

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014





## SUMÁRIO

**Mensagem do Presidente 2**

**Sobre A Empresa 6**

**Contexto 10**

**Estratégia 16**

**Governança 25**

**Temas Estratégicos de Sustentabilidade 33**

Segurança 34

Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente 44

Eficiência no Uso de Recursos 65

Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores,  
Fornecedores e Comunidades 95

**Balço Social Ibase 125**

**Sobre o Relatório 127**

**Carta de Asseguração Limitada 132**

**Índice Remissivo GRI 136**

**Crédito 148**



**MENSAGEM DO  
PRESIDENTE**

**GRI: G4-1**

A maior severidade do período hidrológico vivenciado no Brasil no ano de 2014 impôs aos reservatórios do parque hidrelétrico brasileiro um deplecionamento ainda mais marcado, demandando uma geração térmica de base mais ampliada e onerosa. Encerramos 2014 com os reservatórios brasileiros com cerca de 22% de sua capacidade, após registrar no ano uma afluência equivalente a 81% da média de longo prazo.

Ao limitar a geração de energia hidrelétrica, dada à escassez hídrica, e elevar os custos da energia gerada em todo o sistema, este quadro impôs significativas pressões de custos de energia, muito além das coberturas tarifárias existentes, com seus respectivos reflexos nos fluxos de caixa de geradores e distribuidores de energia.

Os impactos nas distribuidoras de energia elétrica foram parcialmente solucionados por aportes de recursos da CDE (Contribuição de Desenvolvimento Energético) e, principalmente, por empréstimos bancários de R\$ 17,8 bilhões à CCEE (Câmara de Comercialização de Energia Elétrica), para posterior repasse nas tarifas de energia elétrica.

Neste ambiente, e baseados nos planos de negócios previamente definidos para as empresas AES Brasil em seu Planejamento Estratégico Sustentável para o ciclo 2014-2018, buscamos ajustes para maiores ganhos de eficiência e soluções necessárias aos desafios de 2014, de forma a preservar a sustentabilidade dos nossos negócios e os interesses de nossos clientes, acionistas, colaboradores e demais parceiros de negócios.

A AES Brasil encerrou 2014 com uma receita líquida de R\$ 16,7 bilhões, Ebitda de R\$ 1,8 bilhão e lucro líquido de R\$ 0,5 bilhão. Patamares inferiores aos verificados em 2013 e que refletem o impacto da severidade da hidrologia, principalmente na nossa geradora de energia AES Tietê. Ao longo de 2014, investimos R\$ 1,0 bilhão em nossas operações de distribuição e geração de energia elétrica.

À modernização de nossas usinas hidroelétricas da AES Tietê destinamos R\$ 186 milhões. Este programa de investimento segue contribuindo continuamente para maior confiabilidade e eficiência de nossas unidades geradoras. Em 2014, as paradas não programadas foram reduzidas em 35%, também como resultado do nosso padrão de gestão de ativos.

A AES Tietê finalizou 2014 com um armazenamento médio em seus reservatórios de 34,7% da capacidade total, e sua geração de energia foi reduzida em 39% em relação a 2013. Dada a hidrologia desfavorável e a necessidade de compra de energia para o cumprimento de seus contratos, a AES Tietê registrou um impacto de R\$ 816 milhões em seu Ebitda.

Na comercialização de energia chegamos ao final de 2014 com 1.034 MWh e 909 MWh vendidos (83% e 73% da energia disponível) para entrega em 2016 e 2017, respectivamente. Os contratos

realizados em 2014 refletem preços mais elevados em vista do cenário hidrológico. No ano foram comercializados 553 MWh para entrega a partir de 2016 a um preço médio de R\$ 149/MWh.

Nossa termoeletrica, a AES Uruguaiana, retomou as operações em março de 2014, em caráter emergencial. Operamos por cerca de 70 dias gerando 224 MWh. Neste último dia 12 de fevereiro de 2015, as operações foram retomadas novamente, devendo se estender por 60 dias. Seguimos buscando a viabilização, juntamente com os governos brasileiro e argentino, de um regime de operação de longo prazo, mais sustentável e efetivo, dadas as necessidades do sistema integrado nacional.

Nas nossas distribuidoras de energia investimos R\$ 789,5 milhões, destinando R\$ 583 milhões a AES Eletropaulo e R\$ 206,5 milhões a AES Sul. Investimentos estes destinados à melhoria da qualidade dos serviços prestados a nossos clientes e que abrangem programas de modernização e automação das nossas redes elétricas, aumento de capacidade para responder ao crescimento do consumo e sistemas de operação e gestão mais eficientes.

Tanto a AES Eletropaulo como AES Sul enfrentaram em 2014 eventos climáticos mais extremos. A AES Sul, de forma mais continuada e com regularidade e amplitude mais marcadas ao longo do ano, teve a frequência e duração equivalente média de interrupções impactadas. Finalizamos 2014 com um DEC de 17,76 horas e um FEC de 8,88 vezes comparativamente a 14,08 horas e 7,42 vezes, respectivamente, em 2013. A AES Eletropaulo, mais localizadamente, no mês de dezembro e janeiro de 2015 sofreu o impacto de chuvas severas e ventos de até 100 km/h em sua área de concessão, afetando principalmente a duração média das interrupções de energia. Na AES Eletropaulo reduzimos o FEC para 3,81 vezes em comparação a 4,37 vezes, em 2013. Entretanto, o DEC ficou em 8,86 horas comparativamente a 7,99 horas em 2013. Planos de recuperação destes indicadores foram estruturados e têm sido implementados tanto para a AES Sul como para a AES Eletropaulo.

As distribuidoras do Grupo têm investido na melhoria contínua do atendimento a clientes. Cerca de 8 mil colaboradores foram capacitados no JAAT - Jeito AES de Atender, um programa que visa à eficiência, disciplina e cortesia no atendimento aos clientes. Este programa foi reconhecido pelo Guia Exame de Sustentabilidade em sua edição de 2014.

Em Segurança, nosso Valor número 1, fechamos 2014 sem nenhum acidente fatal com os 20 mil colaboradores próprios e contratados da AES Brasil. Nossos investimentos em segurança totalizaram R\$ 29,2 milhões. Após vivenciarmos um aumento de acidentes fatais com a população em 2013 e reforçarmos nossas campanhas educativas em 2014, registramos uma redução de 22% (23 para 18) nos acidentes fatais com a população nas áreas atendidas pelas distribuidoras de energia do Grupo. Na área de concessão da AES Eletropaulo esta redução foi de 44% (de 18 para 10 acidentes fatais). Esses resultados refletem os investimentos e as ações da companhia com finalidade de educar e disseminar o conhecimento sobre os riscos que envolvem a energia elétrica.

Estes dois primeiros meses de 2015 sinalizam um quadro hidrológico potencialmente mais severo. Por outro lado, vêm sendo tomadas ações de fundamental importância para se restaurar o equilíbrio econômico-financeiro das distribuidoras de energia. As bandeiras tarifárias, que entraram em vigor a partir de 1 de janeiro último, passam por processo de incremento de seus valores. A ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) promove audiência pública para a implementação de Revisão Tarifária Extraordinária, de forma a adequar a cobertura tarifária das distribuidoras aos recentes aumentos da energia de Itaipu (46%), novas cotas de CDE, risco hidrológico das cotas de energia, dentre vários outros itens de custos não gerenciáveis, que têm onerado excessivamente as distribuidoras, sem a devida correspondência tarifária.

Se por um lado, estas medidas buscam, corretamente, neutralizar financeiramente os custos de energia e todos os demais componentes não gerenciáveis, é de fundamental importância que seja concluída de forma coerente, e com os incentivos e sinais econômicos corretos e ajustados, a metodologia para a 4ª Revisão Tarifária Periódica. Se as medidas relativas aos custos de energia prevenirão impactos futuros na capacidade de investimentos das distribuidoras, fortalecê-las e assegurar a sustentabilidade desses negócios estão diretamente associadas à qualidade desse 4º ciclo, a se iniciar em abril próximo.

Outro aspecto que demanda tratamento objetivo e prioritário é o impacto do GSF - *Generation Scaling Factor* - nos geradores hidroelétricos. O ônus imposto em 2014 aos geradores é estimado em cerca de R\$ 23 bilhões. 2015 indica cifras comparáveis. As evoluções da matriz de geração brasileira, características de despacho atuais, dentre várias outras variáveis, precisam ser reavaliadas e consideradas para uma solução mais ampla e estruturada, que traga uma equação melhor equilibrada e mais adequada ao MRE (Mecanismo de Realocação de Energia).

As perspectivas de 2015 são bastante desafiadoras, mas também trazem a oportunidade de uma atuação mais coordenada e conjunta entre poder concedente, regulador, empresas e investidores do setor, tanto para tratar de forma objetiva as questões de curto prazo, como para estabelecer as bases necessárias para o setor resolver suas fragilidades e retomar seu papel de indutor de desenvolvimento, competitividade e crescimento do País. Para 2015 planejamos investimentos de R\$ 1,035 bilhão, destinando R\$ 867 milhões para a distribuição, R\$ 155 milhões para a geração de energia elétrica e R\$ 13,8 milhões para o negócio de serviços.

Agradeço a nossos colaboradores, clientes, investidores, acionistas, financiadores, fornecedores, comunidades, órgãos reguladores e poderes públicos.

**BRITALDO SOARES**

*Presidente da AES Brasil*



**SOBRE A  
EMPRESA**

GRI: G4-3, G4-4, G4-6, G4-8, G4-9, EU1

## PERFIL

A AES Eletropaulo é uma distribuidora de energia elétrica que integra o Grupo AES Brasil e atende a 24 municípios da região metropolitana de São Paulo – incluindo a capital paulista, um dos principais centros econômico-financeiros do Brasil e do mundo. Considerada a maior distribuidora do Brasil em termos de energia distribuída<sup>1</sup>, a empresa atua em uma área de concessão com alta densidade demográfica, que concentra o maior PIB (Produto Interno Bruto) do Brasil. Cada km<sup>2</sup> concentra mais de 1,5 mil unidades consumidoras, o dobro da distribuidora com segunda maior densidade em área de concessão do País, o que caracteriza um ambiente de operação com desafios diários de grande escala.



A AES Eletropaulo sabe de seu importante papel que é fornecer energia confiável, segura e sustentável para o bem-estar de milhões de pessoas e para o desenvolvimento do País. Sua força de trabalho se dedica diariamente a fazer sempre melhor e mais rápido, atenta a ouvir seus clientes e demais públicos de relacionamento e sempre com a consciência da importância do foco no coletivo e no meio ambiente.

<sup>1</sup>Fonte: DADOS DE MERCADO DAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS ASSOCIADAS À ABRADÉE - Ano de referência 2013 - versão 02/07/2014

## AES ELETROPAULO EM NÚMEROS

- 6.152 colaboradores próprios e 8.798 contratados
- 4.526km<sup>2</sup> de área de concessão
- 1.490 unidades consumidoras por km<sup>2</sup>, a maior densidade entre as distribuidoras do Brasil
- 24 municípios atendidos
- 20,1 milhões de pessoas atendidas
- 6,7 milhões de unidades consumidoras
- 46.415,3 GWh de energia distribuída para o mercado cativo e clientes livres
- Participação no fornecimento de energia elétrica consumida:
  - 34,1% no Estado de São Paulo
  - 9,8% no Brasil
- 152 subestações
- 14.242 MVA de capacidade instalada
- 1.847,3 km de linha de subtransmissão
- 205 mil transformadores de distribuição
- 1,2 milhão de postes
- 38.352 km de rede de distribuição aérea
- 2.558 km de rede de distribuição subterrânea
- R\$ 10,56 bilhões de receita operacional líquida
- R\$ 1,26 bilhões de capital social

### GRI EU3, EU4

UNIDADES CONSUMIDORAS POR CLASSE <sup>1</sup>	2012	2013	2014
Residencial	6.094.754	6.242.621	6.328.583
Industrial	27.972	27.242	26.472
Comercial	340.098	392.108	366.688
Outros <sup>2</sup>	19.737	20.033	20.271
Total	6.482.561	6.682.004	6.742.014

<sup>1</sup> Os valores diferem dos apresentados no relatório de 2013, devido à mudança da fonte utilizada.

<sup>2</sup> Inclui clientes do mercado livre, e exclui consumo próprio.

## AES NO MUNDO

*A AES Corp. é uma companhia global que atua, por meio de um portfólio diversificado e em crescimento, em negócios de geração e distribuição que fornecem energia confiável e acessível para clientes em 18 países, com uma força de trabalho de aproximadamente 18.500 pessoas.*

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

## PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS EM 2014

---

### AES BRASIL:

- Guia Exame de Sustentabilidade: melhor empresa do setor energético e destaque em Relação com Clientes. O Grupo já esteve presente no Guia em 2009, 2012 e 2013;
- Prêmio ECO 2014, categoria ELIS(Estratégia, Liderança e Inovação para a Sustentabilidade) – Amcham Brasil;
- Prêmio IBEF de Sustentabilidade na categoria Governança Corporativa - Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças (IBEF);
- Prêmio Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas – Negócios da Comunicação;
- 17ª posição entre as empresas mais inovadoras do Brasil e segundo lugar na categoria Estratégia Empresarial e Inovação - Revista INFO Exame;
- Prêmio TOP de Sustentabilidade– ADVB (Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil).

### AES ELETROPAULO:

- Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBovespa Carteira 2015: inclusão na carteira pelo 10º ano consecutivo;
- Troféu Transparência - Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade (ANEFAC);
- 1º lugar no ranking do setor de energia - "Empresas Mais Admiradas do Brasil", Carta Capital;
- Medalha Eloy Chaves 2014: 3ª melhor empresa em saúde e segurança do trabalho na categoria Distribuidoras com mais de 2.000 colaboradores - Associação Brasileira de Companhias de Energia Elétrica (ABCE);
- Prêmio ABT nas categorias Atendimento Técnico e Gestão de Qualidade - Instituto Brasileiro de Marketing de Relacionamento (IBMR);
- 13ª empresa mais sustentável segundo a mídia - PR Newswire.



**CONTEXTO**

## DEMANDA CRESCENTE POR ENERGIA

---

Segundo a projeção de um estudo elaborado pela Empresa de Pesquisa Energética (EPE) em 2014, a demanda por energia no Brasil dobrará até 2050, o que reforça o papel fundamental do setor de energia para o desenvolvimento do País<sup>[1]</sup>. Nos últimos dez anos, o setor elétrico acompanhou o crescimento da demanda com uma expansão de 35% em sua capacidade de geração de energia.

## CRISE HIDROLÓGICA E EVENTOS CLIMÁTICOS

---

O setor elétrico brasileiro tem enfrentado grandes desafios em decorrência das condições climáticas e hidrológicas desfavoráveis. Assim como em 2013, o ano de 2014 foi caracterizado por reservatórios operando abaixo de sua capacidade em diferentes regiões, o que impactou a matriz elétrica do Brasil, uma vez que cerca de 65% da energia gerada no País é proveniente de hidrelétricas<sup>[2]</sup>.

No Sudeste, a energia natural afluyente (ENA) - volume de energia que pode ser produzido de acordo com o regime de chuvas - de 2014 foi equivalente a 68% da ENA verificada em 2013. Os níveis dos reservatórios das regiões Sudeste e Centro-Oeste encerraram 2014 com cerca de 19,4% da sua capacidade total, inferior aos níveis verificados no final de dezembro de 2013 (43%)<sup>[3]</sup>.

Além disso, nos últimos dias de 2014 e início de 2015 a região metropolitana de São Paulo foi atingida por uma série de temporais com fortes vendavais e milhares de raios que levaram à queda de centenas de árvores e afetaram a infraestrutura urbana.

*As equipes de eletricitistas e atendimento da AES Eletropaulo trabalharam intensamente para o restabelecimento de energia. Saiba mais no capítulo [Excelência Operacional](#).*

<sup>1</sup>Fonte: <http://www.epe.gov.br/Estudos/Documents/DEA%2013-14%20Demanda%20de%20Energia%202050.pdf>

<sup>2</sup>Fonte: <http://www.aneel.gov.br/aplicacoes/capacidadebrasil/capacidadebrasil.cfm> Números consultados em 31/12/2014.

<sup>3</sup>Fonte: Operador Nacional do Sistema

## SEGURANÇA ENERGÉTICA

---



Desde 2009, o setor elétrico tem passado por um desenvolvimento significativo de fontes de geração provenientes de energia renovável, com crescimento da capacidade instalada por meio de usinas eólicas e hidrelétricas, estas com capacidade reduzida de armazenamento de água. Além disso, em 2014 foi realizado o primeiro leilão específico, de reserva, para a fonte fotovoltaica. A energia solar obteve sucesso em seu primeiro leilão com a venda de 160 MW médios (~890MW de capacidade instalada). Dessa forma, as fontes renováveis de geração intermitente têm sido as grandes responsáveis pelos acréscimos de capacidade instalada no País nos últimos anos.

Por outro lado, o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) deve – como uma de suas atribuições fundamentais – desenvolver estudos e ações com a finalidade de manejar o estoque de energia de forma a garantir a segurança do suprimento contínuo em todo o País, o que se torna mais desafiador com a maior presença de fontes intermitentes. Devido aos baixos níveis de reservatórios e para garantir o suprimento de energia no País, houve a intensificação do despacho de térmicas - de acordo com o ONS, a geração térmica em 2014 foi 28% superior à de 2013.

Esta tendência reforça a necessidade da expansão da capacidade instalada por meio de fontes confiáveis e despacháveis, como termelétricas, o que já foi visto no último leilão de energia nova de 2014, o A-5<sup>[1]</sup>. Estas fontes também devem ser incentivadas e ter participação ativa nos leilões, a fim de pavimentar o caminho para o desenvolvimento sustentável das energias renováveis intermitentes e seu contínuo aumento de participação na matriz elétrica nacional.

<sup>1</sup> Leilão em que as distribuidoras contratam energia das geradoras cinco anos antes da realização da entrega.

## AJUDA FINANCEIRA AO SETOR

---

Além do alto custo de aquisição de energia no mercado de curto prazo, decorrente de fatores subsequentes à promulgação da Medida Provisória n.º 579/2012 (convertida na Lei n.º 12.783/2013), os custos com despacho termelétrico fora da ordem de mérito (Encargo de Serviços do Sistema energético) e risco hidrológico causaram grande desequilíbrio financeiro às concessionárias de distribuição. Em 2013, aportes do Tesouro Nacional à Conta de Desenvolvimento Energético (CDE) foram repassados às distribuidoras para cobertura destes custos adicionais. Em 2014, foram obtidos financiamentos pela CCEE (Câmara de Comercialização de Energia Elétrica) junto a instituições financeiras e recursos foram repassados por meio da Conta ACR para mitigação dos impactos financeiros das distribuidoras.

*Em 2014, os repasses de recursos da CDE e da Conta ACR contabilizados pela AES Eletropaulo para mitigação dos efeitos da exposição involuntária totalizaram R\$ 1.296,9 milhões. Saiba mais no [Release Trimestral do 4T14 da empresa](#).*

## BANDEIRAS TARIFÁRIAS

---

Além do custo não previsto com a compra de energia de termelétricas, a MP 579 promoveu antecipação do fim de contratos de concessão com vencimento até 2017 com o objetivo de reduzir o valor das tarifas de energia. Em 2014, a exposição das distribuidoras ao aumento no custo da energia comprada no mercado de curto prazo não foi repassada diretamente para o consumidor. Entretanto, a partir de janeiro de 2015 os efeitos da estiagem já estão refletidos nas contas de luz. Por meio das bandeiras tarifárias – novo sistema de cobrança regulamentado pela Aneel – a conta de energia elétrica indica se a energia terá uma tarifa maior ou menor, de acordo com as condições de geração de energia elétrica todo mês. Atualmente, os custos com compra de energia são incluídos no cálculo de reajuste das tarifas das distribuidoras de energia e são repassados aos consumidores cerca de um ano depois de ocorridos, quando a tarifa reajustada passa a valer. A introdução das bandeiras tarifárias, em teoria, diminui o risco de descasamento entre aumento de custos e receitas, que foi um importante fator a contribuir com o desequilíbrio financeiro do setor em 2013 e 2014.

Com as bandeiras tarifárias haverá a sinalização mensal do custo de geração da energia elétrica que será cobrado. O acionamento de cada bandeira tarifária é sinalizado mensalmente pela Aneel, de acordo com informações prestadas pelo Operador Nacional do Sistema – ONS, conforme a capacidade de geração de energia elétrica do País.

*Ao longo dos anos de 2013 e 2014 (anos-testes), a AES Eletropaulo vem divulgando na sua conta de energia elétrica as bandeiras que estariam ativas na sua região, como se o sistema já estivesse em funcionamento. Em 2014, a empresa realizou campanhas de comunicação em seu site, redes sociais e faturas, distribuiu folders na rede presencial de atendimento e jornais nas comunidades com*

*explicações sobre o tema. Além disso, 100% das equipes de atendimento foram capacitadas para esclarecer as mudanças aos clientes e todos os colaboradores foram comunicados.*

## REVISÃO TARIFÁRIA PERIÓDICA

---

Realizada periodicamente pela Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica), conforme determina o contrato de concessão da AES Eletropaulo, a revisão tarifária periódica estuda de forma mais abrangente todos os itens que compõem a conta de energia elétrica, de forma a preservar o equilíbrio econômico-financeiro das distribuidoras, considerando investimentos realizados, custos operacionais, qualidade dos serviços, estimativa de ganho de produtividade, entre outros. A metodologia que será aplicada no 4º Ciclo de Revisão Tarifária, que se inicia em janeiro de 2015, ainda está em estudo pela agência.

*A próxima revisão tarifária periódica da AES Eletropaulo será realizada em 2015, quando a empresa encaminhará à Aneel – dentre outros documentos e estudos – o laudo de avaliação da base de remuneração, um trabalho multidisciplinar que engaja todas as áreas da empresa para comprovar seus investimentos. Para a AES Eletropaulo a revisão tarifária é realizada a cada quatro anos.*

## REAJUSTE TARIFÁRIO ANUAL

---

O reajuste nas tarifas de energia elétrica também está previsto nos contratos de concessão e é calculado anualmente pela Aneel (exceto nos anos em que já ocorre a revisão tarifária periódica). A partir de regras definidas pela agência são reajustadas as duas parcelas da conta de energia:

- Parcela A – com o objetivo de restabelecer o poder de compra da receita da distribuidora, para fazer frente às variações de custos com encargos setoriais, custos de transmissão e compra de energia; e
- Parcela B – composta pela remuneração<sup>1</sup>, depreciação e custos operacionais, e cujo reajuste anual considera o IGP-M do ano deduzido do denominado "Fator X" – este, formado por três componentes com os objetivos de: (i) compartilhar os ganhos de produtividade com os consumidores; (ii) incentivar aumento da eficiência e (iii) incentivar a melhoria da qualidade.

*O reajuste médio da AES Eletropaulo em 2014 foi de 18,06% para clientes de baixa tensão e 19,93% para clientes de alta tensão. Dentre um total de 64 distribuidoras, a AES Eletropaulo encerrou o ano com a 4ª tarifa de energia elétrica mais baixa do Brasil\*.*

Saiba mais sobre a tarifa da AES Eletropaulo no capítulo [Ética e Respeito ao Cliente](#).

*\*excluindo tributação/ referente aos clientes da classe residencial. Fonte: site Aneel*

<sup>1</sup> A remuneração é calculada aplicando-se o WACC (Weighted Average Cost of Capital, ou custo médio ponderado de capital) definido pela Aneel para o setor na Base de Remuneração Regulatória líquida, esta última formada a partir da avaliação dos ativos da concessionária.

## ILUMINAÇÃO PÚBLICA

---

A Resolução Normativa 414/2010 da Aneel, de 2010, definiu que as distribuidoras em todo o Brasil deveriam transferir os ativos de iluminação pública às prefeituras, no prazo máximo de 24 meses. O prazo foi prorrogado duas vezes e terminou em 31 de dezembro de 2014. A partir dessa data, a responsabilidade pela operação e manutenção do parque de iluminação pública deixa de ser da distribuidora. Os municípios poderão instituir a Contribuição de Iluminação Pública (CIP), que poderá ser arrecadada por meio da fatura de energia elétrica.

*A AES Eletropaulo era responsável pela iluminação de 18 municípios dos 24 atendidos em sua área de concessão. Até o final do ano, a empresa concluiu com sucesso a transferência de ativos para cinco municípios. Nos demais ainda não havia sido concluída a transferência, já que 11 municípios não completaram as ações necessárias para tal e dois municípios obtiveram liminar contrária à transferência.*

## SATISFAÇÃO DE CLIENTES COM A DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA

---

Apesar de todos os desafios do setor, as pesquisas de satisfação do consumidor residencial – realizadas pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), em parceria com o instituto INNOVARE – mostram que, há 15 anos, 66,2% dos clientes de energia elétrica estavam satisfeitos ou muito satisfeitos com a qualidade do fornecimento e dos serviços prestados pelas distribuidoras brasileiras. Esse índice tem aumentado significativamente de modo sustentado, atingindo 78,9% em 2014, o melhor resultado desde 2009.

*O ISQP (Índice de Satisfação com Qualidade Percebida) da AES Eletropaulo foi de 78,6% em pesquisa divulgada em março de 2014, superior ao índice registrado em 2013, de 78,3%. O ISQP intermediário, divulgado em outubro de 2014, alcançou 80,6%, o melhor nível desde a pesquisa de março de 2012. Saiba mais no capítulo [Ética e Respeito ao Cliente](#).*



**ESTRATÉGIA**

## INSUMOS

# MODELO DE CRIAÇÃO DE VALOR AES ELETROPAULO

## CRIAÇÃO DE VALOR

### FINANCEIRO

- Receitas
- Capital social
- Capital de terceiros

### NATURAL

- Recursos renováveis e não renováveis para geração de energia elétrica

### SOCIAL E RELACIONAMENTO

- Relacionamento com públicos
- Base de clientes (mercado cativo e mercado livre)
- Licenças para operar
- Demanda da sociedade por energia elétrica

### HUMANO

- Colaboradores próprios e contratados
- Competências técnicas e comportamentais

### INTELLECTUAL

- Excelência operacional e financeira
- Propriedade intelectual
- Conhecimento de mercado
- Inovação

### MANUFATURADO

- Energia elétrica
- Rede de subtransmissão e distribuição
- Infraestrutura, materiais e equipamentos para atendimento e operação

### MISSÃO

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

### VISÃO

Ser líder no setor elétrico brasileiro, fornecendo energia sustentável, segura, acessível e confiável.

### ATIVIDADES

- Planejamento de mercado e compra de energia
  - Gestão da receita
- Gestão de ativos elétricos
  - Atendimento

Ética e transparência

Valores

Ativos intangíveis

Gestão de riscos

Objetivos de longo prazo

### FINANCEIRO

- Retorno total ao acionista
- Remuneração do capital de terceiros
- Remuneração total dos colaboradores
- Tributos

### HUMANO

- Satisfação, desenvolvimento, segurança e bem-estar de colaboradores próprios e contratados
- Fortalecimento da cultura organizacional e dos Valores

### NATURAL

- Manejo adequado da vegetação arbórea
- Mitigação de emissões de CO<sub>2</sub>e
- Redução da geração de resíduos
- Eficiência no uso de energia (próprio e por clientes)

### SOCIAL E RELACIONAMENTO

- Satisfação e confiança dos públicos de relacionamento
- Capacitação profissional
- Acesso à energia regularizada
- Segurança da população
- Adoção de hábitos de consumo consciente
- Desenvolvimento de fornecedores e comunidades
- Desenvolvimento socioeconômico da área de concessão e do País

### MANUFATURADO

- Acesso a energia elétrica, iluminação pública, serviços de telecomunicações por meio da capilaridade da rede
- Segurança e confiabilidade no fornecimento de energia e atendimento aos clientes

### INTELLECTUAL

- Produtos, processos e serviços inovadores e eficientes
- Transferência de conhecimento entre instituições de ensino, empresas do setor, fornecedores, colaboradores

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SUSTENTÁVEL

Desde que o Planejamento Estratégico Sustentável 2012-2016 foi lançado, o Grupo AES Brasil passou por mudanças em seu contexto de atuação, como a revisão tarifária das distribuidoras, os ajustes nas perspectivas de crescimento para o país, além de um período de condições hidrológicas desfavoráveis e eleições. As alterações no ambiente econômico, político e setorial evidenciaram a necessidade de revalidar o Planejamento Estratégico Sustentável para os anos de 2015 a 2019.

Os principais líderes foram engajados nessa revalidação, e o processo incluiu palestras com especialistas externos sobre cenários regulatório, de mercado, e sustentabilidade.

Simplificação e foco foram os grandes direcionadores da nova estratégia, formada por objetivos de longo prazo, direcionadores estratégicos e compromissos do negócio. Uma estratégia que tem como base os seus principais Ativos Intangíveis e os Valores do Grupo.

## TEMPLO DA ESTRATÉGIA:



DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS:	COMPROMISSOS DE NEGÓCIO:
Satisfação do cliente;	Garantir excelência dos serviços prestados com ética e respeito ao cliente;
Desenvolvimento de negócios;	Crescer com soluções sustentáveis de energia;
Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução;	Maximizar valor antecipando e reduzindo riscos e impactos econômicos, sociais e ambientais;
Engajamento dos públicos de relacionamento.	Promover avanços no setor, educar a população para o consumo consciente e desenvolver colaboradores, parceiros e comunidades.

O acompanhamento de indicadores estratégicos é realizado periodicamente em fóruns de performance e reuniões com gestores e lideranças, em que são tomadas decisões visando ao cumprimento de metas estabelecidas.

A empresa se baseia no Modelo de Excelência da Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) como um dos pilares da estratégia. A partir do MEG, diversos processos de gestão da Companhia são revisados anualmente para se avaliar o grau de maturidade da gestão da companhia e se definirem ações para a melhoria dos processos.

Como base para este diagnóstico, é feita uma avaliação dentro do ciclo do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), uma iniciativa da FNQ que reconhece as empresas de classe mundial, consideradas como detentoras das melhores práticas de gestão.

## COM O NOVO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SUSTENTÁVEL, O QUE ACONTECE COM A PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE?

Com o amadurecimento e avanços conquistados em termos de pensamento integrado e entendimento da relação entre sustentabilidade e negócios e em função dos desafios trazidos pelas mudanças de cenários climático e regulatório, a alta gestão da AES Brasil decidiu dar um passo muito importante.

A fim de tornar mais tangível a integração dos temas sociais, ambientais e de governança, os principais aspectos da Plataforma de Sustentabilidade foram incorporados ao Planejamento Estratégico Sustentável 2015-2019.

O novo planejamento surge, portanto, para oferecer a todos os públicos de relacionamento da companhia uma estratégia unificada e consistente para que a AES Brasil avance em direção à sua nova visão a partir de 2015 e para que possa gerar valor compartilhado a todos.



Além disso, o planejamento estratégico reforça o entendimento do Grupo AES Brasil sobre seu papel de agente transformador e sobre os impactos que seus negócios geram para seus públicos de relacionamento, resultado de um intenso trabalho para integrar a lógica do pensamento sustentável à tomada de decisão em todas as esferas hierárquicas do Grupo.

Já a Plataforma de Sustentabilidade, cuja construção se iniciou em 2009, foi uma etapa essencial para que o tema fosse gradualmente integrado à estratégia da AES Brasil. Com base em cinco temas de sustentabilidade e três temas transversais com a estratégia, os resultados foram monitorados para tornar a sustentabilidade cada vez mais tangível para todos os públicos de relacionamento da AES Brasil.

Este relatório apresenta os resultados da AES Eletropaulo frente aos compromissos assumidos nos cinco temas de sustentabilidade da Plataforma de Sustentabilidade, no último ano de seu acompanhamento.

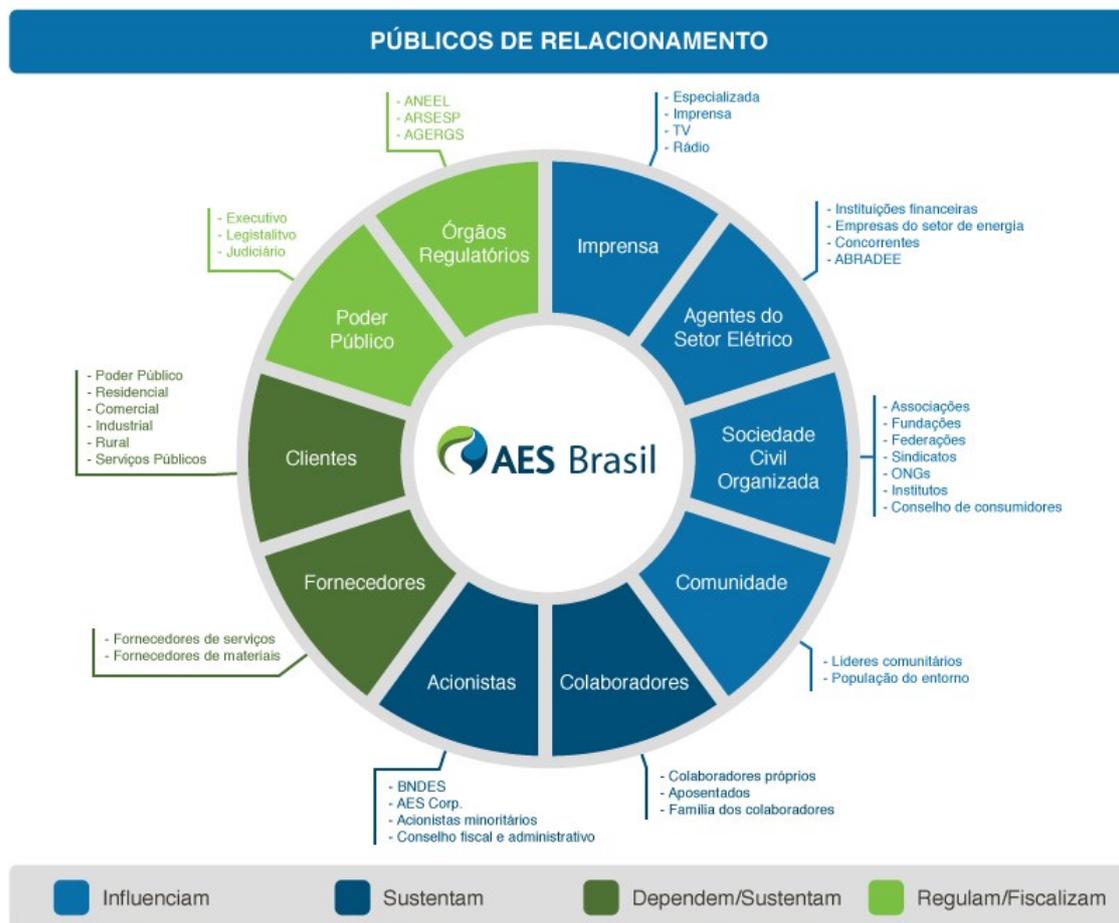
- Segurança
- Inovação e excelência para a satisfação do cliente
- Eficiência no uso de recursos financeiros
- Eficiência no uso de recursos energéticos
- Eficiência no uso de recursos naturais
- Desenvolvimento e valorização de colaboradores
- Desenvolvimento e valorização de fornecedores
- Desenvolvimento e valorização de comunidades

# PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

GRI: G4-24, G4-25

O Grupo AES Brasil entende por público de relacionamento a pessoa ou o grupo de pessoas que, de alguma forma, impactam ou são impactadas positiva ou negativamente pelas atividades da empresa. São pessoas e organizações que dependem, influenciam, sustentam ou fiscalizam as atividades do Grupo.

Os dez públicos de relacionamento da AES Brasil, mostrados na figura abaixo, foram definidos em 2011, por meio de workshops que envolveram diversas áreas da empresa.



## **GESTÃO E ENGAJAMENTO DE PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO**

---

O novo planejamento estratégico 2015-2019 tem como um dos seus direcionadores o engajamento de públicos de relacionamento, o que representa uma evolução em relação à estratégia anterior, cujo foco era na gestão desses grupos. Em linha com a nova estratégia, as empresas AES Brasil visam fortalecer o relacionamento com os dez públicos.

Em 2014 foi criado o Fórum de Performance e Gestão de Públicos de Relacionamento, que passará a atuar a partir de 2015 e será responsável por mensurar e monitorar – por meio de indicadores-chave de desempenho – cada um dos requisitos dos públicos de relacionamento com relação à atividade da companhia. Dessa forma, as empresas AES Brasil terão como mensurar o status do processo de engajamento, além do atendimento e o gerenciamento de expectativas desses públicos, considerando os desafios apresentados na realização da estratégia de negócios.

Os resultados do engajamento serão incorporados ao ciclo do Planejamento Estratégico Sustentável, a fim de apoiar as decisões da empresa.

A tabela abaixo descreve os mecanismos de escuta, formas de engajamento e requisitos dos públicos de relacionamento da AES Eletropaulo que foram submetidos a algum tipo de consulta com metodologia estruturada.

## GRI G4-26, G4-27

REQUISITOS	MECANISMOS DE CONSULTA	FORMAS DE ENGAJAMENTO
Clientes <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualidade no fornecimento de energia</li> <li>Percepção de preço justo</li> <li>Prazos entre fatura e pagamento; fatura sem erro</li> <li>Facilidade para entrar em contato</li> <li>Informações sobre desligamento</li> </ul>	Pesquisa Abradee (semestral)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canais de atendimento e ações do programa Jeito AES de Atender (JAAT)</li> <li>Relacionamento com órgãos de defesa do consumidor</li> <li>Ações de comunicação online, em mídias de massa e em peças direcionadas a públicos específicos</li> <li>Divulgação do Guia de Valores</li> </ul> <p>Mais informações no Capítulo <a href="#">Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente</a></p>
Colaboradores <ul style="list-style-type: none"> <li>Ética</li> <li>Ambiente agradável</li> <li>Crescimento</li> <li>Desenvolvimento</li> <li>Reconhecimento</li> <li>Remuneração justa</li> <li>Clima organizacional</li> </ul>	Mesas redondas (anuais)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pesquisa de clima</li> <li>Programas de desenvolvimento e retenção</li> <li>Comunicação interna</li> <li>AES Helpline</li> <li>Divulgação do Guia de Valores</li> </ul> <p>Mais informações no Capítulo <a href="#">Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores</a> e <a href="#">Governança Corporativa</a></p>
Fornecedores <ul style="list-style-type: none"> <li>Transparência</li> <li>Isonomia</li> <li>Desenvolvimento</li> <li>Parcerias de longo prazo</li> <li>Planejamento da demanda</li> <li>Relação entre preço e qualidade</li> <li>Reconhecimento</li> </ul>	Pesquisa online (anual)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prêmio Melhores Fornecedores</li> <li>Newsletter</li> <li>Eventos</li> <li>Divulgação do Guia de Valores</li> </ul> <p>Mais informações no Capítulo <a href="#">Desenvolvimento e Valorização de Fornecedores</a></p>
Investidores socialmente responsáveis <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão de temas sociais, ambientais e de governança que potencialmente impactam o resultado da empresa</li> <li>Transparência na comunicação</li> </ul>	Reuniões com representantes de empresas gestoras de recursos ( <i>asset management</i> ) e questionários de agências de <i>rating</i> (sob demanda)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Release de resultados</li> <li><i>Conference call</i> de resultados</li> <li>Participação em conferências <i>eroad shows</i></li> <li>Canal de atendimento telefônico e "Fale com RI"</li> <li>Divulgação do Guia de Valores</li> </ul>
Poder público <ul style="list-style-type: none"> <li>Prestação de serviços com qualidade para a população</li> <li>Atendimento a demandas da sociedade</li> <li>Parceria Público-Privada em projetos estratégicos de caráter público</li> </ul>	Radar de prefeituras (acompanhamento mensal)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visitas institucionais e técnicas</li> <li>Participações em eventos</li> <li>Canal de atendimento exclusivo</li> <li>Participação em comitês e audiências públicas</li> <li>Divulgação do Guia de Valores</li> </ul>

Essas informações, entre outras, foram utilizadas como insumos na análise de materialidade para definição de aspectos importantes e essenciais para o relatório (clique [aqui](#)). Em vista da grande variedade e abrangência dos públicos, não foi possível fazer uma validação externa de todos os requisitos mapeados internamente por diferentes áreas das empresas. Ao longo de 2015 eles serão revalidados em abordagens periódicas, como pesquisas e fóruns de discussão específicos.

Para o relatório de 2014 foram realizadas consultas específicas com o público de investidores socialmente responsáveis – principalmente gestoras de recursos (*asset managements*) – que avaliaram as iniciativas ambientais, sociais e de governança das empresas AES Brasil. Essas instituições forneceram insumos para o aprimoramento do conteúdo dos relatórios de sustentabilidade, em linha com os esforços do Grupo em aplicar os princípios de Relato Integrado na comunicação.

## PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES E ORGANIZAÇÕES

### GRI G4-16

A AES Brasil, por meio de representantes da liderança, faz parte de associações e organizações que representam seus interesses em assuntos setoriais ou em temas de relevância estratégica para as empresas do Grupo.

PRINCIPAIS ASSOCIAÇÕES E ORGANIZAÇÕES DAS QUAIS A AES BRASIL E AES ELETROPAULO FAZEM PARTE:	TIPO DE PARTICIPAÇÃO:
Operador Nacional do Sistema (ONS)	Conselho de Administração
Câmara Americana de Comércio (Amcham)	Conselho de Administração e comitês temáticos
Sindicato da Indústria da Energia no Estado de São Paulo (Sindienergia)	
Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)	
International Integrated Reporting Council (IIRC)	Grupo de empresas do <IR> Business
Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces – Fundação Getulio Vargas)	Iniciativas empresariais
Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)	Comitês temáticos
Conselho Mundial das Águas	Seção Brasil
Fundação COGE	Comitê de Meio Ambiente



# GOVERNANÇA



A estrutura de gestão das empresas do Grupo AES Brasil é descentralizada e se apoia no relacionamento entre acionistas, administradores, auditores independentes e conselho fiscal para alinhamento das políticas e decisões corporativas. As práticas e princípios adotados, entre outros, são transparência, segregação de funções de presidente do conselho e diretor-presidente, canal de denúncia, além de ampla disseminação de ética. A governança corporativa é um dos elementos fundamentais do modelo de criação de valor das empresas AES Brasil.

### **VISÃO**

Ser líder no setor elétrico brasileiro, fornecendo energia sustentável, segura, acessível e confiável.

### **MISSÃO**

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

### **VALORES**

- Segurança em Primeiro Lugar
- Agir com Integridade
- Honrar Compromissos
- Buscar a Excelência
- Realizar-se no Trabalho

## ÉTICA E COMPLIANCE

O Programa de Ética e *Compliance* do Grupo AES Brasil foi criado a partir do compromisso da empresa com a transparência e com a asseguarção da conduta ética em todos os seus negócios, bem como visando atender às legislações nacionais e estrangeiras aplicáveis. As iniciativas desenvolvidas no âmbito do programa visam resguardar os mais elevados níveis de integridade e de valores éticos junto a todos os públicos de relacionamento do Grupo.

O Programa de Ética e *Compliance* é composto por três pilares: Educação e Treinamento, AES Helpline e *Compliance* Contratual.

A AES BRASIL ESPERA QUE SEUS COLABORADORES E PARCEIROS DEMONSTREM O MAIS ALTO PADRÃO DE CONDUTA ÉTICA EM TODAS AS DECISÕES E RELACIONAMENTOS DE NEGÓCIO.



Educação  
e Treinamento



AES Helpline



*Compliance*  
Contratual

GUIA DE VALORES DA AES BRASIL (CÓDIGO DE CONDUTA)

## GUIA DE VALORES

GRI G4-56

Todas as atividades exercidas pela AES Brasil são fundamentadas pelo documento "Os Valores da AES – Das Palavras Às Ações", que é o código de ética e conduta nos negócios baseado nas diretrizes da AES Corp. Esse documento está disponível para todos os públicos de relacionamento do Grupo e pode ser acessado [aqui](#).

## EDUCAÇÃO E TREINAMENTO

O Grupo desenvolve um programa de educação e treinamento que conta com diversas iniciativas relacionadas aos temas de Ética, *Compliance*, Valores Corporativos e Anticorrupção, entre outros. Em 2014, foram realizados 27.134 treinamentos para colaboradores de todos os níveis hierárquicos das empresas AES Brasil – de auxiliares de eletricitistas ao Diretor-Presidente – e para colaboradores contratados. A quantidade de treinamentos foi aproximadamente 27% superior à registrada em

2013. O crescimento se deve, em grande parte, ao treinamento de Certificação do Guia de Valores, mandatório e demandado a cada dois anos. Entre outras ações, destacam-se:

- Treinamentos sobre o processo de *Compliance* Contratual;
- Dia Mundial da Ética;
- Programa de *Compliance* na Integração para novos colaboradores, estagiários e trainees;
- Multiplicadores de Ética;
- Diga Não à Caixinha – reforçando a política de não aceite de dinheiro de clientes e outros públicos pelos colaboradores;
- Treinamento com o CECO (Chief Ethics and *Compliance* Officer) da AES Corp., Peter Jaffe, que reuniu durante sua visita ao Brasil aproximadamente 150 pessoas para discutir assuntos relacionados aos temas Presentes & Entretenimentos e Conflito de Interesses.

## AES HELPLINE

A AES Brasil conta com o AES Helpline, um canal de comunicação aberto a todos os públicos de relacionamento do Grupo e disponível 24 horas por dia e 365 dias do ano para receber e tratar alegações de desvio ético ou dúvidas relacionadas aos Valores da empresa.

As manifestações podem ser feitas anonimamente e têm sigilo garantido. A recepção de todos os casos é realizada por uma empresa terceirizada contratada globalmente pela AES Corp., localizada nos Estados Unidos. Todas as manifestações são analisadas e investigadas pelo time de investigação e treinamento do Grupo AES Brasil e, quando necessário, há envolvimento de outras áreas, como Auditoria e Segurança Corporativa. Os casos mais sensíveis são levados ao Comitê de Ética formado por representantes da alta liderança da AES Brasil.

O Comitê se reúne mensalmente para analisar as manifestações mais sensíveis recebidas por meio do AES Helpline e dar suporte às tomadas de decisão das lideranças envolvidas nas questões. Além disso, promove a troca de informações entre as diferentes áreas, visando ao ajuste e à adoção de procedimentos que evitem a reincidência de casos que não estejam de acordo com os Valores da AES Brasil.

*Em 2014 foram realizadas 414 manifestações via AES Helpline, 23,5% a mais do que em 2013, devido ao aumento no número de dúvidas enviadas no ano (183%), das quais uma parcela representativa estava relacionada a convites e ingressos para os jogos da Copa do Mundo no Brasil.*

A AES Corp., por sua vez, gerencia o resultado dessas investigações, sendo a última instância das averiguações, antes de cada caso ser fechado definitivamente.

Telefone: 0800 891 4167

Internet: [www.aeshelpline.com](http://www.aeshelpline.com)

## COMPLIANCE CONTRATUAL (*DUE DILIGENCE* DE TERCEIROS)

### GRI-G4 SO3

A AES Brasil está comprometida em conduzir negócios éticos com seus parceiros comerciais. Como parte do Programa de Ética e *Compliance*, antes de a empresa se engajar em qualquer transação comercial, a *due diligence* de *compliance* é conduzida para avaliar riscos de novos negócios com potenciais parceiros, prestadores de serviços ou fornecedores.

Ao realizar a condução da *due diligence*, são utilizadas algumas ferramentas que objetivam mapear notícias veiculadas na mídia nacional e/ou internacional que possam envolver o potencial parceiro de negócios, prestadores de serviços ou fornecedores em eventuais violações à legislação anticorrupção norte americana Foreign Corrupt Practices Act (FCPA), à Lei Anticorrupção Brasileira, e as demais determinações e vedações do quadro legal brasileiro.

Em 2014, foram analisadas 2.074 transações pela área de *Compliance* Contratual, sendo que 100% das transações elegíveis à análise de *compliance* foram submetidas ao processo de *due diligence*. Riscos significativos que podem ser identificados durante a condução da *due diligence* de *Compliance* podem estar relacionados à existência de alertas, envolvendo o potencial parceiro de negócios, prestador de serviços ou fornecedor sob análise; ou mesmo estar relacionado à interação (seja de forma direta ou indireta) que este prestador de serviços ou fornecedor possa vir a ter com órgãos ou funcionários públicos durante a execução do contrato sob análise (casos cujo escrutínio é diferenciado e a aprovação da transação requer a observância de uma série de pré-requisitos que são também, além da análise local, analisados pela matriz, em Arlington). Outros possíveis riscos significativos avaliados dizem respeito à verificação dos potenciais beneficiários no âmbito de contratos de doações ou patrocínios, os quais também são submetidos à condução da *due diligence* de *Compliance*, mediante a qual são analisadas situações de potencial conflito, bem como a existência de alertas para o beneficiário.

### PRINCIPAIS INICIATIVAS DE 2014:

- Atualização do Processo de Revisão de *Compliance* Contratual pela AES Corp., compartilhado com todas as empresas da AES globalmente;
- Avaliação in loco pela equipe global de ética e *compliance* da AES Corp., incluindo desde o CECO (Chief Ethics and *Compliance* Officer) da AES Corp. até as operações do Grupo AES Brasil, no sentido de realizar uma auditoria sobre o desenvolvimento e a efetividade do Programa de Ética e *Compliance*, bem como sinalizar eventuais oportunidades de melhorias, visando atender às exigências legais nacionais e internacionais e manter o Grupo à frente das boas práticas do mercado;
- Nova Lei Anticorrupção (12.846) – em 2014, foram realizadas apresentações para os Conselhos de Administração e Fiscal das empresas do Grupo AES Brasil sobre a nova lei e sobre como os negócios já estão preparados para o cumprimento das obrigações contempladas.

*As empresas do Grupo AES Brasil não realizam doações a campanhas ou partidos políticos, conforme previsto pelo Tribunal Superior Eleitoral, que proíbe esse tipo de doação por parte de concessionárias de serviços públicos.*

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

### GRI G4-34

De acordo com o Estatuto Social da AES Eletropaulo, a responsabilidade pela análise e pelas decisões tomadas pela companhia recai sobre os seus órgãos sociais. São eles:

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

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

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

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

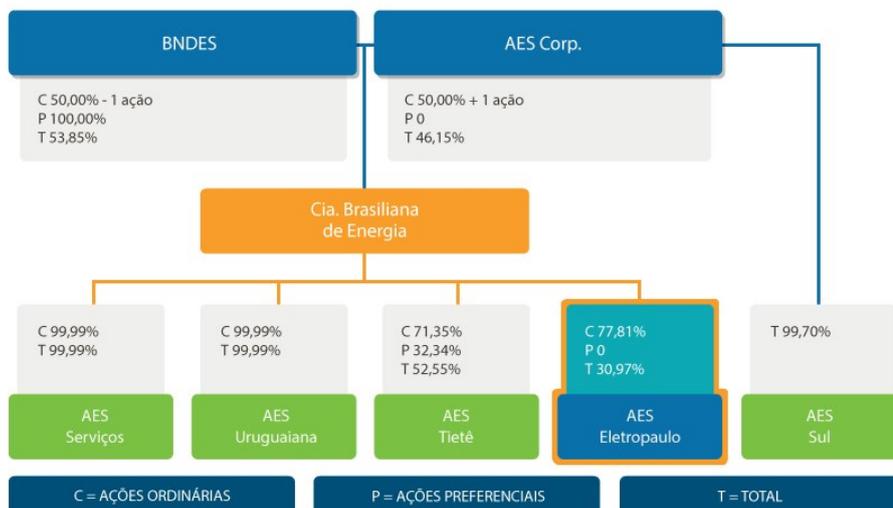
**Comitê de Sustentabilidade:** órgão não estatutário responsável por assegurar a gestão e a prestação de contas relacionadas à sustentabilidade. Os membros do Comitê são o Presidente e Vice-Presidentes do Grupo AES Brasil.

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

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

[Clique aqui](#) para acessar o Manual de Governança Corporativa no site de Relações com Investidores.

## ESTRUTURA SOCIETÁRIA



## GESTÃO DE RISCOS

### GRI G4-14

O atual mapeamento de riscos, que será adaptado de acordo com o novo Planejamento Estratégico Sustentável, considera os contextos externo e interno em que o Grupo está inserido e fornece insumos para a tomada de decisão da liderança visando à proteção e criação de valor para as empresas e seus públicos de relacionamento.

A Política de Gestão Integrada de Riscos define a governança do tema e o direcionamento de ações. A partir das metodologias COSO ERM e do Guia de Orientação para Gerenciamento de Riscos Corporativos do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, é atribuída a probabilidade do risco e seu impacto no EBITDA das empresas do Grupo.



Os riscos socioambientais e de governança são considerados dentro das quatro categorias, com base em seu impacto nos negócios. Para cada risco, é atribuído um gestor responsável por atualizar periodicamente as informações, assim como os planos de ação e resultados alcançados.

*Em 2014, a AES Brasil incorporou à gestão da estratégia uma nova ferramenta. O watch tower (nome que faz referência a uma torre de observação) reúne indicadores de monitoramento do ambiente externo, que são atualizados e apresentados periodicamente à liderança do Grupo, visando à antecipação de eventos para tomadas de decisão frente aos diferentes cenários que possam se materializar.*

## MERCADO DE CAPITAIS

Listada na BM&FBovespa desde 2004, a AES Eletropaulo integra o Nível 2 de Governança Corporativa sob os códigos ELPL3 (ordinárias) e ELPL4 (preferenciais). Seguindo ou superando esse nível de governança, a companhia:

- Disponibiliza suas demonstrações contábeis em português e em inglês;

- Concede *tag along* de 100% para os acionistas detentores de ações ordinárias (ON) e ações preferenciais (PN);
- Dá direito ao voto em algumas matérias para detentores de ações preferenciais (PN);
- Adere à Câmara de Arbitragem do Mercado para resolução de conflitos societários;
- Mantém pelo menos 20% de membros independentes no seu Conselho de Administração.

A AES Eletropaulo ainda integra, pela décima vez consecutiva, o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa, uma carteira revisada anualmente que reúne empresas que apresentam os melhores desempenhos em sustentabilidade corporativa. Além disso, as ações da empresa integram o Índice de Energia Elétrica (IEE), que tem como objetivo segmentar e medir o desempenho de empresas do setor elétrico, e o Índice de Ações com Tag Along Diferenciado (Itag), que mede o desempenho de uma carteira teórica composta por ações de companhias que oferecem melhores condições aos acionistas minoritários no caso de alienação do controle.

A AES Corporation tem capital aberto com ações na Bolsa de Nova Iorque e, na qualidade de sua subsidiária, a AES Eletropaulo adequou seus controles à Lei Sarbanes-Oxley (SOX), que tem como objetivo reduzir o risco de fraudes financeiras e assegurar a confiabilidade das demonstrações contábeis de companhias que negociam ações no mercado norte-americano. A companhia também possui American Depositary Receipts (ADRs) negociadas no mercado de balcão norte-americano (OTC), sob o código EPUMY.

Mais informações estão disponíveis em <http://ri.aeseletropaulo.com.br>.



**TEMAS  
ESTRATÉGICOS DE  
SUSTENTABILIDADE**

## SEGURANÇA

Reduzir a ocorrência de acidentes com colaboradores, com prestadores de serviço e com os mais de 20 milhões de habitantes da área de concessão da AES Eletropaulo é um compromisso da companhia. Para isso, a empresa optou por uma estratégia de se antecipar aos riscos e buscar ações preventivas que proporcionem as melhores condições de segurança para todos.

### SEGURANÇA É O VALOR NÚMERO 1 DO GRUPO AES BRASIL.

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

Em 2012 a companhia recebeu a certificação OHSAS 18.001, e em 2014 foi realizada a auditoria de manutenção pela certificadora ABS Quality Evaluations.

#### PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE\*

COMPROMISSO		PROGRESSO
Zero acidente fatal (próprio e contratado) ao ano		Não foi registrado nenhum acidente fatal com colaboradores próprios e contratados na AES Eletropaulo em 2014.
Reduzir em 50% as taxas de frequência e de gravidade com colaboradores próprios e contratados até 2016		Em 2014, o número de acidentes com colaboradores próprios aumentou em 9%, e com contratados, houve uma redução de 44% em relação a 2013. Em comparação com 2011, as taxas não alcançaram redução de 50%. A redução na taxa de gravidade de contratados superou 40%.
Reduzir em 20% o número de acidentes com a população até 2016		Em 2014, o número de acidentes com a população foi reduzido em 34%, o melhor resultado dos últimos anos.

\* Devido à revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, os compromissos da Plataforma de Sustentabilidade com prazo final em 2015 ou 2016 serão revisados, sendo 2014 o último ano de seu acompanhamento e 2011 o ano tomado como base.

## SEGURANÇA DA FORÇA DE TRABALHO

GRI: EU16

Para que o fornecimento de energia elétrica seja seguro, sustentável e confiável, é imprescindível que o capital humano da AES Eletropaulo atue com saúde e segurança nas principais atividades do negócio.

A principal situação de riscos para a força de trabalho da empresa é o contato com a rede elétrica. Para proteger os colaboradores próprios e contratados, a companhia possui um Programa de Segurança que reúne todas as práticas pró-ativas para identificação de condições inseguras, atuação sobre o comportamento, capacitação, conscientização e acompanhamento das equipes. O programa foi elaborado para contribuir com a consolidação de um ambiente seguro e visa à superação de desafios como a falta de qualificação profissional e a pouca experiência em situações reais.

*Em 2014, foram investidos R\$ 14,8 milhões no Programa de Segurança da AES Eletropaulo.*

Para garantir a sua eficiência, as ações de segurança realizadas são monitoradas por meio de uma metodologia da AES Corp. de gerenciamento do sistema de segurança, cujo processo se baseia em um ciclo contínuo de quatro passos:



Esse programa é baseado nos padrões da AES Corp. e engloba 25 protocolos de segurança focados na melhoria de procedimentos e práticas, também baseado no atendimento aos requisitos da norma OHSAS 18.001.

### PREMIAÇÕES

*Em 2014, a AES Eletropaulo conquistou 3º lugar na Medalha Eloy Chaves, prêmio latino americano que reconhece a excelência nos programas de gestão de segurança.*

*A AES Eletropaulo também ganhou duas medalhas de ouro no Rodeio Nacional de Eletricistas de Distribuição, nas categorias "substituição de isoladores" e "destreza com bastão".*

**GRI LA5**

A AES Eletropaulo conta com os seguintes Comitês de Segurança:

- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) – desde colaboradores da base (eletricistas, leituristas) até diretores, indicados e eleitos. 100% dos colaboradores estão representados pela CIPA, considerando-se que parte dos membros são definidos por eleição.
- Comitê por Diretorias da AES Eletropaulo – coordenadores, gerentes e diretores indicados;
- Comitê Integrado da Alta Administração do Sistema de Gestão Integrada – gerentes, diretores e Vice-Presidentes indicados;
- Comitê de Segurança do Trabalho AES Brasil – gerentes, diretores, e Vice-Presidentes indicados;
- Comitê de Sustentabilidade AES Brasil – Vice-Presidentes e Diretor-Presidente.

**GRI EU17, EU18**

As atividades de maior risco para os colaboradores contratados pela AES Eletropaulo são categorizadas como serviços no sistema elétrico de potência - construção, manutenção e/ou operação - que em 2014 totalizaram 6.123.878 horas trabalhadas. Todos os colaboradores contratados nesta categoria recebem treinamentos periódicos em saúde e segurança.

## INDICADORES DE SEGURANÇA

**GRI LA6**

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	2012	2013	2014
TF (taxa de frequência) <sup>1</sup> – colaboradores próprios	3,29	4,36	4,68
TF (taxa de frequência) <sup>1</sup> – contratados	4,27	3,89	2,45
TG (taxa de gravidade) <sup>2</sup> – colaboradores próprios	33,00	37,64	71
TG (taxa de gravidade) <sup>2</sup> – contratados	500	14,48	30
Acidentes fatais – colaboradores próprios	0	0	0
Acidentes fatais – contratados	1	0	0
Acidentes de trabalho com e sem afastamento – colaboradores próprios	36	52	57
Acidentes de trabalho com e sem afastamento – contratados	71	50	28
Dias perdidos/debitados – colaboradores próprios	366	449	866
Dias perdidos/debitados – contratados	2.432	186	351

<sup>1</sup>Taxa frequência (TF): expressa o nº de acidentes projetado para um milhão de horas-homem de exposição ao risco.

<sup>2</sup>Taxa de gravidade (TG): expressa, em número de dias, a perda de tempo resultante dos acidentes ocorridos em um milhão de horas-homem de exposição a risco, reportada de acordo com a NBR14.280.

A taxa de gravidade de acidentes (TG) com colaboradores próprios em 2014 foi de 71, contra 37,64 em 2013. Esse resultado é reflexo do acidente ocorrido no início do ano, em que três colaboradores ignoraram o risco em uma atividade de manutenção de cabos no nível do solo e aproximaram uma fonte de calor junto a uma tubulação de gás, provocando um princípio de incêndio.

Na verificação de metas e revisão de ações, a simples possibilidade de um acidente é tratada com a mesma seriedade de uma ocorrência. Em 2014, alguns destaques do Programa de Segurança contribuíram para fortalecer a cultura de segurança e diminuir os riscos de acidentes:

## SEGURANÇA BASEADA NO COMPORTAMENTO

Nas empresas da AES Brasil, o conceito de Segurança Baseada no Comportamento (Behavior Based Safety, ou BBS) foi implementado em 2007 e revitalizado no final de 2013. Por meio desse programa, um colega observa o outro na realização de suas atividades. Se um procedimento for realizado de forma insegura, o colaborador é orientado a corrigir sua ação. O objetivo é contribuir para o aumento da percepção de risco e para o comportamento proativo por parte dos colaboradores que atuam nos segmentos operacionais.

## VISITAS DE SEGURANÇA

O programa de visitas de segurança compreende a realização de "caminhadas de segurança" com os gestores e "inspeções de segurança" com a supervisão operacional. Durante estas visitas, é passado um feedback aos colaboradores sobre comportamentos positivos e pontos a serem melhorados. Além de possuir metas, o programa é regularmente monitorado pelos comitês de segurança, sendo debatido também nas reuniões gerenciais, em todos os níveis da organização.

Em 2014, foram realizadas 58.755 visitas de segurança contra 53.734 em 2013. Todos os colaboradores, incluindo segmentos operacionais e seus respectivos turnos de trabalho, foram avaliados em visitas de segurança em toda a área de concessão.

## CAMPEÕES DE SEGURANÇA

A busca por um ambiente cada vez mais seguro é uma das funções dos Safety Champions (Campeões de Segurança), que visam transmitir conhecimentos e compartilhar experiências sobre as melhores práticas adotadas no Grupo AES Brasil para que todos exerçam suas funções com segurança e eficiência. O Safety Champion é escolhido anualmente entre os líderes da empresa.

Para ser um Safety Champion é preciso ter o desejo de alcançar excelência no sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho, ser um líder reconhecido por suas atitudes e ter responsabilidades na segurança operacional.

Em 2014, seis Safety Champions atuaram em prol da segurança na AES Eletropaulo.

## ELETRICISTAS DE UNIFORME NOVO

*Em 2014 foi iniciada a troca do uniforme dos eletricitistas da AES Eletropaulo. Desenhada para oferecer maior conforto a esses profissionais, a nova roupa tem como principal característica um tecido mais leve, proporcionando menor retenção de suor e maior durabilidade, além de manter a característica retardante de chama.*

*Ao trazer a logomarca da distribuidora no bolso da blusa – na parte da frente – na calça e nas costas, o uniforme também facilita a identificação dos eletricitistas da AES Eletropaulo por parte da população.*



## FALANDO COM SEGURANÇA

Lançado em 2014 pela AES Corp., o novo programa disponibiliza um canal de comunicação, pelo qual todos os colaboradores têm a liberdade de fazer perguntas e relatar situações em relação à segurança, como condições e comportamentos inseguros observados, e problemas ambientais. De uma forma anônima, todos os colaboradores podem relatar qualquer assunto que demande alguma ação em prol da prevenção de incidentes de segurança, saúde e meio ambiente nas operações da empresa. Os colaboradores são frequentemente incentivados a falar com seus gestores, com a área de segurança ou fazer relatos por meio de um site ou um número de telefone dedicado.

A equipe de meio ambiente, saúde e segurança da AES Corp. é responsável pela moderação do canal e as ocorrências são compartilhadas com a área de segurança do trabalho de cada país. Todos os casos são investigados, tratados e o acompanhamento é reportado à AES Corp. De acordo com o relato, grupos de trabalho são formados para a apuração.

## AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA DA LIDERANÇA OPERACIONAL

A área de saúde ocupacional implementou, em 2014, o programa de avaliação psicológica para líderes operacionais, que contempla competências associadas aos quesitos Segurança, Equilíbrio Emocional, Capacidade de Percepção, Disciplina Operacional, Relacionamento Interpessoal e Liderança.

## SEGURANÇA SOBRE DUAS RODAS

*Os 56 motoeletricistas da AES Eletropaulo têm recebido uma atenção especial para circularem com segurança no trânsito de São Paulo. Entre os itens do programa de segurança dedicado a esse público estão aulas técnicas de pilotagem, direção defensiva, curso de formação junto à Companhia de Engenharia de Tráfego (CET) e utilização dos equipamentos de proteção individual (EPIs).*

*As motocicletas utilizadas pelos motoeletricistas possuem um controle de velocidade para não ultrapassar os 70 km/h. Além disso, os motoristas são constantemente avaliados em relação à ocorrência de acidentes, reincidência, entre outros itens, e recebem feedbacks constantes para terem uma conduta cada vez mais segura. Leia mais sobre os motoeletricistas [aqui](#).*

## SEGURANÇA DA POPULAÇÃO – MOVIMENTO VIVA SEM ACIDENTES

---

Para evitar acidentes com a população, a AES Eletropaulo promove diversas campanhas e programas de conscientização como parte do Movimento Viva sem Acidentes. Em 2014, foram realizadas palestras de segurança nas comunidades e em empresas, *Blitze* com a população e treinamentos voltados aos trabalhadores da construção civil.

Uma das principais iniciativas são as *Blitze* de segurança. Equipes visitam obras na área de concessão e apresentam aos operários um documentário com informações sobre os riscos da rede elétrica e as posturas adequadas para que o trabalho seja feito de maneira segura.

O projeto também tem como ferramenta a realização de campanhas de conscientização nas emissoras de TV aberta e rádios para informar sobre os riscos e dizer qual é o comportamento mais seguro na hora de executar atividades próximas à rede elétrica. Em 2014, o programa ganhou força a partir de maior integração entre ações da área de segurança, comunicação e eficiência energética, viabilizando maior presença na mídia. Emissoras de TV aberta e rádios apresentam os riscos associados à rede elétrica e qual é o comportamento mais seguro na hora de executar atividades próximas à rede elétrica, além de cuidados especiais com pipas e atividades de construção.

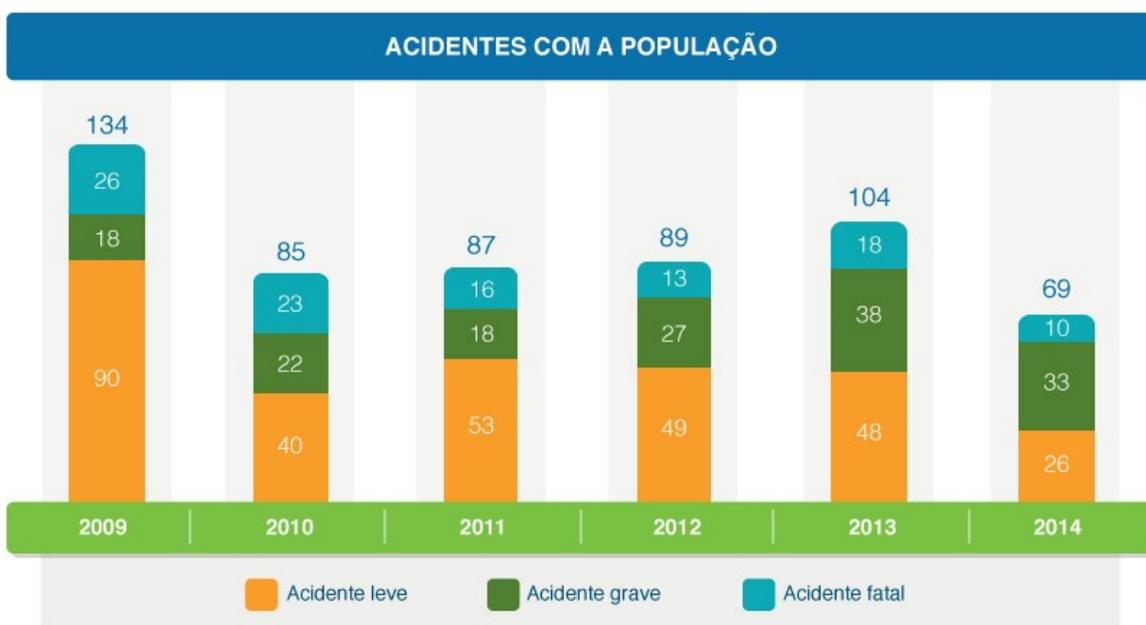
A companhia investiu R\$ 4,2 milhões em 2014 para levar informação à população de baixa renda, o público com o maior índice de acidentes. Foram realizadas 4.677 palestras de segurança em toda a área de concessão, 7.673 apresentações em caminhões interativos, 128 treinamentos na área de construção civil, além de *Blitze* de Segurança<sup>[1]</sup>, abordando cerca de 827 mil pessoas.

<https://youtu.be/CJgsGrNI-XE>

<sup>1</sup>A *Blitz* de segurança se dá em obras realizadas na área de concessão da Companhia para divulgar informações sobre procedimentos seguros e atitudes adequadas em trabalhos realizados na rede elétrica.

AÇÕES PROATIVAS DE SEGURANÇA COM A POPULAÇÃO	2012	2013	2014
Palestras de segurança	3.777	5.219	4.677
Público nas palestras de segurança	124.668	98.051	113.359
Apresentações dos caminhões	6.199	8.091	7.673
Público nos caminhões	99.020	201.600	192.114
Treinamentos para operários da construção civil	372	477	128
Público treinado na construção civil	32.378	25.752	14.278
Folders distribuídos	911.343	835.721	368.787
Displays distribuídos	2.355	3.776	2.050
Brindes distribuídos	47.982	92.659	128.450
Público atingido pelas <i>blitze</i>	9.547	6.568	7.923
Pessoas abordadas	1.227.293	1.264.126	826.961

GRI EU25



*Em 2014 o número total de acidentes com a população diminuiu em 34% em relação ao ano anterior e representa o melhor resultado dos últimos anos, refletindo as medidas de conscientização da empresa quanto aos riscos da rede elétrica.*

Em caso de acidente com a população, a AES Eletropaulo disponibiliza o suporte de assistentes sociais para a vítima e suas famílias. Indenizações são realizadas sob circunstâncias específicas, após análise de um comitê multidisciplinar.

## **FIOS DE ALTA TENSÃO E ENTERRAMENTO DA REDE**

*O rompimento de fios de alta tensão é uma ocorrência incomum na rede elétrica da AES Eletropaulo e, para tais casos, a rede é preparada para desligar automaticamente a corrente elétrica e evitar acidentes derivados do contato da população com os fios. Em 2014, acidentes levaram ao falecimento de duas pessoas e feriram gravemente outras duas. A AES Eletropaulo prestou apoio às vítimas e famílias, por meio do suporte psicológico de assistentes sociais e ressarcimento de despesas. Para reduzir esse risco ao máximo, a empresa investe constantemente em manutenções regulares e preventivas. Cada acidente é analisado isoladamente para se chegar a um diagnóstico preciso das causas e definir ações de melhorias.*

*A AES Eletropaulo tem cerca de três mil km de circuito subterrâneo em sua área de concessão, além de 41 mil km de cabeamento aéreo. A concessionária aluga os postes para cerca de 20 empresas de telecomunicação, seguindo uma obrigação prevista por lei. A distribuidora segue rígidas normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), que determinam que a fiação elétrica, na configuração de um poste padrão, fique localizada a seis metros de altura do solo.*

*Embora não seja obrigação da empresa conforme regulamentação que rege o setor elétrico brasileiro, a AES Eletropaulo é favorável ao enterramento da rede área e defende o equacionamento financeiro dessa mudança, bem como a determinação dos responsáveis por esse custeio, para minimizar o impacto na tarifa de energia elétrica. Em 2011, a empresa realizou um projeto de pesquisa e desenvolvimento para determinar a viabilidade do enterramento da fiação aérea da rede de energia elétrica. O estudo contou com a participação da McKinsey, Fundação Getúlio Vargas, Escola Politécnica da USP e teve pesquisa realizada pelo DataFolha e contempla cenários de enterramento no mundo todo e modelos para um possível enterramento em São Paulo, com opções técnicas, formas de custeio e financiamento, áreas prioritárias e tempo de realização.*

*A empresa participa ativamente de discussões com entidades governamentais, setoriais e outras empresas para encontrar soluções para esta questão. Entre os desafios identificados, estão as obras de alto impacto necessárias para o enterramento dos fios e a complexidade do mapeamento das redes subterrâneas de água e gás, entre outras, na área de concessão. Para a realidade de São Paulo, a AES Eletropaulo sugere um modelo a ser aplicado, prioritariamente, no centro expandido. Quanto aos custos, a maior parte seria paga por meio de isenção fiscal, de contribuição de melhoria pelos proprietários das regiões atendidas pela rede subterrânea e por custeio direto da municipalidade nas obras de infraestrutura civil; o restante seria repassado às tarifas de energia elétrica. Estima-se que a rede subterrânea custe de dez a vinte vezes o valor de uma instalação aérea, sendo que aproximadamente 70% do custo é atribuído apenas a obras de construção civil.*

## CAMPOS ELÉTRICOS E MAGNÉTICOS

### G4-14

*A AES Eletropaulo adota uma postura cautelosa em relação aos campos elétricos e magnéticos, que estão sempre presentes onde há transmissão de energia elétrica. Medidas preventivas quanto à exposição da população são realizadas durante a concepção dos projetos, seguindo recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS). A companhia busca ainda definir a arquitetura mais adequada para o sistema elétrico e o desenvolvimento de terminais de sensoriamento remoto (medidores) dos campos magnéticos, existentes nos locais selecionados.*

*Em atendimento à legislação vigente (Lei Federal n.º 11.934, de 5 de maio de 2009, regulamentada pela resolução normativa Aneel n.º 616, de 1º de julho de 2014, que altera a resolução n.º 398, de 23 de março de 2010), a companhia realizou estudos de medição e simulação de campos magnéticos e acompanha periodicamente as análises dos institutos sobre o tema.*

*Nesse sentido, destaca-se que desde 2011, a AES Eletropaulo realiza o monitoramento de campos magnéticos de 60 Hz, denominados de campos ELF ("Extreme Low Frequency"), existentes em subestações e linhas de subtransmissão da empresa, por meio de sistema desenvolvido no âmbito de um projeto de Pesquisa e Desenvolvimento. O projeto foi realizado sob supervisão da AES Eletropaulo e coordenação da Associação Brasileira de Compatibilidade Eletromagnética (Abricem).*

*Não obstante, a AES Eletropaulo vem sendo demandada no judiciário para que seja impedida de reforçar a linha de transmissão LTA Pirituba-Bandeirante 3-4, sob a alegação de que as radiações oriundas dos campos eletromagnéticos gerados pela referida linha produzem efeitos danosos aos seres humanos que residem em suas imediações. O caso foi considerado como de "Repercussão Geral" pelo Supremo Tribunal Federal (STF), e foi realizada audiência pública, em março de 2013, com mais de 21 participantes. Na audiência, foram prestados esclarecimentos ao STF sobre diversos assuntos relacionados ao caso.*

*Em 29 de julho de 2014, o Ministério Público Federal apresentou no STF o seu parecer, opinando pelo provimento do recurso da AES Eletropaulo, já que os campos eletromagnéticos gerados pelas linhas de transmissão estão em conformidade com a legislação brasileira e com os limites internacionais recomendados pela Organização Mundial da Saúde (que adota diretrizes da ICNIRP). Aguarda-se o julgamento do recurso pelo Supremo Tribunal Federal.*

# INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA PARA A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Inovação é uma condição cada vez mais essencial para a competitividade das empresas. No setor elétrico, em que prevalece um alto nível de regulação, a AES Eletropaulo tem evoluído de maneira a atender às necessidades dos seus clientes em um ambiente cada vez mais exigente.

Além disso, as novas mídias eletrônicas e tecnologias recentes criaram um novo ambiente de atuação, cujo ciclo de mudança tem se tornado mais curto e mais veloz, exigindo cada vez mais eficiência das empresas.

Neste contexto desafiador, a AES Eletropaulo manteve os seus investimentos e entende que é necessário inovar, criando novos processos, produtos e serviços ou melhorando os que já existem de forma que eles permitam a geração de novas fontes de receitas e que busquem maneiras mais eficientes de operar e aprimorar a qualidade dos serviços prestados em um ambiente regulado. Dessa forma, a AES Eletropaulo cria valor para os públicos de relacionamento ao levar confiabilidade e eficiência no fornecimento de energia e atendimento.

Desde 2006, o tema inovação tem evoluído na AES Eletropaulo:

- **2006-2008:** redução de custos e melhoria contínua;
- **2009-2014:** produtividade e eficiência da performance para criar valor;
- **2015-2019:** geração de receitas adjacentes, novas tecnologias e satisfação do cliente.

## PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE\*

### COMPROMISSO

### PROGRESSO

Attingir índice acima de 85% de satisfação do cliente da AES Eletropaulo na pesquisa da Abradee, até 2015		A AES Eletropaulo atingiu 78,6% no ISQP de 2014. O ISQP intermediário, divulgado em outubro, alcançou 80,6%, o melhor nível desde a pesquisa de março de 2012.
Implementar cinco soluções inovadoras e tecnologias limpas na AES Brasil, que gerem valor às nossas partes interessadas, com aumento da qualidade e redução dos custos e impactos ambientais e sociais das nossas operações até 2016		Os cinco projetos já foram implementados ou estão em processo de implantação: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projetos de Biomassa;</li> <li>• Pirolisador;</li> <li>• Célula Combustível Eletrólise;</li> <li>• Energia Geotérmica;</li> <li>• Célula Combustível Etanol.</li> </ul>
Disseminar o conceito e a estratégia de inovação na cadeia de valor e estabelecer parcerias que ampliem os resultados até 2016		O novo Portal do Fornecedor, a ser lançado em 2015, disponibilizará conteúdo sobre inovação.

*\*Devido à revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, os compromissos da Plataforma de Sustentabilidade com prazo final em 2015 ou 2016 serão revisados, sendo 2014 o último ano de seu acompanhamento e 2011 o ano tomado como base.*

## INOVAÇÃO RECONHECIDA

A AES Brasil ficou na **17ª posição entre as empresas mais inovadoras do Brasil** de acordo com uma pesquisa realizada pela revista *Info Exame*, em conjunto com a Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM). Ao todo, foram 91 empresas analisadas, entre elas companhias reconhecidas pela cultura inovadora de suas organizações. A pesquisa considerou seis destaques e a AES Brasil ficou em segundo lugar na categoria **Estratégia Empresarial e Inovação**.

Em 2014, a área de inovação foi reestruturada para adequar as novas diretrizes adotadas. As metas serão revisadas em 2015.

## SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA (SENDI)

A AES Eletropaulo apresentou 22 trabalhos no Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica (SENDI) em 2014, considerado o evento mais importante do setor de energia elétrica do Brasil. Dentre os destaques apresentados pela companhia, está o projeto de Inspeção Termográfica Embarcada em Veículo, uma tecnologia que auxilia na manutenção preventiva da rede elétrica, garantindo mais segurança aos clientes e aos operadores da rede distribuidora. (Saiba mais aqui: Capítulo [Excelência Operacional](#))

Em linha com a estratégia de inovar do Grupo AES Brasil, a AES Eletropaulo investe constantemente em projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D). Em 2014 foram direcionados R\$ 23,3 milhões nos seguintes segmentos:

### GRI EU8

RECURSOS PARA PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E CIENTÍFICO (R\$)	2014
Fontes alternativas de geração de energia elétrica	943.955
Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	320.188
Operação de Sistemas de Energia Elétrica	830.761
Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	12.686.440
Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	2.497.580
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais	3.463.722
Gestão de P&D	2.537.119,41
Total de investimentos em P&D	23.279.764

## PESQUISA & DESENVOLVIMENTO

### REGULADOR DE TENSÃO PORTÁTIL PARA REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE BAIXA TENSÃO

*Em 2014 a AES Eletropaulo terminou o desenvolvimento do equipamento Regulador de Tensão Portátil para Redes de Distribuição de Baixa Tensão. Quando a rede que alimenta diretamente os clientes apresentar algum tipo de problema, essa nova tecnologia permitirá à empresa manter – provisoriamente – o nível de tensão estável até que haja uma solução para a variação de tensão.*

*Uma característica importante do equipamento é a sua portabilidade, já que pode ser instalado em poste próximo aos consumidores com problemas no nível de tensão.*

*Além de trazer benefícios diretos para os clientes, o Regulador Portátil colabora para que a AES Eletropaulo cumpra com as regulações estabelecidas pela Aneel, pois eventuais variações na tensão da rede podem causar prejuízos aos consumidores. Além disso, por meio do protótipo a companhia registrou mais uma patente, o que significa que poderá comercializar a solução para outras distribuidoras e demais empresas do setor.*

*O projeto, em parceria com a AES Sul, será finalizado em 2015. De 2009 a 2014, foi investida a quantia de R\$ 3,1 milhões pela AES Eletropaulo.*

### PROJETOS APEX

*A AES Brasil possui iniciativas de melhoria de processos que, somadas às iniciativas de Pesquisa e Desenvolvimento e Inovação, apoiam o alcance de objetivos estratégicos da organização. A principal delas é o Apex (AES Performance Excellence), um programa global formado por métodos de gestão e ferramentas da qualidade que possibilitam o aperfeiçoamento contínuo dos processos impactando os resultados operacionais e financeiros da AES. Em 2014, 2.559 pessoas foram treinadas em suas diferentes ferramentas, o que possibilitou um impacto de R\$ 413,2 milhões no EBITDA oriundos de 173 projetos.*

## PROJETO REDES INTELIGENTES

### G4-EC2; EU6; EU8

Lançado em 2013, o projeto Redes Elétricas Inteligentes (smart grid) visa trazer mais qualidade ao fornecimento de energia e satisfação aos clientes.

Além da detecção automática de todas as interrupções no sistema, em caso de falha, o sistema disponibilizará a informação de previsão de retorno da energia. O cliente poderá ter acesso a diversas informações sobre o seu consumo em tempo real, além de utilizar tecnologia de geração distribuída para consumo próprio (como painéis fotovoltaicos) e entregar o excedente para a rede elétrica.

Para a AES Eletropaulo, o projeto proporcionará ganhos no que diz respeito ao uso eficiente de recursos, uma vez que contribuirá para a redução de perdas comerciais, reduzindo a possibilidade de ligações irregulares, e para o aumento da eficiência operacional.

Os medidores inteligentes funcionarão integrados à solução de comunicação e transmitirão as informações à AES Eletropaulo, em conjunto com as soluções de automação avançada da rede que também estão sendo implementadas, e permitirão identificar remotamente eventuais ocorrências no fornecimento de energia, isolar o defeito e, dependendo do motivo da falha, até restabelecer o sistema remotamente. Dessa forma, serão evitados deslocamentos desnecessários e emissões de gases de efeito estufa.

Em 2014, o projeto Redes Inteligentes investiu cerca de R\$ 3,3 milhões na implementação de um sistema de medição para duas mil famílias localizadas em comunidades da cidade de Barueri. Com isso, esses clientes já podem fazer uma melhor gestão da sua própria energia, visualizando seu volume de consumo diário por meio de um display instalado em cada residência. Esse sistema também permite que a AES Eletropaulo execute comandos à distância, como leitura remota do consumo de energia, direto da central de medição da distribuidora.

A previsão é de que, até 2017, o projeto esteja disponível para os mais de 62 mil clientes da cidade de Barueri. O investimento total é de R\$ 75 milhões.

Durante o ano foram celebradas, também, parcerias com empresas de tecnologia para a fabricação de medidores inteligentes e soluções de comunicação de rede do projeto. Ambos serão instalados em 2015, somando cerca de R\$ 40 milhões em contratos.

Saiba mais sobre o projeto no link:

<https://youtu.be/ycbrDCNKosI>

## CASA INTELIGENTE

Em 2015, a AES Eletropaulo apresentará uma casa inteligente, onde será possível ver o novo modelo de distribuição de energia na prática e interagir com tecnologias de ponta, além das novas funcionalidades como climatização, iluminação e equipamentos de automação.

A casa inteligente também terá microgeração de energia. A instalação de painéis solares, por exemplo, permite à casa captar energia do sol e "devolver" para a rede a eletricidade excedente. O sistema também estará preparado para a recarga de carros elétricos.

## ÉTICA E RESPEITO AO CLIENTE

---



O cliente sempre esteve no centro das decisões da AES Eletropaulo. Com o novo Planejamento Estratégico Sustentável 2015-2019, a empresa reforçou ainda mais essa importância ao assumir o compromisso de garantir a excelência dos serviços prestados com ética e respeito ao cliente.

*A AES Eletropaulo realiza em torno de **180 milhões de interações** com seus clientes por ano*

### JEITO AES DE ATENDER

O Programa Jeito AES de Atender (JAAT) foi instituído em maio de 2013 e tem como objetivo principal engajar os colaboradores que têm contato direto com o cliente para, dessa forma, buscar um padrão de relacionamento em todos os pontos de interação. O programa tem três pilares fundamentais:

- Atender o cliente no primeiro contato;
- Tratamento da insatisfação de forma efetiva e no prazo; e
- Qualidade dos aspectos relacionados ao atendimento.

Em 2013 foram trabalhadas a sensibilização dos colaboradores, as diretrizes e as metas do programa, por meio da implementação do uso de ferramentas de controle, como as Regras de Ouro e a Caminhada do Cliente. Mais de dez mil colaboradores – entre próprios e contratados – foram treinados para conhecerem a fundo o manual comportamental, a padronização do atendimento e o código de vestimenta.

Em 2014, o programa focou na consolidação do Jeito AES de Atender ao abordar a "Cultura de Serviços". Nessa fase, mais de oito mil colaboradores foram treinados para compreenderem a

importância da integração das áreas no processo de atendimento ao cliente, tanto para aqueles que atendem diretamente ou para aqueles que estão nos "bastidores", ou seja, são responsáveis por tratar as demandas captadas pelo atendimento.

Mais de R\$ 300 mil foram investidos no programa em 2014, sendo que as principais iniciativas foram:

### CAMINHADA DO CLIENTE

Os executivos da empresa escolhem – aleatoriamente – um atendimento para acompanhar e, dessa forma, avaliar o comportamento dos colaboradores perante o cliente sob diferentes aspectos, como a comunicação, o emprego da ética e a eficiência.

Essa iniciativa contou com alta adesão da liderança e houve um aumento de 269% nos atendimentos acompanhados, saindo de 2.174 caminhadas em 2013 para 5.858 realizadas em 2014.

### CLIENTE É COMIGO

Com foco em ouvir a necessidade do cliente, o programa visa fortalecer o relacionamento entre o cliente e o leiturista em campo. Se o cliente tiver uma solicitação, ele pode informar o leiturista que, por sua vez, insere os dados no sistema. Em até três dias úteis, e a equipe de relacionamento entra em contato com o cliente para realizar o atendimento.

Atualmente, o programa funciona como piloto em cinco bases de gestão de leitura e entrega.

### DIA DO CLIENTE

Em 15 de setembro de 2014 foi realizado um evento para comemorar o Dia do Cliente. Nesse dia, foram reconhecidos e premiados colaboradores que trabalham pela satisfação de clientes e que proporcionam a melhoria da qualidade dos serviços.

O evento contou com mais de 300 participantes, entre eletricitas, leituristas, colaboradores administrativos e a liderança, além de membros da Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica), da Arsesp (Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo) e da Conselpa (Conselho de Consumidores da AES Eletropaulo).

### RESULTADOS POSITIVOS NA RELAÇÃO COM O CLIENTE

*Por meio de iniciativas como a implementação de novas tecnologias voltadas ao atendimento ao cliente, a revisão de processos, a mudança de cultura, o engajamento dentro da organização e a gestão das manifestações feitas junto ao PROCON (Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor), a AES Eletropaulo tem conseguido resultados importantes nos indicadores emitidos pelo órgão de defesa do consumidor.*

*No último Ranking Estadual de Reclamações Fundamentadas, publicado em março de 2014, a AES Eletropaulo registrou uma melhora de dez posições, passando da 11ª posição em 2012 para a 21ª colocação, em 2013.*

*Além disso, a empresa reduziu em 42% o volume de reclamações comerciais nos três anos com relação a 2011.<sup>1</sup>*

<sup>1</sup>*não inclui reclamações de emergência e reclamações registradas na ouvidoria.*

Em 2015 o direcionamento de trabalho do JAAT será a experiência do cliente. A construção da cultura do cliente é contínua e tem um plano de evolução, que passou primeiro pela padronização do atendimento, em seguida pelo engajamento da organização e melhoria de processos e, em 2015, terá como foco a construção de relacionamentos por meio da jornada do cliente com a empresa.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO A CLIENTES CORPORATIVOS E DO PODER PÚBLICO

Em 2014 a AES Eletropaulo redefiniu a sua carteira de clientes, criando uma nova segmentação e reagrupando os clientes corporativos. A nova segmentação possibilitou direcionar as ações de acordo com as expectativas mapeadas em uma pesquisa com clientes realizada em 2013, que captou uma demanda por um atendimento mais direcionado para cada público.

Com esse novo modelo de segmentação, a estrutura do canal do atendimento exclusivo para o segmento também passou por uma reestruturação. No início de 2014 foi alterado o nome do canal de atendimento (que se chamava "Contact Center") para Central de Relacionamento Corporativo e Poder Público. Além da mudança do nome, os profissionais da área passaram por diversos treinamentos de capacitação técnica e comportamental, com foco em um atendimento comercial personalizado, o que já refletiu na melhora da satisfação dos clientes.

O atendimento emergencial também teve mudanças em decorrência da nova segmentação. Em 2014 foi concluída a implementação da URA (Unidade de Resposta Audível – um sistema de atendimento automático de chamadas) dedicada exclusivamente aos clientes corporativos, possibilitando maior praticidade e agilidade e melhorando significativamente o atendimento desse público.

*O conjunto de ações de atendimento e relacionamento voltadas para grandes clientes corporativos resultou em um aumento na satisfação desse segmento, de 75,7% em 2013 para 80,5% em 2014\*.*

*\*Pesquisa realizada a pedido da ABRADÉE pelo instituto INNOVARE.*

## ATENDIMENTO A CLIENTES COMERCIAIS E RESIDENCIAIS

### RTI (REAL TIME IMPACT) - TELA INTELIGENTE

Para aumentar a eficiência e reduzir o tempo de atendimento tanto na central telefônica quanto nas lojas da empresa, em 2014 a AES Eletropaulo passou a utilizar um software customizado, criado para auxiliar o atendente a solucionar uma demanda específica: a fatura de energia.

#### COMO FUNCIONA?

A fatura de energia é o assunto com maior número de reclamações ligadas à AES Eletropaulo no PROCON. Por ser uma questão de relativa complexidade – visto que a razão para o aumento da fatura de energia de um usuário pode estar atrelada a vários motivos –, quando um cliente ligava na central para falar sobre a sua fatura, o atendente precisava analisar todas as variáveis para oferecer uma resposta precisa ou identificar um possível erro de faturamento.

A nova ferramenta oferece uma tela inteligente que – mediante a inserção de dados simples sobre o cliente – realiza todo o trabalho de análise em segundos e devolve para o atendente uma resposta precisa acerca da fatura do cliente. Em aproximadamente nove meses, essa ferramenta já gerou resultados expressivos:

- Diminuição do tempo médio geral de atendimento em 30 segundos por chamada (20% de redução);
- Aumento de 10% na resolução do problema na primeira chamada;
- Redução no tempo de treinamento necessário para os novos atendentes.

O retorno sobre o investimento de R\$ 2,7 milhões está estimado em 10 meses. Este projeto conquistou o 1º lugar no Evento de Reconhecimento Apex (AES Performance Excellence), promovido pela AES Brasil, na categoria "Melhores Projetos Apex 2014".

## LOJAS DE ATENDIMENTO

Em 2014 a AES Eletropaulo investiu na padronização, ampliação e integração das 32 Lojas de Atendimento Presencial terceirizadas. Ao longo do ano, essas unidades foram assumidas pela AES Serviços, uma empresa do Grupo AES Brasil. Além disso, a AES Eletropaulo possui cinco lojas próprias.

## AES ELETROPAULO NA PALMA DA MÃO

A AES Eletropaulo lançará, em 2015, um aplicativo para smartphones pelo qual o usuário do sistema poderá encontrar a loja mais próxima da sua residência, realizar chamadas sobre falta de luz, pedir religamento, receber avisos de desligamento programado, vencimento e corte. O investimento nessa nova ferramenta foi de R\$ 215 mil, que será compensado em

aproximadamente três meses – prevendo uma taxa de migração de clientes de 5% ao mês com ganhos de eficiência nos canais de atendimento da empresa.

Um dos principais benefícios dessa nova ferramenta é a sua característica proativa, pois por meio do aplicativo será possível se comunicar com o cliente onde quer que ele esteja, diferentemente do site, por exemplo, pelo qual só há interação se o usuário realizar o acesso.

## RESSARCIMENTO DE CLIENTES

### G4-PR9

*Em 2014, a AES Eletropaulo ressarciu seus clientes em R\$ 968 mil pelo não cumprimento de prazos de atendimentos regulados, principalmente nas atividades de ligações novas (Grupo B) e ligações normais. O valor é 30% superior ao de 2013 devido a mudanças na legislação, que impactaram na equação do cálculo de penalidades e na inclusão de novos serviços/reclamação passíveis de penalidade por violação do prazo.*

## OUVIDORIA

---

A AES Eletropaulo mantém disponível a sua Ouvidoria, um canal de atendimento aberto a todos os seus públicos de relacionamento, cujas principais atribuições são receber, apurar e responder às manifestações sobre a prestação do serviço, além de propor melhorias nos processos internos.

Para acolher e tratar as manifestações recebidas com maior uniformidade, a Ouvidoria da AES Eletropaulo conta com uma estrutura de teleatendimento exclusiva que dispõe de uma supervisão específica, além de uma coordenação de processos responsável pelo tratamento dos registros gerados diretamente pelo 0800 da empresa, pelas manifestações abertas pela Aneel/ARSESP, e pela análise e condução dos processos recebidos pelo PROCON.

Todas as manifestações são acompanhadas diariamente por tipo de assunto e área, assim como as providências tomadas mediante as solicitações. A consolidação e a análise desses registros servem de insumo para a adoção de ações corretivas e preventivas, visando à melhoria da qualidade do serviço prestado ao cliente.

RECLAMAÇÕES SOLUCIONADAS	2012	2013	2014
Durante o atendimento*	64%	55%	60%
Após o atendimento**	36%	45%	40%
Até 30 dias	91%	92%	99%
Entre 30 e 60 dias	8%	7%	1%
Mais que 60 dias	1%	1%	0%
Reclamações julgadas procedentes em relação ao total de reclamações solucionadas	52%	53%	48%
Reclamações solucionadas em relação ao número de reclamações procedentes	100%	100%	100%

\* As reclamações solucionadas durante o atendimento incluem aquelas nas quais houve esclarecimento e que não demandaram a abertura de registro.

\*\* Os prazos de solução podem se referir à comunicação das providências adotadas para a resolução da reclamação ou solicitação.

Não inclui reclamações de emergência e reclamações registradas na ouvidoria.

## PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

### G4-PR5

Em 2014, foi observada uma melhora no Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida pelos clientes residenciais (ISQP) – uma pesquisa realizada pela Abradee – e no Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC).

O ISQP intermediário da AES Eletropaulo, divulgado em outubro de 2014, alcançou 80,6% – o melhor nível desde a pesquisa divulgada em março de 2012.

O ISQP de 78,6% foi o resultado oficial da AES Eletropaulo considerado pelo ranking do Prêmio Abradee (Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica), que anualmente reconhece as melhores distribuidoras do Brasil de acordo com o ISPQ e outros critérios.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE	2012	2013	2014	2014 (INTERMEDIÁRIA)
Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida pelos clientes residenciais (ISQP) – pesquisa Abradee (%)	80,6	78,3	78,6	80,6
Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC) – pesquisa Aneel (%)	58,66	61,75	65,45	N/A

## CASES PREMIADOS NO PRÊMIO ABT – EXCELÊNCIA NO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

### U.M.A. MANEIRA MAIS INTELIGENTE DE ATENDER

*A Unidade Móvel de Atendimento (U.M.A.), por sua característica itinerante, tem o propósito de se aproximar do público que reside em comunidades e conduzi-los às vivências de novas experiências de relacionamento com a empresa.*

*Nesse sentido, a AES Eletropaulo entende que a presença física nesses locais leva valores de respeito e de atenção. Por isso, a companhia tem a diretriz de atender, entender e se antecipar às necessidades de clientes que residem distantes das principais vias de acessos aos grandes centros e bairros, onde estão instaladas as Lojas de Atendimento Presencial.*

### CALL CENTER DESCENTRALIZADO/REMOTO

*O projeto Call Center Descentralizado/Remoto ofereceu aos atendentes a possibilidade de realizarem o seu trabalho de forma remota, ou seja, fora da central de atendimento, utilizando metodologia e ferramentas desenvolvidas para call center genérico.*

*A modalidade de atendimento remoto oferece vantagens para a empresa, como a economia de custos com infraestrutura, com transporte e eventuais transtornos em decorrência do deslocamento dos atendentes. Para eles, o teletrabalho traz um aumento na qualidade de vida pela diminuição (ou extinção) do tempo de deslocamento e da possibilidade de acidentes de trajeto.*

*Além disso, como o projeto foi desenvolvido com Pessoas com Deficiência (PcD), ele apresentou também mais uma opção, de inclusão no mercado de trabalho, para pessoas com dificuldades de locomoção e também para pessoas que residem em cidades com menos oportunidades de emprego do que os grandes centros.*

## TARIFA DE ENERGIA

---

### REVISÃO DE TARIFAS NO HORÁRIO DE PICO: GANHOS COMPARTILHADOS

De acordo com a legislação brasileira, em cada revisão tarifária as distribuidoras têm a possibilidade de rever algumas estratégias, incluindo a relação entre as tarifas no horário de pico e fora dele. A AES Eletropaulo decidiu desenvolver um projeto para reduzir a tarifa no horário de pico e torná-la mais competitiva, pois, em decorrência da tarifa diferenciada, parte dos clientes optou por utilizar outras fontes de energia durante o horário em questão – principalmente geradores a diesel. Após avaliar o mercado potencial e identificar que o público-alvo eram clientes atendidos em classes de média e alta tensão, foram desenvolvidas estratégias de marketing e planos de ação, obtendo os seguintes resultados em 2014:

- Faturamento adicional de 87 GWh – o que representa um ganho de R\$ 16,2 milhões em EBITDA e de R\$ 10,2 milhões em lucro líquido;
- Redução estimada de 52.731 toneladas de CO<sub>2</sub> em 2014.

### FEIRÕES DE NEGOCIAÇÃO

Os feirões de negociação são eventos em que os clientes podem negociar os débitos pendentes junto à distribuidora e obter descontos e opções de parcelamento. Dessa forma, eles podem colocar suas contas "em dia" e se tornarem aptos à obtenção de crédito e à busca de empregos. Além de funcionar como mais um canal de atendimento para os clientes durante os finais de semana, os feirões também contam com palestras sobre consumo eficiente e seguro de energia.

A cada evento são atendidos, em média, 150 clientes, e o valor total negociado chega a R\$ 300 mil. Em 2014, foram realizados 19 feirões, que representaram investimento de R\$ 49,2 mil e uma receita adicional para a AES Eletropaulo de R\$ 4,5 milhões em decorrência da redução da inadimplência.

### BASE DE REMUNERAÇÃO E REAJUSTE TARIFÁRIO

*Em 2014, uma decisão da diretoria da Aneel (Despachos Aneel nº 4.259/2013 e 2.176/2014) determinou que a AES Eletropaulo restituísse aos seus consumidores a quantia total de R\$ 626 milhões, valor que teria sido indevidamente incorporado na base de remuneração da AES Eletropaulo no 1º e 2º ciclos de revisão tarifária em razão de ativo possivelmente inexistente (Cabo 1272 MCM). A base de remuneração é o conjunto de ativos em operação (postes, cabos, transformadores etc.) das distribuidoras de energia que é analisada e aprovada pela Aneel como um dos determinantes do valor da tarifa de energia elétrica a ser praticado pelas distribuidoras. No reajuste tarifário de 2014, o órgão regulador decidiu pela restituição de 50% do valor (R\$ 326*

milhões), o que reduziu a tarifa da AES Eletropaulo em 3,30%. Essa redução fez com que o reajuste tarifário de 2014 ficasse, em média, em 18,66, e não 22,19%, como previsto.

A AES Eletropaulo vem contestando a decisão da Aneel no Judiciário, sustentando que não houve qualquer erro na fixação do valor da base de remuneração, pois a legislação da época do 1º e 2º ciclos não exigia a quantidade exata de cada ativo em operação para integrar a base de remuneração, mas sim a compatibilidade desse valor com o conjunto de ativos para a prestação do serviço de distribuição de energia. Além disso, a companhia defende que o prazo para a Aneel questionar os seus próprios atos relativos ao fato já teria sido ultrapassado em 2014 e que, se admitida a atual posição da Aneel, deveriam ter sido computados na base de remuneração outros ativos que não foram considerados ou foram subdimensionados à época.

Com base nos argumentos expostos, em dezembro de 2014 a AES Eletropaulo obteve no Judiciário liminar para suspender a decisão da Aneel até que seja concluída a análise e tomada uma decisão na ação judicial em curso.

## EXCELÊNCIA OPERACIONAL

---



A estratégia de atendimento operacional da AES Eletropaulo considera o bem comum da população atendida na área de concessão, priorizando as ocorrências com maior número de clientes afetados, visando à segurança no sistema elétrico e de pessoas. Além disso, considera as metas definidas para o indicador DEC, que mede, em horas, a duração média de ocorrências.

A empresa conta com um Centro de Operação do Sistema e de Distribuição (COS/COD) integrado ao sistema de atendimento do call center, o que permite um monitoramento mais próximo da operação e uma tomada de decisão mais ágil, tanto em ocorrências cotidianas quanto em situações emergenciais.

Os investimentos em processos e iniciativas visam contornar os desafios apresentados por condições climáticas adversas, como aumento das descargas atmosféricas e chuvas mais intensas durante o verão.

### INDICADORES OPERACIONAIS

O DEC de 2014 atingiu 8,86 e apresentou elevação de 10,9 % em relação a 2013, uma consequência da maior incidência de eventos climáticos significativos, que trouxeram ventanias de até 100 km/h durante o ano. O índice FEC apresentou redução de 12,7% em comparação ao ano anterior, reflexo das ações implementadas com foco na melhoria da qualidade dos serviços prestados. Comparando os números de dezembro de 2009 com os de dezembro de 2014, a redução do FEC foi de 38,2% e do DEC foi de 25,3%.

**GRI PR9**

As transgressões dos limites de DIC, FIC, DMIC e DCRI são definidas pela Aneel para a distribuidora e incorrem em compensações que são ressarcidas diretamente ao cliente. Em 2014, as penalidades pagas pela AES Eletropaulo aos seus clientes totalizaram R\$18,3 milhões, um aumento em relação a 2013 de 2,0%.

**GRI EU28 EU29**

INDICADORES OPERACIONAIS	2012	2013	2014
DEC geral da empresa – valor apurado	8,35	7,99	8,86
DEC geral da empresa – limite regulatório	8,67	8,49	8,29
FEC geral da empresa – valor apurado	4,65	4,37	3,81
FEC geral da empresa – limite regulatório	6,87	6,64	6,36

*DEC – Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora.*

*FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora.*

## CENTRO DE OPERAÇÃO DO SISTEMA E DISTRIBUIÇÃO (COS/COD)

**GRI EU6**

O Centro de Operação do Sistema e de Distribuição (COS/COD) da AES Eletropaulo conta com mais de 140 operadores responsáveis por monitorar – 24 horas por dia – 152 subestações digitalizadas da distribuidora, 54 linhas de transmissão e 1.746 circuitos de distribuição de energia elétrica (redes elétricas que partem das subestações e, por meio dos postes, chegam até as casas, comércios e indústrias).

Em 2014, foram investidos R\$ 6,8 milhões na implantação de sistemas integrados que otimizam a produtividade dos serviços e contribuem para a qualidade do atendimento ao cliente. São eles:

- **OMS (Outage Management System):** sistema de gestão com a função de prever defeitos em redes elétricas, gerenciar ocorrências para corrigir as falhas e mostrar a rede elétrica de forma georreferenciada;
- **MWM (Mobile Workforce Management):** realiza despachos automáticos de ordens de serviço para colaboradores, que a recebem por dispositivos móveis; o sistema realiza também a definição de rotas de serviço para as equipes, levando em conta as competências dos profissionais, condições do trânsito e a otimização do tempo;

- **DMS (Distribution Management System):** sistema de gestão da distribuição que realiza estudos de otimização da rede, indicando a melhor configuração frente a ocorrências emergenciais e programadas para garantir a melhoria no fornecimento de energia aos clientes.

Essas ferramentas funcionam de maneira integrada e permitem a supervisão remota da rede, o gerenciamento das equipes em campo, além auxiliarem a gestão detalhada de qualquer ocorrência do sistema elétrico – sejam elas solicitadas pelos clientes ou geradas automaticamente pela distribuidora.

## MOTOELETRICISTAS E MOTOATENDENTES

Iniciado em 2013 e ampliado em 2014, o projeto de motoeletricistas tem como principal benefício o atendimento mais ágil ao cliente, pois, ao se deslocarem sob duas rodas, os eletricitistas são capazes de chegar mais rápido às ocorrências – principalmente no trânsito da cidade de São Paulo.

Uma equipe de motoeletricista é composta por dois motociclistas / eletricitistas que se deslocam em duas motocicletas. O ferramental da equipe é dividido nas duas motos.

Entre os serviços que os motoeletricistas têm realizado estão abertura e fechamento de chave, pequenas podas de árvore, verificações técnicas e de medidores e troca de equipamentos transportáveis em veículo de pequeno porte.

Durante o ano, 84 motoeletricistas receberam diversos treinamentos com conteúdos como segurança do trabalho, distribuição aérea, pilotagem segura e primeiros socorros.

Além dos motoeletricistas, 132 motoatendentes de empresas contratadas atuam – desde 2014 – nas atividades de atendimento a ocorrências com potencial de acidente com terceiros, como, por exemplo, fios partidos.

O projeto também contribui para que a empresa reduza o consumo de combustíveis e as emissões de gases de efeito estufa.



### PRINCIPAIS NÚMEROS DO PROJETO:

- 84 motoeletricistas treinados;
- 14 duplas trabalhando em diferentes escalas;
- 28 motocicletas em operação;
- 88% de conclusão das ocorrências ligadas à rede aérea;
- 83% de conclusão de ocorrências ligadas à rede subterrânea;
- 22% de redução do tempo de deslocamento e localização do problema, em relação às equipes convencionais (em caminhões e picapes).

### COPA DO MUNDO DO BRASIL

*A fim de colaborar com o sucesso da Copa do Mundo, a AES Eletropaulo reforçou seu contingente em mais de dois mil colaboradores e manteve equipes de prontidão 24 horas nos dias de jogos.*

*Para agir com eficiência, a companhia mapeou os pontos estratégicos da sua área de concessão, como entornos de hospitais, aeroportos, rodoviárias e hotéis, além de regiões com grande concentração de torcedores, como o Vale do Anhangabaú e a Arena Corinthians.*

*A companhia manteve, durante os 31 dias em que foram disputados os jogos, técnicos da concessionária alocados no Centro Integrado de Comando e Controle Regional (CICCR). Além disso, a AES Eletropaulo fez parte de um comitê criado para unificar os serviços públicos e de infraestrutura envolvidos com os jogos da Copa do Mundo, como o Corpo de Bombeiros, Prefeitura, Defesa Civil, CET, entre outros.*

*Além dos investimentos realizados em engenharia – monitoramento, expansão da rede, entre outros –, a Copa deixa como legado para a AES Eletropaulo um assento permanente no CICCR, o que irá garantir mais agilidade no atendimento em situações que exigem maior atenção, como o período de verão.*

## PLANO VERÃO

*GRI G4-EC2, EU21*

Desde 1996 a AES Eletropaulo realiza o Plano Verão, um plano operacional especial para o período em que as condições climáticas apresentam danos maiores à rede aérea de distribuição. Além de um regime de chuvas severo e ventos intensos nas regiões atendidas pela AES Eletropaulo, no verão também aumentam as descargas atmosféricas, que afetam diretamente a operação do sistema que, por ser na sua grande maioria aéreo, está suscetível a eventos dessa natureza.

O verão 2013/2014 foi caracterizado por um grande número de descargas atmosféricas, que tiveram um aumento de 117% em relação ao verão anterior e de 425% acima da média histórica.

Principais iniciativas do plano:

- Aumento da quantidade de horas trabalhadas no Centro de Operações e reforço da quantidade de turmas de emergência;
- Ações de treinamento nas bases operacionais;
- Medidas preventivas de manutenção;
- Reforço da quantidade de atendentes de call center;
- Monitoramento meteorológico.

*Onze estações meteorológicas da AES Eletropaulo realizam a previsão de chuvas convectivas (chuvas de verão) e registram intensidade dos ventos, possibilitando a mobilização de equipes e pessoas para atendimento às ocorrências emergenciais e ativação dos planos de contingência.*

Para montar uma operação especial e atender às necessidades da população, a AES Eletropaulo realizou também parcerias com a Companhia de Engenharia de Tráfego (CET) e com o Corpo de Bombeiros.

## EVENTOS CLIMÁTICOS NO FINAL DO ANO

*Nos últimos dias de 2014 a área de concessão da AES Eletropaulo foi atingida por um violento vendaval, com ventos de até 100 km/h que, associado a chuvas e mais de cinco mil raios, fez com que um número incontável de galhos e de variados objetos atingisse a rede elétrica, causando múltiplos danos à fiação, postes e aos demais equipamentos. Em apenas três dias foi registrada a queda de mais de 400 árvores na cidade de São Paulo.*

*Para restabelecer a energia nas áreas afetadas, um contingente de dois mil eletricitas trabalhou intensamente, priorizando casos de sobrevida, e áreas que abrigam hospitais ou que afetam grande número de clientes. Além disso, o Call Center teve o atendimento reforçado com 1.200 atendentes disponíveis, e a equipe destinada à poda de árvores trabalhou de forma coordenada com a Prefeitura e o Corpo de Bombeiros.*

## INSPEÇÃO TERMOGRÁFICA DA REDE

A AES Eletropaulo implantou uma nova solução para a manutenção preventiva da rede de distribuição que oferece mais segurança aos seus clientes e colaboradores. Trata-se de um veículo equipado com uma câmera termográfica para captar as temperaturas das conexões e dos equipamentos da rede, além de uma mesa de operações instalada no interior do carro, com softwares e monitores integrados que registram as informações captadas pela câmera.

Dentro do veículo, dois profissionais gerenciam os dados da mesa de operação e utilizam um mapa digitalizado da rede de distribuição para contribuir com a localização dos pontos a serem reparados. Com essa nova tecnologia, as equipes podem localizar anomalias na rede de energia e realizar os reparos antes de uma eventual ocorrência, melhorando a qualidade e continuidade do fornecimento de energia aos clientes.

Fruto de um investimento de R\$ 320 mil, o veículo contribui para as melhorias de processo, como a diminuição da exposição do operador e dos agentes externos a situações de risco, e a maior nitidez e precisão nas imagens captadas.

## EXPANSÃO DA REDE

---

### GRI-EC7

Em 2014 foi observado um crescimento na demanda máxima do sistema de 1,53% em relação à registrada em 2013, totalizando 8.580,54 MW. A capacidade instalada sofreu incremento de 1,73%, atingindo 14.242 MVA.

A AES Eletropaulo investiu cerca de R\$ 128,9 milhões em obras localizadas na sua área de concessão para reforçar a qualidade do fornecimento de energia para a Copa do Mundo e do atendimento da demanda, entre elas:

- Complexo Juscelino Kubitscheck;
- Complexo Jandira;
- Complexo Esplanada;
- Ampliação da capacidade das subestações Casa Verde, Jordanésia, Limão, Miguel Paulista e Tamboré.

Três obras podem ser destacas por sua relevância:

### COMPLEXO JUSCELINO KUBITSCHEK

O Centro de Operação da Distribuição recebeu um investimento total de mais de R\$ 80 milhões para a construção de uma nova linha de transmissão subterrânea, de uma nova subestação e de novos circuitos de distribuição.

Apenas em 2014 foram investidos R\$ 28,6 milhões. A Estação Transformadora de Distribuição (ETD) Juscelino Kubitschek tem 120 Megawatts de capacidade – suficiente para atender cerca de 300 mil clientes.

Os três transformadores da unidade e os demais equipamentos ficam abrigados dentro de um prédio equipado com proteção acústica para evitar ruídos. Todos os cabos de energia elétrica, de alta e média tensão – que fazem a interligação entre a nova subestação e a rede de distribuição aérea – são subterrâneos, reduzindo, assim, a poluição visual. A ETD Juscelino Kubitschek tem os mais modernos sistemas de controle e proteção interligados com fibra óptica, o que possibilita operar os equipamentos remotamente pela **Central de Operação de Distribuição**.

O Centro de Operação da Distribuição já está em operação desde maio de 2014 e a conclusão total das obras de distribuição está prevista para 2015.

## COMPLEXO JANDIRA

O Complexo Jandira recebeu a construção de três linhas de subtransmissão com aproximadamente 33 km de extensão e cerca de 270 torres nos municípios de Jandira, Itapevi, Barueri, Cotia e entorno, com investimento aproximado de R\$ 130 milhões no total, sendo que R\$ 46,5 milhões em 2014. Concluído em 2014, o Complexo tem capacidade de transportar um total 900 Megawatts de carga, beneficiando mais de 1 milhão de clientes.

## COMPLEXO ESPLANADA

Com um investimento total aproximado de R\$ 31 milhões, dos quais R\$ 13,2 milhões em 2014, o Complexo Esplanada consiste na construção da linha de subtransmissão RAE Esplanada com 1 km de extensão e de subestação com 120 MVA para 12 circuitos primários de distribuição. As obras permitirão atender ao crescimento da região com confiabilidade, beneficiando 113.775 clientes nos municípios de Cotia, Embu, Itapeverica da Serra, Osasco, São Paulo e Taboão da Serra. Dentre os clientes, além dos habitantes, incluem-se delegacias, hospitais, escolas, indústrias, comércio, prestadores de serviços, órgãos governamentais e também a população flutuante que, por sua vez, não possui um número estimado. O Complexo Esplanada está em operação desde dezembro de 2014 e a conclusão das obras de distribuição está prevista para 2016.

## CERTIFICAÇÃO ISO 55001

*Criada em 2014, a ISO 55001 é uma norma que especifica os requisitos para um sistema de gestão de ativos dentro de uma organização. Sua aplicação no Grupo AES Brasil traz diversos benefícios para o aprimoramento e para a gestão de riscos e processos decisórios. AES Eletropaulo, AES Sul e AES Tietê têm se empenhado para conquistar a nova norma desde o seu lançamento. Todas as empresas já mapearam os processos de cada área, estruturando os procedimentos que são permanentemente avaliados. A auditoria de certificação está prevista para 2015 em todas as empresas.*

# EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS FINANCEIROS

GRI: EC1

## PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE\*

### COMPROMISSO

Reestruturar a gestão dos ativos intangíveis até 2014



### PROGRESSO

O compromisso não foi atingido até 2014.

Em 2015, a AES Brasil deu início ao projeto que contempla o levantamento dos ativos intangíveis mais relevantes, além da estruturação da governança (sistema de gestão) e mensuração.

*\*Devido à revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, os compromissos da Plataforma de Sustentabilidade com prazo final em 2015 ou 2016 serão revisados, sendo 2014 o último ano de seu acompanhamento e 2011 o ano tomado como base.*

## DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

GRI EN27

### RECEITA OPERACIONAL

A receita operacional bruta da Companhia totalizou R\$ 14.509,0 milhões em 2014, um aumento de 15,0% quando comparada a 2013. Excluindo o reconhecimento do ativo regulatório líquido<sup>1</sup>, em dezembro de 2014, no montante de R\$ 270,5 milhões, a receita bruta do ano atingiu R\$ 14.238,5 milhões, um incremento de 12,9% em comparação aos R\$ 12.611,3 milhões registrados em 2013. Esse incremento é explicado, principalmente, pela: (i) maior receita de fornecimento no montante de R\$ 812,6 milhões; e (ii) pela venda de energia no curto prazo, superior em R\$ 803,9 milhões.

Como resultado das variações acima mencionadas, a receita operacional líquida da Companhia, excluindo o reconhecimento do ativo regulatório líquido, totalizou R\$ 10.286,8 milhões, um aumento de 14,1% quando comparado a 2013.

<sup>1</sup>De acordo com a Orientação Técnica OCPC 08 - Reconhecimento de Determinados Ativos e Passivos nos Relatórios Contábil-Financeiros de Propósito Geral das Distribuidoras de Energia Elétrica emitidos de acordo com as Normas Brasileiras e Internacionais de Contabilidade, e com a assinatura do 4º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão, que garante à AES Eletropaulo indenização, quando da extinção da concessão, dos valores registrados na Conta de Compensação dos Valores de Itens de "Parcela A" – CVA.

R\$MILHÕES	2013	2014	VAR (%) 2013 X 2014
Receita de Fornecimento	11.188,8	12.001,3	7,3%
Outras Receitas	1.422,5	2.237,1	57,3%
Ativos (Passivos) regulatório líquido	-	270,5	N.D.
Total Receita Bruta	12.611,3	14.509,0	15,0%
Total Receita Bruta ex-ativo regulatório líquido	12.611,3	14.238,5	12,9%
Deduções da Receita Bruta	(3.599,1)	(3.951,7)	9,8%
Receita Líquida	9.012,2	10.286,8	14,1%

\* Receita Líquida de 2014 exclui o reconhecimento do ativo regulatório líquido

#### GRI G4-9, G4-EC1

DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA – POR PARTES INTERESSADAS	2013*		2014	
	R\$ MIL	%	R\$ MIL	%
Colaboradores	861.348	18,27%	880.639	18,84%
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	3.246.461	68,85%	3.366.492	72,02%
Financiadores/terceiros	409.357	8,68%	558.942	11,96%
Acionistas/retidos	198.182	4,20%	- 131.747	-2,82%
Valor adicionado distribuído	4.715.348	100,00%	4.674.326	100,00%

(\*) alteração no valor devido a algumas reclassificações realizadas no ano corrente

## CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS

Em 2014, as despesas operacionais apresentaram incremento de 27,1%, totalizando R\$ 9.498,2 milhões. As principais variações estão detalhadas a seguir:

DESPESAS OPERACIONAIS – EM R\$MILHÕES*	2013	2014	VAR (%) 2013 X 2014
<b>Parcela A</b>	5.833,5	7.895,8	35,4%
Energia Elétrica Comprada para revenda	5.296,7	7.483,8	41,3%
Encargos Uso Rede Elétrica e Transmissão	517,0	396,1	-23,4%
Taxa de fiscalização	19,8	15,9	-19,7%
<b>PMSO</b>	1.640,4	1.602,4	-2,3%
<b>Pessoal</b>	844,3	964,8	14,3%
Pessoal	506,5	678,8	34,0%
Entidade de Previdência Privada	337,7	286,0	-15,3%
Serviços de Terceiros	456,8	445,9	-2,4%
Materiais	46,2	42,9	-7,2%
Outros	293,2	148,9	-49,2%
<b>Total</b>	<b>7.473,9</b>	<b>9.498,2</b>	<b>27,1%</b>

\* Não inclui depreciação e custo de construção

### PARCELA A

A despesa com compra de energia elétrica aumentou em 41,3% em comparação a 2013, principalmente em função do maior volume de energia comprada (45.077 GWh em 2014 versus 43.539 GWh em 2013) e preço médio, tendo sido parcialmente compensada pelo repasse de recursos por meio da CDE e da Conta-ACR no montante de R\$ 1.296,9 milhões.

As despesas com encargos do uso da rede elétrica e de transmissão apresentaram redução de 23,4% em 2014, principalmente em função do efeito positivo na liquidação pela CCEE no valor de R\$ 91,5 milhões em função de ajuste financeiro referente ao alívio retroativo do Encargo de Serviço

de Sistema (ESS) e do recebimento de recursos financeiros da Conta de Energia de Reserva (CONER) determinado pela ANEEL (R\$ 373,0 milhões), parcialmente compensados pela maior despesa com uso da rede básica e ESS dado o repasse de recurso da CDE ocorrido em 2013 no montante de R\$ 420,3 milhões.

## DESPESAS OPERACIONAIS

As despesas operacionais, excluindo o fundo de pensão da Companhia, totalizaram R\$ 1.316,4 milhões, estável em relação ao registrado em 2013 (R\$ 1.302,7 milhões). Excluindo também os itens não gerenciáveis pela Companhia como PCLD, baixas, contingências, venda do Cambuci (impacto de R\$ 114 milhões em 2014) e outros eventos não recorrentes, as despesas operacionais gerenciáveis totalizariam R\$ 1.183,9 milhões, valor 6,3% superior ao registrado em 2013, principalmente em função do maior custo com pessoal, conforme será detalhado a seguir.

### PESSOAL

Em 2014, as despesas com pessoal e encargos apresentaram um aumento de 34,0% em comparação a 2013, totalizando R\$ 678,8 milhões. Essa variação se deve principalmente à alteração no critério de rateio de mão de obra própria entre Opex e Capex, no montante de R\$ 91,9 milhões. Desconsiderando esse efeito, o aumento das despesas com Pessoal seria de 15,9% no período, em função do reajuste de salários e benefícios e da reversão do passivo atuarial referente à Lei nº 9.656/98 (assistência médica pós-emprego), no montante de R\$ 19,4 milhões.

Em 2014, a despesa com entidade de previdência privada foi de R\$ 286,0 milhões, 15,3% inferior aos R\$ 337,7 milhões registrados em 2013, decorrente, principalmente, do aumento na taxa de desconto, refletindo as circunstâncias do mercado financeiro.

PESSOAL – EM R\$MILHÕES	2013	2014	VAR (%) 2013 X 2014
Pessoal e Encargos	506,4	678,8	34,0%
Entidade de Previdência	337,7	286,0	-15,3%
<b>Total</b>	<b>844,1</b>	<b>964,8</b>	<b>14,3%</b>

### MATERIAIS E SERVIÇOS DE TERCEIROS

Em 2014, as despesas com materiais e serviços de terceiros totalizaram R\$ 488,8 milhões, uma redução de 2,8% em comparação a 2013. Essa variação é resultado dos custos não recorrentes registrados no 1T13 referente à rescisões contratuais e internalização de equipes de emergência.

## OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS

Em 2014, as outras despesas operacionais apresentaram uma redução de 49,2% em relação a 2013, totalizando R\$ 148,9 milhões, em função, principalmente, da reversão de PCLD realizada no período, no valor de R\$ 59 milhões, referente aos Termos de Confissão de Dívida (TCD), além da reversão da provisão, em 2013, da Prefeitura de Carapicuíba (R\$ 14 milhões) e de provisão trabalhista de contribuição social em 2014 (R\$ 21 milhões).

OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS – EM R\$MILHÕES	2013	2014	VAR (%) 2013 X 2014
PCLD e Baixas	16,9	80,6	376,1%
Provisão (Reversão) para contingências	104,4	29,0	-72,3%
Demais*	171,8	39,3	-77,1%
<b>Total</b>	<b>293,2</b>	<b>148,9</b>	<b>-49,2%</b>

\*Arrendamentos e aluguéis, indenizações, Perdas e Danos, Publicidade, Tarifas Bancárias, IPTU etc.

## EBITDA

Em 2014, o Ebitda Reportado foi de R\$ 476,1 milhões, ante um resultado de R\$ 729,3 milhões em 2013. Excluindo o efeito de R\$ 270,5 milhões relativo ao ativo regulatório líquido, o Ebitda em 2014 atingiu R\$ 205,6 milhões. A variação de R\$ 523,8 milhões menor que em 2013 ocorre em função (i) da exposição involuntária no 1S14 com custos com compra de energia maiores; (ii) devolução de R\$ 563,8 milhões referente à amortização do passivo regulatório formado em função da postergação da 3RTP; e (iii) R\$ 162,8 milhões referente à devolução do ativo possivelmente inexistente. Em 2014, a Companhia contabilizou os aportes de recursos da CDE e da Conta-ACR no montante de R\$ 1,3 bilhão, em comparação ao R\$ 1,1 bilhão contabilizado em 2013.

Conforme IN CVM 527/2012, a divulgação do cálculo do EBITDA deve ser acompanhada da conciliação dos valores constantes das demonstrações contábeis e deve ser obtido da seguinte forma: prejuízo líquido em 2014 (R\$ 131,8 milhões) e lucro líquido em 2013 (R\$ 198,2 milhões), acrescidos dos tributos sobre o lucro (R\$ 64,6 milhões em 2014 e R\$ 111,4 milhões em 2013), das despesas financeiras líquidas em 2014 (R\$ 201,9 milhões) e das receitas financeiras líquidas em 2013 (R\$ 16,4 milhões) e das depreciações e amortizações (R\$ 470,5 milhões em 2014 e R\$ 435,6 milhões em 2013) totalizando, conforme acima, R\$ 476,1 milhões em 2014 e R\$ 729,3 milhões em 2013.

## RESULTADO FINANCEIRO

Em 2014, o resultado financeiro líquido foi uma despesa financeira de R\$ 201,9 milhões, ante uma receita financeira de R\$ 16,4 milhões em 2013. Essa variação é explicada, principalmente, como segue: (i) efeito líquido do CDI em função do aumento da taxa de juros e do maior saldo de dívida no período; (ii) reclassificação<sup>1</sup>, em 2014, de Provisão/Reversão para processos judiciais para a despesa financeira, no montante de R\$ 32,5 milhões; e (iii) atualização do valor justo dos ativos de concessão<sup>2</sup>, no montante de R\$ 61 milhões.

## RESULTADO LÍQUIDO

Em 2014, a Companhia registrou um prejuízo líquido reportado de R\$ 131,8 milhões, ante um lucro líquido de R\$ 198,2 milhões em 2013. Excluindo o efeito do reconhecimento de R\$ 178,5 milhões, líquido de IR/CSLL, relativo ao ativo regulatório líquido no valor de R\$ 270,5 milhões, o prejuízo líquido em 2014 foi de R\$ 310,4 milhões decorrente, principalmente: (i) da exposição involuntária no 1S14, com custo de energia elevado; (ii) devolução de R\$ 372,1 milhões referente à amortização do passivo regulatório; e (iii) R\$ 107,4 milhões referente à devolução do ativo possivelmente inexistente.

## REMUNERAÇÃO AOS ACIONISTAS

Em função do resultado negativo apresentado em 2014 não há proposta de distribuição de dividendos, conforme tabela abaixo:

<sup>1</sup>A Companhia efetuou algumas reclassificações de contas relativas às demonstrações do resultado para o exercício findo em 31 de dezembro de 2014. As principais alterações foram: (i) atualizações monetárias e juros dos processos judiciais e outros da rubrica "Provisão/Reversão para processos judiciais e outros" para despesa financeira; (ii) variações monetárias ativas e passivas foram reclassificadas respectivamente para receita e despesa financeira, ficando apenas as variações cambiais separadas.

<sup>2</sup>Investimentos que não serão totalmente depreciados até o final da concessão. Ver Nota Explicativa nº. 3 das Demonstrações Financeiras.

**REMUNERAÇÃO AOS ACIONISTAS**

<b>LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO - 31/12/2014</b>	<b>(131,7)</b>
Realização de ajuste de avaliação patrimonial	96,1
Dividendos e JSCP prescritos	6,2
Constituição de reserva legal (5%)	-
<b>BASE PARA DISTRIBUIÇÃO DE DIVIDENDOS</b>	<b>(29,4)</b>
Dividendos intermediários já distribuídos	-
Juros sobre capital próprio já destinados	-
<b>DIVIDENDOS PROPOSTOS</b>	<b>-</b>
Reserva estatutária	(29,4)

## ENDIVIDAMENTO

Para fins de análise deste relatório, e de acordo com os critérios utilizados para o cálculo dos contratos de dívida da Companhia, consideramos o saldo devedor com o fundo de pensão no valor de R\$ 1.270,8 milhões (excluindo o efeito do corredor).

Em 31 de dezembro de 2014, a dívida bruta da Companhia totalizava R\$ 4.342,7 milhões, um aumento de 9,6% em relação aos R\$ 3.960,7 milhões registrados em 31 de dezembro de 2013.

As disponibilidades somavam R\$ 909,2 milhões no encerramento do exercício, valor R\$ 65,0 milhões inferior ao mesmo período de 2013. Como resultado, a dívida líquida da Companhia totalizou R\$ 3.433,5 milhões em 2014, um aumento de 15,0% quando comparada a 2013, em função, principalmente, de:

- (i) recebimento de parcela do 2º contrato com a FINEP, no montante de R\$ 29 milhões;
- (ii) 16ª emissão de debêntures, no valor de R\$350 milhões; e
- (iii) redução de R\$65 milhões no saldo caixa.

Parcialmente compensados pelo:

- (iv) pagamento da 2ª parcela de amortização da 13ª emissão de debêntures, no valor de R\$20 milhões, em maio de 2014;
- (v) pagamento da 2ª parcela de amortização do CCB com o Bradesco, no valor de R\$30 milhões, em novembro de 2014;

Em 31 de dezembro de 2013, a dívida atrelada ao CDI, de R\$ 2.695,1 milhões, tinha um custo médio de CDI + 1,42% a.a., e passou para R\$ 3.009,0 milhões, a um custo médio de CDI + 1,43% a.a. em 31 de dezembro de 2014 em função, principalmente, da 16ª emissão de debêntures. Já o saldo remanescente da dívida de R\$ 1.250,3 milhões, basicamente atrelada a índice de preço, tinha um custo médio de IGPDI + 5,5% a.a. em 31 de dezembro de 2013 e o mesmo custo médio para o saldo de R\$ 1.321,7 milhões em 31 de dezembro de 2014. O prazo médio da dívida em 31 de dezembro de 2013 era de 6,1 anos, patamar superior ao prazo de 5,4 anos, de 31 de dezembro de 2014.

## INVESTIMENTOS



Em 2014, o volume de investimentos da Companhia atingiu R\$ 583,0 milhões, sendo que R\$ 510,4 milhões foram realizados com recursos próprios e R\$ 72,6 milhões foram financiados pelos clientes.

INVESTIMENTOS – R\$ MILHÕES	2013	2014	VAR (%)
Serviço ao Cliente e Expansão do Sistema	361,7	282,3	-21,9%
Confiabilidade Operacional	193,1	143,6	-25,6%
Recuperação de Perdas	23,2	8,9	-61,5%
Tecnologia da informação	29,9	33,5	12,2%
Outros	36,6	42,0	14,9%
<b>TOTAL (C/ RECURSOS PRÓPRIOS)</b>	<b>644,4</b>	<b>510,4</b>	<b>20,8%</b>
Financiados pelo cliente	164,7	72,6	-55,9%
<b>Total</b>	<b>809,1</b>	<b>583,0</b>	<b>-27,9%</b>

## PRINCIPAIS INVESTIMENTOS EM 2014

### SERVIÇOS AO CLIENTE E EXPANSÃO DO SISTEMA

- Foram investidos R\$ 152,5 milhões para atender à adição de 153,4 mil novos clientes, dos quais 44,3 mil estão relacionados às regularizações de ligações ilegais.
- Foram investidos R\$ 129,9 milhões em obras de expansão beneficiaram aproximadamente 534 mil usuários no período.

### CONFIABILIDADE OPERACIONAL

- Foram investidos R\$ 143,6 milhões, principalmente na manutenção de 2.260 km da rede e modernização da subtransmissão e redes subterrâneas.

### RECUPERAÇÃO DE PERDAS

- Foram investidos R\$ 8,9 milhões, na regularização de 26,7 mil regularizações de ligações ilegais e na correção de 18,5 mil irregularidades por meio de inspeções de fraudes e anomalias.

### TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Em 2014 foi investido um total de R\$ 33,5 milhões em tecnologia da informação.

### OUTROS

- Foram investidos R\$ 42,0 milhões principalmente em muros, passeios e taludes e renovação da frota de veículos.

### FINANCIADO PELO CLIENTE

- Os investimentos financiados pelos clientes totalizaram R\$ 72,6 milhões e se referem principalmente à conversão e remoção de redes e alteamento de linhas de alta tensão.

### INVESTIMENTO REMUNERÁVEL

O investimento remunerável, também denominado de Base de Remuneração, é constituído pelo Ativo Imobilizado em Serviço – AIS e Almoxarifado de Operação, deduzido do saldo das Obrigações Vinculadas ao Serviço Público de Energia Elétrica (Obrigação Especial). Sobre ele foi calculada a remuneração, bem como o AIS que gerou a cota de depreciação, que fazem parte da Parcela “B” da Receita Requerida – RR da Concessionária, homologada pela Resolução Homologatória ANEEL de 02/07/2012 e Despacho nº. 4.258 de dezembro de 2013.

A tabela a seguir apresenta os valores da Base de Remuneração aprovada pela Aneel para o 3º ciclo em 2013, retroativos a 2011:

COMPONENTES DO INVESTIMENTO REMUNERÁVEL (R\$)	REVISÃO * JUL/11	REAJUSTE JUL/12	REAJUSTE JUL/13	REAJUSTE JUL/14
a) Ativo Imobilizado em Serviço Bruto	16.189.530.212,21	17.021.672.065,12	18.096.420.439,31	19.225.818.038,92
b1) (-) Depreciação Acumulada	10.347.767.122,93	10.879.642.353,05	11.566.582.971,22	12.288.453.414,45
b2) (-) Depreciação Acumulada %	63,9%	63,9%	63,9%	63,9%
c1) (-) Obrigação Vinculada ao SPEE Bruta	1.370.413.429,38	1.440.852.679,65	1.531.828.117,84	1.627.429.510,67
c2) (-) Obrigação Vinculada ao SPEE Líquida	1.196.630.700,25	1.258.137.518,25	1.337.576.321,15	1.421.054.459,35
d) Bens 100% depreciados	3.364.292.878,86	3.537.217.532,84	3.760.557.447,86	3.995.253.838,18
e) Terrenos Servidões	313.831.954,63	329.962.917,10	350.796.775,69	372.690.002,46
f) = Ativo Imobilizado em Serviço Bruto Depreciável	11.140.991.949,34	11.713.638.935,53	12.453.238.097,92	13.230.444.687,61
g) (+) Almoarifado	31.500.064,06	33.119.167,35	35.210.311,58	37.407.787,12
h) = Investimento Remunerável (Base Remuneração)	4.676.632.453,09	4.917.011.361,17	5.227.471.458,52	5.553.717.952,24
i) (+) Investimento previsto no Xe	-	-	-	-
j) Variação do IGPM (RH Aneel / Reajuste Tarifário no)	1,0000	1,0514	1,0631	1,0624
k) Cota de Depreciação – Taxa média Anual %	3,82%	3,82%	3,82%	3,82%

*\*) 3º ciclo de RTP - Junho de 2011 Valores após reconhecimento pedido de reconsideração Valores extraídos Voto André Pepitone.*

*a) Valor deduzido dos valores de Bens Administrativos, Veículos, Móveis e Utensílios e índice de aproveitamento Os valores de REAJUSTE foram corrigidos pelo IGPM (h) sem considerar adições, baixas e depreciação entre períodos.*

# EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS ENERGÉTICOS

Para a AES Eletropaulo, usar recursos energéticos de forma eficiente é combater perdas de energia elétrica decorrentes de motivos técnicos, comerciais ou consumo inadequado. Além da responsabilidade de tornar o desempenho de seus ativos mais eficiente – visto que o negócio depende de equipamentos que consomem grandes volumes de energia – a empresa também desenvolve e implementa ações que promovem a eficiência no consumo de energia elétrica em organizações e para clientes residenciais na sua área de concessão.

*10% de toda a energia consumida no Brasil desde 2008 poderia ter sido poupada com medidas de eficiência;*

*R\$ 62 bilhões é o custo da energia desperdiçada.*

*Fonte: ABESCO - Associação Brasileira das Empresas de Serviços de Conservação de Energia*

Por esse motivo, a companhia concentra seus esforços em três frentes:

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

**Consumo próprio:** busca constante pela redução do consumo de energia elétrica na AES Eletropaulo;

**Redução do consumo dos clientes:** estímulo ao consumo inteligente de energia, proporcionando ganhos compartilhados.

## PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE\*

COMPROMISSO		PROGRESSO
Reduzir as perdas globais na AES Eletropaulo para 9,11% até 2016**		As perdas globais em 2014 foram de 9,66%, frente a 10% em 2013.
Reduzir o consumo próprio de energia elétrica em 20% até 2016		O consumo interno de energia elétrica na AES Eletropaulo foi de 40,7 GWh, correspondendo a uma redução de 5,2% em relação a 2013, e 10,1% se comparado com 2011.
Contribuir para a redução de 273,5 mil MWh do consumo de energia dos nossos clientes até 2016		As ações resultaram na redução de 55,4 mil MWh no consumo dos clientes em 2014. Nos últimos três anos, mais de 210 mil MWh foram economizados por meio dos projetos.

*\*Devido à revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, os compromissos da Plataforma de Sustentabilidade com prazo final em 2015 ou 2016 serão revisados, sendo 2014 o último ano de seu acompanhamento e 2011 o ano tomado como base.*

*\*\* Compromisso revisado em 2014.*

## REDUÇÃO DE PERDAS TÉCNICAS E COMERCIAIS

Para combater as perdas globais de energia decorrentes de ineficiências do sistema, a AES Eletropaulo possui o Plano de Redução de Perdas, que traz ações como:

- Inspeções de fraude em segmentos de clientes com perfil de consumo atípico aos seus similares e com maior impacto no volume de energia agregada;
- Recuperação de instalações que tiveram a energia cortada por inadimplência e que, ao não efetuarem a quitação dos débitos pendentes, passaram a consumir energia de forma irregular;
- Revisão de processos internos e correção de falhas de procedimentos técnicos e/ou comerciais em instalações de clientes que geram perdas não técnicas; e
- Regularização de ligações informais por meio do programa Transformação de Consumidores em Clientes.

Em 2014, a AES Eletropaulo realizou 404 mil inspeções de combate a fraudes e anomalias, nas quais foram encontradas 78 mil irregularidades na medição. Adicionalmente, foram recuperadas 54 mil instalações que tiveram o fornecimento de energia interrompido por inadimplência, e foram regularizadas 59 mil ligações informais.

Todas as ações promovidas pelo Plano de Redução de Perdas acrescentaram, em conjunto, 633 GWh ao mercado faturado e permitiram o alcance do patamar de 9,66% de perdas totais.

*Nos últimos cinco anos, a empresa reduziu em 34% as perdas não-técnicas. O índice médio de perdas na distribuição de energia elétrica no Brasil é de 13,99%<sup>1</sup>.*

### GRI EU12

	2012	2013	2014
Perdas técnicas	6,1%	6,1%	6,1%
Perdas comerciais	4,1%	3,9%(*)	3,5%
Perdas globais	10,2%	10%	9,7%

(\*) Os resultados de 2013 foram revisados em razão de recontabilização de energia após o fechamento do ano.

Com investimento total de R\$ 42,6 milhões em 2014, o Plano viabilizou receitas adicionais de R\$ 145,7 milhões no ano.

<sup>1</sup>Fonte: Abradee

## CONSUMO INTERNO DE ENERGIA

GRI: G4-EN3, G4-EN6

### ENERGIA ELÉTRICA

O consumo interno de energia elétrica na AES Eletropaulo foi de 40,7 GWh, correspondendo a uma redução de 5,2% em relação a 2013, e 10,1% se comparado com 2011.

A diminuição no consumo é resultado de:

- Redução do número de bases operacionais em 2014;
- Transferência de titularidade da conta de energia da base Tabatinguera para terceiro, uma vez concluída a retirada das atividades e equipamentos do imóvel, em meados de 2014;
- Campanhas internas de conscientização e mudança de cultura realizadas junto a colaboradores próprios e contratados, nas bases e escritórios.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (GWH)	2012	2013	2014
Total	44,29	42,93	40,7

### PARCERIA COM SCHNEIDER ELECTRIC PARA REDUÇÃO DE CONSUMO

A AES Eletropaulo se uniu à Schneider Electric para desenvolver um projeto de redução do seu consumo próprio de energia elétrica. Para isso, a empresa realizou visitas às bases operacionais da AES Eletropaulo, que apresentavam maior consumo de energia, e às Estações Transformadoras de Distribuição (ETDs) e também analisou dados das câmaras transformadoras para identificar oportunidades de redução de consumo. A partir dessas informações e análises, serão implementadas na companhia, em 2015, diferentes ações internas de eficiência energética.

### COMBUSTÍVEIS

Além da energia elétrica, os combustíveis utilizados na frota e nos geradores da empresa também são recursos energéticos relevantes e recebem uma atenção especial na busca por maior eficiência.

Na gestão da frota, a AES Eletropaulo acompanha, prioriza e incentiva o consumo de combustível renovável, desde que viável economicamente, tendo cerca de 100% dos veículos leves e flex de sua frota abastecidos com etanol. Além disso, os investimentos em automação de processos e comandos remotos na infraestrutura contribuem para evitar deslocamentos, a exemplo do projeto de redes inteligentes.

O volume de combustíveis consumido em 2014 equivale a 120.341,46 GJ de energia.<sup>1</sup>

#### CONSUMO DE COMBUSTÍVEL (LITROS)

Tipo de combustível	2013	2014
Diesel	2.326.119,53	2.205.225,11
Gasolina	45.888,46	37.753,64
Etanol	1.933.627,58	1.929.279,38

<sup>1</sup>Fonte utilizada para os fatores de conversão: Balanço Energético Nacional 2014 GJ = Gigajoules

## PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

GRI: EU7, G4-EC8

O Programa de Eficiência Energética oferece orientações e alternativas para evitar desperdícios de energia elétrica. Seguindo uma determinação da Aneel – que prevê que as empresas de energia destinem 0,5% de sua receita líquida anual para essa finalidade –, a AES Eletropaulo promove a redução do consumo de energia por meio de diferentes projetos. Conheça os principais abaixo:

### TRANSFORMAÇÃO DE CONSUMIDORES EM CLIENTES

GRI EU23

Além de reduzir o consumo irregular e gerar receitas adicionais de aproximadamente R\$ 400 milhões para a companhia em 2014, o Transformação de Consumidores em Clientes também contribui para uso racional de energia elétrica, uma vez que faz parte do programa o diagnóstico de situações de ineficiência energética nas residências regularizadas e ações para melhorar o consumo das famílias, como a troca de eletrodomésticos por equipamentos mais eficientes.

*Em 2014 foram regularizadas 59.096 ligações de energia elétrica, que beneficiaram cerca de 236 mil pessoas em comunidades da área de concessão*

Com investimentos de R\$ 72.362.948,43 milhões em 2014, o programa Transformação de Consumidores em Clientes promoveu uma economia total de 46,07 GWh de energia elétrica. [\(saiba mais sobre o programa\)](#)

REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA (GWH)	2012	2013	2014
Substituição de lâmpadas	58,12	6,24	23,88
Substituição de geladeiras	1,00	1,01	2,10
Regularização	18,37	25,45	19,84
Reforma interna	0,04	0,01	0,10
Recuperador de calor	0	0	0
Aquecedor solar	0,23	2,67	0,15
Total	77,84	35,38	46,07

## PALÁCIO DOS BANDEIRANTES

Em parceria com o Governo do Estado de São Paulo, a AES Eletropaulo implementou o projeto de modernização dos sistemas de iluminação e a instalação de uma usina de geração de energia elétrica fotovoltaica no Palácio dos Bandeirantes, com o objetivo de aumentar o desempenho energético de suas instalações. São 1884 pontos de iluminação modernizados no Palácio, e 262 painéis fotovoltaicos em uma área superior a 500m<sup>2</sup>.

Por meio de investimento de R\$1.285.000,00, o projeto trará as seguintes economias:

- Sistema de iluminação: 638 MWh/ano, o que equivale a aproximadamente 212 residências com consumo de 250KWh/mês.
- Pannel fotovoltaico: 92 MWh/ano, o que equivale a aproximadamente 31 residências com consumo de 250KWh/mês.

O projeto entrará em operação plena em 2015.



## A.C.CAMARGO CANCER CENTER

A AES Eletropaulo iniciou um projeto de eficiência energética no A.C.Camargo Cancer Center (Fundação Antonio Prudente), um dos maiores centros oncológicos do mundo. Por meio da modernização dos sistemas de ar-condicionado, com a construção de uma nova Central de Água Gelada (CAG) e a interligação de cinco centrais de água mais antigas (que atuarão como reserva), o projeto proporcionará uma redução de energia elétrica de aproximadamente 2.682 MWh por ano, equivalente a uma economia de R\$ 800.000 por ano. Com a energia economizada seria possível atender cerca de 900 residências. A iniciativa é fruto de uma parceria entre a AES Eletropaulo e a Fundação que, juntas, estão investindo R\$ 7,7 milhões. A conclusão da obra está prevista para julho de 2015.

## PRÉDIOS PÚBLICOS DE COTIA

Entre outubro a dezembro de 2014 a AES Eletropaulo realizou a substituição de 3.000 pontos de iluminação em 33 prédios públicos da cidade de Cotia. A ação de eficiência energética foi realizada em parceria com a prefeitura do município e deve gerar, a partir de 2015, uma redução de 480 MWh por ano e uma economia de R\$160.000 por ano. Com a energia economizada seria possível atender cerca de 160 residências.

## RECICLE MAIS, PAGUE MENOS

Por meio do projeto, a AES Eletropaulo oferece desconto na conta de energia para os clientes que entregam materiais recicláveis em pontos de coleta exclusivos do projeto. Em 2014, ao promover a troca de 2.134 toneladas de resíduos por descontos na conta de energia elétrica de 3.640 clientes, estima-se que a AES Eletropaulo tenha gerado uma economia de 9.233,4 MWh por meio do projeto, uma vez que os materiais recicláveis exigem menos energia quando aplicados em processos produtivos.

Conheça mais sobre o programa clicando [aqui](#).

Descrição do projeto	Beneficiário	Investimentos em 2014 (R\$ milhões)	Energia economizada (MWh)
Palácio dos Bandeirantes	Governo do Estado de São Paulo	1,3	106,3 <sup>1</sup>
A.C.Camargo Cancer Center	Fundação Antonio Prudente	2,0	A economia será obtida a partir da conclusão da obra, em 2015
Prédios Públicos de Cotia	Prefeitura do Município de Cotia	0,6	40 <sup>2</sup>
Recicle Mais, Pague Menos	Área de concessão da AES Eletropaulo	1,1	9.233,36
Programa Transformação de Consumidores em Clientes	101 comunidades	72,4	46.072,22
Total	-	77,4	55.451,88

<sup>1</sup>considerando a economia proporcional a dois meses de funcionamento do projeto em 2014.

<sup>2</sup>considerando a economia proporcional a um mês de funcionamento do projeto em 2014.

## GESTÃO ENERGÉTICA MUNICIPAL (GEM)

*Em 2014, a AES Eletropaulo iniciou uma parceria junto à Prefeitura de Itapevi para realização de um projeto de Gestão Energética Municipal (GEM) com o objetivo de assessorar os administradores municipais no uso eficiente de energia elétrica. A GEM permite que eles planejem e organizem as diferentes atividades do uso da energia elétrica pela Prefeitura Municipal, identificando as áreas com maior potencial de eficiência no consumo. As ações se destinam à Administração Pública, mais especificamente a técnicos de prefeituras, que são os responsáveis pela gestão e controle do consumo, e aos secretários e prefeitos, os responsáveis pelas decisões e pela disseminação da cultura de eficiência em seus órgãos públicos.*

*Para 2015, estão previstas as seguintes etapas, que serão implementadas por uma empresa especializada contratada pela AES Eletropaulo:*

- *Capacitação dos Técnicos Municipais;*
- *Estruturação da UGEM – Unidade de Gestão Energética Municipal;*
- *Organização dos Dados das Contas de Energia Elétrica do Município;*
- *Gerenciamento do Consumo de Energia Elétrica Municipal;*
- *Planejamento do Consumo de Energia Elétrica Municipal;*
- *Consolidação da Gestão Energética Municipal.*

# EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS NATURAIS

GRI: EN27

## PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE \*

COMPROMISSO		PROGRESSO
Reciclar, reaproveitar ou reutilizar 65% dos resíduos da AES Eletropaulo até 2016 **	●	O índice de reciclagem, reaproveitamento ou reutilização de resíduos gerenciáveis atingiu 60%.
Reduzir em 10% o consumo de água, em 10% as emissões de CO <sub>2</sub> e priorizar o uso de combustível renovável na frota até 2016	●	Foi registrado aumento no volume de emissões de CO <sub>2</sub> , devido ao fator da matriz elétrica. A priorização do uso de etanol na frota foi mantida em 2014. Houve mudanças na premissa de cálculo de consumo de água, não sendo possível a comparação entre os anos.
Incorporar ao menos 20% de materiais e/ou equipamentos reciclados e reutilizados na rede elétrica até 2016	●	Em 2014, destaca-se a recuperação de 29,7 toneladas de ferragens e isoladores.

\* Devido à revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, os compromissos da Plataforma de Sustentabilidade com prazo final em 2015 ou 2016 serão revisados, sendo 2014 o último ano de seu acompanhamento e 2011 o ano tomado como base.

\*\* Compromisso revisado em 2014. A meta considera apenas os resíduos considerados gerenciáveis pela empresa, que representam parte do total reportado no GRI G4 EN23.

A necessidade de utilizar de forma eficiente os recursos naturais ganhou ainda maior força em 2014 em decorrência das condições hidrológicas desfavoráveis que tornaram a água, um capital natural prioritário para o bem-estar da sociedade e para a geração de energia no Brasil, um bem escasso a ser preservado. Durante o ano, a AES Eletropaulo intensificou suas iniciativas de gestão de recursos naturais e outros recursos necessários em seus processos, por meio de avanços no consumo consciente, reaproveitamento de sucatas e gestão de resíduos, iniciativas para mitigar emissões atmosféricas, dentre outros.

A AES Eletropaulo possui um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) com foco na prevenção, mitigação e controle de impactos ambientais decorrentes de suas operações. Para alcançar os melhores resultados, a empresa estabelece metas por meio do SGA e investe na padronização e melhoria de processos operacionais das atividades que oferecem maiores riscos ao meio ambiente.

Para avaliação do seu desempenho ambiental, AES Eletropaulo realiza reuniões mensais com a participação da liderança da empresa e principais fornecedores. Nas reuniões são apresentados

indicadores ambientais estratégicos, táticos e operacionais por segmento, permitindo a análise crítica pela organização e tomada de decisão.

Os principais impactos ambientais que podem ser causados pelas operações da AES Eletropaulo, e respectivas ações de mitigação, são:

IMPACTOS AMBIENTAIS	
IMPACTOS	PRINCIPAIS AÇÕES DE MITIGAÇÃO
Contaminação do solo e água por vazamento de óleo;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de trabalho definidos no SGA;</li> <li>• Conscientização de colaboradores e prestadores de serviços;</li> <li>• Proteção de área de trabalho;</li> <li>• Inspeções periódicas;</li> <li>• Modernização de equipamentos e instalações;</li> <li>• Plano de resposta a emergências;</li> <li>• Seguro ambiental.</li> </ul>
Alteração da biodiversidade pela interferência na vegetação por ampliação e manutenção do sistema elétrico;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de trabalho definidos no SGA,</li> <li>• Conscientização de colaboradores e prestadores de serviços;</li> <li>• Capacitação técnica diferenciada;</li> <li>• Inspeções contínuas;</li> <li>• Monitoramento de ocorrências;</li> <li>• Avaliação ambiental estratégica realizada na fase de projeto (antes do desenvolvimento);</li> <li>• Modernização da tecnologia aplicada.</li> </ul>
Geração de resíduos de obras proveniente da manutenção da rede;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoção de procedimentos de revitalização e recuperação de materiais;</li> <li>• Triagem;</li> <li>• Avaliação da característica para materiais adquiridos;</li> <li>• Monitoramento do volume gerado;</li> <li>• Acompanhamento das atividades de campo.</li> </ul>
Consumo de recursos, alteração da qualidade do ar e influência nas mudanças climáticas em decorrência de emissões atmosféricas, principalmente de veículos das frotas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapeamento e monitoramento dos consumos e emissões;</li> <li>• Conscientização;</li> <li>• Aplicação de projetos de controle de perdas;</li> <li>• Investimentos em rede inteligente;</li> <li>• Automatização de controles elétricos;</li> <li>• Uso de combustível renovável.</li> </ul>

Fazem parte do escopo do sistema a gestão de fornecedores no quesito ambiental, o atendimento à legislação ambiental na cadeia de produção, as políticas e boas práticas de gestão ambiental, a prevenção de impactos e acidentes ambientais, além da minimização dos impactos causados nas comunidades que vivem no entorno das operações da AES Eletropaulo.

As ações aplicadas são direcionadas pela Política de Sustentabilidade do Grupo AES Brasil, que promove atuação de acordo com a legislação ambiental vigente, visando a preservação de recursos

e minimização de impactos; além da política ambiental da AES Corp. e das diretrizes da certificação ISO 14001:2004. Em 2014 foi realizada a auditoria de manutenção (de forma integrada com o Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho) pela certificadora ABS Quality Evaluations, cujo resultado foi o de "zero não conformidade".

Em 2014, a empresa investiu R\$ 96,2 milhões em treinamentos para colaboradores próprios e contratados, melhoria de processos, novas tecnologias, licenciamentos, compensações ambientais, investigação de potenciais passivos, remediações ambientais e auditorias ambientais junto aos fornecedores, projetos de eficiência energética, entre outros itens.

#### GRI EN31

Investimento em proteção ambiental (R\$ mil)	2012	2013	2014
Custos diretos – Gerência de Meio Ambiente	3.068	7.279	3.488
Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e outros	1.463	1.494	1.703
Licenciamento e compensações ambientais	1.313	1.760	4.473
Recuperação da qualidade do solo e águas subterrâneas	11.256	13.776	21.019
Adequações ambientais e prevenção à poluição	2.078	4.056	17.868
Treinamentos operacionais	1	26	29
Comunicação	0	19	17
Projetos P&D	655	20	-
Projetos de eficiência energética	35.008	57.260	47.570
<b>TOTAL</b>	<b>54.843</b>	<b>85.690</b>	<b>96.167</b>

Assim como em 2013, a AES Eletropaulo não recebeu multas significativas relativas ao desempenho ambiental em 2014.<sup>1</sup>

#### GRI EN29

<sup>1</sup>Critério de significância: valores de grande monta, acima de R\$ 1 milhão, ou que estejam associados a influencia na tomada de decisão dos investidores, ou que prejudiquem a imagem da empresa, em conformidade com o que é divulgado em relatórios a investidores externos.

## REMEDIÇÃO DE ÁREAS IMPACTADAS

---

A companhia mantém processos de regularização ambiental de suas instalações elétricas e prediais. Esses processos contemplam uma investigação ambiental das condições do solo e água subterrânea, acompanhados pela CETESB (Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental), conforme procedimentos estabelecidos pelo órgão ambiental e pela legislação.

Em 2014, novos processos de investigação foram iniciados devido à ampliação do sistema elétrico e aos planos de compra e venda de imóveis da AES Eletropaulo. Essas investigações geraram a necessidade de remediação e/ou monitoramentos que terão continuidade em 2015.

Até o final de 2014 havia oito localidades em processo de remediação que, juntas, receberam investimentos da ordem de R\$ 21 milhões.

Também em 2014, a empresa inovou na gestão de riscos, firmando contrato de apólice de seguro ambiental, disponibilizando uma estrutura a mais para atender a uma eventual emergência.

## VAZAMENTOS

### *GRI EN24*

Dois vazamentos foram registrados em 2014, um na Subestação Cupecê (0,4 m<sup>3</sup> – óleo mineral isolante) e outro na Subestação Brás (0,5 m<sup>3</sup> – óleo LAB). Ambos foram contidos pelos sistemas de contenção instalados nas subestações, que impediram o óleo de atingir o solo e águas subterrâneas.

## LICENÇA PARA NOVAS LINHAS

---

*GRI: EN27*

O processo para obtenção de licenças ambientais vem sendo realizado de forma bem estruturada e, em 2014, a companhia obteve cinco novas licenças de operação. Atualmente esse processo se mantém alinhado aos prazos do plano de obras da AES Eletropaulo.

Em 2014, em decorrência da obtenção de licenças ambientais, foi firmado um termo de compromisso de recuperação ambiental que previa o plantio de 50,72 hectares de vegetação. Devido às limitações de áreas para plantio em São Paulo, a AES Eletropaulo negociou o cumprimento dessa obrigação com o plantio em áreas da AES Tietê. Ao concentrar as compensações em uma área contígua, o acordo também permitiu um maior ganho ambiental, pois leva em conta a utilização de áreas mais favoráveis ao desenvolvimento das espécies e a contribuição à biodiversidade.

## MANEJO DE VEGETAÇÃO

---

Para a questão de interferência na vegetação, a AES Eletropaulo dedica grande atenção à qualidade da poda de árvore, investindo em programas de capacitação técnica e inspeções junto a colaboradores próprios e contratados. De forma preventiva, a companhia adota o uso de rede compacta e cabos pré-reunidos na implantação de redes em áreas arborizadas, o que minimiza a área de contato e reduz a necessidade de poda.

A AES Eletropaulo está presente em seminários técnicos e outros eventos para compartilhar sua experiência na poda árvores com outras entidades que realizam esse serviço, como prefeituras e Corpo de Bombeiros. Em 2014, a companhia esteve presente no Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica (SENDI), apresentando um workshop sobre o tema "A Importância da Capacitação Técnica Operacional dos Podadores para a Qualidade da Arborização Urbana e para o Fornecimento de Energia Elétrica Sustentável."

## MATERIAIS E RESÍDUOS

GRI: EN23, EN27

O desenvolvimento de atividades na AES Eletropaulo consome recursos como cabos, postes, ferragens metálicas, isoladores e transformadores, entre outros itens. Decorrente de um resultado positivo em Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), em 2014 a companhia adota a rotina de análise e revitalização dos materiais retirados da rede. Antes de descartar esses materiais, é verificada a possibilidade de sua reutilização ou reciclagem. Em 2014, a recuperação de materiais da rede elétrica possibilitou o retorno à rede de 29,7 toneladas de ferragens e isoladores. O índice de reciclagem, reaproveitamento ou reutilização de resíduos gerenciáveis atingiu 60%.<sup>1</sup>

A destinação adequada de resíduos pela AES Eletropaulo, detalhada abaixo, está de acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos. As empresas receptoras de resíduos estão entre os fornecedores mais críticos da empresa e, por esse motivo, a AES Eletropaulo realiza um processo de homologação por meio de auditorias periódicas nestas empresas.

*Principais resíduos não-perigosos gerados pela AES Eletropaulo: sucata metálica, entulho, resíduos de poda e lixo comum.*

*Principais resíduos perigosos gerados pela AES Eletropaulo: óleo, resíduos impregnados com óleo, baterias, lâmpadas e resíduos impregnados com tinta.*

### EQUIPAMENTOS COM ASCAREL (ÓLEO PCB)

*A AES Eletropaulo monitora o teor de PCB (bifenila policlorada) de seus equipamentos elétricos desde 1997, realizando o tratamento e descarte ambientalmente adequados de equipamentos que estejam contaminados. A empresa conta com laboratório químico equipado com cromatógrafo gasoso para realização das análises de PCB, garantindo o monitoramento necessário para o atendimento ao Protocolo de Montreal.*

Em 2014 a empresa executou a remediação ambiental de dois passivos, gerando resíduos da ordem de 79 mil toneladas para Resíduo Classe II e 10 mil toneladas para Resíduo Classe I, destinando-os para aterro. Também foram destinadas para aterro cerca de 3 mil toneladas de resíduos de entulho de limpeza de faixa de servidão. Os resíduos gerados por estes passivos ambientais representam 63% do volume total de resíduos gerados em 2014. Também destaca-se a reciclagem e ou reaproveitamento de mais de oito mil toneladas de resíduos da construção civil, gerados nas obras de expansão do sistema subterrâneo de distribuição de energia elétrica. A mensuração de alguns resíduos foi aprimorada com pesagem das cargas e refinamento dos fatores de conversão.

<sup>1</sup> A meta considera apenas os resíduos considerados gerenciáveis pela empresa, que representam parte do total reportado no GRI G4 EN23.

<b>RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (T)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Reutilização	321,00	715,29	1.881,84
Reciclagem	21.029,00	37.999,20	26.145,09
Recuperação	0,00	90,80	29,70
Incineração (ou uso como combustível) *	142,00	1.470,00	2.594,00
Aterro sanitário	17.045,00	21.140,61	104.250,74
<b>Total</b>	<b>38.537,00</b>	<b>61.415,90</b>	<b>134.901,36</b>

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

<b>RESÍDUOS PERIGOSOS (T)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Reciclagem	639	54	992,93
Recuperação	611	318	634,35
Incineração	33	54	114,39
Aterro sanitário	1.177	3.624	10.073,33
Coprocessamento	329	195	82,13
Descontaminação PCB	102	279	0
<b>Total</b>	<b>2.891</b>	<b>4.525</b>	<b>11.897,13</b>

## CONSUMO DE ÁGUA

GRI: G4-EN8, G4-EN10, G4-EN27

A estiagem que atingiu a área de concessão da AES Eletropaulo em 2014 demonstrou a importância de manter os esforços de forma contínua e preventiva para minimizar o uso de água em suas operações.

As principais ferramentas para reduzir o consumo de água foram a utilização de água de reuso, que viabilizou um reaproveitamento de 10.424 m<sup>3</sup> na sede da empresa e a otimização na ocupação das bases regionais a partir da redução de número de sites. Houve mudanças na premissa de cálculo de consumo de água, não sendo possível a comparação entre os anos.

Consumo total de água por fonte (m <sup>3</sup> )	2012	2013	2014
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água	126.379	103.850	83.780
Água de caminhões-pipa			782,6
Consumo total de água (m <sup>3</sup> )	126.379	118.287	84.563
Consumo de água por colaborador (m <sup>3</sup> )	22,3	20,1	13,75
Percentual de água reciclada utilizada	-	12%	12%

## PLANO DE CONTINGÊNCIA – CRISE DE ABASTECIMENTO HÍDRICO

Para lidar com a crise de abastecimento de água na região metropolitana de São Paulo em 2014, a AES Eletropaulo desenvolveu um plano de contingência para minimizar os impactos em suas operações.

Principais ações implementadas:

- Divulgação aos colaboradores da importância da redução do consumo de água;
- Início de instalação de torneiras e chuveiros eficientes que ajudam a reduzir o consumo em até 70%. O objetivo é concluir a instalação em 100% dos imóveis em 2015;
- Parceria com fornecedores de caminhões pipa com água potável para garantir o abastecimento das bases operacionais em casos de emergência;
- Início do processo para aumento da capacidade de reservatórios nas bases de maior consumo para garantir sua autonomia;

- Redução de lavagens de pátios e vidros com água, e lavagem de veículos da frota sem a utilização de água.

Além destas ações, a AES Eletropaulo está desenvolvendo um projeto de melhoria contínua para os vazamentos de água na sede e nas bases. Por meio de sensores, é realizada a medição de pressão e de eventuais vazamentos das tubulações de maneira remota, facilitando a definição de ações corretivas e redução de desperdícios.

## DESAFIOS PARA 2015

Ao longo de 2014, a AES Eletropaulo realizou um diagnóstico da gestão de recursos naturais a fim de identificar oportunidades de monetização de suas ações voltadas para disciplina e eficiência. Esse trabalho possibilitará a medição da redução de custos atrelada aos resultados do uso mais eficiente de água, energia e na gestão de resíduos.

Clique [aqui](#) para conhecer as ações da AES Eletropaulo que promovem o consumo consciente pela sociedade.

## EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA E SUBSTÂNCIAS DESTRUIDORAS DA CAMADA DE OZÔNIO

*GRI: G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19*

Desde 2013 a gestão das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) passou a fazer parte do Sistema de Governança dos Impactos das Mudanças Climáticas, desenvolvido pela AES Brasil com o objetivo de avaliar os pontos de vulnerabilidade e propor medidas de adaptação climática para todas as empresas do Grupo.

De acordo com o compromisso assumido por meio da Plataforma de Sustentabilidade, o Grupo AES Brasil tem como meta a redução de 10% das emissões de CO<sub>2</sub> e até 2016, com base em 2011. Entretanto, como a estimativa inclui as emissões indiretas provenientes do consumo próprio de energia e perdas, no caso das distribuidoras – realizada com base nos fatores de emissão da matriz elétrica brasileira – o inventário das empresas tem sido diretamente impactado pela maior utilização das termoeletricas no SIN (Sistema Interligado Nacional) para atender à crescente demanda por energia do país frente à estiagem que atinge parte do território brasileiro, o que ocasionou o aumento do volume de emissões de gases de efeito estufa da companhia.

### RESULTADOS

Considerando as fontes diretamente controladas pela AES Eletropaulo (escopo 1<sup>1</sup>), em 2014 foram emitidas o equivalente a 6.740,7tCO<sub>2</sub>e<sup>2</sup> em decorrência, principalmente, do consumo de combustíveis pela frota própria, das emissões fugitivas das reposições do gás SF<sub>6</sub> e de extintores de gás carbônico.

As emissões indiretas de escopo 2, correspondentes ao consumo próprio de energia para a realização das atividades da organização e perdas globais (técnicas e comerciais), totalizaram, em 2014, o equivalente a 628.468,9 tCO<sub>2</sub>e, calculadas com base nos fatores mensais de emissão da matriz nacional.

O fator de emissão de 2014 corresponde ao maior de todos os fatores já registrados desde 2006, primeiro ano de publicação pelo governo brasileiro. Esse aumento em relação aos anos anteriores se deve à mudança no regime hidrológico e ao conseqüente aumento no acionamento das usinas termelétricas para garantir o suprimento energético nacional.

<sup>1</sup>Escopo 1 - emissões diretas de gases de efeito estufa; Escopo 2 - emissões indiretas de gases de efeito estufa de energia e Escopo 3 - outras emissões indiretas de gases de efeito estufa. Fonte: "Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol", disponível em: <http://www.ghgprotocolbrasil.com.br/especificacoes-do-programa-brasileiro-ghg-protocol?locale=pt-br> <sup>2</sup>tCO<sub>2</sub>e – toneladas de gás carbônico equivalente. Corresponde às emissões de seis gases/família de gases de efeito estufa (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs e SF<sub>6</sub>).

A variabilidade do fator de emissão da matriz elétrica inviabiliza o acompanhamento das metas de redução com relação ao consumo de energia e perdas se comparados os volumes das emissões entre períodos.

Com o intuito de demonstrar os esforços e resultados dos Programas de Eficiência Energética que a AES Eletropaulo desempenha quanto às emissões de gases do efeito estufa, a companhia propôs, junto a entidades acadêmicas, estimar a redução, em porcentagem, projetando a energia do ano-base (2011) para o ano presente e, na sequência, comparando com os dados reais.

Essa forma de acompanhar a meta de redução foi adotada pelas Regras e Parâmetros como metodologia de contabilização das emissões de escopo 2 no Sistema de Comércio de Emissões, iniciativa da FGV/GVces (Fundação Getúlio Vargas – Centro de Estudos em Sustentabilidade).

Na tabela abaixo é possível verificar o volume de emissões de gases de efeito estufa da AES Eletropaulo, em tCO<sub>2</sub>e:

EMISSÕES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA POR ESCOPO	2012	2013*	2014**
	tCO <sub>2</sub> e		
Emissões diretas (E1)	7.324	7.158	6.741
Emissões indiretas (E2)	336.197	494.636	628.469
Subtotal (E1 + E2)	<b>343.521</b>	<b>501.794</b>	<b>635.210</b>
Emissões indiretas (E3)***	2.977.223	4.050.081	5.624.762
Total	<b>3.320.744</b>	<b>4.551.875</b>	<b>6.259.972</b>

\*Os valores correspondentes aos anos de 2013 foram atualizados devido à atualizações dos fatores de emissão da matriz elétrica nacional após a publicação dos relatórios de sustentabilidade.

\*\*Até a data da publicação deste relatório, os fatores de emissão da matriz elétrica nacional referentes aos meses de novembro e dezembro de 2014 não haviam sido publicados pelo governo federal. Foram utilizados os valores dos meses correspondentes de 2013.

\*\*\*Pelo fato do relato do escopo 3 (outras emissões indiretas) ser opcional, ele não faz parte da meta de redução estabelecida pela companhia. No entanto, é realizado o acompanhamento das fontes emissoras na cadeia de valor e, para garantir a transparência, é mantida a publicação no Registro Público de Emissões.

#### GRI G4 EN20

As emissões de substâncias depletoras da camada de ozônio foram referentes à recarga de 286 kg de R22 nos aparelhos de ar condicionado da companhia.

EMISSÕES DEPLETORAS DA CAMADA DE OZÔNIO EM TONELADAS DE CFC-11 EQUIVALENTE	2012	2013	2014
Total	0,004	0,006	0,015

## DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DOS COLABORADORES

Visando atrair, desenvolver e reter seus talentos, as empresas do Grupo AES Brasil buscam proporcionar aos seus colaboradores um ambiente de trabalho ético e inclusivo, que valorize a diversidade e que promova o desenvolvimento pessoal e profissional. Além disso, o Grupo engaja seus colaboradores para uma cultura de sustentabilidade, que tem como base a ética e os Valores da companhia.

Em 2014, a AES Eletropaulo investiu R\$ 630,8 milhões no seu capital humano por meio de ações em saúde e segurança, iniciativas para o desenvolvimento dos profissionais, benefícios, entre outros.

*A AES Eletropaulo possui 6.152 colaboradores próprios e 8.798 contratados.*

### PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE \*

#### COMPROMISSO

#### PROGRESSO

Atingir índice acima de 85% de satisfação no ambiente de trabalho da AES Brasil até 2016



O índice de satisfação na AES Brasil foi de 79% em 2014. Na AES Eletropaulo, foi de 78%.

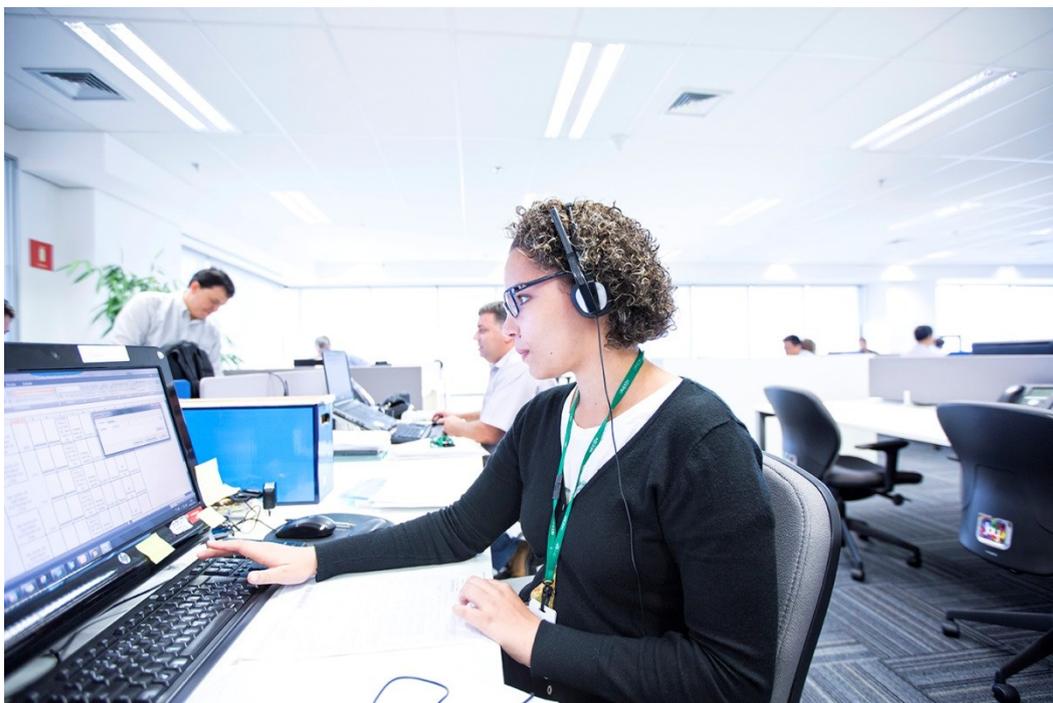
*\*Devido à revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, os compromissos da Plataforma de Sustentabilidade com prazo final em 2015 ou 2016 serão revisados, sendo 2014 o último ano de seu acompanhamento e 2011 o ano tomado como base.*

Com a revisão do Planejamento Estratégico Sustentável 2015-2019, todas as empresas da AES Brasil – alinhadas com as metas da AES Corp. – passaram a ter um novo objetivo: estar entre as melhores empresas para se trabalhar de acordo com o ranking *Great Place To Work*. Em 2014 a AES Brasil realizou um evento chamado "SPARK14", que reuniu toda liderança do Grupo para promover a discussão e a criação de planos de ação sobre os temas ligados à cultura e ao clima organizacional. Também foram criados comitês de clima segmentados por diretoria para que fosse possível trabalhar questões específicas de cada área e, dessa forma, proceder com ações mais assertivas.

## PERFIL DOS COLABORADORES AES ELETROPAULO

GRI G4-10; G4-LA1

COLABORADORES POR CARGO E GÊNERO		2013		2014	
		H	M	H	M
Colaboradores Próprios	Diretoria	19	6	19	5
	Gerência	63	19	58	18
	Coordenação	229	40	222	36
	Administrativo	670	845	623	826
	Operacional	4.135	182	4.170	175
	<b>Total de colaboradores próprios</b>	<b>5.116</b>	<b>1.092</b>	<b>5.092</b>	<b>1.060</b>
Contratados	Terceiros	9.293		8.639	
	Aprendizes	84	97	45	88
	Estagiários	17	18	10	16
	<b>Total de Contratados</b>	<b>9.509</b>		<b>8.798</b>	
	<b>Total geral</b>	<b>15.717</b>		<b>14.950</b>	



## ATRAÇÃO DE TALENTOS

### REMUNERAÇÃO

A política salarial da AES Eletropaulo prevê como remuneração fixa o salário nominal, benefícios e remunerações adicionais. A remuneração variável é baseada na avaliação de desempenho individual e no resultado da companhia e é paga por meio do Programa de Participação nos Lucros e Resultados.

O menor salário pago pela AES Eletropaulo em 2014 foi de R\$ 1.186,88, o que corresponde a 1,64 do salário mínimo do mesmo período, que foi de R\$ 724,00. Em relação à equidade na remuneração entre gêneros, em cargos administrativos os homens receberam um salário 54% maior do que as mulheres. Em cargos operacionais, os homens receberam um salário 5% maior do que as mulheres.

REMUNERAÇÃO MÉDIA DAS MULHERES EM RELAÇÃO À DOS HOMENS	2012	2013	2014
Diretoria	83%	98%	109%
Gerência	88%	91%	96%
Coordenação	123%	132%	132%
Administrativo	66%	70%	65%
Operacional	96%	93%	95%

## BENEFÍCIOS

Os benefícios oferecidos a todos os colaboradores próprios da AES Eletropaulo são:

- Vale-refeição;
- Vale-alimentação;
- Vale-refeição/alimentação de férias;
- Vale-transporte;
- Seguro de vida;
- Assistência médica;
- Assistência odontológica;
- Auxílio-creche/babá;
- Complementação salarial para acidente trabalho e auxílio-doença;
- Participação em planos de previdência privada;
- Programa de assistência ao colaborador "Conte com a gente".

## PROGRAMA DE TRAINEES

Presente na empresa desde 2010, o Programa de *Trainees* da AES Brasil tem duração de dois anos e foi estruturado em rotas de seis meses. Durante esse período, a empresa investe na capacitação dos jovens participantes para que eles tenham uma visão sistêmica e estratégica, baseada em duas frentes: Técnica e Comportamental. Embora o número de vagas anuais não seja fixo, ele costuma ser de aproximadamente 15 vagas por programa. Somente em 2014 foram contratados mais 11 *trainees*, totalizando 20 ao final do ano.

*Desde 2010, 90% dos trainees da AES Brasil concluíram o programa e 30% dos profissionais da primeira turma já assumiram uma primeira posição de liderança na empresa.*

## PROGRAMA DE ESTÁGIO

O Programa de Estágio da AES Brasil foi criado em 2013 com o objetivo de desenvolver os estagiários – jovens profissionais do penúltimo e último ano da faculdade – e prepará-los para a efetivação nas posições que exigem nível superior completo, ou seja, analistas e *trainees*.

Em 2014 o Programa – que contempla o processo seletivo semestral e uma plataforma de treinamento – foi reformulado para ampliar o desenvolvimento dos estagiários e para trazer foco na efetivação das posições "júnior", ou seja, nos cargos de entrada da empresa.

## PROGRAMA INCLUIR

Em 2014 a AES Eletropaulo realizou o **Censo da Inclusão**, que teve como propósito conhecer a composição do seu público interno e o cenário atual da organização a respeito do tema da deficiência. O censo consistiu em questionários compostos por questões que abrangiam o grau de inclusão das pessoas com deficiência e a temática de maneira geral.

*67% dos colaboradores participaram da pesquisa*

Após reavaliação médica, 24 colaboradores foram enquadrados na cota. A partir do conhecimento das principais necessidades deste público, foram iniciadas ações mais concretas junto aos profissionais com deficiência que trabalham nas empresas do Grupo.

## ROTATIVIDADE

*GRI G4-LA1*

Em 2014, ocorreram 637 desligamentos de colaboradores. Foram 125 mulheres e 512 homens. No mesmo período, foram contratados 562 colaboradores, sendo 474 homens e 88 mulheres.

A taxa de rotatividade voluntária (quando há rescisão do contrato de trabalho por iniciativa do colaborador) ficou em 1,98%, um número menor do que o apresentado em 2013.

## DESENVOLVIMENTO E RETENÇÃO DE TALENTOS

*GRI G4-LA9; G4-LA10*

Em 2014, foram registradas 197.583 horas de treinamentos operacionais e de desenvolvimento, sendo 32,12 horas por colaborador, em média.

### TREINAMENTOS OPERACIONAIS

A AES Brasil realiza treinamentos operacionais sistematicamente em todas as áreas.

Em 2014, a ferramenta de avaliação de eficácia do treinamento da AES Brasil foi refinada. Essa avaliação é realizada pelo líder mediante a aplicação do conhecimento adquirido pelo colaborador na sua atividade e fornece insumos para revisão e melhoria dos treinamentos.

### GESTÃO DE CONHECIMENTO

Na AES Brasil a gestão do conhecimento é realizada por meio de um processo de mapeamento dos conhecimentos críticos, por meio do qual a área de treinamento da companhia levanta – junto às

outras áreas – os conhecimentos fundamentais para os processos da empresa e que podem trazer um impacto relevante à operação da companhia caso os colaboradores que os detêm deixem a organização ou estejam ausentes. Dos seis mil conhecimentos mapeados, 460 foram selecionados como mais estratégicos; dos 460, 40% foram trabalhados por meio de treinamentos (internos, externos, práticos ou rotativos) em 2014. Os demais serão abordados ao longo de 2015 e 2016.

## BANCO DE ELETRICISTAS

### *GRI EU14*

O Banco de Eletricistas tem o objetivo de recrutar, selecionar e capacitar pessoas para o quadro próprio de colaboradores da AES Eletropaulo e para suas parceiras contratadas, atendendo à demanda por profissionais no setor e garantindo a qualidade da capacitação técnica dos eletricitistas. O projeto é realizado em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai), o Instituto Edson, o Instituto Vital Correia (IVC), o Instituto de Pagamentos Especiais Educação Pró-Energia de São Paulo (Ipesp) e outras organizações localizadas na área de concessão. Em 2014, a parceria com o Senai foi ampliada por meio do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), que viabilizou a formação de 60 eletricitistas. Além disso, um novo centro de treinamento foi desenvolvido pela AES Eletropaulo dentro do 2º Batalhão do Exército de Osasco para formação profissional dos soldados antes de seu desligamento. Vinte soldados foram treinados em 2014 para atuar no Sistema Elétrico de Potência (SEP).

Dos 265 profissionais capacitados, 100% foram contratados pela AES Eletropaulo, AES Serviços ou demais fornecedores. Desde 2009, já foram mais 3.271 treinados, sendo 85% contratados.

## BANCO DE LEITURISTAS

### *GRI EU14*

O objetivo do Banco de Leituristas é criar a base para uma escola de formação, para melhorar a retenção e a satisfação desses colaboradores. Em 2014, 70 colaboradores foram treinados. Para os leituristas contratados há pelo menos um ano, foi dada a oportunidade de se inscreverem no curso do Banco de Eletricistas. Dos 120 que se candidataram, 47 leituristas foram promovidos a eletricitistas, oferecendo um novo horizonte de carreira e potencial de crescimento pessoal e profissional.

## RECICLAGEM TÉCNICA NA ATIVIDADE

Implementado em 2014, o projeto de reciclagem técnica é dedicado aos eletricitistas dos segmentos aéreo, de perdas e da subtransmissão, com 10 a 15 anos de atividade, e tem foco no resgate de conceitos por meio de treinamentos conceituais e práticos que permitem o contato com novas tecnologias e abordagens em laboratório, além do desenvolvimento de práticas e habilidades. Para a parte prática, foram montados pequenos centros de treinamento em bases operacionais, com postes, cabos e transformadores para a realização de simulações.

## PROJETO DE INCLUSÃO

### GRI EU14

A AES Eletropaulo é parceira da Prefeitura de São Paulo nesse projeto que tem como objetivo oferecer oportunidades de emprego a ex-moradores de rua. O Projeto de Inclusão consiste em matricular – por meio do Pronatec – pessoas que vivem em albergues municipais e nos Centros de Acolhida, em cursos profissionalizantes no Senai para que eles, posteriormente, venham a participar de processos seletivos em companhias parceiras do projeto. Dos 78 candidatos inscritos no curso da AES Eletropaulo desde 2013, foram admitidos 15, dos quais dois permaneceram na empresa em 2014. A partir da experiência e aprendizado com os contratados pela AES Eletropaulo, a Prefeitura incluiu o Centro de Integração Empresa Escola (CIEE) como mais um parceiro, para a realização de treinamentos comportamentais.

## JEITO AES DE ATENDER

Como parte do fortalecimento do programa Jeito AES de Atender ([leia mais aqui](#)), colaboradores próprios e contratados foram treinados em 2014, abrangendo toda a cadeia de atendimento e pessoas que, de alguma forma, se relacionam com o cliente, incluindo a liderança, os atendentes de lojas, os eletricitas e os leituristas.

## ATENDIMENTO MAIS ACESSÍVEL

Um grupo de atendentes das lojas da AES Eletropaulo identificou que havia dificuldades na comunicação com clientes com deficiência auditiva que iam às lojas. A partir da demanda dos próprios atendentes, foi estruturado um curso para capacitação em linguagem de libras, de forma a se tornarem aptos a atenderem esse público. Em 2014, 18 pessoas foram capacitadas como intérprete de libras e já tiveram a oportunidade de se comunicar com esses clientes, gerando satisfação para eles e os colaboradores.

## CRESCIMENTO E DESENVOLVIMENTO

### GESTÃO DO DESEMPENHO

A Gestão de Desempenho tem como objetivo diagnosticar e analisar o desempenho dos colaboradores, promovendo o seu desenvolvimento. Na AES Eletropaulo, o ciclo de Gestão de Desempenho é composto por três passos:

- Contratação de metas;
- Feedback 360º semestral;
- Avaliação de desempenho.

#### GRI G4-LA11

Todos os colaboradores (100%) passam por um tipo de avaliação de desempenho regular na AES Eletropaulo, abrangendo ambos os gêneros e todas as categorias funcionais.

### RECONHECIMENTOS

Para estimular uma cultura de meritocracia e reter os seus talentos, a AES Eletropaulo reconhece o esforço e a contribuição de seus profissionais para o sucesso da companhia por meio das seguintes iniciativas:

**Programa Reconhecimento Dinâmico:** uma vez por mês as áreas reconhecem os colaboradores que se destacaram na execução de projetos e nas ações com resultados acima das expectativas da companhia. O reconhecimento é realizado por meio da entrega de um vale-compras no valor de R\$ 200,00.

**Pé na Estrada:** evento realizado com o Presidente da AES Brasil, que reconhece os colaboradores que são exemplos de conduta em relação aos Valores do Grupo.

### SIGA LIVRE

Os colaboradores da AES Brasil contam com o Siga Livre, um programa que oferece de maneira clara e direta informações sobre níveis hierárquicos e os conhecimentos e experiências necessários para exercer cada função dentro do Grupo.

*Em 2014 foram realizadas 615 promoções e 352 aumentos salariais por mérito ou enquadramento.*

### SELEÇÃO INTERNA

Na AES Brasil, antes de uma vaga ser aberta para todo o público interno, o gestor avalia se há algum profissional em sua equipe que já esteja pronto para assumir a vaga e, caso haja, é realizada a promoção interna. Caso não haja, é feito o recrutamento interno em outras áreas. Se nenhum colaborador da AES tiver o perfil solicitado para a vaga, abre-se o recrutamento externo. Em 2014, 43% das vagas abertas foram preenchidas por profissionais da própria AES Brasil.

### TREINAMENTOS COMPORTAMENTAIS

Os Treinamentos Comportamentais têm como público-alvo os profissionais que ocupam cargos que exigem nível superior completo. Os temas dos treinamentos escolhidos estão relacionados ao momento vivido pela organização e às competências organizacionais exigidas de todos os colaboradores. Em 2014, os temas foram:

- Tomada de Decisão e Iniciativa

- Gestão do Tempo
- Capacidade de Trabalhar em Ambiente Adverso
- Orientação para Resultados e Comunicação

A cada treinamento são oferecidas, no mínimo, 20 vagas e os interessados devem se inscrever pelo Portal de Treinamentos. Por refletirem as necessidades da companhia, os treinamentos têm alta adesão e um rápido preenchimento das vagas disponibilizadas.

## ACADEMIA DE LÍDERES

Com o objetivo de capacitar supervisores, coordenadores, gerentes e diretores da AES Brasil em conceitos e competências fundamentais para o alcance dos objetivos estratégicos da companhia, a Academia de Líderes – lançada em 2013 – prevê trilhas de desenvolvimento, criadas com base no Planejamento Estratégico Sustentável, nas necessidades do negócio e nas competências organizacionais da liderança.

Todos os treinamentos têm participação obrigatória. Os módulos oferecidos em 2014 foram:

- Remuneração
- Planejamento Eficaz
- Formação em Sustentabilidade
- Programa de Desenvolvimento de Coordenadores e Gerentes
- Programa de Desenvolvimento de Supervisores
- Comunicação Assertiva
- Liderança Positiva
- Programa de Desenvolvimento de Liderança – módulo II
- Foco no Cliente
- Produtividade no Setor Elétrico

Alguns dos temas foram conduzidos por multiplicadores internos, como diretores. Para outras ações, foram contratados parceiros externos, como consultorias.

Em 2014, 431 gestores participaram de, ao menos, um módulo da Academia de Líderes e, até abril de 2015, a previsão é de que todos os 549 líderes da AES Brasil tenham concluído suas trilhas de desenvolvimento.

## EDUCAÇÃO PARA A SUSTENTABILIDADE

O Programa de Educação para a Sustentabilidade é um compromisso assumido em 2012, como tema transversal da Plataforma de Sustentabilidade, e visa desenvolver competências, habilidades e atitudes necessárias para que a AES Brasil atinja seu compromisso com o desenvolvimento sustentável. O programa foi desenhado em fases para atingir todos os colaboradores e aborda

temas que vão desde a estratégia, até aos conceitos básicos e à comunicação sobre as práticas e atitudes sustentáveis incorporadas aos processos da AES Brasil.

Na primeira fase do programa, implementada em 2012, 100% dos colaboradores foram treinados sobre a estratégia de sustentabilidade da AES Brasil com o apoio de um Mapa de Aprendizagem. Em 2013, teve início a fase mais conceitual com atividades específicas para o desenvolvimento das lideranças e de Grupos de Trabalho diretamente envolvidos na implementação e disseminação da estratégia na organização. Foram realizados nove *workshops* para os líderes e dois eventos para os colaboradores. Essa 2ª fase continuou em 2014, quando foram realizados 12 *workshops* específicos que atingiram 70% da liderança do Grupo AES Brasil, um workshop para os *trainees* e quatro eventos temáticos com a participação de mais de 400 pessoas do Grupo que abordam mudanças climáticas, inovação, eleições e relato integrado com a presença de especialistas renomados. Na AES Eletropaulo, o programa de educação atingiu 244 líderes em 10 *workshops* e 385 colaboradores nos quatro eventos.

A terceira fase do Programa de Educação será iniciada em 2015 e tem a missão de atualizar todos os colaboradores sobre a nova estratégia do Grupo AES Brasil e contempla a ampliação dos treinamentos para os colaboradores técnicos e administrativos, além de oficinas de trabalho para que a liderança possa colocar a sustentabilidade em prática e engajar suas equipes. Outras iniciativas no programa são os ciclos de palestras, oficinas de solução em processos e o compartilhamento e comunicação sobre os projetos e as práticas de sustentabilidade da AES Brasil.

## GESTÃO DE POTENCIAIS

Voltado para o desenvolvimento de colaboradores de nível superior (e com mais de um ano de empresa), o programa visa fazer um mapeamento completo de potenciais talentos – que são indicados por gerentes, diretores e Vice-Presidentes. Em 2014, foram indicados mais de 24 profissionais da AES Brasil, dentre os quais 17 foram selecionados. Todos os colaboradores indicados participaram de um processo de avaliação de potencial e *feedback*, o que resultou em um Plano de Desenvolvimento. Das 17 pessoas que passaram pelo programa, 10 já assumiram cargos de liderança.

## PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO DE NÍVEL SUPERIOR

Lançado pelo Grupo AES Brasil em 2012, o Programa de Desenvolvimento de Nível Superior (PNS) tem como foco o desenvolvimento das competências dos seus colaboradores. Após o primeiro ciclo de treinamentos, o programa foi reformulado e, no ciclo de 2014, foi responsável pelo treinamento de 268 profissionais, que tiveram um total de 2.198 horas de treinamentos presenciais.

## COMUNICAÇÃO COM PÚBLICO INTERNO

A AES Brasil acredita que uma comunicação aberta e transparente com o seu público interno – além de ser uma ferramenta fundamental no engajamento dos colaboradores dentro da estratégia da empresa – é uma das chaves para a sua retenção de talentos. A Rede Ligado reúne todos os canais de comunicação interna e possui ferramentas específicas para os colaboradores da operação, do administrativo e da liderança. Entre outras iniciativas, a rede inclui:

- **Revista Ligado:** reformulada em 2014, é uma publicação mensal, que traz temas relevantes para todos os públicos internos como estratégia, segurança, pessoas, comportamento, mudanças na regulação do setor elétrico, entre outros.
- **Momento Ligado:** um canal criado para promover o diálogo entre líderes e equipes. Semanalmente, a área de comunicação interna envia aos líderes um resumo dos fatos relevantes, para que eles sejam compartilhados durante as reuniões com as equipes. Além disso, o Momento Ligado prevê uma apresentação para as equipes da conversa realizada entre o Presidente e as lideranças.
- **Pé na Estrada:** ciclo de eventos realizado anualmente, em todas as empresas do Grupo, que proporcionam um diálogo entre o presidente e os colaboradores para falar sobre a estratégia da companhia, metas e resultados, proporcionando um momento de troca de experiência.

Em 2014 foi realizada uma pesquisa junto aos colaboradores que indicou que 81,58% demonstram estar satisfeitos ou plenamente satisfeitos com os canais de comunicação interna.

## HISTÓRIAS QUE TRANSFORMAM

Em 2014 foi lançada a campanha Histórias que Transformam, que consiste em depoimentos de colaboradores em vídeos, contando suas histórias pessoais e profissionais relacionadas à AES Eletropaulo, demonstrando como vivenciam os Valores e a marca todos os dias e como esses comportamentos são refletidos nas interações com os demais públicos de relacionamento. Clique [aqui](#) e conheça as histórias.

## DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DOS FORNECEDORES

---

Para a AES Eletropaulo, fornecedores são parceiros de negócio e um público fundamental para atingir resultados estratégicos com sustentabilidade. A cada ano, a empresa tem avançado em suas iniciativas de avaliação, desenvolvimento, relacionamento, valorização e comunicação com sua cadeia de suprimentos, visando ganhos compartilhados.

Em 2014 a companhia manteve relacionamento comercial com aproximadamente 1.600 fornecedores, entre eles empresas de pequeno, médio e grande porte, nacionais e multinacionais, fabricantes de produtos e prestadores de serviços.

### BASE DE FORNECEDORES

#### *GRI G4-12*

*Cerca de 85% da base de fornecedores ativos da AES Eletropaulo é composta de fornecedores e prestadores de serviços regionais.*

*Além disso, aproximadamente 60% do valor destinado a fornecedores é pago a empresas que prestam serviços no Sistema Elétrico de Potência (SEP) – construção, manutenção, poda de árvores – e fornecedores de materiais aplicados na rede aérea e subterrânea.*

**PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE\***

COMPROMISSO		PROGRESSO
Implementar o Programa de Desenvolvimento e Melhoria da Gestão dos Fornecedores até 2014		O Programa foi lançado em 2013 e implementado em 2014 nas empresas da AES Brasil.
Ter 100% dos fornecedores de serviços estratégicos capacitados em sustentabilidade até 2016		O Programa Parcerias Sustentáveis iniciou as atividades de capacitação para sustentabilidade, que atingiu diversos fornecedores de materiais e serviços, em 2014, por meio da disseminação de conceitos e da troca de melhores práticas, em eventos e palestras específicas. Essas ações serão potencializadas em 2015 e 2016 e direcionadas aos fornecedores de serviços estratégicos.
Implementar o Programa de Fomento de Pequenos e Novos Fornecedores até 2014		O Programa Parcerias Sustentáveis implementou ações para desenvolver e contratar pequenos e novos fornecedores. Essas ações contemplam desde a realização de eventos de capacitação até a simplificação de regras internas para facilitar o acesso desses fornecedores. Além disso, o acompanhamento sobre a quantidade de fornecedores de pequeno e médio porte, bem como os valores gastos com essas empresas, passou a fazer parte do processo de gestão de fornecedores.
Adotar processo de priorização de fornecedores de materiais e serviços que possuam práticas socioambientais até 2016		Novos critérios socioambientais foram incluídos na política de compras da AES Brasil e são considerados desde o planejamento da compra e exigidos nas cotações.

*\* Devido à revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, os compromissos da Plataforma de Sustentabilidade com prazo final em 2015 ou 2016 serão revisados, sendo 2014 o último ano de seu acompanhamento e 2011 o ano tomado como base.*

## PARCERIAS SUSTENTÁVEIS

O programa Parcerias Sustentáveis foi criado em 2013 e consolidado em 2014 visando unificar a gestão de todas as iniciativas desenvolvidas junto aos fornecedores da AES Brasil. Seu objetivo principal é a formação e o fortalecimento de relacionamentos saudáveis e duradouros com a base de fornecedores. Conheça o programa, clicando no link abaixo:

<https://youtu.be/ZiqvV2xf0uw>

Parte dos benefícios do programa Parcerias Sustentáveis é a inteligência da gestão dos fornecedores por meio da análise cruzada das empresas mais estratégicas para os negócios da AES

Eletropaulo. A principal ferramenta para a gestão dos fornecedores é o Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF), que foi criado em 2011 e reúne um conjunto de critérios técnicos e socioambientais que são avaliados mensalmente pelos gestores de contrato. Também são realizadas inspeções técnicas, ambientais e de segurança, realizadas periodicamente com o objetivo de auxiliar a companhia a se antecipar aos riscos operacionais, de imagem e reputação, que podem vir a ser causados por uma eventual postura inadequada dos fornecedores.

A partir dessas informações, é gerada uma nota final que vai determinar qual ação a AES Eletropaulo poderá tomar em relação ao desempenho dos fornecedores. Essas medidas variam desde planos de ação para as baixas performances até o reconhecimento para as melhores performances.

Critérios de avaliação do IDF:

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

Em 2014, foram criados Comitês Internos de Fornecedores que se reúnem trimestralmente para analisar as informações acerca dos fornecedores e tomar decisões sobre casos mais críticos.

**O IDF da AES Eletropaulo foi de 78,31 em 2014, superior à meta de 75,00.**

A fim de facilitar o acesso e envolver os fornecedores em um processo de melhoria contínua, foram simplificados os processos de cadastro e de contratação, o que antes constituía um dos principais entraves para os pequenos fornecedores. Na AES Eletropaulo, o processo de compras descentralizado passou a contar com uma relação eletrônica de pequenos fornecedores aptos a participarem, e também formalizou contratos para compras mais pontuais, como o serviço de *buffet*. Para isso, esses fornecedores foram capacitados quanto às normas internas de segurança, meio ambiente, responsabilidade social e ética.

Além disso, o Parcerias Sustentáveis também oferece ações de apoio e desenvolvimento como a realização de três eventos que reuniu 96 fornecedores do Grupo AES Brasil, em 2014. Entre os eventos está a realização de um *workshop* sobre tendências de mercado e troca de melhores

práticas entre os fornecedores melhor avaliados durante o ano e, ainda, dois eventos sobre o tema "A Sustentabilidade como Diferencial Competitivo para Pequenas e Microempresas", com a presença de Ricardo Voltolini<sup>1</sup>. Na AES Eletropaulo, houve a participação de 60 fornecedores nos eventos.

Todas essas ações foram desenvolvidas a partir de pesquisas e reuniões com os fornecedores da AES Eletropaulo realizadas desde 2012.

## PRÊMIO MELHORES FORNECEDORES AES BRASIL

*Realizado com base no IDF, o Prêmio Melhores Fornecedores AES Brasil reconhece as melhores práticas dos fornecedores, considerando os critérios de segurança, meio ambiente, responsabilidade social, qualidade, gestão, produtividade, relacionamento e cláusulas contratuais. Em 2014, 185 empresas foram elegíveis ao prêmio, sendo que 39 foram finalistas e 13 foram premiadas na AES Brasil. Em 2014, as empresas vencedoras do prêmio em 2013 participaram de um workshop para compartilhar suas melhores práticas. A iniciativa será repetida em 2015. Clique [aqui](#) e confira os vencedores.*

## PESQUISA COM FORNECEDORES

Em 2014, a AES Brasil realizou uma pesquisa online com mais de 90 fornecedores sobre as percepções e demandas dessas empresas no relacionamento comercial. Quando perguntados sobre práticas que a AES Brasil poderia implementar para melhorar o relacionamento, cerca de 15% citaram a importância de encontros presenciais e 11% apontam a necessidade de mais acompanhamento e avaliação, como treinamentos, cursos e reuniões de *feedback*.

90% dos fornecedores consideram a AES Brasil uma empresa transparente

## COMUNICAÇÃO

**Fornecedor Conectado:** criada para promover mais transparência e equidade à relação com seus fornecedores, a publicação trimestral leva temas relevantes para esse público, como oportunidades de negócio, mudanças nas políticas de fornecedores da AES Eletropaulo, entre outros. O conteúdo se baseia nos resultados da pesquisa realizada junto aos fornecedores em 2014 e é enviado por e-mail a 100% da base de fornecedores.

**E-mail exclusivo:** o endereço [parceriassustentaveis@aes.com](mailto:parceriassustentaveis@aes.com) foi criado para facilitar a comunicação direta entre a AES Eletropaulo e as empresas contratadas.

<sup>1</sup>Diretor-presidente de *Ideia Sustentável: Estratégia e Inteligência em Sustentabilidade*, idealizador da *Plataforma de Liderança Sustentável* e autor de *Conversas com Líderes Sustentáveis (Senac-SP/2011)* e *Escolas de Líderes Sustentáveis (Elsevier/2014)*.

**Site do IDF:** em 2014 foi iniciada a reformulação da página do Índice de Desempenho do Fornecedor no site da empresa. O IDF 2.0 será lançado em 2015 e permitirá mais interatividade entre os gestores de contratos da AES Eletropaulo e os fornecedores para a consulta de indicadores, séries históricas, gráficos e informações de interesse.

## TREINAMENTOS DE GESTORES DE CONTRATOS

Em 2014, a AES Brasil revisitou os papéis e responsabilidades dos gestores de contrato e iniciou uma grade de treinamentos para a capacitação desse público. A primeira ação foi o treinamento sobre a revisão dos critérios do IDF e alcançou 80% dos gestores de contrato. Essa iniciativa permanecerá ativa em 2015 e será ampliada para incluir outros temas importantes para a capacitação.

## AES SERVIÇOS

### G4-13

Em 2014, a AES Serviços se consolidou como um parceiro ainda mais relevante na cadeia de suprimentos da AES Eletropaulo, tendo assumido atividades de atendimento presencial (em lojas) e serviços de campo (serviços técnicos comerciais - corte, religa, combate a perdas - e substituição de postes). Essa mudança permitiu ganhos de eficiência, maior alinhamento estratégico e redução de custos para a AES Eletropaulo.

A AES Serviços prestou serviços à AES Eletropaulo no valor de R\$ 23 milhões em 2014, 119% a mais do que em 2013.

## COMBATE AO TRABALHO INFANTIL E ESCRAVO

Além das cláusulas contratuais e da consulta à "Lista Suja" do Ministério do Trabalho (cadastro de exploradores de mão de obra análoga à de escravo), a fim de se certificar de que seus fornecedores não foram listados, a AES Brasil realiza ações positivas para conscientizar seus fornecedores, tratando do tema em eventos, enviando comunicados de orientação e solicitando declarações de que eles não adotam essa prática. Desde 2010, a AES Eletropaulo mantém o procedimento anual de mapear as regiões com maior incidência de trabalho infantil e envia um comunicado pedindo especial atenção aos fornecedores com bases nessas regiões, quanto às suas operações e para que verifiquem também a sua cadeia de valor.

Clique [aqui](#) e conheça as ações do Grupo AES Brasil ligadas a *compliance* contratual junto a potenciais parceiros de negócios, prestadores de serviços ou fornecedores.

## DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DAS COMUNIDADES

---

Organizações e indivíduos dependem da energia elétrica para o seu desenvolvimento e para o seu bem-estar. Essa é a razão primordial para a existência do negócio da AES Eletropaulo. Por isso, a empresa realiza um conjunto de iniciativas voltadas para as comunidades localizadas na área de concessão e para a sociedade em geral, visando aumentar o grau de satisfação e a confiança dos públicos de relacionamento, assim como contribuir com o desenvolvimento sustentável dessas localidades.

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

**79% DOS HABITANTES DA CIDADE DE SÃO PAULO CONFIAM NA AES ELETROPAULO, MAIOR ÍNDICE DESDE 2010.**

*Fonte: IRBEM 2014 (Indicadores de Referência de Bem Estar no Município), pesquisa realizada pela Rede Nossa São Paulo e IBOPE em 2013.*

**79% DOS PAULISTANOS RECONHECEM QUE A AES ELETROPAULO EDUCA SEUS CLIENTES QUANTO AO USO SEGURO E EFICIENTE DA ENERGIA; 69% AFIRMAM QUE A EMPRESA SE PREOCUPA COM SEUS CLIENTES.**

*Fonte: Monitor de sustentabilidade corporativa 2014 – pesquisa realizada pela Market Analysis na cidade de São Paulo*

As iniciativas voltadas para as comunidades estão agrupadas em quatro pilares da Política de Investimento Social Privado (alinhadas ao modelo de criação de valor da empresa):

- Educação, Cultura, Esporte e Saúde<sup>[1]</sup>;
- Capacitação Profissional Inclusiva;
- Acesso à Energia e Eficiência Energética;
- Influência Social.

<sup>1</sup>a vertente de saúde foi incorporada à Política de Investimento Social Privado da AES Brasil em 2014 a fim de contemplar oportunidades de contribuir com organizações e projetos de alto impacto neste tema, além de otimizar a obtenção de incentivos fiscais para a empresa e sociedade.

O sistema de avaliação é composto por indicadores de gestão das atividades, de medição de impacto sobre o público atingido e de investimento por projeto, além da realização de pesquisas de opinião junto aos beneficiados para colher os *feedbacks* de satisfação e de atendimento às expectativas de cada público. Essa metodologia foi ampliada para alguns dos projetos sociais do programa Consumo Mais Inteligente.

Em 2014, foram investidos e destinados R\$ 90,3 milhões aos projetos sociais, dos quais R\$ 52,5 milhões com recursos incentivados e R\$ 37,8 milhões com recursos próprios.

**PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE \***

COMPROMISSO		PROGRESSO
Participar da elaboração e implementação de três políticas públicas voltadas à sustentabilidade até 2016		Em 2014, foram realizadas parcerias com poderes públicos municipais em políticas públicas voltadas à inclusão social, ao meio ambiente e ao consumo consciente.
Identificar e reconhecer as melhores práticas em sustentabilidade da sociedade até 2014		O compromisso não foi atingido até 2014. A empresa irá considerar esta iniciativa como uma possível ação do Programa Consumo Mais Inteligente, a partir de 2015.
Ampliar o acesso à energia elétrica regularizada e ao consumo eficiente a 164 mil famílias de comunidades de baixa renda até 2016		Em 2014, 59 mil famílias nas áreas de concessão da AES Eletropaulo foram beneficiadas pelo acesso à energia regularizada. De 2012 a 2014, 190.362 famílias foram beneficiadas com a regularização.

*\*Devido à revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, os compromissos da Plataforma de Sustentabilidade com prazo final em 2015 ou 2016 serão revisados, sendo 2014 o último ano de seu acompanhamento e 2011 o ano tomado como base.*

## EDUCAÇÃO, CULTURA, ESPORTE E SAÚDE

---

### CASA DE CULTURA E CIDADANIA

Principal projeto social da AES Brasil, a Casa de Cultura e Cidadania promove atividades culturais e esportivas para crianças e jovens em sete unidades, presentes nos Estados de São Paulo e Rio Grande do Sul. Em 2014, 61.700 pessoas foram atendidas pelas atividades de cultura e de esporte, apresentações e palestras realizadas nas unidades dos municípios de São Paulo (Vila Guacuri) e Osasco.

A unidade de Vila Guacuri se destacou em 2014 pelos resultados nas competições de ginástica artística, em que a equipe da Casa de Cultura e Cidadania participou junto a equipes de clubes e colégios reconhecidos.

[https://youtu.be/S5K\\_8FvdMbU](https://youtu.be/S5K_8FvdMbU)

#### Principais resultados de pesquisa realizada em 2014 nas sete Casas de Cultura e Cidadania mantidas pela AES Brasil:

- Para 89,8% dos alunos e responsáveis, o relacionamento e a convivência familiar melhorou desde que a criança ou jovem passou a frequentar a Casa de Cultura e Cidadania; em 2013, o índice era de 84,4%.
- Em 2014, registra-se um crescimento de 11 pontos percentuais para aqueles que consideram a Casa de Cultura e Cidadania muito importante para os beneficiários, atingindo 89,3%.

### ENERGIA DO BEM

O Energia do Bem é o programa de voluntariado da AES Brasil que, em 2014, envolveu 1.106 colaboradores, por meio das suas duas vertentes:

- **Agindo para Transformar:** atividades direcionadas para a educação sobre o consumo eficiente e seguro da energia elétrica;
- **Distribuindo Energia do Bem:** promoção de campanhas de doação de sangue, de agasalhos, de Natal, além de contribuições financeiras para o Centro Educacional Infantil Luz e Lápis.

Em 2014, o destaque do Energia do Bem foi um projeto realizado pela área de sustentabilidade que mobilizou colaboradores da AES Eletropaulo para que eles se tornassem sócio-mantenedores do Centro Educacional Luz e Lápis. Por meio dessa iniciativa, os colaboradores que aderiram à proposta puderam realizar doações pontuais ou mensais por meio de um sistema que viabiliza o desconto do valor diretamente da folha de pagamento. Após a realização de 15 palestras em bases

operacionais da AES Eletropaulo, o número de sócio-mantenedores mais que triplicou, chegando a 220 colaboradores, e as doações mensais cresceram 258%.

Em 2014, a AES Brasil realizou o primeiro evento para reconhecer e valorizar os voluntários do Energia do Bem. Neste dia, foram reconhecidos 7 colaboradores e 3 líderes pela sua atuação e contribuição dentro do programa.

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

**EM 2014, 4.845 PESSOAS FORAM BENEFICIADAS PELAS AÇÕES DO PROGRAMA ENERGIA DO BEM.**

<https://youtu.be/FrnfBBSd9Eo>

## CENTRO EDUCACIONAL INFANTIL LUZ E LÁPIS

O Centro Educacional Infantil Luz e Lápis é dedicado a crianças de 1 a 6 anos, pertencentes a famílias de baixa renda ou que vivem em situação de vulnerabilidade social, e busca contribuir com o desenvolvimento afetivo, social e cognitivo desse público.

O projeto tem mais de 25 anos de história e, em 2014, atendeu gratuitamente 234 crianças nos bairros de Santo Amaro e Guarapiranga, na zona Sul de São Paulo.

## CONSUMO MAIS INTELIGENTE

O Programa Consumo Mais Inteligente tem como objetivo conscientizar a população sobre o uso eficiente e seguro da energia elétrica e promover a educação ambiental. Dentro do escopo do programa são realizados diferentes projetos: AES Eletropaulo nas Escolas; Recycle Mais, Pague Menos; e Movimento Viva sem Acidentes ([descrito no capítulo Segurança - clique aqui](#)).

### AES ELETROPAULO NAS ESCOLAS

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

Em 2014, o projeto atendeu 2.906 professores de 314 escolas públicas da área de concessão da AES Eletropaulo e teve a participação de 88,6 mil crianças e adolescentes, que desenvolveram trabalhos

sobre o consumo de energia por meio de maquetes, peças teatrais, música e dança, entre outros recursos.

Entre 2009 e 2014, 1,2 milhão de pessoas de 1.914 escolas foram beneficiadas pelo AES nas Escolas.

Para avaliar a extensão dos impactos do projeto, em 2014 foi realizada uma pesquisa com 252 responsáveis por alunos de quatro municípios da área de concessão da AES Eletropaulo. Entre os principais resultados, destacam-se:

- Dos responsáveis que disseram que os alunos comentaram sobre consumo consciente em casa, mais da metade citou como exemplo *Apagar as luzes ao sair dos ambientes* e 44% citaram a *Economia no banho*.
- Mais de 90% afirmam que a AES Eletropaulo se preocupa em orientar a comunidade sobre como evitar riscos de acidente com a rede elétrica e transmite informações importantes sobre o consumo consciente de energia elétrica.

### RECICLE MAIS, PAGUE MENOS

O Recicle Mais, Pague Menos é um projeto que oferece desconto na conta de energia para os clientes que entregam materiais recicláveis (papel, plástico, metal, vidro e embalagens TetraPak) nos pontos de coleta espalhados pela área de concessão. Os principais benefícios do projeto são a redução do custo da fatura de energia – sendo que os clientes podem até zerar o valor da conta de luz por meio da entrega dos materiais – e a destinação correta dos resíduos sólidos recicláveis.

Desde o início do projeto (2013), já foram coletados mais de 2.176 toneladas de lixo reciclável e o desconto em conta acumulado já chegou a mais de R\$ 124 mil.

O projeto Recicle Mais, Pague Menos foi reconhecido pelo Ministério do Meio Ambiente como uma prática de referência para enfrentar os desafios da implantação da Política Nacional de Resíduos (PNRS), tendo sido inserido na plataforma virtual EducaRES. Consulte a plataforma em <http://educares.mma.gov.br>.

### DESTAQUES DO PROJETO EM 2014:

- Investimento de R\$ 1.121.032,23;
- Oito pontos de coleta, nas cidades de São Paulo e Barueri - quatro novos pontos inaugurados em 2014;
- 2.113 toneladas de material reciclado coletadas;
- R\$ 116.349,32 de desconto na fatura de energia de 3.638 clientes;
- 5.468,89 kg de CO<sub>2</sub>e em emissões evitadas;
- 9.233,4 MWh/ano deixaram de ser consumidos, o equivalente à energia consumida por 3.077 residências com consumo de 250KWh/mês.

Em 2014 foi realizada uma pesquisa com 300 clientes cadastrados em diferentes pontos de coleta para avaliar os principais impactos do projeto. Entre os resultados, destacam-se:

- Para 95% dos entrevistados, o projeto é muito importante ou importante tanto para si como para sua comunidade;
- A AES Eletropaulo é reconhecida por cerca de 90% dos entrevistados como uma empresa que se preocupa com a comunidade, que desenvolve projetos para proteção do meio ambiente e orienta sobre o uso eficiente e seguro da energia elétrica.

Para 2015, está prevista a manutenção dos pontos atuais e a inauguração de três pontos em novas localidades.

<https://youtu.be/pZkMdN0cpPo>

## MENSAGENS QUE BRILHAM

*Durante a Copa do Mundo de 2014, a AES Eletropaulo realizou uma campanha inovadora nas ruas de São Paulo. As mensagens mais inspiradoras enviadas por torcedores via Facebook com “#energiaquebrilha” foram projetadas em postes de iluminação pública próximos a bares nas ruas, em três dias de jogos do Brasil.*

<https://youtu.be/wfeAK6ZLpjA>

## ACESSO À ENERGIA E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

GRI G4-EC7; G4-EC8, E23

### TRANSFORMAÇÃO DE CONSUMIDORES EM CLIENTES

O programa Transformação de Consumidores em Clientes tem como objetivo principal promover o acesso regular à energia elétrica pela população de baixa renda na área de concessão da AES Eletropaulo. Além da regularização das ligações clandestinas, o programa realiza um trabalho de educação junto à população para estimular o consumo eficiente e seguro da energia elétrica. Em 2014 foram regularizadas 59.096 ligações, beneficiando cerca de 236 mil pessoas.

#### A ENERGIA TRANSFORMA

“VÍDEO – DOCUMENTÁRIO “A ENERGIA TRANSFORMA”

[https://youtu.be/sy-LilBdg\\_A](https://youtu.be/sy-LilBdg_A)

O programa atingiu a taxa de inadimplência mais baixa de sua história em 2013, chegando a cerca de 17%, resultado de um intenso trabalho de educação e relacionamento de porta em porta com as comunidades e do impacto positivo da redução da tarifa no início do mesmo ano. Em 2014, esse índice foi de 18,4%, impactado, principalmente, pelo ajuste da tarifa. A AES Eletropaulo atua em parceria com prefeituras para realização e atualização do cadastro de famílias de baixa renda no CadÚnico do Governo Federal. Essa ação possibilita o acesso à Tarifa Social de Energia Elétrica e, eventualmente, a programas sociais do Governo Federal, contribuindo para a redução do valor das contas de energia e a para melhoria da qualidade de vida dessas famílias.

Em 2014, o programa completou dez anos e, além de celebrar os diversos resultados atingidos, a AES Eletropaulo aproveitou a ocasião para avaliar internamente seu modo de atuação e estruturar os próximos passos. A estratégia para os próximos anos é investir em projetos que promovam o desenvolvimento socioeconômico das comunidades de modo a tornar esse processo sustentável ao longo do tempo. Novos projetos serão desenvolvidos e implementados parcialmente em 2015 em algumas comunidades e, em função dos resultados obtidos, serão estendidos para um número maior de comunidades.

#### 10 ANOS DE TRANSFORMAÇÃO DE CONSUMIDORES EM CLIENTES

- Regularização de 647.604 ligações informais em 1.538 comunidades;
- 647.604 famílias e cerca de 2,6 milhões pessoas beneficiadas;
- Substituição de 56.354 geladeiras e 2.157.187 lâmpadas;
- 4.006 reformas internas;
- 4.436 instalações de sistemas de aquecimento solar, em substituição aos chuveiros elétricos convencionais;
- R\$ 535,7 milhões de investimentos para expansão e melhoria da rede e em ações de eficiência energética.

Saiba mais sobre como programa contribui para criar valor para a sociedade:

# TRANSFORMAÇÃO DE CONSUMIDORES EM CLIENTES

Como o programa gera valor para os diferentes públicos de relacionamento da AES Eletropaulo

## SOCIAL E RELACIONAMENTO

Redução de acidentes com a população

Regularização das ligações de energia elétrica em comunidades, beneficiando milhões de pessoas

Desenvolvimento econômico local: crescimento de micronegócios nas comunidades e entrada de novos estabelecimentos comerciais e serviços públicos

## ELETRODOMÉSTICOS

Melhoria na estrutura de endereçamento por meio de placas nas ruas e números de casas e estabelecimentos

## NATURAL

Redução do consumo de energia

Blindagem da rede dificulta o crescimento desordenado em áreas de preservação ambiental de regiões urbanas

Redução de perdas de energia e emissões de CO<sub>2</sub>e

Cidadania: fatura de energia como comprovante de residência viabiliza acesso a crédito e empregos

Rua Sebastião Francisco  
Jd. Colombo

Destinação adequada e engenharia reversa de geladeiras

Adoção de hábitos de consumo consciente

## MANUFATURADO

Acesso a energia elétrica, iluminação pública e serviços de telecomunicações por meio da capilaridade da rede

## HUMANO

Desenvolvimento de pessoas das comunidades para prestação de serviços

Satisfação e orgulho dos colaboradores em contribuir com o desenvolvimento socioeconômico de comunidades

## INTELLECTUAL (AES)

Conhecimento de mercado sobre a base da pirâmide

Capacitação diferenciada para atendimento da população de baixa renda

Tecnologias, P&D e eficiência para fornecer energia de maneira eficiente e segura

AES Eletropaulo

## TARIFA SOCIAL DE ENERGIA ELÉTRICA

A Resolução Normativa 572/2013 de 13/08/2013, com vigência a partir de 12/12/2013, estabelece procedimento para comprovação do atendimento aos critérios de elegibilidade à concessão da Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE. Com a referida Resolução, o cliente que não atender aos critérios estabelecidos perderá o direito a Tarifa Social, sendo que as distribuidoras deverão comunicar os motivos e orientar sobre a manutenção do referido benefício. Como medida para minimizar tal impacto ao cliente, AES Eletropaulo adotou as seguintes medidas:

- Elaborou material específico (folder e cartaz) e distribuiu nos canais de atendimento, nas Prefeituras, em comunidades etc;
- Realizou reuniões específicas sobre o tema com representantes dos 24 municípios da área de concessão;
- Promoveu reunião com líderes comunitários para orientá-los sobre as providências para manutenção do benefício;
- Incluiu matéria específica de capa no jornal que é distribuído às comunidades (concentração do público alvo);
- Realizou treinamento para as equipes de atendimento visando esclarecer as possíveis dúvidas dos clientes;
- Realizou reunião específica com PROCON visando registrar os impactos aos clientes;
- Enviou correspondência específica a clientes com potencial de descadastramento.

## PRINCIPAIS INVESTIMENTOS SOCIAIS PRIVADOS EM 2014

GRI G4-EC4, G4-EC8

Clique [aqui](#) para ver o Balanço Social Ibase 2014 da AES Eletropaulo

LINHA DE ATUAÇÃO: EDUCAÇÃO, CULTURA, ESPORTE E SAÚDE					
PROJETO	DESCRIÇÃO	ÁREA DE INFLUÊNCIA	NÚMERO ESTIMADO DE BENEFICIADOS	RECURSOS INVESTIDOS	ORIGEM DOS RECURSOS
Programa Consumo Mais inteligente:  - AES nas Escolas  - Viva sem Acidentes  - Recicle Mais, Pague Menos  - Campanha Consumo Consciente	Por meio de diversos projetos, tem por objetivos conscientizar a população sobre o uso eficiente e seguro da energia elétrica e promover a educação ambiental.	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	920.694  AES Eletropaulo nas Escolas (88,6 mil)  Recicle Mais, Pague Menos (5.133)  Viva sem Acidentes (826.961)	AES Eletropaulo nas Escolas: R\$ 3.787.412,44;  Recicle Mais, Pague Menos R\$ 1.121.032,23  Viva sem Acidentes: R\$ 4,2 milhões;  Campanha Consumo Consciente: R\$ 2,5 milhões	R\$ 1 milhão de recursos próprios e R\$ 10.652.179,67 de recursos incentivados pelo Programa de Eficiência Energética
Casa de Cultura e Cidadania	Principal projeto social da AES Brasil, a Casa de Cultura e Cidadania tem como objetivo transformar a realidade de milhares de crianças, jovens e adultos por meio de atividades voltadas a arte, cultura, cidadania e qualidade de vida, principalmente para as comunidades de baixa renda	São Paulo (Vila Guacuri) e Osasco	61.7 mil beneficiados, por meio da participação em cursos regulares, palestras e apresentações	R\$ 2.359.034,68	R\$ 683.550,00 de recursos próprios, R\$ 1.340.387,74 de recursos incentivados pela Lei Rouanet e R\$ 335.096,94 de recursos incentivados pela Lei do Esporte
Centro Educacional Infantil Luz e Lápis	Com o título de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip), atende crianças, de 1 a 6 anos, de famílias de baixa renda ou em situação de risco social	Duas unidades, Santo Amaro e Guarapiranga, ambas na região Sul da cidade de São Paulo	234 crianças	R\$ 1.843.214,32	Recursos próprios

Energia do Bem	Programa de voluntariado da AES Brasil, que tem o objetivo de engajar e oferecer apoio a colaboradores próprios e a seus familiares que desejem, voluntariamente, contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde o Grupo está inserido	Aplicável a todas as unidades da AES Eletropaulo	1.106 colaboradores envolvidos 4.845 beneficiados	R\$ 44.627,70	Recursos próprios
Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA)	Apoio a projetos sociais escolhidos pelos CMDCA's, diagnóstico social e capacitação dos membros dos Conselhos	Embu das Artes, Juquitiba e Mauá	Indeterminado (com o novo processo implementado em 2015, será possível estimar os beneficiados)	R\$ 307.595,95	Recursos Incentivados – FUMCAD(Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente)
Exposição Itinerante (Museu de Energia)	Exposição itinerante que mostra a evolução da energia. O projeto será implementado em 2015	Município de São Paulo	Não estimado	R\$ 186.103,44	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Virada Sustentável	Movimento de mobilização colaborativa para a sustentabilidade, no qual a AES Eletropaulo levou o tema "Consumo Consciente de Energia"	São Paulo	16.100 pessoas atingidas diretamente e 342.600, indiretamente	R\$ 199.991,00	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Às Margens do Rio Pinheiros	Intervenções urbanas idealizadas pelo artista visual Eduardo Srur com o objetivo de conscientizar sobre a importância de cuidar do Rio Pinheiro e do meio ambiente	São Paulo	215.256 pessoas atingidas	R\$ 211.887,67	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Cinema e Cidadania	Exibição de filmes com mensagens voltadas para conscientização sobre temas importantes como energia, água e reciclagem. O projeto será implementado em 2015	Municípios de Mauá, Barueri, Embu das Artes, Carapicuíba, Embu-Guaçu, Jandira e Vargem Grande Paulista	15 mil pessoas	R\$ 237.512,00	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
É Proibido Miar	Promoção da importância da leitura para crianças, por meio de apresentação teatral. O projeto será implementado em 2015	São Paulo, Osasco e Santo André	1,5 mil pessoas	R\$ 228.329,41	Recursos Incentivados – Programa de Incentivo ao Esporte
Jiu Jitsu	Capacitação de crianças por meio do Jiu Jitsu	São Paulo e São Bernardo	270 crianças	R\$ 144.884,25	Recursos Incentivados – Programa de Incentivo ao

					Esporte
Acadêmicos do Futebol	Incentivo à prática do futebol como fator de inclusão social, educacional e resgate da cidadania	São Paulo e Osasco	400 crianças	R\$ 157.623,15	Recursos Incentivados – Programa de Incentivo ao Esporte
Fortalecer Esporte	Capacitação de meninas entre 10 e 17 anos para a prática do basquete	Mauá	90 meninas	R\$ 331.041,00	Recursos Incentivados – Programa de Incentivo ao Esporte
Vida Ativa	Conscientização sobre a importância da prática constante de esporte e atividades físicas	São Paulo	2 mil pessoas	R\$ 118.705,95	Recursos Incentivados – Programa de Incentivo ao Esporte
Passeio Ciclístico	Estímulo à prática do esporte no dia a dia e promoção da importância da atividade física para a saúde e mobilidade urbana. O projeto será implementado em 2015	Diadema	Mil pessoas	R\$ 151.206,61	Recursos Incentivados – Programa de Incentivo ao Esporte
Palestras Motivacionais – "Último Fôlego"	Palestras motivacionais realizadas pelo gestor esportivo e medalhista olímpico Edson Luciano sobre a importância do esporte. O projeto será implementado em 2015	Itapevi, Cajamar, Taboão da Serra, São Lourenço da Serra, Ribeirão Pires, Carapicuíba, Juquitiba, Rio Grande da Serra, Itapeçerica da Serra, Pirapora do Bom Jesus, Santana do Parnaíba e Vargem Grande Paulista	2,4 mil pessoas	R\$ 202.500,00	Recursos Incentivados – Programa de Incentivo ao Esporte
Fundo do Idoso	Apoio a projetos sociais inscritos, de acordo com as prioridades e normas estabelecidas pelo Conselho	Mauá	Indeterminado	R\$ 307.595,95	Recursos Incentivados – Fundo do Idoso
Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (GRAACC)	Realização de pesquisas para desenvolvimento de novos métodos para diagnóstico do câncer em crianças com menos de 5 anos	São Paulo	São atendidas anualmente 3 mil pessoas	R\$ 396.736,40	Recursos Incentivados – PRONON(Programa Nacional de Apoio à Atenção

Oncológica)

**LINHA DE ATUAÇÃO: CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL INCLUSIVA**

PROJETO	DESCRIÇÃO	ÁREA DE INFLUÊNCIA	NÚMERO ESTIMADO DE BENEFICIADOS	RECURSOS INVESTIDOS	ORIGEM DOS RECURSOS
Banco de Eletricistas, Banco de Leituristas e Projeto de Inclusão	Recrutamento, seleção e capacitação de pessoas para o quadro próprio de colaboradores da AES Eletropaulo e para suas parceiras contratadas, atendendo à demanda por profissionais no setor. Saiba mais sobre os projetos no capítulo Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	343 pessoas	R\$ 290.307,00	Recursos próprios
Capacitação de pessoas com deficiência (PCDs)	Cursos de capacitação para vagas de assistente administrativo no mercado trabalho.	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	50 pessoas	R\$ 59.571,00	Recursos próprios

**LINHA DE ATUAÇÃO: EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E ACESSO À ENERGIA ELÉTRICA REGULARIZADA**

PROJETO	DESCRIÇÃO	ÁREA DE INFLUÊNCIA	NÚMERO ESTIMADO DE BENEFICIADOS	RECURSOS INVESTIDOS	ORIGEM DOS RECURSOS
Transformação de Consumidores em Clientes	Tem como objetivo principal promover o acesso regular à energia elétrica, visando ao fornecimento seguro e confiável para todos, contribuindo para o bem-estar das pessoas das comunidades de baixa renda	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	59,1 mil famílias, sendo 236 mil pessoas	R\$ 72.362.948,43	R\$ 33,8 milhões com recursos próprios e R\$ 38,6 milhões com recursos incentivados pelo Programa de Eficiência Energética
Iniciativas de eficiência	Voltado aos grandes consumidores de energia, tem	Toda a área de concessão da	Número não	R\$ 3.812.032,01	Recursos incentivados -

energética	como principal objetivo a substituição de equipamentos por modelos mais eficientes Saiba mais sobre os projetos no capítulo Eficiência no Uso de Recursos Energéticos.	AES Eletropaulo	estimado		Programa de Eficiência Energética
------------	---	-----------------	----------	--	-----------------------------------

**LINHA DE ATUAÇÃO: INFLUÊNCIA SOCIAL**

PROJETO	DESCRIÇÃO	ÁREA DE INFLUÊNCIA	NÚMERO ESTIMADO DE BENEFICIADOS	RECURSOS INVESTIDOS	ORIGEM DOS RECURSOS
Sendi (Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica)	O objetivo do evento é promover a troca de experiências entre as empresas concessionárias do serviço público no Brasil	O evento ocorreu em Santos	1,4 mil pessoas	R\$ 58.000,00	Recursos próprios
Iniciativas empresariais do GVces – Fundação Getulio Vargas	As iniciativas empresariais correspondem a projetos do GVces que atuam na dimensão da oferta da economia e que reúnem empresas para dialogar e coconstruir ferramentas, soluções, estratégias e políticas relacionadas em prol do desenvolvimento sustentável	Brasil	Número não estimado	R\$ 35.000,00	Recursos próprios
Fundação Abrinq	Mobiliza a sociedade para questões ligadas aos direitos da criança e do adolescente. A AES Eletropaulo é reconhecida como Empresa Amiga da Criança.	Brasil	Número não estimado	R\$ 12.057,00	Recursos próprios
Encontro de Jovens Transformadores	O objetivo do evento é reunir os jovens com maior potencial de transformação do país. Discussões foram realizadas nos temas de educação, empreendedorismo, mobilização de redes, negócios sociais, gestão pública e iniciativa privada	São Paulo	100 jovens	R\$ 6.000,00	Recursos próprios



**BALANÇO SOCIAL  
IBASE**

Balanço Social Anual / 2014						
Empresa: Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.						
<b>1 - Base de Cálculo</b>	<b>2014 Valor (Mil reais)</b>			<b>2013 Valor (Mil reais)</b>		
Receita líquida (RL)	10.557.279			9.012.207		
Resultado operacional (RO)	5.530			293.619		
Folha de pagamento bruta (FPB)	678.759			506.531		
<b>2 - Indicadores Sociais Internos</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre FPB</b>	<b>% sobre RL</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre FPB</b>	<b>% sobre RL</b>
Alimentação	62.054	9,14%	0,59%	55.663	10,99%	0,62%
Encargos sociais compulsórios	131.583	19,39%	1,25%	116.517	23,00%	1,29%
Previdência privada	286.038	42,14%	2,71%	337.746	66,68%	3,75%
Saúde	60.932	8,98%	0,58%	53.082	10,48%	0,59%
Segurança e saúde no trabalho	14.798	2,18%	0,14%	12.640	2,50%	0,14%
Educação	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	3.618	0,53%	0,03%	3.973	0,78%	0,04%
Creches ou auxílio-creche	1.379	0,20%	0,01%	1.322	0,26%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados	70.431	10,38%	0,67%	65.745	12,98%	0,73%
Outros	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>630.833</b>	<b>92,94%</b>	<b>5,98%</b>	<b>646.688</b>	<b>127,67%</b>	<b>7,18%</b>
<b>3 - Indicadores Sociais Externos</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre RO</b>	<b>% sobre RL</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre RO</b>	<b>% sobre RL</b>
Educação	14.197	256,74%	0,13%	20.099	6,85%	0,22%
Cultura	3.390	61,30%	0,03%	3.565	1,21%	0,04%
Saúde e saneamento	704	12,74%	0,01%	0	0,00%	0,00%
Esporte	1.441	26,06%	0,01%	1.885	0,64%	0,02%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	70.542	1275,63%	0,67%	87.639	29,85%	0,97%
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>90.276</b>	<b>1632,47%</b>	<b>0,86%</b>	<b>113.188</b>	<b>38,55%</b>	<b>1,26%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)	2.387.976	43182,21%	22,62%	2.375.071	808,90%	26,35%
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>	<b>2.478.252</b>	<b>44814,68%</b>	<b>23,47%</b>	<b>2.488.259</b>	<b>847,44%</b>	<b>27,61%</b>
<b>4 - Indicadores Ambientais</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre RO</b>	<b>% sobre RL</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre RO</b>	<b>% sobre RL</b>
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	44.124	797,91%	0,42%	28.430	9,68%	0,32%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	52.042	941,09%	0,49%	57.260	19,50%	0,64%
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>96.167</b>	<b>1739,00%</b>	<b>0,91%</b>	<b>85.690</b>	<b>29,18%</b>	<b>0,95%</b>
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos	( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%		( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%			
<b>5 - Indicadores do Corpo Funcional</b>	<b>2014</b>		<b>2013</b>			
Nº de empregados(as) ao final do período	6.152		6.208			
Nº de admissões durante o período	562		953			
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	8.798		9.293			
Nº de estagiários(as)	26		35			
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	987		980			
Nº de mulheres que trabalham na empresa	1.060		1.092			
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	16,48%		17,29%			
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	1.454		1.363			
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	6,98%		6,11%			
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	76		66			
<b>6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial</b>	<b>2014 Valor (Mil reais)</b>			<b>2013 Valor (Mil reais)</b>		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	87,97			96,25		
Número total de acidentes de trabalho	57			52		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	( ) direção	(X) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	( ) direção	(X) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(X) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	( ) todos(as) + Cipa	(X) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	( ) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as)	( ) não se envolve	( ) segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT	( ) não se envolverá	( ) seguirá as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela	( ) não são considerados	( ) são sugeridos	(X) são exigidos	( ) não serão considerados	( ) serão sugeridos	(X) são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	( ) não se envolve	( ) apóia	(X) organiza e incentiva	( ) não se envolverá	( ) apoiará	(X) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 32.059(**)	no Procon 4.432	na Justiça 4.077	na empresa 27.778	no Procon 3.592	na Justiça 3.308
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça -	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça -
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	<b>Em 2014: 4.674.326</b>			<b>Em 2013: 4.715.348 (*)</b>		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	72,02% go verno	18,84% colaboradores(as)	-2,82% acionistas	68,85% go verno	18,27% colaboradores(as)	4,20% acionistas
<b>7 - Outras Informações</b>	(*) alteração no valor devido a algumas reclassificações realizadas no ano corrente (**) As reclamações "na empresa" contabilizam apenas o controle da Ouvidoria.					



**SOBRE O  
RELATÓRIO**

GRI: G4-28, G4-31, G4-32



Pelo 9º ano consecutivo, a AES Eletropaulo publica seu relatório de sustentabilidade pautado pelas diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), abordando as principais realizações da companhia de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014. Pela primeira vez, a companhia seguiu a G4 – a última versão das diretrizes, lançada pela GRI em 2012 – aderindo à opção Essencial.

Outro avanço importante deste relatório se dá na aplicação dos princípios de Relato Integrado, iniciativa da qual a empresa faz parte desde 2012. Ciente de que o relato integrado é consequência de uma gestão integrada que, por sua vez, deriva de um pensamento integrado pela liderança e diferentes áreas da empresa, a companhia tem focado, ao longo dos últimos anos, na disseminação interna de conceitos ligados à criação e proteção de valor sustentável.

Como exemplo do amadurecimento dos esforços para a promoção do pensamento e gestão integrados, foi desenvolvido e incluído neste relatório um modelo de criação de valor, que descreve os capitais essenciais para a sustentabilidade dos negócios da empresa e como a companhia cria valor para seus públicos de relacionamento em cada um deles, considerando o curto, o médio e o longo prazo, e levando em conta a relação do negócio com seu ambiente externo ([veja o modelo de criação de valor aqui](#)). Foi também desenvolvido um modelo de criação de valor do projeto Transformação de Consumidores e Clientes ([confira aqui](#)).

No conteúdo do relatório é possível encontrar informações sobre a contribuição dos capitais que sustentam o negócio da AES Eletropaulo, em aspectos tangíveis e intangíveis, para diferentes públicos.

Para garantir alinhamento à estratégia da empresa e a relevância das informações para os principais públicos de relacionamento da AES Eletropaulo, a definição do conteúdo e dos indicadores de desempenho a serem reportados se baseou nos princípios de materialidade, explorados tanto pelas diretrizes GRI quanto pelo *framework* de Relato Integrado.

Em 2014 a AES Eletropaulo voltou a apresentar seu relatório em formato online (além do PDF), permitindo uma maior conectividade entre os assuntos abordados e mais facilidade de navegação entre os capítulos.

Se houver dúvidas, sugestões e críticas a respeito do conteúdo do relatório, elas podem ser encaminhadas para Gerência de Sustentabilidade da companhia, por meio do e-mail [sustentabilidade@aes.com](mailto:sustentabilidade@aes.com).

## VERIFICAÇÃO EXTERNA DAS INFORMAÇÕES

### GRI G4-33

Os dados das demonstrações financeiras foram auditados pela KPMG. Os indicadores GRI, além de outras informações relacionadas a aspectos sociais e ambientais, foram submetidos à asseguarção da mesma empresa.

A verificação externa das informações dos relatórios de sustentabilidade é uma prática da empresa desde 2011. Clique [aqui](#) para acessar a carta de asseguarção da KPMG.

Os Conselhos de Administração e Fiscal acompanham o andamento da elaboração e o processo de asseguarção dos relatórios.

Clique [aqui](#) para acessar o índice remissivo de indicadores GRI.

## ANÁLISE DE MATERIALIDADE

---

### GRI G4-18, G4-19, G4-20, G4-21

Com o objetivo de obter uma matriz de materialidade mais atualizada sobre os aspectos que devem ser priorizados na definição do conteúdo do relatório de sustentabilidade, e também para ter mais aderência à versão G4 da GRI, em 2014 a empresa revisou seu processo de análise de materialidade. A partir de 2015, um processo mais robusto será realizado considerando o novo planejamento estratégico sustentável da AES Brasil.

Nesta ação, houve um esforço para integrar as ferramentas de gestão com as práticas da companhia e com as informações das diferentes áreas da empresa, visando buscar uma maior integração dos processos na construção da matriz de materialidade.

O processo de definição do conteúdo foi realizado de acordo com as seguintes etapas:

**Etapas 1:** definição inicial de aspectos, com base em:

- Mapeamento de requisitos e expectativas dos dez públicos de relacionamento;
- Contexto da sustentabilidade para a AES Eletropaulo no ano, a partir da análise de riscos e oportunidades em questões ambientais, sociais e de governança envolvendo diferentes áreas da empresa.

**Etapa 2:** análise de materialidade dos aspectos:

- Definição de critérios de priorização de tópicos para públicos de relacionamento e para a AES Eletropaulo;
- Consolidação de aspectos e priorização de acordo com a relevância de cada um, a partir de análise qualitativa, quantitativa e discussões, gerando a matriz de materialidade.

**Etapa 3:** revisão e validação da lista de aspectos prioritários para o relatório:

- Revisão da matriz de materialidade, a fim de tornar a relação de priorização entre os aspectos mais coerente;
- Discussão e validação junto à alta liderança da empresa.

## MATRIZ DE MATERIALIDADE

Relevância para públicos de relacionamento	5					- Ética e transparência - Qualidade no fornecimento de energia - Segurança - Disciplina na gestão de recursos
	4				- Relacionamento com investidores e acionistas	- Tarifa de energia - Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores - Relacionamento com clientes
	3		- Desenvolvimento Socioeconômico	- Educação para o consumo consciente	- Desenvolvimento e relacionamento com fornecedores - Gestão de impactos socio-ambientais - Relacionamento com poder público	- Retorno sobre investimentos
	2			- Condições climáticas/hidrologia - Relacionamento com comunidades	- Relacionamento com imprensa	- Atendimento à regulação
	1		- Redes inteligentes - Fomento de políticas públicas			- Governança
		1	2	3	4	5
Relevância para AES Eletropaulo						
<p><b>ASPECTOS PRIORIZADOS:</b>                  Impactos ocorrem dentro da organização, para o público de colaboradores.                  Impactos ocorrem dentro e fora da organização, para o público de colaboradores, e fora, para ao menos um dos demais públicos de interesse da companhia.</p>						

Neste relatório, os aspectos priorizados são abordados de forma mais específica ao longo dos capítulos e não substituíram os cinco temas da Plataforma de Sustentabilidade, que foram utilizados como base para a organização do conteúdo.

Abaixo estão listados os aspectos, com os links para os respectivos capítulos em que são abordados:

ASPECTOS	CAPÍTULOS - RELATÓRIO 2014
Ética e transparência	Todos; Governança
Qualidade no fornecimento de energia	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente
Segurança	Segurança
Tarifa de energia	Contexto; Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores
Relacionamento com clientes	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente
Disciplina na gestão de recursos	Eficiência no Uso de Recursos Financeiros, Energéticos e Naturais
Retorno sobre investimentos	Eficiência no Uso de Recursos Financeiros
Relacionamento com investidores e acionistas	Estratégia – Engajamento de Públicos de Relacionamento
Desenvolvimento e relacionamento com fornecedores	Desenvolvimento e Valorização de Fornecedores
Gestão de impactos socioambientais	Segurança; Eficiência no Uso de Recursos Naturais; Desenvolvimento e Valorização de Comunidades
Relacionamento com poder público	Estratégia – Engajamento de Públicos de Relacionamento; Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente; Eficiência no Uso de Recursos Energéticos; Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores
Educação para o consumo consciente	Desenvolvimento e Valorização de Comunidades



**CARTA DE  
ASSEGUURAÇÃO  
LIMITADA**



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

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

## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

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

### Introdução

Fomos contratados pela Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A. (AES Eletropaulo ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014 da AES Eletropaulo, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2014.

### Responsabilidades da administração da AES Eletropaulo

A administração da AES Eletropaulo é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014 de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*, com o suplemento setorial "*GRI Electric Utilities Sector Disclosures*" e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da AES Eletropaulo e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2014, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.



Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2014 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2014, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da AES Eletropaulo, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2014 da AES Eletropaulo. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- (b) Entendimento e análise do processo para a definição do conteúdo do relatório de sustentabilidade, com base nas Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*;
- (c) Entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- (d) análise dos processos para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2014 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade das Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*;
- (e) avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:
  - entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
  - aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2014;
  - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
  - visitas às unidades e/ou escritórios da AES Eletropaulo para aplicação destes procedimentos, assim como dos itens (b), (c) e (d);
- (f) análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia;
- (g) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

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



#### Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável. Conseqüentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2014.

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

#### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2014 da AES Eletropaulo, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*, com o suplemento setorial "*GRI Electric Utilities Sector Disclosures*" e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2015

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



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



# ÍNDICE REMISSIVO GRI

Opção “de acordo” das diretrizes da Global Reporting Initiative: Essencial

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS			
INDICADOR	DESCRIÇÃO	ONDE ENCONTRAR / RESPOSTA	VERIFICAÇÃO EXTERNA CONSULTE A <a href="#">CARTA DE ASSEGURAÇÃO DA KPMG.</a>
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>			
G4-1	Mensagem do Presidente	Mensagem do Presidente	Procedimentos (a) a (d)
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>			
G4-3	Nome da organização	A Empresa – Perfil Nome fantasia: AES Eletropaulo Razão social: Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.	Procedimentos (a) a (f)
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	A Empresa – Perfil	Procedimentos (a) a (f)
G4-5	Localização da sede da organização	Barueri, São Paulo	Procedimentos (a) a (f)
G4-6	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	A Empresa – Perfil	Procedimentos (a) a (f)
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Companhia de capital privado com ações listadas na BM&FBovespa	Procedimentos (a) a (f)
G4-8	Mercados atendidos	A Empresa – Perfil	Procedimentos (a) a (f)
G4-9	Porte da organização	A Empresa – Perfil	Procedimentos (a) a (f)

G4-10	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho, gênero e região	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores	Procedimentos (a) a (f)
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	100%	Procedimentos (a) a (d)
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização	Desenvolvimento e Valorização de Fornecedores	Procedimentos (a) a (f)
G4-13	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	Desenvolvimento e Valorização de Fornecedores	Procedimentos (a) a (d)
G4-14	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	Governança – Gestão de Riscos	Procedimentos (a) a (d)
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	<a href="http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br/pt/compromissospublicos">http://www.aesbrasilsustentabilidade.com.br/pt/compromissospublicos</a>	Procedimentos (a) a (f)
G4-16	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	Estratégia/Públicos de Relacionamento	Procedimentos (a) a (f)
EU1	Capacidade instalada (MW), por fonte de energia e sistema regulatório	A Empresa - Perfil	Procedimentos (a) a (d)

**ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES**

G4-17	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização	O relatório de sustentabilidade cobre as mesmas entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas da empresa.	Procedimentos (a) a (f)
G4-18	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	Sobre o Relatório/Análise de Materialidade	Procedimentos (a) a (f)
G4-19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Sobre o Relatório/Análise de Materialidade	Procedimentos (a) a (f)
G4-20	Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização	Sobre o Relatório/Análise de Materialidade	Procedimentos (a) a (f)
G4-21	Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização	Sobre o Relatório/Análise de Materialidade	Procedimentos (a) a (f)
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Reformulações em informações e indicadores anteriormente publicados estão indicadas em notas explicativas ao longo do relatório.	Procedimentos (a) a (f)
G4-23	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	Não houve alterações significativas de escopo e limites de aspectos materiais em relação a relatórios anteriores.	Procedimentos (a) a (f)

**ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS**

G4-24	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	Estratégia/Públicos de Relacionamento	Procedimentos (a) a (f)
G4-25	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.	Estratégia/Públicos de Relacionamento	Procedimentos (a) a (f)

G4-26	Abordagens para o engajamento dos stakeholders.	Estratégia/Públicos de Relacionamento	Procedimentos (a) a (f)
G4-27	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders	Estratégia/Públicos de Relacionamento	Procedimentos (a) a (f)

**PERFIL DO RELATÓRIO**

G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.	Sobre o Relatório	Procedimentos (a) a (f)
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	Fevereiro de 2014	Procedimentos (a) a (f)
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	Anual	Procedimentos (a) a (f)
G4-31	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	Sobre o Relatório	Procedimentos (a) a (f)
G4-32	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Índice Remissivo GRI	Procedimentos (a) a (f)
G4-33	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.	Sobre o Relatório	Procedimentos (a) a (f)

**GOVERNANÇA**

G4-34	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do alto órgão de governança	Governança – Estrutura de Governança	Procedimentos (a) a (f)
-------	---	--------------------------------------	-------------------------

**ÉTICA E INTEGRIDADE**

G4-56	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes.	Governança	Procedimentos (a) a (f)
-------	---	------------	-------------------------

**CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS**

INDICADORES E DESCRIÇÃO	ONDE ENCONTRAR / RESPOSTA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
-------------------------	---------------------------	---------------------

**CATEGORIA ECONÔMICA**
**DESEMPENHO ECONÔMICO**

G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Financeiros	Procedimentos (a) a (d)
G4-EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Eficiência no Uso de Recursos Financeiros	Procedimento (g)
G4-EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Projeto Redes Inteligentes / Excelência Operacional	Procedimentos (a) a (f)
G4-EC4 Ajuda financeira significativa recebida do governo	Desenvolvimento e Valorização de Comunidades - Principais investimentos sociais privados em 2014	Procedimentos (a) a (d)
EU6 - Forma de gerenciamento para garantir a disponibilidade e a confiabilidade no curto, médio e longo prazo.	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Projeto Redes Inteligentes / Excelência Operacional	Procedimentos (a) a (d)
EU7 - Programas de gerenciamento pelo lado da demanda, incluindo programas residencial,	Eficiência no Uso de Recursos Energéticos – Programa de	Procedimentos (a) a (f)

comercial, institucional e industrial.	Eficiência Energética	
EU8 - Atividades e despesas referentes a pesquisa e desenvolvimento visando a confiabilidade do fornecimento de eletricidade e a promoção do desenvolvimento sustentável.	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Compromissos e Desempenho / Projeto Redes Inteligentes	Procedimentos (a) a (f)
<b>PRESENÇA NO MERCADO</b>		
G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Energéticos	Procedimentos (a) a (d)
EU12 - Perda na transmissão e distribuição em percentual do total de energia (%).	Eficiência no Uso de Recursos Energéticos - Redução de perdas técnicas e comerciais	Procedimentos (a) a (d)
<b>IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS</b>		
G4-EC7 Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Expansão da Rede Desenvolvimento e Valorização de Comunidades - Acesso à energia e eficiência energética	Procedimentos (a) a (f)
G4-EC8 Descrição de impactos econômicos indiretos significativos	Eficiência no Uso de Recursos Energéticos – Programa de Eficiência Energética Desenvolvimento e Valorização de Comunidades - Acesso à energia e eficiência energética	Procedimentos (a) a (d)
<b>CATEGORIA AMBIENTAL</b>		
<b>ENERGIA</b>		
G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Energéticos	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN3 Consumo de energia dentro da organização	Eficiência no Uso de Recursos Energéticos - Consumo interno de energia	Procedimentos (a) a (f)
G4-EN6 Redução do consumo de energia	Eficiência no Uso de Recursos Energéticos - Consumo interno de energia	Procedimentos (a) a (f)

ÁGUA		
G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Naturais	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN8 Total de água retirada por fonte	Eficiência no Uso de Recursos Naturais – Consumo de água	Procedimentos (a) a (f)
G4-EN10 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	Eficiência no Uso de Recursos Naturais – Consumo de água	Procedimentos (a) a (f)
EMISSÕES		
G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Naturais - Emissões de gases de efeito estufa e substâncias destruidoras da camada de ozônio	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN15 Emissões diretas de gases de efeito estufa	Eficiência no Uso de Recursos Naturais - Emissões de gases de efeito estufa e substâncias destruidoras da camada de ozônio	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN16 Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia	Eficiência no Uso de Recursos Naturais - Emissões de gases de efeito estufa e substâncias destruidoras da camada de ozônio	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN17 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa	Eficiência no Uso de Recursos Naturais - Emissões de gases de efeito estufa e substâncias destruidoras da camada de ozônio	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN20 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio	Eficiência no Uso de Recursos Naturais - Emissões de gases de efeito estufa e substâncias destruidoras da camada de ozônio	Procedimentos (a) a (d)
EFLUENTES E RESÍDUOS		
G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Naturais	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN23 Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Eficiência no Uso de Recursos Naturais – Materiais e Resíduos	Procedimentos (a) a (f)
G4-EN24 Número e volume total de derramamentos significativos	Eficiência no Uso de Recursos Naturais – Materiais e Resíduos	Procedimentos (a) a (d)

PRODUTOS E SERVIÇOS		
		-
G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Naturais	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN27 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	Eficiência no Uso de Recursos Naturais	Procedimentos (a) a (d)
CONFORMIDADE		
		-
G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Naturais	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN29 Valor de multas e número total de sanções resultantes de não conformidade com leis	Eficiência no Uso de Recursos Naturais	Procedimentos (a) a (f)
GERAL		
		-
G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Naturais	Procedimentos (a) a (d)
G4-EN31 Total de investimentos e gastos com proteção ambiental	Eficiência no Uso de Recursos Naturais	Procedimentos (a) a (f)
CATEGORIA SOCIAL – PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE		
		-
Emprego		
		-
G4-DMA Forma de gestão	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores Segurança	Procedimentos (a) a (d)
G4-LA1 Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores	Procedimentos (a) a (f)
EU14 - Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão-de-obra qualificada.	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores – Desenvolvimento e atração de talentos	Procedimentos (a) a (d)
EU16 - Políticas e exigências referentes a saúde e segurança de empregados e de trabalhadores terceirizados e sub-contratados.	Segurança – Segurança da força de trabalho	Procedimentos (a) a (f)

EU17 - Dias trabalhados por terceiros envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção.	Segurança – Segurança da força de trabalho	Procedimentos (a) a (d)
EU18 - Porcentagem de trabalhadores terceirizados e sub-contratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança.	Segurança – Segurança da força de trabalho	Procedimentos (a) a (f)
<b>SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO</b>		
G4-DMA Forma de gestão	Segurança	Procedimentos (a) a (d)
G4-LA5 Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	Segurança – Segurança da força de trabalho	Procedimentos (a) a (f)
G4-LA6 Taxas de lesões, doenças ocupacionais e dias perdidos	Segurança – Segurança da força de trabalho	Procedimentos (a) a (f)
<b>TREINAMENTO E EDUCAÇÃO</b>		
G4-DMA Forma de gestão	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores	Procedimentos (a) a (d)
G4-LA9 Média de horas de treinamento por ano	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores – Desenvolvimento e atração de talentos	Procedimentos (a) a (f)
G4-LA10 Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores – Desenvolvimento e atração de talentos	Procedimentos (a) a (d)
G4-LA11 Percentual de empregados que recebem análises de desempenho	Desenvolvimento e Valorização de Colaboradores – Desenvolvimento e atração de talentos	Procedimentos (a) a (d)
<b>CATEGORIA SOCIAL – RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>		
<b>ACESSO</b>		
G4-DMA Forma de gestão	Eficiência no Uso de Recursos Energéticos Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente	Procedimentos (a) a (d)
EU23 - Programas, inclusive aqueles em parceria com o governo, visando melhorar ou manter o acesso a eletricidade e serviço de assistência ao consumidor.	Eficiência no Uso de Recursos Energéticos – Programa de Eficiência Energética	Procedimentos (a) a (f)

EU28 - Frequência das interrupções no fornecimento de energia (FEC).	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Excelência Operacional	Procedimentos (a) a (f)
EU29 - Duração média das interrupções no fornecimento de energia (DEC).	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Excelência Operacional	Procedimentos (a) a (f)
<b>SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>		
G4-DMA Forma de gestão	Segurança	Procedimentos (a) a (d)
EU25 - Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes relativos a doenças.	Segurança – Segurança da população	Procedimentos (a) a (f)
<b>ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>		
G4-DMA Forma de gestão	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente - Ética e Respeito ao Cliente	Procedimentos (a) a (d)
G4-PR5 Resultados de pesquisas medindo a satisfação do cliente	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente - Ética e Respeito ao Cliente	Procedimentos (a) a (f)
<b>CONFORMIDADE</b>		
G4-DMA Forma de gestão	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Excelência Operacional	Procedimentos (a) a (d)
G4-PR9 Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Excelência Operacional	Procedimentos (a) a (f)

COMBATE À CORRUPÇÃO		
G4-DMA Forma de gestão	Governança – Ética e Compliance	Procedimentos (a) a (d)
G4-SO3 Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	Governança – Ética e Compliance	Procedimentos (a) a (d)
PLANEJAMENTO E RESPOSTA A DESASTRES/EMERGÊNCIAS		
G4-DMA Forma de gestão	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Excelência Operacional	Procedimentos (a) a (d)
EU21 - Medidas para planejamento de contingência, plano de gestão e programas de treinamento para desastres/emergências, além de planos de recuperação/restauração.	Inovação e Excelência para a Satisfação do Cliente – Excelência Operacional	Procedimentos (a) a (f)

As informações na coluna “verificação externa” indicam quais procedimentos foram aplicados para a realização da asseguuração. Veja a descrição de cada procedimento no Relatório de Asseguuração Limitada dos Auditores Independentes.