ainda o *ranking* Operacional Solar, divulgado pelo site ePowerBay.
- Prêmio Aberje: No prêmio concedido pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje), fomos contemplados três vezes: com o prêmio regional em Comunicação e Relacionamento com a Sociedade, com o *case* “Play Energy: corrida por um futuro melhor”; e com o trabalho “Nova Olinda reúne passado, futuro e cultura sertaneja”, nos prêmios regional e nacional da categoria Comunicação e Organização de Eventos.

Enel Distribuição São Paulo

- ISE da B3: a Enel Distribuição São Paulo integra, por mais um ano, a carteira do índice 2018-2019 que reúne as empresas com práticas mais sustentáveis da bolsa de valores. A Companhia faz parte do índice desde 2005, quando foi criado;
- Guia EXAME de Sustentabilidade: vencedora da categoria “Ética e Transparência” e eleita entre os destaques do ano no setor de energia;
- Vencedora do 24º Prêmio de Mérito Ambiental da Fiesp, pelo projeto Transformação de Consumidores em Clientes;
- Qualificação Ouro no Programa Brasileiro *GHG Protocol*;
- Vencedora de duas categorias do Prêmio Eco 2018 (Amcham) na categoria “Sustentabilidade em Processos” com o projeto Eletropaulo nas Escolas e na categoria “Sustentabilidade em Produtos ou Serviços” com o projeto Recicle Mais Pague Menos;
- Destaque em Diversidade e Inclusão - Melhores Empresas em Cidadania Corporativa pelo Grupo RH;
- Eleita a 3º melhor equipe de RI da América Latina, no setor de *Utilities*, pela revista Institutional Investors;
- Prêmio RHs Mais Admirados do Brasil pela Gestão RH;



- 150 Melhores Empresas Para se Trabalhar (Guia Você S/A): eleita dentre as melhores empresas;
- Reconhecida como Empresa Amiga da Criança, pela Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente;
- Prêmio Campeões em Estratégia Direcionada ao Cidadão, pela Revista Você S/A;
- Vencedora no XIII Prêmio ABT na categoria Atendimento Integrado, com o case Nova Agência Virtual;
- Prêmio Ouvidorias Brasil 2018 pela Abrarec;
- Prêmio Valor Inovação Brasil: Eleita a 1ª empresa mais inovadora entre as empresas de energia do Brasil;
- As 100+ Inovadoras no Uso de TI: Eleita a 3ª empresa mais inovadora entre as empresas de *Utilities* do Brasil e 17ª no Ranking geral, da IT Mídia, em parceria com a PwC.

Destaques do Período

Destaques do Período	2018	2017	Var. %
Volume de Energia - Venda e Transporte	42.878	42.982	-0,2%
Receita Líquida(R\$ mil)	14.489.839	13.083.172	10,8%
EBITDA (R\$ mil)	1.101.183	1.484.766	-25,8%
Margem EBITDA (%)	7,60%	11,30%	-33,0%
Lucro (Prejuízo) Líquido (R\$ mil)	-315.261	-876.566	-64,0%
CAPEX (R\$ mil)	1.353.935	1.026.028	32,0%
Número de Colaboradores Próprios	7.277	7.355	-1,10%
Dívida Líquida/EBITDA Ajustado (vezes)	3,01	2,90x*	-

* Em 2017, a Companhia adotava critério de apuração da alavancagem diferente do atual, ajustando, considerando o critério vigente à época, a alavancagem da Companhia estaria dentro do limite permitido de 3,5x.

Operacional

- Redução de 38,7% do DEC em 2018 para 7,18 horas em comparação com o registrado em 2017 (11,72 horas), dentro do limite regulatório global de 7,56 horas;
- Indicador FEC totalizou 4,39 vezes em 2018, uma redução de 29,4% em comparação com 2017 (6,22 vezes), dentro do limite regulatório global de 5,26 vezes;
- Redução de 8,2% da Duração Média (“DM”) quando comparado com 2017, resultado dos investimentos na modernização e automação da rede como religadores automáticos, equipamentos telecomandados, detectores de falha, redução de deslocamentos improdutivos e maior produtividade das equipes.



Mercado e Comercial

- Diminuição de 0,2% do mercado total em 2018, com retração de 1,7% no mercado cativo, reflexo principalmente da migração de clientes para o mercado livre. Desconsiderando os efeitos da migração, o mercado cativo se manteria estável;
- Por meio do portal de negociação foram realizadas 461,7 mil negociações de dívidas em 2018, resultando em R\$ 237,9 milhões negociados;
- Em 2018, a PECLD apresentou uma provisão de R\$ 57,4 milhões, em função, principalmente, da mudança na estimativa contábil, visando à adequação de premissas e metodologia de cálculo adotadas pelo Grupo Enel, prospectivamente;
- Diminuição do patamar de perdas totais no comparativo entre os períodos (9,5% em 2018 versus 9,7% em 2017).

Regulatório

- Reajuste tarifário anual de 2018, com aplicação a partir de 4 de julho de 2018, com um efeito médio percebido pelos consumidores de 15,84%;
- Em 17 de Agosto a ANEEL (“Agência Nacional de Energia Elétrica”) realizou audiência pública para debater diferentes metodologias de definição do custo de capital regulatório (“WACC”) das empresas de distribuição, sendo aplicável para a Companhia apenas no ciclo de 2023;
- Em julho de 2019 a Companhia passará pelo 5º Ciclo de Revisão Tarifária Periódica, período em que ocorrerá a redefinição das tarifas de energia elétrica em níveis compatíveis com o equilíbrio econômico-financeiro.

Financeiro

- EBITDA reportado de R\$ 1.101,2 milhões em 2018, redução de 25,8% versus os R\$ 1.484,8 milhões registrados em 2017;
- Prejuízo líquido reportado de R\$ 315,3 milhões em 2018, ante um prejuízo líquido reportado de R\$ 876,6 milhões em 2017;
- Saldo de CVA líquida ativa em R\$ 614,4 milhões em 2018 ante CVA líquida passiva de R\$ 95,1 milhões em 2017;
- Relação de Dívida Líquida/EBITDA Ajustado¹ de 3,01x em 2018 e aumento do prazo médio², passando de 3,0 anos no 4T17 para 3,9 anos no 4T18.

Estratégia Financeira

- Conclusão da 23ª Emissão de debêntures da Companhia no valor de R\$ 3,0 bilhões;
- Em setembro de 2018, foi realizado o processo de aumento de capital, com a emissão de 33.171.164 novas ações ordinárias, nominativas, escriturais e sem valor nominal, pela Companhia. Todas as ações foram devidamente subscritas e integralizadas. Com



a homologação do Aumento de Capital pelo Conselho de Administração da Companhia, a Enel, controladora da Companhia, passou a deter 94,4% do capital total e votante da Enel Distribuição São Paulo.

¹ EBITDA ajustado para fins de covenants exclui PECLD, Contingências e Despesas com Fundo de Pensão

² Prazo médio considera o principal e Fundação CESP (não considera efeito líquido de ganhos/perdas atuariais).



Dimensão Governança Corporativa

Governança corporativa

Seguimos as reconhecidas práticas de governança corporativa do Grupo Enel e contamos com duas *holdings* para a operação qualificada de nossos negócios. A Enel Brasil S.A. centraliza as participações societárias do Grupo Enel no País, o que nos confere a solidez de gestão necessária para nos manter preparados para o desenvolvimento sustentável dos negócios.

Melhores práticas:

- Adotamos as recomendações do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), naquilo em que é pertinente com a nossa realidade, Committee of Sponsoring Organizations (Coso – Comissão Nacional sobre Fraudes em Relatórios Financeiros) e Public Company Accounting Oversight Board (PCAOB)
- Atuamos em conformidade com as determinações da Lei Sarbanes-Oxley e da Lei Italiana nº 262/05
- Governança alinhada às normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) – a Enel Distribuição São Paulo tem ações negociadas na B3, no Novo Mercado
- Cargos de presidente do Conselho de Administração e presidente da Diretoria-Executiva exercidos por profissionais distintos, de forma a resguardar a transparência e evitar conflitos de interesse.

Seguimos uma estrutura de gestão matricial, com um responsável pelas operações no Brasil e na qual todos os processos seguem as diretrizes globais estabelecidas pela Enel para cada estrutura de atuação. Ainda, desde o final de 2016, para a sinergia e integração de nossas atividades, adotamos um organograma funcional, que permeia todos os processos e linhas de negócios. Max Xavier Lins responde pela Enel Distribuição São Paulo.

A Enel Distribuição São Paulo integra o mais alto nível de Governança Corporativa da B3, o Novo Mercado, desde 27 de novembro de 2017. O capital da Companhia é composto exclusivamente por ações ordinárias com direito a voto e seu Conselho de Administração possui 2 conselheiros independentes.

A estrutura de governança corporativa da Enel São Paulo abrange: | **GRI 102-18** |

- **Assembleia Geral (AG):** Nossos acionistas se reúnem em AG Extraordinária sempre que demandados ou nos termos da lei, e em AG Ordinária nos quatro



primeiros meses seguintes ao término do exercício social. Nessa ocasião, analisam as contas dos administradores; examinam, discutem e, em votação, aprovam as informações das demonstrações financeiras; deliberam sobre destinação de lucro líquido e distribuição de dividendos; fixam a remuneração dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria-Executiva e do Conselho Fiscal, se instalado. É também responsabilidade eleger os membros do Conselho de Administração.

- **Conselho de Administração (CA):** Nossos conselheiros têm como atribuições o desenvolvimento de políticas e estratégias gerais para a condução assertiva de nossos negócios, o que inclui a eleição e a supervisão das atividades dos membros da Diretoria. O órgão da Enel São Paulo estava assim composto no encerramento de 2018: nove membros, dos quais sete homens e duas mulheres, todos brancos e com mais de 40 anos de idade.
- **Diretoria-Executiva:** Os diretores cumprem mandatos de três anos, permitida a reeleição, período em que coordenam e supervisionam nossas atividades. Ao fim de 2018, eram 6 diretores estatutários, incluindo o diretor-presidente.
- **Conselho Fiscal (CF):** De caráter não permanente, o órgão pode agregar de três a cinco membros efetivos e igual número de suplentes, acionistas ou não. As atribuições do CF são fiscalizar as atividades da administração; rever as demonstrações financeiras; e emitir parecer sobre o Relatório Anual, com reportes aos acionistas.
- **Comitê de Auditoria:** O Comitê de Auditoria é um órgão estatutário, de caráter permanente e de assessoramento vinculado ao Conselho de Administração, e é composto por, no mínimo, 3 (três) membros e, no máximo, 5 (cinco) membros integrantes do conselho ou não, eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato de 2 (dois) anos, admitindo-se a reeleição por até 5 (cinco) mandatos consecutivos. É necessário que ao menos 1 (um) membro do Comitê tenha reconhecida experiência em assuntos de contabilidade societária, riscos e auditoria. O Comitê de Auditoria tem por principal objetivo assessorar e aconselhar o Conselho de Administração na supervisão financeira da Companhia, bem como assegurar adequação das atividades dos auditores independentes e efetividade dos controles internos da Companhia, supervisionar as atividades da auditoria interna, da área de controles internos e dos sistemas de controle e gerenciamento de riscos. Adicionalmente, monitora a efetividade e a suficiência das respectivas estruturas, bem como a qualidade e integridade de seus processos, propondo ao Conselho de Administração as ações que forem necessárias. O Comitê de Auditoria é responsável por monitorar e controlar a qualidade das demonstrações contábeis.



- **Comitê Estatutário de Remuneração e Pessoas:** O Comitê de Remuneração e Pessoas da Companhia terá funcionamento permanente e será composto por, no mínimo, 3 (três) e, no máximo, 5 (cinco) membros conselheiros ou não, eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração a qualquer tempo, por um prazo de 2 (dois) anos, observado que 1 (um) membro será, necessariamente, conselheiro independente da Companhia, tal como definido no Regulamento do Novo Mercado. É necessário que ao menos 1 (um) dos membros do Comitê de Remuneração e Pessoas tenha experiência prévia comprovada em administração de recursos humanos e no desempenho de funções relativas ao estabelecimento de políticas de remuneração, metas corporativas e atração e retenção de pessoal. O Comitê será responsável por assessorar o Conselho de Administração em questões relacionadas aos modelos de remuneração da administração da Companhia e na tomada de decisões relacionadas aos seus recursos humanos.
- **Comitê Estatutário de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade:** O Comitê de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade terá funcionamento permanente e será composto por, no mínimo 3 (três), e, no máximo, 5 (cinco) membros, conselheiros ou não, eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração para um mandato de 2 (dois) anos.

Composição da Diretoria Estatutária

- Max Xavier Lins - Diretor-Presidente
- Monica Hodor - Diretora Vice-Presidente e de Relações com Investidores
- Sidney Simonaggio - Diretor Vice-Presidente de Relações Externas
- Rosario Zaccaria - Diretor Vice-Presidente de Operações
- Carlos Ewandro Naegele Moreira - Diretor Vice-Presidente de Recursos Humanos
- Déborah Meirelles Rosa Brasil – Diretora Vice-Presidente de Assuntos Legais, Compliance e Auditoria Interna

Composição do Conselho de Administração

- Britaldo Pedrosa Soares - Presidente
- Nicola Cotugno - Vice-Presidente
- Antonio Basilio Pires de Carvalho Albuquerque
- Aurélio Ricardo Bustilho de Oliveira
- Bernardino Jesus de Brito
- Guilherme Gomes Lencastre
- Hélio Lima Magalhães - Independente
- Márcia Sandra Roque Vieira
- Ana Marta Horta Veloso - Independente



Composição do Conselho Fiscal

- Mario Daud Filho - Presidente
- Newton Akira Fukumitsu
- Maria Carmem Westerlund Montera
- Wilton de Medeiros Daher
- Louise Barsi

Aumento de capital da Companhia

Em 26 de junho e 26 de julho de 2018, foram celebrados, em caráter irrevogável e irretratável, com a Enel, termos para adiantamento para futuro aumento de capital (“AFAC”), respectivamente, nos valores de R\$ 900,0 milhões e R\$ 600,0 milhões, creditados à Companhia nas mesmas datas da celebração dos instrumentos.

Em 26 de julho de 2018, o Conselho de Administração da Companhia aprovou proposta de aumento do capital social por subscrição privada, dentro do limite do capital autorizado, no valor de R\$ 1.500,0 milhões, com a emissão de 33.171.164 novas ações ordinárias, todas nominativas, escriturais e sem valor nominal, ao preço de emissão de R\$ 45,22 por ação ordinária, implementado mediante capitalização de créditos (“Aumento de Capital”). Todas as 33.171.164 novas ações ordinárias, nominativas, escriturais e sem valor nominal emitidas pela Companhia foram devidamente subscritas e integralizadas em setembro de 2018.

Em decorrência do Aumento de Capital, o capital social da Companhia, anteriormente no valor de R\$ 1.323,5 milhões dividido em 167.343.887 ações ordinárias, nominativas, escriturais e sem valor nominal, passou a ser de R\$ 2.823,5 milhões dividido em 200.515.051 ações ordinárias, nominativas, escriturais e sem valor nominal.

Com a homologação do Aumento de Capital pelo Conselho de Administração da Enel Distribuição São Paulo em 19 de setembro de 2018, a Enel, controladora da Companhia, passou a deter 189.323.545 ações ordinárias, nominativas, escriturais e sem valor nominal, o que corresponde a 94,4% do capital total e votante da Enel Distribuição São Paulo.

Estrutura societária

Ao final de dezembro de 2018, o capital social da Companhia era de R\$ 2.823,5 milhões, representado por 200.515.051 ações ordinárias, sendo 3.058.154 ações ordinárias em tesouraria e 8.133.352 ações ordinárias como *free float*. A estrutura societária atual é resultado do processo de Oferta Pública de Aquisição de Ações (“OPA”) e Aumento de Capital da Companhia, ambos sucedidos em 2018, e que tornaram a Enel Brasil Investimentos Sudeste S.A controladora da Companhia.

A tabela a seguir apresenta a estrutura acionária da Companhia em 31 de dezembro de 2018.



Estrutura de Controle	ON	%
Controladores	189.323.545	94,42%
Enel Investimentos Sudeste S.A.	189.323.545	94,42%
Não Controladores	8.133.352	4,06%
Outros	8.133.352	4,06%
Ações em Tesouraria	3.058.154	1,53%
Total	200.515.051	100,00%

Compromisso com a ética

| GRI 102-17 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 205-1, 205-2 | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 206-1 |

A atuação de todas as empresas, colaboradores e cadeia de valor do Grupo Enel é regida pelos valores de ética e integridade, essenciais para a perene evolução dos negócios, com geração de valor para os *stakeholders*. Esse compromisso está expresso em normas éticas, que englobam os seguintes documentos:

- **Código de Ética** - expressa os compromissos éticos e as responsabilidades no desempenho das atividades do negócio pelos colaboradores e/ou parceiros de negócio da Companhia. Tem como princípios, entre outros, imparcialidade, honestidade, conduta apropriada no caso de conflito de interesses, confidencialidade, concorrência leal, responsabilidade com a comunidade, proteção ao meio ambiente e qualidade dos serviços e produtos.
- **Plano de Tolerância Zero com a Corrupção** – compromisso com o combate à corrupção, de acordo com o décimo princípio do Pacto Global segundo o qual "as empresas se comprometem a combater a corrupção de qualquer forma, incluindo a extorsão e o suborno", a Enel continua firme em seu compromisso de lutar contra a corrupção, mediante a aplicação dos critérios de transparência recomendados pelo "*Transparency International*"
- **Programa Global de Compliance** e Modelo de Prevenção de Riscos Penais – descrevem o Programa de Integridade implantado na Companhia para prevenir a ocorrência de atos ilícitos no âmbito das atividades empresariais;
- **Política de Direitos Humanos** – reflete responsabilidades em relação a todos os direitos humanos, especialmente os que afetam nosso negócio e atividades. Promovemos o respeito pelos direitos humanos em todas as relações comerciais e exigimos a adesão a esse compromisso de parceiros, fornecedores e sócios comerciais, com especial atenção às situações de conflito e de alto risco; e
- **Política de Diversidade e Inclusão** – reafirma nosso repúdio a todas as formas de discriminação e o comprometimento em garantir e promover diversidade, inclusão e oportunidades iguais, com a manutenção de um clima laboral de respeito pela dignidade, honra e individualidade, no qual não são aceitos qualquer distinção, exclusão ou preferência baseada em atributos que não tenham relação com o trabalho a ser realizado.



O compromisso com a ética é inegociável, razão pela qual todos os documentos citados acima constam como anexos aos nossos contratos com fornecedores, que se comprometem a cumprir as determinações. Ainda, de forma voluntária, há um Comitê de Integridade e um Programa de Integridade para prevenir, detectar e remediar atos de corrupção e os demais atos lesivos previstos pela Lei Anticorrupção (12.846/13 e seus regulamentos) e pelo Programa Global de Compliance. O programa também prevê ações de monitoramento contínuo além de atividades de comunicação e treinamento.

Em 2018, participamos de uma capacitação global *on-line* sobre direitos humanos e promovemos comunicações e treinamentos em todas as empresas: 100% dos membros da alta governança e dos colaboradores foram informados em relação às políticas e aos procedimentos relacionados ao Programa de Integridade e cerca de 64% da alta governança e 10% dos colaboradores foram treinados no tema. Já em relação aos fornecedores, 100% das empresas com as quais firmamos contrato em 2018 foram comunicadas e aproximadamente 36% receberam treinamentos.

Destaques no ano foram a campanha de comunicação com o tema Seja Ético por Inteiro, com treinamentos e atividades que objetivam capacitar e informar os colaboradores internos nos princípios de ética e integridade da Enel. O Compliance Day, contou com a participação de membros da alta administração e transmissão ao vivo para todas as localidades em que a Enel atua, contemplando o total de 800 pessoas. Participamos ainda de atividades externas para disseminar as práticas do nosso Programa de Integridade, como a Conferência Ethos 20 anos e o Dia Italiano da Integridade Empresarial, promovido pela Transparência Internacional da Itália, além de integrarmos grupos de trabalho do Instituto Ethos. Nossos investimentos no tema possibilitaram a conquista, em 2018, da certificação ISO 37.001 (Sistema de Gestão Antissuborno) na Enel Green Power. Em 2019, buscaremos certificar nesta norma as outras empresas do grupo.

Todas essas ações visam que os colaboradores realizem suas atividades com lealdade, correção, transparência e em estrito cumprimento a leis, regulamentos, normas e diretrizes locais e internacionais. Orientamos os profissionais por meio de uma série de políticas e documentos que determinam padrões éticos e legais, estes documentos estão disponíveis em nosso *site* (www.enel.com) para acesso dos diferentes grupos de interesses.

Também atuamos para minimizar casos que configurem concorrência desleal, tratados de forma preventiva e evidenciados no Manual de Condutas Comerciais e por meio de treinamento das principais áreas de negócios. Em 2018, não fomos alvo de ações judiciais movidas por práticas de monopólio ou que atentassem contra a livre concorrência.

Princípios éticos que moldam o comportamento esperado de todos os colaboradores são descritos em nosso Código de Ética, revisado pela Auditoria Interna e aprovado pelo Comitê de Supervisão do Programa de Integridade em maio de 2018. O documento – incluído como anexo nos contratos com fornecedores e tema de divulgações constantes – tem como princípios, entre outros, imparcialidade,



honestidade, conduta apropriada no caso de conflito de interesses, confidencialidade, concorrência leal, responsabilidade para com a comunidade, proteção ao meio ambiente e qualidade dos serviços e produtos.

Compliance na Enel

Ferramentas de controle | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 205-1 |

Para mitigar, identificar e tratar ações identificadas como antiéticas, mantemos Sistema de Controles Internos, que trata, entre outros, de questões de Compliance e Anticorrupção. Rumo à melhoria contínua, ao longo do ano de 2018 o sistema normativo foi fortalecido através da revisão das normas de doações, gestão de contratos e compras, além da introdução de controles sobre eventuais operações com Pessoas Politicamente Expostas.

Nossas ferramentas de controle incluem:

Canal Ético: Qualquer violação ou suspeita de violação dos Programas de Compliance da Enel pode ser comunicada, inclusive anonimamente, por meio de uma única plataforma a nível global ("Caixa de Ética"), acessível no seguinte endereço: www.enel.ethicspoint.com.

As comunicações também podem ser enviadas por e-mail ou carta. A função de auditoria recebe e analisa essas comunicações, realizando as verificações necessárias e garantindo tratamento uniforme no âmbito do Grupo, em conformidade com as políticas da empresa e as regulamentações locais.

O processo de gestão de denúncias é regido pela política de denúncia de irregularidades, "Gestão de relatórios anônimos e não anônimos", que reitera a garantia de anonimato e proteção contra todas as formas de retaliação e também garante a proteção adequada contra denúncias infundadas realizadas com o propósito de prejudicar pessoas e / ou empresas.

Auditoria interna: Ligada administrativamente à *holding* Enel no Brasil, com dependência funcional à Enel S.p.A. na Itália, se reporta periodicamente ao Conselho de Administração para prestar contas de aspectos relevantes de governança. É responsável por avaliar o cumprimento das normas e procedimentos e dos princípios éticos. Para tanto, desenvolve plano anual, definido como resultado da atividade de *risk assessment*.

Unidade de controle interno: Ligada administrativamente à *holding* Enel no Brasil, com dependência funcional à Enel S.p.A, é formada por membros internos multidisciplinares. Atende aos requisitos da Lei norte-americana Sarbanes-Oxley e da Lei italiana 262/05, com o objetivo de fornecer ao CFO uma garantia da eficácia de todo o ambiente de controles internos sobre as demonstrações financeiras. Para tanto, utiliza o sistema de gerenciamento Governance Risk Compliance – Process Control (GRC-PC);



Due Diligence de Direitos Humanos: Em 2016, nosso Grupo redesenhou processo de *due diligence* de direitos humanos para análise dos principais riscos na área. No Brasil, a primeira etapa consistiu na aplicação de questionário de avaliação de impactos em direitos trabalhistas, com a determinação dos riscos em nível médio a baixo. A segunda fase, em 2017, abrangeu direitos das comunidades, meio ambiente, corrupção e saúde e segurança, com a identificação de meio ambiente como de alta prioridade para controle no País; os demais temas foram classificados como risco médio. Após, ainda em 2017, com base nos Princípios Norteadores para Empresas e Direitos Humanos da ONU e na Política de Direitos Humanos Enel, foi promovida avaliação interna de impactos e análise dos possíveis *gaps*, com os seguintes índices de avaliação da gestão em direitos humanos:

- Acima de 75% para: Liberdade de Associação (95%), Saúde e Segurança (93%) e Condições de Trabalho (93%).
- Entre 50% e 75% para: Trabalho Forçado (71%), Meio Ambiente (73%), Diversidade (75%) e Comunidade (75%).

Esses *gaps* foram a base para a elaboração de um Plano de Ação 2018-2019, com 38 atividades previstas e avanço de 60%, dentro da meta prevista para o ano. As iniciativas focaram, principalmente, criação, formalização e implantação de políticas e procedimentos internos, como as novas políticas de assédio moral e sexual; criação de mapa de monitoramento dos riscos em direitos humanos; mapeamento de todos os canais de denúncias, para melhorias, especialmente em acesso digital; e desenvolvimento de plano de adequação das instalações de Enel Distribuição Goiás, para conformidade com os requisitos das normas OHSAS 18001 e ISO 14001.

Para 2019, nosso principal compromisso é concluir o Plano de Ação, estendendo ações de gestão de riscos; promover a diversidade; combater ainda mais fortemente o trabalho infantil ou forçado na cadeia de fornecedores; e incentivar a participação do público-interno em um curso de direitos humanos *on-line*, lançado no final de 2018. O treinamento contínuo dos nossos colaboradores no tema é fundamental para o entendimento das principais questões relacionadas ao respeito aos direitos humanos nas relações pessoais e de trabalho, na comunidade e com todos nossos *stakeholders*. Para a Enel Distribuição São Paulo, nos processos que não são centralizados pela holding, as ações da *Due Diligence de Direitos Humanos* se iniciarão em 2019.

Relações em conformidade

Mantemos procedimentos específicos para o tratamento de conflitos de interesses, que foram disseminados por meio de campanhas específicas de conscientização. Para a definição, gerenciamento e monitoramento de doações há um sistema de procedimentos específicos, sendo que os destinatários passam por um processo de triagem, baseado em "procedimento de análise de contrapartida", e por avaliação de um comitê multidisciplinar. Para cada doação há um contrato, que estabelece critérios de comportamento das partes e o destino da doação, além de cláusulas de prestação



de contas, revisadas a partir de relatórios com informações de avanço na execução das atividades consideradas na doação.

Gestão de riscos

| GRI 102-15 |

A gestão dos principais riscos corporativos a que estamos expostos segue metodologia própria do Grupo Enel, fundamentada na norma ISO 31000, e procedimentos organizacionais e documentos técnicos alinhados às normas da ABNT, OHSAS, consolidadas em nosso Sistema de Gestão Integrado. Riscos ambientais de todos os empreendimentos de geração são analisados de acordo com a norma ISO 14001:2015 e contam com procedimento específico para análise: Environmental Aspects, Impacts and Risk assesment methodology.

Os riscos estão mapeados a partir da seguinte estrutura:

- **Mercado/commodity:** Oscilações de preço da energia;
- **Regulatórios:** Mudanças de normas e regulamentos aplicáveis à concessão do serviço;
- **Operacionais:** Disponibilidade e eficiência das redes de distribuição e transmissão e das usinas de geração;
- **Financeiros:** Variações de juros e moedas, falhas de controles internos;
- **Estratégicos:** Planos de investimento, demandas de novos clientes, custo de pessoal;
- **Socioambientais:** Segurança do colaborador e do cliente no contato com as redes elétricas; consumo de recursos naturais; atuação em áreas de violência urbana e vulnerabilidade social;
- **Reputação e imagem:** Qualidade de serviços, conduta ética, acidentes com a população; e
- **Legais:** Rescisões contratuais, processos trabalhistas e fiscais.

Por meio de um projeto de Fraud Risk Assessment, desenvolvido em 2017, mantemos um sistema de avaliação e minimização de possíveis riscos de fraude, tanto em processos internos quanto externos. A partir de 2018, o sistema passou a ser alimentado pelas próprias áreas, dotadas de independência e protagonismo para adoção de medidas de controle e mitigação relativas às suas atividades.

Também consideramos e gerimos os riscos relativos às nossas diferentes áreas de negócios. Em Distribuição, exemplo é a interrupção do fornecimento de energia (programada ou não programada), que pode afetar o funcionamento de instituições de saúde e causar problemas no trânsito e na segurança pública, em razão da falta de iluminação em vias públicas, com reflexos em nosso desempenho financeiro.

As distribuidoras seguem a Política 241 – Gerenciamento de eventos críticos, nos quais há o seguinte mapeamento de crises, dividido em quatro códigos: Verde, relacionado a



um evento crítico de baixo impacto local e que pode ser resolvido por ações predefinidas; Amarelo, referente a uma situação crítica que pode produzir um impacto médio local, que pode ser sanado por meio de plano de emergência específico; Vermelho do Brasil, que engloba ocorrência capaz de ocasionar impacto relevante sobre o País e requer definições estratégicas em nível local; e Vermelho, que inclui situação com potencial de impacto sobre todo o Grupo Enel e, portanto, demanda definições estratégicas em nível global.

A Enel Distribuição São Paulo, incorporada em nosso portfólio em 2018, já mantinha estruturada gestão de riscos e seguirá nossos procedimentos e diretrizes no tema.

Definindo prioridades

Processo de materialidade

Para qualificar nossas atividades e o relacionamento com os nossos públicos de interesse, revisamos anualmente nossa matriz de materialidade a partir da identificação e avaliação dos temas de maior relevância para os nossos *stakeholders* e para o desempenho dos nossos negócios. Nesse processo, consideramos ainda os ODS e os 10 princípios do Pacto Global, bem como seguimos a metodologia de reporte da GRI, as diretrizes do Conselho Internacional para o Relato Integrado (IIRC) e normas internacionais, como a Accountability AA1000. Em 2018, foi incluída no processo a Enel Distribuição São Paulo.

Processo de materialidade					
Estágios/ Processos	Identificação de temas	Identificação de <i>stakeholders</i>	Apontamento de <i>stakeholders</i> prioritários	Avaliação dos temas prioritários pelos <i>stakeholders</i>	Avaliação dos temas prioritários na estratégia corporativa
Objetivos	Identificação de potenciais temas relevantes para os <i>stakeholders</i> e para nós	Identificação de categorias relevantes de <i>stakeholders</i> para nós	Apontamento de <i>stakeholders</i> prioritários com base em sua relevância para nós, em termos de dependência, influência e urgência	Análises dos resultados das iniciativas para envolver <i>stakeholders</i> , a fim de avaliar as prioridades apontadas nos diversos níveis	Avaliação do alinhamento de nossa estratégia aos temas
	Organização dos temas em uma estrutura hierárquica (dos mais gerais aos específicos)	Organização dos temas em uma estrutura hierárquica (dos mais gerais aos específicos)			
Resultado	Árvore de temas	Árvore de <i>stakeholders</i>	Mapeamento dos <i>stakeholders</i>	Posição dos temas no eixo horizontal (X) da matriz de materialidade	Posição dos temas no eixo vertical (Y) da matriz de materialidade

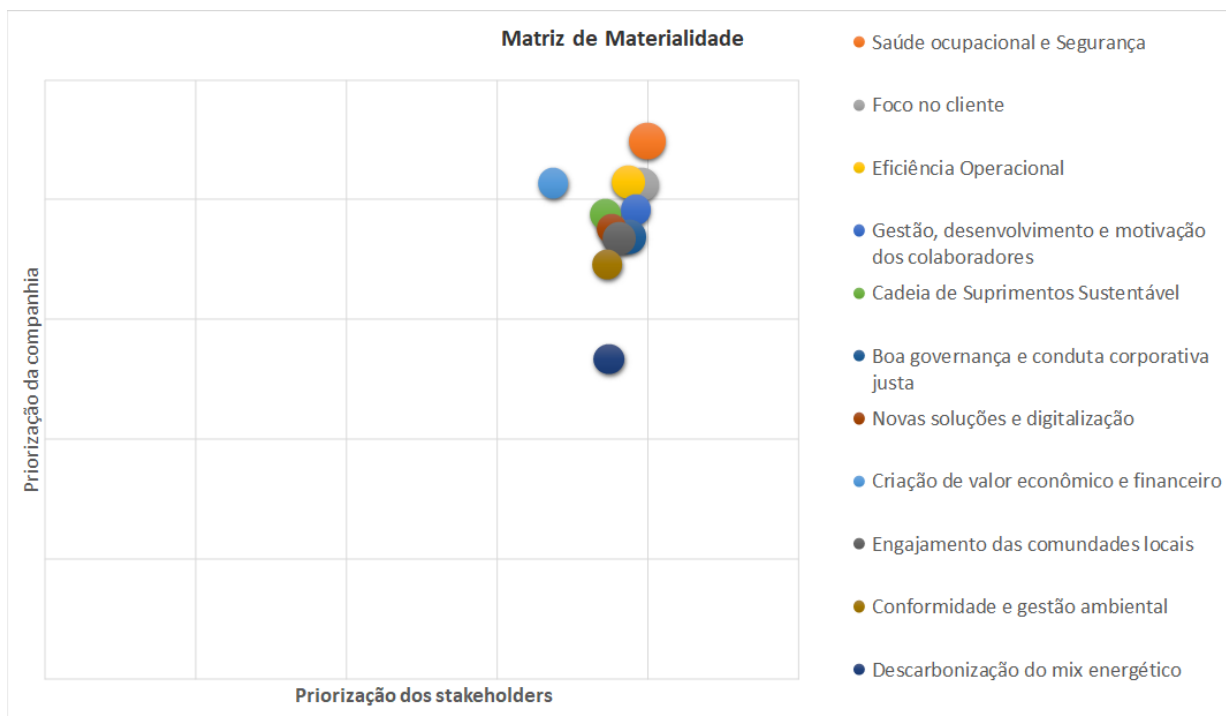
Padrão AA 1000 APS

Princípio da inclusão

Princípio da relevância



Matriz de materialidade 2018-2019 | GRI 102-47 |



Os temas estão dispostos na matriz de acordo com sua importância: no eixo vertical, demonstram a relevância interna e, no horizontal, para as demais partes interessadas. Os círculos nas posições mais elevadas em relação à base do gráfico mostram os tópicos que merecem mais atenção e comprometimento estratégico em médio e longo prazos. Já os círculos posicionados mais à direita indicam os temas citados como de maior preocupação pelos nossos públicos.

Os temas de maior relevância subsidiam o conteúdo deste Relatório, de forma a reportamos os tópicos de maior interesse de nossos públicos de relacionamento. Para a transparência na divulgação, publicamos a forma de gestão e o desempenho dos temas relevantes por meio dos indicadores da GRI. Por essa razão, também submetemos todos os indicadores à verificação externa.

Os dados financeiros aqui apresentados seguem o padrão internacional de contabilidade (IFRS) e as disposições da Lei nº 6.404/76 (Lei das Sociedades por Ações). Os indicadores socioambientais estão alinhados com os critérios das certificações de qualidade ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e em normas técnicas brasileiras relacionadas ao trabalho.



Engajamento das partes interessadas | GRI 102-40 | 102-42 | 102-43 | 102-44 | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 413-1, 413-2 |

Para a manutenção de um relacionamento próximo e transparente com nossos *stakeholders*, investimos em canais e ações de comunicação e interação. Assim, mantemos foco na gestão das principais preocupações de nossos públicos, sistematizadas nos temas relevantes publicados neste documento. Em 2018, realizamos ainda pesquisas presenciais e *on-line* com nossos *stakeholders* mais relevantes: clientes, colaboradores, instituições (governo, agências reguladoras e órgãos de justiça), comunidade financeira, sociedade civil e comunidades locais, comunidade de negócios, mídia e fornecedores de materiais e serviços. No ano, destacaram-se:

- Reuniões mensais do Projeto Enel Compartilha Liderança em Rede nos municípios em que realizamos projetos de sustentabilidade, com participação de líderes de associações de bairro, ONGs, representantes das universidades e das administrações públicas;
- Chamada pública anual de programas de eficiência energética, que envolvem clientes de prédios públicos, iniciativas privadas e empresas de conservação de energia (ESCO); e
- Reuniões presenciais, participação em Comissão de Acompanhamento de Empreendimento (CAE) e retornos da Ouvidoria Móvel, realizados na fase de construção dos empreendimentos.

Parte engajada	Canais de relacionamento	Ações de comunicação e interação	Principais preocupações
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Canais de atendimento • Centros de serviço • Aplicativos para <i>smartphones</i> • Ouvidoria Externa • Conselho de Consumidores • Visitas e reuniões com clientes corporativos • Pesquisa de satisfação 	<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios mensais de desempenho econômico-financeiro e de fatos relevantes • Informações financeiras trimestrais auditadas das empresas controladas • Relatório de Sustentabilidade 	Condução ética; mitigação de impactos ambientais; qualidade em relação aos produtos e aos serviços; eficiência e serviços de energia; inovação e eficiência operacional.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Chat</i> interno com executivos • Reuniões de diretorias e lideranças • Ouvidoria Interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas corporativos de formação e orientação profissional • Campanhas internas • Comitês setoriais 	Gestão, desenvolvimento e motivação; saúde e segurança ocupacional.

	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões com sindicatos e comunicados • Pesquisas de clima • Reuniões com a Cipa • Canais de comunicação internos 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Inspire • Espaço Bem Viver • Publicações impressas e informações disponibilizadas por <i>e-mail</i> 	
Acionistas, investidores e mercado financeiro	<ul style="list-style-type: none"> • Conselho de Administração • Assembleias Gerais • Visitas de acionistas e de representantes das unidades de negócio 	<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios mensais de desempenho econômico-financeiro e de fatos relevantes • Informações financeiras trimestrais auditadas das empresas controladas • Relatório de Sustentabilidade 	Saúde e segurança no trabalho; conduta ética; sustentabilidade na cadeia de abastecimento; qualidade em relação aos serviços e às atividades prestados aos clientes; eficiência energética e serviços.
Fornecedores de materiais e serviços	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Website</i> • Portal de Relacionamento com Fornecedores • Grupos de trabalhos com fornecedores • Ouvidoria de Fornecedores (fornecedores@enel.com) 	<ul style="list-style-type: none"> • Encontro de Fornecedores • Seminário de Sustentabilidade para Fornecedores • Programa Parceiro Responsável 	Sustentabilidade na cadeia de suprimentos; saúde e segurança ocupacional.
Instituições – órgãos governamentais, regulamentares e judiciais	<ul style="list-style-type: none"> • Diretoria e gerências de Regulação, Relações Institucionais, Jurídica e Mercado • Reuniões e eventos com autoridades, órgãos e programas públicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios, comunicados • Informações financeiras trimestrais das empresas • Informes periódicos para a Aneel • Participação em projetos 	Mitigação de impactos ambientais; apoio e desenvolvimento das comunidades locais; relacionamento responsável com a comunidade nas operações; inovação e eficiência operacional; força financeira.
Sociedade civil e comunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Diretoria de Sustentabilidade • Reuniões de associações 	<ul style="list-style-type: none"> • Projetos sociais e ambientais • Rede de Lideranças Comunitárias • Diálogos com a Comunidade 	Mitigação de impactos ambientais; inovação e eficiência operacional; biodiversidade e proteção do capital natural; relacionamento responsável com a comunidade nas



		<ul style="list-style-type: none"> Participação no <i>Board</i> do Comitê Brasileiro do Pacto Global 	operações; apoio e desenvolvimento das comunidades locais.
Entidades empresariais	<ul style="list-style-type: none"> Diretoria e gerências de Regulação, Relações Institucionais, Mercado e Geração Reuniões de grupos de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Informes periódicos para a Abradee e outras entidades Participação em reuniões e premiações com entidades do setor 	Mitigação de impactos ambientais; apoio e desenvolvimento das comunidades locais; conduta ética; inovação e eficiência operacional.
Meios de comunicação	<ul style="list-style-type: none"> Diretoria de Comunicação Encontros com jornalistas 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicados e coletivas para a imprensa Envio de <i>releases</i>/notas para a imprensa Entrevistas 	Qualidade em relação aos serviços e atividades prestados aos clientes; eficiência; energia renovável; conduta ética; apoio e desenvolvimento das comunidades locais.

Gestão das operações | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 413-2 |

Com foco na segurança da população, investimos na divulgação de informações relativas ao uso seguro da energia para conscientização sobre riscos de choque elétrico ou incêndio em ligações irregulares.

Em linha com nosso compromisso social, também avaliamos impactos negativos, reais ou potenciais, oriundos de nossas operações. Nas atividades de distribuição, os impactos têm baixa duração, pois não há obras permanentes e a duração da prestação dos serviços é relativamente curta e acordada com lideranças locais previamente.

Estratégia e Plano de Sustentabilidade

| GRI 102-15 |

Estratégia

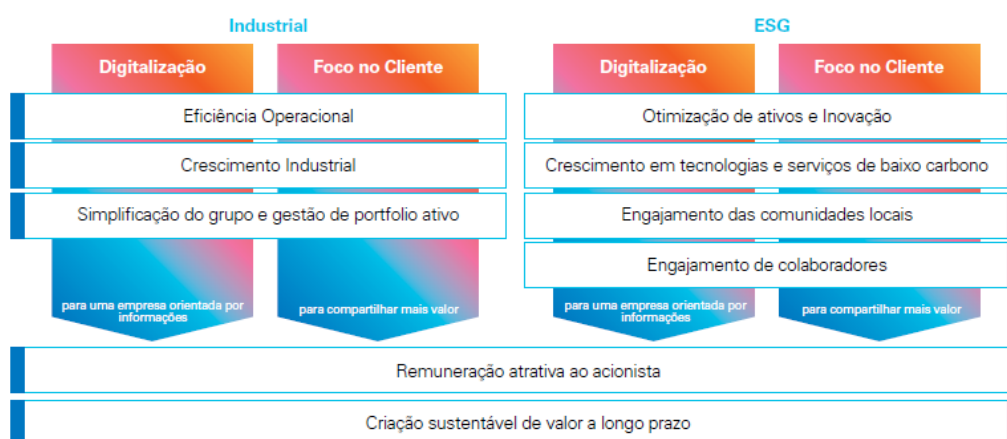
Atuamos de forma a deixar um mundo melhor e mais sustentável, razão pela qual a sustentabilidade está enraizada em nossa cultura corporativa. Ela é a força motriz do processo de melhoria contínua e, como componente prioritário de nossa missão de crescimento e desenvolvimento, permeia nossos negócios.

Nossa estratégia é amparada por nosso Plano de Sustentabilidade, revisto anualmente em observância a padrões internacionais de governança corporativa e com base nos



temas materiais identificados no engajamento com os *stakeholders*; no Plano Estratégico de Negócios de nosso Grupo; nos contextos social, ambiental e econômico em que estamos inseridos; e nos diversos compromissos que assumimos. Para a efetividade da estratégia, as iniciativas seguem o conceito de Criação de Valor Compartilhado, com envolvimento de todas as nossas áreas e acompanhamento da evolução por meio de indicadores ambientais, sociais e de governança. Assim, atuamos pautados pelo bem-estar da comunidade, proteção do meio ambiente e segurança das pessoas, com foco no desenvolvimento de fontes de energia renováveis e de projetos tecnicamente inovadores.

Plano estratégico



Plano de Sustentabilidade 2018

Elaborado com a participação de todas as áreas, passo fundamental para o engajamento no alcance das metas, nosso plano de sustentabilidade avançou globalmente 93% em 2018, com 71 iniciativas. Outro marco foi a integração de indicadores-chave de desempenho econômicos e operacionais aos ambientais e sociais, demonstrando interligação efetiva entre o desempenho nesses temas e os resultados.

Realizações 2018	
Otimização e inovação de ativos	Iniciativas de inovação geraram R\$ 53,4 mil em 2018
Crescimento em tecnologias e serviços de baixo carbono	275 MW adicionados à capacidade instalada em geração renovável no Brasil
Engajamento da comunidade local	Mais de 509 mil pessoas beneficiadas por projetos que contribuem com os ODS 4, 7 e 8
Engajamento dos colaboradores	37% de participação de mulheres nas seleções externas de candidatos
Foco no cliente	69% dos atendimentos realizados por meios digitais
Digitalização	1.242 medidores eletrônicos instalados nas distribuidoras do Ceará e do Rio de Janeiro



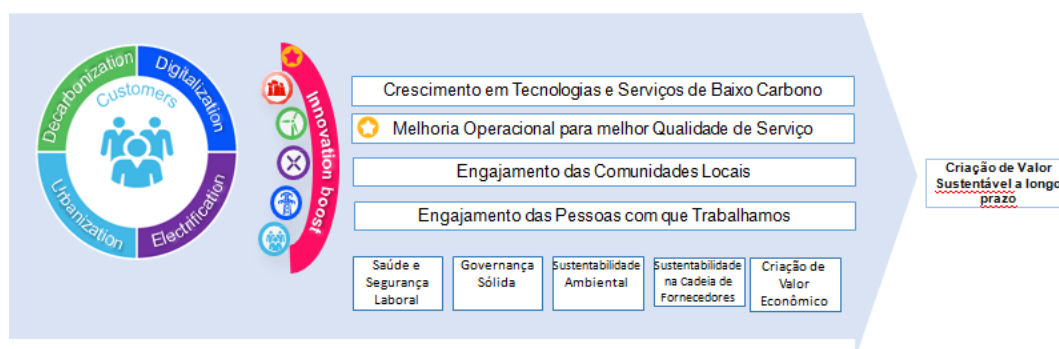
Segurança do trabalho e Saúde ocupacional	20 fornecedores novos qualificados
Governança sólida	Avanço de 60% no primeiro ano do plano de ação de direitos humanos, produzido a partir de <i>due diligence</i>
Sustentabilidade ambiental	Redução de 1% de emissões de CO ₂ na comparação com 2017 nas distribuidoras do Ceará e do Rio de Janeiro
Sustentabilidade na cadeia de fornecedores	100% de progresso na adoção do Vendor Rating system
Criação de valor econômico e financeiro	Ebtida Enel Brasil: R\$ 4,8 bilhões (120% da meta)

Plano de Sustentabilidade 2019-2021

Os pilares estratégicos do Plano 2019-2021, orientadores dos negócios de todo o Grupo Enel no mundo, reprisam e consolidam as mensagens do ciclo anterior: o crescimento industrial, com previsão de investimento de 27,5 bilhões de euros (um aumento de 12% em relação ao plano anterior) se concentra no desenvolvimento de energias renováveis, flexibilidade de rede, qualidade e resiliência, além de infraestruturas para grandes aglomerações urbanas, como fibra ótica, *smart* redes de iluminação e carregamento para veículos elétricos. Assim, investimos na nova energia, uma energia renovável que consiste em digitalização, tecnologia e foco no cliente, de forma a continuarmos possibilitando criação de valor sustentável. Nosso Grupo é líder nessa nova energia, que não é mais simplesmente um produto para geração e distribuição, mas um facilitador de desenvolvimento. Por isso, nos próximos três anos, 64% dos 16,5 bilhões de euros destinados ao desenvolvimento industrial serão investidos em ativos de energia limpa e verde. Consequentemente, as renováveis vão aumentar de 45% para 55% do total instalado do Grupo até 2021.

Nosso plano engloba ainda a continuação do programa de eficiência operacional, com simplificação das estruturas corporativas e política ativa de rotação de ativos, que maximizará o valor do Grupo ao promover equilíbrio entre risco e oportunidade. Além disso, há compromisso com mais dois ODS da Agenda 2030 da ONU: ODS 9 (Indústria, Inovação e Infraestrutura) e ODS 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis).

Plano estratégico 2019-2021

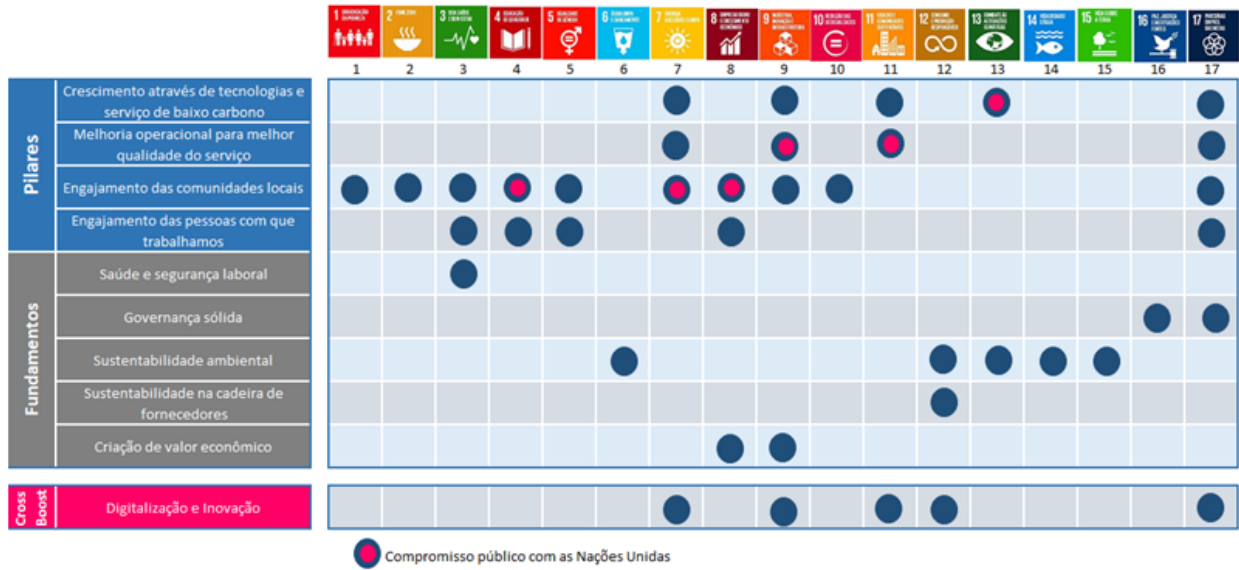




Pilares do Plano estratégico 2019-2021	
Crescimento em tecnologias e serviços de baixo carbono	<ul style="list-style-type: none"> - Digitalização de ativos - Digitalização das redes - Eficiência da rede de distribuição - Melhoria de infraestrutura - Oportunidades de negócio - Satisfação do cliente
Melhoria operacional para melhor qualidade de serviço	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidade de <i>storage</i> - Capacidade renovável - Melhoria de práticas ambientais em plantas térmicas - Redução de emissões específicas de CO₂ - Resposta à demanda
Engajamento das comunidades locais	<ul style="list-style-type: none"> - ODS 7: Acesso à energia - ODS 4: Educação de Qualidade - ODS 8: Trabalho digno e Crescimento econômico - Valoração dos investimentos sociais
Engajamento das pessoas com quem trabalhamos	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento de pessoas - Diversidade - Pesquisa de Clima - Avaliação de desempenho - Flexibilidade laboral - Habilidades digitais - Inclusão - Rotatividade
Saúde e segurança laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliação dos fornecedores - Saúde ocupacional e Segurança do trabalho
Governança sólida	<ul style="list-style-type: none"> - Código Ético - Direitos Humanos
Sustentabilidade ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Biodiversidade - Disponibilidade e eficiência da planta a gás - Redução do consumo de energia - Redução de emissões (Escopo 2, Escopo 3 e SF6) - Redução de resíduos - Redução do consumo de água
Sustentabilidade na cadeia de fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliação dos fornecedores - Saúde e Segurança
Criação de valor econômico	<ul style="list-style-type: none"> - As metas financeiras previstas no plano industrial, também, são impulsionadas pelas ações do Plano de Sustentabilidade.



Relação da estratégia com os ODS



Dimensão Econômico-financeira

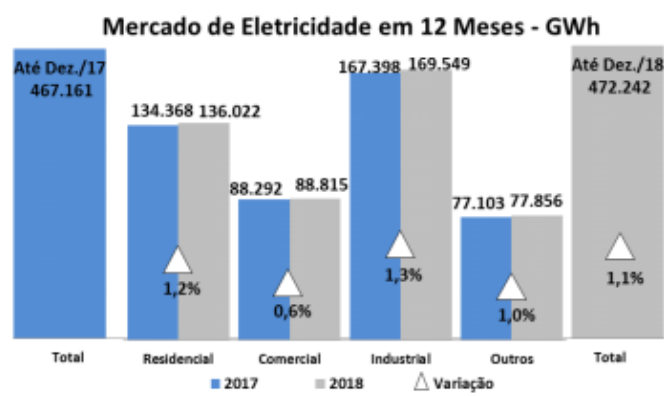
Contexto de mercado

Em um ano conturbado e marcado pela greve dos caminhoneiros e indefinições em razão do processo eleitoral, os principais indicadores econômicos fecharam o período em linha com os aumentos registrados em 2017, na comparação com 2016. Após uma série de revisões, o Produto Interno Bruto (PIB), de acordo com o Banco Central, cresceu 1,1%, totalizando cerca de R\$ 6,8 trilhões. O resultado foi influenciado pelos desempenhos do PIB da indústria (evolução de 0,6%), de serviços (alta de 1,3%) e agropecuário (crescimento de 0,1%). Já o consumo das famílias evoluiu 1,9%.

O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), encerrou 2018 em 3,75% – abaixo do centro da meta estabelecida pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) pelo segundo ano consecutivo. A taxa básica de juros do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic) foi de 6,5% a.a., o menor patamar desde 1999, data em que o regime de metas de inflação foi adotado. Em 2017 a Selic medida foi de 7,0% a.a..

Contexto do setor elétrico

De acordo com a Empresa de Pesquisa Energética (EPE), o consumo nacional de energia elétrica em 2018 na rede alcançou 472.242 GWh, 1,1% mais que em 2017. O consumo cativo de energia elétrica reduziu 1,3%, na mesma comparação, principalmente devido à migração de consumidores para o mercado livre, no qual o consumo evoluiu 6,3% no ano.



Fonte: EPE



Distribuição | EU3 |

Os últimos dados reportados pela Aneel apontam um total de 114 empresas de distribuição de energia elétrica no Brasil, sendo, de acordo com a EPE, 83.520.688 unidades consumidoras, 1,3% mais que o registrado em 2017.

Tabela 5. Unidades consumidoras no Brasil: estratificação por classe.

Número de Unidades Consumidoras	Período		Evolução
	Dez/17	Dez/18	
Residencial (NUCR)	70.908.823	71.922.437	1,4%
Industrial (NUCI)	529.413	518.813	-2,0%
Comercial (NUCC)	5.760.117	5.775.566	0,3%
Rural (NUCR)	4.495.386	4.519.852	0,5%
Demais classes *	774.203	784.020	1,3%
Total (NUCT)	82.467.942	83.520.688	1,3%

Consideradas nossas quatro distribuidoras, encerramos o ano com 17,9 milhões de unidades consumidoras atendidas no Rio de Janeiro, no Ceará, em Goiás e em São Paulo. Desse montante, somente na Enel Distribuição São Paulo, totalizamos 7.694.740 unidades consumidoras.

Mudanças climáticas | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 201-2 |

Em nossa operação nas distribuidoras de energia, destacam-se ainda os investimentos na rede e aplicação de novas tecnologias, como *smart meters*. Com a implantação de equipamentos de automação e/ou telecomandados, há um impacto de redução das emissões de gases relacionados aos deslocamentos de equipes operacionais por meio de automóveis. Além disso, essas iniciativas contribuem também para o ODS 9 – Indústria, Inovação e Infraestrutura, com a melhoria da qualidade do serviço e infraestrutura moderna, fomentando processos sustentáveis. Nosso compromisso com o ODS 9 foi anunciado pelo CEO, Francesco Starace, no Capital Markets Day, em novembro de 2018.

A Enel Distribuição São Paulo possui, desde 2017, um grupo multidisciplinar com o objetivo de alinhar sua estratégia e suas práticas com o cenário das mudanças climáticas. Os destaques de 2018 foram a redução de 5,9% nas emissões dos veículos da frota a diesel e o desenvolvimento de um projeto de precificação interna de carbono, visando entender os impactos financeiros de uma possível futura precificação de carbono no Brasil.

Pretendemos também desenvolver um estudo de vulnerabilidade da infraestrutura às mudanças climáticas dentro dos próximos dois anos para avaliarmos as necessidades de adaptação e os custos envolvidos. Assim, será possível analisar as implicações



financeiras tanto dos riscos quanto das oportunidades. Além disso, com a evolução das iniciativas internas de precificação de carbono e o estabelecimento da legislação nacional, será possível fazermos um cálculo mais preciso das implicações financeiras da precificação em nossas áreas de negócio.

Para contribuir com a minimização dos efeitos das mudanças climáticas, também identificamos e gerimos riscos e oportunidades advindos das alterações no clima.

Riscos e oportunidades motivados por mudanças climáticas com potencial de gerar mudanças substanciais na empresa GRI 201-2		
Característica	Riscos	Oportunidades
Descrição dos riscos e oportunidades	1) Aumentos de custo operacional decorrentes da precificação/taxação de carbono; risco regulatório. 2) Falha na adaptação da infraestrutura às mudanças climáticas e interferência em nossa capacidade em conduzir as operações; risco físico. 3) Menor entrada de água em reservatórios de usinas hidrelétricas, com efeito no nível de geração de energia hidrelétrica; risco operacional.	1) Investimento em inovação para melhorar a qualidade e o acesso aos serviços; 2) Identificação de produtos e serviços de valor agregado aos clientes. 3) Adaptação da rede de distribuição para suportar cenários futuros de mudanças climáticas.
Driver dos riscos e oportunidades	1) Legislação futura. 2) Aumento da frequência e intensidade dos eventos climáticos extremos. 3) Mudanças climáticas.	1, 2 e 3) Mitigação de impacto físico frente ao aumento da frequência e intensidade dos eventos climáticos extremos.
Impactos associados aos riscos e oportunidades	1) Impacto financeiro; custo adicional a ser gerenciado. 2) Danos à infraestrutura, resultando em impactos financeiros (custo para recuperação da rede e receita perdida pela ausência do fornecimento de energia), impactos negativos sobre nossa imagem e no relacionamento com os clientes. 3) Potencial racionamento de energia e redução voluntária do consumo.	1 e 2) Fomento de projetos de eficiência energética para clientes industriais e comerciais; instalações de rede inteligentes e equipamentos de geração distribuída; identificação de novas fontes alternativas de energia. 3) Queda no número de desligamentos de energia e de danos à infraestrutura; maior satisfação dos clientes.
Implicações financeiras dos riscos e oportunidades	1) Aumento dos custos com combustíveis fósseis para a frota; aumento dos custos com energias não renováveis e consequente necessidade de mais investimentos em soluções renováveis. 2) Aumento do custo para reverter situações de crise e impactos de eventos extremos em nossas plantas/área de concessão. 3) Aumento do preço da energia para o consumidor final devido ao maior despacho térmico.	1 e 2) Disponibilidade de capital para investimento, conforme diretrizes regulatórias. Conceber os planos sazonais de operação e manutenção e obter tecnologias mais avançadas para manter a qualidade do serviço durante as fases críticas. 3) Não avaliado.
Cronograma previsto no qual se espera que os riscos e oportunidades tenham	1) Dentro dos próximos cinco anos. 2 e 3) Apesar de não ter sido calculado o impacto financeiro, eles já estão ocorrendo devido aos eventos climáticos severos (exemplos: compensação financeira por	1, 2 e 3) Não avaliados.



implicações financeiras substanciais	interrupção de energia, reparo da rede, menor vazão nas hidroelétricas, entre outros).	
Potenciais impactos	<ol style="list-style-type: none"> 1) Aumento de custos, da inadimplência e insatisfação do cliente. 2) Aumento de custos; falha na geração e no fornecimento de energia; insatisfação de clientes. 3) Aumento na necessidade de acionar térmicas para geração de energia e consequente aumento de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE). 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ampliação de ações de eficiência energética e consumo responsável de energia. 2) Aumento de oportunidades de interação com clientes e crescimento de market share. 3) Diminuição de custos com reparo devido a eventos climáticos extremos.
Impactos diretos e indiretos – e sua probabilidade e magnitude	<ol style="list-style-type: none"> 1) Impacto direto e indireto (efeito intersetorial) – alta probabilidade e magnitude. 2) Impacto direto e indireto (efeito intersetorial) – alta probabilidade e magnitude. 3) Impacto direto – alta probabilidade e magnitude. 	Impacto direto – média probabilidade e alta magnitude
Métodos utilizados para gerenciar os riscos e oportunidades	<ol style="list-style-type: none"> 1) Acompanhamento e posicionamento perante projetos em tramitação referentes a precificação de carbono. 2) Plano verão, com aumento das equipes em operação durante o período de chuvas, automação da rede de distribuição (instalação de self healing, detectores de falta, etc.). 3) Nossos investimentos em geração priorizam fontes renováveis, além do compromisso interno com a redução das emissões de SF6 (podem ocorrer multas ou perda do certificado ISO 14001, se os novos regulamentos não forem cumpridos imediatamente). 	<ol style="list-style-type: none"> 1 e 2) Maximizar os lucros ao não contratar energia da CDSA para cobertura e venda no mercado à vista. Estabelecer histórico de emissão de GEE para a adoção de medidas voluntárias que melhorem processos, antecipando-nos a um possível requisito legal. Melhorar o gerenciamento das emissões de GEE para garantir a sustentabilidade do negócio. 3) Não gerenciado no momento
Custos financeiros para gerir os riscos e oportunidades	<ol style="list-style-type: none"> 1) Atualmente, sem custos. 2) Não avaliado. 3) Não avaliado. 	Não avaliado.

Desempenho econômico-financeiro

Enel Distribuição São Paulo | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 201 |

Receita Operacional Bruta

A receita operacional bruta da Companhia totalizou R\$ 24.097,5 milhões em 2018, um aumento de 11,7% ou R\$ 2.521,4 milhões quando comparado a 2017. Essa variação pode ser explicada por (i) aumento de R\$ 1.476,2 milhões da receita faturada e não faturada, incluindo bandeiras, e TUSD (Tarifa do Uso do Sistema de Distribuição) para



consumidores cativos; (ii) maior receita com ativo e passivo financeiro setorial no valor de R\$ 368,5 milhões em função da maior CVA (Conta de Compensação de Variação de Valores de itens da parcela A) no período; (iii) maior receita com venda de energia no curto prazo no valor de R\$ 272,4 milhões; (iv) aumento com receita de construção no montante de R\$ 231,2 milhões devido ao maior nível de investimentos em infraestrutura da concessão, com foco na melhoria dos serviços prestados; e (v) maior receita com a TUSD paga pelos consumidores livres no valor de R\$ 90,5 milhões, explicado principalmente pela migração de clientes para o ACL (Ambiente de Contratação Livre).

Deduções da Receita e Receita Operacional Líquida

Em 2018, as deduções da receita operacional totalizaram R\$ 9.607,7 milhões, aumento de R\$ 1.114,8 milhões ou 13,1% em função, principalmente, (i) de maiores encargos da CDE no montante de R\$ 593,8 milhões; e (ii) aumento de R\$ 515,6 milhões de ICMS e PIS/COFINS, impactado por créditos retroativos de PIS/COFINS, reconhecidos em 2017, oriundo principalmente da exclusão do ICMS-ST (clientes ACL) da base de cálculo.

Considerando essas variações, a Companhia registrou uma receita operacional líquida de R\$ 14.489,8 milhões em 2018, um aumento de R\$ 1.406,7 milhões ou 10,8% comparado à receita líquida de R\$ 13.083,2 milhões registrada em 2017.

Custos e Despesas Operacionais

Em 2018, as despesas operacionais, excluindo custo com depreciação e custo com construção, aumentaram 14,8%, totalizando R\$ 12.122,5 milhões.

EBITDA ou LAJIDA (Lucro antes dos juros, impostos, depreciação e amortização)

Em 2018, a Companhia alcançou um EBITDA Reportado de R\$ 1.101,2 milhões, valor 25,8% inferior ao registrado em 2017, de R\$ 1.484,8 milhões. Esta variação, de R\$ 383,6 milhões é explicada, principalmente, por:

- I. efeito negativo no OPEX, de R\$ 397,3 milhões, decorrente principalmente de (i) maior provisão com litígios e contingências no valor de R\$ 231,6 milhões; (ii) incremento de R\$ 198,3 milhões com despesas relacionadas ao provisionamento de verbas rescisórias e maiores gastos com benefícios e assistência médica; e (iii) despesas com assessoria jurídica e financeira no processo de OPA/Follow On, no valor de R\$ 62,8 milhões; parcialmente compensado (iv) redução com PECLD (Perda Estimada com Crédito de Liquidação Duvidosa) no valor de R\$ 161,9 milhões, principalmente por mudança na estimativa contábil, visando à adequação de premissas e metodologia de cálculo adotadas pelo Grupo Enel, prospectivamente.



- II. efeito positivo na margem no valor de R\$ 13,7 milhões, decorrente, principalmente, do maior volume e ganhos com tarifa (R\$ 157,8 milhões), menor dispêndio com penalidades regulatórias associadas aos indicadores DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) (R\$ 52,1 milhões), efeito da melhora dos índices de qualidade da operação; parcialmente compensados pelo efeito negativo no valor de R\$ 157,6 milhões devido a ganhos tributários com alteração na base de cálculo do PIS/COFINS sobre ICMS-ST (clientes ACL), ocorrido em 2017.

Lucro Líquido

Em 2018, a Companhia registrou um prejuízo líquido reportado de R\$ 315,3 milhões, ante um prejuízo líquido de R\$ 876,6 milhões em 2017. A variação positiva de R\$ 561,3 milhões é explicada em função: (i) melhora do resultado financeiro em R\$ 1.282,6 milhões, principalmente pelo reconhecimento do Acordo Eletrobras ocorrido em 2017; parcialmente compensado pela (ii) redução do EBITDA reportado em R\$ 383,6 milhões; (iii) menores diferimentos de impostos (IR/CSLL) em R\$ 302,8 milhões, e (iv) aumento da depreciação e amortização no valor de R\$ 34,8 milhões, fruto do maior patamar de investimento da Companhia.

Ciclo de revisão tarifária

A Enel Distribuição São Paulo é uma concessionária de serviço público de distribuição de energia elétrica sujeita à regulamentação da Aneel e do MME. A Companhia também está sujeita aos termos do seu contrato de concessão, que foi celebrado com a Aneel em 15 de junho de 1998, concedendo-lhe o direito de distribuir energia na sua área de concessão até 15 de junho de 2028.

A tarifa de energia elétrica (uso de rede e fornecimento), praticada pela Companhia na distribuição de energia a clientes finais, é determinada de acordo com o seu contrato de concessão e com a regulamentação estabelecida pela Aneel. Ambos estabelecem um teto para a tarifa e preveem ajustes anuais (reajuste tarifário), periódicos (a cada quatro anos) e extraordinários (quando há observância de um significativo desequilíbrio econômico-financeiro).

Nos ajustes das tarifas de energia elétrica, a ANEEL divide os custos de distribuição entre (i) custos não gerenciáveis pela distribuidora (chamados Parcela A) e (ii) custos gerenciáveis pela distribuidora (chamados Parcela B).

Na Parcela A estão inclusos, entre outros, o custo de energia comprada para revenda, os encargos setoriais, e os custos referentes aos encargos de conexão e uso dos sistemas de transmissão e distribuição.



Os custos da Parcela B compreendem, entre outros, o retorno sobre os investimentos relacionados à concessão, considerados na Base de Remuneração Regulatória (“BRR”) da Companhia, os custos e depreciação regulatória, e os custos de operação e manutenção do sistema de distribuição.

Nos reajustes tarifários anuais, os custos da Parcela A são repassados aos clientes e os custos da Parcela B são corrigidos de acordo com o índice IGP-M ajustado pelo Fator X.

Na revisão tarifária, todos os custos da Parcela B são recalculados, sendo também definidos dois componentes do Fator X (XPd e Xt). O Fator X, aplicado nos reajustes anuais e nas revisões tarifárias, é resultado da somatória dos seguintes componentes:

- I. XPd – componente de produtividade: consiste nos ganhos de produtividade da distribuidora no período histórico analisado, ajustado pela variação observada no mercado e nas unidades consumidoras;
- II. Xt – componente de trajetória de custos operacionais: objetiva ajustar os custos operacionais observados ao custo operacional eficiente;
- III. XQ – componente de qualidade: mede a qualidade dos serviços técnicos e comerciais prestados por cada distribuidora aos seus consumidores. Estabelecido e revisado no decorrer do ciclo, nos reajustes tarifários anuais.

A data de aniversário dos reajustes anuais e revisões tarifárias da Enel Distribuição São Paulo é 4 de julho.

A ANEEL, em Reunião Pública de Diretoria realizada em 03 de julho de 2018, deliberou sobre o reajuste tarifário anual de 2018, com aplicação a partir de 04 de julho de 2018. O índice de reajuste tarifário aprovado à Companhia foi de 16,40% composto por reajuste econômico de +10,47% e componente financeiro de +5,93%. Descontado o componente financeiro considerado no último processo tarifário, no valor de 0,56%, o efeito médio a ser percebido pelos consumidores foi de +15,84%, conforme detalhado a seguir:

A Parcela A foi reajustada em 10,98%, representando 8,63% no reajuste econômico, afetado principalmente:

- I. Encargos Setoriais – R\$ 3.292 milhões. Um aumento de 12,20%, representando 2,58% no reajuste econômico em função, principalmente, do aumento de 24,89% do encargo com a Conta de Desenvolvimento Energético (“CDE”).
- II. Energia Comprada (Inclui PROINFA) – R\$ 7.257 milhões. O aumento de 14,52%, decorre principalmente do aumento do custo das Cotas (Lei nº 12.783/2013) e de Itaipu. O aumento do custo de compra de energia representa 6,63% no reajuste econômico; e
- III. Encargos de Transmissão – R\$ 1.564 milhões. A redução de 4,87% decorre principalmente da redução da Receita Anual Permitida da Rede Básica em relação ao ciclo anterior, representando - 0,58% no reajuste econômico.

A Parcela B foi reajustada em +8,62%, representando uma participação de +1,84% no reajuste econômico. Tal reajuste é composto pelo IGP-M de 6,92% no período de 12



meses findos em junho de 2018 acrescido pelo Fator X de -1,70%, que é composto pelos ganhos de produtividade (“Fator Xp”) de 1,13% e do componente de trajetória de custos operacionais (“Fator Xt”) de -2,37%, previamente definidos na Quarta Revisão Tarifária Periódica (“4RTP”), além do componente de qualidade de serviço (“Fator Xq”) de -0,46%.

O índice de reajuste tarifário foi de +15,84% (efeito médio a ser percebido pelo consumidor).

Demonstração de valor adicionado - em R\$ mil GRI 201-1	2017 Consolidado	2018 Consolidado
1- RECEITAS	21.356.716	24.040.103
Vendas de energia e serviços	10.605.148	11.609.362
Disponibilização da rede de transmissão	7.893.551	8.425.144
Receitas relativas à construção de ativos próprios	1.035.001	1.266.166
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-219.369	-57.422
Outras receitas	2.042.385	2.796.853
2- INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS (inclui os valores de impostos - ICMS, IPI, PIS e Confins)	-11.265.661	-13.121.135
Compra de energia	-8.567.835	-9.150.596
Custo do sistema de transmissão e CFRH	0	0
Encargos de uso da rede elétrica	-1.064.832	-1.767.012
Custo de construção	-1.035.001	-1.266.166
Material e serviços de terceiros	-516.077	-561.140
Recuperação de despesas – risco regulatório	0	0
Outras despesas operacionais	-81.916	-376.221
3- VALOR ADICIONADO BRUTO (1-2)	10.091.055	10.918.968
4- DEPRECIÇÃO, AMORTIZAÇÃO E EXAUSTÃO	-524.054	-558.887
5- VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE (3-4)	9.567.001	10.360.081
6- VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA	237.414	176.357
Resultado de equivalência patrimonial		
Receitas financeiras	237.414	176.357
Outras		
7- VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (5+6)	9.804.415	10.536.438
8- DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	2017	2018
Pessoal	834.510	1.054.953
Salários encargos sociais e benefícios	753.514	971.198



Benefícios	80.996	83.755
Participação nos lucros ou resultados: participações que não caracterizam complemento de salários	80.996	83.755
Impostos, taxas e contribuições	7.299.223	8.592.304
Federais	3.679.229	4.736.760
Estaduais	3.575.154	3.810.523
Municipais	44.840	45.021
(-) Incentivos fiscais	0	0
Remuneração de capitais de terceiros	2.547.238	1.204.442
Juros e variações cambiais	2.511.082	1.167.472
Outras despesas financeiras	0	0
Aluguéis	36.156	36.970
Remuneração de capitais próprios	-876.556	-315.261
Participação dos não controladores		
Dividendo mínimo obrigatório		
Absorção de prejuízos	-876.556	-315.261
TOTAL DO VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO	9.804.415	10.536.438

Investimentos

Em 2018, a Enel Distribuição São Paulo investiu R\$ 1.353,9 milhões, volume 32,0% superior em comparação ao ano de 2017, quando foram investidos R\$ 1.026,0 milhões. Destes, R\$ 1.256,8 milhões foram financiados pela Companhia e R\$ 97,1 milhões correspondem a projetos financiados pelos clientes. Em relação ao investimento esperado para o mesmo período, a Companhia previa investir R\$ 1.323,1 milhões, número 2,3% (ou R\$ 30,8 milhões) inferior ao investimento realizado. O incremento nos investimentos no ano de 2018, alinhado com o Plano Estratégico de Criação de Valor da Companhia, teve como objetivo melhor atender aos clientes, por meio da melhor qualidade da rede e aumentar a eficiência da Companhia.

A tabela a seguir apresenta um comparativo entre os investimentos realizados em 2018 vs. 2017, com destaque para investimentos nos grupos de crescimento e manutenção, com foco em subestações e rede compactas.

Investimentos (R\$ mil)	2018	2017	Var. %
Manutenção	603.205	487.217	23,8%
Crescimento	510.915	290.716	75,7%
Novas Conexões	142.669	133.222	7,1%
Financiado pela Companhia	1.256.789	911.156	37,9%
Financiado pelo Cliente	97.145	114.872	-15,4%
Total	1.353.935	1.026.028	32,0%



Manutenção

O investimento em 2018, foi 23,8% superior comparado ao investido em 2017 (R\$ 487,2 milhões). Destaca-se o investimento de R\$ 14,3 milhões com a aquisição de 61 veículos caminhões e a implementação das novas subestações ETD (Estação Transformadora de Distribuição) Alphaville 13,8 kV com 160 MVA de capacidade ao sistema elétrico e ETD Vila Mariana com 120 MVA.

Crescimento

Investimentos focados na qualidade e confiabilidade da rede. Em 2018, foram investidos R\$ 510,9 milhões, 75,7% superior se comparado ao acumulado de 2017 (R\$ 290,7 milhões). Destacam-se os investimentos de rede compacta (R\$ 98,3 milhões), com mais de 388 km instalados, investimento de R\$ 32 milhões em reforma de rede secundária e a implantação das novas subestações ECD₂₁ Aldeia da Serra com 12 MVA, ECD Parque dos Lagos com 20 MVA e ECD Roselândia com 20 MVA.

Novas Conexões

Em 2018, foram investidos R\$ 142,7 milhões, 7,1% superior se comparado com o acumulado de 2017 (R\$ 133,2 milhões). Destacam-se a realização de 275 mil novas conexões de clientes e o investimento de R\$ 49,3 milhões em serviços técnicos comerciais.

Financiado pelo Cliente

No acumulado do ano, os investimentos realizados pelos clientes totalizaram R\$ 97,1 milhões, 15,4% inferior ao investido em 2017 (R\$ 114,9 milhões) reflexo de demanda inferior de projetos para atendimentos aos clientes.

Desempenho

Com a aquisição da Enel Distribuição São Paulo, o Brasil passou a ser o segundo maior mercado do Grupo Enel em número de clientes em todo o mundo, atrás apenas da Itália.

Nosso objetivo é posicionar a Enel Distribuição São Paulo de forma mais moderna, flexível, sustentável e capaz de liderar a transição que o mercado de energia vem atravessando globalmente. Nossos investimentos estarão centrados na melhoria contínua da qualidade do serviço por meio da digitalização da rede, com a instalação de equipamentos e sistemas de telecontrole, que permitem o monitoramento e a gestão em tempo real, aumentando a eficiência e confiabilidade.



Atuaremos ainda para expandir a capacidade da rede elétrica, preparando-a para o aumento da demanda de energia no Estado.

Em 2018, o mercado total da área de concessão da Enel Distribuição São Paulo totalizou 42.877,7GWh, em linha com o valor reportado em 2017. Considerando a mesma base de comparação, a classe residencial cresceu 0,6% e a rural 1,2%, ao passo que a comercial, industrial e setor público registraram retrações de 0,2%, 1,9% e 0,2%, respectivamente.

O mercado cativo totalizou 32.230,3 GWh, uma retração de 1,7% ante 2017. Dentre os principais fatores que influenciaram esse resultado, destacam-se: (i) efeitos da migração de clientes para o Ambiente de Contratação Livre (“ACL”) (-593,3 GWh) e de retorno ao ACR (+56,3 GWh); (ii) dias a menos na escala de faturamento entre classes (0,7 dia, ou -65,1 GWh). Quando ajustados esses efeitos, o mercado cativo teria um crescimento de 0,2%. Já o mercado livre totalizou 10.647,4 GWh em 2018, um aumento de 4,3% comparado ao ano de 2017, refletindo a migração de 296 e 133 clientes para o ambiente de contratação livre em 2017 e 2018, respectivamente.

Também continuamos alocando esforços no combate a perdas de energia. Na Enel Distribuição São Paulo, as perdas totais foram de 9,5% (4,3% de perdas não técnicas e 5,2% de perdas técnicas).

Em São Paulo, para combater as perdas não técnicas, foram realizadas, ao longo de 2018, 379,9 mil inspeções de combate à fraude e a avarias nos sistemas de medições, sendo corrigidos 102,7 mil irregularidades; regularizadas 44,7 mil instalações clandestinas; recuperadas 42,8 mil instalações cortadas por inadimplência e autorreligadas. Além disso, foram regularizadas 153,0 mil instalações com contratos rescindidos e impedimentos de leitura de medidores para o faturamento. Essas ações agregaram ao mercado da Enel Distribuição São Paulo 705,2 GWh de energia, o que corresponde a um faturamento aproximado de R\$ 298,1 milhões.

Dimensão Social

Comunidade e valor compartilhado

| GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 203-1, 413-1 |

Seguimos o princípio de Criação do Valor Compartilhado (CSV, sigla em inglês de *Creating Shared Value*), por meio do qual buscamos adotar e contribuir com ações lucrativas e perenes, que possibilitem verdadeiros ganhos socioambientais e econômicos nas comunidades de nossas áreas de atuação. Nesse sentido, buscamos entender as necessidades e demandas sociais para que, cruzadas com as necessidades do nosso negócio, repercutam positivamente nas localidades, com contribuições reais ao desenvolvimento sustentável.

Como avanço nesse propósito, em 2017 publicamos um procedimento de CSV, alinhado à Política nº 211: CSV – Processo de definição e gestão. Dessa forma, a criação de valor é transversal aos processos e uma responsabilidade compartilhada por todos.



Nossas atividades estão diretamente ligadas ao desenvolvimento sustentável, já que a geração, comercialização, distribuição e serviços e soluções de energia elétrica são fundamentais ao progresso social e econômico. A preservação ambiental também é intrínseca ao nosso negócio, desde a priorização pelo uso de fontes renováveis de energia até a elaboração e adoção de processos comprometidos com a minimização



de impactos ao meio ambiente, além de termos atenção redobrada aos riscos e às oportunidades relacionados às mudanças climáticas.

Mantemos política interna de Responsabilidade Social Corporativa e adotamos o processo de CSV para que nossas ações gerem, internamente e para as comunidades sob nossa influência, valor ambiental, social e econômico. Para tanto, dotamos nossos *stakeholders* de ferramentas para avaliar e gerir demandas e prioridades das comunidades, posteriormente associadas a questões do nosso negócio, além de práticas estruturadas de avaliação de impactos. Os dados obtidos a partir do enfoque, registro e análise social realizados pelos colaboradores com o auxílio de líderes comunitários são cruzados com informações internas e de instituições de estudos populacionais, como o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ONU e Ministério da Justiça, entre outros, para o claro mapeamento das demandas comunitárias.

Essa avaliação ocorre em três etapas: antes de entrarmos na comunidade, em operações em funcionamento e ao tomarmos decisões para sair de determinada localidade. Há um estudo preliminar para a escolha dos projetos a serem desenvolvidos antes da construção de empreendimentos e o início das operações, além de comunicação para esclarecimentos de dúvidas da população local.

Também utilizamos uma ferramenta padrão para avaliação, sob nossa perspectiva e da comunidade, dos projetos de sustentabilidade. Chamada *First Impact Evaluation*, ela nos permite medir com uniformidade e em todas as linhas de negócios os benefícios de cada projeto e os investimentos necessários para sua implantação.

A Enel Distribuição São Paulo possui forte compromisso com o desenvolvimento das comunidades. Os projetos e ações da distribuidora são pautados por Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC), que atende a normas e padrões externos, como a ISO 26000 e AA 1000, e inclui políticas, a exemplo da de Sustentabilidade, de Gestão do Investimento Social Privado e de Engajamento de Partes Interessadas. As iniciativas de atuação social da Enel Distribuição São Paulo foram desenvolvidas de acordo com quatro pilares programáticos – Formação do Cidadão, Inovação para o desenvolvimento social, Empreendedorismo consciente e Voluntariado – e suas respectivas diretrizes. A partir da aquisição da Enel, essa atuação está sendo alinhada com as práticas e diretrizes da holding.

Desenvolvimento do entorno | GRI 203-1, 413-1 | DMA (antigo EU7) | DMA (antigo EU23) | DMA (antigo EU24) |

Após alinharmos as informações levantadas por meio do processo de CSV aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), determinamos nossa atuação social com base em três frentes: Acesso à energia, Desenvolvimento econômico e social das comunidades e Apoio às comunidades locais. Essas ações, em sua maioria, se concentram no programa da *holding* chamado Enel Compartilha, que por sua vez, tem atuação em diversos eixos:



Programa Enel Compartilha			
Nome	Conceito	Eixo de atuação	ODS relacionados
Enel Compartilha Oportunidade	Projetos de capacitação para o mercado de trabalho, voltados a jovens e adultos nas comunidades do entorno onde atuamos, encaminhando-os e acompanhando seu desenvolvimento profissional. Beneficiados em 2018: 5.621	Desenvolvimento econômico e social	8
Enel Compartilha Empreendedorismo	Desenvolvemos e apoiamos projetos que potencializam o desenvolvimento econômico de pessoas e grupos em comunidades de baixa renda, estimulando a formação de redes e associações produtivas comunitárias. Beneficiados em 2018: 1.784	Desenvolvimento econômico e social	8
Enel Compartilha Consumo Consciente	Promove ações de educação para o consumo consciente de energia e uso sustentável dos recursos naturais com clientes por meio de palestras, oficinas, visitas domiciliares e atividades itinerantes em espaços públicos de convivência. Beneficiados em 2018: 148.492	Acesso à energia	7 12
Enel Compartilha Eficiência	Desenvolve e implementa soluções em equipamentos e tecnologia para melhorar a eficiência energética de casas de famílias de baixa renda e de prédios comerciais e públicos. Também engloba soluções com geração distribuída de energia solar. Beneficiados em 2018: 90.260	Acesso à energia	7
Enel Compartilha Cidadania	Leva informações e serviços a famílias em situação de vulnerabilidade social, reforçando seu reconhecimento e participação social como cidadãos. As famílias beneficiadas são orientadas sobre o cadastro em benefícios sociais, como a Tarifa Social de Energia, sendo parte delas acompanhadas em suas comunidades.	Acesso à energia	7



	Beneficiados em 2018: 55.705		
Enel Compartilha Energia na Escola	Iniciativas voltadas a professores e alunos para promover conhecimento sobre geração, transmissão e distribuição da energia e seu uso sustentável. Beneficiados em 2018: 31.975	Acesso à energia	7 12
Enel Compartilha Inclusão Digital	Potencializa o uso das ferramentas de informática e internet para promover o desenvolvimento social via inclusão digital, com o objetivo de qualificar jovens para o mercado de trabalho. Beneficiados em 2018: 1.331	Desenvolvimento social e econômico	8
Enel Compartilha Liderança em Rede	Reúne lideranças locais em reuniões mensais com o objetivo de formar parcerias e construir uma relação de proximidade entre nós e as comunidades de atuação, impulsionando o fortalecimento das organizações sociais e comunitárias. Em 2018, o projeto permitiu a resolução de inúmeras demandas técnicas e comerciais nas comunidades representadas por essas lideranças. Beneficiados em 2018: 56.929	Desenvolvimento econômico e social	17
Enel Compartilha Cultura	Projetos que apoiam iniciativas culturais, incluindo apoio à leitura, à literatura, à produção audiovisual e à dança. Beneficiados em 2018: 906.756	Apoio às comunidades locais	4
Enel Compartilha Esporte e Lazer	Desenvolvemos um trabalho com jovens por meio de atividades esportivas, utilizadas como ferramenta educacional e de forma a promover o acesso a espaços e a atividades de lazer nas cidades. Beneficiados em 2018: 868	Apoio às comunidades locais	4 11
Enel Compartilha Atitude Verde	Projetos de educação ambiental. Beneficiados em 2018: 2.886	Apoio às comunidades locais	13 15



Além das ações concentradas no Enel Compartilha, investimos em programas transformadores e alinhados a demandas sociais importantes, como o Ecoenel: Promovido em 40 municípios do Rio de Janeiro, do Ceará e de Goiás – contemplado com o projeto em 2018 –, o Ecoenel permite a fusão de ganhos sociais e ambientais a partir do recolhimento de materiais recicláveis, destinados a associações de reciclagem, e descontos nas contas de luz. Nos ecopontos, nossos clientes podem entregar materiais como papel, vidro, metal e plástico, cujo valor recebido por nós por meio da reciclagem é convertido em bônus para abate de valores da própria conta de luz ou da fatura de uma unidade consumidora indicada, a exemplo de entidades beneficentes. A ação permite a diminuição de níveis de inadimplência: só em 2018, 3.767 faturas tiveram redução de 50% ou mais no valor. No ano, o Ecoenel atingiu 6.538 toneladas de resíduos arrecadados e R\$ 1,4 milhões em bônus concedidos – só em 2018 foram 5.174 clientes atendidos pelo programa, com economia de 6.497.446,11 Kwh de energia.

Na Enel Distribuição São Paulo, os principais projetos desenvolvidos em 2018 foram Transformação de consumidores em clientes; Centro Educacional Infantil Luz e Lápis; Recicle Mais, Pague Menos; Hortas Comunitárias; Eletropaulo nas Escolas; e Reutilização de Resíduos de Podas de Árvore. Juntos, estes projetos beneficiaram 577 mil pessoas em 2018. Vale ressaltar, que em 2019 haverá uma adequação dos projetos da Enel Distribuição São Paulo, de forma que se incorporem ao programa Enel Compartilha.

Entre essas principais parcerias que visam fortalecer a atuação da empresa com as comunidades destacam-se:

Transformação de Consumidores em Clientes: Por meio desse programa as famílias são beneficiadas não só com acesso regular à energia, mas também com inclusão social, uma vez que por meio da conta de energia, que comprova o endereço residencial, podem abrir conta em banco, ter acesso a crédito e regularizar o imóvel. Em 2018, a regularização das instalações beneficiou 44,7 mil famílias (cerca de 178 mil pessoas). Também foram substituídas geladeiras e lâmpadas, reformadas instalações elétricas precárias das residências e realizados eventos nas comunidades. Os investimentos somaram R\$ 66,9 milhões, dos quais R\$ 32,0 milhões foram recursos próprios e R\$ 34,9 milhões do Programa de Eficiência Energética (PEE) da Aneel. Em 2019, por sua grande abrangência de atividades, esse projeto será desmembrado em diversos eixos do programa Enel Compartilha, cumprindo o ODS 7 e outros.

Eletropaulo nas Escolas: Entre 2009 e 2014, mais de 1,2 milhão de pessoas em 1.914 escolas foram beneficiadas pelo projeto, a partir da formação de professores que multiplicaram dentro de sala de aula, informações sobre o uso eficiente e seguro de energia elétrica, com jogos e atividades lúdicas nas escolas e comunidades. A partir de 2015 e até o final de 2018, o aluno passou a ser o protagonista das ações para o consumo consciente na própria escola: os professores convidaram alunos para constituir o Núcleo de Ação para a Eficiência Energética (NAEE) da escola, com a responsabilidade de difundir uma cultura de eficiência no uso da energia e da água, tanto nas escolas quanto em suas residências. Na modalidade de acompanhamento



presencial das atividades, registramos nesse período 1.045 escolas participantes, com 934.674 pessoas impactadas de forma direta. Já no segmento de acompanhamento digital, lançado em 2018, houve a participação de 301 escolas inscritas, contemplando mais de 264 mil alunos inseridos no sistema. Cumprindo os ODS 4 e 7, esse projeto será parte do programa Enel Compartilha Energia nas Escolas.

Recicle Mais Pague Menos: Trata-se de um projeto de eficiência energética que a empresa oferece desconto na conta de energia elétrica aos clientes residenciais em troca de materiais recicláveis, sem limite de desconto, permitindo inclusive que a conta de energia elétrica do cliente possa ser zerada ou até mesmo gerar crédito para o mês seguinte. Este projeto tem se mostrado uma importante alternativa para os clientes conciliarem suas contas de energia elétrica com o orçamento familiar, contribuindo para evitar o aumento do índice de inadimplência e para melhorar o índice de recuperação de receita. Em 2018, o projeto incluiu 3.051 clientes, concedeu R\$ 214 mil em bônus em troca de 1.129 toneladas de resíduos, além de 4.741 MWh de energia economizada. Em 2019 esse programa estará dentro do programa Ecoenel, cumprindo o ODS 7.

Centro Educacional Infantil Luz e Lápis: O Centro Educacional Infantil (CEI) Luz e Lápis é uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) que atendeu em 2018 212 crianças de um a cinco anos e 11 meses, de famílias de baixa renda ou em situação de risco social. Conta com duas unidades – Santo Amaro e Guarapiranga, região Sul da cidade de São Paulo. Em 2018, a Enel Distribuição São Paulo investiu R\$ 2.920.337,16 milhões no projeto. Os CEIs adotam um projeto pedagógico construtivista, que busca levar a criança a desenvolver sua capacidade de observar, descobrir, pensar e agir ao ter como princípios o respeito à dignidade e aos direitos das crianças; o direito a brincar; o acesso aos bens socioculturais disponíveis; a socialização das crianças e o atendimento aos cuidados essenciais.

Nossa gente e seu valor

| GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 401, 102-8 |

Possibilitar o desenvolvimento profissional em um ambiente colaborativo e que promova o bem-estar é um dos compromissos que assumimos com nossos colaboradores. Atuamos de forma a acompanhar e incentivar as transformações pelas quais o setor elétrico passa, no Brasil e no mundo, e sabemos que isso só é possível com um quadro de profissionais engajados, felizes e capacitados. Reconhecemos o trabalho feito com dedicação e os que contribuem para o nosso desenvolvimento, reforçando o valor da meritocracia. Nosso ambiente de trabalho preza pela segurança e pela qualidade de vida, bem como pela evolução na carreira, tanto nos quadros de nossas empresas quanto em posições em nosso Grupo.

Esforços foram direcionados para seleção de profissionais alinhados à nossa cultura corporativa. Por isso, todas as fases e os resultados em recrutamento são



acompanhados por nossa Unidade de Recrutamento e *Human Resources Business Partner* (HR BP), de acordo com as áreas de competência. Adicionalmente, mantemos, por tempo consistente com os regulamentos locais, o registro de informações relevantes de cada candidato. Isso inclui currículos, dados pessoais, relatórios de avaliação de cada etapa do processo de seleção.

Por meio da Política de Recrutamento e Seleção, visamos prevenir conflitos de interesse, favoritismo, nepotismo e garantir a ausência de qualquer forma de discriminação. Essas determinações são claras e também estão expressas em documentos e políticas internos norteadores da nossa conduta ética. Já para selecionarmos profissionais dispostos a nos acompanhar nas mudanças e nos desafios necessários à sustentabilidade de nossos negócios e do nosso setor, todos os candidatos passam por um processo de avaliação baseada nos Valores e Comportamentos da Enel.

Valores: Responsabilidade | Confiança | Inovação | Proatividade

Comportamentos: Tome decisões e assuma suas atividades com responsabilidade | Adote e promova comportamentos seguros | Busque excelência nos resultados | Modifique suas prioridades diante de mudanças | Busque a satisfação de colegas e clientes | Reconheça os valores e as diferenças individuais | Cumpra seus compromissos | Sugira novas soluções | Compartilhe informações | Reconheça os méritos dos colegas

Buscamos também reter nossos talentos e, ao mesmo tempo, oxigenar os conhecimentos, garantindo que em cada processo de Recrutamento & Seleção o melhor candidato seja escolhido. Isso se dá por meio de grande parte da oferta de nossas vagas ser feita de forma mista, ou seja, para o público interno e externo ao mesmo tempo.

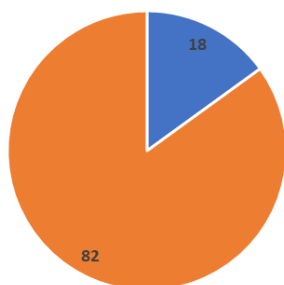
O ano foi marcado ainda pela implantação do serviço de Business Process Outsourcing (BPO), que será realizada posteriormente, na Enel Distribuição São Paulo. Com a tecnologia trabalhamos com mais eficiência, pois nossos colaboradores empregam tempo em tarefas de maior valor e complexidade, enquanto as máquinas executam processos repetitivos, de forma automática. As folhas de pagamentos e de benefícios, por exemplo, já estão uniformizadas no BPO.

Nosso quadro laboral, ainda é majoritariamente masculino, de acordo com o perfil próprio do setor elétrico brasileiro. Apesar disso, mantemos nosso compromisso com a valorização da diversidade, nossas políticas internas garantem a não distinção em relação à raça e à etnia entre os nossos colaboradores e temos práticas e metas que buscam a equidade de gênero.

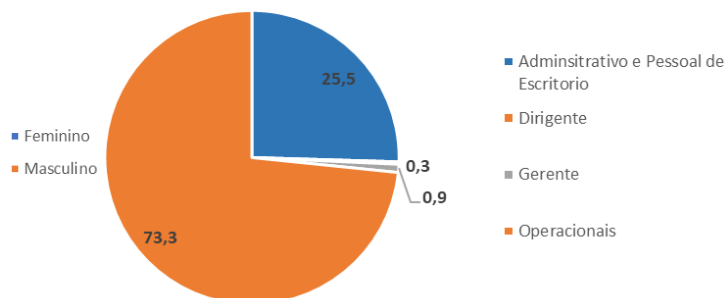
A Enel Distribuição São Paulo encerrou o ano de 2018 com um total de 7.277 colaboradores próprios, onde 82 % são homens e 18 % são mulheres. Nossos parceiros somavam um número de 15.410.

Empregados próprios por tipo de contrato e tipo de emprego: | GRI 102-8, 405-1|

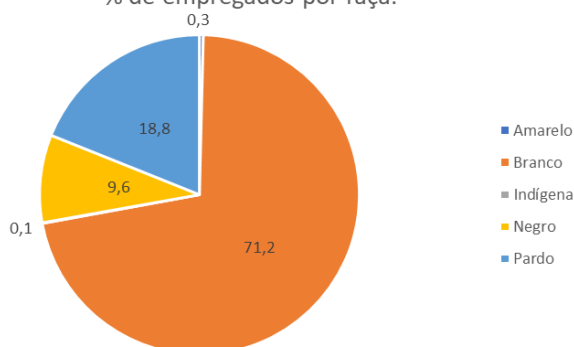
% de empregados por gênero.



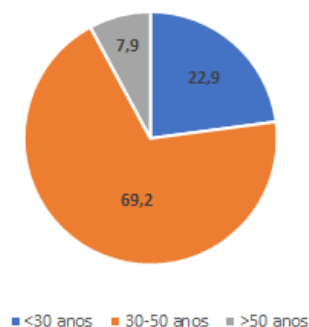
% de empregados por categoria funcional



% de empregados por raça.



% Empregados por faixa etária - 2018



Integração

A mudança de marca e adoção do novo nome, Enel Distribuição São Paulo, foi acompanhada de uma grande campanha de mídia e de nossa comemoração pelo ingresso no Estado mais industrializado do País.

Com o início da troca da identidade visual da frota e dos uniformes e a avaliação do modelo de operação, bastante diferente do que adotamos, buscamos aderência às nossas práticas, considerando pontos que podem ser absorvidos nas empresas que já detemos. Um exemplo foi a implantação de uma ferramenta já utilizada na distribuidora paulista, denominada Power BI, para acompanhamento de custos. Nosso objetivo é sempre evoluir e aprender e, nesse sentido, a Enel Distribuição São Paulo tem servido como um laboratório interessante para aprimorarmos ainda mais nossa forma de trabalhar em grandes centros urbanos.



Diversidade e igualdade | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 405-1 |

Assumimos formalmente o compromisso com o estímulo à diversidade e o respeito às diferenças, pontos fundamentais não só no ambiente profissional, mas em todas as relações humanas. A oferta de oportunidades iguais consta de documentos internos, como o Código de Ética, que expressa claramente a não discriminação, e políticas como a de Direitos Humanos e a de Diversidade e Inclusão, que descreve nossas ações para promoção de questões de gênero, idade, nacionalidade e deficiência.

Avanços em questões de gênero são pontos permanentes de atenção e investimos no aumento do percentual do número de mulheres em nosso quadro, embora o resultado ainda esteja distante da equidade que buscamos. Com esse foco, lançamos em 2018 novo plano de sucessão para níveis executivos – já mantínhamos uma lista com os profissionais aptos a assumir posições, mas agora, de cada três possíveis sucessores, um tem que ser mulher.

Nosso Grupo também estabeleceu um objetivo voluntário de que, até 2021, os processos seletivos contem com 50% de mulheres. Desde 2016 esse percentual é monitorado por sistema de relatórios detalhado, comum a todas as unidades de recrutamento nos diversos países, sendo que, se não for possível alcançar a igualdade de representação de gênero, é necessário fornecer uma justificativa por escrito.

Há ainda, desde 2014, um estruturado programa de Diversidade e Inclusão de Pessoas com Deficiência (PCDs), que vai muito além do cumprimento de cotas. Capacitamos esse público em treinamentos com duração de 12 meses e, como reconhecimento e respeito às diferentes capacidades e potenciais, há em cada país um ponto focal para gestão de questões de deficiência/incapacidades. Na Enel Distribuição São Paulo no final de 2018 haviam 166 colaboradores com deficiência.

Incentivo ao desenvolvimento | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 404-1, 404-3 |

Seguimos diretrizes de Treinamento e Desenvolvimento Global, contribuindo com o alinhamento e o alcance dos objetivos estratégicos do Grupo Enel. Lançada em 2017, nossa Academia de Lideranças, obteve expressivos avanços, com reconhecimento interno e do Grupo, que a premiou entre as três melhores iniciativas de desenvolvimento de pessoas entre todas as empresas Enel no mundo.

Alocamos recursos também para capacitações em segurança, obrigatórias, e no entendimento de normas regulatórias e de procedimentos específicos, além de cursos *on-line*, focados em ética e idiomas. Há ainda treinamentos comportamentais, em linha com nossa cultura corporativa, e técnicos, para o desenvolvimento de habilidades específicas, quando há solicitação da área (pelo gerente local).

Todas essas ações são concentradas em sistema global de reporte e em reuniões globais, nas quais, para melhoria contínua, são compartilhados dificuldades, soluções e aprendizados.

Com relação à formação técnico-específica, é disponibilizado anualmente um valor para



que cada área possa participar de congressos, seminários e cursos, de acordo com a necessidade de cada Diretoria e em alinhamento sempre à nossa estratégia e ao Plano de Desenvolvimento Individual de cada colaborador. Em 2018 foram realizados 215 cursos, treinamentos e capacitações em toda a Enel Distribuição São Paulo, totalizando 320.059 horas, contando com 23.601 participações.

O desenvolvimento dos colaboradores da holding ocorre também por meio de avaliações constantes e, nesse sentido, lançamos em 2018 o Open Feedback, processo por meio do qual todo o público interno é incentivado a dar feedbacks de melhoria ou de reconhecimento para os seus pares, gestores ou subordinados, considerando os 10 comportamentos Open Power. Para estimular a iniciativa, realizamos uma ampla campanha interna de comunicação, explicando os principais pontos do Open Feedback e sua relevância. Assim, evoluímos de uma “fotografia”, que resultava da avaliação dos superiores, para um “filme”, com considerações periódicas e diversas. Nosso objetivo é que os profissionais recebam e internalizem os feedbacks recebidos para melhor desempenho nas atividades realizadas, além da disseminação de uma cultura de feedback que gere um ambiente de confiança entre os colaboradores. O desempenho comportamental foca no desenvolvimento do colaborador, sem reflexos na remuneração variável. Além disso, a remuneração variável passou a compreender quatro objetivos: econômico, financeiro, desempenho da área e segurança. A avaliação de comportamento referente ao ano de 2018 foi finalizada em março de 2019. Esse modelo será implementado na Enel Distribuição São Paulo em 2019 e, em 2018, o processo de Gestão de Desempenho contou com as etapas de: Inclusão de metas, Feedback 360º e Avaliação final, que impactou na PLR (Participação no Lucros e Resultados) do colaborador. Todo esse processo aconteceu numa plataforma interna. A avaliação de 2018 finalizou em março de 2019, sendo que o pagamento da PLR individual foi feito no dia 01 de abril de 2019.

Programa SER – Sustentabilidade em Rede

A sustentabilidade também impulsiona o desenvolvimento de nossas equipes. Desde 2015, mantemos o Programa SER – Sustentabilidade em Rede que, com ações divididas em quatro pilares (Ser Humano, Ser Social, Ser Ambiental e Ser Econômico), visa à promoção interna da cultura no tema e ao aumento de engajamento dos colaboradores no planejamento estratégico e nas ações do Plano de Sustentabilidade. Em 2018, o SER celebrou os 70 anos da declaração dos direitos humanos e contemplou como temas transversais, além de direitos humanos, a diversidade, a ética e o combate à corrupção. O programa será lançado em São Paulo em 2019.

Voto consciente

No âmbito do Programa SER, com o objetivo de levar informações práticas e importantes para o exercício da cidadania, lançamos a campanha Vote Consciente 2018, que abordou temas relativos às eleições nos meses de setembro e outubro. Os comunicados informaram sobre o papel dos cargos em disputa, a importância do voto



em uma democracia e aspectos práticos, como a retirada do título de eleitor e como fazer a justificativa no caso de impossibilidade de comparecimento no dia das eleições. O Vote Consciente, alinhado às diretrizes do Ser Social, aconteceu nos meses de setembro e outubro, contemplando assim tanto o 1º quanto o 2º turno das eleições de 2018.

Valorização e cuidado | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 405-2 |

Há uma área focada em avaliar e adotar ações e programas que promovam a qualidade de vida e o bem-estar dos nossos colaboradores. Com esse propósito, praticamos revisões anuais de salário, que devem considerar a equiparação entre homens e mulheres. Além da remuneração direta, os profissionais com contrato de trabalho permanente e em tempo integral recebem benefícios como previdência privada, em que contribuímos com percentual idêntico ao do empregado; planos de assistência médica e odontológica e seguro de vida. Acordos de negociação coletiva cobrem 100% dos empregados próprios. | GRI 102-41 |

Nossa licença-maternidade é diferenciada, de 180 dias, 60 a mais que os 120 contemplados pela previdência oficial. Prevemos ainda, com foco no bem-estar, períodos de *home-office*.

Rede do Bem

A solidariedade e o engajamento são estimulados em nossos funcionários por meio de programas de voluntariado. Para isso, mantemos a plataforma Rede do Bem, com apresentação e *design* amigáveis e alinhados aos de uma rede social, na qual, além das iniciativas por nós apoiadas, permite que os próprios colaboradores cadastrem ações com as quais desejam engajar outros voluntários. Em 2018, o voluntariado beneficiou 6.137 pessoas, tínhamos 1.621 cadastrados na plataforma, dos quais 306 participaram de ações voluntárias presenciais, sendo que 78 desses colaboradores eram da Enel Distribuição São Paulo. Entre as ações realizadas em 2018 em São Paulo, destacamos a “Iluminando a Comunidade”, que em parceria com a ONG Litro de Luz e 42 voluntários nossos, instalou 20 postes de iluminação pública, confeccionados com garrafas PET e painéis solares, beneficiando cerca de três mil moradores da comunidade Boulevard da Paz.

We Are Energy

Por meio do We Are Energy, nosso Grupo busca possibilitar que os filhos dos funcionários discutam temas do futuro em um ambiente divertido e que estimule a reflexão, trocando experiências com crianças e jovens de culturas diferentes, mas da mesma idade – todos têm entre 8 e 17 anos.

Em 2018, o projeto abordou Digitalização e a Energia das Coisas. Foram mais de 2.700 inscrições de propostas nos temas, com 116 crianças e jovens (quatro do Brasil), de 16



países, premiados com a participação em acampamento na província de Terni, na Úmbria, a duas horas de Roma. Durante duas semanas, eles aprenderam e se divertiram com jogos, *workshops*, esportes e atividades de intercâmbio cultural, além de oficinas de artes e sobre realidade virtual e transformação digital. Os premiados discutiram ainda o problema da disseminação de notícias falsas (as chamadas *fake news*) e criaram um robô em impressora 3D e com peças de brinquedo.

Esse projeto está sendo iniciado em São Paulo em 2019.

Pelo sucesso dessas ações, a Enel no Brasil mais uma vez está entre As 150 Melhores Empresas para se Trabalhar pela *Great Place to Work*, o que demonstra que os funcionários reconhecem nosso compromisso com o aprimoramento laboral. Estamos nos preparando para, em 2019, participar da pesquisa novamente, considerando pela primeira vez a Enel Distribuição São Paulo, o que representará a participação de mais de dez mil colaboradores.

Saúde e segurança | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 403 |

Conscientizar colaboradores, fornecedores e comunidades a respeito de critérios de saúde e segurança é o nosso maior compromisso. Atuamos no sentido de que a segurança seja considerada no dia a dia e muito além das atividades profissionais desempenhadas.

A Enel Distribuição São Paulo possui certificação nas normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 55001 e OHSAS 18001 (segurança do trabalho), que em 2019 passarão por um processo de adequação para garantir a aderência às políticas e às práticas do Grupo Enel.

Perseguimos sempre o objetivo de zero acidente e, em 2018, esse propósito foi incrementado com a integração de reconhecidas práticas em saúde e segurança de outros países. Participamos de inspeção global no tema e também fomos a outras empresas do Grupo Enel para fiscalizar e aprender processos em saúde e segurança.

Nosso aplicativo 5 Regras de Ouro, estendido para São Paulo em 2018, com determinações de segurança para os trabalhos de campo, possibilitou que em 2018 não registrássemos acidentes fatais elétricos.

Há sistema de Gerenciamento de Saúde e Segurança, para adoção de melhorias contínuas em ações e processos; *checklists* de segurança; Diálogos Diários de Segurança (DDSs); e o programa BBS – *Behavior Based Safety*, baseado na observação do comportamento em campo. Ainda, como em anos anteriores, investimos em capacitação e no estímulo a atitudes preventivas e que priorizam o respeito à vida em qualquer situação. Realizamos inspeções diárias de segurança nas equipes de campo, principalmente nas que representam maior risco. Além disso, avançamos em iniciativas relacionadas à tecnologia e à inovação, com o APP5RO, aplicativo de execução de medidas de segurança e acompanhamento das atividades de campo;



simulador 3D de linha viva; *air bag* de motos para os novos contratos e capacitação para direção defensiva para todos os motociclistas na Enel SP. Treinamento *off road*.

Em 2018, a Enel Distribuição São Paulo adotou programa de Indicador de Riscos, ferramenta por meio da qual é possível tratar de forma proativa os riscos identificados em campo, para os quais é atribuído um indicador de risco. Adicionalmente há uma reunião semanal com todas as equipes operacionais (próprios e contratados), denominada “Momento Enel” e na qual foram abordados 48 temas durante o ano de 2018; e 34.857 *Safety Walks*, caminhadas de segurança realizadas por toda liderança operacional.

Políticas e requisitos referentes à saúde e segurança | EU16 |

Nas distribuidoras, a Instrução de Trabalho (IT) 93 engloba as Diretrizes de Qualidade, Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Eficiência Energética para as Empresas da Infraestrutura e Redes Brasil para Empresas Contratadas, que tratam dos treinamentos em saúde e segurança de colaboradores. O item 6.9.1 determina a manutenção de sistema de gestão eficaz e que assegure a aquisição, substituição, fornecimento e manutenção de ferramentas e Equipamentos de Proteção Individual e Coletiva (EPI/EPC). Assim, todas as contratadas e subcontratadas devem adquirir EPI/EPC e ofertar capacitação, conforme as instruções de trabalho e as especificações técnicas do Grupo Enel Brasil. Nossas distribuidoras fornecem esses materiais aos seus empregados e seguem critérios de treinamento referentes à saúde e à segurança com base na legislação aplicável ao negócio, incluindo Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego e outras exigências de órgãos regulamentadores e/ou fiscalizadores, além de normas e políticas internas.

Em São Paulo, todos os funcionários próprios, que têm por definição a necessidade de realizar treinamentos obrigatórios, passam por um levantamento que mapeia a validade de todos os cursos e sua obrigatoriedade de reciclagem, como NRs 10, 33, 35, etc. Para os colaboradores parceiros, antes mesmo de serem liberados para fazer a integração e prestar qualquer tipo de serviço para nós, é feita uma análise de documentações, que tem como objetivo a verificação de conformidade dos treinamentos, equipamentos de proteção, exames periódicos, entre outros. Também em São Paulo, todos os colaboradores, ao se tornarem parte de nossa equipe, passam por uma integração de Saúde Ocupacional, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente, que conta com todos os nossos programas e diretrizes EHS. Depois da contratação, apresentamos, aos colaboradores próprios e terceiros, semanalmente, os temas mais importantes de Segurança do Trabalho. Essa capacitação semanal é chamada de Momento Enel. Além disso, temos treinamentos mandatórios de segurança para os colaboradores operacionais. A engenharia de segurança do trabalho também realiza estudos de todos os equipamentos, principalmente os de proteção elétrica, com o objetivo de levantar os melhores produtos e fornecedores de equipamentos de proteção e homologá-los para uso de nossos colaboradores, próprios e terceiros. Temos um procedimento que rege esses estudos e o processo de homologação de equipamentos



como um todo.

Campanhas de saúde

Os colaboradores passam por exames periódicos, no qual, em duas ou três horas é possível realizar uma série de exames. Também há acompanhamento de grupos de risco para melhoria de hábitos e combate à obesidade, ao tabagismo, à dependência química e ao diabetes, entre outros. Mantemos grupos de trabalho voltados a cada tema, com o monitoramento e a comemoração dos avanços. Há ainda ações para riscos osteomusculares (*blitz* de postura e avaliação física), psicossociais (questionário que avalia sintomas de estresse, consulta psicológica e Oficina Mente Saudável) e cardiovascular (a partir de medição de perfil lipídico, realização de eletrocardiograma e consulta médica com cardiologista, endocrinologista e nutricionista e eventual encaminhamento aos que apresentaram risco cardiovascular). Em datas específicas, investimos também no combate à gripe H1N1 e à febre amarela; na prevenção do suicídio (Setembro Amarelo), do câncer de mama (Outubro Rosa), de próstata (Novembro Azul) e de câncer de pele (Dezembro Laranja). Outro foco é o estímulo à doação de sangue, que ocorrem durante o ano.

Por meio da Gestão do absenteísmo, identificamos ainda, além do quantitativo de afastamento por motivo doença, os CIDs de absenteísmo, de modo a gerarmos relatórios de acompanhamento e intervenção.

Representação | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 403-1 |

Em linha com nosso compromisso com a segurança, mantemos Comitê Central de Segurança, responsável por coordenar as iniciativas no tema em todas as nossas empresas. O trabalho é apoiado por Comitês Internos de Prevenção de Acidentes (Cipa), atuantes em todas as nossas operações e escritórios. A Cipa elabora plano anual de segurança e realiza inspeções para identificação e recomendação de eventuais melhorias em processos, atividades e ambientes.

Nosso CEO lidera reuniões mensais para discutir, com gerentes locais, diretores e prestadores de serviços, iniciativas de prevenção de acidentes. Já nosso Grupo mantém comitês de segurança latino-americanos, com o compartilhamento dos resultados de cada empresa no tema. Adicionalmente, mantemos:

- Comitês de Análise Crítica de Segurança do Trabalho, Saúde e Meio Ambiente (um com pessoal próprio, com participação das lideranças operacionais, e outro com parceiros, com participação da alta liderança dessas empresas) na Enel Distribuição São Paulo.

Com essas estruturas, 100% dos nossos colaboradores são representados por comitês formais de saúde e segurança.



Cientes no centro da estratégia

| EU3, EU24 |

Em linha com nossa missão e nossa visão, investimos na aplicação de novas tecnologias para que nossa energia seja mais confiável, acessível e sustentável — o que coloca o cliente no centro de nossa estratégia. Nossos focos incluem dispositivos e medidores inteligentes, *smart grid*, geração distribuída e eficiência energética, entre outros, possibilitando ao cliente mais acesso e mais serviços.

Investimos também em ações de comunicação sem barreiras, para atendimento e relacionamento próximo com todos os clientes. Exemplos são a inserção de legendas em todos os vídeos de comunicação para torná-los mais acessíveis a pessoas com deficiência auditiva, tanto em canais digitais quanto em formato *closed caption* para TVs; estratégias para tornar cada comunicação atrativa aos determinados públicos de relacionamento aos quais ela se destina; disponibilização de conta de energia em *Braille* para deficientes visuais; canal de relacionamento exclusivo para deficientes auditivos e, nas lojas de atendimento, atendentes capacitados na linguagem de Libras e adaptações físicas para pessoas com mobilidade reduzida.

Gestão eficiente da energia

Para uma gestão inovadora e eficiente da energia, acompanhando as evoluções globais em diversos setores, apostamos na digitalização como processo transversal das atividades. Desde 2016, o tema faz parte de nosso Plano Estratégico, com vistas a contribuições aos nossos negócios, à experiência dos clientes e a impactos positivos e transformadores em questões sociais e ambientais. Para isso, investimos na digitalização de nossos ativos e processos internos, com vistas a um modelo operacional ágil, que maximize a velocidade e a eficiência por meio do uso otimizado de dados. Exemplo são os recursos de computação em nuvem (*cloud computing*) em nosso sistema de armazenamento e processamento de dados.



Com o uso de sistemas digitais, acompanhamos em tempo real os recursos disponíveis e o desempenho de nossos ativos de geração térmica e de fontes renováveis. Em Distribuição, apostamos na instalação de equipamentos de telecontrole, como chaves e religadores automáticos, para ganhos de qualidade a partir da identificação de



eventuais falhas na rede. Esse programa será desenvolvido pela Enel Distribuição São Paulo, seguindo as práticas da *holding*, a partir de 2019.

Relacionamento qualificado

Soluções de telemetria são adotadas para aprimorarmos o atendimento aos clientes, com a medição de consumo e a obtenção remota de dados. Computamos avanços anualmente também no uso de aplicativos e sistemas de relacionamento *on-line*. No ano, lançamos ainda um novo aplicativo para clientes da Enel Distribuição São Paulo.

Há proatividade e, antes que os clientes nos procurem, os mantemos informados em relação aos nossos serviços e atividades. Um exemplo é o envio de SMS para comunicar eventuais faltas de energia (programadas ou não), com informações sobre a ocorrência e previsão de retorno do fornecimento.

Já com foco na conveniência, aperfeiçoamos modelos automatizados de atendimento, com a oferta de diversos canais, mas mantendo a opção de contato presencial, caso seja essa a preferência do cliente, e por telefone, na Central de Relacionamento 0800. A novidade em 2018 se deu no atendimento digital aos clientes das distribuidoras, agora concentrado em um único *site*, com exceção da Enel Distribuição São Paulo, que será integrado posteriormente, mas que já possui o mesmo visual do endereço eletrônico que concentra as outras três distribuidoras.

Também investimos em ações para possibilitar a regularização, com acesso mais qualificado, eficiente e seguro do fornecimento de energia.

Índices de satisfação | GRI 102-43 | 102-44 |

Os principais indicadores do setor elétrico são acompanhados para o aprimoramento contínuo de nossos negócios, pois trazem subsídios para elaborarmos planos de ação para pontos que requerem esforços e a alocação de ainda mais empenho em tópicos bem avaliados. Os principais são o Índice Aneel de Satisfação do Cliente (IASC), da Aneel, realizado com clientes residenciais em todo o Brasil; e o Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP), da Abradee, que realiza ainda levantamentos com diferentes tipos de clientes, a exemplo da Pesquisa de Grandes Clientes.

Na Enel Distribuição São Paulo, foram realizadas no ano campanhas informativas para clientes, o Projeto Transformação Digital, Plano de Resultados, Projeto Impedimento Zero, Empoderamento da Ouvidoria e Programa Jeito de Atender (cultura do cliente). Adicionalmente, a satisfação dos clientes é medida internamente por meio de pesquisas de qualidade dos canais *Call Center*, Lojas, Ouvidoria e pelo Índice de Satisfação de Pesquisa On-line (ISPO).



Índices de satisfação obtidos pela Pesquisa IASQ – Aneel	
2018	61,50%
2017	57,30%
2016	58,03%
2015	54,42%
2014	65,45%
2013	61,75%
2012	58,66%

Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP Abradee)	
2018	73,3%
2017	74,9%
2016	74,7%
2015	76,1%
2014	79,6%
2013	76,4%
2012	80,6%
2011	71,5%

Indicadores de qualidade

Os critérios de cálculo do DEC (“Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora”) e FEC (“Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora”), definidos pela Aneel, consideram as interrupções acima de três minutos e, desse resultado, são expurgados os dias com volume atípico de ocorrências.

As compensações aos clientes pelas transgressões aos limites de DEC e FEC são definidas pela Aneel para a distribuidora e seu pagamento se dá com base nos indicadores DIC, FIC, DMIC e DICRI; o ressarcimento ocorre diretamente ao cliente. As metas para estes indicadores são individuais e levam em consideração tanto a característica da instalação do cliente (alta, média ou baixa tensão) como a localização geográfica da instalação.

O indicador FEC do ano de 2018 foi de 4,39 vezes, uma redução de 29,4% em comparação ao indicador de 2017, de 6,22 vezes. Já o indicador DEC, apresentou redução de 38,7%, ou 4,54 horas, totalizando 7,18 horas em 2018. Essas reduções refletem o esforço da Companhia na ampliação e modernização da rede de distribuição,

com investimentos em novas subestações, larga aplicação de rede compacta (spacer cable), automação da rede, além do aumento das ações de manutenção programada e de poda preventiva e das melhorias nos processos de despacho de equipes de manutenção.

Os gráficos a seguir demonstram a variação dos indicadores DEC e FEC entre os períodos de 2017 e 2018.



A duração média de atendimento das ocorrências emergenciais de 2018 caiu 8,2% em comparação ao período de 2017, refletindo de forma positiva a melhoria no processo de priorização e despacho e agilidade na reação dos desligamentos emergenciais.

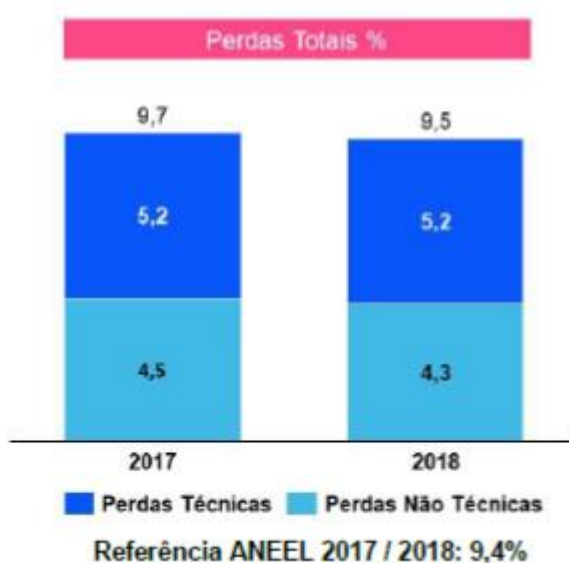
Dentre as ações que a Companhia realizou visando a melhoria dos indicadores de qualidade, inclui-se: (i) substituição de 43,7 mil conectores e ramais em 2018; (ii) 387,5 mil podas realizadas em 2018; (iii) instalação de 351 religadores automáticos em 2018; e (iv) instalação de 454 detectores de falta em 2018.

Indicador de Perdas | EU12 |

As perdas totais apuradas nos últimos 12 meses foram de 9,5%, sendo divididas entre perdas técnicas (5,2%) e não técnicas (4,3%). Em comparação com 2017, as perdas totais apresentaram uma redução de 0,2 p.p, decorrente do incremento dos cortes a partir de janeiro de 2018.

Dentre os principais esforços promovidos para a redução de perdas, destacam-se:

- I. R\$ 73,3 milhões (192,2 GWh) com inspeções de fraude;
- II. R\$ 31,8 milhões (74,1 GWh) com o programa de recuperação de instalações cortadas;
- III. R\$ 49,9 milhões (112,9 GWh) por meio da regularização de ligações informais;
- IV. R\$ 117,4 milhões (267,6 GWh) através da redução de perdas administrativas; e
- V. R\$ 25,7 milhões (58,3 GWh) com o faturamento de energia retroativa de consumo irregular.



Digitalização no atendimento

Em 2018, a Companhia relançou o seu portal de serviços, com novas versões mobile e desktop, oferecendo melhor experiência de navegação aos usuários. Lançou ainda o FAQ, com utilização de inteligência artificial, assim como um novo canal de URA Visual, no qual os clientes que acessam a central telefônica podem dar continuidade em seu atendimento através da abertura de um portal de atendimento em seu aparelho telefônico, além de migrar sua plataforma de atendimento para a nuvem. A ferramenta Speech Analytics já está em operação, tendo como objetivo o monitoramento da central de atendimento telefônico com foco na melhoria de atendimento e processos. No final de 2018, foi relançado o app de serviços aos clientes, permitindo a alteração de data fixa de vencimento, alteração do endereço de entrega, comunicação de falta de energia e solicitação de fatura por e-mail, entre outros serviços.

Como resultado deste processo de transformação, em 2018, 82% de todos os atendimentos da Companhia foram efetuados por meio de canais digitais.

Tarifa social e descontos | DMA (antigo EU23) |

Cientes da importância da energia elétrica para o bem-estar e a qualidade de vida, praticamos proativamente descontos (graduais e por um período de até sete meses) para clientes em situação irregular no período anterior à implantação de medição eletrônica do consumo. Nesses casos, garantimos a manutenção do fornecimento após a regularização e a passagem para a medição eletrônica. Agentes comunitários também contatam esses clientes, para informações sobre benefícios sociais e auxílio na adaptação das famílias à nova realidade de consumo.

Já por meio do programa Tarifa Social Baixa Renda, oferecemos descontos subvencionados, no valor de até 60% na conta de energia, a clientes cadastrados em



programas sociais do governo federal – principalmente consumidores com renda per capita igual ou menor a meio salário mínimo por membro da família. Há ainda descontos às comunidades quilombolas e indígenas com faixa de consumo até 50 kWh.

No ano, na Enel Distribuição São Paulo foram firmadas parcerias com o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Governo do Estado de São Paulo e prefeituras para contratação de empresa especializada em visitas porta a porta, com intuito de cadastrar as famílias de menor poder aquisitivo no Cadastro Único.

Universalização | EU26, DMA (antigo EU23) |

Por meio do Programa Nacional de Universalização do Acesso e Uso de Energia Elétrica – Luz Para Todos, o governo federal busca promover o acesso universal à energia elétrica, de forma gratuita, às famílias de baixa renda. Lançada em 2003, a iniciativa tinha data de finalização em 2018, mas o prazo foi estendido para 2022, por meio de decreto assinado em 27 de abril de 2018 pelo então presidente Michel Temer. A prorrogação por mais quatro anos visa possibilitar a conclusão das obras e dos contratos em andamento, com foco principalmente no Norte e Nordeste.

Em nossas áreas de abrangência, a Aneel considera o atendimento já universalizado em São Paulo. Contudo, em razão do crescimento populacional, registramos periodicamente solicitações de novas ligações, atendidas conforme demanda, para as quais não se aplicam a metodologia de cálculo de domicílios não atendidos e não há metas a serem cumpridas.

Segurança da população | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | EU25 |

Nosso zelo com a segurança de clientes e da população se estende do planejamento dos projetos ao uso da energia. Esse cuidado está expresso em nossa Missão, que determina conectarmos as pessoas à energia de forma segura e sustentável. Para isso, realizamos ações de conscientização sobre o uso seguro da energia em nossas redes sociais e em grandes meios de comunicação – de expressivo alcance –, além de abordarmos o tema em nossos projetos de sustentabilidade. O trabalho também acontece em parceria com a Abradee e por meio de *blitz* em construção civil (van adaptada com para desenvolvimento de temas associados à segurança com a eletricidade) e na divulgação de informações em lojas de material de construção.

Mantemos ainda o projeto Energia Segura, de capacitação de Redes de Liderança para multiplicação de cuidados com a rede elétrica na construção civil e ao soltar pipas, entre outros possíveis incidentes. Há também o evento de revoada de pipas durante as férias escolares e concurso de redação para ensino fundamental e médio em conjunto com a Associação Brasileira de Conscientização para os Perigos da Eletricidade (Abracopel). Ainda, anualmente, desenvolvemos um plano anual de Segurança da População que foca nos tipos de acidentes mais recorrentes nas comunidades.



Mantemos ações complementares que envolvem ações de mídia de massa, com publicações em redes sociais, entrega de notificações com mensagem de segurança para moradores em locais de risco e mídia espontânea, que atingiram um público de cerca de 20 milhões de pessoas.

Nosso plano de obras previstas para o período 2017-2021 também tem foco em segurança da população: os projetos de renovação da infraestrutura priorizam áreas de maior possibilidade de ocorrências de acidentes, considerando condições da rede *versus* densidade demográfica.

Incluindo palestras de segurança, ações comerciais, *blitzes* de segurança e informações em painéis na CPTM, foram mais de 3.049 ações proativas no ano de 2018. Na Enel Distribuição São Paulo, foram reportados quinze acidentes fatais, redução de 35% na comparação com 2017, sendo principalmente em construção civil – 56% das fatalidades estão relacionadas ao manuseio de calha de metal nas proximidades da rede elétrica.

São realizados acompanhamentos detalhados dos casos de acidente envolvendo a população, inclusive com suporte social com o objetivo de garantir o atendimento médico e tratamento adequado da lesão. A instrução de trabalho nº86 trata sobre a sinalização/advertência no local de trabalho e também visa manter a segurança da população durante a execução dos trabalhos com eletricidade por nossas equipes. As ações com a população são direcionadas pelo Programa de Meio Ambiente, Saúde e Segurança e buscam conscientizar as pessoas sobre os riscos do uso indevido da eletricidade ou da aproximação demasiada da rede elétrica. Nossa principal meta e compromisso é de garantir a continuidade do fornecimento de energia elétrica à população de forma confiável e segura.

Nossos fornecedores

| GRI 102-9, 103-1 | 103-2 | 103-3 | 308, 414 |

Pela importância que detêm para o desenvolvimento sustentável de nossos negócios e das localidades em que marcamos presença, exigimos de nossos parceiros comerciais o mesmo compromisso que assumimos em relação a critérios de qualidade, conformidade legal e respeito ao meio ambiente e aos direitos humanos. Nesse sentido, promovemos em 2018 uma transformação profunda em nossos processos de suprimentos, com a definição de nossos três *stakeholders* principais: comprador, clientes internos e fornecedores. Com o último grupo, em um movimento global, aperfeiçoamos o relacionamento com a criação do Vendor Day no Brasil, um novo formato de encontros com as empresas parceiras, nos quais abrimos espaço para diálogos e para apresentarmos investimentos e nossa visão de futuro. Também criamos o Innovation Day, para atualização constante de informações, e adotamos novos canais de relacionamento, com a introdução do Spot Order e de uma ferramenta digital interativa de planejamento, chamada Smart Planning.



Nosso foco são relações duradouras, transparentes e éticas, bem como contribuir com o crescimento das empresas que atuam em nossa cadeia. Com esse propósito, desde 2017 incentivamos a formação de consórcios, que unam duas ou mais empresas de pequeno porte, para participação em nossas licitações.

Seleção e avaliação | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 308-1, 414-1 |

Nossos principais fornecedores são empresas que prestam serviços elétricos e consultorias, seguidas de indústrias que fabricam produtos elétricos. As parcerias globais de fornecedores de serviços são definidas por um Comitê da América Latina e, os de materiais, por um Comitê Mundial, por meio de licitações globais para a compra de equipamentos.

Há critérios de seleção e avaliação de desempenho precisos e claros, seguindo o sistema VRS (Vendor Rating System) – que tem como parâmetros para avaliação indicadores de qualidade, pontualidade, comportamento e segurança –, aplicado por todas as empresas do Grupo Enel, de forma a compararmos desempenhos. Nosso Grupo também adota Modelo de Avaliação Global para Requisitos de Sustentabilidade, identificando fatores de risco de sustentabilidade na cadeia de suprimentos e mapeando o nível de risco das várias modalidades de produtos.

Na seleção das empresas, consideramos a aderência aos princípios do Pacto Global e às boas práticas de responsabilidade socioambiental. Potenciais fornecedores participam de processo de qualificação, no qual respondem a questionário de direitos humanos e passam por avaliação de requisitos técnicos, econômicos/financeiros, legais, ambientais e de segurança, entre outros. Adicionalmente, a Área de Saúde, Segurança e Meio Ambiente revisa e aprova os contratos, de acordo com especificações dos procedimentos SER-HSEQ-HSE-18-0093-INBR, Diretrizes para Empresas da IN Brasil e Contratadas e WKI-HSEQ-HSE-17-0037-INBR – Gestão Fornecedores. Os riscos a que novos fornecedores estão expostos são avaliados por meio da pesquisa World-Check, metodologia aplicada mundialmente em nosso Grupo.

Todos os nossos contratos incluem cláusulas que proíbem trabalho infantil e forçado – em 2018, não identificamos nas inspeções de campo que realizamos nos parceiros comerciais esses riscos e/ou qualquer violação ou risco no direito de liberdade de associação e negociação coletiva.

Após firmarem relacionamento conosco, os parceiros comerciais passam por auditorias trabalhista e fiscal, com acompanhamento do cumprimento das obrigações para com seus funcionários. Em 2018, passamos também a realizar *assessment* de segurança, para engajar os fornecedores no tema. No caso de atividades consideradas de alto risco ambiental ou de segurança, uma auditoria *in loco* é prevista para a verificação desses aspectos.

As empresas contratantes incluídas no Registro de Fornecedores Qualificados são constantemente monitoradas por meio de informações de bancos de dados externos. Realizamos avaliações trimestrais, nas quais, para os fornecedores de materiais,



consideramos quesitos como qualidade (50%) e pontualidade (50%). Para os parceiros de serviços, avaliamos qualidade (30%), pontualidade (30%), segurança (25%) e comportamento ético (15%). Se as empresas não atenderem as exigências, desenvolvemos planos de ação para endereçar pontos de melhoria.

Todos os contratos possuem cláusulas específicas de proteção de direitos humanos e respeito às obrigações éticas e sociais em termos de proteção do trabalho infantil e feminino; tratamento igualitário; proibição de discriminação e de trabalho forçado; proteção ambiental; condições sanitárias, regulatórias, de seguro e tributárias. Nossas atividades de compras estão sujeitas a auditorias periódicas, internas e externas, com envio de relatórios ao Conselho de Administração com as informações e os dados relacionados aos fornecedores e a aspectos de Sustentabilidade.

Na Enel Distribuição São Paulo, todas as nossas políticas/práticas do processo de qualificação (incluindo todas as exigências e os sistemas utilizados) já foram adotadas e alinhadas aos das demais empresas do Grupo. Já o processo de compras da distribuidora paulista estava em processo de integração no fim do período e deve ser finalizado até o segundo semestre de 2019, assim como o Vendor Rating.

Relacionamento e capacitação

As principais ações de relacionamento e capacitação com fornecedores estão concentradas em nosso programa Parceiro Responsável. Foram três edições em 2018, um deles na Enel Distribuição São Paulo, com 45 representantes de fornecedores.

Entre as ações para o desenvolvimento sustentável, destacamos a realização do evento “Diálogos de Energia”, com a participação especial do Professor e Economista Sérgio Bésseman Vianna, para falar com nossos principais fornecedores sobre os desafios das empresas para a adaptação às Mudanças Climáticas.

Nossos parceiros respondem ainda, anualmente, a um questionário de autoavaliação, no qual informam melhorias em sua gestão. Os destaques em 2018 foram:

- 9% das empresas que não tinham Código de Ética em 2017 elaboraram o documento em 2018 (em 2017, na comparação com 2016, o resultado já tinha alcançado 50% de evolução);
- 11% das empresas passaram a desenvolver atividades educativas de combate à corrupção em 2018, totalizando 70% com essa prática;
- 11% das empresas se tornaram signatárias do Pacto Global no ano;
- 80% das empresas desenvolvem periodicamente campanhas internas de redução do consumo de energia;
- 68% investem na atualização do seu padrão tecnológico, visando à redução de recursos e à reutilização de resíduos; e
- 90% das empresas possuem missão e visão já estabelecidas.





Dimensão Setorial

Inovação

Enxergamos a inovação como fundamental e uma facilitadora para as áreas de negócio, propiciando soluções e novidades que agregam valor não só internamente, mas para os clientes e a evolução do próprio setor elétrico. Assim, a inovação está a serviço de nossa estratégia e de nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável. Tanto é que os presidentes de todas as empresas do Grupo também são engajados no tema e mantêm no *core business* inovação e sustentabilidade.

O público interno é constantemente incentivado a “pensar fora da caixa” ao participar de sessões de criatividade, nas quais são utilizadas metodologias como *design thinking* e *creative problem solving*. Além disso, avaliamos processos e melhores práticas no Innovation Challenge, que ocorreu em 2018 pela primeira vez em São Paulo, com participação de nossos colaboradores e gerentes de outras empresas do Grupo, como da Itália e Espanha. Como resultado, duas ações foram adotadas e ajudaram a reduzir o indicador de Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) na Enel Distribuição São Paulo: o DEC programado e a manutenção programada, de maneira mais eficiente. Por meio dessas inovações, é possível, quando da necessidade de se desligar um grande número de clientes, promover uma conexão alternativa, que diminui o número de consumidores afetados. Pelo sucesso da solução, pretendemos expandi-la para outras áreas de concessão de nossas distribuidoras.

Por meio de ações como essas, a inovação alcança todos os nossos níveis, refletindo em soluções incrementais e disruptivas, alavancando novos modos de atuação e novas linhas de negócios.

Hub de Inovação

Com a missão de abrirmos o universo da energia à novas tecnologias, investimos no modelo de Inovação Aberta em busca de parcerias e oportunidades que possam melhorar nossos serviços e gerar valor para nossos clientes. Através do Hub de Inovação, procuramos entender as dores da companhia e incentivar parcerias com empresas que detenham de soluções inovadoras para seus problemas.

Em 2017, iniciamos o trabalho do Hub através da chamada pública do Energy Start, onde se inscreveram mais de 700 *startups* com diferentes soluções. O processo de seleção das oportunidades ocorreu em diversas etapas, incluindo a avaliação por profissionais de nossas diferentes linhas de negócio e, ao fim, submissão das ações ao Comitê-Executivo. Em 2018, anunciamos sete *startups* selecionadas, divididas em três categorias:

- **Premiação com uma Imersão no Vale do Silício:** Horus e SmartGreen tiveram a oportunidade de vivenciar o ecossistema do Vale do Silício numa imersão em



São Francisco (EUA), onde foram assessorados por nosso parceiro de aceleração local.

- **Investimento (P&D):** Horus, Tracel, OneRF e Thermo-off receberam investimentos para realização de projetos conjuntos.
- **Parcerias:** Easy Crédito, Enguia Serviços Digitais, SmartGreen e Thermo-off foram indicadas para parceria comercial, com a possibilidade de se tornarem nossas fornecedoras ou de outras empresas do Grupo.

O trabalho do Hub segue o modelo Global onde mantemos uma busca ativa e constante por startups e PMEs que possam colaborar com os desafios das nossas diferentes linhas de negócio. Assim, todas as *startups* que participaram da chamada do Energy Start seguem em nossa base de dados e poderão ser acionadas para suprir necessidades das nossas linhas de negócio ou de empresas parceiras do Grupo Enel.

Atualmente, processo de seleção dessas oportunidades é promovido pelo Hub através de “Bootcamps”: os gestores das nossas linhas de negócio definem seus desafios, que são compartilhados com a rede de parceiros do Hub. Após a apresentação de algumas soluções, são realizadas calls preliminares e reuniões presenciais para a definição do modelo de parceria.

Acreditamos que a inovação dentro da organização é construída de forma aberta. Dessa forma, firmamos parcerias com fundos de capital de risco, incubadoras, universidades e instituições governamentais para acelerar e desenvolver negócios que atendam a estas dores. Desde que iniciamos o trabalho, tivemos contato com mais de 1000 oportunidades e firmamos parcerias com quase 30 startups.

Programa Inspire

Com o programa Inspire, diversos elos de nossa cadeia – colaboradores, fornecedores e clientes – são envolvidos no desenvolvimento de soluções inovadoras, por meio das seguintes frentes:

Inspire Deu Certo: Tem foco em sugestões de melhorias de qualidade, segurança e eficiência em processos e serviços, sendo que as ideias que saem do papel são avaliadas em ciclos – Produtos, Processos, Digitalização e Segurança –, sendo o melhor do período premiado.

Inspire Multiplique: Visa ao acompanhamento de projetos-chaves desenvolvidos pelas *Bussines Line* e inscritos no Inspire Deu Certo.

Inspire Empreendedores: Específico para nossos colaboradores, busca o desenvolvimento de produtos ou serviços com alto potencial de crescimento. Além de aporte financeiro, as iniciativas aprovadas recebem a consultoria de uma aceleradora de *startups*. Os colaboradores podem se licenciar de seus cargos por até 1 ano e 6 meses para dedicação exclusiva aos seus projetos. Em 2018, destacou-se o Enel to



Go, que oferece recargas para dispositivos móveis *on the go* por meio de um plano de assinaturas.

Pesquisa & Desenvolvimento

| DMA (antigo EU8) |

Alinhados à busca constante por inovação e em atendimento às determinações regulatórias da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), por meio do programa de Pesquisa & Desenvolvimento (P&D), nossas geradoras, transmissoras e distribuidoras destinam 0.5% da receita operacional líquida a projetos de P&D. Em 2018, o valor somou R\$ 29.360.574.

Em 2018, a Enel Distribuição São Paulo investiu R\$ 21,6 milhões em P&D, com foco na melhoria de processos técnicos e operacionais, na segurança de colaboradores e terceirizados, além da promoção de iniciativas sustentáveis para as comunidades. Os principais projetos, pelo grande potencial de transformação disruptiva, viraram programas permanentes. É o caso do Rede Inteligente (*Smart Grid*), concluído em 2018 e considerado a maior iniciativa de *smart grid* do Brasil no desenvolvimento e implementação de soluções de monitoramento, medição, supervisão, comunicação e inteligência na rede elétrica, integrando e levando os sistemas da companhia a um novo patamar tecnológico. Esse projeto conta ainda com uma segunda fase, onde além da pesquisa serão instalados os medidores, os conjuntos de balanço e colocados em operação os sistemas para operação dessa nova rede inteligente. Esse projeto será concluído no ano de 2019.

Além disso, teve início o Redes Subterrâneas Inteligentes, com vistas ao desenvolvimento de tecnologias de ponta para projetos, construção, operação e digitalização da rede subterrânea. Reforçando o viés de inovação e de excelência na busca de novas soluções, no final do ano de 2018 esse projeto passou por uma grande revisão de escopo, passando de 9 iniciativas para mais de 40, deixando de ser um projeto de *smart grid* para a rede subterrânea para ser um projeto com foco em “rede do futuro”, com o objetivo de transformar a gestão da operação e dos ativos de uma empresa distribuidora de energia. Outro foco desse projeto é possibilitar uma maior interação com os clientes com a empresa.



Dimensão Ambiental

Sustentabilidade ambiental

Mantemos uma Política Integrada de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, que nos orienta a minimizar impactos das operações, com prevenção da poluição, apoio à aquisição de produto e serviços energeticamente eficientes, reforço às ações de desenvolvimento sustentável, proteção à biodiversidade e combate às mudanças climáticas. A Política Integrada de Saúde, Segurança e Meio Ambiente e o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) consideram o princípio da precaução para mitigar os impactos das operações sobre o meio ambiente. | **GRI 102-11** |

Também buscamos o cumprimento integral da Política Nacional do Meio Ambiente e das Resoluções do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama) e, para isso, realizamos as diligências exigidas por lei para nossas atividades econômicas, preservando o meio ambiente e atendendo às determinações de órgãos municipais, estaduais e federais.

Realizamos, periodicamente, uma avaliação do cumprimento das exigências legais, inclusive com auditoria de terceira parte. Tudo isso para assegurar a proteção ao meio ambiente na execução de nossas atividades.

Mantemos ainda seguro de riscos ambientais que cobre, em linhas gerais, danos corporais e materiais causados a terceiros; custos de limpeza e contenção de poluição; gastos com a restauração e recuperação de bens; e despesas judiciais e honorários para a defesa em âmbitos cível e criminal.

Ecoeficiência e eficiência energética

| **DMA (antigo EU7)** |

O Programa de Eficiência Energética da Enel Distribuição São Paulo busca reduzir o desperdício de energia elétrica por meio da regularização de ligações informais em comunidades de baixa renda, eficiência em máquinas, equipamentos e processos, geração distribuída e gestão de energia nos diversos segmentos de mercado: indústria, comércio/serviços, poder público, serviço público e clientes residenciais (não tivemos ações específicas nos clientes rurais), além de projetos educacionais com foco no consumo consciente de energia. Em 2018, foram investidos R\$ 44,4 milhões com recursos do programa da ANEEL, dos quais R\$ 34,9 milhões no programa Transformação de Consumidores em Clientes, que tem como objetivo a regularização de ligações informais por meio do fornecimento seguro e confiável de energia.

Como empresa com atuação diversa em energia, adotamos iniciativas variadas de ecoeficiência nas operações, além de ofertarmos soluções aos clientes e investirmos na conscientização das comunidades para o consumo racional de energia elétrica.



Nossos programas de eficiência para as comunidades estão descritos no capítulo Dimensão Social.

Gestão do consumo

Buscamos contribuir com a preservação ambiental por meio da gestão de nossos consumos e de geração de resíduos. Para isso, mantemos indicadores atualizados e realizamos, sem periodicidade definida, ações de conscientização e educação ambiental com colaboradores e terceiros. Em 2018, investimos no reforço à correta destinação de resíduos. Foram realizados treinamentos ministrados por professores de universidades conceituadas e promovidas visitas técnicas em lixões e aterros sanitários, com foco em coleta seletiva. Com essas ações, nos comprometemos a monitorar o percentual de reaproveitamento dos resíduos gerados nas operações, buscando reaproveitar todo o resíduo gerado que permita tal destinação.

Energia | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 302 |

Constantemente empreendemos esforços para diminuir o consumo de energia elétrica interno, com economias registradas ano após ano. Trocamos lâmpadas convencionais por tecnologia LED, instalamos sensores de presença e intensificamos nossas campanhas de conscientização sobre o uso racional de energia.

A gestão de energia é monitorada por meio de indicadores, com verificações em auditorias frequentes e manutenções do SGI. Na Enel Distribuição São Paulo, a Política de Sustentabilidade prevê a asseguarção de eficiência operacional e, para tanto, novas bases são construídas com tecnologias de paredes e telhados que minimizam a troca de calor com o ambiente e possibilitam aproveitamento de luz natural. A distribuidora determina ainda metas de redução de consumo de energia nas bases operacionais, lojas e sede administrativa, com limites determinados de consumo mensal.

Emissões | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 305 |

Mensalmente, compilamos nossas emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) para acompanhamento e verificação de desvios que, caso identificados, são tratados pontualmente. Anualmente os dados são avaliados em auditoria externa para verificação e asseguarção do Inventário de Emissões de GEE, no qual utilizamos a reconhecida ferramenta do GHG Protocol e outras disponibilizadas internamente. As informações, constam da plataforma do Registro Público de Emissões do GHG Protocol desde 2013.

Na Enel Distribuição São Paulo realizamos Medição e Monitoramento de Fumaça Preta em 100% dos equipamentos e veículos movidos a diesel. A Enel Distribuição São Paulo prevê em sua Política de Sustentabilidade a redução de emissões de GEE, além de ser signatária do Pacto Global, participar do grupo de Empresas Pelo Clima e, desde 2017, ter seu inventário de emissões de GEE reconhecido com o Selo Ouro do Programa



Brasileiro GHG Protocol. | GRI 102-12 | 102-13 |

Também cobramos de nossos fornecedores o monitoramento da fumaça preta dos veículos e fontes estacionárias movidas a diesel e a consolidação e reporte dos dados de fontes de emissão de Escopo 1. Há ainda, com foco na disseminação de boas práticas entre nossos clientes, o programa Ecoenel, através do qual, os clientes podem se cadastrar e reduzir suas emissões de CO₂ por meio da reciclagem de resíduos.

Para 2018, foram estabelecidas três metas para redução de emissões: a) reduzir as emissões de Escopo 1 referentes à frota a diesel, com meta de 8%; para isso, foi trocado o sistema de telemetria para possibilitar um melhor controle da frota, foram realizados treinamentos para direção de caminhões, e foram realizadas ações para reduzir deslocamentos improdutivos. Isso resultou numa redução de 5,9%, um resultado abaixo do esperado, porém bastante expressivo. A meta não pode ser atingida por conta do atraso na instalação da telemetria dos veículos, que seria a principal ação para gerar a redução. b) reduzir as emissões de Escopo 2, através da redução do consumo próprio de energia em 2%; para isso, foram realizadas ações de conscientização e adequações prediais para redução do consumo. O resultado ainda está em apuração. c) reduzir as emissões de Escopo 2, através do combate a perdas comerciais. A meta era recuperar 749,86 GWh, porém foi possível recuperar somente 646,86 GWh.

Água e efluentes | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 303, 306 |

O monitoramento de dados de consumo e eventuais vazamentos de água nos permite elaborar planos com foco em eficiência e incentivar hábitos conscientes. Na Enel Distribuição São Paulo, todas as novas bases construídas contam com tecnologias de *light steel framing*, captação de água de chuva e reuso de água, que reduzem o consumo. Nas demais localidades, também dispomos de dispositivos de economia de água, como torneiras de fechamento automático e/ou com aeradores. Também foi definido um limite de consumo *per capita* de água de 0,97 m³ por colaborador, resultado alcançado com folga, fechando o ano com desempenho de 0,75 m³ por colaborador.

Mantemos uma rotina de inspeções ambientais e caixas separadoras de água e óleo, visando garantir a integridade dessas estruturas, para que não haja contaminação da água e do solo em caso de vazamentos de óleo.

Materiais e resíduos | GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 301, 306 |

Há coleta seletiva em nossa sede administrativa, nas bases operacionais e lojas de atendimento. A correta destinação é responsabilidade das equipes em todos os trabalhos realizados, da construção à operação. Em São Paulo, se destacam iniciativas de reciclagem de resíduos de poda de árvores, que são destinados a parceiros para utilização em compostagem, manutenção de parques e áreas verdes, ou ainda como reaproveitamento energético.



As atividades que executamos geram tipos de resíduos diversos, como orgânico, sucata elétrica e eletrônica, recicláveis, lâmpadas, pilhas e baterias. Cada resíduo é tratado de acordo com sua especificidade e classificação, mas sempre priorizando a reciclagem ou o reaproveitamento. Se isso não for possível, há destinação ambientalmente correta: resíduos não perigosos, como orgânicos, seguem para aterros sanitários, e resíduos perigosos são coprocessados ou destinados para aterro Classe.

A gestão de resíduos passa periodicamente por auditorias de certificação e por inspeções periódicas nos fornecedores.

Nossas empresas possuem formas específicas de gestão de compra de materiais e de resíduos, em razão das variadas atividades prestadas e das localidades atendidas. A Enel Distribuição São Paulo possui meta de reaproveitamento de resíduos (perigosos e não perigosos).

De forma geral, a gestão dos resíduos sólidos é feita por Manifestos de Transporte de Resíduos, Nota Fiscal, Certificados, Ficha de Gestão Interna e Declaração de Destinação, com dados computados em planilhas internas de controle.

Reaproveitamento | GRI 301-2 |

Em 2018, a Enel Distribuição São Paulo reaproveitou 100% das toalhas industriais retornáveis para limpeza de peças e equipamentos, que somaram 30.228 quilos.

Gestão de Vegetação

Para reduzir interrupções do fornecimento de energia causados pela interferência de árvores na rede elétrica, periodicamente realizamos o corte de galhos de árvores que se sobrepõem à fiação elétrica de rua. Esse trabalho, feito por profissionais habilitados e com técnicas adequadas, tem o objetivo de manter o fornecimento de energia de qualidade aos nossos clientes com o menor impacto possível na vegetação urbana.

Os colaboradores próprios e contratados são capacitados através de treinamento em arborização urbana e manejo florestal, recebendo informações sobre técnicas adequadas para a poda de árvores, legislação, licenciamento, áreas de preservação permanente, espécies protegidas, etc. A capacitação dos profissionais e as técnicas aplicadas na poda são baseadas no Manual de Poda e Guia de Arborização Urbana da Enel Distribuição São Paulo e do Município de São Paulo, além de seguir a norma técnica ABNT 16246-1, procedimentos internos e a legislação vigente. Tudo isso para assegurar que as podas realizadas por nós respeitem a morfologia e estrutura das árvores, evitando que elas sejam danificadas.

Além disso, realizamos plantios compensatórios em áreas rurais e urbanas, visando mitigar o impacto causado por eventual supressão de árvores que seja necessária para ampliação ou manutenção da rede. Priorizamos o plantio de árvores em áreas abrangidas pelo Programa Nascentes, do governo estadual de São Paulo. Com isso, nossas atividades de cumprimento das condicionantes ambientais geram impacto



positivo na prevenção a cenários de escassez hídrica, alinhadas aos desafios ambientais da região em que atuamos. Ainda, impacta positivamente na manutenção e enriquecimento da biodiversidade e da disponibilidade de serviços ecossistêmicos.



Anexos

Sobre o relatório

Todos os dados financeiros incluídos referem-se à Enel Distribuição São Paulo. As informações quantitativas e qualitativas incluídas abrangem o período entre 1º de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018, coletadas de acordo com os GRI Standards, opção Essencial. O ciclo de publicação é anual e o mais recente relatório de sustentabilidade da Enel Distribuição São Paulo (antiga Eletropaulo) foi publicado no dia 09 de março de 2018. Não houve reformulação de informações ou mudanças relevantes em relação a relatórios anteriores. Dúvidas e comentários sobre o conteúdo podem ser encaminhados ao e-mail brasil.sustentabilidade@enel.com.

A partir de 2019, o relatório da Enel Distribuição São Paulo será enviado em um documento único que integra todas as empresas da holding Enel no Brasil

[| GRI 102-45 | 102-46 | 102-48 | 102-49 | 102-50 | 102-51 | 102-52 | 102-53 | 102-54 |](#)

Quadros e indicadores

CLIENTES NO CENTRO DA ESTRATÉGIA

Clientes em distribuição EU3		2018
Número total de consumidores ativos		7.694.740
Número de Consumidores Atendidos – Cativos		7.229.714
Residencial convencional		6.286.801
Residencial baixa renda		494.708
Industrial		26.073
Comercial		402.502
Rural		562
Setor Público		18.774
Consumo próprio		293
Revenda		1
Consumidores ativos sem fornecimento		462.906
Consumidores ativos sem fornecimento		7.231.834
Número de Consumidores Atendidos – Livres		1.317
Industrial		409
Comercial		869
Serviço Público		39
Rural		0



Residencial	0
Consumidores em geração distribuída	803

Perdas em transmissão e distribuição EU12	2016	2017	2018
Perdas elétricas globais (GWh)	4.594	4.614	4.523
Perdas Elétricas – (%) Total Sobre o Requisito de Energia	9,6%	9,7%	9,5%
Perdas Técnicas – (%) Sobre o Requisito de Energia	5,2%	5,2%	5,2%
Perdas Não Técnicas – (%) Sobre o Requisito de Energia	4,4%	4,5%	4,3%

Frequência das interrupções no fornecimento de energia EU28	2016	2017	2018
Índice de Frequência Média de Interrupção do Sistema (SAIFI)	6,76	5,99	4,34
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora FEC, geral da empresa - Valor Apurado	6,88	6,22	4,39
Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora FEC, geral da empresa – Limite	5,92	5,66	5,26

Duração média das interrupções no fornecimento de energia EU29	2016	2017	2018
Índice de Duração Média de Interrupção do Sistema (SAIDI) (min)	932,43	690,01	428,59
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora DEC, geral da empresa - Valor Apurado	15,71	11,72	7,18
Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora DEC, geral da empresa – Limite Regulatório	8,04	7,78	7,56

Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório EU4		2018
Linhas de BAIXA tensão	Aéreas	19.553,8
	Subterrâneas	1.000,28
	Total	20.554,08
Linhas de MÉDIA tensão	Aéreas	19.830,16
	Subterrâneas	1.428,227
	Total	21.258,387
Linhas de ALTA tensão	Aéreas	1.605,4
	Subterrâneas	218,04
	Total	1.823,8

DADOS TÉCNICOS (Nº de subestações e alimentadores; Nº de transformadores; Capacidade instalada)		2018
Subestações (em Unidades)		163
Alimentadores		1.856



Transformadores de distribuição (em unidades)	215.782
Capacidade Instalada - distribuição (MVA)	15.000,25

NOSSA GENTE E SEU VALOR

Tipo de contrato GRI 102-8	2018		
	Homens	Mulheres	Total
Tempo determinado	27	15	42
Tempo indeterminado	6.143	1.092	7.235
Total	6.170	1.107	7.277

Tipo de emprego GRI 102-8	2018		
	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	6.143	1.092	7.235
Jornada parcial (meio período)	27	15	42
Total	6.170	1.107	7.277

SAÚDE E SEGURANÇA

Taxas de saúde e segurança de empregados <u>próprios</u> , por empresa GRI 403-2	2016	2017	2018
Acidentes fatais	0	0	0
Acidentes graves	29	29	29
Acidentes sem gravidade	50	32	14
Taxa de frequência	5,62	3,82	2,66
Taxa de gravidade	104	109	344

Taxas de saúde e segurança de empregados <u>terceiros</u> , por empresa GRI 403-2	2016	2017	2018
Acidentes fatais	1	0	0
Acidentes graves	24	31	20
Acidentes sem gravidade	55	53	58
Taxa de frequência	6,75	6,77	4,78
Taxa de gravidade	579	86	71

*Todas as taxas foram calculadas a partir da NBR (Norma Brasileira).



SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Total de gastos e investimentos em proteção ambiental (R\$ mil)		
Tipo de investimento	Detalhes dos Processos	Valor investido (R\$mil)
Adequação de instalações	Adequação ambiental e de Ruído em ETD's	20.072.564
Gestão de resíduos	Destinação de resíduos, destinação e descontaminação de Equipamentos com PCB, Destinação Resíduos Serviços Gerais, Monitoramento de efluentes, atendimento emergências ambientais	3.236.733
Auditorias ambientais	Auditoria de Manutenção e certificação ISO 14001 e Serviços de auditoria em fornecedores	113.059
Educação ambiental	Eventos SGA com a Família, Treinamentos enviados pela área de treinamentos	18.645
Melhoria da qualidade ambiental/despoluição	Gestão de áreas Contaminadas (Opex e Contingência)	5.840.801
Arborização urbana	Plantios Compensatórios Urbanos	1.316.118
Seguro de Responsabilidade Ambiental	Seguro de Responsabilidade Ambiental	260.143
Licenciamento Ambiental	Licenciamento Ambiental e estudos	1.473.349
Compensação Ambiental	Compensação Ambiental (Manutenção e Plantio Rural)	511.567
Projetos de Eficiência Energética	Projetos de Eficiência Energética	44.418.094
Outros	Despesas administrativas: taxi, motoboy, software, Econsult, etc	250.293
Total		77.511.365

Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa (Escopo 1) GRI 305-1			
Fontes de emissão	2016	2017	2018
Geração de eletricidade, calor ou vapor	3,22	4,30	8,13
Processamento físico-químico	0,00	0,00	0,00
Transporte de materiais, produtos, resíduos, empregados e passageiros	6.332,13	8.152,41	7.723,51
Emissões fugitivas	1.405,96	689,01	1.004,90
Mudança no uso do solo	14.948,68	2.865,06	5.461,33
Total de emissões de CO₂	22.689,99	11.710,85	14.197,87



O cálculo das emissões de GEE é feita de acordo com a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol. Para 2018, as emissões foram calculadas utilizando a ferramenta GHG Protocol versão 2018.1.4, com fatores configurados para o ano de 2017, já que a ferramenta com os fatores de 2018 ainda não foi disponibilizada pelo Programa Brasileiro GHG Protocol. Para emissões de fontes estacionárias e móveis, as informações de consumo de combustível são extraídas do relatório mensal de consumo, enviado pela Ticketlog.

Para emissões fugitivas, as emissões são calculadas por balanço de massa, ou seja, pela quantidade de gás recarregada nos equipamentos - a quantidade adicionada para que a operação seja normalizada é igual à quantidade perdida nas emissões fugitivas.

Para as emissões de mudança de uso do solo, são consideradas as autorizações de supressão de vegetação emitidas no ano, e são usados fatores de conversão disponíveis na literatura: no Relatório de Referência LULUCF Mudança de Uso e Floresta (MCTI, 2015) e no Terceiro Inventário Brasileiro de Emissões e Remoções Antrópicas de Gases de Efeito Estufa (MCTI, 2015)

Emissões biogênicas de CO₂ (tCO₂ equivalente) GRI 305-1 	2016	2016	2018
	3.557,13	4.049,13	4.856,23

A Enel Distribuição São Paulo registrou aumento de 21,1% devido à supressão de vegetação. Quanto às emissões da frota, houve redução de 5,6% no total e de 5,9% considerando somente diesel.

Emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa (Escopo 2) GRI 305-2 			
Emissões indiretas proveniente da aquisição de energia (tCO₂ equivalente)	2016	2016	2018
	376.723,90	429.753,37	425.807,11

Na Enel Distribuição São Paulo houve redução em relação a 2017, tanto no consumo próprio de energia quanto nas perdas totais, o que acarretou numa redução de emissões de Escopo 2. A principal influência nessa redução foi a diminuição das perdas totais.

Outras emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa (Escopo 3) GRI 305-3 	
Fontes de emissão	2018
A montante	
Atividades relacionadas à energia e combustíveis	2.989.725,43
Resíduos gerados nas operações	628,48



Viagens a negócios	235,88
Transporte de empregados	656,74
Total de emissões de CO₂	2.991.246,52

Emissões biogênicas de CO₂ (tCO₂ equivalente) GRI 305-3 	2018
	51,18

Em Enel Distribuição São Paulo a categoria das atividades relacionadas à energia (as não incluídas nas emissões dos Escopos 1 ou 2) e combustíveis é a mais impactante. Na distribuidora, foram consideradas as emissões referentes à energia vendida no mercado cativo (dado consolidado a partir do relatório enviado mensalmente pela área Comercial); emissões de resíduos gerados na operação (dados obtidos do inventário de resíduos); viagens a negócios (informações obtidas por meio de extrato de viagens aéreas da empresa de viagens Alatur); e emissões de transporte de funcionários (consideradas as emissões dos ônibus fretados, sendo os dados são obtidos da empresa Ipojucatur).

Total de retirada de água por fonte (m³) GRI 303-1 	
Fonte	2018
Águas superficiais, incluindo áreas úmidas, rios, lagos e oceanos	0
Águas subterrâneas	0
Águas pluviais diretamente coletadas e armazenadas pela organização	0
Efluentes de outra organização	0
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	63.055,00
Total	63.055,00

Resíduos por tipo e método de disposição GRI 306-2 		
Resíduos perigosos (toneladas)	2018	Métodos de disposição
Óleos usados	329	Regeneração
Lâmpadas	4,32	Reciclagem
Pilhas e baterias	10	Reciclagem
Materiais contaminados	826	Coprocessamento / Reaproveitamento / Reciclagem
Resíduos da saúde	0,007	Aterro / Incineração
Sucatas elétricas	1,78	Reciclagem



Outros ¹	832,79	Aterro / Descontaminação/ Incineração / Reciclagem / Coprocessamento
Total	2.004,10	-
Resíduos não perigosos (toneladas)	2018	Métodos de disposição
Sucatas elétricas	6.174	Reciclagem
Plástico	46	Reciclagem
Papel / Papelão	66	Reciclagem
Orgânicos	258	Aterro
Resíduos de Madeira	910	Aterro / Reciclagem
Resíduos de poda	17.650	Reaproveitamento / Coprocessamento
Resíduos de construção civil	84.460,369	Reciclagem / Reaproveitamento / Aterro
Outros ²	39.677	Reciclagem / Reaproveitamento / Aterro
Total	149.241	-

¹ resíduos perigosos considerados como outros: amianto, PCB, baterias e solo/brita contaminados

² resíduos não perigosos considerados como outros: resíduos de faixa e outros resíduos diversos que não puderam ser segregados



Sumário de conteúdo GRI

| GRI 102-55 |

Divulgações gerais			
Perfil organizacional			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	6	
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	6	
	102-3 Localização da sede	6	
	102-4 Localização das operações	6	
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	6	
	102-6 Mercados atendidos	6	
	102-7 Porte da organização	6	
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	49, 50, 77	8
	102-9 Cadeia de fornecedores	64	
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	6	
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	70	
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	72	
	102-13 Participação em associações	72	
Suplemento Setorial de Energia – Perfil organizacional	EU3 Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais	32, 57, 75	7
	EU4 Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório	76	7, 14
Estratégia			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável



GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	3	
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	20, 26	
Ética e integridade			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	6	16
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	16	16
Governança			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	12	
Engajamento de stakeholders			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de stakeholders	23	
	102-41 Acordos de negociação coletiva	53	8
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	23	
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	23, 58	
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	23, 58	
Práticas de reporte			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	75	
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	75	
	102-47 Lista dos tópicos materiais	22	
	102-48 Reformulações de informações	75	

	102-49 Mudanças no relatório	75	
	102-50 Período do relatório	75	
	102-51 Data do relatório mais recente	75	
	102-52 Ciclo do relatório	75	
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	75	
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	75	
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	83	
	102-56 Asseguração externa	O conteúdo deste relatório não foi assegurado externamente	

Tópicos materiais

Desempenho econômico

GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	32, 35	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	32, 35	1, 5, 8, 16
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	32, 35	
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	38	2, 5, 7, 8, 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido as mudanças climáticas	32, 33	13

Impactos econômicos indiretos

GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	43	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	43	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	43	
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	43, 44	2, 5, 7, 9, 11

Combate à corrupção



GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	16, 18	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	16, 18	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	16, 18	
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	16, 18	16
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	16	16
Concorrência desleal			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	16	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	16	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	16	
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	16	16
Materiais			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	72	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	72	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	72	
GRI 301: Materiais 2016	301-2 Materiais usados provenientes de reciclagem	73	8, 12
Energia			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	71	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	71	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	71	



Água			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	72	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	72	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	72	
GRI 303: Água 2016	303-1 Total de retirada de água por fonte	81	6, 7
Emissões			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	71	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	71	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	71	
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	78, 79	3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	80	3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	80	3, 12, 13, 14, 15
Efluentes e resíduos			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	72	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	72	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	72	
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-2 Resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	81	3, 6, 12
Avaliação ambiental de fornecedores			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	64	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	64	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	64	
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	64	
Emprego			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	49	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	49	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	49	
GRI 401: Emprego 2016	EU16 Políticas e requisitos referentes à saúde e segurança dos empregados e trabalhadores terceirizados e subcontratados	55	8
Saúde e segurança ocupacional			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	54, 56	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	54, 56	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	54, 56	
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2016	403-1 Empregados representados em comitês formais de saúde e segurança	56	8
	403-2 Tipos de lesões, taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de mortes relacionadas ao trabalho	77	3, 8
Treinamento e educação			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	52	



	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	52	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	52	
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	52	4, 5, 8
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	52	5, 8
Diversidade e igualdade de oportunidades			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	51, 53	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	51, 53	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	51, 53	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	50, 51	5, 8
	405-2 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	53	5, 8, 10
Comunidades locais			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	23, 26, 43	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	23, 26, 43	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	23, 26, 43	
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	23, 43, 44	
	413-2 Operações com impactos potenciais significativos ou impactos negativos reais sobre as comunidades locais	23, 26	1, 2
Avaliação social de fornecedores			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	64	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	64	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	64	
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	64	
Saúde e segurança do consumidor			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	63	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	63	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	63	
Suplemento Setorial de Energia - Saúde e segurança do consumidor	EU25 Acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa	63	
Gerenciamento da demanda			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	
Suplemento Setorial de Energia – Gerenciamento da demanda	EU7 Programas de gestão de demanda, incluindo programas residenciais, comerciais, institucionais e industriais	44, 70	7, 8, 12, 13
Pesquisa e desenvolvimento			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Suplemento Setorial de Energia – Pesquisa e desenvolvimento	EU8 Atividade de pesquisa e desenvolvimento e despesas destinadas a fornecer energia elétrica confiável e Promoção do Desenvolvimento Sustentável	69	7, 9, 17
Eficiência do sistema			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Suplemento Setorial de Energia – Eficiência do sistema	EU12 Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia	61, 76	7, 8, 12, 13, 14
Acesso			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável



Suplemento Setorial de Energia – Acesso	EU23 Programas, incluindo aqueles em parceria com o governo, para melhorar ou manter o acesso à eletricidade e serviços de suporte ao cliente	44, 62	1, 7
	EU26 Percentual da população não atendida em áreas com distribuição ou serviço regulamentados	62	1, 7
	EU28 Frequência das interrupções no fornecimento de energia	76	1, 7
	EU29 Duração média das interrupções no fornecimento de energia	76	1, 7
Provisão de informação			
GRI Standard	Divulgação	Página/Resposta	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
Suplemento Setorial de Energia – Provisão de informação	EU24 Práticas para abordar barreiras linguísticas, culturais, de baixa alfabetização e deficiência relacionadas ao acesso e uso seguro de serviços de eletricidade e suporte ao cliente	44, 57	1, 7