

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2015



SUMÁRIO

Mensagem do Presidente	2
Sobre A Empresa	5
Contexto	11
Estratégia e Governança	15
Modelo de Criação de Valor	16
Planejamento Estratégico Sustentável	18
Governança Corporativa	24
Satisfação do Cliente	30
Qualidade Operacional	33
Expansão e Melhorias no Sistema	40
Atendimento ao Cliente	42
Redes Inteligentes	51
Eficiência e Disciplina	53
Desempenho Econômico Financeiro	55
Segurança	56
Redução de Perdas	63
Gestão de Ativos	66
Gestão Ambiental	67
Mudanças Climáticas	76
Engajamento de Públicos de Relacionamento	79
Colaboradores	84
Fornecedores	94
Comunidades	98
Balço Social Ibase	115
Sobre o Relatório	117
Carta de Asseguração Limitada	124
Índice Remissivo GRI	128
Créditos	135

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O ano de 2015 foi marcado por alguns eventos e ações fundamentais que, seguidas por uma continuidade de movimentos consistentes, poderão assegurar o almejado reequilíbrio sustentável do setor elétrico brasileiro e reduzir a judicialização excessiva que temos vivenciado.

A introdução do sistema de Bandeiras Tarifárias e as Revisões Tarifárias Extraordinárias, implementadas entre os meses de janeiro e março de 2015, aproximou a tarifa de energia elétrica à realidade dos custos de fornecimento. A definição de metodologia mais coerente para o 4º. Ciclo de Revisão Tarifária, iniciado em 2015, vem contribuindo também para a correção de distorções e fragilidades remanescentes do ciclo tarifário anterior.

A viabilização de uma solução para o risco hidrológico, que se mostrou efetiva estritamente para os geradores hidrelétricos que comercializaram sua energia no mercado regulado, restaurou certo equilíbrio na equação de riscos a que esses geradores foram expostos, no período de hidrologia crítica e elevado despacho térmico, entre 2014 e 2015.

A recuperação do regime hidrológico, beneficiado pelos efeitos do fenômeno El Niño, neste período de chuvas de 2015/2016, auxiliado pela continuidade de um despacho térmico médio de 15,4 GW, em conjunção com a queda de consumo de energia de 2%, em um quadro de significativa retração econômica, tem resultado em marcante recuperação dos níveis dos reservatórios das hidrelétricas brasileiras, estabelecendo uma perspectiva de redução dos custos de fornecimento de energia elétrica.

Por outro lado, as distribuidoras de energia já enfrentam questões de sobrecontratação em suas posições de energia, e o PLD não tem traduzido o custo real de parte da recuperação dos reservatórios, em vista do despacho de térmicas fora da ordem de mérito.

Em 2015, investimos cerca de R\$ 1 bilhão em nossos negócios de distribuição e geração de energia elétrica. Em 2016, investiremos R\$ 1,1 bilhão. Até 2019, planejamos investimentos estimados de R\$ 5 bilhões na distribuição e geração de energia, buscando a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados por nossas distribuidoras, afetadas por eventos climáticos de elevada intensidade, modernização de nossas unidades geradoras e maior eficiência em todas as nossas operações, com aporte de novas tecnologias. Nossa expectativa é de recuperação significativa de nossos indicadores de qualidade, que passaram por processo de saneamento na AES Eletropaulo, em vista de inconsistências identificadas em nossos processos de verificação interna, já comunicadas ao Regulador.

Os investimentos e ações de recuperação desses indicadores já vêm dando resultados. Na AES Eletropaulo, por exemplo, apurações preliminares para o mês de janeiro de 2016 apresenta um DEC de 1,61 horas, uma melhora de 56% em relação ao mês de janeiro de 2015, e um FEC de 0,58 vezes, uma redução de 17% em relação ao mesmo mês de 2015.

Consolidamos o programa Jeito AES de Atender na AES Eletropaulo (JAAT), visando maior assertividade durante as interações com nossos clientes nos vários canais de

atendimento. O programa foi iniciado também na AES Sul e ampliado para AES Tietê, considerando as peculiaridades de cada negócio. Em 2015, treinamos 8,6 mil colaboradores próprios e contratados das empresas AES, visando melhorar continuamente a qualidade do atendimento aos nossos clientes.

Em relação ao nosso Valor número 1, a segurança, continuamos a aprimorar os processos e programas, reforçando iniciativas junto aos nossos colaboradores próprios e contratados, com foco na cultura de segurança em todas as empresas do Grupo. O objetivo é reverter o quadro de 2015, e voltar a zero acidentes fatais em 2016.

Aprimoramos os processos de gestão de nossos ativos dentro dos padrões da certificação ISO 55.001 na AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul, que se tornaram as primeiras empresas do setor elétrico brasileiro a estabelecer este padrão.

Para dar maior agilidade à nossa estratégia no País, concluímos ao final de 2015 a reestruturação societária da, agora, AES Tietê Energia, que se tornou nossa plataforma exclusiva de crescimento em geração de energia. Fortalecemos o nível de governança corporativa da empresa, promovendo sua adesão ao Nível 2 da BM&FBovespa, e unificamos sua liquidez em um único valor mobiliário – units. Temos desenvolvido um portfólio de novos projetos de fontes renováveis e termoelétricas que visam contribuir para a expansão e segurança da matriz energética do País. Buscamos também novas tecnologias, a exemplo do armazenamento de energia em baterias.

As perspectivas para 2016 seguem bastante desafiadoras, dentro de um complexo quadro macroeconômico, que impõe a necessidade de atuação efetiva e coordenada entre poder concedente, regulador, empresas e investidores, para mantermos a perspectiva de recuperação do equilíbrio geral do setor elétrico. Não podemos precipitar, entretanto, movimentos de sinais econômicos que não reflitam a realidade de custos de um processo de recuperação, necessária para a estabilidade de longo prazo de um setor fundamental para a competitividade e o desenvolvimento econômico do País.

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

Britaldo Soares
Presidente da AES Brasil

SOBRE A EMPRESA

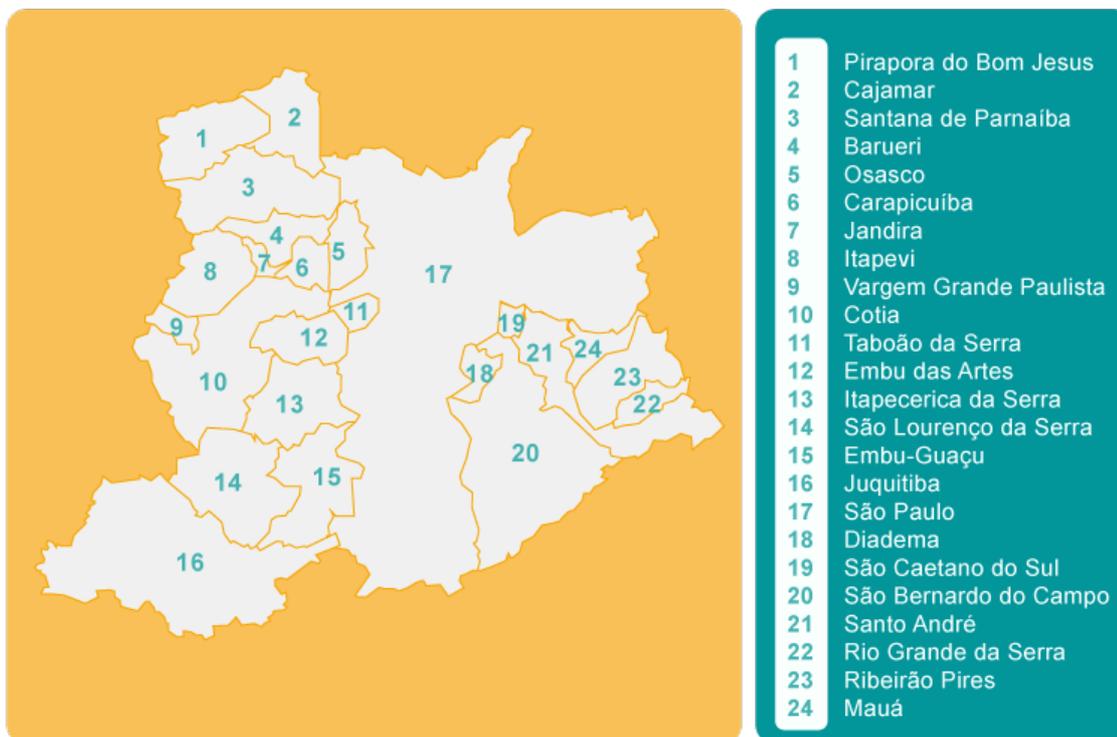
GRI G4-3 / G4-4 / G4-6 / G4-8 / G4-9 / EU1

PERFIL

A AES Eletropaulo é a maior distribuidora do Brasil em termos de energia distribuída. Atendemos a 24 municípios da região metropolitana de São Paulo, incluindo a capital paulista, um dos principais centros econômico-financeiros do Brasil e do mundo. Com muito orgulho e determinação, somos pulso para a qualidade de vida, bem-estar e desenvolvimento em uma área de altíssima densidade demográfica, que concentra o maior PIB (Produto Interno Bruto) do País.

Consciente dos desafios diários de operar em grande escala – com mais de 1,5 mil unidades consumidoras por km² –, investimos sempre em tecnologia e inovação para atender cada vez melhor e mais rápido.

Municípios atendidos



- 7.165 colaboradores próprios e 10.561 contratados
- 4.526 km² de área de concessão
- Mais de 1,5 mil unidades consumidoras por km², a maior densidade entre as distribuidoras do Brasil
- 24 municípios atendidos
- 20,1 milhões de pessoas atendidas
- 6,9 milhões de unidades consumidoras
- 44.236,8 GWh de energia distribuída para o mercado cativo e clientes livres
- Participação no fornecimento de energia elétrica consumida:
 - 34% no Estado de São Paulo

- 10% no Brasil
- 152 subestações
- 14.275 MVA de capacidade instalada
- 1.847,6 km de linha de subtransmissão
- 208.129 transformadores de distribuição
- 38.497 km de rede de distribuição aérea
- 2.189,55 km de rede de distribuição subterrânea
- 1,2 milhão de postes
- R\$ 24,6 bilhões de receita operacional bruta
- R\$ 963,6 milhões de EBITDA

Unidades consumidoras por classe	2013	2014	2015
Residencial	6.242.621	6.328.583	6.390.034
Comercial	392.108	366.688	414.677
Industrial	27.242	26.472	26.877
Outros*	20.033	20.271	21.102
Total	6.682.004	6.742.014	6.852.690

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

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS EM 2015

AES BRASIL

– Somos a 5ª empresa mais inovadora do Brasil, de acordo com o Prêmio Best Innovator, promovido pela AT Kearney e Revista Época.

– Pelo quinto ano consecutivo, a AES Eletropaulo, AES Tietê e AES Sul estão entre as empresas mais éticas do país, no reconhecimento Cadastro Empresa Pró-Ética, realizado pela Controladoria Geral da União (CGU) e pelo Instituto Ethos. A AES Uruguaiana foi inscrita pela primeira vez neste ano e já está entre as premiadas.

– Estamos entre as empresas-modelo no Guia Exame de Sustentabilidade 2015.

– AES Brasil, AES Eletropaulo, AES Sul e AES Tietê foram reconhecidas pela Fundação Nacional da Qualidade pela Qualidade da Gestão nos últimos dez anos.

- AES Brasil foi destaque no critério Processos da 24ª edição do Prêmio Nacional da Qualidade.
- A Revista Época Negócios elegeu a AES Brasil como a melhor empresa do setor elétrico na categoria Práticas de Recursos Humanos. Além desta conquista, estamos em 2º lugar na categoria Capacidade de Inovar.
- Pela 5ª vez, somos a empresa que melhor se comunica com os jornalistas, na categoria Energia Elétrica, de acordo com a revista Negócios da Comunicação.
- Recebemos três troféus no Prêmio Smart 2015, que distingue e reconhece as melhores práticas no Relacionamento com Clientes em Utilities e Telecom.
- O projeto Recycle 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)
- Conquistamos o Prêmio Aberje Nacional com o Recycle Mais, Pague Menos, pela estratégia de comunicação do projeto.

AES ELETROPAULO

- Pelo 11º ano consecutivo, a AES Eletropaulo integra o Índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBovespa.
- No *ranking* do Procon divulgado em 2015, melhoramos seis posições e tivemos a melhor colocação dos últimos dez anos.
- Conquistamos a certificação ISO 55001 no escopo *Gestão dos Ativos necessários aos sistemas de subtransmissão e distribuição aéreos e subterrâneos, bem como dos sistemas de automação associados, necessários ao fornecimento de energia elétrica na área de concessão.*
- Pela terceira vez consecutiva, conquistamos o Troféu Transparência na categoria Empresas de Capital Aberto com Faturamento Superior a R\$ 5 bilhões, pela clareza e objetividade com que divulgamos nossas informações contábeis para o mercado. O prêmio é realizado pela ANEFAC, Fipecafi e Serasa Experian.
- Conquistamos a medalha de bronze no Prêmio Eloy Chaves, que reconhece as melhores empresas de energia elétrica de todo o Brasil na área de Saúde e Segurança do Trabalho.
- A AES Eletropaulo foi destaque na categoria Processos no Prêmio Nacional da Qualidade 2015.

– Fomos premiados no Fierce Innovation Awards 2015: Energy Edition, concedido pela FierceMarkets, na categoria Outage Management Services, com o *case* “Software para Otimização de Poda de Árvore” da AES Eletropaulo.

SOBRE A AES BRASIL



Estamos presentes todos os dias na vida de milhões de brasileiros e sabemos da importância da nossa missão, que é fornecer soluções de energia segura, sustentável e confiável para todos. Somos incansáveis na busca por entregar melhor e mais rápido, estamos sempre atentos para ouvir e falar com nossos clientes, mantendo o diálogo aberto para trocar ideias e chegar a soluções melhores, e somos conscientes do nosso papel fundamental no desenvolvimento coletivo e do equilíbrio com o meio ambiente do qual dependemos.

Temos atualmente duas empresas de distribuição de energia – AES Eletropaulo e AES Sul –, duas geradoras – AES Tietê e AES Uruguaiana – e uma empresa de serviços – AES Serviços.

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

AES NO MUNDO

Junto com mais de 17 mil colaboradores espalhados pelo mundo, fazemos parte de uma companhia global: a AES Corp. Presentes em 18 países, possuímos e operamos diversas empresas de distribuição e geração de energia elétrica, usando diferentes fontes – como eólicas, solares, hidráulicas, biomassa e térmicas – e investindo também em sistemas de armazenamento de energia em larga escala.



CONTEXTO

AUMENTO NAS TARIFAS

O ano de 2015 foi marcado por eventos regulatórios de ajustes tarifários visando reestabelecer o realismo tarifário, considerando reais condições de geração de energia e encargos setoriais. As contas de energia elétrica da AES Eletropaulo tiveram um aumento acumulado de mais de 70% no ano, resultado dos seguintes fatores:

BANDEIRAS TARIFÁRIAS

Em vigor desde janeiro de 2015, o sistema de bandeiras tarifárias foi criado para cobrir os custos adicionais que surgem a partir do acionamento de usinas termoeletricas, mais caras. A bandeira tarifária em vigor é sinalizada mensalmente pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), de acordo com informações prestadas pelo Operador Nacional do Sistema (ONS), e depende da condição hidrológica dos reservatórios usados para geração hídrica.

Em janeiro de 2015, o valor da bandeira vermelha iniciou em R\$ 0,030 por kWh consumido. Em março, este valor passou para R\$ 0,055 por kWh consumido. Isto porque até fevereiro de 2015 as bandeiras tarifárias consideravam somente os custos variáveis das usinas térmicas que eram utilizadas na geração de energia. A partir de março de 2015, com o aprimoramento do sistema, passou a cobrir outros custos de geração que variam conforme o cenário hidrológico.

Em setembro de 2015, o valor da bandeira tarifária vermelha passou de R\$ 0,055 por kWh consumido, para R\$ 0,045. Essa redução foi definida após o desligamento de 21 térmicas no mês anterior.

REAJUSTES TARIFÁRIOS

O reajuste nas tarifas de energia elétrica está previsto nos contratos de concessão e é calculado anualmente pela ANEEL, exceto nos anos em que já ocorre a revisão tarifária periódica. A tarifa é composta por duas parcelas que definem o seu valor total. Quando aplicados os reajustes tarifários, as parcelas são alteradas com base nas seguintes regras:

- **Parcela A:** tem o objetivo de restabelecer o poder de compra da receita da distribuidora para fazer frente às variações de custos, os quais não são gerenciáveis pela concessionária. O valor arrecadado é repassado para cobrir tais custos e não fica com a distribuidora.
- **Parcela B:** corresponde aos itens de custos gerenciáveis pela distribuidora e é composta pela remuneração*, depreciação e custos operacionais. A parcela B é definida nas revisões tarifárias e reajustada considerando o IGP-M do ano deduzido do denominado “Fator X”, que tem como objetivos compartilhar os ganhos de produtividade com os consumidores e incentivar o aumento da eficiência e a melhoria da qualidade do serviço prestado.

** 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.*

Reajustes extraordinário

Em março de 2015 a ANEEL determinou uma revisão tarifária extraordinária (RTE) para todas as distribuidoras do país. O índice médio desse RTE foi de 32% para os clientes da AES Eletropaulo. Esta medida da agência reguladora serviu para cobrir despesas já assumidas pelas distribuidoras, como custos com aumento de geração de energia – proveniente de fontes termelétricas –, alta da tarifa de energia produzida em Itaipu, e o aumento da Conta de Desenvolvimento Energético.

Revisão tarifária periódica

Em 2015, a ANEEL homologou o 4º ciclo de revisão tarifária (4º CRTP) aplicado à AES Eletropaulo a partir do dia 04 de julho, com efeito médio para os consumidores de 15,23%. O processo de revisão tarifária foi de extrema importância por reconhecer nossas iniciativas na manutenção dos investimentos, eficiência no uso dos recursos e gestão de ativos.

<https://youtu.be/6jhJLCVtlmg>

EVENTOS CLIMÁTICOS

Segundo especialistas da agência espacial norte-americana (NASA), o fenômeno meteorológico El Niño de 2015/2016 deve ser similar ao de 1997/1998, o mais forte já registrado até hoje. Em períodos de El Niño, as principais mudanças no padrão atmosférico da América do Sul acontecem nos meses de primavera e verão. Uma das principais características da atuação do fenômeno meteorológico no Sudeste é a manutenção de uma atmosfera aquecida, o que deixa as chuvas irregulares, porém com nuvens de tempestade severa, que geram descargas elétricas e ventos fortes.

Em 2015, o número de eventos com rajadas de vento superiores aos 60 km/h – capazes de derrubar galhos ou árvores inteiras – foi 72% superior ao ano de 2013 na área de concessão da AES Eletropaulo.

Nossos investimentos consideram a adaptação necessária da rede elétrica para suportar os eventos climáticos e reduzir as interrupções no fornecimento de energia causadas por ventos, chuvas e descargas elétricas, assim como reduzir o tempo de restabelecimento.

Saiba mais sobre as ações no capítulo Satisfação do Cliente.

QUALIDADE DAS DISTRIBUIDORAS

Em 2015, a ANEEL realizou um diagnóstico das 63 distribuidoras de energia do país e identificou oportunidades de melhorias em 16 delas nos indicadores ligados a atendimento, interrupções de energia (DEC e FEC), percepção do cliente (IASC) e segurança.



As distribuidoras selecionadas pela agência foram convocadas para discutir os itens apontados e apresentar um plano com medidas de aprimoramento do serviço.

Em resposta à solicitação da ANEEL, a AES Eletropaulo reforçou seu plano de investimentos já previstos para os próximos anos na qualidade dos serviços. Entre 2015 e 2017 investiremos mais de R\$ 500 milhões em infraestrutura, manutenção e novas equipes.

Saiba mais sobre as ações no capítulo Satisfação do Cliente.

ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA

MODELO DE CRIAÇÃO DE VALOR

O modelo descreve os capitais essenciais às atividades da empresa – financeiro, humano, manufaturado, intelectual, natural e social/relacionamento – e como criamos valor a partir da combinação entre eles nas nossas operações, considerando o curto, o médio e o longo prazo, e levando em conta a relação do negócio com seu ambiente externo.

Nosso modelo de criação de valor demonstra como o negócio cria e protege valor para nossos diferentes públicos de relacionamento.

O desenvolvimento do modelo de criação de valor foi inspirado nos princípios de Relato Integrado e contou com o envolvimento de dezenas de colaboradores e líderes da AES Brasil em diversas áreas, como Relações com Investidores, Planejamento Estratégico, Meio Ambiente, Sustentabilidade, Pesquisa e Desenvolvimento, Comercial, entre outras.

Além de consolidar o pensamento integrado sobre os negócios da AES entre diferentes departamentos, um dos principais objetivos é explicar, com transparência, o que fazemos e a visão da AES em relação à criação de valor a todos os nossos públicos internos e externos.

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 CO₂e
- 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

Com o Planejamento Estratégico Sustentável para o período de 2015 a 2019, oferecemos a todos os nossos públicos de relacionamento uma estratégia unificada e consistente para que a AES Brasil avance em direção à nossa Visão e que possa gerar valor compartilhado a todos.

Definida em 2014, a atual estratégia da AES Brasil agrega simplificação e foco ao ciclo anterior e considera os grandes desafios enfrentados por nossas empresas nos últimos anos. Também leva em conta as mudanças de curto, médio e longo prazo no setor elétrico, e riscos e oportunidades mapeadas para os negócios, com foco nas oportunidades de crescimento.

O templo da estratégia é formado por objetivos de longo prazo, direcionadores estratégicos e compromissos do negócio, e tem como base os nossos principais Ativos Intangíveis e Valores.

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



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.

Para cada direcionador foi definido um conjunto de metas e indicadores em aspectos econômico-financeiros, sociais e ambientais que orientam a empresa em direção ao cumprimento dos objetivos de longo prazo. O acompanhamento de indicadores estratégicos é realizado periodicamente em fóruns de desempenho e reuniões com gestores e lideranças, em que são tomadas decisões visando ao cumprimento de metas estabelecidas.

Este relatório apresenta os resultados da AES Eletropaulo, em 2015, com base nas principais metas assumidas por direcionador estratégico:

- [Satisfação do cliente](#)
- [Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução](#)
- [Engajamento de públicos de relacionamento](#)

A AES Brasil se baseia no Modelo de Excelência da Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) para assegurar a qualidade de sua estratégia. A partir do MEG, diversos processos de gestão são revisados anualmente para definição de ações para a melhoria dos processos. Uma das ferramentas para este diagnóstico é avaliação feita dentro do ciclo do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), uma iniciativa da FNQ que reconhece as empresas com melhores práticas de gestão.

A HISTÓRIA DA SUSTENTABILIDADE NA AES BRASIL

Em 2009, iniciamos um amplo trabalho para inserir diretrizes de sustentabilidade nos negócios da AES Brasil. Essa decisão estratégica envolveu o engajamento de nossos públicos de interesse, incluindo executivos e colaboradores de diversas áreas na construção de uma iniciativa que chamamos de Plataforma de Sustentabilidade. O próximo desafio seria implementar as práticas da sustentabilidade nos processos das empresas do

grupo. A partir de 2015, incorporamos as metas e os compromissos de sustentabilidade ao novo ciclo do Planejamento Estratégico Sustentável da AES. Por meio de programas de educação e integração da sustentabilidade nas empresas, avançaremos ainda mais na melhoria de processos com objetivo de inserir os aspectos socioambientais em cada decisão diária. Saiba mais sobre essa história no vídeo a seguir, ou acesse o [documento completo](#).

<https://youtu.be/ZF-9PvHktWc>

Conheça a Política de Sustentabilidade da AES Brasil, revisada em 2015 para refletir a nova estratégia das empresas do grupo.

<http://www.aesbrasil sustentabilidade.com.br/pt/politicadesustentabilidade>.

INOVAÇÃO

Inovação faz parte de nossa estratégia e está entre os principais Ativos Intangíveis da AES no Brasil e no mundo.

Novos modelos de negócio no setor de energia estão sendo impulsionados por avanços na regulação, diversificação e descentralização da matriz energética e a rápida evolução da conectividade. Ao mesmo tempo, os desafios sociais e ambientais se tornam mais complexos, exigindo soluções inovadoras para pessoas, organizações e cidades.

Entendemos que precisamos estar sempre atentos às oportunidades que este contexto oferece, visando à geração de valor compartilhado para nossos públicos de relacionamento. Por isso, em 2015 iniciamos um novo ciclo estratégico de inovação na AES Brasil com foco no crescimento sustentável a partir do aumento de receitas adjacentes.

Estamos desenvolvendo novos serviços e tecnologias que farão parte do futuro no setor de energia com base em uma estratégia de inovação nas seguintes frentes:

- **Cultura de inovação:** os colaboradores da AES são encorajados a praticar inovação em seu dia a dia, aperfeiçoando processos e buscando soluções novas para desafios em todos os níveis e escalas.
- **Novos negócios:** desenvolvemos soluções inovadoras em energia, como serviços de alto valor agregado ou novas tecnologias e produtos.
- **Inovação aberta:** estamos inseridos em um ecossistema de organizações e indivíduos com quem colaboramos mutuamente em busca de soluções para o desenvolvimento sustentável.

Best Innovator 2015

Fomos premiados pelo Best Innovator 2015 como a quinta empresa mais inovadora do Brasil e a primeira do setor elétrico. Apenas empresas do setor químico ficaram à frente da AES. Promovida pela consultoria A.T. Kearney, em parceria com a revista Época Negócios, a premiação analisou aproximadamente 150 companhias de todo o país e reconheceu as 20 mais inovadoras. A AES subiu sete posições em relação ao ranking da edição anterior. Entre os cases de inovação da AES, destaque para:

- uso de *drones* para uma gestão mais segura, produtiva e econômica dos nossos reservatórios (AES Tietê);
- desenvolvimento de *software* para otimização do serviço de poda de árvores (AES Eletropaulo).

Pesquisa e Desenvolvimento

GRI EU8

A AES Eletropaulo alia sua estratégia de inovação à obrigação regulatória para destinar seus investimentos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) nos seguintes segmentos:

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

Em 2015, investimos R\$ 18,4 milhões em pesquisa e desenvolvimento.

GESTÃO DE RISCOS

GRI G4-14

A partir do novo Planejamento Estratégico Sustentável para o período de 2015 a 2019, estamos revisando nossos processos de gestão de riscos a fim de responder às mudanças de contexto de riscos em que o setor de energia e AES Brasil estão inseridos. Nosso objetivo, com esta abordagem, é fornecer insumos para a tomada de decisão da liderança visando à proteção e criação de valor para as empresas e nossos públicos de relacionamento.

A Política de Gestão Integrada de Riscos define a governança do tema e o direcionamento de ações. A política atual tem como referência 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 nas empresas do Grupo.

Categorias de risco analisadas:

- Risco de Mercado
- Risco de Crédito e Contraparte
- Risco Legal
- Risco Regulatório
- Risco Operacional (inclui Tecnologia da Informação)
- Risco de Imagem
- Risco Ambiental

Reporte periódico:

Bimensal:

- Comitê de risco hidrológico da AES Corp.

Mensal:

- Reunião com Presidente e Vice-Presidentes sobre riscos da companhia

Trimestral:

- Conselho Fiscal

Sob demanda:

- Conselho de Administração
- Comitê de Risco de Mercado apresentado à AES Corp.
- Comitê de Riscos Estratégicos da Unidade de Negócio apresentado à AES Corp.

Os riscos socioambientais e de governança são considerados dentro das sete 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.

Desde 2014 incorporamos 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 da AES Brasil, visando à antecipação de eventos para tomadas de decisão frente aos diferentes cenários que possam se materializar.

POSICIONAMENTO DE MARCA

Após seis anos, a AES no Brasil lançou um novo posicionamento de marca e comunicação em 2015, com o objetivo de traduzir o Jeito de Ser AES para nossos diferentes públicos de relacionamento. Consideramos as mudanças organizacionais e de contexto, incluindo o novo Planejamento Estratégico Sustentável e acontecimentos relevantes no setor elétrico, além das diretrizes estratégicas da AES Corp. para alinhar as mensagens e os formatos de nossa comunicação com base em três atributos da AES Brasil: **Incansável, Atento e Consciente**. Também definimos um novo posicionamento de comunicação, traduzido pela frase **AES, por onde a vida acontece**.

Para nossos colaboradores, esse trabalho reforça o sentimento de orgulho de fazer parte de um negócio que é essencial para a sociedade. Mais de 6,8 mil colaboradores foram mobilizados nas iniciativas de disseminação do novo posicionamento, que envolveu todos os níveis das cinco empresas da AES Brasil. Como estratégia de engajamento, foram definidos Embaixadores da Marca em todas as áreas e níveis hierárquicos. Esses colaboradores passaram por treinamentos específicos com foco na disseminação, manutenção e vivência dos atributos no dia a dia.

Para nossos demais públicos de relacionamento, o Jeito de Ser AES contribui para maior proximidade, entendimento e confiança nas relações, visando a ganhos compartilhados.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

A governança corporativa é um dos elementos fundamentais do modelo de criação de valor das empresas AES Brasil. Nossa estrutura de gestão é descentralizada e se apoia no relacionamento entre acionistas, administradores, auditores independentes e conselho fiscal para alinhamento das políticas e decisões corporativas. As principais práticas e princípios que adotamos são:

- Transparência;
- Segregação de funções de presidente do conselho e diretor-presidente;
- Canal de denúncia; e
- Ampla disseminação do Guia de Valores.

ÉTICA E COMPLIANCE

Criado para assegurar o nosso compromisso com a transparência, com a conduta ética, e para atender às legislações nacionais e estrangeiras que permeiam o nosso negócio, o Programa de Ética e *Compliance* da AES Brasil é composto por três pilares:

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

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 nossos públicos de relacionamento e pode ser acessado [aqui](#).

Educação e Treinamento

Desenvolvemos um programa de educação e treinamento que conta com diversas iniciativas relacionadas aos temas de Ética, *Compliance*, Valores Corporativos e Anticorrupção, entre outros. Em 2015, foram realizados mais de 9 mil treinamentos para

colaboradores de todos os níveis hierárquicos da AES Brasil (de auxiliares de eletricitas ao Diretor-Presidente) e para colaboradores contratados. Contudo, entre outras ações, destacam-se os seguintes treinamentos:

- 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
- Cuidados com a Comunicação
- Anticorrupção
- Treinamento de Conflito de Interesses

AES Helpline

A AES Brasil conta com o AES Helpline, um canal de comunicação aberto a todos os nossos públicos de relacionamento e disponível 24 horas por dia, todos os 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 da 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 2015, foram recebidos 427 chamados via AES Helpline na AES Brasil, o que mostra estabilidade na quantidade de chamados recebidos em relação a 2014. Houve uma pequena queda no número de denúncias recebidas, 3,3% menor do que em 2014; no entanto, registramos o aumento de 14,3% nas consultas sobre temas relacionados a conflito de interesses e ofertas de presentes e entretenimento, reflexo de treinamentos sobre esses temas aplicados pela área de *Compliance* ao público interno.

AES Brasil	2014	2015	Variação (%)
Total de chamados	425	427	0,5
Denúncias	334	323	-3,3
Consultas	91	104	14,3
AES Eletropaulo	2014	2015	Variação (%)
Total de chamados	321	284	-22
Denúncias	246	193	21
Consultas	75	91	-12

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.

Compliance Contratual

GRI G4 SO3

Conduzimos uma diligência prévia (em Inglês, *due diligence*) para avaliar os riscos reputacionais e de compliance relacionados a transações comerciais da AES com potenciais parceiros de negócios, prestadores de serviços ou fornecedores. Apenas transações elegíveis, de acordo com critérios definidos pelo Programa de Compliance da AES, são submetidos ao processo de diligência prévia conduzido pela área de Compliance Contratual.

Para realizar esse procedimento, utilizamos algumas ferramentas que mapeiam notícias veiculadas na mídia nacional e/ou internacional que possam envolver o potencial parceiro de negócios, prestador de serviços ou fornecedor em eventuais violações da legislação anticorrupção norte-americana (Foreign Corrupt Practices Act, FCPA), da Lei Anticorrupção Brasileira, e das demais legislações correlatas. Adicionalmente, consultas a base de dados de domínio público também são realizadas durante o processo de *due diligence*.

Em 2015, a nossa área de *Compliance Contratual* analisou 2.083 transações, das quais 819 eram da AES Eletropaulo. Em linhas gerais, os riscos significativos que podem ser identificados nesse processo estão relacionados à:

- Existência de alertas, envolvendo o potencial parceiro de negócios, prestador de serviços ou fornecedor sob análise;
- 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;

- Verificação dos potenciais beneficiários no âmbito de contratos de doações ou patrocínios, em situações de potencial conflito, bem como a existência de alertas para o beneficiário.

Não realizamos doações a campanhas ou partidos políticos, conforme previsto pelo Tribunal Superior Eleitoral, que proíbe esse tipo de conduta 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:

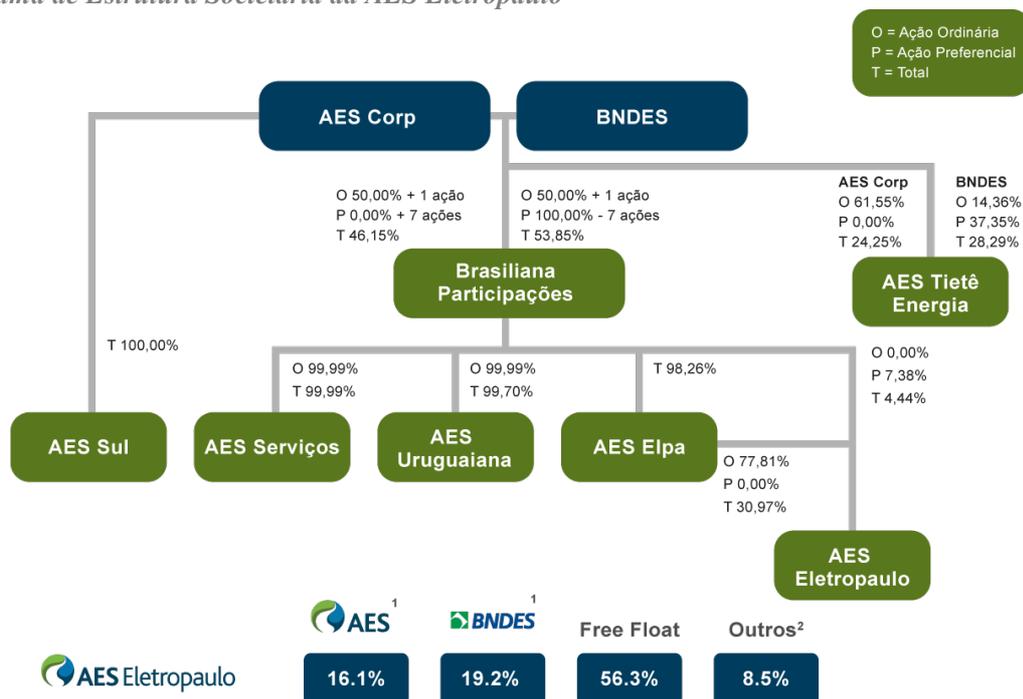
- **Assembleia Geral:** órgão deliberativo máximo, com poderes para decidir sobre todos os negócios relativos ao objeto da companhia e tomar as resoluções que julgar convenientes à sua defesa e ao seu desenvolvimento.
- **Conselho Fiscal:** fiscaliza os atos dos administradores e verifica o cumprimento 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, entre outros.

Para conhecer os membros dos órgãos de governança corporativa, acesse <http://ri.aeseletropaulo.com.br>

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

ESTRUTURA SOCIETÁRIA

A AES Eletropaulo tem como controladora direta a Brasileira Participações S.A. que, por sua vez, é controlada pela AES Holdings Brasil Ltda., possuindo a BNDES Participações S.A. (BNDESPAR) como acionista relevante. A AES Eletropaulo é controlada indiretamente pela The AES Corporation (AES Corp.), além disso, as ações da empresa são negociadas no Nível II de Governança Corporativa da BM&FBovespa, além de possuir *American Depositary Receipts* (ADRs) Nível I negociados no mercado de balcão norte-americano (OTC).

Organograma de Estrutura Societária da AES Eletropaulo


1- Os controladores, AES Corp. e BNDESPAR, possuem participação similar no capital votante das Companhias: aproximadamente 35,9% na AES Eletropaulo.

2- Inclui as ações do Governo Federal e da Eletrobrás na AES Eletropaulo.

MERCADO DE CAPITALIS

Listada na BM&FBovespa desde 2004, a AES Eletropaulo integra o Nível II 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.

Integramos ainda, pela 11ª 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, nossas ações 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.

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

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Nosso compromisso é garantir excelência dos serviços prestados com ética e respeito ao cliente.

O cliente está no centro de nossas decisões e a satisfação com o nosso serviço depende da qualidade do fornecimento de energia e de nosso atendimento, durante o ano todo e 24 horas por dia.

O ano de 2015 foi marcado por um aumento significativo na frequência e intensidade de temporais nos municípios atendidos pela AES Eletropaulo. Esses eventos impactam diretamente nossa rede de distribuição de energia para nossos clientes, o que compromete a qualidade de nossos serviços e nos desafia diariamente a evitar e solucionar as interrupções com dedicação e assertividade.

Meta	Resultado em 2015
Atingir índice de 82,6% de satisfação do cliente até 2019	 O índice de satisfação registrado foi 76,1% ¹

¹ O resultado considera a média das duas pesquisas Abradee realizadas no primeiro e terceiro trimestre de 2015.

Em 2015, a AES Eletropaulo atingiu 76,1% no Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida (ISQP), nível 3,5% inferior em relação ao ano anterior. Esse desvio ocorreu principalmente por conta dos eventos climáticos severos no início do ano, no mesmo período da coleta de dados da primeira pesquisa. Além disso, o aumento significativo da tarifa ao longo do ano provocou o crescimento de solicitações de esclarecimentos na empresa.

GRI G4 PR5

ISQP – Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida pelos clientes residenciais (%)	2012	2013	2014	2015
1º trimestre: pesquisa oficial cujo resultado é considerado no ranking Abradee das melhores distribuidoras do país.	80,6	78,3	78,6	73,4
3º trimestre: pesquisa intermediária, realizada para capturar a percepção do cliente independente dos impactos do verão.	–	74,5	80,6	78,8
Resultado médio	80,6	76,4	79,6	76,1

IASC – Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (%)	2012	2013	2014	2015
	58,66	61,75	65,45	54,42

Em comparação com 2014, houve queda de dois dígitos na média nacional do IASC, em análise pela Abradee junto à ANEEL. Nas regiões em que o aumento da tarifa de energia foi menor, houve uma redução no IASC inferior às das demais regiões como a Sudeste, em que a AES Eletropaulo está localizada.

QUALIDADE OPERACIONAL

GRI G4-EC2

Para garantir a satisfação de nossos clientes, nossos maiores esforços estão voltados para a qualidade das operações de distribuição de energia elétrica. Investimos na estrutura e manutenção da rede para fornecer energia elétrica de qualidade e evitar interrupções. E quando elas acontecem, trabalhamos para minimizar seus impactos na vida dos clientes.

Atendemos a uma área extremamente densa, de urbanização complexa, com cargas críticas e alto grau de exigência quanto à qualidade do serviço. Por isso, nossa estratégia de atendimento operacional considera o bem comum da população dos municípios atendidos, priorizando as ocorrências relacionadas à saúde e segurança da população, assim como ocorrências com maior número de clientes afetados.

Os desafios estratégicos e operacionais da AES Eletropaulo requerem a busca constante por ganhos de produtividade, melhores práticas e inovações para a sustentabilidade do negócio. Nossas ações visam mitigar os desafios apresentados por condições climáticas adversas, como aumento das descargas atmosféricas e chuvas mais intensas durante o verão e em períodos isolados.

INDICADORES OPERACIONAIS

Os indicadores DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) são a principal referência de qualidade de nosso serviço. Seus critérios são definidos pela ANEEL e consideram as interrupções acima de três minutos. No resultado não são considerados os dias com volume atípico de ocorrências, assim como situações de emergência, não gerenciáveis pela distribuidora, conforme regulação específica.

As metas para estes indicadores são definidas pela ANEEL para cada empresa como um todo e subdivididas em regiões caracterizadas por conjuntos elétricos distintos.

GRI EU28 | EU29

Indicadores operacionais	2014	2015
DEC ^{1,3} geral da empresa – valor apurado	13,25	23,42
DEC ¹ geral da empresa – limite regulatório	8,29	8,06
FEC ^{2,3} geral da empresa – valor apurado	5,28	6,41
FEC ² geral da empresa – limite regulatório	6,36	5,95

¹ DEC – Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora.

² FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora.

³ Valores de DEC e FEC preliminares, sujeitos a atualização após finalização do processo de reprocessamento dos indicadores

O índice FEC estimado de 2015 foi de 6,41 vezes, um aumento de 21,3% em comparação ao indicador estimado de 2014, que foi de 5,28 vezes. Esse aumento é explicado pela maior intensidade de manutenção preventiva e obras de melhoria na rede elétrica em 2015 e pela diminuição do nível de expurgo de ocorrências em relação à 2014. O indicador DEC estimado de 2015 atingiu 23,42 horas, o que representa uma elevação de 76,8% em relação ao valor estimado de 2014 (13,25 horas). Esse aumento é explicado pelo aumento de execução de manutenção preventiva e obras de melhoria na rede, pela redução do nível de expurgo em relação ao indicador de 2014 e pela maior severidade dos eventos climáticos, notadamente no primeiro trimestre e nos meses de setembro e novembro de 2015.

As transgressões dos limites de DEC e FEC são definidos pela Aneel para a distribuidora e são pagas por intermédio dos indicadores DIC, FIC, DMIC e DICRI, sendo que o ressarcimento ocorre diretamente ao cliente. As metas para estes indicadores são individuais e levam em consideração tanto a característica da instalação do cliente (alta, média ou baixa tensão) como a localização geográfica da instalação.

Apuração dos indicadores DEC e FEC

Como parte do seu processo de *compliance* e governança corporativa, bem como dos programas de auditoria interna, a AES Eletropaulo constatou inconsistências na apuração dos indicadores DEC e FEC no período compreendido entre janeiro 2011 e maio de 2015, principalmente em relação ao enquadramento dos expurgos caracterizados como “dia crítico”.

A empresa comunicou o fato formalmente à Aneel e está trabalhando com o regulador no reprocessamento desses indicadores operacionais para o Período citado, na apuração do montante exato dos impactos econômicos e financeiros decorrentes desse reprocessamento, bem como nas ações de ressarcimento a todos os clientes.

Após este episódio, a empresa definiu plano de ação para tornar o processo de apuração mais robusto com base nas causas identificadas. O plano contempla ações já realizadas em 2015: todo o processo de apuração foi redesenhado e um novo sistema de TI foi implementado, além de novos mecanismos de controle. Melhorias adicionais também serão realizadas em 2016.

PLANO DE MELHORIAS DA QUALIDADE



Entre 2015 e 2017, estaremos destinando mais de R\$ 500 milhões em melhorias no nosso serviço para aumentar a satisfação de nossos clientes. Do total, R\$ 450 milhões serão investidos na rede elétrica e no atendimento técnico e operacional, principalmente na contratação de novos colaboradores para reforço de equipes e aumento na manutenção da rede. Os investimentos incluem as seguintes iniciativas:

- **Contratação de 660 eletricitas para atendimento emergencial, em 220 novas** equipes em 2015. Com isso, o número total dessas equipes chega a 540. Também foram contratados 150 leituristas, 43 técnicos de fiscalização e 51 técnicos da operação (despachantes). As demais contratações foram para cargos administrativos, de supervisão e de gestão. O total investido nas contratações é de R\$ 90 milhões.
- **Realização de manutenções preventivas em 8 mil km de rede aérea** – 68% a mais do que em 2014.
- Aplicação de *spacer cables* em 16 km da rede aérea em 2015. Esta tecnologia reforça a rede elétrica, tornando-a mais resistente às interferências externas, como objetos lançados sobre a rede pelo vento, como telhas e placas e galhos de árvores. Tal medida minimiza a área de contato e reduz a necessidade de poda de árvores. Entre 2016 e 2017, serão mais de 260 km de cabeamento convencional substituído por *spacer cables*.
- Até 2017 serão instalados **3.000 novos religadores automáticos à rede da AES Eletropaulo, totalizando 6.000**. Atualmente, 3.000 unidades de tais equipamentos já restabelecem a energia em caso de defeitos transitórios na rede elétrica, como galhos de árvores que encostam nos fios. Essa tecnologia dispensa o envio de equipes de campo, que ficam mais disponíveis para se dedicarem a consertos e manutenções.
- **Realização de 400 mil podas de árvores que interferem na rede elétrica em 2015**, o que representa um aumento de 153% em relação ao realizado em 2014, que era de aproximadamente 150 mil. **A partir de 2016 realizaremos 500 mil podas ao ano**.
- Em 2016 serão investidos R\$ 20 milhões em **quatro novas bases operacionais** localizadas nas regiões Oeste e Sul da área atendida pela AES Eletropaulo, para acomodar e aprimorar a logística das equipes atendimento. **Outras seis bases serão ampliadas**, e a previsão é de que todas essas obras sejam finalizadas no decorrer de 2016. Com as novas aquisições, o parque para equipes de atendimento de emergência da AES Eletropaulo somará 14 bases.
- **Aquisição de 321 veículos** até o primeiro semestre de 2016, entre motos, carros leves e veículos de grande porte. Com isso, nossa frota ultrapassará 1.900 veículos. Esse aumento está atrelado às novas contratações.

Investimos em pessoas, tecnologias e obras de grande porte. Com isso, além das ações específicas para o verão, outras melhorias implementadas ao longo de 2016 e de 2017 beneficiarão nossos clientes.

PLANO VERÃO

GRI G4-EC2

Anualmente, implantamos um plano operacional especial para o período em que as condições climáticas apresentam danos maiores à rede aérea de distribuição. O período de novembro a março inclui os meses mais chuvosos sobre a área de concessão, com a concentração de eventos de tempestades mais severas. No verão também aumentam as descargas atmosféricas, que afetam diretamente a operação do sistema.

Principais iniciativas do plano:

- Aumento da quantidade de técnicos no centro de operações e reforço da quantidade de turmas de emergência, mobilização de 1.100 eletricitas em dias normais e mais de 1.800 eletricitas em dias de crise para atuar durante o verão.
- Disponibilização de 100 novos veículos para as turmas de campo;
- Ações de treinamento nas bases operacionais;
- Medidas preventivas de manutenção;
- Reforço da quantidade de atendentes do *call center*;
- Monitoramento meteorológico.

ÁRVORES E A REDE ELÉTRICA

As árvores, quando combinadas aos efeitos mais severos das chuvas e ventanias, são o fator externo que mais afetam a rede e contribuem para as interrupções de energia elétrica. Por isso, a poda de árvores é o tipo de manutenção preventiva com maior prioridade na AES Eletropaulo. Destaques em 2015:

Assinamos um **convênio com a Prefeitura de São Paulo** para dar mais agilidade ao processo de poda na cidade. A autorização passa a ser anual e não mais por demanda. Com essa parceria, melhoramos a qualidade do fornecimento de energia, contribuindo para a satisfação e a segurança de nossos clientes.

A partir de um projeto de pesquisa e desenvolvimento (P&D), desenvolvemos um *software* para gestão da poda de árvore para minimização das interrupções de energia. Com imagens de satélite de alta resolução foi possível georreferenciar as árvores que estão dentro de uma faixa de cerca de 2,5 metros no entorno da rede elétrica, e que, em algum momento, podem interferir no fornecimento de energia. As informações coletadas auxiliam no planejamento e priorização das ações de podas e contribuem para a redução de custos com esta atividade. Além disso, uma vez que a poda evita a interrupção de energia, o projeto também contribui para reduzir o pagamento de compensações aos clientes por transgressões nos indicadores DEC e FEC. O projeto, que foi iniciado em 2013 será finalizado em 2016, já recebeu R\$ 1,23 milhão de investimento, de um total de R\$ 1,58 milhão. Com base em custos realizados em 2013, em uma área piloto com 1,6 milhão de consumidores, estima-se que a redução de custos com a atividade de poda pode atingir 64% – equivalente a uma economia anual de R\$ 1,8 milhão – em comparação com os custos sem utilização da solução. A AES Eletropaulo é primeira empresa a adotar esta solução, e foi premiada no Fierce Innovation Awards 2015: Energy Edition, na categoria *Outage Management Services*.

Conheça os aspectos ambientais da poda de árvores no capítulo Gestão Ambiental. No caso de quedas de árvores, as equipes do Centro de Operação da Distribuição da AES Eletropaulo realizam a coordenação de cada situação com Bombeiros e equipes das prefeituras municipais, que possuem os equipamentos necessários para fazer a remoção.

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

Nosso Centro de Operação do Sistema e de Distribuição (COS/COD) está 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. As equipes de operadores do COS/COD contam com sistemas que otimizam a produtividade dos serviços e contribuem para a qualidade do atendimento ao cliente. Os sistemas utilizados são os seguintes:

- **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; 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*):** 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.
- **SCADA (*Supervisory Control and Data Acquisition*):** sistema que permite supervisionar e controlar à distância os equipamentos do sistema elétrico proporcionando maior agilidade e assertividade no restabelecimento da energia.

Em 2015, desenvolvemos melhorias nos quatro sistemas a fim de tornar os processos mais amigáveis e robustos. Também realizamos a reciclagem do treinamento dos operadores para melhorar o desempenho e conhecimento do processo de despacho, que é suportado pelos quatro sistemas.

MOTOELETRICISTAS E MOTOATENDENTES



Em 2015, 14 equipes de motoeletricistas atuaram no atendimento operacional da AES Eletropaulo. Em cerca de 60% das ocorrências, essas equipes resolvem o problema sem necessidade de acionamento de outras equipes que utilizam escadas ou cestas aéreas, evitando o deslocamento de veículos maiores de nossa frota. Isso contribui tanto para a redução de custos, como para a redução do consumo de combustíveis e das emissões de gases de efeito estufa associadas.

Em 2016, serão acrescentadas 30 novas equipes, com investimento de aproximadamente R\$ 2,5 milhões. Além dos motoeletricistas, 87 equipes de empresas contratadas, disponíveis diariamente, atuam nas atividades de atendimento a ocorrências que oferecem riscos de segurança aos clientes, como fios partidos.

EXPANSÃO E MELHORIAS NO SISTEMA

GRI G4-EC7

Neste ano, a AES Eletropaulo trabalhou em diversas iniciativas de manutenção e expansão do sistema de subtransmissão no município de São Paulo. Entre os destaques, está o investimento de R\$ 156 milhões em sete obras, no período de 2014 a 2019, destinado ao acréscimo de carga às subestações, troca de equipamentos na rede e a construção de uma nova linha de transmissão subterrânea. Mais de 600 mil pessoas serão beneficiadas.

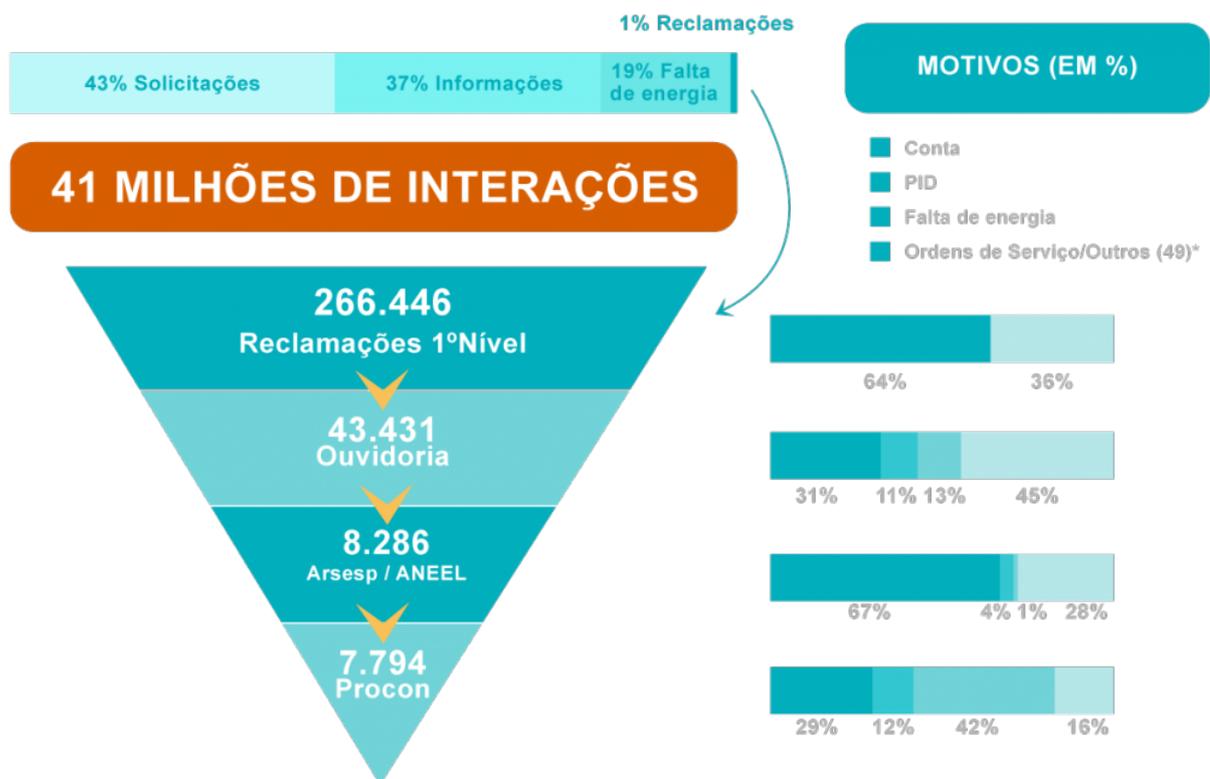
Obra	Período	Investimento	Melhorias
Subestação Thomas Edson	Outubro/2015 até 2019	R\$ 49 milhões	Modernização e aumento da capacidade de atendimento aos clientes de médio e grande porte, além de alívio de carga dos circuitos primários e transformadores de força.
Subestação Paula Souza	Abril/2014 até dezembro/2016	R\$ 32 milhões	Modernização da subestação, contemplando a instalação de nova GIS (<i>Gas Insulated Substation</i>) em substituição à atual com mais de 50 anos, além de ampliar a capacidade de atendimento e alívio de circuitos primários e transformadores em sobrecarga.
Linha de Transmissão Subterrânea Itaim/Ibirapuera	Setembro/2015 até dezembro/2017	R\$ 25 milhões	Modernização e substituição do cabo subterrâneo, aumentando a confiabilidade e flexibilidade operativa do sistema elétrico.
Subestação Cambuci	Fevereiro/2014 até dezembro/2015	R\$ 19 milhões	Modernização e aumento da capacidade de atendimento aos clientes de médio e grande porte, além de alívio de carga dos circuitos primários e transformadores de força.
Subestação Augusta	Fevereiro/2014 até julho/2015	R\$ 15 milhões	Modernização e aumento da capacidade de atendimento aos clientes da Região, além da modernização dos equipamentos eliminando o ruído dos transformadores de força.

Obra	Período	Investimento	Melhorias
Subestação Canindé	Dezembro/2015 até dezembro/2016	R\$ 11 milhões	Modernização e aumento da capacidade de atendimento aos clientes da Região, além do aumento da flexibilidade operativa, padronização do nível de tensão e redistribuição de cargas entre os circuitos primários de distribuição.
Subestação Gato Preto	Maio/2014 até dezembro/2015	R\$ 4,7 milhões	Modernização e aumento da capacidade de atendimento aos clientes da região, além do aumento da flexibilidade operativa, padronização do nível de tensão e redistribuição de cargas entre os circuitos primários de distribuição.

ATENDIMENTO AO CLIENTE

O atendimento é uma das atividades centrais no modelo de criação de valor da AES para nossos públicos de relacionamento. Contamos com uma Diretoria Comercial que é responsável pelas interações da AES Eletropaulo com os diferentes segmentos de clientes e atua na definição de metas, no desenho de estratégias, na gestão de canais de atendimento, na gestão de solicitações e na qualidade do relacionamento. Até 2019, os objetivos da área são melhorar o atendimento e a percepção do cliente, e aumentar a eficiência no uso de recursos. Para isso, as principais estratégias estão focadas em atender o cliente no primeiro contato e na promoção do autoatendimento e migração de canais.

No último ano, realizamos cerca de 41 milhões de interações com os nossos clientes por meio de diferentes canais de atendimento. Do total, a maior parte dessas interações se refere a solicitações e informações (80%), e 19% estão relacionadas à falta de energia. Apenas 1% é considerado reclamações sobre serviços comerciais por parte dos clientes, registradas em primeiro nível. O número de reclamações registradas na ouvidoria, Procon e Arsesp/ANEEL é gradativamente menor.



O principal motivo de reclamações são questionamentos relacionados à fatura de energia elétrica. No entanto, 30% dessas manifestações são procedentes. Por isso, estamos planejando e realizando uma série de ações proativas para reduzir a quantidade de reclamações improcedentes sobre a conta. Entre elas:

- Simplificação da fatura para que as informações sejam mais claras e diretas para os clientes. Em 2015, participamos de consultas públicas lideradas pela ANEEL para propor mudanças no modelo da fatura. O novo modelo deve ser autorizado para uso a partir de 2016.
- Campanhas informativas sobre a conta em canais digitais, principalmente na página da AES Eletropaulo na Internet e no Facebook.
- Incentivo para adoção da conta por e-mail, com foco inicial nos colaboradores da AES Eletropaulo.

Fatura na hora

Até o primeiro trimestre de 2016, todos os 6,9 milhões clientes da AES Eletropaulo receberão a conta de energia imediatamente após a leitura do medidor pelos nossos leituristas. Até o final de 2015, essa medida já beneficiava mais de 50% das unidades consumidoras. O investimento de R\$ 13,8 milhões na tecnologia de *on site billing* (OSB) beneficiará os clientes, que receberão a conta com mais agilidade e comodidade, além de terem mais tempo para esclarecimentos de dúvidas. Por meio de um aparelho ligado ao sistema de atendimento comercial, o valor é calculado logo após a execução da leitura pelo leiturista, que imprime e entrega a fatura do cliente na hora.

CLIENTES SOBREVIDA E SERVIÇOS ESSENCIAIS

Os clientes que utilizam e/ou dependem de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e que necessitam do fornecimento de energia elétrica para o seu pleno funcionamento podem se cadastrar na AES Eletropaulo para que seu atendimento seja priorizado em relação aos demais.

Serviços ou atividades essenciais são aqueles cuja interrupção coloque em perigo iminente a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população, e são identificados com base no CNAE – Classificação Nacional de Atividades Econômica. Quando realizam um contato telefônico para reportar falta de energia, esses clientes são identificados pelo número de instalação e direcionados automaticamente para um atendimento especializado da AES Eletropaulo.

Em 2015, foi criado um canal adicional e exclusivo para atendimento aos clientes cadastrados na situação sobrevida, serviços ou atividades essenciais e hospitais (Atendimento Especial de Emergência: 0800 72 90 196) com ligação gratuita, 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete dias por semana.

Além da identificação pelos canais telefônicos, os sistemas do Centro de Operação da Distribuição também apontam automaticamente quando há clientes em situação de sobrevida ou serviços essenciais em regiões com falta de energia.

Interrupção de energia em hospital de Osasco

No dia 5 de janeiro, uma interrupção deixou o Hospital Municipal e Maternidade Amador Aguiar, em Osasco, sem energia por nove horas. A demora no restabelecimento, causada por uma falha de procedimento interno no *call center* da AES Eletropaulo, levou o Procon-SP a autuar a empresa em R\$ 3,7 milhões. A AES Eletropaulo propôs ao órgão que esse montante fosse revertido em melhorias em hospitais e nos processos da empresa, que somam R\$ 2,8 milhões em investimentos e viabilizaram um desconto de 25% no valor da multa:

- Reformas e manutenção de instalações elétricas de quatro hospitais no Estado de São Paulo definidos pelo Procon-SP, no valor de R\$ 1,5 milhão.
- Melhoria nos sistemas de atendimento para permitir a localização das unidades consumidoras com o nome do titular, no valor de R\$ 1,3 milhão. A AES Eletropaulo enviou correspondências a cada um dos clientes desta categoria sobre a criação de um novo 0800 específico, além de ter realizado seu cadastro no sistema para atendimento prioritário automático em relação aos demais.

Procon

No último *Ranking* Estadual de Reclamações Fundamentadas, publicado em março de 2015, a AES Eletropaulo registrou uma melhora de seis posições, passando da 21ª posição em 2013 para a 27ª colocação, em 2014. O ranking de 2015 será divulgado em março de 2016.

GRI G4PR9

Ressarcimento

Em 2015, ressarcimos nossos clientes em R\$ 2,6 milhões* pelo não cumprimento de prazos de atendimentos regulados, principalmente nas atividades de ligações novas (Grupo B), religações e reclamações.

**Este valor está sujeito a alterações conforme fechamento de 2015.*

CANAIS DE ATENDIMENTO



Nos últimos anos, investimos na qualidade e eficiência do atendimento aos nossos clientes via canais eletrônicos. Esse esforço resulta em ganhos compartilhados, já que um atendimento eletrônico é significativamente menos custoso do que um atendimento via *call center* e propicia mais liberdade e autonomia para o cliente na resolução de suas demandas.

A estrutura de atendimento humano da AES Eletropaulo, com 1.200 atendentes, tem capacidade para atender 55.000 chamadas por dia. Já a Unidade de Resposta Audível (URA) tem capacidade para receber 54.000 chamadas por hora.

Em 2015, cerca de 25,2 milhões de contatos foram registrados via Website e URA. Se em 2011 o call center absorvia metade de todos os atendimentos, hoje representa cerca de 20%.

Aplicativo para celular

Lançado em 2015, o aplicativo da AES Eletropaulo visa facilitar e agilizar nossa interação com o cliente. Com esse recurso, os clientes podem solicitar diversos serviços: registro de falta de energia; solicitação de segunda via de conta; pedido de religação; acompanhamento de solicitação; atualização cadastral; histórico e simulador de consumo, entre outros.

Ao longo de 2016 será realizada uma campanha de divulgação aos clientes. Como resultado, espera-se uma taxa de migração de 5% de outros canais para o aplicativo ao mês.

Melhorias no sistema

Alinhado aos compromissos com a satisfação do cliente e a eficiência no uso de recursos, iniciamos em 2014 uma atualização dos nossos sistemas de atendimento e de suporte à operação. Principais benefícios da atualização:

- Simplificação para nossos atendentes com a redução de telas e cliques por processo, trazendo mais agilidade aos processos. Espera-se reduzir o tempo de atendimento em 30 segundos.
- Agilidade na identificação do cliente, inclusive para atendimentos de emergência.
- Modelo de atendimento guiado e orientado ao cliente, com telas mais intuitivas.
- Possibilidade de integração com novas tecnologias, como *smart grid*. O processo de monitoramento de mini e microgeração poderá ser realizado automaticamente pela AES, facilitando o cálculo de consumo versus geração.

Em 2016, multiplicadores irão replicar o treinamento recebido aos usuários finais do sistema, como os colaboradores de *call center* e lojas, ouvidoria, faturamento e qualidade do atendimento. No total, serão mais de três mil usuários do sistema, que contarão com materiais de apoio, como gravações de tela com o passo a passo da nova ferramenta e, em algumas áreas, um guia de acesso rápido às informações.

Ouvidoria

A ouvidoria é um canal de atendimento aberto a todos os nossos públicos de relacionamento responsável por analisar e tratar manifestações relativas ao serviço prestado, solução ou resposta apresentada pelos demais canais de atendimento. A consolidação e a análise desses registros servem de insumo para a adoção de ações preventivas e corretivas, visando à melhoria da qualidade do serviço prestado ao cliente. Faz parte da nossa estrutura uma central de teleatendimento específica, com supervisão exclusiva, que monitora o atendimento telefônico e as demandas eletrônicas recebidas por e-mail ou pela *web*. Além disso, conta com uma coordenação responsável pelo tratamento das manifestações geradas por meio do 0800 da empresa, bem como as abertas pela ANEEL, ARSESP e PROCON.

Reclamações na Ouvidoria, ANEEL/ARSESP e Procon	2013	2014	2015
Total de reclamações recebidas	41.035	48.870	59.511
– Ouvidoria	27.778	32.059	43.431
– ANEEL/ARSESP	9.665	12.379	8.286
– Procon	3.592	4.432	7.794
Reclamações respondidas em até 15 dias (%)	88,11%	97,05%	90,10%
Reclamações respondidas após 15 dias (%)	11,89%	2,95%	9,81%
Reclamações procedentes em relação ao total encerrado (%) ¹	58,06%	54,41%	53,95%

¹ A proporção de reclamações procedentes não é calculada sobre o total de reclamações recebidas, já que no fechamento de cada mês parte delas pode estar em análise a depender da quinzena de abertura do registro.

Prêmios

Recebemos três troféus no Prêmio Smart 2015, que distingue e reconhece as melhores práticas no Relacionamento com Clientes em Utilities e Telecom.

Na categoria Respeito ao Cliente, conquistamos o 1º e 2º lugar com os cases do **Jeito AES de Atender**, descrito neste capítulo, e **Conexão e Desconexão Conectada**, que viabilizou a redução de reclamações por ligações interrompidas por meio de um sistema de reconhecimento de chamadas.

Na categoria Relacionamento Corporativo, fomos vice-campeões com o case **Transformação do Contact Center Corporativo**, sobre a reestruturação do canal do atendimento exclusivo para os segmentos corporativo e poder público.

PREVISÃO DE RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA

Estamos engajados em assegurar uma previsão cada vez mais assertiva para os clientes, assim como em informá-los sobre os acontecimentos pontuais que levaram às interrupções, considerando todos os desafios e interferências externas que a atividade de restabelecimento envolve. Para isso, definimos um plano de ação que contempla:

- Adoção de sistema que permite maior assertividade na previsão, a partir do cálculo de dados cruzados.
- Uso de ferramentas pelas equipes em campo para envio de informações *in loco*, de forma a aprimorar a descrição das ocorrências para os clientes no momento do atendimento.

- Capacitação das nossas equipes em campo e de atendimento nos diferentes canais, de forma a adequar as informações a cada tipo de ocorrência e situação, permitindo maior transparência e precisão.

As ações serão implementadas até 2016, e terão acompanhamento periódico para definição de melhorias

JEITO AES DE ATENDER - JAAT

O programa Jeito AES de Atender foi implementado na AES em 2013 com o objetivo principal de garantir um padrão de atendimento em todas as interações com nossos clientes. Por meio do programa, é realizado o acultramento e engajamento em torno da qualidade e assertividade que precisamos ter no contato do cliente com a AES.

Depois de duas fases dedicadas à sensibilização sobre a padronização do atendimento e a cultura de serviços nos últimos anos, as ações do JAAT em 2015 estiveram focadas na gestão da jornada do cliente. Diferentes etapas ligadas ao fornecimento de energia, e que podem implicar em uma interação direta com o cliente, compõem a jornada, como a reclamação sobre interrupção de energia ou um pedido de indenização.



Reconhecemos que, o que o cliente percebe, é a combinação do desempenho de diversos processos da empresa. Por isso, ao longo do ano, mais de 8,4 mil capacitações para colaboradores próprios e contratados foram realizadas para que eles entendam seu papel e impacto na satisfação do cliente, e sobre a importância da colaboração entre os diferentes departamentos para os resultados, totalizando aproximadamente 20 mil treinamentos desde a implantação do programa. Também realizamos consultas diretas aos clientes para entender o nível de satisfação com o serviço prestado.

Em 2016, o foco do JAAT será a definição de planos de ação para tratar os resultados mais críticos das pesquisas com os clientes sobre suas jornadas.

TARIFA DE ENERGIA

Com os aumentos aplicados em 2015 na tarifa de energia elétrica, o efeito médio acumulado a ser percebido pelos diferentes segmentos de clientes, se comparado com o que era pago em dezembro de 2014, é de mais de 70%:

- Residencial baixa tensão/residencial pleno: 71,11%
- Residencial baixa tensão/baixa renda: 72,71%
- Média/alta tensão: 70,61%

Os aumentos ocorreram devido aos seguintes eventos:

- **Revisão tarifária periódica:** acontece em média a cada quatro anos para todas as distribuidoras de energia do Brasil. Na AES Eletropaulo, aconteceu no mês de julho de 2015.
- **Revisão Tarifária Extraordinária e criação do sistema de Bandeiras Tarifárias:** medidas definidas pela ANEEL para repor os altos custos com a geração de energia devido ao acionamento das usinas termoeletricas. O acionamento das usinas termoeletricas ocorreu por conta da crise hídrica que afetou os reservatórios das geradoras do país. De janeiro a dezembro vigorou a Bandeira Vermelha, a mais cara.

Para conter os impactos negativos do aumento da tarifa, desenvolvemos um plano de comunicação e também realizamos ações de combate à inadimplência, como os feirões de negociação e o projeto Recicle Mais, Pague Menos.

Comunicação sobre o aumento

Para responder às crescentes reclamações de aumento do valor da conta, foi criado um plano de comunicação aos clientes – principalmente nas redes sociais – para esclarecimento dos eventos que resultaram no reajuste da tarifa. Também foram realizados treinamentos junto às equipes dos canais de atendimento a fim de preparar todos os atendentes para auxiliar nas principais dúvidas dos clientes. As equipes de campo – como eletricitas e leituristas – foram municiados de material de comunicação sobre o assunto para esclarecimento dos clientes, que abordam nossas equipes no momento do trabalho.

Feirões de negociação

Os feirões de negociação são eventos em que os clientes podem negociar os débitos pendentes junto à empresa e obter descontos e opções de parcelamento. Além de colocarem suas contas “em dia”, os clientes podem se tornar aptos à obtenção de crédito e à busca de empregos. Em 2015, realizamos 15 megafeirões, atendendo a cerca de 4,5 mil pessoas em lojas de atendimento da AES Eletropaulo. Esta ação resultou em 3,3 mil acordos, totalizando R\$ 7,8 milhões em negociações. Também participamos de eventos de negociação em parceria com a Serasa Experian e Boa Vista SCPC. Nestes dois eventos foram atendidos mais de 2,7 mil clientes, o que resultou em 1.460 acordos no valor total de R\$ 2,7 milhões.

Em 2015, a realização destes eventos representou um investimento pela AES Eletropaulo de R\$ 150 mil, o que resultou em R\$ 10,5 milhões de negociações, valor 133% maior do que em 2014, refletindo a piora do cenário econômico e o aumento no valor das faturas. O cliente também pode negociar condições para pagamento de suas faturas nos demais canais de atendimento da concessionária: telefone, internet e lojas presenciais.

COMPARTILHAMENTO DE POSTES

A AES Eletropaulo, como concessionária de energia elétrica, é obrigada a compartilhar os postes com empresas de telecomunicações. Em dezembro de 2014 foi publicada uma resolução conjunta¹ pela ANEEL e Anatel, que define regras mais claras sobre o compartilhamento de postes de energia elétrica. De acordo com o texto, as distribuidoras têm a obrigação de fiscalizar as condições dos postes e notificar as empresas de telecomunicação em caso de irregularidades. Quando não é possível identificar a empresa, todas aquelas que estão cadastradas para utilização do ponto em questão são notificadas. A partir da notificação, a empresa de telecomunicação tem a obrigação de realizar as devidas adequações na rede.

Em 2015, a AES Eletropaulo cumpriu a meta definida pela resolução de fiscalização e notificação de ao menos 2,1 mil pontos considerados irregulares. Entre os critérios para definição dos pontos estão as reclamações registradas por clientes, manifestações do Ministério Público e registro de acidentes com a fiação. As notificações, que incluem fotos, endereço e descrição detalhada da irregularidade, podem se referir a adequações comuns ou emergenciais, como fios partidos ao alcance da população. Até o final do ano, a AES Eletropaulo não havia recebido resposta de nenhuma das empresas de telecomunicações notificadas.

¹Resolução conjunta n. 4, de 16 de dezembro de 2014: aprova o preço de referência para o compartilhamento de postes entre distribuidoras de energia elétrica e prestadoras de serviços de telecomunicações, a ser utilizado nos processos de resolução de conflitos, estabelece regras e responsabilidades para uso e ocupação dos Pontos de Fixação.

REDES INTELIGENTES

GRI G4-EC2

Visando melhorar a qualidade do fornecimento, a satisfação dos clientes e a eficiência no uso de recursos, estamos implantando uma série de tecnologias para tornar a rede de energia elétrica da AES Eletropaulo mais eficiente e moderna.



Além de soluções de automatização implantadas em diferentes municípios nos últimos anos, desde 2013 desenvolvemos um projeto completo de rede inteligente (*smart grid*) no município de Barueri. Até 2015, investimos R\$ 34 milhões e avançamos em todas as frentes, entre as quais destacam-se:

- Atualização do sistema de automação para monitoramento remoto de equipamentos instalados na rede a partir do Centro de Operações;
- Criação do Portal de Automação, que disponibiliza em tempo real as informações da rede para os técnicos;
- Início da instalação dos detectores para identificação remota de falta de energia nos trechos atingidos;
- Implantação da infraestrutura de telecomunicação para os dispositivos instalados na rede elétrica;
- Implantação de medição em postes com leitura, corte e religação remotos em 10 comunidades, ainda em fase de estudo;
- Estudos relacionados à microgeração distribuída e seus impactos na rede elétrica;
- Capacitação em novas tecnologias para equipes técnicas da empresa.

- Para 2016, planejamos, entre outras ações:
- Lançamento de *website* exclusivo que possibilitará à população ter acesso direto às informações do projeto;
- Conclusão da implantação das funcionalidades de automação da rede de distribuição, incluindo detectores de falta e autorreconfiguração da rede, que evitam deslocamentos desnecessários;
- Novo sistema para gerenciamento dos dados de medição remota, escalável para milhões de clientes, e início da implantação dos medidores inteligentes;
- Instalação dos rádios **WiMax**, que promovem a comunicação bidirecional da empresa com os equipamentos instalados na rede;
- Lançamento do novo Portal do Cliente online e aplicativo de celular para autogestão do consumo;
- Inauguração da Casa Inteligente, onde será apresentado o novo modelo de distribuição de energia e possibilidades de interação com tecnologias de ponta em climatização, iluminação e automação. A casa também terá um ponto de recarga para veículos elétricos, e sistema de microgeração de energia com painel solar, que permitirá a devolução da energia excedente para a rede.

A previsão é de que, até o final de 2017, o projeto esteja em pleno funcionamento para os cerca de 62 mil clientes da cidade de Barueri. O investimento total previsto é de R\$ 75 milhões.

Saiba mais sobre o projeto: <https://goo.gl/JrNQBi>.

EFICIÊNCIA E DISCIPLINA

EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS E DISCIPLINA NA EXECUÇÃO

Nosso compromisso é maximizar valor antecipando e reduzindo riscos e impactos econômicos, sociais e ambientais.

Na AES, uma de nossas prioridades é o uso eficiente dos insumos – principalmente financeiros, naturais e manufaturados – do qual dependemos para gerar valor compartilhado a nossos públicos de relacionamento. Nossa gestão financeira e operacional visa à redução de riscos e impactos negativos, e obtenção de melhores resultados em aspectos econômico-financeiros, sociais e ambientais que geram valor para os nossos públicos de relacionamento.

Meta	Resultado em 2015
Ser <i>benchmark</i> em custos até 2019	 O PMSO ajustado por cliente foi de R\$ 199,12*

* Não inclui custos de desativação, custos de leasing e custos de construção.

DESEMPENHO ECONÔMICO FINANCEIRO

GRI G4-EC1
DESTAQUES DE 2015

- Ajustando 2014 pelos efeitos do ativo financeiro setorial líquido de R\$ 593,9 milhões, a receita bruta de 2014 atingiu R\$ 15.158,1, resultando em um incremento de 62,0%
- PMSO reportado de R\$ 2.208,7 milhões em 2015, um aumento de 36,3% em relação a 2014, devido principalmente à alienação de um ativo em 2014 e plano de recuperação dos indicadores de qualidade
- Ebitda reportado de R\$ 963,6 milhões em 2015 vs. um Ebitda de R\$ 513,1 milhões em 2014
- Ebitda ajustado de R\$ 1.199,6 milhões em 2015 vs. R\$ 1.555,8 milhões em 2014
- O Lucro líquido reportado em 2015 foi de R\$ 101,1 milhões, ante prejuízo líquido de R\$ 131,7 milhões em 2014
- Lucro líquido ajustado de R\$ 48,9 milhões em 2015 e de R\$ 401,7 milhões em 2014

Distribuição do valor adicionado, por partes interessadas	2014		2015	
	R\$ mil	%	R\$ mil	%
Colaboradores	880.639	18,91%	987.742	8,25%
Governo (impostos, taxas e contribuições e encargos setoriais)	3.366.492	72,30%	10.082.508	84,17%
Financiadores/terceiros	540.697	11,61%	807.440	6,74%
Acionistas/retidos	-131.747	-2,83%	101.136	0,84%
Total do valor adicionado distribuído	4.656.081	100,00%	11.978.826	100,00%

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

Conheça também os [investimentos sociais privados](#) em 2015.

SEGURANÇA

Segurança é o valor número 1 da AES. Reduzir a ocorrência de acidentes com colaboradores, prestadores de serviço e com os mais de 20 milhões de habitantes dos municípios atendidos pela AES Eletropaulo é nosso compromisso mais importante. Para isso, nossa estratégia prioriza a antecipação aos riscos e ações preventivas que proporcionem as melhores condições de segurança para todos.

Meta		Resultado em 2015
Zero acidente fatal com colaboradores próprios e contratados		Duas fatalidades com colaboradores contratados, relacionadas a um acidente de trânsito.
Reduzir em 10% as taxas de frequência e de gravidade com colaboradores próprios e contratados em 2015		Incremento das taxas de frequência com colaboradores próprios e contratados em relação a 2014.
Zero acidente fatal com a população		16 fatalidades com a população foram registradas no ano.
Reduzir em 10% os acidentes com a população em 2015		Aumento de 32% no número total de acidentes com a população, em relação a 2014.

SEGURANÇA DA FORÇA DE TRABALHO

Para garantir a confiabilidade e a segurança do fornecimento de energia elétrica é imprescindível que a força de trabalho esteja segura para realizar suas funções. O maior risco de acidentes é o de choque elétrico no contato com a rede. Para inibi-lo, trabalhamos com um Programa de Segurança que qualifica os nossos profissionais para o trabalho de campo e, dessa forma, proporciona um ambiente mais seguro.

Nossas iniciativas de segurança são baseadas em diretrizes globais da AES Corp., na Política de Sustentabilidade da AES Brasil e no Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO), cujos requisitos estão de acordo com as especificações da *Occupational Health and Safety Assessment Series* (OHSAS, sigla em inglês) 18.001:2007, uma norma internacional com foco na saúde e na segurança do trabalho. Em 2015, foi realizada a auditoria de re-certificação pela certificadora ABS Quality Evaluations.

GRI G4 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:** composto por coordenadores, gerentes e diretores indicados;
- **Comitê Integrado da Alta Administração do Sistema de Gestão Integrada:** composto por gerentes, diretores e Vice-Presidentes indicados;
- **Comitê de Segurança do Trabalho AES Brasil:** composto por gerentes, diretores, e Vice-Presidentes indicados;
- **Comitê de Sustentabilidade AES Brasil:** composto por Vice-Presidentes e o Diretor-Presidente.

Indicadores de segurança

GRI G4LA6

Saúde e segurança no trabalho	2013	2014	2015
TF (taxa de frequência) ¹ – colaboradores próprios	4,36	4,68	5,54
TF (taxa de frequência) ¹ – contratados	3,89	2,45	5,04
TG (taxa de gravidade) ² – colaboradores próprios	38	71	52
TG (taxa de gravidade) ² – contratados	14	30	1353
Acidentes fatais – colaboradores próprios	0	0	0
Acidentes fatais – contratados	0	0	2
Acidentes de trabalho com e sem afastamento – colaboradores próprios	52	57	68
Acidentes de trabalho com e sem afastamento – contratados	50	28	46
Dias perdidos/debitados – colaboradores próprios	449	866	634
Dias perdidos/debitados – contratados	186	351	12.879

¹ Taxa frequência (TF): expressa o n° de acidentes projetado para um milhão de horas-homem de exposição ao risco.

² 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 NBRI4.280.

Apesar dos esforços contínuos da AES Eletropaulo para manter um ambiente de trabalho seguro, em 2015, foi registrado um acidente de trânsito envolvendo uma equipe contratada e que resultou em duas fatalidades. A equipe deslocava-se com um caminhão tipo cesta aérea em direção à base operacional quando o motorista perdeu o controle do veículo devido à não utilização do dispositivo de segurança (freio-motor). A perda de controle do veículo resultou em seu tombamento lateral.

Além desse evento, houve incremento das taxas de frequência com colaboradores próprios e contratados em relação a 2014, resultado de pequenos eventos em termos de lesão. Nenhum evento foi relacionado à interação com energia elétrica.

Programa de segurança

Criado para fortalecer a cultura de segurança e diminuir os riscos de acidentes com os nossos colaboradores, o Programa de Segurança da AES Eletropaulo teve as seguintes ações como destaque em 2015:

- **Segurança Baseada no Comportamento:** um colega observa o outro na realização de suas atividades. Se algum procedimento for realizado de forma insegura, o observador é orientado a corrigir a ação do colaborador em ação.
- **Campeões de Segurança:** líderes que se destacam pela sua atuação em prol da segurança são indicados pelos demais líderes da empresa e suas ações seguras são compartilhadas com todos os colaboradores. Em 2015, seis Campeões de Segurança foram indicados pela AES Eletropaulo.
- **Falando com Segurança:** um canal de comunicação por meio do qual todos os colaboradores, de forma anônima, podem relatar qualquer assunto que demande alguma ação para prevenção de acidentes ou em prol da saúde e do meio ambiente nas operações.
- **Visitas de segurança:** nas “caminhadas de segurança”, gestores de todos os departamentos da AES verificam as condições de segurança de uma atividade, assim como nas “inspeções de segurança”, que são realizadas pela supervisão operacional. Durante as visitas são passadas orientações aos colaboradores sobre comportamentos positivos e pontos a serem melhorados.

Os eventos registrados em 2015 demandaram maior atenção sobre a redução da frequência de acidentes e para o reforço dos princípios e da cultura de segurança em todos os níveis operacionais. Por isso, definimos um plano de ações estratégicas adicionais ao nosso Programa de Segurança, em aspectos de processos, coleta de dados, reporte e análise de eventos, tecnologia, gestão de contratadas e treinamentos.

Em 2016, será iniciado um novo ciclo estratégico para o tema de segurança na AES, com base nos desafios observados nos últimos anos e lições aprendidas. O plano contempla ações nos seguintes aspectos:

- Novas tecnologias voltadas para a segurança dos processos operacionais;
- Comportamento, com foco na aplicação de estratégias da psicologia do trabalho;
- Incremento das ações dedicadas à gestão de empresas contratadas.

Novos colaboradores

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 2015, totalizaram 7.111.467 horas trabalhadas. Todos os colaboradores contratados nessa categoria recebem treinamentos periódicos em saúde e segurança.

Desenvolvemos um planejamento especial para integrar os novos eletricitas próprios nas equipes de campo que iniciaram suas atividades entre o final de 2015 e início de 2016. Após um período de um mês de treinamento, eles foram submetidos a um estágio supervisionado antes de ir a campo. Os colaboradores novos serão identificados com uma sinalização especial quando estiverem nas atividades em campo, e os demais serão treinados para ter cuidado aumentado durante as atividades.

Segurança dos fornecedores

Quando o assunto é segurança, os fornecedores da AES Eletropaulo que atuam na rede elétrica recebem a mesma atenção que os nossos colaboradores próprios. Em 2015, um acidente na subtransmissão culminou no aumento da taxa de gravidade dos acidentes, quando comparado aos anos anteriores.

Nosso maior desafio é reduzir ao máximo as diferenças culturais em relação à segurança, principalmente nos casos de colaboradores contratados que atuam em atividades fim de maior risco, com maior exposição à rede elétrica.

Por isso, priorizamos nessas atividades empresas com maior alinhamento de cultura e valores e visando relações de longo prazo.

GRI EU17 / EU18

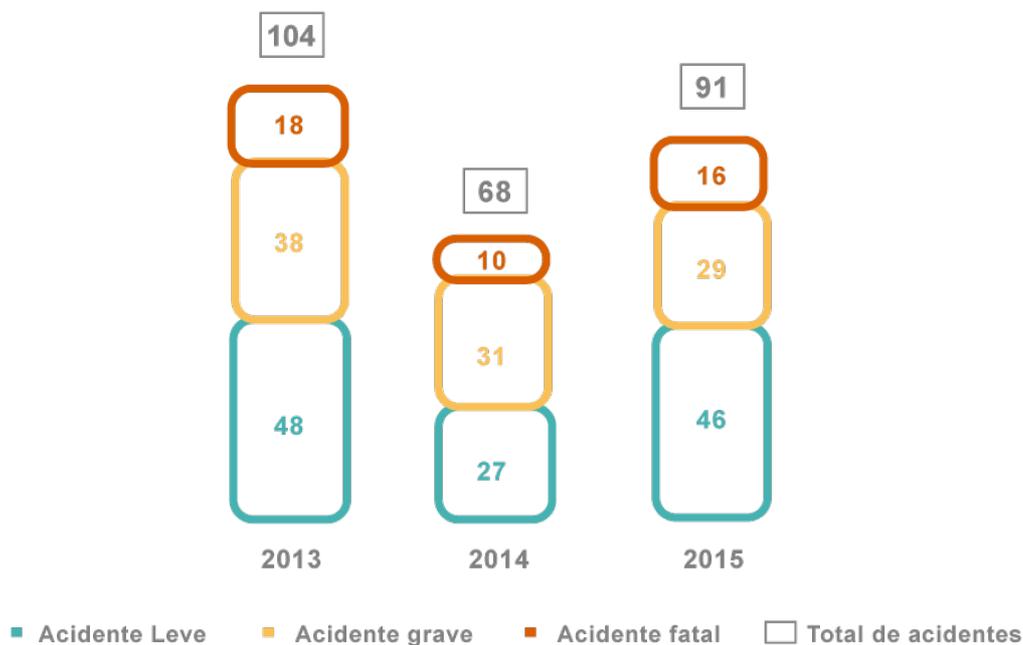
Treinamento para motociclistas

Em 2015, realizamos treinamentos de pilotagem preventiva com colaboradores que utilizam a motocicleta como principal meio de transporte para se deslocarem entre casa e trabalho. Essa ação, realizada por uma empresa especializada, trouxe resultados positivos tanto para a empresa quanto para os colaboradores: houve redução de 144 acidentes (2014) para 42 acidentes (2015) envolvendo motocicleta e, como consequência, redução de 2.294 dias perdidos (2014) para 599 dias perdidos (2015) associados a esses acidentes.

SEGURANÇA DA POPULAÇÃO

A segurança é uma das prioridades da AES Eletropaulo nas ações voltadas para o consumo consciente de energia elétrica. Somos responsáveis por alertar a população sobre os riscos no contato com a rede elétrica e realizamos investimentos constantes em ações de conscientização com base nas situações e nos perfis de maior risco.

Indicadores de acidentes com a população
GRI EU25



Em 2015, registramos um número de acidentes fatais 60% superior ao ano anterior. Esse aumento que pode ser atribuído ao avanço das atividades informais de construção civil próximas à rede de energia elétrica, realizadas principalmente nas comunidades de baixa renda.

Para combater essas práticas e prover mais segurança para toda a população, em 2015 realizamos campanhas mais frequentes para conscientizar sobre os riscos do contato com a rede elétrica. As principais foram:

- **Mídia de massa:** veiculação de vídeo e spot de rádio sobre riscos de acidente com a rede elétrica, desenvolvido a partir de pesquisas etnográficas com a população de baixa renda mais vulnerável às ocorrências. O vídeo foi veiculado em canais de televisão aberta e rádios em 2015. Devido ao aumento de acidentes verificados no ano, a ação foi reforçada nas telas dos vagões do metrô e trens da CPTM (Companhia Paulista de Trens Metropolitanos) na Grande São Paulo.
 - *108 inserções na televisão, 3.472 nas rádios e mais de 300 milhões no metrô e CPTM*
- **Redes sociais:** na página do Facebook da AES Eletropaulo publicamos dicas de segurança ao longo do ano, e divulgamos as datas de Blitze em bairros específicos.
 - *42 publicações; mais de 700 mil visualizações*
- **Blitze de segurança:** sem aviso prévio, equipes visitam obras civis 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.
 - *2.137 ações com participação de 14.888 pessoas*

- **Palestras de segurança:** qualquer cliente pode solicitar uma palestra pelo site da AES Eletropaulo. Realizamos palestras em escolas e empresas, por exemplo.
 - *1.101 ações com participação de 51.847 pessoas*
- **Treinamentos para operários da construção civil:** também realizados sob demanda por técnicos de segurança da AES Eletropaulo que visitam obras de construtoras para orientar os operários.
 - *37 ações com participação de 5.215 pessoas*

<https://youtu.be/zE4RPv8Xmgk>

Blitze de segurança

Em 2015, a Blitz passou a ser realizada com uma van personalizada, que traz uma simulação de uma rede de energia para mostrar as consequências do contato indevido com os fios da rede para as pessoas, que chegam a levar “um choque” fictício. A ação ainda conta com perguntas que reforçam as dicas de segurança, e um brinde para os participantes.

Em 2015, foram investidos R\$ 1.054.600,00 em segurança da população.

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. Para reduzir esse risco ao máximo, investimos 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.

Na região atendida pela AES Eletropaulo há cerca de 2 mil km de circuitos subterrâneos, além de 38 mil km de cabeamento aéreo. Alugamos os postes para empresas de telecomunicação, seguindo uma obrigação prevista por lei, e seguimos 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. Defendemos o equacionamento financeiro dessa mudança, bem como a determinação dos responsáveis por esse custeio, para minimizar o impacto na tarifa de energia elétrica para nossos clientes. Em 2011, realizamos 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.

Participamos 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.

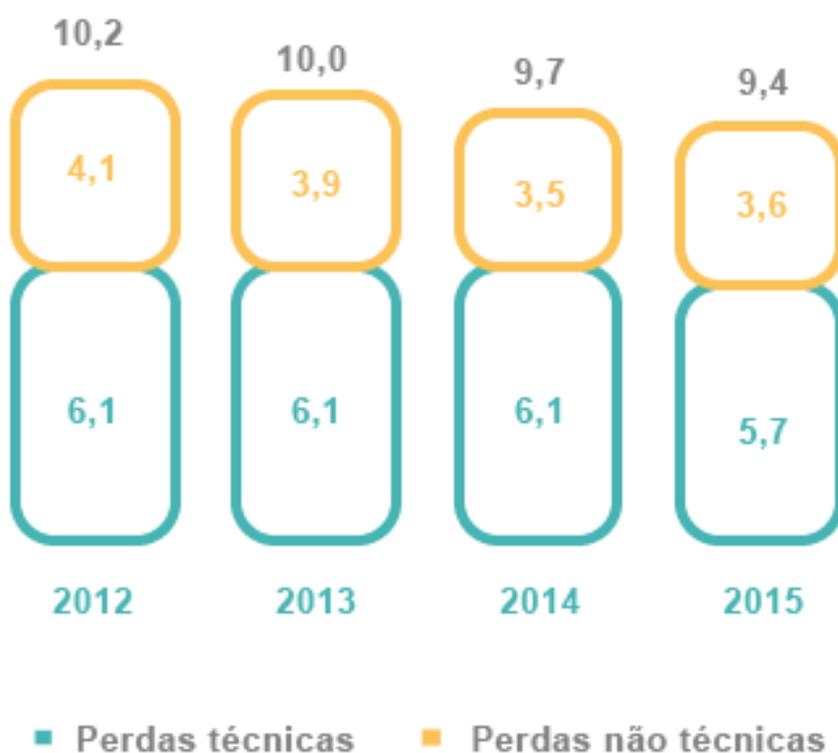
REDUÇÃO DE PERDAS

GRI G4 EC8

A redução de perdas técnicas e comerciais na distribuição de energia está entre as nossas prioridades dentro do direcionador estratégico de **eficiência no uso de recursos e disciplina na execução**.

Em 2015 intensificamos nossas ações para contenção dos níveis de inadimplência e de perdas comerciais. Como resultado, tivemos um índice de perdas totais abaixo do limite regulatório definido pela ANEEL.

Perdas globais (%)



Referência ANEEL para o ano regulatório 2014/2015: 9,5%

Em 2015, as perdas totais apuradas foram de 9,37%, sendo divididas entre perdas técnicas (5,74%) e não técnicas (3,63%). Em comparação com 2014, as perdas totais apresentaram redução de 0,29 p.p..

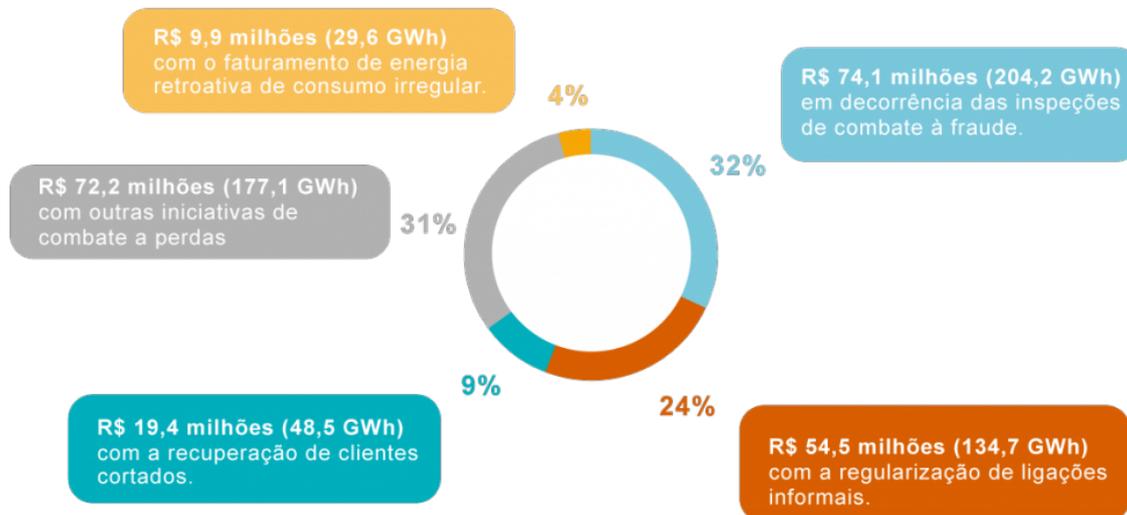
Esse resultado é explicado pelas nossas ações para reduzir a parcela de perda não técnica, principalmente junto aos segmentos de baixa tensão.

Dentre as principais ações promovidas para a redução de perdas podemos destacar:

- **Inspecções de fraude:** identificação de instalações com erros de medição, seja por defeitos nos equipamentos ou por ações de terceiros forjando a medição. Em 2015, foram realizadas 331,8 mil inspeções e encontradas 47,7 mil irregularidades, contra 403,9 mil inspeções e 78,0 mil irregularidades registradas em 2014. Esta redução deve-se à mobilização de equipes de fraudes para desempenharem outras atividades, tais como atendimentos de faltas de energia e combate à inadimplência.
- **Programa de recuperação de instalações cortadas:** recuperação das instalações de clientes que tiveram a energia cortada por inadimplência e que passaram a consumir energia de forma irregular. Em 2015, foram realizadas 462,4 mil visitas e recuperadas 65,4 mil instalações, contra 345,3 mil visitas e 54,0 mil recuperações em 2014. A empresa vem atuando fortemente nessa iniciativa desde 2011, e intensificou a ação em 2015 devido aos reajustes tarifários, visando reduzir o crescimento das perdas na empresa.
- **Regularização de ligações informais (clandestinas):** em 2015, foram regularizadas 67 mil instalações por meio do programa Transformação de Consumidores em Clientes, ante 58,7 mil regularizações em 2014.

Como ação complementar àquelas implementadas junto ao segmento de baixa tensão, a AES Eletropaulo dedicou esforços para cadastrar famílias de baixa renda na Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE) com o objetivo de tornar viável o pagamento das faturas para os clientes com menor poder aquisitivo. Desde 2011, a AES Eletropaulo estabeleceu parceria com algumas prefeituras para realizar o cadastramento no sistema CadÚnico do Governo Federal, visitando porta a porta famílias residentes em comunidades com alta vulnerabilidade social e cadastrando aquelas que atendem aos critérios da TSEE. Essa iniciativa permitiu que mais de 398 mil unidades consumidoras fossem beneficiadas com esta tarifa em 2015.

Em 2015, as iniciativas de combate a perdas contribuíram com aproximadamente R\$ 230,2 milhões no resultado da AES Eletropaulo e acrescentaram ao mercado faturado 594,2 GWh de energia. Este montante está dividido da seguinte forma:



GESTÃO DE ATIVOS

Buscamos sempre resultados melhores e que se sustentem em longo prazo, como a satisfação do cliente, a geração de novos negócios e a melhoria da eficiência. O bom desempenho dos nossos ativos tem impacto direto nesses resultados.

Certificação ISO 55001

Em 2015 recebemos a certificação ISO 55001 no escopo Gestão dos ativos necessários aos sistemas de subtransmissão e distribuição aéreos e subterrâneos, bem como aos sistemas de automação associados, necessários ao fornecimento de energia elétrica na área de concessão. A AES Eletropaulo está entre as primeiras empresas do mundo na conquista desta certificação, sendo um excelente reconhecimento de que nossa organização implementou e mantém um sistema de gestão de ativos estruturado de padrão internacional.

A aplicação de um sistema de gestão de ativos fornece uma estrutura para que os nossos objetivos possam ser alcançados de forma consistente e sustentável ao longo do tempo. Além disso, o sistema é responsável pela gestão equilibrada de recursos financeiros, ambientais e sociais, de riscos, de qualidade de serviço e de desempenho relacionados aos ativos.

GESTÃO AMBIENTAL

GRI G4 EN27

Para fornecer energia elétrica com qualidade e segurança, nossas atividades consomem recursos naturais e geram impactos ambientais. Estamos sempre atentos aos riscos de tais impactos para o bem-estar e a saúde da população, e dedicamos esforços para adotar as melhores práticas na gestão ambiental.

Possuímos um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) com foco na prevenção, mitigação e controle de impactos ambientais negativos decorrentes de nossas operações. Para alcançar melhores resultados, estabelecemos metas e investimos na padronização e na melhoria de processos operacionais das atividades com maiores riscos ao meio ambiente. Nosso SGA também contempla a gestão de fornecedores em aspectos ambientais e o atendimento à legislação ambiental na cadeia de valor.

As ações ambientais são direcionadas pelos seguintes documentos:

- Política de Sustentabilidade da AES Brasil.
- Política ambiental da AES Corp.
- Diretrizes da certificação ISO 14001:2004. Em 2015, 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. O resultado foi o de “zero não conformidade”.

Realizamos reuniões mensais com a participação da liderança e dos principais fornecedores para a análise crítica de nosso desempenho e tomada de decisão.

Os principais impactos ambientais que podem ser causados por nossas operações, assim como as respectivas ações de mitigação, estão neste capítulo.

Em 2015, investimos R\$ 75,7 milhões em melhoria de processos e novas tecnologias, licenciamento ambiental, eficiência energética, entre outros itens.

GRI G4-EN31

Investimentos e gastos com proteção ambiental (R\$ mil)	2013	2014	2015
Custos diretos – Gerência de Meio Ambiente	7.279	3.488	6.755
Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e outros	1.494	1.703	2.093
Licenciamento e compensações ambientais	1.760	4.473	3.771
Recuperação da qualidade do solo e águas subterrâneas	13.776	21.019	8.615
Adequações ambientais e prevenção à poluição	4.056	17.868	6.917
Treinamentos operacionais	26	29	41
Comunicação	19	17	–
Projetos de Pesquisa e Desenvolvimento	20	–	–
Projetos de eficiência energética	57.260	47.570	47.511
Total	85.690	96.167	75.702

GRI G4 EN29

A AES Eletropaulo não recebeu multas significativas relativas ao desempenho ambiental em 2015.¹

¹ Critério de significância: acima de R\$ 1 milhão, ou que estejam associados à influência 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.

LICENÇAS AMBIENTAIS

Em 2015, obtivemos 14 novas licenças e autorizações ambientais como parte de um processo alinhado aos prazos do plano de obras da AES Eletropaulo. Em decorrência das licenças obtidas, firmamos novos compromissos de recuperação ambiental e promovemos, em 2015, a recomposição florestal por meio do plantio de 9,5 hectares.

Em 2014, firmamos compromisso similar para cumprimento dessa obrigação com o plantio de 50,72 hectares em áreas da AES Tietê, que ao final de 2015 estavam em manutenção.

REMEDIÇÃO E VAZAMENTOS

Nossos processos de regularização ambiental de instalações elétricas e prediais contemplam uma avaliação da qualidade do solo e de água subterrânea, acompanhados pela CETESB (Companhia Ambiental do Estado de São Paulo), e desenvolvidos conforme procedimentos estabelecidos pelo órgão ambiental e pela legislação.

Em 2015, demos continuidade aos processos de investigação ambiental iniciados no ano anterior, devido à ampliação do sistema elétrico e aos planos de compra e venda de imóveis da AES Eletropaulo, que geraram necessidade de remediação e/ou monitoramentos. Também realizamos ações de remediação ambiental em oito imóveis (dos quais seis foram encerrados e dois estavam em andamento ao final do ano), além de estudos de investigação e monitoramento em outros 44 imóveis.

Os investimentos nos processos de estudos ambientais e remediações totalizaram cerca de R\$ 4 milhões.

GRI G4 EN24

A contaminação do solo e da água por vazamento de óleos utilizados na rede elétrica é um dos principais impactos ambientais que nossa operação pode oferecer. Para mitigar este risco, definimos procedimentos específicos e realizamos as seguintes ações de maneira permanente:

- Conscientização de colaboradores e prestadores de serviços;
- Proteção de área de trabalho;
- Inspeções periódicas;
- Modernização de equipamentos e instalações.

Dois vazamentos foram registrados em 2015, sendo um na Linha de Transmissão Subterrânea ETR/ETD VFO (0,805 m³ – óleo Linear Alquilbenzeno) e outro na Linha de Transmissão Subterrânea ETD Tucuruvi (5,230 m³ – óleo Linear Alquilbenzeno). Os vazamentos atingiram superficialmente o solo e foi necessária a raspagem e destinação do solo impactado.

MANEJO DE VEGETAÇÃO

Dedicamos grande atenção ao cuidado na poda de árvore, um tipo de manutenção preventiva prioritária na ampliação e manutenção do sistema elétrico para melhoria da qualidade de nossos serviços.

Um dos principais impactos ambientais de nossa operação é a alteração da característica natural da paisagem e/ou da vegetação, que ocorre pela necessidade de adaptação do nosso sistema elétrico às árvores que apresentam possíveis riscos de interferências. Estamos constantemente em busca de soluções para eventuais conflitos entre nossa rede elétrica e a arborização urbana, pois entendemos a relevância da gestão da vegetação na ordenação dos espaços e na qualidade de vida das pessoas.

Realizamos ações em diferentes frentes:

- Orientação com base em manuais e procedimentos internos de poda focados em garantir o equilíbrio e a saúde da árvore. Em 2015, participamos da redação de uma norma brasileira de manejo de vegetação, lançada pela ABNT.
- Capacitação e conscientização de colaboradores próprios e prestadores de serviço aptos a realizar a atividade de poda – os “eletroarboristas”.
- Monitoramento da qualidade da poda, de acordo com definições técnicas indicadas nos termos legais.
- Gestão do resíduo de poda realizada por equipes contratadas, que enviam os resíduos para locais homologados e que realizam o seu reaproveitamento para biomassa ou compostagem. Em 2015, os resíduos de poda gerados pelas atividades de equipes de emergência da AES Eletropaulo também passaram a ter o mesmo tipo de destinação.
- Proposta realizada pelo Comitê de Meio Ambiente da FUNCOGE e AES Eletropaulo, para a implementação de um sistema de Certificação do Profissional Podador em Sistemas Elétricos de Potência (SEP) para formar profissionais capazes de planejar, orientar e executar os serviços de poda de árvores em sistemas elétricos de potência.

Também participamos em seminários técnicos e outros eventos para compartilhamento de nossa experiência no manejo da arborização urbana com outras entidades que realizam esse serviço, como prefeituras, Corpo de Bombeiros e centros de pesquisas.

ECOFICIÊNCIA

Água

Meta	Resultado em 2015
<p>Reduzir em 10% o consumo próprio de água por colaborador até 2019</p>	<p> A redução no consumo por colaborador foi de 19% em relação a 2014, devido ao volume de contratações de novos colaboradores realizadas no segundo semestre de 2015.</p>

As principais medidas para reduzir o consumo de água, em 2015, foram a utilização de água de reuso, que viabilizou um reaproveitamento de 11.778 m³ na sede da empresa.

GRI G4 EN8 | EN10

Consumo de água	2013	2014	2015
Rede pública de abastecimento	103.850,00	83.780,00	60.764,49
Água de caminhões-pipa	0,00	782,60	7.505,05
Volume total de água retirada de fontes hídricas (m³)	118.287,00	84.563,00	68.269,53
Volume total de água reciclada/reutilizada (m³)			11.777,80
Percentual de água reciclada/reutilizada em relação ao volume total de água retirada de fontes hídricas (%)	12%	12%	17%

Em 2015 realizamos uma série de ações de contingência para lidar com a crise hídrica no Estado de São Paulo. As principais foram:

- Sistema de captação de água na base operacional 25 de Janeiro com potencial de economia de 35 mil litros de água potável por ano com a irrigação dos jardins.
- Instalação de redutores de vazão nas torneiras das bases operacionais.
- Criação de equipe dedicada a manutenções corretivas.
- Utilização de equipamentos específicos para identificação de vazamentos subterrâneos em caso de aumento repentino no consumo de água.

Projeto “ROI em Sustentabilidade”

Em 2015, participamos de uma iniciativa pioneira do GVCes (Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas) e da organização alemã GIZ, que capacitou empresas para calcular o retorno financeiro de seus projetos de sustentabilidade. A AES foi uma das sete empresas participantes, com o case sobre análise de diferentes alternativas de projetos para o uso eficiente de água em suas bases operacionais. A ferramenta desenvolvida permite mensurar o retorno financeiro de diferentes projetos em cenários diversos, e apoia o cumprimento da meta de redução de consumo de água por colaborador definida em nossa estratégia. Além disso, tem alto potencial de replicação para outras metas ligadas a ecoeficiência nas empresas da AES.

Energia

GRI G4 EN3

Energia elétrica

Metas		Resultado em 2015
Reduzir em 10% o consumo próprio de energia elétrica por MWh distribuído até 2019		O consumo de energia elétrica por MWh distribuído aumentou 3,6% em relação a 2014.

O consumo interno de energia elétrica na AES Eletropaulo foi de 40,2 GWh, uma redução de 1% em relação a 2014 que tem como principais motivos:

- Campanhas internas de conscientização e mudança de cultura realizadas junto a colaboradores próprios e contratados, nas bases operacionais e nos escritórios.
- Desligamento parcial de iluminação de andares da sede administrativa, no período noturno e nos finais de semana.

Consumo total de Energia Elétrica (GWh)	2013	2014	2015
	42,93	40,7	40,2

Combustíveis

Os combustíveis utilizados na frota e nos geradores também são recursos energéticos relevantes e recebem uma atenção especial na busca por maior eficiência.

Na gestão da frota, acompanhamos e incentivamos o consumo de combustível renovável, com base na sua viabilidade econômica. Cerca de 100% dos veículos leves e flex de nossa frota é abastecida com etanol.

Além disso, alguns investimentos contribuem para evitar ou reduzir deslocamentos, a exemplo da automação de processos e comandos remotos na infraestrutura de redes inteligentes e do atendimento operacional realizado pelas equipes de motoeletricistas.

O volume de combustíveis consumido em 2015 equivale a 117.492,68 GJ¹.

Consumo de combustível (litros)		
Tipo de combustível	2014	2015
Diesel	2.205.225,11	2.167.427,14
Gasolina	37.753,64	31.871,95
Etanol	1.929.279,38	1.871.678,53
Total	4.172.258	4.070.978

¹ Fonte utilizada para os fatores de conversão: Balanço Energético Nacional 2015.

GJ = Gigajoules

Resíduos

GRI G4 EN23

Metas	Resultado em 2015
Reciclar, recuperar ou reutilizar 70% dos resíduos até 2019	 O índice de reciclagem, recuperação ou reutilização de resíduos atingiu 64% no ano.

A geração de resíduos de obras provenientes da manutenção e ampliação da rede está entre nossos principais impactos ambientais. Além disso, as atividades consomem recursos como cabos, postes, ferragens metálicas, isoladores e transformadores, entre outros itens. Antes de descartar esses materiais, verificamos a possibilidade de sua reutilização, recuperação ou reciclagem.

A destinação de resíduos pela AES Eletropaulo 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, realizamos um processo de homologação por meio de auditorias periódicas e acompanhamento de atividades em campo.

Incentivamos as construtoras contratadas para aplicarem técnicas de reciclagem e apoiamos a identificação de fornecedores com tecnologias próximas aos locais de obras para aumentar a destinação para reciclagem.

Principais resíduos gerados pela AES Eletropaulo:

- **Não-perigosos:** sucata metálica, entulho, resíduos de poda e resíduo comum.
- **Perigosos:** 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. Contamos com um laboratório químico equipado com cromatógrafo gasoso para realização das análises de PCB, garantindo o monitoramento necessário para o atendimento ao Protocolo de Montreal.

As principais medidas que contribuíram para o índice de reutilização, recuperação ou reciclagem foram a destinação de postes de madeira e concreto, entulho de obra de expansão, resíduos de poda de árvore e ferragens metálicas para reutilização e/ou reciclagem, o que evitou o envio de tais resíduos para aterros sanitários.

O aumento das atividades de poda contribuiu para o crescimento do volume dos resíduos decorrentes dessa ação em 47%, quando comparado a 2014.

Também executamos a remediação ambiental de seis passivos, gerando resíduos não perigosos da ordem de 9.037 toneladas e 746 toneladas para Resíduo Classe I, destinando-os para aterro. Também foram destinadas para aterro cerca de 4.176 toneladas de resíduos de entulho de limpeza de faixa de servidão (áreas da AES Eletropaulo sob as linhas de subtransmissão). Os resíduos gerados por estes passivos ambientais representam 24% do volume total gerado em 2015.

Resíduos não perigosos (t) ¹	2013	2014	2015
Reutilização	715	1.882	1.296
Reciclagem	37.999	26.145	20.693
Recuperação	91	30	4
Incineração (ou uso como combustível)	1.470	2.594	3.770
Aterro sanitário	21.141	104.251	28.357
Total	61.416	134.901	54.120
Resíduos perigosos (t)	2013	2014	2015
Reciclagem	54	993	807
Recuperação	318	634	785
Incineração	54	114	185
Aterro	3.624	10.073	755
Co-processamento	195	82	456
Descontaminação PCB	279		–
Total	4.525	11.897	2.988

¹ 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.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

A AES Brasil possui um Sistema de Governança de Mudanças Climáticas que inclui os inventários de emissões de gases de efeito estufa das suas empresas, avalia os pontos de vulnerabilidade e propõe medidas de adaptação climática para os negócios.

Em 2014, com a revisão do Planejamento Estratégico Sustentável, a AES Brasil redefiniu suas metas de redução para mitigar os efeitos das mudanças climáticas e estabeleceu metas específicas para a AES Eletropaulo, AES Sul e AES Tietê, considerando as peculiaridades de cada empresa neste tema.

A estimativa de emissões da AES Eletropaulo é composta, além das fontes diretas, pelas indiretas provenientes do consumo próprio de energia e perdas técnicas e comerciais. Este cálculo tem como base o fator de emissão da matriz elétrica brasileira, o que impacta diretamente o inventário da companhia. Para atender à crescente demanda por energia do país frente à estiagem que atingiu parte do território brasileiro, houve acionamento de termoeletricas no SIN (Sistema Interligado Nacional), o que ocasionou o aumento do volume das emissões indiretas de gases de efeito estufa.

Considerando este cenário e as limitações em estabelecermos metas absolutas de redução de emissões, foram definidas para o ciclo de 2015 a 2019 metas de redução de perdas e consumo próprio de energia elétrica, em unidades de energia, viabilizando a gestão de aspectos que contribuem diretamente para nossas emissões indiretas (escopo 2).

Entendemos que os esforços para reduzir as emissões de escopo 1 já foram realizados, sendo predominante o uso de combustíveis renováveis pela frota própria, principal fonte emissora deste escopo. Além disso, a companhia mantém medidas preventivas, com revisões programadas, previstas em políticas internas de gestão de veículos da frota operacional.

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSOS EM MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Em 2015, lançamos uma declaração composta por um conjunto de diretrizes de mitigação, adaptação, inovação, engajamento e comunicação sobre o tema. O documento direciona os negócios da AES Brasil rumo a uma economia de baixo carbono, juntamente com a cadeia de valor, parceiros e demais empresas do setor. Clique [aqui](#) para acessar o documento.

EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA
GRI EN15 | EN16 | EN17

As metas de redução, em unidades de energia, e as emissões evitadas podem ser observadas na tabela a seguir:

Meta	Resultado em 2015
<p>Evitar as emissões de CO₂e a partir da redução de 4 mil MWh de energia elétrica referente ao consumo próprio e 26,4 mil GWh* de perdas globais até 2019</p>	<p>Evitamos as emissões de 50.481tCO₂e** com a redução de:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 405,2 GWh de perdas globais – 626 MWh de consumo próprio de energia elétrica



* *Projeção total de perdas técnicas e comerciais acumuladas até 2019.*

** *Toneladas de CO₂ equivalente.*

Seguindo o mesmo raciocínio utilizado para estimar as emissões evitadas pela redução do consumo próprio de energia, foram comparadas as perdas globais de 2015 em relação ao ano de 2014.

A redução de perdas, especialmente as técnicas, decorreu, principalmente, devido à situação econômica do país, mediante a redução do consumo de energia por parte dos consumidores.

A redução das perdas comerciais está diretamente relacionada aos esforços e resultados dos Programas de Eficiência Energética que a AES Eletropaulo desempenha quanto às emissões de gases do efeito estufa e por isso a importância de demonstrá-los em unidades de energia. Em 2015, 40.814 MWh foram economizados com a implantação de projetos de eficiência energética, o que evitou a emissão de mais 5.077tCO₂ e para a atmosfera.

Considerando as fontes diretamente controladas pela AES Eletropaulo (escopo 1), em 2015, foram emitidas o equivalente a 6.156tCO₂ e em decorrência, principalmente, do consumo de combustíveis pela frota própria.

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 2015, o equivalente a 569.420tCO₂ e, calculadas com base nos fatores mensais de emissão da matriz elétrica nacional.

O fator de emissão de 2015 corresponde ao segundo maior de todos os fatores já registrados desde 2006, primeiro ano de publicação pelo governo brasileiro. 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.

As emissões de escopo 3 (outras emissões indiretas) correspondem àquelas provenientes do total de energia distribuída pela companhia aos consumidores ao longo do ano.

A tabela a seguir apresenta o volume das emissões de gases de efeito por escopo:

Emissões (tCO ₂ e)	2013	2014	2015
Emissões diretas (E1)	7.158	6.564	6.156
Emissões indiretas (E2)	494.636	670.818	569.420
Subtotal (E1 + E2)	501.794	677.382	575.576
Emissões indiretas (E3)	4.050.081	6.291.474	4.987.738
Total	4.551.875	6.968.856	5.563.314

Clique [aqui](#) para acessar o inventário de gases de efeito estufa da empresa.

COP21 E O SETOR ELÉTRICO

Em 2015, a COP21, também conhecida como Conferência Climática de Paris, reuniu 195 países dos quais 185 apresentaram suas promessas de compromissos climáticos. Estudos apontam que essas promessas são insuficientes para limitar o aquecimento global em 2°C, e demonstram, no melhor cenário, a elevação de 3°C, ou seja, o dobro do limite proposto no Acordo de Paris: 1,5°C.

O Brasil apresentou o compromisso de reduzir as emissões de gases de efeito estufa em 37% abaixo dos níveis de 2005, em 2025, além de sinalizar medidas adicionais como o alcance de 10% de ganhos de eficiência no setor elétrico até 2030.

A AES Brasil colabora ativamente para que o país vá além das metas propostas, por apresentar um perfil de geração de energia predominantemente renovável e manter seus programas de eficiência energética oferecendo orientações e alternativas para evitar o desperdício de energia elétrica.

ENGAJAMENTO DE PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

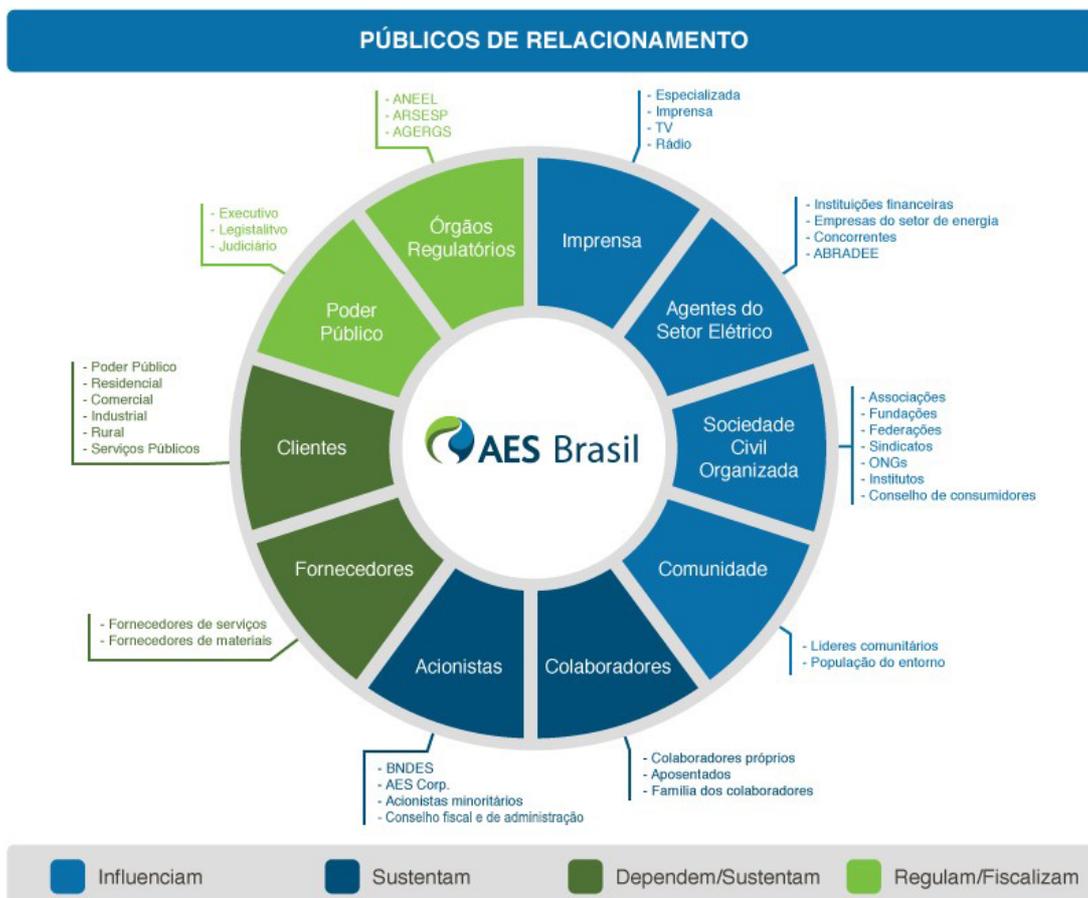
ENGAJAMENTO DE PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

Nosso compromisso é promover avanços no setor, educar a população para o consumo consciente e desenvolver colaboradores, parceiros e comunidades.

Entendemos, 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 AES. São pessoas e organizações que dependem, influenciam, sustentam ou fiscalizam nossas atividades.

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.

GRI G4-24 | G4-25



O Planejamento Estratégico Sustentável 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 estratégia, visamos fortalecer o relacionamento com os dez públicos.

O Fórum de Performance e Gestão de Públicos de Relacionamento, é responsável por mensurar e monitorar – por meio de indicadores-chave de desempenho – cada um dos requisitos dos públicos de relacionamento com relação às atividades da AES Brasil. Dessa forma, as empresas do grupo mensuram 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. Em 2015, o primeiro Fórum foi realizado na AES, dedicado a analisar os requisitos do público de fornecedores do grupo, com base na última pesquisa realizada, e definir ações com base nos desafios apresentados.

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

A tabela a seguir 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

Público de relacionamento	Requisitos	Mecanismos de Consulta	Formas de Engajamento
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> – Fornecimento de energia sem interrupção; – Conta sem erros; – Fornecimento sem variação de voltagem; – Rapidez na volta de energia; – Aviso de desligamento. 	Pesquisa Abradee (semestral)	<ul style="list-style-type: none"> – Canais de atendimento e ações do programa Jeito AES de Atender (JAAT); – Relacionamento com órgãos de defesa do consumidor; – Ações de comunicação online, em mídias de massa e em peças direcionadas a públicos específicos; – Divulgação do Guia de Valores.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> – Ética; – Ambiente agradável; – Crescimento; – Desenvolvimento; – Reconhecimento; – Remuneração justa; – Clima organizacional. 	Consulta aos colaboradores (2014)	<ul style="list-style-type: none"> – Pesquisa de clima; – Programas de desenvolvimento e retenção; – Comunicação interna; – AES Helpline; – Divulgação do Guia de Valores.

Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> – Relação entre preço e qualidade; – Parcerias de longo prazo; – Planejamento da demanda; – Transparência; – Pagamento no prazo; – Gestão de contratos eficiente. 	Pesquisa online (anual)	<ul style="list-style-type: none"> – Prêmio Melhores Fornecedores; – Newsletter; – Eventos; – Divulgação do Guia de Valores.
Investidores socialmente responsáveis	<ul style="list-style-type: none"> – Gestão de temas sociais, ambientais e de governança que potencialmente impactam o resultado da empresa; – Transparência na comunicação. 	Apresentações a investidores com base nos princípios de Relato Integrado (sob demanda)	<ul style="list-style-type: none"> – Release de resultados; – Conference call de resultados; – Participação em conferências e road shows; – Canal de atendimento telefônico e “Fale com RI”; – Divulgação do Guia de Valores.
Poder público	<ul style="list-style-type: none"> – Execução de podas de árvores; – Cumprimento do prazo para obras planejadas; – Qualidade do fornecimento. 	Radar de prefeituras (acompanhamento mensal)	<ul style="list-style-type: none"> – Visitas institucionais e técnicas; – Participações em eventos; – Canal de atendimento exclusivo; – Participação em comitês e audiências públicas; – Divulgação do Guia de Valores.

Essas informações, entre outras, foram utilizadas como insumos na análise de materialidade para definição de aspectos importantes e essenciais para o relatório. Devido à grande variedade e abrangência dos públicos, não foi possível fazer uma validação externa de todos os requisitos mapeados internamente por diferentes áreas das empresas. Em 2016, avançaremos na revalidação dos requisitos por meio de consultas específicas, como pesquisas e fóruns de discussão específicos.

SALA ENERGIA DE IMPRENSA

Lançada em 2015, a Sala Energia de Imprensa é um espaço online exclusivo para a comunicação entre as empresas da AES e os jornalistas de todo o Brasil. Em tempo real são disponibilizadas as notícias e pautas geradas pela AES, artigos sobre o mercado de

energia, fotos, vídeos, áudios e todo o material de apoio necessário para pautar o dia a dia do jornalista. Por meio deste novo canal, tornamos nossa atuação mais transparente e facilitamos o acesso para esclarecimentos sobre temas relevantes.

PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES E ORGANIZAÇÕES

GRI G4-16

Por meio de representantes da liderança, fazemos parte de associações e organizações que têm influência em assuntos setoriais ou em temas de relevância estratégica para a AES.

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)	
Sindicato da Indústria da Energia no Estado de São Paulo (Sindienergia)	Conselho Deliberativo
Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)	Conselho Curador
Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)	Conselho Diretor e comitês temáticos
Instituto Abradee	Conselho Diretor
International Integrated Reporting Council (IIRC)	Grupo de empresas do <IR> <i>Business Network</i>
Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces – Fundação Getulio Vargas)	Iniciativas empresariais
Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)	Comitês temáticos

COLABORADORES

Visando atrair, desenvolver e reter talentos, dedicamos nossos esforços para proporcionar aos colaboradores um ambiente de trabalho ético e inclusivo, que valorize a diversidade e que promova o desenvolvimento pessoal e profissional. Engajamos nossos colaboradores para uma cultura de sustentabilidade e criação de valor compartilhado, que tem como base a ética e os Valores da AES.



Em 2015, investimos R\$ 668,8 milhões no capital humano da AES Eletropaulo por meio de ações em saúde e segurança, iniciativas para o desenvolvimento dos profissionais, benefícios, entre outros.

A gestão do capital humano na AES é liderada pelo departamento de Recursos Humanos que, em 2015, foi reestruturado para atender às demandas das empresas de maneira mais eficiente. O departamento está segmentado em áreas dedicadas à gestão de talentos, ao clima organizacional, remuneração e relacionamento com sindicatos. As estratégias são definidas com base nas políticas corporativas ou diretrizes específicas por empresa, relacionadas a cada ação.

Meta	Resultado em 2015
------	-------------------

Atingir índice de 85% de satisfação no ambiente de trabalho até 2019



A satisfação dos colaboradores da AES Eletropaulo atingiu 78%.

Com o Planejamento Estratégico Sustentável 2015-2019, as empresas da AES Brasil passaram a ter como objetivo estar entre as melhores empresas para se trabalhar de acordo com a metodologia do Instituto Great Place to Work (GPTW).

Anualmente, Comitês de Clima se reúnem para analisar os resultados da pesquisa de clima de cada diretoria e para definir planos de ação com base nos pontos de melhoria identificados. A participação é voluntária e aberta a toda a equipe.

Em 2015, a AES Brasil foi eleita a melhor empresa do setor elétrico em Práticas de Recursos Humanos, de acordo com o guia Época Negócios 360º em parceria com a Fundação Dom Cabral.

PERFIL DOS COLABORADORES

GRI G4-10 / G4-13

A AES Eletropaulo conta com 7.165 colaboradores próprios e 10.561 contratados. Como parte dos nossos planos de melhoria da qualidade do serviço, aumentamos em 18% o nosso quadro de colaboradores próprios e das contratadas, em 20%.

Colaboradores por cargo e gênero		2014		2015	
		Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Colaboradores	Diretoria	19	5	20	5
	Gerência	58	18	51	19
	Coordenação	222	36	234	36
	Administrativo	623	826	685	873
	Operacional	4.170	175	5.069	173
Total de colaboradores próprios		5.092	1.060	6.059	1.106
		6.152		7.165	
Contratados	Aprendizes	45	88	40	91
	Estagiários	10	16	14	13

Colaboradores por cargo e gênero	2014		2015	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Terceiros	8.639		10.403	
Total de colaboradores contratados	8.798		10.561	
Total geral	14.950		17.726	

Colaboradores próprios por faixa etária (%)	2014	2015
Até 30 anos	31%	33%
Entre 31 e 40 anos	39%	38%
Entre 41 e 50 anos	24%	22%
Mais que 50 anos	6%	6%
Total	100%	100%

ATRAÇÃO DE TALENTOS

Remuneração e benefícios

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, sendo paga por meio do Programa de Participação nos Lucros e Resultados.

O menor salário pago pela AES Eletropaulo em 2015 foi de R\$ 1.304,00, o que corresponde a 165% do salário mínimo do mesmo período (R\$ 788,00).

Em relação à equidade na remuneração entre gêneros, em cargos administrativos os homens receberam um salário 49% maior do que as mulheres. Em cargos operacionais, os homens receberam um salário 7,4% menor do que as mulheres.

Remuneração média das mulheres em relação à dos homens	2013	2014	2015
Diretoria	98%	109%	97%
Gerência	91%	96%	88%
Coordenação	132%	132%	137%
Administrativo	70%	65%	67%
Operacional	93%	95%	108%

Os benefícios oferecidos aos 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 (para mulheres com crianças de até 7 anos);
- Complemento salarial para acidente trabalho e auxílio-doença;
- Participação em planos de previdência privada;
- Programa de assistência ao colaborador.

Jovens talentos

Programa de *trainees*

O Programa de *Trainees* da AES Brasil tem duração de dois anos. Durante esse período, a empresa investe na capacitação dos jovens participantes para que eles tenham uma visão sistêmica e estratégica, em frentes técnicas e comportamentais. Em 2015, foram contratados 11 novos *trainees* para iniciarem em 2016, totalizando 23 no quadro da AES Brasil.

- 80% dos *trainees* da AES Brasil concluíram o programa desde 2010.
- 34% dos profissionais da primeira turma já assumiram uma primeira posição de liderança na AES Brasil.

Programa de estágio

O programa visa desenvolver os estagiários para a efetivação nas posições que exigem nível superior completo, principalmente a de analistas que possam assumir atividades

estratégicas. Em 2015 foram efetivados 30% dos estagiários da AES Tietê e AES Eletropaulo em empresas do grupo.

Rotatividade

GRI G4 LA1

A taxa de rotatividade voluntária – quando há rescisão do contrato de trabalho por iniciativa do colaborador – reduziu de 1,98% em 2014 para 1,29% em 2015.

Rotatividade	2014			2015		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Desligamentos	125	512	637	87	377	464
– Desligamentos voluntários	31	93	124	20	63	83
– Desligamentos involuntários	94	419	513	67	314	381
Contratações	88	474	562	137	1.341	1.478
Taxa de rotatividade voluntária	1,98%			1,29%		

DESENVOLVIMENTO E RETENÇÃO DE TALENTOS

GRI G4 LA9 | LA10

Nossas iniciativas de desenvolvimento de colaboradores tem o objetivo de reter talentos com o conhecimento e experiência necessários para atingirmos os objetivos da Visão da AES – sempre apoiados em nossos Valores.

Na AES Brasil, antes de uma vaga ser aberta para o público interno, a liderança avalia a prontidão de sua equipe e a oportunidade de realizar uma promoção. Damos preferência para colaboradores da mesma área, mas se não houver ninguém apto a preencher a vaga, abrimos processo seletivo interno e externo, em paralelo. Em 2015, 65% das vagas abertas na AES Eletropaulo foram preenchidas por profissionais da AES Brasil.

Em 2015, foram registradas 360.011 horas de treinamentos operacionais e de desenvolvimento na AES Eletropaulo – uma média de 50,34 horas por colaborador.

Capacitação inclusiva

Banco de Eletricistas

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.

Este projeto se consolidou em 2015 como um processo de recursos humanos da AES e foi essencial para viabilizar a contratação de novos colaboradores no tempo planejado.

Dos 900 profissionais capacitados em 2015, 95% foram contratados pela AES Eletropaulo, AES Serviços ou demais fornecedores.

O projeto conta com os seguintes parceiros: 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 da região atendida pela AES Eletropaulo.

Banco de Leituristas

O projeto funciona como uma escola de formação de leituristas, com foco na retenção e satisfação desses colaboradores, já que o cargo apresenta a maior taxa de rotatividade na empresa.

Em 2015, 200 colaboradores foram treinados, dos quais 100% foram contratados pela AES Eletropaulo, AES Sul ou outros fornecedores.

Para os leituristas contratados há pelo menos um ano, foi dada a oportunidade de se inscreverem no curso do Banco de Eletricitistas. Dos 60 que se candidataram, todos os leituristas foram promovidos a eletricitistas, oferecendo um novo horizonte de carreira e potencial de crescimento pessoal e profissional.

Pessoas com deficiência

Ao final de 2015, havia 87 pessoas com deficiência (PCDs) no quadro de colaboradores da AES Eletropaulo. Conforme estabelecido em um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), com base na Lei nº 8.213/91 Art. 93, nossa meta é alcançar 5% de pessoas com deficiência em nosso quadro até junho de 2016. Por meio do Programa Incluir, em 2015 desenvolvemos ações voltadas para promover a inclusão de mais pessoas com este perfil na empresa, visando ao cumprimento do TAC e à diversificação do público interno, tais como:

- Cartilha interna com orientações sobre como lidar com PCDs nas relações de trabalho;
- Calendário de ações de conscientização de todos os colaboradores ao longo do ano;
- Política e fluxo de contratação de PCDs;
- Treinamentos específicos para as equipes de recrutamento e seleção;
- Contratação de jovens aprendizes com deficiência, que podem se tornar colaboradores contratados pela AES Eletropaulo após o período de aprendizagem, por meio de parceria com a Associação Bandeirantes.

Gestão do desempenho

Com o objetivo de diagnosticar, analisar e promover o desenvolvimento dos colaboradores, realizamos o ciclo de gestão de desempenho, uma iniciativa composta por três passos:

- Contratação de metas;
- *Feedback* 360° 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.

Desenvolvimento de lideranças



Treinamentos comportamentais

Os treinamentos comportamentais têm como público-alvo os profissionais que ocupam cargos que exigem nível superior completo. Os temas escolhidos estão relacionados ao momento vivido pela AES e às competências organizacionais exigidas de todos os colaboradores. Em 2015, os treinamentos abordaram capacidade de trabalhar sob pressão, gestão de conflitos e orientação para resultados.

Gestão de potenciais

O programa é voltado para o desenvolvimento de colaboradores de nível superior que demonstram potencial para assumir posições de liderança no futuro. Anualmente é feito

um mapeamento completo de potenciais talentos que são indicados por gerentes, diretores e vice-presidentes. Os colaboradores indicados participam de um processo de avaliação de potencial e *feedback*, que resulta em um plano de desenvolvimento. Em 2015, 42% dos colaboradores avaliados assumiram cargos de liderança, superando a meta anual de 35%.

Academia de Líderes

A Academia de Líderes tem o objetivo de capacitar supervisores, coordenadores, gerentes e diretores da AES Brasil em conceitos e competências fundamentais para o alcance dos objetivos da AES. O programa 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 2015 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

Em 2015, todos os 549 líderes da AES Brasil concluíram suas trilhas de desenvolvimento iniciadas em 2013.

Gestão do conhecimento

O programa Gestão do Conhecimento busca estimular a melhoria contínua dos colaboradores, transmitir e compartilhar os conhecimentos essenciais para o negócio que foram acumulados ao longo dos anos, e também promover reflexões sobre o futuro do setor energético a fim de que cada colaborador identifique seu papel nessa evolução. A ideia é que o profissional se torne multidisciplinar.

Em 2015, 1.500 colaboradores da AES Eletropaulo estiveram presentes em palestras e treinamentos que trataram de assuntos diversos: regulação do setor energético, geração distribuída, formação de facilitadores em inovação, *design thinking*, finanças para “não financeiros”, *smart grid*, gestão de ativos, gestão da mudança, administração do tempo, entre outros.

Avançamos também na inclusão digital de mais de mil colaboradores, que participaram de cursos na modalidade e-learning sobre Excel, Word, Power Point, gestão de projetos, direção defensiva e reciclagem na norma NR-10.

Educação para sustentabilidade

O Programa de Educação para a Sustentabilidade visa desenvolver competências, habilidades e atitudes necessárias para atingir o compromisso com o desenvolvimento sustentável presente na Visão da AES. O programa foi desenhado em fases para atingir todos os colaboradores e aborda a estratégia, conceitos básicos e comunicação sobre as práticas e atitudes sustentáveis incorporadas aos processos da AES Brasil. Desde 2013, a primeira fase capacitou 100% dos colaboradores sobre a estratégia de sustentabilidade e a segunda fase atingiu 80% dos líderes sobre conceitos e práticas de sustentabilidade.

A terceira fase do programa foi iniciada em 2015 com a missão de atualizar todos os colaboradores sobre a nova estratégia da AES Brasil, ampliar o conhecimento da organização sobre os conceitos básicos de sustentabilidade e incentivar a prática de iniciativas que gerassem valor para os públicos de relacionamento do grupo. Foram realizados 5 eventos temáticos com a presença de cerca de 600 colaboradores e 4 Oficinas de Criação de Valor com 58 líderes que, juntos, realizaram mais de 130 reuniões de disseminação, com suas respectivas equipes, e atingiram 5,1 mil colaboradores. Esses colaboradores formaram 27 Grupos de Trabalho e desenvolveram ações práticas que contribuíram para o reaproveitamento de resíduos e para a redução no consumo de água e energia das empresas e também na casa dos colaboradores participantes. Na AES Eletropaulo, duas Oficinas de Criação de Valor reuniram 32 líderes que disseminaram o tema para 4.430 colaboradores.

Para 2016, o Programa de Educação tem o objetivo de engajar líderes e colaboradores para debaterem sobre os conceitos de sustentabilidade e possíveis inovações e aplicações para a AES Brasil.

Comunicação com público interno – Rede Ligado

Acreditamos que a comunicação aberta e transparente com nosso público interno é fundamental para o engajamento, a motivação e a retenção da mensagem pelos colaboradores, tanto em momentos críticos quanto para as nossas conquistas.

Os nossos colaboradores contam com a Rede Ligado, conjunto de canais de comunicação interna, que possui estratégias específicas para disseminar mensagens-chave para 100% dos colaboradores, da operação e do administrativo até a liderança. Entre outros canais, a Rede Ligado inclui:

- **Portal Ligado:** o canal de comunicação interna mais completo da AES Brasil, que traz as últimas notícias do Grupo e do setor, além das vagas disponíveis em seleção interna, documentos úteis e informações detalhadas sobre as áreas da empresa.
- **Revista Ligado:** publicação mensal com temas relevantes a todos os públicos internos como estratégia, segurança, pessoas, comportamento, mudanças na regulação do setor elétrico, entre outros.
- **Momento Ligado:** semanalmente, líderes compartilham um resumo dos fatos relevantes com suas equipes. A iniciativa também prevê uma apresentação para as equipes da conversa realizada entre o Presidente e as lideranças.

Em 2015, uma pesquisa realizada por uma empresa independente de estudos corporativos indicou que 81,1% dos colaboradores demonstram estar satisfeitos com a forma que a empresa se comunica com os colaboradores.

Compromisso com direitos humanos

Em 2015, a AES lançou sua Declaração de Compromissos em Direitos Humanos, que norteia a gestão cotidiana dos negócios e de nossa relação com a cadeia de valor. O documento reúne oito princípios que expressam o compromisso da AES em garantir os direitos básicos de todos os indivíduos com os quais se relaciona, sem que haja discriminação por qualquer motivo.

Clique [aqui](#) para acessar o documento.

FORNECEDORES

Fornecedores são nossos parceiros de negócio e um público fundamental para atingirmos resultados estratégicos com sustentabilidade. A cada ano, realizamos avanços em nossas iniciativas de avaliação, desenvolvimento, relacionamento, valorização e comunicação com a cadeia de suprimentos, visando ganhos compartilhados.

Perfil dos fornecedores da AES Eletropaulo em 2015

GRI G4-12

- Mantivemos 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.
- Cerca de 84% da base de fornecedores ativos da AES Eletropaulo é composta de fornecedores e prestadores de serviços regionais.
- Aproximadamente 59% 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.
- Formalizamos contratos com onze fornecedores para prestação de serviços no SEP, totalizando mais de R\$ 1 bilhão em um período de cinco anos.

PARCERIAS SUSTENTÁVEIS

O programa reúne a gestão de todas as iniciativas desenvolvidas junto aos fornecedores da AES Brasil, visando à formação e ao fortalecimento de relacionamentos saudáveis e duradouros com essas empresas.

<https://youtu.be/ZiqvV2xf0uw>

Avaliação: Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF)

A principal ferramenta para a gestão de nossos fornecedores é o Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF), que reúne um conjunto de critérios técnicos e socioambientais 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 serve de referência para os gestores de contrato definirem planos de melhoria e desenvolvimento para as empresas parceiras nos casos de desempenho abaixo do esperado. Os melhores desempenhos são reconhecidos no final de cada ano, em evento, com o Prêmio Melhores Fornecedores da AES Brasil.

Meta		Resultado em 2015
Ter 80% dos fornecedores com IDF igual ou acima de 75 até 2019		73% dos fornecedores da AES Eletropaulo registraram IDF igual ou acima de 75 (de um total de 100).

Desde 2011, quando começaram as avaliações, a nota média dos fornecedores no IDF aumentou em mais de 4%.

Comitês Internos de Fornecedores se reúnem trimestralmente para analisar as informações acerca dos fornecedores e tomar decisões sobre casos mais críticos.

Critérios de avaliação do IDF:

Sociais	Segurança	Ambientais	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 técnicos
Gestão de pessoas	Gerenciamento de emergências	Licenças e permissões ambientais	Infraestrutura
	Riscos do ambiente de trabalho	Passivos ambientais	

Desenvolvimento

Também realizamos ações de apoio e desenvolvimento aos fornecedores. Em 2015, três eventos reuniram 102 fornecedores da AES:

- Painel de diálogo com as empresas vencedoras do Prêmio Melhores Fornecedores AES Brasil, em 2014: encontro promovido para troca de conhecimentos sobre o panorama do setor elétrico, estratégia da AES e boas práticas das empresas parceiras.

- 1º *Workshop* específico com as empresas prestadoras de serviços de sistema elétrico de potência. No encontro, a AES e seus parceiros definiram algumas ações de desenvolvimento com o objetivo de reduzirem riscos e impactos sociais e ambientais em suas operações.

Prêmio Melhores Fornecedores AES Brasil

Anualmente, reconhecemos as melhores práticas dos fornecedores, considerando os critérios de segurança, meio ambiente, responsabilidade social, qualidade, gestão, produtividade, relacionamento e cláusulas contratuais, com base no IDF. No mesmo evento também são reconhecidas as melhores práticas de sustentabilidade e de inovação. Em 2015, promovemos a quinta edição do Prêmio Melhores Fornecedores e reconhecemos as 16 empresas que, durante o ano, mais se destacaram entre os parceiros que contribuem para garantir a excelência no nosso serviço de geração e distribuição de energia elétrica. Clique [aqui](#) e confira os vencedores de 2015.

Pesquisa com fornecedores

Em 2015, realizamos uma pesquisa *online* com mais de 148 fornecedores da AES sobre as percepções e demandas dessas empresas no relacionamento comercial.

- 88,5% dos respondentes concordam que a AES é transparente no relacionamento com seus fornecedores;
- 85,1% responderam que a AES ajuda em seu desenvolvimento;
- Mais da metade dos respondentes avalia o processo de contratação da AES como “bom”.

Comunicação

- **Publicação trimestral por email:** criada para promover mais transparência e equidade à relação com nossos fornecedores, a publicação leva temas relevantes para esse público, como oportunidades de desenvolvimento, mudanças nas políticas de fornecedores da AES Eletropaulo e informações sobre a estratégia da AES. O conteúdo se baseia nos resultados da pesquisa realizada junto aos fornecedores em 2015 e é enviado a 100% da base de fornecedores.
- **E-mail exclusivo:** o endereço parceriassustentaveis@aes.com foi criado para facilitar a comunicação direta entre a AES Eletropaulo e as empresas contratadas.
- **Portal online:** em 2015, foi lançada nova versão do portal para fornecedores, que permite mais interatividade entre os gestores de contratos da AES Eletropaulo e as empresas contratadas. No novo site é possível consultar indicadores, séries históricas, gráficos e informações de interesse dos fornecedores.

AES Serviços

Desde 2014, a AES Serviços se consolidou como um parceiro 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 permite 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\$ 36 milhões, em 2015, cerca de 51% a mais do que em 2014.

Gestão de riscos na cadeia de fornecedores

Em 2015, a AES passou a analisar a situação econômico-financeira dos fornecedores atuais e potenciais por meio de um novo relatório anual. Os resultados apoiam o gerenciamento de riscos na cadeia de suprimentos e permite a ação conjunta e preventiva em situações críticas, além de evitar que a parceria seja encerrada. A empresa Datarisk Global recebe as informações necessárias dos fornecedores da AES, garantindo seu sigilo. Os resultados são apurados e disponibilizados para cada fornecedor.

A AES também possui medidas de combate à violação de direitos humanos, como o trabalho infantil e análogo ao escravo. Além de inserirmos cláusulas nos contratos que contemplam o tema, consultamos a última “Lista Suja” do Ministério do Trabalho (cadastro de exploradores de mão de obra análoga à de escravo), divulgada em 2014, a fim de nos certificarmos de que os fornecedores não foram listados, além do Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) via Portal da Transparência da Controladoria Geral da União.

Anualmente, mapeamos as regiões com maior incidência de trabalho infantil e enviamos um comunicado pedindo especial atenção aos fornecedores baseados nessas localidades, para que verifiquem as operações de sua empresa e sua cadeia de valor.

Também realizamos ações de conscientização, tratando do tema em eventos, enviando comunicados de orientação e solicitando declarações de que eles não adotam essa prática.

Saiba mais:

- Capítulo Governança Corporativa: ações da AES ligadas a *compliance* contratual junto a potenciais parceiros de negócios, prestadores de serviços ou fornecedores.
- Declaração de Compromissos em Direitos Humanos, divulgada em 2015, com princípios que contemplam a cadeia de suprimentos da AES.

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 nosso negócio e está no centro de nosso modelo de criação de valor. Também realizamos, todos os anos, iniciativas voltadas para o desenvolvimento social e econômico das comunidades nas quais estamos presentes, cientes da nossa responsabilidade na construção de uma sociedade mais consciente e sustentável. Essas iniciativas também contribuem para o aumento do grau de satisfação e confiança junto aos nossos públicos.

Nosso relacionamento e compromissos com as comunidades são pautados pelo Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC) e atendem às normas e aos padrões externos aplicáveis aos negócios da AES no Brasil, como ISO 26.000 e AA 1.000. Dessa forma, promovemos a melhoria contínua da atuação social e garantimos o alinhamento com a estratégia de negócios e com a Política de Sustentabilidade.

As iniciativas voltadas para as comunidades estão agrupadas em quatro pilares da Política de Investimento Social Privado:

- Educação, cultura, esporte e saúde;
- Capacitação profissional inclusiva;
- Acesso à energia e eficiência energética; e
- Influência social.

O sistema de avaliação é composto por indicadores de gestão das atividades, que medem o impacto sobre o público atingido e levam em consideração o investimento por projeto. Também são realizadas pesquisas de opinião junto aos beneficiados para medir o grau de satisfação e de atendimento às expectativas de cada público.

Em 2015, investimos e destinamos R\$ 95,2 milhões, dos quais R\$ 50,1 milhões com recursos incentivados e R\$ 45,1 milhões com recursos próprios.

Meta	Resultado em 2015
Educar 95 mil pessoas em 2015 e influenciar a mudança de hábito para o consumo consciente de 70% em 2015	Mais de 96 mil pessoas foram envolvidas em projetos de educação para o consumo consciente*. Das escolas participantes do AES Eletropaulo nas Escolas, 67% conseguiram reduzir o consumo de energia com as ações educacionais.



**Para o resultado de 2015 foram considerados os projetos AES Eletropaulo nas Escolas e Casa de Cultura e Cidadania. Os critérios para medição de hábito para outros projetos estão em desenvolvimento e serão aplicados em 2016.*

Educação, cultura, esporte e saúde

Energia do Bem

O Energia do Bem é o programa de voluntariado da AES Brasil que, em 2015, envolveu 1.126 colaboradores em atividades de educação sobre o consumo eficiente e seguro da energia elétrica e em campanhas de doação. As ações beneficiaram 16.879 pessoas. No Dia Nacional do Voluntariado, realizamos o primeiro “Dia do Energia do Bem”. Mais de cinco mil pessoas, em 30 cidades em São Paulo e no Rio Grande do Sul, foram conscientizadas sobre o consumo consciente de energia por meio de palestras realizadas por colaboradores da AES.

Casa de Cultura e Cidadania

A Casa de Cultura e Cidadania promove atividades culturais e esportivas para crianças e jovens em sete unidades, nos estados de São Paulo e do Rio Grande do Sul. Em 2015, 960 crianças e jovens foram beneficiados diretamente pelas atividades e 44.902 atendimentos foram realizados em cursos regulares, palestras e apresentações nas unidades de São Paulo (Vila Guacuri) e Osasco.

Conheça mais detalhes sobre a Casa de Cultura e Cidadania em www.casadeculturaecidadania.com.br.

Centro Educacional Infantil Luz e Lápis

O Centro Educacional Infantil Luz e Lápis é dedicado a crianças de um a seis 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 2015, atendeu gratuitamente 234 crianças nos bairros de Santo Amaro e Guarapiranga, na Zona Sul de São Paulo.

Consumo Mais Inteligente

AES Eletropaulo nas Escolas

Entre 2009 e 2014, 1,2 milhão de pessoas de 1.914 escolas foram beneficiadas pelo AES nas Escolas a partir da formação de professores que multiplicaram dentro de sala de aula informações sobre o uso eficiente e seguro de energia elétrica. O projeto também contou com caminhões com jogos e atividades lúdicas e interativas que visitaram escolas e comunidades para testar o conhecimento e sensibilizar as pessoas sobre o tema.

Em 2015, implementamos uma nova estratégia de participação e mobilização de educadores e estudantes que passou a colocar o aluno como protagonista de ações para o consumo consciente na própria escola: os professores convidaram alunos para constituir o Núcleo de Ação para a Eficiência Energética (NAEE) da escola, com a responsabilidade de difundir uma cultura de eficiência no uso da energia e da água, tanto nas escolas quanto em suas residências.

Mais de 95 mil alunos foram impactados pelo projeto em 2015. Das 112 escolas participantes, 67% conseguiram reduzir, em média 17% do consumo de energia com as

ações educacionais do projeto e 24% das escolas conseguiram a média de 25% de redução no consumo de água.

Para saber mais sobre o AES Eletropaulo nas Escolas, acesse:

<http://aeseletropaulonasescolas.com.br/>

Veja também o vídeo sobre a nova abordagem do projeto:

<https://youtu.be/bIRBQQPYiVY>

Recicle Mais, Pague Menos

O Recicle Mais, Pague Menos é uma iniciativa que oferece desconto na conta de energia elétrica para os clientes residenciais que entregam materiais recicláveis (papel, plástico, metal e vidro) nos pontos de coleta espalhados pela área de concessão.



O projeto contribui com o orçamento familiar dos participantes, uma vez que os clientes podem até zerar o valor da conta de luz, por meio da troca dos resíduos por bônus na conta de energia. Além disso, ao recolher e enviar para a reciclagem materiais que, se não fossem destinados adequadamente, iriam para aterros sanitários, o Recicle Mais, Pague Menos possibilita redução das emissões de gases de efeito estufa.

Em 2015, a ação ganhou ainda mais projeção devido ao aumento na tarifa de energia elétrica que impactou o orçamento familiar, tendo sido valorizada pelos clientes como alternativa para diminuição das despesas.

Destaques do projeto em 2015:

- 38.863 novos clientes cadastrados, totalizando mais de 44 mil ao final do ano;
- 9 pontos de coleta fixos, nas cidades de São Paulo, Barueri e Santo André – sendo 2 novos pontos inaugurados em 2015;
- 1.542 toneladas de material reciclado coletadas;
- R\$ 205 mil de desconto na fatura de energia de 12 mil clientes;
- 3.881 kg de CO₂e em emissões evitadas;
- 6.824 MWh-ano foram economizados, o equivalente à energia consumida por 2.274 residências com consumo de 250 KWh/mês.

O projeto foi reconhecido pelo Ministério do Meio Ambiente como uma Prática de Referência em Educação Ambiental e Comunicação Social para a Gestão de Resíduos Sólidos, tendo sido inserido no Banco de Prática EducaRES.

Ação itinerante

Além dos pontos de coleta fixos, investimos R\$ 537 mil em uma unidade itinerante do Recycle Mais, Pague Menos que percorre cinco comunidades para cadastro de clientes e pesagem de resíduos. As comunidades atendidas são Jardim Júlia (Zona Sul), Americanópolis (Zona Sul), Jardim Oratório (Mauá), Filhos da Terra (Zona Norte) e Paraisópolis (Zona Sul). A ação foi iniciada em novembro de 2015 e estará em funcionamento até abril de 2016. O critério utilizado para a definição dos locais foram comunidades nas quais a inadimplência aumentou nos últimos meses de 2015.

Retorna Machine

Estabelecemos parceria com a empresa Triciclo para implantação das “Retorna Machines”, máquinas de recolhimento de garrafas PET e latinhas de alumínio disponibilizadas em locais públicos de grande circulação, por meio das quais o cliente acumula pontos e pode trocar por desconto na conta de energia elétrica.

CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL INCLUSIVA

Dentre os programas de capacitação profissional inclusiva destacam-se **Banco de Eletricistas, Banco de Leituristas e Programa Incluir**, com foco em pessoas com deficiência. Os programas têm como objetivo a capacitação profissional de pessoas para atuarem no mercado de trabalho.

Saiba mais sobre os projetos no capítulo Colaboradores.

ACESSO À ENERGIA E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA**GRI G4 EC7 / EC8**

Por meio do Programa de Eficiência Energética, desenvolvemos projetos para combater e evitar desperdícios de energia elétrica junto a nossos clientes, sejam eles indivíduos ou organizações. Seguindo uma determinação da ANEEL, destinamos 0,5% de nossa receita líquida anual para essa finalidade.

Meta	Resultado em 2015
Ampliar acesso à energia elétrica regularizada para 183 mil famílias de comunidades de baixa renda até 2019.	 A regularização de ligações informais beneficiou 67 mil famílias no ano.
Contribuir para a redução de 240 mil MWh do consumo de energia elétrica dos clientes até 2019.	 Por meio dos projetos de eficiência energética, regularização e educação contribuimos para reduzir 40,8 mil MWh no consumo anual de energia elétrica pelos clientes.

Promovemos o uso eficiente da energia elétrica por meio da regularização de ligações informais em comunidades de baixa renda – no programa Transformação de Consumidores em Clientes – e de projetos educacionais com foco no consumo consciente, como o AES Eletropaulo nas Escolas e o Recicle Mais, Pague Menos.

Além disso, desenvolvemos projetos de eficiência energética em diversos usos finais como iluminação, ar condicionado, motores e melhorias na gestão de energia por parte de clientes públicos e corporativos. Especificamente para gestores da administração pública, nossas iniciativas têm como objetivo ensiná-los a realizar a gestão de energia nos prédios municipais.

Os projetos realizados em 2015 viabilizaram a economia de 40,8 GWh, o equivalente ao consumo de energia elétrica de 13,6 mil residências em um ano¹, além de terem contribuído para evitar a emissão de 5.077tCO₂e.

¹ Considera uma residência com consumo mensal de 250 kWh.

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 nossa área de concessão. 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 2015, foram regularizadas 67 mil ligações, beneficiando cerca de 268 mil pessoas – um número 13,4% superior ao registrado em 2014.

Além de reduzir o consumo irregular e contribuir para o resultado financeiro da empresa, por meio da redução de perdas comerciais, o programa contribui para o uso racional de energia elétrica, uma vez que faz parte das suas atribuições o diagnóstico de situações de ineficiência energética nas residências regularizadas e ações para melhorar o consumo das famílias, como a troca de eletrodomésticos ineficientes por equipamentos mais eficientes.

Com investimentos de R\$ 74,4 milhões em 2015, o Transformação de Consumidores em Clientes promoveu uma economia total de 32,92 GWh de energia elétrica.

Redução do Consumo de Energia (GWh)	2013	2014	2015
Substituição de lâmpadas	6,24	23,88	8,78
Substituição de geladeiras	1,01	2,10	1,13
Regularização	25,45	19,84	22,51
Reforma interna	0,01	0,10	0,12
Recuperador de calor	0	0	0
Aquecedor solar	2,67	0,15	0,38
Total	35,38	46,07	32,92

A AES Eletropaulo estuda a implantação de um projeto pioneiro de geração distribuída fotovoltaica nas comunidades localizadas em sua área de concessão. Esse projeto visa à geração e à distribuição de parte da energia elétrica utilizada nas residências das comunidades, por meio da energia solar. Nos próximos anos, nossa intenção é implementar novos projetos que promovam o desenvolvimento socioeconômico das comunidades, visando à sustentabilidade e perenidade desse processo.

Resultados acumulados desde 2004:

- Regularização de 714.647 ligações informais em 1.706 comunidades;
- Cerca de 2,8 milhões pessoas beneficiadas;
- Substituição de 63.749 geladeiras e 2.405.261 lâmpadas;
- 4.999 reformas internas;
- 5.060 instalações de sistemas de aquecimento solar, em substituição aos chuveiros elétricos convencionais;
- R\$ 290,89 milhões de investimentos para expansão e melhoria da rede e R\$ 319,13 em ações de eficiência energética.

Atuamos em parceria com prefeituras para a realização e a 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.

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



Rua Sebastião Francisco
Jd. Colombo

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

Adoção de hábitos de consumo consciente

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

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 CO₂e

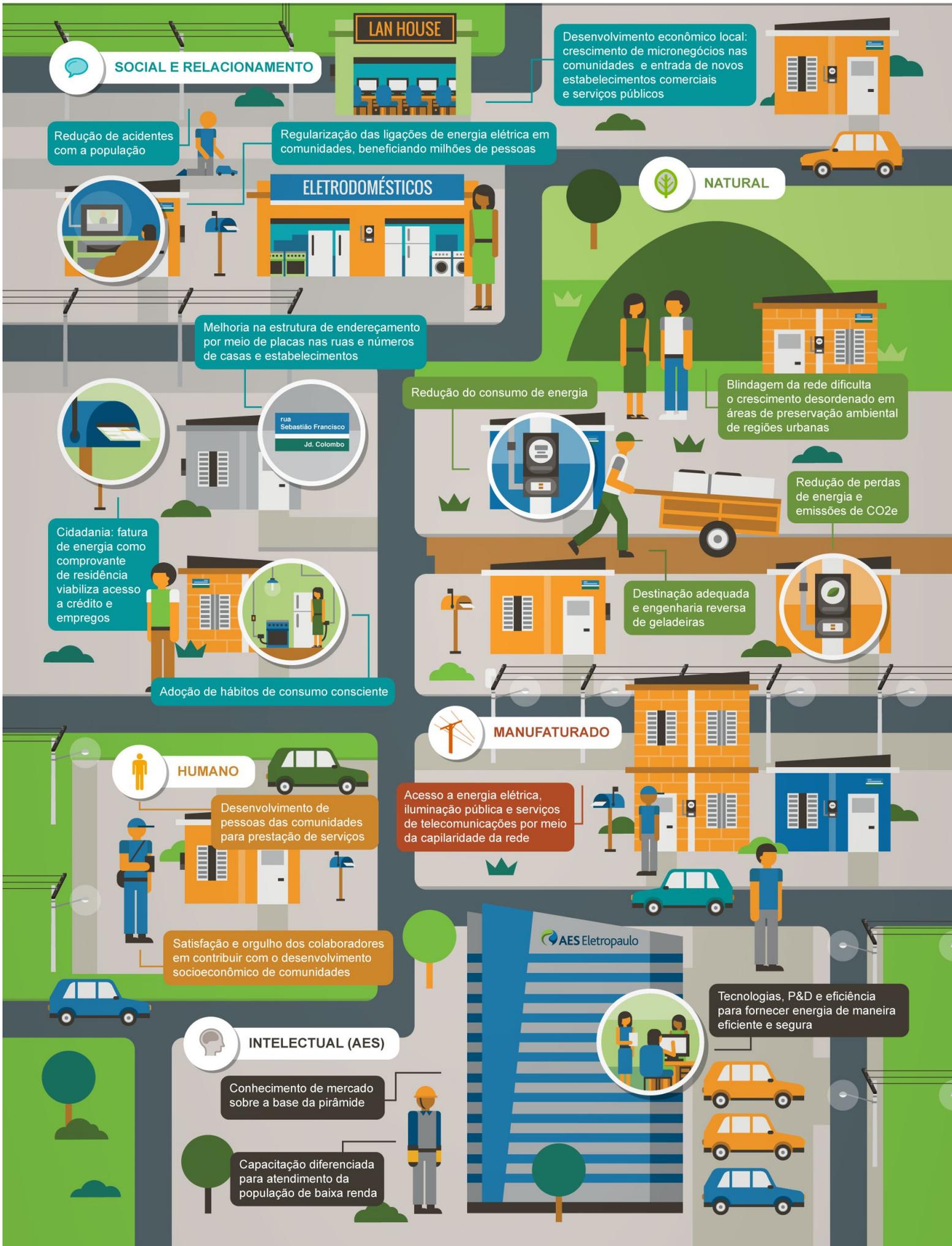
Destinação adequada e engenharia reversa de geladeiras

MANUFATURADO

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

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

AES Eletropaulo



Gestão Energética Municipal (GEM)

Os projetos de Gestão Energética Municipal (GEM) tem 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 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.

Em 2015, as Prefeituras de Itapevi e Cajamar alcançaram cerca de 7% de economia de energia elétrica por meio das melhorias desenvolvidas com o apoio da AES Eletropaulo implantação da Gestão Energética Municipal.

Prédios Públicos de Cotia

Em 2014, a AES Eletropaulo realizou a substituição de cerca de 3 mil 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 passou a gerar, ao final de 2014, uma economia de 480 MWh ao ano, equivalente a cerca de 160 residências com consumo de 250KWh/mês.

A.C. Camargo Cancer Center

O projeto de modernização dos sistemas de ar condicionado no A.C. Camargo Cancer Center (Fundação Antonio Prudente), um dos maiores centros oncológicos do mundo, entrará em pleno funcionamento em 2016 e deve proporcionar uma redução no consumo de energia elétrica de aproximadamente 2.682 MWh ao ano para o hospital – equivalente a cerca de 894 residências com consumo de 250KWh/mês. A iniciativa é fruto de uma parceria entre a AES Eletropaulo e a Fundação que, juntas, investiram R\$ 8,2 milhões.

Palácio dos Bandeirantes

Em parceria com o Governo do Estado de São Paulo, implementamos um 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 1,8 mil pontos de iluminação modernizados no Palácio, e 262 painéis fotovoltaicos em uma área superior a 500m².

O projeto, que entrou em operação plena no final de 2015, proporciona as seguintes economias:

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

Chamada Pública

Desde 2014, publicamos anualmente o edital da chamada pública para a seleção de projetos de eficiência energética, que visam promover o uso eficiente e racional da energia elétrica e estimular novas ideias e tecnologias. O processo possibilita a apresentação de propostas de clientes dos mais diversos ramos de atividade que compõem o mercado da AES Eletropaulo, como indústrias, comércios e serviços públicos, por exemplo. A chamada pública também oferece critérios mais rigorosos de aplicação do orçamento destinado aos projetos de eficiência energética e contribui, assim, para um processo mais isonômico de seleção.

Conheça a seguir os projetos implementados, em 2015, a partir do edital:

Polimold Industrial

Implementamos um projeto de eficiência energética na Polimold, uma indústria de porta molde em São Bernardo do Campo. Trocamos aparelhos de ar condicionado e acrescentamos, em duas unidades da fábrica, um sistema tubular que conduz a iluminação natural para dentro do ambiente que substitui a iluminação artificial quando a luz do dia é suficiente para as atividades. Além disso, realizamos reparos no sistema de ar comprimido utilizado nos processos industriais.

Com as melhorias, estima-se uma economia anual de 240 MWh ao ano no consumo de energia elétrica pela empresa a partir de 2016. O projeto resulta de parceria entre a AES Eletropaulo e a Polimold que, juntas, investiram R\$ 956 mil.

Blue Tree Hotel

Na unidade do hotel na Avenida Faria Lima, em São Paulo, realizamos a troca de um dos equipamentos do sistema central de ar condicionado para um modelo mais eficiente. A economia anual prevista é de 642 MWh ao ano e o investimento total no projeto é de R\$ 1,4 milhão entre 2015 e 2016.

Resumo dos projetos em 2015:

Nome do projeto	Beneficiário	Investimentos da AES Eletropaulo em 2015 (R\$)	Energia economizada (MWh)
Palácio dos Bandeirantes*	Governo do Estado de São Paulo	–	624
A.C.Camargo Cancer Center	Fundação Antonio Prudente	R\$ 2.301.300	–
Prédios Públicos de Cotia**	Prefeitura do Município de Cotia	–	440
Gestão Energética Municipal	Prefeituras dos Municípios de Itapevi e Cajamar	R\$ 90.600	–
Polimold Industrial	Operações da indústria	R\$ 722.967	–
Blue Tree Hotel	Operações do hotel	R\$ 680.706	–
Recicle Mais, Pague Menos	Área de concessão da AES Eletropaulo	R\$ 1.564.109,91	6.824
Programa Transformação de Consumidores em Clientes	Comunidades da área de concessão da AES Eletropaulo	R\$ 74.366.158	32.926
Total	–	R\$ 80.262.691	40.814

*Considera a economia proporcional a dez meses de funcionamento do sistema de iluminação em 2015, e doze meses do funcionamento do painel fotovoltaico.

**Considera a economia proporcional a onze meses de funcionamento do projeto em 2015.

PRINCIPAIS INVESTIMENTOS SOCIAIS PRIVADOS EM 2015
GRI G4-EC4 | G4-EC8
[Clique aqui](#) para ver o Balanço Social Ibase 2015 da AES Eletropaulo.

Conheça os principais investimentos da AES em iniciativas sociais no quadro:

Linha de atuação: educação, cultura, esporte e saúde					
Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos (R\$)	Origem dos recursos
AES Eletropaulo nas Escolas	Mobilização de educadores e estudantes em escolas para o consumo consciente de água e energia	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	95.636 alunos e 353 professores	R\$ 3.003.281,79	Recursos incentivados – Programa de Eficiência Energética
Recicle Mais, Pague Menos	Iniciativa que oferece desconto na conta de energia elétrica para os clientes residenciais que entregam materiais recicláveis nos pontos de coleta	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	44.072 clientes cadastrados	R\$ 1.564.109,91	R\$ 447.217,05 de recursos próprios e R\$ 1.116.892,86 de Recursos incentivados – Programa de Eficiência Energética
Viva sem Acidentes	Campanhas de segurança para a população, com foco na conscientização sobre os riscos ligados à rede elétrica	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	Indeterminado	R\$ 1.054.600,00	R\$ 754.650 de recursos próprios e R\$ 300.000,00 de Recursos incentivados – Programa de Eficiência Energética
Campanhas de Consumo Consciente	Campanhas conscientização para o uso eficiente da energia elétrica	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	Indeterminado	R\$ 1.500.000,00	Recursos incentivados – Programa de Eficiência Energética
Casa de Cultura e Cidadania	A Casa de Cultura e	São Paulo (Vila Guacuri)	960 crianças e jovens	R\$ 690.000,00	Recursos próprios

	<p>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</p>	e Osasco	beneficiados diretamente e 44.902 atendimentos em cursos regulares, palestras e apresentações		
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\$ 2.484.662,29	Recursos próprios
Energia do Bem	Programa de voluntariado da AES Brasil	Aplicável a todas as unidades da AES Eletropaulo	1.126 colaboradores envolvidos 16.879 beneficiados	R\$ 75.385,00	Recursos próprios
Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA)	Apoio a projetos sociais escolhidos pelos CMDCAs, diagnóstico social e capacitação dos membros dos Conselhos	Juquitiba e Embu das Artes	O número de beneficiados será definido em 2016 a partir da execução dos projetos.	R\$ 332.033,09	Recursos Incentivados – FUMCAD (Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente)
É Proibido Miar	Apresentação teatral que discute	São Paulo, Santo André, Diadema e	4,3 mil pessoas	R\$ 31.670,59	Recursos Incentivados – Programa de

	preconceitos e diferenças	Barueri			Ação Cultural
Nona Sinfonia de Beethoven – Orquestra Acadêmica de São Paulo	Apresentação musical com coral e orquestra	São Paulo	5,2 mil pessoas	R\$ 223.168,11	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Reciclo Musical	Evento cultural com diversas apresentações que discutem sustentabilidade	São Paulo	17 mil pessoas	R\$ 80.070,70	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
1ª Mostra Anual de Teatro Infantil Sustentável – Matis	Mostra de Teatro Infantil na qual são apresentados temas sobre sustentabilidade	São Paulo	3 mil pessoas	R\$169.929,30	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Eco Biblioteca – Gira Gira	Instalação de bibliotecas com um acervo de 300 livros	São Paulo	2 mil pessoas	R\$ 249.100,00	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Museu da Pessoa	Vídeos com depoimentos sobre a utilização de energia em São Paulo	São Paulo	1,8 mil pessoas	R\$ 200.000,00	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Festival Cultivar	Evento de valorização e reconhecimento sobre o meio ambiente	São Paulo	15 mil pessoas	R\$ 150.000,00	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Doutores da Alegria	Intervenção em sete Hospitais de São Paulo	São Paulo	1 milhão de pessoas	R\$ 171.502,90	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
A Energia da Cidade	Documentário sobre a cidade de São Paulo em 3D	São Paulo	Mil pessoas	R\$ 195.297,35	Recursos Incentivados – Programa de Ação Cultural
Circuito de	Circuito de 4	São Bernardo	4,8 mil	R\$	Recursos

Corrida de Rua e Caminhada	etapas de corrida e caminhada	do Campo	peessoas	313.954,00	incentivados – Programa de Incentivo ao Esporte
Circuito Paulista de Basquete 3x3	Circuito de 4 etapas de basquete 3x3	São Caetano, Jandira, Mauá e São Paulo.	1,3 mil pessoas	R\$ 558.413,60	Recursos incentivados – Programa de Incentivo ao Esporte
Circuito Nossas Cidades	Corrida e caminhada de rua	Barueri	1,2 mil pessoas	R\$ 195.297,35	Recursos incentivados – Programa de Incentivo ao Esporte
Ameaças no Céu	Documentário sobre impactos do clima no setor elétrico	São Paulo	1 milhão de pessoas	R\$ 350.000,00	Lei Audiovisual
Astros no Gelo II	Espectáculo musical com atletas e ex-atletas do gelo	São Paulo	15 mil pessoas	R\$ 182.047,69	Lei Rouanet
32ª Bienal	Exposição de arte contemporânea	São Paulo	500 mil visitantes	R\$ 200.000,00	Lei Rouanet
Exposição Rio Tietê	Exposição de obras artísticas sobre o Rio Tietê	São Paulo	30 mil pessoas	R\$ 200.000,00	Lei Rouanet
Toca Direito	Espectáculo de Teatro Musical com temas relacionados a sustentabilidade	São Paulo	5,6 mil pessoas	R\$ 200.000,00	Lei Rouanet
Night Run Twist	Corrida de rua de 10km	São Paulo e São Caetano do Sul	30 mil pessoas	R\$ 332.033,09	Lei do Esporte
Reabilitação e Fisioterapia Neurológica	Ampliação do setor de Fisioterapia da APAE Santo André	Santo André	14 mil pessoas	R\$ 300.000,00	Programa Nacional de Apoio à Atenção à Saúde da Pessoa com

					Deficiência (PRONAS)
Fundo do Idoso	Apoio a projetos sociais inscritos, de acordo com as prioridades e normas estabelecidas pelo Conselho	Vargem Grande Paulista	O número de beneficiados será definido em 2016 a partir da execução dos projetos	R\$ 332.033,09	Recursos Incentivados – Fundo do Idoso
Linha de atuação: capacitação profissional inclusiva					
Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos (R\$)	Origem dos recursos
Banco de Eletricistas	Recrutamento, seleção e capacitação de pessoas para o quadro próprio de colaboradores da AES Eletropaulo e para suas parceiras contratadas, atendendo à demanda por profissionais no setor.	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	900 pessoas	R\$ 2.700.000,00	Recursos próprios
Banco de Leituristas	Recrutamento, seleção e capacitação de pessoas para o quadro próprio de colaboradores da AES Eletropaulo e para suas parceiras contratadas, atendendo à demanda por profissionais no setor.	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	200 pessoas	R\$ 600.000,00	Recursos próprios

Capacitação de pessoas com deficiência (PCDs)	Capacitação de PCDs pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI)	São Paulo	50 pessoas	R\$ 101.716,00	Recursos próprios
---	--	-----------	------------	----------------	-------------------

Linha de atuação: acesso à energia e eficiência energética

Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos (R\$)	Origem dos recursos
Transformação de Consumidores em Clientes	Promove o acesso regular à energia elétrica, visando ao fornecimento seguro e confiável para todos, contribuindo para o bem-estar das pessoas das comunidades de baixa renda	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	67 mil famílias e cerca de 268 mil pessoas	R\$ 74.366.158,10	R\$ 37,1 milhões com recursos próprios e R\$ 37,2 milhões com recursos incentivados pelo Programa de Eficiência Energética
Iniciativas de eficiência energética	Voltado aos grandes consumidores de energia, tem como principal objetivo a substituição de equipamentos por modelos mais eficientes	Toda a área de concessão da AES Eletropaulo	Indeterminado	R\$ 3.795.573,00	Recursos incentivados – Programa de Eficiência Energética

Linha de atuação: influência social

Projeto	Descrição	Área de influência	Número estimado de beneficiados	Recursos investidos (R\$)	Origem dos recursos
Plataforma Liderança Sustentável	Movimento que reúne as histórias de 50 líderes empresariais	Brasil	Indeterminado	R\$ 75.000,00	Recursos próprios

	com o objetivo de conectar, inspirar e educar jovens líderes para os valores da sustentabilidade.				
Fundação Abrinq	Organização sem fins lucrativos que tem como missão promover a defesa dos direitos e o exercício da cidadania de crianças e adolescentes	Brasil	Indeterminado	R\$ 12.852,00	Recursos próprios
Iniciativas empresariais do GVces – Fundação Getulio Vargas	Projetos do Centro de Estudos em Sustentabilidade que atuam na dimensão da oferta da economia e que reúnem empresas para dialogar e coconstruir ferramentas, soluções, estratégias e políticas relacionadas em prol do desenvolvimento sustentável	Brasil	Indeterminado	R\$ 15.000,00	Recursos próprios

BALANÇO SOCIAL IBASE

Balanço Social Anual / 2015

Empresa: Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.

1 - Base de Cálculo	2015 Valor (Mil reais)			2014 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	13.667.413			10.596.616		
Resultado operacional (RO)	472.878			42.522		
Folha de pagamento bruta (FPB)	693.188			678.759		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	64.164	9,26%	0,47%	69.656	10,26%	0,66%
Encargos sociais compulsórios	121.968	17,60%	0,89%	153.315	22,59%	1,45%
Previdência privada	315.254	45,48%	2,31%	286.038	42,14%	2,70%
Saúde	73.330	10,58%	0,54%	67.123	9,89%	0,63%
Segurança e saúde no trabalho	16.400	2,37%	0,12%	14.798	2,18%	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	4.403	0,64%	0,03%	3.616	0,53%	0,03%
Creches ou auxílio-creche	1.460	0,21%	0,01%	1.488	0,22%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados	71.829	10,36%	0,53%	81.300	11,98%	0,77%
Outros	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total - Indicadores sociais internos	668.808	96,48%	4,89%	677.334	99,79%	6,39%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	13.416	2,84%	0,10%	14.197	33,39%	0,13%
Cultura	3.293	0,70%	0,02%	3.390	7,97%	0,03%
Saúde e saneamento	632	0,13%	0,00%	704	1,66%	0,01%
Esporte	1.400	0,30%	0,01%	1.441	3,39%	0,01%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	76.465	16,17%	0,56%	70.542	165,90%	0,67%
Total das contribuições para a sociedade	95.205	20,13%	0,70%	90.276	212,30%	0,85%
Tributos (excluídos encargos sociais)	3.975.923	840,79%	29,09%	2.387.976	5615,86%	22,54%
Total - Indicadores sociais externos	4.149.624	877,53%	30,36%	2.550.940	5999,11%	24,07%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	24.421	5,16%	0,18%	44.124	103,77%	0,42%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	51.282	10,84%	0,38%	52.042	122,39%	0,49%
Total dos investimentos em meio ambiente	75.702	16,01%	0,55%	96.167	226,16%	0,91%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 51 a 75% <input type="checkbox"/> cumpre de 0 a 50% <input checked="" type="checkbox"/> cumpre de 76 a 100%			<input type="checkbox"/> não possui metas <input type="checkbox"/> cumpre de 51 a 75% <input type="checkbox"/> cumpre de 0 a 50% <input checked="" type="checkbox"/> cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2015			2014		
Nº de empregados(as) ao final do período	7.165			6.152		
Nº de admissões durante o período	1.478 (**)			562		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	10.403			8.798		
Nº de estagiários(as)	27			26		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	1.081			987		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	1.106			1.060		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	16,44%			16,48%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	1.475			1.454		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	8,22%			6,98%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	86			76		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2015 Valor (Mil reais)			2014 Valor (Mil reais)		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	87,01			87,97		
Numero total de acidentes de trabalho	68			57		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> todos(as) + Cipa	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> todos(as) + Cipa
Quanto a liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e a representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> seguirá as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input type="checkbox"/> são sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> são exigidos	<input type="checkbox"/> não serão considerados	<input type="checkbox"/> serão sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> apóia	<input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> apoiará	<input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva
Numero total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa(*) 43.431	no Procon 7.794	na Justiça 5.434	na empresa 32.059	no Procon 4.432	na Justiça 4.077
% 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\$):	11.978.826			4.656.081		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	84,17% governo 8,25% colaboradores(as) 0,84% acionistas 6,74% terceiros			Colaboradores: 18,91% Governo: 72,30% Terceiros: 11,61% Acionistas: -2,83%		
7 - Outras Informações	(*) As reclamações "na empresa" contabilizam apenas o controle da Ouvidoria. (**) Valor difere do Relatório de Administração, devido a ajuste realizado posteriormente.					

SOBRE O RELATÓRIO

GRI G4-28 / G4-31 / G4-32

Pelo 10º ano consecutivo, a AES Eletropaulo publica seu relatório de sustentabilidade pautado pelas diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI). Neste documento, abordamos as principais realizações da empresa de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015. Para orientar a elaboração deste relatório, seguimos a versão G4 das diretrizes GRI, aderindo à opção Essencial.

Também continuamos a avançar na aplicação dos princípios de Relato Integrado, iniciativa da qual a AES Brasil faz parte desde 2012. Entendemos 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. Por isso, realizamos a disseminação de conceitos ligados à criação e proteção de valor sustentável por meio das iniciativas do Programa de Educação para a Sustentabilidade e da incorporação de critérios a processos da organização, visando uma análise mais integrada para a tomada de decisão. Um dos principais produtos do trabalho de fomento do pensamento e gestão integrados na empresa é o modelo de criação de valor apresentado neste relatório. Além disso, 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.

Em 2015 apresentamos novamente o relatório em formato online, além da versão em PDF, de forma a permitir facilidade de navegação entre os capítulos e conectividade entre informações.

Dúvidas, sugestões e críticas a respeito do conteúdo do relatório podem ser encaminhadas para a Gerência de Sustentabilidade da AES Brasil, por meio do e-mail sustentabilidade@aes.com.

VERIFICAÇÃO EXTERNA

GRI G4-33

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

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

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

ANÁLISE DE MATERIALIDADE

GRI G4-18 / G4-19 / G4-20 / G4-21

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 2015, realizamos uma atualização do processo de análise de materialidade do relatório anterior. Desde 2014, integramos na análise as informações obtidas a partir do processo de engajamento de públicos de relacionamento da AES Brasil, conforme descrito no capítulo sobre o tema. Dessa forma, visamos ao maior alinhamento de processos de escuta, gestão, engajamento e comunicação junto aos nossos diferentes públicos.

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

Etapa 1: definição inicial de aspectos, com base em:

- Contexto da sustentabilidade para a AES Eletropaulo no ano, a partir da análise de aspectos que repercutiram na imprensa durante o período coberto pelo relatório;
- Mapeamento de requisitos e expectativas dos públicos de relacionamento.

Etapa 2: análise de materialidade dos aspectos:

- Definição de critérios de priorização de aspectos 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.

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

- Revisão da matriz de materialidade de 2014, com base nos resultados da etapa 2, 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 Tarifa de energia Relacionamento com clientes
	4				Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores Retorno sobre investimentos
	3	Iluminação pública	Desenvolvimento de comunidades	Mudanças climáticas Consumo consciente Relacionamento com Poder Público	Desenvolvimento e relacionamento com fornecedores
	2			Inovação	Governança
	1				
	1	2	3	4	5
Relevância para AES Eletropaulo					
<p>Legenda - aspectos priorizados: Impactos ocorrem dentro da organização, para o público de colaboradores. Impactos ocorrem dentro da organização, para o público de colaboradores próprios, e fora, para ao menos um dos demais públicos de relacionamento.</p>					

Neste relatório, os aspectos priorizados são abordados de forma mais específica ao longo dos capítulos, conforme a tabela:

Aspectos	Capítulos – Relatório 2015
Ética e transparência	Todos; Governança Corporativa
Qualidade no fornecimento de energia	Satisfação do cliente / Qualidade operacional
Segurança	Segurança
Tarifa de energia	Contexto, Satisfação do cliente / Atendimento ao cliente
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	Engajamento de públicos de relacionamento / Colaboradores
Relacionamento com clientes	Satisfação do cliente / Atendimento a clientes
Retorno sobre investimentos	Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução
Desenvolvimento e relacionamento com fornecedores	Engajamento de públicos de relacionamento / Fornecedores
Mudanças climáticas	Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução / Mudanças climáticas, Satisfação do cliente / Qualidade operacional
Relacionamento com poder público	Engajamento de públicos de relacionamento / Comunidades, Satisfação do cliente / Qualidade operacional / Atendimento a clientes
Consumo consciente	Engajamento de públicos de relacionamento / Comunidades
Desenvolvimento de comunidades	Engajamento de públicos de relacionamento / Comunidades

PACTO GLOBAL

Desde 2005, a AES Eletropaulo é signatária do Pacto Global das Nações Unidas e adota, apoia e promove dez princípios básicos e universais.

Neste relatório, reportamos as informações relacionadas a cada um deles por conforme tabela a seguir:

10 PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	Onde encontrar informações no relatório
Direitos humanos	
1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecimentos internacionalmente; e	Engajamento de públicos de relacionamento – Colaboradores – Compromisso com direitos humanos
2. Assegurar-se de sua não participação em violação destes direitos.	Engajamento de públicos de relacionamento – Colaboradores – Compromisso com direitos humanos
Trabalho	
3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;	Engajamento de públicos de relacionamento – Colaboradores – Introdução <i>100% dos colaboradores da empresa estão cobertos por acordos de negociação coletiva.</i>
4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;	Engajamento de públicos de relacionamento * Colaboradores – Compromisso com direitos humanos * Fornecedores – Gestão de riscos na cadeia
5. A abolição efetiva do trabalho infantil; e	Engajamento de públicos de relacionamento * Colaboradores – Compromisso com direitos humanos * Fornecedores – Gestão de riscos na cadeia
6. Eliminar a discriminação no emprego.	Engajamento de públicos de relacionamento – Colaboradores – Introdução / Compromisso com direitos humanos

Meio ambiente

7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;

Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Ecoeficiência / Mudanças climáticas

8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e

Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Ecoeficiência / Mudanças climáticas

9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

Planejamento Estratégico Sustentável – Inovação

Contra a corrupção

10. As empresas devem combater a corrupção em todas as duas formas, inclusive extorsão e propina.

Estratégia e Governança – Governança Corporativa – Ética e Compliance

CARTA DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA



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

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

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

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

Introdução

Fomos contratados pela Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A. (AES Eletropaulo ou “Companhia”) com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2015 da AES Eletropaulo, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2015.

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 2015 de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*, com o suplemento setorial “*GRI Electric Utilities Sector Supplement*” e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2015, 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 2015, 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 2015, 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 2015, 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 2015 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 2015, 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 2015 da AES Eletropaulo. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- (b) entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- (c) análise dos processos para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2015 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)*;
- (d) avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:
 - entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
 - aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2015;
 - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
 - visitas aos escritórios da AES Eletropaulo para aplicação destes procedimentos, assim como dos itens (b) e (c);
- (e) análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia;
- (f) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ ou registros contábeis.

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

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção



razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2015.

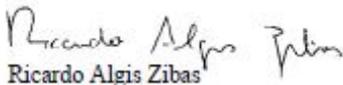
Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos 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

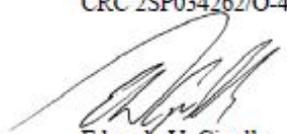
Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2015 da AES Eletropaulo, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*, com o suplemento setorial "*GRI Electric Utilities Sector Supplement*" e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 11 de março de 2016

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.


Ricardo Algis Zibas

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


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

ÍNDICE REMISSIVO GRI

GRI G4-34

Opção “de acordo” – Essencial

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS		
Indicador e Descrição		Onde encontrar / Resposta
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
G4-1	Mensagem do Presidente	Mensagem do Presidente
PERFIL ORGANIZACIONAL		
G4-3	Nome da organização	Nome fantasia: AES Eletropaulo Razão social: Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Sobre a Empresa
G4-5	Localização da sede da organização	Barueri, São Paulo
G4-6	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	Sobre a Empresa
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Companhia de capital privado com ações listadas na BM&FBovespa
G4-8	Mercados atendidos	Sobre a Empresa
G4-9	Porte da organização	Sobre a Empresa
G4-10	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho, gênero e região	Engajamento de públicos de relacionamento - Colaboradores
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	100%
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização	Engajamento de públicos de relacionamento - Fornecedores
G4-13	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	Engajamento de públicos de relacionamento - Colaboradores
G4-14	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	Estratégia – Gestão de riscos
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	http://aesbrasil sustentabilidade.com.br/pt/c ompromissospublicos
G4-16	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	Engajamento de públicos de relacionamento
EU1	Capacidade instalada (MW), por fonte de energia e sistema regulatório	Sobre a Empresa
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.
G4-18	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	Sobre o Relatório – Análise de Materialidade
G4-19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Sobre o Relatório – Análise de Materialidade
G4-20	Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização	Sobre o Relatório – Análise de Materialidade
G4-21	Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização	Sobre o Relatório – Análise de Materialidade
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.

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.
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS		
G4-24	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	Engajamento de públicos de relacionamento
G4-25	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.	Engajamento de públicos de relacionamento
G4-26	Abordagens para o engajamento dos stakeholders.	Engajamento de públicos de relacionamento
G4-27	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders	Engajamento de públicos de relacionamento
PERFIL DO RELATÓRIO		
G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.	Sobre o Relatório
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	Fevereiro de 2015
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	Anual
G4-31	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	Sobre o Relatório
G4-32	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Índice remissivo GRI
G4-33	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.	Sobre o Relatório
GOVERNANÇA		
G4-34	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do alto órgão de governança	Governança Corporativa – Estrutura de Governança
ÉTICA E INTEGRIDADE		
G4-56	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes.	Sobre o Relatório Governança Corporativa – Ética e Compliance

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS		
Indicador e Descrição	Onde encontrar / Resposta	Tema material relacionado
CATEGORIA ECONÔMICA		
Desempenho econômico		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Desempenho econômico-financeiro 	Retorno sobre investimentos, Mudanças climáticas, Desenvolvimento de comunidades
G4-EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Desempenho econômico-financeiro 	Retorno sobre investimentos
G4-EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação do cliente – Qualidade operacional / Redes inteligentes 	Mudanças climáticas
G4-EC4 Ajuda financeira significativa recebida do governo	<ul style="list-style-type: none"> • Engajamento de públicos de relacionamento – Comunidades • Governança Corporativa – Estrutura Societária 	Desenvolvimento de comunidades
Disponibilidade e confiabilidade		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação do cliente – Qualidade operacional / Expansão e melhorias no sistema / Redes inteligentes 	Qualidade no fornecimento de energia
Gerenciamento pelo lado da demanda		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> • Engajamento de públicos de relacionamento – Comunidades - Acesso à energia e eficiência energética 	Consumo consciente, Desenvolvimento de comunidades
Pesquisa e desenvolvimento		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégia – Inovação • Satisfação do cliente – Qualidade operacional 	-
Presença no mercado		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução - Redução de perdas 	Desenvolvimento de comunidades
EU12 - Perda na transmissão e distribuição em porcentual do total de energia (%).	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução - Redução de perdas 	Desenvolvimento de comunidades
Impactos econômicos indiretos		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação do cliente – Expansão e melhorias no sistema • Engajamento de públicos de relacionamento - Comunidades 	Relacionamento com poder público, Consumo consciente, Desenvolvimento de comunidades
G4-EC7 Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	<ul style="list-style-type: none"> • Engajamento de públicos de relacionamento – Comunidades - Acesso à energia e eficiência 	Relacionamento com poder público, Consumo consciente,

	energética	Desenvolvimento de comunidades
G4-EC8 Descrição de impactos econômicos indiretos significativos	<ul style="list-style-type: none"> Engajamento de públicos de relacionamento - Comunidades 	Relacionamento com poder público, Consumo consciente, Desenvolvimento de comunidades
CATEGORIA AMBIENTAL		
Energia		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental 	-
G4-EN3 Consumo de energia dentro da organização	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental 	-
Água		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental 	-
G4-EN8 Total de água retirada por fonte	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental 	-
Emissões		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Mudanças climáticas 	Mudanças climáticas
G4-EN15 Emissões diretas de gases de efeito estufa	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Mudanças climáticas 	Mudanças climáticas
G4-EN16 Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Mudanças climáticas 	Mudanças climáticas
G4-EN17 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Mudanças climáticas 	Mudanças climáticas
Efluentes e resíduos		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental 	-
G4-EN23 Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental 	-
G4-EN24 Número e volume total de derramamentos significativos	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental 	-
Produtos e serviços		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental 	-
G4-EN27 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental 	-
Conformidade		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental 	-
G4-EN29 Valor de multas e número total de sanções resultantes de não conformidade com leis	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental 	-
Geral		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão 	-

	ambiental	
G4-EN31 Total de investimentos e gastos com proteção ambiental	• Eficiência no uso de recursos e disciplina na execução – Gestão ambiental	-
CATEGORIA SOCIAL – PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE		
Emprego		
G4-DMA Forma de gestão	• Engajamento de públicos de relacionamento - Colaboradores	Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores, Segurança
G4-LA1 Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados	• Engajamento de públicos de relacionamento - Colaboradores	Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores
EU17 - Dias trabalhados por terceiros envolvidos em atividades de construção, operação e manutenção.	• Segurança – Segurança da força de trabalho	Segurança
EU18 - Porcentagem de trabalhadores terceirizados e sub-contratados submetidos a treinamento relevante de saúde e segurança	• Segurança – Segurança da força de trabalho	Segurança
Saúde e segurança no trabalho		
G4-DMA Forma de gestão	• Segurança	
G4-LA5 Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	• Segurança – Segurança da força de trabalho	Segurança
G4-LA6 Taxas de lesões, doenças ocupacionais e dias perdidos	• Segurança – Segurança da força de trabalho	Segurança
Treinamento e educação		
G4-DMA Forma de gestão	• Engajamento de públicos de relacionamento - Colaboradores	Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores
G4-LA9 Média de horas de treinamento por ano	• Engajamento de públicos de relacionamento - Colaboradores	Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores
G4-LA10 Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	• Engajamento de públicos de relacionamento - Colaboradores	Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores
G4-LA11 Percentual de empregados que recebem análises de desempenho	• Engajamento de públicos de relacionamento - Colaboradores	Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores
CATEGORIA SOCIAL – RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		
Acesso		
G4-DMA Forma de gestão	• Satisfação do cliente – Qualidade operacional	Qualidade no fornecimento de energia
EU28 - Frequência das interrupções no fornecimento de energia (FEC).	• Satisfação do cliente – Qualidade operacional	Qualidade no fornecimento de energia
EU29 - Duração média das interrupções no fornecimento de energia (DEC).	• Satisfação do cliente – Qualidade operacional	Qualidade no fornecimento de energia
Saúde e segurança do cliente		
G4-DMA Forma de gestão	• Segurança	Segurança
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	Segurança
Rotulagem de produtos e serviços		
G4-DMA Forma de gestão	• Satisfação do cliente	Relacionamento com clientes
G4-PR5 Resultados de pesquisas medindo a satisfação do cliente	• Satisfação do cliente	Relacionamento com clientes
Conformidade		
G4-DMA Forma de gestão	• Satisfação do cliente – Qualidade operacional / Atendimento ao cliente	Qualidade no fornecimento de energia, Relacionamento com clientes

G4-PR9 Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação do cliente - Atendimento ao cliente <p><i>Não inclui multas decorrentes de transgressões dos indicadores de qualidade (DEC e FEC)</i></p>	Qualidade no fornecimento de energia, Relacionamento com clientes
Combate à corrupção		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Governança Corporativa – Ética e Compliance 	Ética e transparência, Governança
G4-SO3 Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	<ul style="list-style-type: none"> Governança Corporativa – Ética e Compliance <p><i>A empresa não consolida o número total de transações para cálculo de percentual de transações submetidas a avaliação de riscos relacionados à corrupção. Os riscos identificados podem ser de natureza reputacional ou riscos de compliance, sendo o teor desses de caráter confidencial.</i></p>	Ética e transparência, Governança
Planejamento e resposta a desastres/emergências		
G4-DMA Forma de gestão	<ul style="list-style-type: none"> Satisfação do cliente – Qualidade operacional / Plano Verão 	Qualidade no fornecimento de energia

CRÉDITOS

COORDENAÇÃO GERAL

Paulo Camillo Vargas Penna

Vice-Presidência de Relações Institucionais, Comunicação e Sustentabilidade

COORDENAÇÃO DE CONTEÚDO

Patricia Byington

Especialista em Sustentabilidade AES Brasil

REDAÇÃO E EDIÇÃO

RICCA RI

TRADUÇÃO

RICCA RI

PROJETO GRÁFICO, PROGRAMAÇÃO E PRODUÇÃO VISUAL

RICCA RI

FOTOGRAFIA

Rafael Koga

Melhor Imagem